

**Miele**



Rapport de développement durable 2021

[< Retour](#)

# Sommaire

## AVANT-PROPOS

### MIELE EN BREF

Au cœur de Miele  
Miele dans le monde  
Produits  
Chaîne de valeur  
Dates clés

### CHIFFRES CLÉS

Indicateurs  
Index du contenu GRI

### PROFIL DU RAPPORT

### MENTIONS LÉGALES



### MANAGEMENT ET PROCESS

Stratégie de développement durable  
Gestion du développement durable  
Engagement des parties prenantes  
Miele et la Covid-19



### PRODUITS ET SERVICES

Développement et innovation  
Produits et qualité  
Information des clients  
Élimination et recyclage



### CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT ET DE PRODUCTION

Matières premières et matériaux  
Gestion des fournisseurs  
Gestion de l'environnement  
Efficacité des ressources  
Énergie et émissions  
Logistique et mobilité



### COLLABORATEURS ET SOCIÉTÉ

Gestion des effectifs  
Santé et sécurité au travail  
Formation initiale et continue  
Diversité et égalité des chances  
Engagement social

**Explication de la navigation :**

☰ SOMMAIRE → Sommaire

&gt; Référence → Référence croisée ou lien externe

[GRI] → Indicateur GRI traité

[< Retour](#)

# Avant-propos de la direction

Chère lectrice, Cher lecteur,

Les deux dernières années ont été marquées par de grands changements : À l'automne 2019 – presque exactement 120 ans après la création de l'entreprise – nous avons lancé la plus grande offensive de croissance et d'innovation de l'histoire de Miele. L'objectif de ce programme est de faire entrer dans le futur notre entreprise familiale indépendante en position de force : en mettant en place une nouvelle structure organisationnelle, en nous concentrant sur de nouveaux secteurs de croissance et en étendant notre expertise digitale par ex. À peine quelques mois plus tard cependant, nous avons été confrontés à un tout autre rebondissement – le début de la pandémie de Covid-19.

Face aux défis associés, la priorité absolue de Miele a toujours été de protéger ses collaborateurs. Afin de pouvoir également maintenir autant que possible l'activité, de vastes mesures de protection ont été prises et appliquées

de manière cohérente. Du jour au lendemain, nous avons instauré le télétravail pour une grande partie des activités de bureau. Les contacts avec les revendeurs ont presque eu lieu exclusivement par voie digitale.

Le fait que nous ayons tout de même pu clôturer l'année 2020 avec succès sur le plan économique montre une fois de plus que des marques de confiance et une qualité exceptionnelle représentent un important facteur de stabilité, même et surtout en temps de crise. Nous adressons toutefois nos plus grands remerciements à nos plus de 20000 collaborateurs qui travaillent dans des conditions difficiles depuis le début de la pandémie, qu'il s'agisse de pertes de salaire dues au chômage partiel ou de charges supplémentaires occasionnées par la fermeture d'écoles et de crèches. En guise de compensation et pour les remercier de leurs efforts supplémentaires, tous nos collaborateurs du monde entier



La direction de l'entreprise (de gauche à droite) : Dr Stefan Breit, Dr Reinhard Zinkann, Olaf Bartsch, Dr Markus Miele, Dr Axel Kniehl

[< Retour](#)

ont reçu, en décembre 2020, une prime exceptionnelle s'élevant à 40 % de leur salaire mensuel.

Depuis 120 ans, chez Miele, nous sommes guidés par la maxime de nos fondateurs : « Immer Besser » (Toujours mieux). Même et surtout en des temps agités, nous nous y tenons. C'est pourquoi nous ne nous sommes pas non plus relâchés l'année dernière en termes de poursuite de nos objectifs de développement durable. Bien au contraire, en octobre 2020, la direction de l'entreprise a adopté une stratégie de développement durable encore plus ambitieuse et a également défini une nouvelle stratégie climatique axée sur des objectifs climatiques de grande envergure. Nous voulons tout d'abord réduire nos émissions de CO<sub>2</sub> (champs d'application 1 et 2) de 50 % d'ici 2030 par rapport à 2019. Miele est guidé par l'objectif central de l'accord de Paris visant à limiter le réchauffement climatique à un niveau bien inférieur à 2 degrés Celsius – ou 1,5 degré Celsius de préférence – par rapport au niveau préindustriel. La validation scientifique de nos objectifs climatiques par l'initiative Science Based Targets (iSBT) à l'été 2021 le souligne une fois de plus. Comme première étape, nous avons rendu tous les sites Miele neutres en CO<sub>2</sub> en 2021 en achetant des crédits de compensation carbone de haute qualité.

Si l'année 2020 nous a éclairés sur une chose, c'est bien celle-ci : Les crises mondiales ne peuvent pas être résolues par l'attente, mais uniquement par des actions décisives. Cela s'applique également au changement climatique, qui est associé à un large éventail de risques pour Miele, entreprise aux chaînes de valeur mondiales.

Les nouveaux objectifs que nous nous fixons ne concernent pas seulement la protection du climat. À l'avenir, nous nous concentrerons également davantage sur des aspects tels que la capacité de recyclage et la réparabilité de nos produits ainsi que l'efficacité des ressources, en plus de la longévité et de l'efficacité de la consommation. Dans le même temps, il est important d'explorer de nouvelles opportunités de marché grâce à des modèles commerciaux à la fois innovants et durables. Enfin, nous continuons à étendre notre engagement en matière de responsabilité numérique afin de renforcer encore davantage la confiance de nos clientes et clients dans nos produits toujours plus connectés numériquement.

Dans le cadre de notre mission de développement durable, nous nous engageons à respecter les dix principes universels du Global Compact des Nations unies, dont nous sommes mem-

bres depuis 2004. Le présent rapport vous informera des progrès que nous avons réalisés au cours des deux dernières années. Nous vous souhaitons une lecture enrichissante.

La direction de l'entreprise Miele & Cie. KG

Olaf Bartsch  
Directeur des finances et de l'administration

Dr Stefan Breit  
Directeur technique

Dr Axel Kniehl  
Directeur du marketing et du service commercial

Dr Markus Miele  
Directeur associé

Dr Reinhard Zinkann  
Directeur associé

# Miele en bref

- > Au cœur de Miele
- > Miele dans le monde
- > Produits
- > Chaîne de valeur
- > Dates clés



[< Retour](#)

# Au cœur de Miele

## Des produits et des solutions visionnaires et sources d'inspiration

[GRI 102-1/-2/-3/-4/-5/-7/-8/-16/-18, 203-2] Depuis 120 ans, Miele est synonyme, comme aucune autre entreprise, d'appareils électroménagers et professionnels haut de gamme et est considéré comme l'incarnation de produits fiables et durables. Miele vise à inspirer ses clients et ses clientes avec une qualité inégalée, une technologie innovante, des résultats parfaits et une élégance intemporelle, tout en étant un pionnier en matière d'efficacité énergétique et de protection de l'environnement. La promesse de qualité des fondateurs, « Immer Besser » (Toujours mieux), résume tout cela en quelques mots. Les propriétaires et la direction éprouvent un sentiment de responsabilité envers les collaborateurs, les clients, les fournisseurs, l'environnement et la société. Miele incarne un comportement basé sur le partenariat avec ses partenaires commerciaux, une culture d'entreprise axée sur ses collaborateurs ainsi que la continuité dans ses valeurs, ses objectifs et sa direction. L'entreprise familiale en est maintenant à sa quatrième génération et est détenue à 100 % par les deux familles fondatrices, Miele et Zinkann. Son indépendance à l'égard des intérêts d'investisseurs externes est ainsi garantie. Dans son activité clé, les appareils électroménagers, l'entreprise se concentre essentiellement sur la marque Miele et son positionnement dans le segment premium. Les produits et services digitaux de la division Smart Home y jouent un rôle de plus en plus important.

### OFFENSIVE D'INNOVATION ET DE CROISSANCE

En 2019, Miele a commencé à remanier en profondeur son organisation. L'objectif est de renforcer la position de leader de l'entreprise dans le segment premium des appareils électroménagers et professionnels, tout en assurant la rentabilité à long terme de l'ensemble du groupe Miele. La plus grande offensive d'innovation et de croissance de l'histoire de l'entreprise passe également par la restructuration de la distribution mondiale, qui donne par ex. plus de poids aux grands marchés potentiels comme la Chine et l'Amérique du Nord.

Miele investit également davantage dans l'expertise digitale de l'entreprise et a installé un site digital à Amsterdam. Afin de renforcer la responsabilité de l'entreprise au sein de l'organisation, Miele a regroupé ses activités opérationnelles en huit Business Units (unités commerciales) indépendantes : Soins du linge, Soins de la vaisselle, Cuisson, Froid, Professionnel, Service Client, PEM et New Growth Factory, la toute dernière Business Unit créée.

Elle ouvre de nouveaux segments prometteurs.

# 20944

collaborateurs, dont 11066 en Allemagne, au 31/12/2020

# 4,5

**MILLIARDS D'EUROS** de chiffre d'affaire générés par le groupe Miele en 2020.

### SIÈGE

Le siège du groupe Miele se trouve à Gütersloh depuis 1907.

### DIRECTION

La direction du groupe Miele est partagée par cinq directeurs égaux en droits, dont deux directeurs associés représentant les familles propriétaires et trois directeurs sans lien avec les familles, auxquels incombent des responsabilités départementales.

### MIELE & CIE. KG

Administration, usines Miele allemandes et la filiale en Allemagne

### MIELE BETEILIGUNGS-GMBH

Filiales et usines internationales, participations

### IMPERIAL-WERKE OHG

Filiale à 100 % de Miele & Cie. KG avec des usines à Bünde et Arnsberg

### MIELE VENTURE CAPITAL GMBH

Filiale à 100 % sise à Gütersloh, focus : promotion des start-up spécialisées dans les idées, technologies et modèles commerciaux innovants

### YUJIN ROBOT CO., LTD.

Spécialiste sud-coréen de la robotique dont Miele est l'actionnaire majoritaire

### STEELCO S.P.A.

Fabricant de technologie médicale et filiale à 100 % sise à Trévise, en Italie

[< Retour](#)

# Miele dans le monde

## Des racines locales, une envergure internationale

[GRI 102-1/-4/-6/-7] Miele produit dans 14 usines sur un total de 13 sites, dont huit sont situés en Allemagne. Des appareils sont également fabriqués en Autriche, en Pologne, en Roumanie, en République tchèque et en Chine. Steelco en Italie et d'autres partenaires de fabrication produisent aussi pour Miele. Miele a conscience de la responsabilité qui lui incombe en tant qu'employeur important dans ces régions. L'un de ses principes essentiels est donc de garantir la sécurité de l'emploi sur l'ensemble des sites.

### RÉGIONS DE DISTRIBUTION

L'entreprise Miele est représentée dans une centaine de pays par ses propres filiales et importateurs. Les filiales sont également responsables de la mise en œuvre de la stratégie de développement durable de Miele à l'échelle internationale. Aux côtés de l'Allemagne, les États-Unis, la Suisse, l'Australie, l'Autriche et les Pays-bas comptent parmi les pays qui réalisent les plus gros chiffres d'affaire. Dans le cadre de son remaniement organisationnel, Miele a également réorganisé ses structures de distribution mondiales. L'Allemagne, l'Autriche et la Suisse forment ainsi la région DACH depuis 2020. Deux autres régions regroupent respectivement l'Europe du Nord et de l'Ouest et l'Europe du Sud et de l'Est. La nouvelle région Asie-Pacifique comprend le continent asiatique (à l'exception de la Chine) ainsi que l'Australie et la Nouvelle-Zélande. Les États-Unis, le Canada et la

Chine sont regroupés dans la catégorie « Marchés ciblés globaux » et relèvent directement du directeur du marketing et du service commercial, le Dr Axel Kniehl, en raison de leur important potentiel de croissance. En outre, le Chili, le Mexique et le Brésil forment la région Amérique latine.

### CHIFFRE D'AFFAIRES PAR RÉGION

Part du chiffre d'affaire total en %



1) Allemagne, Autriche, Suisse.

2) États-Unis, Canada, Chine.

3) Part du chiffre d'affaire total inférieure à 1 %.

# 50

filiales de distribution  
et de services dans  
le monde entier



## SITES DE PRODUCTION

Gütersloh (DE), Arnsberg (DE), Bielefeld (DE), Bünde (DE), Euskirchen (DE), Lehrte (DE), Oelde (DE), Warendorf (DE), Bürmoos (AT), Braşov (RO), Dongguan (CN), Ksawerów (PL), Uničov (CZ)



[< Retour](#)

# Produits

## Solutions de pointe pour particuliers et professionnels

[GRI 102-2/-6/-7] Avec plus de six millions d'appareils vendus en 2020, Miele est le premier fournisseur mondial d'appareils électroménagers premium pour la cuisson, le soin du linge et l'entretien des sols. Miele propose également des solutions adaptées aux applications professionnelles : 90500 appareils destinés à un usage professionnel, à des établissements médicaux et à des laboratoires ont été vendus rien qu'en 2020. Dans le cadre de son offensive d'innovation et de croissance, l'entreprise a redéfini les responsabilités des catégories de produits et les a regroupées dans les huit Business Units énumérées ci-contre.

# 6,3 millions

d'appareils électroménagers et professionnels vendus par Miele en 2020.



### SOIN DU LINGE

- Lave-linge
- Sèche-linge
- Lave-linge séchants



### CUISSON

- Fours vapeur/ appareils combinés
- Fours Dialog
- Hottes
- Cuisinières et fours/ appareils combinés
- Tables de cuisson
- Micro-ondes<sup>1)</sup>
- Tiroirs de mise sous vide<sup>1)</sup>
- Tiroirs chauffants
- Caves à vin<sup>1)</sup>



### SERVICE CLIENT

- Service après-vente
- Vente de pièces de rechange pour les appareils électroménagers



### PROFESSIONNEL

#### Technique de lavage :

- Lave-vaisselle à eau renouvelée
- Lave-vaisselle à surchauffeur<sup>1)</sup>

#### Équipement de blanchisserie :

- Lave-linge
- Sèche-linge
- Colonnes lave-linge/ sèche-linge
- Repasseuses
- Repasseuses
- Centres de repassage vapeur

#### Technique de nettoyage de l'air :

- Purificateurs d'air

#### Équipement dentaire :

- Laveurs-désinfecteurs
- Stérilisateurs compacts<sup>1)</sup>

#### Équipement de laboratoire :

- Laveurs de laboratoire
- Laveurs de laboratoire grande cuve

#### Équipement médical :

- Laveurs-désinfecteurs
- Rinçeurs-désinfecteurs pour bassins hygiéniques
- Stérilisateurs compacts<sup>1)</sup>
- Traitement centralisé des dispositifs médicaux (stérilisation centrale/ unité de traitement des dispositifs médicaux : Steelco)



### PEM

- Aspirateurs traîneaux
- Aspirateurs balais sans fil
- Aspirateurs robots<sup>1)</sup>
- Machines à café<sup>1)</sup>
- Repasseuses



### SOIN DE LA VAISSELLE

- Lave-vaisselle



### FROID

- Réfrigérateurs et congélateurs<sup>1)</sup>



### NEW GROWTH FACTORY

- Service de livraison gourmet MChef
- Agrilution, spécialiste de l'agriculture verticale
- Application de recettes KptnCook
- Grils Otto Wilde

#### Accessoires et consommables pour appareils électroménagers Miele :

- Lessives
- Détergents
- Nettoyage machine
- Flacons de parfum
- Sacs à poussière
- Café en grains
- Accessoires pour la cuisine et l'entretien des sols

#### Accessoires et consommables pour appareils professionnels Miele :

- Paniers, compléments et adaptateurs pour diverses applications (vaisselle, équipement dentaire, médical et de laboratoire)
- Du panier à linge aux monnyeurs, en passant par les socles et systèmes de dosage (équipement de blanchisserie)
- Lessives et adoucissants ProCare Tex
- Composants pour la traçabilité (équipement dentaire, de laboratoire et médical)
- Produits chimiques (professionnels)

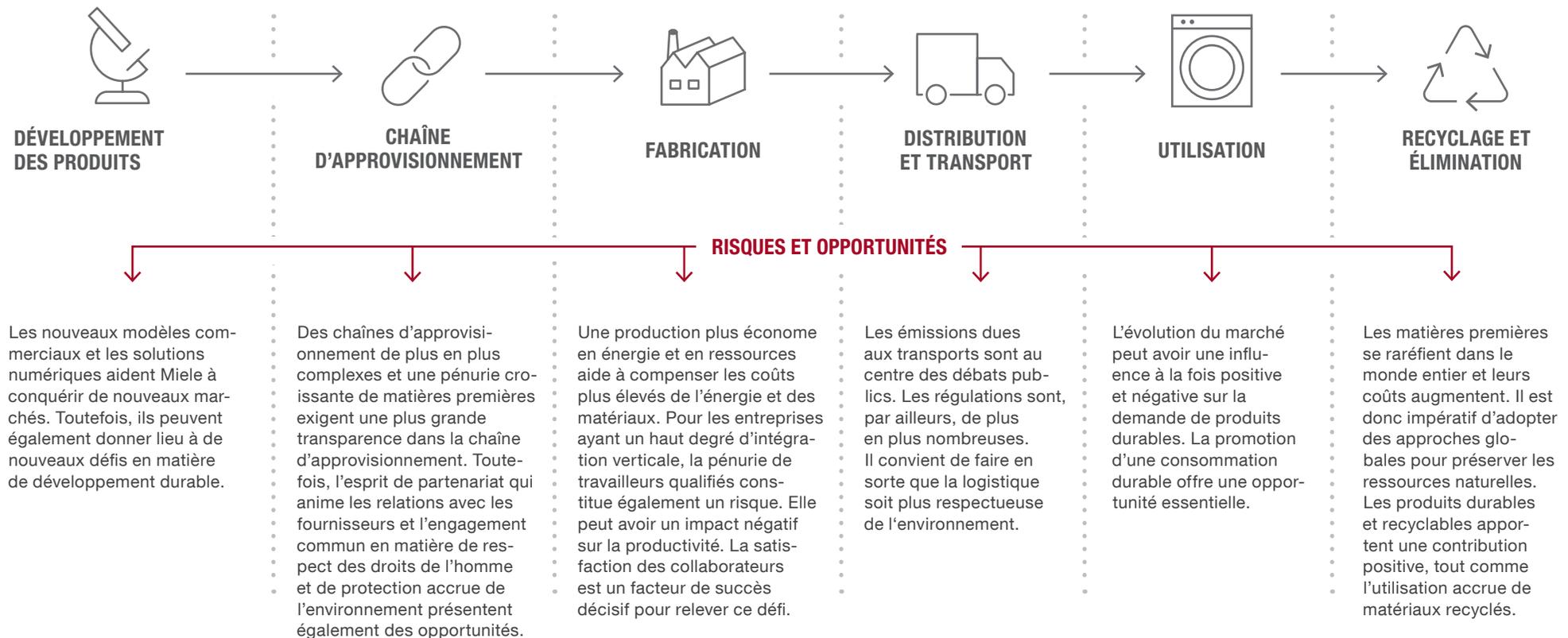
<sup>1)</sup> Miele coopère avec des partenaires de fabrication pour ces appareils.

[< Retour](#)

# Chaîne de valeur

## Vue d'ensemble du cycle de vie complet

[GRI 102-9] La chaîne de valeur de Miele englobe le développement des produits, la sélection et l'approvisionnement des matières premières et des composants, la production dans les usines Miele, le transport et la distribution, ainsi que la phase d'utilisation. Elle se termine par le recyclage ou l'élimination des appareils.



[< Retour](#)

# Dates clés

## Une philosophie durable depuis 1899

**1899**

La société Miele est fondée avec onze collaborateurs.

**1929**

Un régime de retraite d'entreprise est mis en place.

**1970**

Les données environnementales des sites sont répertoriées pour la première fois.

**1993**

La qualité de la production est certifiée (ISO 9001).

**2002**

Le premier rapport de développement durable est publié.

**1909**

La caisse d'assurance maladie d'entreprise pour les collaborateurs est instaurée.

**1951**

Un système de suggestion est mis en place dans l'entreprise.

**1990**

Un département environnemental pour les produits est créé.

**1996**

Le premier rapport environnemental est publié et la gestion de l'environnement est certifiée (ISO 14001).

**2004**

Miele rejoint le réseau du Global Compact des Nations unies.

**2008**

Le code de conduite Miele est adopté.

**2012**

La gestion de l'énergie est certifiée (ISO 50001) et la « Charte de la diversité » est signée.

**2015**

L'équipe d'action pour le développement durable est fondée et Miele décroche la deuxième place dans le classement des rapports de développement durable.

**2018**

Miele compte plus de 20000 collaborateurs.

**2019**

Miele se lance dans l'agriculture verticale avec Agrilution.

**2021**

Les objectifs climatiques de Miele sont validés par l'initiative Science Based Targets (iSBT).

**2008**

La certification selon la norme SA8000 est délivrée.

**2011**

La sécurité au travail est certifiée (OHSAS 18001).

**2014**

Miele reçoit le prix allemand du développement durable.

**2018**

Miele ouvre sa propre crèche sur le site de Gütersloh.

**2019**

La crèche de Miele reçoit la certification « Haus der kleinen Forscher » (Maison des petits scientifiques).

**2020**

Dans le cadre du développement de sa stratégie de développement durable, Miele se fixe de nouveaux objectifs de grande envergure.

# Management et process

- > Stratégie de développement durable
- > Gestion du développement durable
- > Engagement des parties prenantes
- > Miele et la Covid-19

Depuis sa création il y a plus de 120 ans, l'entreprise familiale Miele défend avec conviction des pratiques commerciales responsables caractérisées par la continuité, l'intégrité et le sens de la qualité. Face aux menaces croissantes que représentent le changement climatique et la raréfaction des ressources, Miele s'investit actuellement dans la révision ambitieuse de sa stratégie de développement durable. Avec cette stratégie, Miele s'est fixé de nouveaux objectifs en matière de protection du climat et de l'environnement ainsi que pour d'autres questions urgentes.



# Stratégie de développement durable

## Des solutions face à des défis majeurs

[GRI 102-15/-16] La stratégie de développement durable de Miele fait partie intégrante de la stratégie de l'entreprise. Elle vise à guider tous les collaborateurs dans leurs activités quotidiennes. Le cadre de cette démarche se base sur des objectifs à long terme : en 2016, Miele a donc formulé 15 objectifs stratégiques à atteindre d'ici à 2025. L'entreprise a déjà accompli des progrès considérables dans ce sens, par exemple en matière de protection du climat : La consommation d'énergie a diminué sur tous les sites, dès l'année 2020.

Dans le même temps, Miele a réduit significativement ses émissions de CO<sub>2</sub> ; par exemple, les émissions des champs d'application 1 et 2 ont été réduites de 40 % par rapport à 2019. Dans le domaine de la préservation des ressources, Miele a également travaillé résolument pour atteindre son objectif au cours de la période couverte par ce rapport : que ses appareils soient leaders en matière de conception de produits durables et d'efficacité globale. C'est ainsi que Miele a pu augmenter encore la proportion de produits vendus dans les classes d'efficacité énergétique les plus élevées. En outre, les clients du monde entier continuent de juger les performances de Miele en matière de développement durable comme très bonnes. C'est ce que prouve, par exemple, l'en-

quête « Marques vertes de l'année » menée par l'institut international d'études de marché YouGov et le magazine Stern en 2020. Les consommateurs y ont élu Miele à la première place dans la catégorie des appareils électroniques.

Dans le même temps, Miele sait que les défis mondiaux tels que le changement climatique se sont aggravés ces dernières années. La digitalisation et les attentes croissantes des consommateurs créent également de nouveaux objectifs à atteindre. C'est pourquoi, au cours de la période couverte par ce rapport, Miele a mis en œuvre un projet de grande envergure visant à aborder chaque domaine de la Stratégie de développement durable avec encore plus d'ambition. Cela concerne notamment la protection du climat et de l'environnement, la durabilité des produits Miele et l'utilisation responsable de la digitalisation.

### DÉVELOPPEMENT STRATÉGIQUE

Au cours de la période couverte par ce rapport, Miele a lancé son programme mondial > Offensive d'innovation et de croissance Design2Excellence afin de renforcer durablement la compétitivité et la viabilité de l'entreprise. La révision de la stratégie de développement durable de



Première place dans l'étude consommateurs « Marques vertes de l'année » dans la catégorie appareils électriques

Miele contribue également à la réalisation de cet objectif. Avec ses nouveaux objectifs très ambitieux, Miele reconnaît la grande importance du développement durable pour l'entreprise et la marque. Cette question est ancrée encore plus profondément dans l'organisation et est aussi davantage projetée vers l'extérieur, par exemple dans la communication avec les clients.

La stratégie révisée se concentre sur trois domaines d'action : protection du climat, produits et emballages durables et responsabilité digitale. Il s'agit de domaines dans lesquels l'entreprise peut apporter une contribution supplémentaire significative au développement durable et qui sont particulièrement pertinents et urgents d'un point de vue social.

Les objectifs et les mesures associés aux différents domaines définis seront différenciés plus avant dans un programme de développement durable à partir de 2021. Les Business Units ainsi que les services centraux concernés tels que les achats, les ressources humaines ou la logistique participent étroitement à la mise en œuvre de la stratégie de développement durable révisée en formulant leurs propres programmes de développement durable, basés sur la stratégie centrale.

[< Retour](#)[Stratégie de développement durable](#)[Gestion du développement durable](#)[Engagement des parties prenantes](#)[Miele et la Covid-19](#)

## DOMAINE D'ACTION PROTECTION DU CLIMAT

L'un des plus grandes défis de notre temps consiste à atténuer le changement climatique et à s'adapter à ses effets. En tant qu'entreprise familiale responsable, avec des chaînes de valeur à l'échelle mondiale, Miele attache une importance particulière à cette question. C'est pourquoi l'entreprise a, au cours de la période couverte par ce rapport, élaboré une stratégie globale de protection du climat assortie d'objectifs ambitieux. Cette stratégie a été approuvée par la direction en octobre 2020. Elle est centrée sur l'évitement, la réduction et la compensation des émissions de CO<sub>2</sub>.

Les objectifs de Miele s'orientent sur l'Accord de Paris, qui vise à limiter le réchauffement climatique à un niveau bien inférieur à 2 degrés Celsius – ou à 1,5 degré Celsius de préférence – par rapport au niveau préindustriel. Afin de veiller à ce que les objectifs climatiques de Miele contribuent efficacement à cet objectif central, l'entreprise a rejoint en janvier 2021 le groupe internationalement reconnu > Science Based Targets initiative (STBi). Cette adhésion s'accompagne d'un engagement à poursuivre un objectif de réduction des émissions fondé sur des données scientifiques.

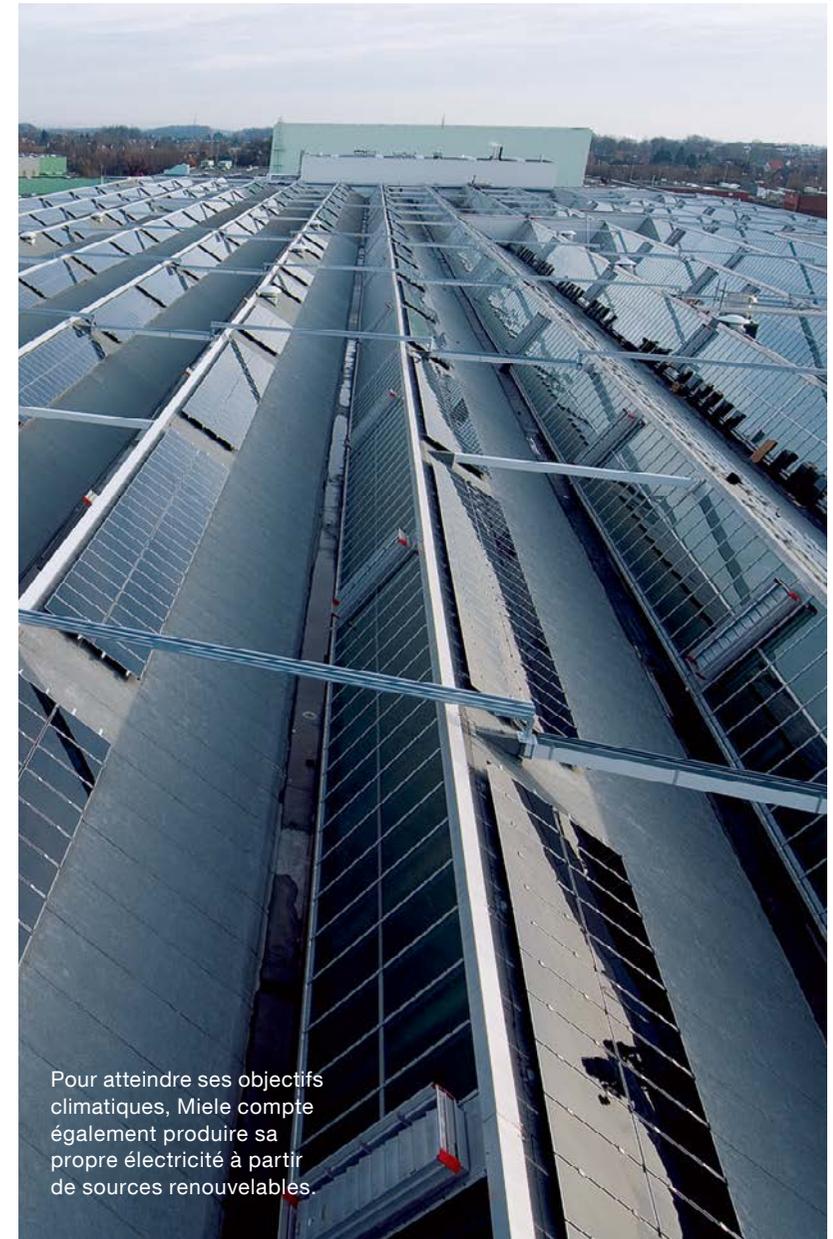
Un premier objectif intermédiaire consiste à atteindre la neutralité en matière de CO<sub>2</sub> sur tous les sites dès 2021. Cela concerne les émissions propres à l'entreprise (champ d'application 1) ainsi que les émissions des fournisseurs d'énergie (champ d'application 2). Dans le même temps, Miele s'est fixé pour objectif de réduire ces émissions de 50 % d'ici 2030 par rapport à 2019. À cette fin, l'entreprise investira, principalement pour améliorer > l'efficacité énergétique des sites et des usines de production de Miele et pour déve-

lopper sa propre production d'électricité à partir de sources renouvelables.

À moyen et long terme, le CO<sub>2</sub> émis lors de la phase d'utilisation des produits, comme déjà par le passé, et lors de l'achat de biens et de services (champ d'application 3) doit également être fortement réduit. C'est là que la majorité des émissions de l'empreinte carbone de Miele sont générées – c'est donc aussi le plus grand levier pour > réduire les émissions. Cette tâche est très complexe. Néanmoins, Miele aborde ce défi avec une approche systématique et se fixe également un objectif dans ce domaine, conformément aux exigences de l'initiative Science Based Targets.

## DOMAINE D'ACTION PRODUITS ET EMBALLAGES DURABLES

Le deuxième domaine d'action concerne les produits de Miele et leurs emballages, dont la performance en matière de développement durable doit être encore améliorée. Il s'agit, entre autres, de fermer les cycles des matériaux – par exemple avec > l'utilisation de matériaux recyclés ou l'amélioration de la réparabilité des produits. Cette dernière contribue à la longévité des produits Miele, une qualité éminemment > écologique. L'augmentation de l'efficacité des ressources est également à l'ordre du jour. L'objectif est de garantir la sécurité d'approvisionnement de Miele sur le long terme tout en préservant les réserves de matières premières pour les générations futures. Miele veut créer les conditions indispensables pour ce faire dès la phase de développement du produit. En ce qui concerne les > emballages d'expédition des appareils électroménagers de Miele, une équipe de projet teste en permanence de nouveaux matériaux d'emballage afin de pouvoir adopter des solutions plus respectueuses de



Pour atteindre ses objectifs climatiques, Miele compte également produire sa propre électricité à partir de sources renouvelables.

[< Retour](#)[Stratégie de développement durable](#)[Gestion du développement durable](#)[Engagement des parties prenantes](#)[Miele et la Covid-19](#)

l'environnement. En outre, Miele s'efforce d'utiliser plus fréquemment des matériaux recyclés ou recyclables pour l'emballage des produits de nettoyage et d'entretien. De plus, l'entreprise travaille sur de nouveaux > modèles d'activité durables qui devraient ouvrir de nouveaux débouchés sur le marché.

### DOMAINE D'ACTION RESPONSABILITÉ DIGITALE

Un large engagement en faveur de la responsabilité digitale vise à renforcer encore la confiance des clients envers Miele et ses produits. Au cours de la période couverte par ce rapport, Miele a donc poursuivi le développement de sa stratégie dans les domaines de la protection des données et de la sécurité des informations. Cela comprend également l'élaboration d'une « promesse de produit digitale », qui garantit que les consommateurs pourront utiliser les fonctions digitales des produits Miele en toute sécurité et sur le long terme.

### MATÉRIALITÉ

[GRI 102-46/-47] Miele effectue des analyses de matérialité afin de définir les axes de sa stratégie de développement durable et des rapports associés. Dans ce processus, l'entreprise examine les effets possibles de ses activités sur le développement durable et détermine les attentes des parties prenantes externes à l'égard de l'entreprise. La dernière grande > analyse de matérialité a été réalisée en 2018. Elle était basée sur les normes de préparation de rapport de la Global Reporting Initiative (GRI), du Sustainability Accounting Standards Board (SASB) et du CDP (anciennement Carbon Disclosure Project), ainsi que des Objectifs de développement durable (ODD). Les sujets analysés ont ensuite été présentés dans une > matrice de matérialité, conformément aux exigences de la GRI. Cette matrice représente l'influence sur le sujet en question des facteurs

externes (outside-in) sur l'axe horizontal et l'impact de Miele (inside-out) sur l'axe vertical.

Dans la matrice de matérialité, la relation entre les sujets et les ODD peut en outre être représentée par la taille de cercle.

Miele a réexaminé les résultats de l'analyse au cours de la période couverte par ce rapport, après la > révision de la stratégie de développement durable, afin de vérifier qu'ils étaient toujours d'actualité. La matrice continue donc de guider la démarche de Miele en matière de développement durable.

Dans les sous-sections de ce rapport, Miele décrit comment les sujets clés sont gérés, ainsi que les progrès réalisés par l'entreprise au cours de la période couverte par ce rapport.

## CONTRIBUTION AUX OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

En 2015, les Nations Unies ont adopté > 17 objectifs de développement durable (ODD). Ils forment la structure de l'Agenda 2030, le plan d'action mondial pour le développement durable. Les ODD visent à relever les défis mondiaux les plus urgents du point de vue du développement durable et à réduire l'extrême pauvreté. Miele s'engage résolument en faveur des ODD. La contribution au développement durable de l'entreprise familiale se concentre surtout sur les ODD 7, 8, 9, 12 et 13.

### ZIELE FÜR NACHHALTIGE ENTWICKLUNG



< Retour

Stratégie de développement durable

Gestion du développement durable

Engagement des parties prenantes

Miele et la Covid-19

### MATRICE DE MATÉRIALITÉ



#### Lien avec les ODD

● Lien indirect ou inexistant avec les ODD

● Lien direct avec un ODD

● Lien direct avec plusieurs ODD

#### Management et process

- 1 Conformité
- 2 Gestion du développement durable
- 3 Responsabilité digitale des entreprises
- 4 Dialogue et communication

#### Produits et services

- 5 Produits économes en ressources
- 6 Produits à consommation optimisée
- 7 Conformité des produits
- 8 Produits et services digitaux
- 9 Capacité de recyclage des produits
- 10 Longévité des produits
- 11 Emballage économe en ressources
- 12 Utilisation de matériaux recyclés
- 13 Gestion des anciens appareils
- 14 Capacité de réparation
- 15 Innovations durables
- 16 Modèles de partage

#### Chaîne d'approvisionnement et de production

- 17 Efficacité énergétique sur les sites
- 18 Énergies renouvelables
- 19 Origine des ressources et sécurité de l'approvisionnement
- 20 Gestion des fournisseurs
- 21 Efficacité des ressources sur les sites
- 22 Logistique et mobilité
- 23 Biodiversité

#### Collaboratrices/collaborateurs et société

- 24 Diversité et égalité des chances
- 25 Protection au travail
- 26 Équilibre travail-vie personnelle
- 27 Protection de la santé
- 28 Formation initiale et continue
- 29 Engagement social

30 Protection du climat

# Gestion du développement durable

## Focalisée sur l'humain et l'environnement

[GRI 102-11] La gestion du développement durable chez Miele est basée sur le principe de précaution : Les effets négatifs potentiels des activités de l'entreprise sur les personnes et l'environnement doivent être étudiés à un stade précoce puis éliminés ou réduits. Cela s'applique aussi bien à la fabrication des appareils Miele, à leur utilisation et à leur élimination qu'à la chaîne d'approvisionnement. Miele s'est doté d'une structure organisationnelle efficace basée sur des systèmes de gestion certifiés pour gérer les thèmes tels que la préservation des ressources, les droits humains, la sécurité au travail ou la protection du climat. La gestion de la conformité garantit que les lois en vigueur et nos propres directives sont toujours respectées.

### GESTION SYSTÉMATIQUE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

[GRI 102-18/-20] La responsabilité ultime en matière de développement durable revient au conseil d'administration, composé de cinq membres. Ils fixent l'orientation stratégique, adoptent des objectifs et définissent les indicateurs utilisés pour mesurer les progrès. Au cours de la période couverte par ce rapport, la

> Stratégie de développement durable de Miele a été révisée et considérablement affinée, notamment dans les domaines de la protection du climat, des produits et emballages durables ainsi que de la

responsabilité digitale. C'est le département de gestion technique des produits et de l'environnement (TPE) qui est responsable de cette révision, en coordination étroite et permanente avec la direction. En 2021, le département TPE a été agrandi et renommé Corporate Sustainability and Regulatory Affairs (SRA). Ce nouveau nom exprime clairement au sein de l'entreprise que le développement durable joue chez Miele un rôle essentiel, aujourd'hui et à l'avenir.

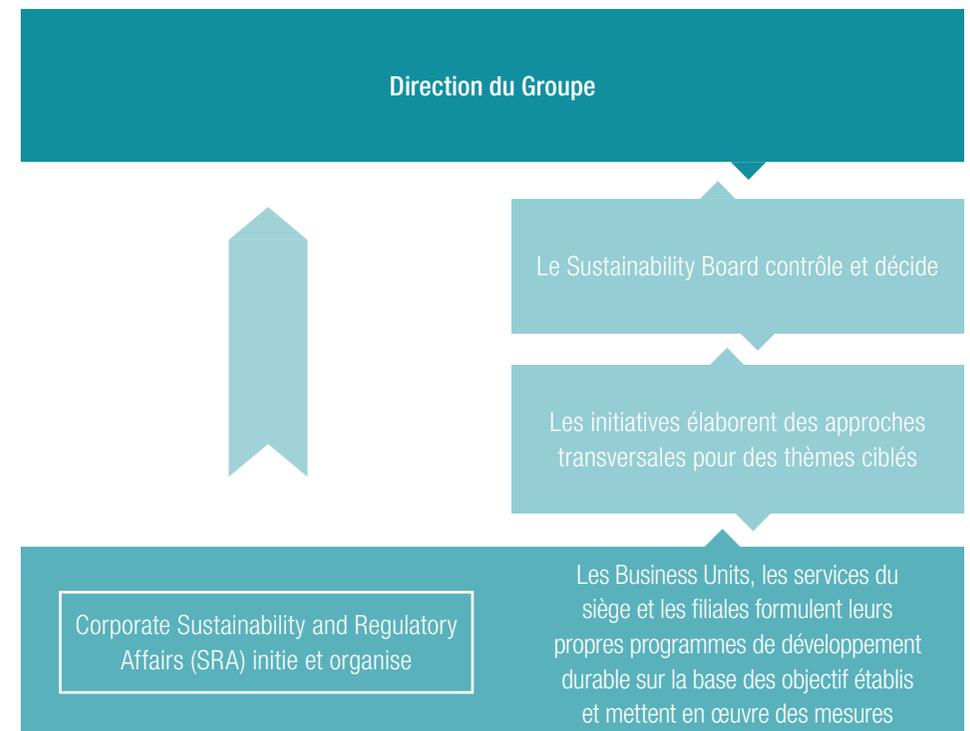
Le département TPE a également pris en charge la mise en œuvre et le contrôle de la stratégie de développement durable, en collaboration avec de nombreux autres services spécialisés. Les directrices et directeurs de département au siège social, des Business Units et des régions de distribution et filiales sont responsables de la réalisation des objectifs. Les objectifs et chiffres clés relatifs aux performances en matière de développement durable font l'objet d'une comparaison systématique chaque année.

### ÉVALUATION DU COMITÉ DE CONTRÔLE CENTRAL

[GRI 102-18/-20] Le conseil consultatif en développement durable a été jusqu'à la fin de l'année 2020 le comité central chargé de contrôler la gestion du développement durable chez Miele. En décembre 2020, le conseil consultatif a été transféré au Sustainability Board nouvellement créé, qui prendre

### ORGANISATION DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Les organes centraux de gestion du développement durable



[< Retour](#)[Stratégie de développement durable](#)[Gestion du développement durable](#)[Engagement des parties prenantes](#)[Miele et la Covid-19](#)

à l'avenir les décisions concernant les questions importantes liées au développement durable associées à des conflits d'objectifs pour l'entreprise et les produits. Avec ce remaniement du comité de contrôle central du développement durable, Miele agit pour atteindre un objectif essentiel de la stratégie de développement durable révisée : ancrer encore plus solidement le développement durable dans l'ensemble du Groupe.

En conséquence, l'ensemble du Groupe Miele est représenté au sein du nouveau Sustainability Board, ce qui n'était pas le cas pour le conseil consultatif. Elle s'y réunit avec les acteurs qui dirigent et représentent tous les départements concernés. De plus, les directions des Business Units font également partie du Sustainability Board.

Lorsqu'il était actif, le conseil consultatif en développement durable se réunissait à intervalles réguliers, quatre fois en 2019. Il s'est cette année-là penché sur les évolutions réglementaires et a examiné les exigences qui en découlaient pour Miele. Il s'agissait par exemple du règlement-cadre de l'UE sur l'étiquetage énergétique, de la stratégie européenne sur les matières plastiques et du plan d'action national sur l'économie et les droits humains. En 2020, le conseil consultatif en développement durable n'a pas tenu de réunion officielle parce que la stratégie de développement durable était en cours de révision. Au lieu de cela, la direction et les départements concernés ont participé à ce projet à différentes dates. Le conseil consultatif et, depuis décembre 2020, le Sustainability Board, ont en outre accompagné le processus de mise en œuvre de la stratégie de développement durable dans les usines. À cet effet, les directions des Business Units, des services spécialisés et des organisations de distribution ont fait un rapport au Sustainability

Board.

### DIRECTIVES ET NORMES INTERNES ET EXTERNES

[GRI 102-12/-16] La gestion du développement durable repose sur différents principes et directives internationales que Miele s'est engagée à respecter :

- Philosophie d'entreprise : principes établis, par exemple dans les domaines de la qualité et de la sécurité des produits, de la protection de l'environnement, de la gestion de l'énergie, de l'écoute des collaborateurs et des clients ou d'aspects spécifiques du développement durable. Ces principes s'appliquent à tous les collaborateurs.
- Directives éthiques pour les achats : Ces directives s'appliquent à tous les collaborateurs exerçant des activités d'acquisition. La coopération est alors primordiale, et doit toujours être basée sur le partenariat, l'équité et la transparence avec les fournisseurs.
- Code de conduite pour l'ensemble des collaborateurs : onze règles à respecter obligatoirement par tous, qui concernent notamment les droits humains, la lutte contre la corruption, le respect du droit de la concurrence et de la législation antitrust ou la conformité
- Dix > principes du Pacte mondial des Nations unies (ONU) sur les droits humains, les normes du travail, la protection de l'environnement et la lutte contre la corruption
- La > norme SA8000 pour des conditions de travail équitables et la reconnaissance des droits

des travailleurs : Cette norme est basée sur les conventions de l'Organisation internationale du travail, la Déclaration universelle des droits de l'homme et la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant.

- Code de conduite de > l'Association centrale allemande des fabricants de matériel électrique et électronique concernant la gestion socialement responsable des entreprises
- Code de conduite de l'Association européenne de l'industrie des appareils électroménagers > APPLiA (anciennement CECED) concernant la responsabilité sociale des entreprises
- Code de conduite de > l'initiative de conformité de l'Association allemande pour la gestion des matériaux, les achats et la logistique (BME) visant à réduire les risques de non-conformité dans la chaîne d'approvisionnement
- La > Charte de la diversité : initiative d'entreprise visant à promouvoir la diversité dans les entreprises
- La classification des risques-pays de l'amfori Business Social Compliance Initiative (amfori BSCI)

### UNE SYSTÈME DE GESTION INTÉGRÉ GARANTIT UNE STRUCTURE UNIFORME

Afin d'améliorer continuellement sa gestion du développement durable, Miele utilise un système de gestion intégré pour la qualité, la protection de l'environnement, l'énergie, la sécurité au travail et les affaires sociales. Ce système réunit l'ensemble des instruments et normes sur lesquels Miele s'appuie pour satisfaire différentes exigences en

matière de développement durable (voir > tableau). Le système de gestion intégré est régulièrement contrôlé dans le cadre d'audits internes et externes. La certification actuelle pour la qualité, la protection de l'environnement, la gestion de l'énergie et la protection de la santé et de la sécurité au travail a été octroyée le 15 décembre 2020 et est valable jusqu'au 14 décembre 2023. La certification concernant les normes sociales est valable jusqu'au 25 juillet 2022.

Les collaborateurs responsables des différents domaines d'application du système de gestion font régulièrement état de leurs progrès à la direction.

Les départements concernés des sites de Gütersloh et Bielefeld ont en outre été certifiées conformes à la norme ISO 13485 pour la gestion de la qualité des dispositifs médicaux. Jusqu'en juillet 2022, les certifications de conformité à la norme sociale SA8000 seront successivement renouvelées pour tous les sites.



# 90

audits internes et externes ont été réalisés dans le cadre de la gestion de la qualité en 2020.

[< Retour](#)[Stratégie de développement durable](#)[Gestion du développement durable](#)[Engagement des parties prenantes](#)[Miele et la Covid-19](#)

## SYSTÈME DE GESTION INTÉGRÉ

Vue d'ensemble

SITES DE PRODUCTION	Produits	Instruments et normes
Gütersloh	Lave-linge, lave-linge séchants, composants électroniques, fonderie	 
Arnsberg	Hottes	 
Bielefeld	Lave-vaisselle pour particuliers et professionnels, laveurs-désinfecteurs, aspirateurs	 
Bünde	Fours vapeur, tables de cuisson, tiroirs chauffants	 
Euskirchen	Moteurs électriques, enrouleurs de câble, ventilateurs	 
Lehrte	Machines de laverie, repasseuses	 
Oelde	Cuisinières, fours, fours Dialog	 
Warendorf	Composants en plastique	 
Bürmoos (Autriche)	Modules en métal	 
Braşov (Roumanie)	Composants électroniques	 
Dongguan (Chine)	Aspirateurs	
Uničov (République tchèque)	Lave-linge, sèche-linge, lave-vaisselle	 
Ksawerów <sup>1)</sup> (Pologne)	Lave-linge	 



ISO 9001 (qualité),  
ISO 14001 (environnement),  
ISO 45001 (santé au travail),  
SA8000 (norme sociale)



ISO 50001 (énergie)

1) Les certifications pour le nouveau site de Ksawerów ont été obtenues en mai 2021.

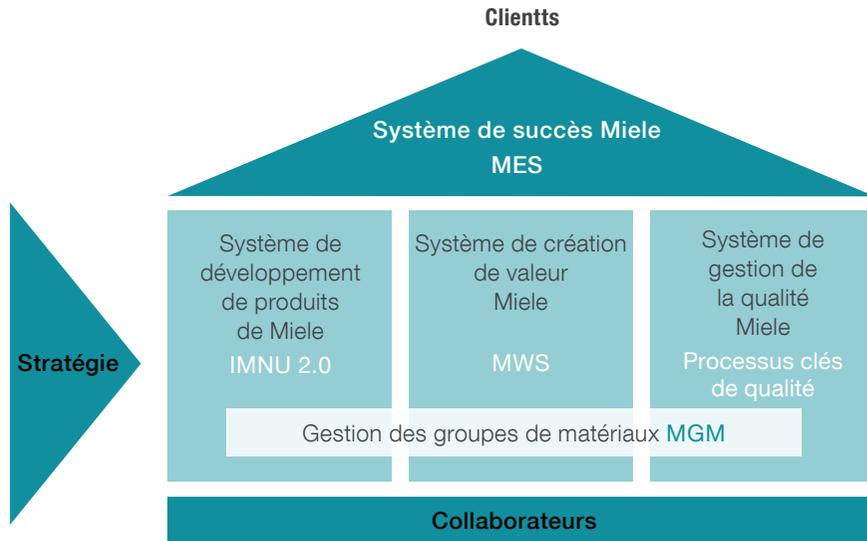
< Retour

Stratégie de développement durable

**Gestion du développement durable**

Engagement des parties prenantes

Miele et la Covid-19



**LE SYSTÈME DE SUCCÈS MIELE**

Le système de gestion intégré recoupe en de nombreux points le système de succès Miele (MES), composé de quatre éléments qui standardisent et optimisent les processus. Ainsi, grâce à son propre système de développement de produits IMNU 2.0, Miele peut avoir une vue d'ensemble de tous les aspects importants de cette activité, de la phase de pré-développement à la production en série. La > liste de contrôle environnemental fait partie du système IMNU 2.0. La préservation des ressources est un principe fondamental dans le système de création de valeur de Miele (MWS), qui fixe des objectifs en la matière, par exemple pour la longévité des moyens de production ou pour l'attribution des ressources. Parallèlement, les processus clés

de qualité veillent à ce que les processus de production en série (Q-KP) soient fonctionnels, c'est-à-dire exempts de pannes et d'erreurs. Grâce à la gestion des groupes de matériaux (MGM), Miele contrôle en outre les aspects liés au développement durable dans tout le processus d'achat, et de manière ciblée par exemple dans le cadre des audits de fournisseurs.

**AUDITS PAR DES PARTENAIRES EXTERNES**

[GRI 412-1] Le département central de gestion de la qualité au siège de Gütersloh planifie et supervise toutes les procédures d'audit et de certification externes sur l'ensemble des sites. Le système de gestion des dispositifs médicaux est organisé et coordonné par le Business Unit Professional. La

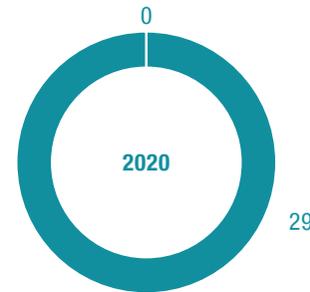
certification des sites est effectuée au sein du réseau européen sous la forme d'une certification dite « matricielle ». Le site de Dongguan planifie et organise sa propre certification, mais reste étroitement lié au système de gestion Miele et au système de succès Miele. Dans tous les cas, les processus pertinents pour la certification sont contrôlés par des auditrices ou auditeurs externes.

En 2020, 29 audits externes du système de gestion intégré ont eu lieu, et 36 en 2019. Aucun de ces audits n'a constaté d'anomalie.

**CONTRÔLE INTERNE DES PROGRÈS**

[GRI 412-1/-2] En complément des audits externes, Miele applique également une procédure d'audit interne. Cette procédure est utilisée pour l'autosurveillance et doit permettre de détecter rapidement les anomalies et d'initier des contre-mesures. Des

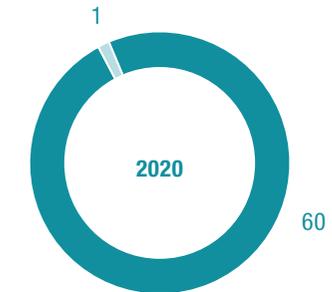
auditrices et auditeurs internes à l'entreprise contrôlent le système de gestion intégré et donc toutes les questions qui s'y rapportent. Ils travaillent sur des questions spécifiques relatives aux différents processus et normes et vérifient également dans quelle mesure les exigences du législateur, des certificateurs et des clients de Miele sont respectées. Ils prennent note des aspects positifs, des possibilités d'amélioration, des anomalies et de toute observation particulière. En outre, les auditrices et auditeurs internes invitent à prendre des mesures d'amélioration, qu'ils contrôlent lors de l'audit suivant. Le recours à des professionnels qualifiés et expérimentés garantit que les audits sont réalisés de manière appropriée. Au cours de l'exercice 2020, 61 audits internes ont eu lieu. L'un d'eux a révélé une anomalie concernant un retard en matière de surveillance des instruments de contrôle et de mesure. Ce retard a été corrigé immédiatement. En 2019, 98 audits ont été effec-



**AUDITS EXTERNES**

du système de gestion intégré

- Aucune anomalie significative constatée
- Anomalies significatives constatées



**AUDITS INTERNES**

du système de gestion intégré

- Aucune anomalie significative constatée
- Anomalies significatives constatées

[< Retour](#)[Stratégie de développement durable](#)[Gestion du développement durable](#)[Engagement des parties prenantes](#)[Miele et la Covid-19](#)

tués, et ont révélé deux anomalies. Elles portaient sur la gestion de l'énergie et la santé et la sécurité au travail. En réponse à ces anomalies, Miele a pris des mesures à la fois à court et à long terme.

## GESTION EFFICACE DES RISQUES

[GRI 102-11/-15] En tant qu'entreprise présente dans le monde entier, Miele est exposée à divers risques. Parallèlement, les évolutions de l'environnement des entreprises créent de nombreuses opportunités.

L'identification et l'évaluation des risques non financiers font partie intégrante de la gestion des risques de Miele. L'entreprise analyse soigneusement les domaines, tout le long de la chaîne de création de valeur, où peuvent se produire des effets négatifs sur l'humain et l'environnement. Miele examine en outre les domaines dans lesquels des exigences croissantes en matière de développement durable pourraient entraver le développement commercial de l'entreprise.

Chez Miele, la gestion des risques est organisée dans un système à deux niveaux. Il se compose d'un niveau de gestion centralisée des risques et d'un niveau de responsables décentralisés dans les Business Units de l'entreprise. La gestion centralisée des risques coordonne le processus global d'identification et d'évaluation des risques – en fonction de la gravité des dommages et de la probabilité de survenance – et se charge de la mise en œuvre des mesures correspondantes de contrôle des risques. Les responsables décentralisés rapportent régulièrement les risques qu'ils ont identifiés et mettent en œuvre des mesures pour les éviter et les minimiser.

## DÉVELOPPEMENT DURABLE : LES PRINCIPAUX DÉFIS

[GRI 102-11/-15, 201-2] Pour Miele, les principaux risques en matière de développement durable sont liés à l'approvisionnement en matières premières et en biens intermédiaires, ainsi qu'au changement climatique.

Miele est tributaire pour ses activités de production de la disponibilité de certaines matières premières. Cependant, la consommation de ressources naturelles limitées ne cesse d'augmenter dans le monde entier. Une pénurie de matières premières constitue donc un risque important pour Miele en termes de développement durable. Les atteintes à l'environnement liées à l'extraction et à la transformation des matières premières ainsi qu'à l'utilisation et à l'élimination des produits qui en sont issus sont également problématiques. Elles peuvent par exemple entraîner une perte de biodiversité et une croissance de la dégradation des sols. Cela a également un impact direct sur la situation économique des entreprises, par exemple en faisant augmenter les coûts des matériaux. C'est pourquoi Miele élabore différentes démarches pour réduire les besoins en matières premières primaires et ainsi préserver les ressources naturelles.

Le principe de circularité (économie circulaire) acquiert également une importance croissante dans ce contexte. Toutefois, en l'absence de bases juridiques, la mise en œuvre reste complexe. Avec ses > produits recyclables et durables, Miele contribue dès aujourd'hui à la préservation des ressources. Le recours accru aux matériaux recyclés et la fabrication de > produits particulièrement économes en ressources permettent d'atteindre d'importants objectifs de développe-

ment durable dans le domaine de l'économie circulaire.

Miele prévoit une intensification de la tendance vers des chaînes d'approvisionnement de plus en plus complexes. Il sera donc encore plus difficile d'assurer la transparence et d'éviter les goulots d'étranglement dans l'approvisionnement en matières premières et en composants – ou de respecter et contrôler le respect des normes environnementales et sociales tout au long de la chaîne d'approvisionnement.

La complexité de la chaîne d'approvisionnement et les difficultés qui en découlent ont été considérablement aggravées par la pandémie de Covid-19. Malgré ces défis, Miele s'engage à respecter les normes en matière de droit du travail et de droits humains ainsi que les principes de gestion durable de l'entreprise tout au long de la chaîne d'approvisionnement. C'est pourquoi l'entreprise mène régulièrement des > audits de ses fournisseurs et demande à ses partenaires commerciaux des certifications afin de réduire les risques liés à la chaîne d'approvisionnement. Parallèlement, l'entreprise entretient des relations de partenariat avec ses fournisseurs et collabore avec eux pour satisfaire à de multiples exigences. C'est cette collaboration qui garantit la transparence et augmente la sécurité des livraisons.

Le changement climatique représente également un risque de taille pour les entreprises en matière de développement durable. Les scientifiques s'accordent presque tous à dire que la température mondiale moyenne augmentera de 2,5 à 4 degrés Celsius d'ici à 2100 par rapport à l'époque préindustrielle, à moins que les émissions de gaz à effet de serre ne diminuent drastiquement. Aujourd'hui

déjà, les vagues de chaleur extrême et l'élévation du niveau de la mer mettent en péril les écosystèmes de ressources naturelles. À long terme, les pertes en termes de prospérité risquent d'entraîner des pénuries d'eau et de nourriture. Pour des entreprises comme Miele, cela signifie qu'il pourrait y avoir des interruptions temporaires ou permanentes de la chaîne d'approvisionnement, voire que certains sites pourraient disparaître. Outre ces effets directs, des risques indirects peuvent aussi être associés au changement climatique. Il s'agit par exemple des exigences réglementaires et de changements dans le comportement des clients. De plus, les risques en terme de responsabilité légale liés aux demandes d'indemnisation peuvent représenter des charges importantes. Face à ces menaces et aux défis qui concernent l'ensemble de l'humanité, Miele soutient l'objectif de 1,5 degré des Nations Unies et a rejoint la Science Based Targets Initiative afin de définir des > objectifs climatiques fondés sur des données scientifiques. L'entreprise mise sur la longévité ainsi que sur l'efficacité énergétique et des ressources, en accordant une attention particulière à la phase d'utilisation de ses appareils, car c'est cette phase qui concentre la plus grande part de l'impact environnemental et climatique de Miele par rapport à l'impact global de ses activités. Une logistique plus efficace et émettant moins de CO<sub>2</sub> représente un autre angle d'approche.

Afin de pouvoir évaluer de manière fiable les effets du changement climatique sur ses activités ainsi que les conséquences économiques qui en découlent, Miele prévoit de réaliser une étude d'impact du changement climatique. Au cours de la période couverte par ce rapport, Miele a privilégié l'identification et la hiérarchisation de nouvelles mesures visant à réduire les émissions de CO<sub>2</sub> et à améliorer la transparence des données.

[< Retour](#)[Stratégie de développement durable](#)[Gestion du développement durable](#)[Engagement des parties prenantes](#)[Miele et la Covid-19](#)

Depuis janvier 2020, Miele fait face à de nouveaux risques en matière de développement durable en raison de la pandémie de Covid-19, notamment dans les domaines de la santé et de la sécurité au travail. Sur tous les sites, [> différentes mesures](#) ont été mises en œuvre pour protéger l'entreprise et ses collaborateurs contre une contagion de Covid-19.

### GESTION EFFICACE DE LA CONFORMITÉ

[GRI 102-16/-17, 206-1] Un esprit d'équité et de partenariat dans les relations avec tous les partenaires internes et externes fait partie intégrante de la culture d'entreprise chez Miele. Les collaborateurs du monde entier sont tenus de respecter la loi à tout moment et de se conformer aux directives internes et aux normes sociales et éthiques que l'entreprise a adoptées. Le code de conduite de Miele a été mis en place en 2008 afin de soutenir cet engagement. Il a été révisé et actualisé pour la dernière fois en 2020. Ce code peut être consulté sur l'intranet, et comprend des règles contre la corruption et la corruptibilité ainsi que sur la gestion des conflits d'intérêts, des dons et du parrainage. Il astreint au strict respect du droit de la concurrence et de la législation antitrust. Comme les années précédentes, aucune procédure antitrust n'a été engagée contre Miele au cours de la période couverte par le rapport. Les [> principes de base](#) du code de conduite se fondent sur la philosophie de l'entreprise, les lignes directrices des achats en matière d'éthique, les principes du Pacte mondial des Nations Unies, la norme sociale SA8000 et le Code de conduite APPLiA (anciennement CECED). Miele est membre de [> l'initiative de conformité BME](#) depuis 2011, et souligne ainsi une fois de plus sa volonté d'adopter des processus de conformité et

de gestion durable, et de les mettre en œuvre au sein de sa chaîne d'approvisionnement.

Certains aspects du code de conduite, tels que l'acceptation et l'octroi de cadeaux ou le comportement à adopter en cas de conflits d'intérêts, sont soumis à des audits. En cas d'infractions, des mesures sont prises pour y remédier. En principe, il incombe cependant aux supérieurs hiérarchiques de s'assurer, au moyen de directives appropriées, que le travail de leurs collaborateurs est conforme à la législation en vigueur, aux règles internes et aux normes éthiques et sociales de l'entreprise.

### SENSIBILISER LES COLLABORATEURS À LA CONFORMITÉ

[GRI 102-17, 205-2, 412-2] La participation à un programme de formation à la conformité en ligne sur le code de conduite Miele est obligatoire pour certains groupes de collaborateurs. Cette obligation concerne notamment les cadres et les collaborateurs pour lesquels le contenu du code de conduite de Miele et le

sujet de la conformité revêtent une importance particulière : par exemple les services d'achat, d'audit, de distribution/service extérieur et de vente spécialisée ou de service après-vente. Lors collaboratrices et collaborateurs récemment embauchés sont automatiquement informés qu'ils sont tenus de suivre ce programme. Par ailleurs, ce programme est également ouvert à tous les collaborateurs intéressés, quel que soit leur service. À ce jour, 4122 personnes dans le monde ont suivi la formation sur le code de conduite, dont 409 pendant la période couverte par ce rapport.

En outre, depuis la fin 2016, les collaborateurs de tous les sites concernés par le droit de la concurrence et la loi antitrust sont tenus d'utiliser un programme d'apprentissage sur ces questions. Ce programme se termine par un test de connaissances. Le résultat de ce test est documenté et archivé. Il existe en outre un système de gestion juridique pour les domaines de la protection de l'environnement, de l'énergie, de la santé et la sécurité au travail, ainsi qu'un logiciel de gestion de l'information pour les réglementations mondiales relatives aux produits.

### UN MÉDIATEUR À CONTACTER POUR LES CAS SUSPECTS

[GRI 102-17, 205-3, 419-1] En cas de suspicion de corruption, de fraude ou de vol dans la sphère d'influence de Miele, les collaborateurs peuvent, depuis 2010, s'adresser à un médiateur externe et indépendant – ou bien à leur supérieure ou supérieur hiérarchique, ou encore à la direction des ressources humaines ou de l'audit, au comité d'entreprise ou à la direction. Les questions relatives aux droits humains ou à

la protection des données peuvent également être signalées par ce biais. Cette option est offerte aux collaboratrices et collaborateurs, aux fournisseurs et aux tiers dans le monde entier. Ce médiateur peut en outre être consulté sur des questions spécifiques.



# 4122

collaborateurs ont participé au programme de formation à la conformité en ligne.

# Engagement des parties prenantes

## Dialoguer sur un pied d'égalité

[GRI 102-40/-42] Les produits de Miele et leur fabrication ont différents impacts sur les personnes et l'environnement. En même temps, le succès et la réputation de l'entreprise sont fortement influencés par les perceptions, les attentes, les besoins et les décisions de ses parties prenantes. Miele entretient donc un > dialogue constant avec tous les groupes de parties prenantes concernés. Ces groupes comprennent les collaborateurs, les clients ainsi que les partenaires commerciaux, de même que les associations et les groupes d'intérêt, les scientifiques, le grand public, ainsi que les politiques et la législation. Le dialogue continu avec les parties prenantes permet de discerner les grandes tendances et les nouvelles évolutions à un stade précoce, d'identifier les risques et les opportunités et d'atteindre ensemble les objectifs communs en matière de développement durable.

### GESTION DES PARTIES PRENANTES

[GRI 102-42/-43] Chez Miele, le dialogue avec les parties prenantes se tient sur de nombreux plans différents. Le service > Corporate Sustainability and Regulatory Affairs (SRA), anciennement département de gestion technique des produits et de l'environnement (TPE), joue ici un rôle central. Il entretient des contacts avec de nombreux experts ou expertes et d'autres parties prenantes, et est actif au niveau de l'UE dans des associations, des conférences et des forums de discussion, contribuant ainsi à orienter le

dialogue politique. D'autres services de l'entreprise entretiennent également des rapports étroits avec les parties prenantes qui les concernent : Le service de communication collabore avec les représentants des médias et du public ; le service après-vente et le marketing sont en contact avec les clients et les partenaires commerciaux. Les expertes et experts des services spécialisés, par exemple de la gestion de l'énergie ou des achats, ainsi que les membres de la direction de l'entreprise, participent à des conférences, des groupes de travail et d'autres forums de discussion. Les personnes qui visitent les sites Miele sont aussi la source d'un précieux retour d'information. Sur les sites internationaux, ce sont en règle générale les filiales qui se chargent de ce dialogue, si nécessaire en coordination avec les services spécialisés du siège de l'entreprise.

La pandémie de Covid-19 a entravé la participation des parties prenantes au cours de l'année couverte par ce rapport. Les visites sur les sites Miele ont pratiquement été réduites à zéro. Les événements avec participation externe ont dû être annulés la plupart du temps. Plusieurs formats d'échange digitaux ont été proposés afin de pallier cette situation.

### DIALOGUES AVEC LES PARTIES PRENANTES SUR LE TRAVAIL DÉVELOPPEMENT DURABLE

Suite à l'analyse de matérialité de 2018, des entretiens ont été menés en 2019 avec différents leaders



## UNE LARGE PARTICIPATION DES COLLABORATRICES ET COLLABORATEURS

Il est essentiel de connaître les exigences des parties prenantes pour réviser la > Stratégie de développement durable. Cette stratégie doit guider les collaborateurs dans leurs activités quotidiennes. C'est pourquoi Miele attache une grande importance à une compréhension homogène du développement durable dans toute l'entreprise. Plus de 100 collaboratrices et collaborateurs ont participé à différents ateliers, à des vidéoconférences et à un grand événement de lancement, créant ainsi une large base pour les processus de transformation à venir.

[< Retour](#)[Stratégie de développement durable](#)[Gestion du développement durable](#)[Engagement des parties prenantes](#)[Miele et la Covid-19](#)

d'opinion et décideurs. L'objectif était d'obtenir des évaluations plus approfondies sur des questions stratégiques et d'identifier des points de repère concrets. Ces interlocuteurs étaient des représentantes et représentants du ministère fédéral de l'Environnement, de la Protection de la nature et de la Sécurité nucléaire (BMU), du ministère fédéral de l'Économie et de l'Énergie (BMWi), ainsi que de l'association de consommateurs Verbraucher Initiative e. V. En outre, les collaborateurs de Miele ont pu accéder via l'intranet à un entretien avec le climatologue Mojib Latif – avec plus de 2000 vues, la réception a été positive.

## DE PRÉCIEUX COMMENTAIRES DE LA PART DES CLIENTS

[GRI 102-43] Plusieurs fois par an, Miele mène des enquêtes sur le positionnement de la marque. Ces enquêtes demandent entre autres aux clients à quel point Miele satisfait aux exigences écologiques et s'engage en faveur du développement durable selon eux. De 2019 au premier trimestre 2021, Miele Brand Health Tracking, responsable du développement de la marque, a analysé environ 54000 entretiens réalisés dans 15 pays européens. Les clients devaient y évaluer les efforts de neuf entreprises du secteur en matière de développement durable. Miele a atteint la deuxième place, juste derrière la première et à bonne distance de la troisième. Les résultats confirment la > perception positive que Miele a de ses performances en matière de développement durable.

## REPRÉSENTATION POLITIQUE DES INTÉRÊTS

[GRI 102-13] En tant que fabricant d'appareils électroménagers, l'entreprise Miele est affectée par les décisions politiques et les exigences légales. Les directives et plans d'action correspondants, relatifs

par exemple à l'étiquetage énergétique et à la conception écologique, aux substances dangereuses ou à l'économie circulaire, ont été élaborés ces dernières années principalement au niveau européen. Les États membres formulent également leurs propres réglementations en matière de développement durable, qui affectent aussi les activités de Miele. Miele apporte son expertise aux discussions sur l'élaboration et la mise en œuvre de ces directives par le biais de différents > organes nationaux et internationaux, comités et associations aux niveaux national et international. Ces discussions ont également abordé des sujets tels que les restrictions nationales sur les matériaux et les programmes d'amélioration de l'efficacité des ressources et des matériaux. Au cours de la période que couvre ce rapport, elles ont également porté sur la digitalisation des produits et services, ainsi que sur les questions de protection des consommateurs et de responsabilité des entreprises qui en découlent.

[GRI 102-13/-14] Miele est également en contact permanent avec les actrices et acteurs politiques qui s'engagent au niveau régional, national ou européen. La position de l'entreprise est qu'une réglementation efficace devrait bénéficier à l'environnement, à la société et aux clients, et que sa mise en œuvre devrait, dans la mesure du possible, limiter les charges bureaucratiques supplémentaires. Afin d'éviter les distorsions de la concurrence, un projet de loi devrait en outre toujours être accompagné d'une analyse d'impact solide, qui tient compte de tous ses effets potentiels sur le marché et l'environnement et garantit qu'une vérification soit possible. Miele est inscrite au registre public de transparence des groupes d'intérêt de Bruxelles depuis fin 2015. L'objectif est de donner aux parties intéressées un aperçu des représentantes et représentants de la Commission

européenne, du Parlement européen et du Conseil européen avec lesquels Miele est en contact direct.

## TRAVAIL ASSOCIATIF

Outre la représentation des intérêts politiques, les représentantes et représentants de l'entreprise participent également au travail d'associations nationales et internationales. Les directeurs associés – Dr Markus Miele et Dr Reinhard Zinkann – siègent en outre l'un ou l'autre au conseil d'administration de l'Association centrale allemande des fabricants de matériel électrique et électronique (ZVEI), de l'Association allemande des marques, de l'Association des donateurs pour la promotion de la science et des sciences humaines en Allemagne et, au niveau régional, de la Chambre de commerce et d'industrie ou de l'Association des entrepreneurs. De nombreux collaborateurs et collaboratrices sont actifs au sein de comités d'association et de normalisation. Ils soutiennent l'élaboration des réglementations et des normes grâce à leurs connaissances spécialisées et représentent les intérêts de Miele. Miele participe également au travail associatif dans les autres États membres de l'UE et dans les pays non européens par l'intermédiaire des représentantes et représentants de ses filiales. Ils font remonter vers l'entreprise les informations ainsi obtenues, par exemple sur les projets de loi.

## BÉNÉFICES DU DIALOGUE

[GRI 102-44] Miele recherche aussi activement le dialogue avec les défenseurs de l'environnement. Ainsi, un échange a eu lieu sur la question de l'élimination des appareils frigorifiques. Miele s'oppose vivement aux accusations de négligence dans ce domaine portées par une organisation et s'appuie pour ce faire sur les nombreux

audits et contrôles des installations d'élimination. Miele soutient le > FORUM WASCHEN depuis plusieurs années dans le cadre de différents projets afin d'encourager les consommateurs ainsi que les autres acteurs de la société à adopter des pratiques plus durables pour le soin du linge, de la vaisselle et de la maison. FORUM WASCHEN offre aux spécialistes des autorités publiques, des ministères fédéraux, des instituts de recherche, des syndicats, des fabricants de produits de lavage, de lessives et d'appareils électroménagers ainsi qu'aux écoles supérieures, aux organisations environnementales, aux universités et aux associations de consommateurs une plateforme d'échange axée sur la pratique. Cette initiative participe également au dialogue public sur le développement durable par le biais de conférences, de journées d'action et d'expositions. Outre sa contribution en matière de contenus, par exemple avec des conférences spécialisées, Miele soutient également la plateforme financièrement, par exemple pour l'organisation d'un congrès annuel des divulgateurs.

## ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES

[GRI 102-40/-43, 413-1] Vue d'ensemble

FORME DE DIALOGUE		Thèmes (sélection) et mesures
<b>Collaborateurs</b> Régulier <ul style="list-style-type: none"> <li>Comité d'entreprise</li> <li>Entretiens avec les collaborateurs</li> <li>Système de suggestion de l'entreprise</li> <li>Enquête auprès des collaborateurs</li> <li>Bureau des plaintes</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Toutes les préoccupations des collaborateurs</li> </ul> > Collaboratrices/collaborateurs et société
<b>Clients</b> Continu <ul style="list-style-type: none"> <li>SAV Miele et entretiens de vente</li> <li>Hotline clientèle</li> <li>Tests d'utilisation pour différents groupes de produits dans le studio d'essai</li> <li>Enquêtes sur le positionnement de la marque</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Toutes les préoccupations des clients, par ex. en lien avec les appareils utilisés et les questions de développement durable</li> </ul> > Produits et services > Collaboratrices/collaborateurs et société > Chaîne d'approvisionnement et de production
<b>Revendeurs</b> Continu <ul style="list-style-type: none"> <li>Dialogue avec les revendeurs et les partenaires de projet dans le domaine des appareils électroménagers et professionnels, notamment quant aux exigences des clients</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Qualité et longévité des produits</li> <li>Efficacité de la consommation</li> <li>Relations avec les collaboratrices et collaborateurs et méthodes de travail</li> </ul> > Produits et services > Collaboratrices/collaborateurs et société > Chaîne d'approvisionnement et de production
<b>Fournisseurs et prestataires de services</b> Plusieurs fois par an <ul style="list-style-type: none"> <li>Groupes de travail communs</li> <li>Entretiens avec le département Achats de Miele</li> <li>Dialogue dans le cadre des audits et des formations</li> <li>Ateliers sur les innovations produit</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en œuvre des normes environnementales et sociales dans la chaîne d'approvisionnement</li> <li>Protection de l'environnement tout au long du cycle de vie des produits, en particulier quant à l'efficacité énergétique</li> <li>Solutions communes pour la mise en œuvre des directives, par ex. les exigences en matière de valeurs-seuils</li> </ul> > Produits et services > Chaîne d'approvisionnement et de production
<b>Associations et groupes d'intérêt</b> Régulier <ul style="list-style-type: none"> <li>Affiliation et participation dans des associations et groupes d'intérêt nationaux et internationaux, par ex. &gt; ZVEI ou APPLiA</li> <li>Participation à des conférences</li> <li>Participation aux consultations publiques de l'UE</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Réglementations pertinentes pour le secteur relatives à des questions telles que l'énergie, la sécurité, les substances et les matériaux, l'économie circulaire, l'efficacité des ressources/matériaux, l'élimination et les produits et services digitaux</li> </ul> > Produits et services

FORME DE DIALOGUE		Thèmes (sélection) et mesures
<b>Organisations non gouvernementales</b>	<p>Selon les circonstances</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dialogue avec les organisations non gouvernementales (ONG) sur les thèmes pertinents du secteur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consommation d'énergie et d'eau des appareils, charge polluante des eaux usées, élimination des appareils de froid</li> <li>Respect du droit du travail et des droits humains</li> </ul> <p>&gt; Chaîne d'approvisionnement et production &gt; Produits et services</p>
<b>Scientifiques et chercheurs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coopération avec des établissements scientifiques tels que les universités de Bielefeld, Paderborn et Munich ainsi que des instituts scientifiques et plusieurs instituts Fraunhofer</li> <li>Commande d'études sur des thèmes spécialisés</li> <li>Dialogue avec des instituts de développement durable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recherche de procédés de lavage et de séchage économes en énergie</li> <li>Bilans écologiques/études</li> </ul> <p>&gt; Produits et services</p>
<b>Politiques et législation</b>	<p>Continu</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dialogue aux niveaux national et européen par le biais de la participation à des comités, groupes de travail et conférences</li> <li>Dialogue international avec les filiales, qui sont représentées de leur côté dans des groupes de travail et des comités</li> <li>Échanges personnels au niveau régional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Efficacité énergétique et protection des ressources</li> <li>Sécurité du travail et sécurité des produits</li> <li>Responsabilité digitale des entreprises</li> <li>Conformité</li> <li>digitalisation et Industrie 4.0</li> </ul> <p>&gt; Management et process</p>
<b>Société/public/médias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communication et rapport sur le développement durable</li> <li>Dialogue sur les questions du développement durable avec les médias, la communauté scientifique, les clients et clients, entre autres</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tous les thèmes</li> </ul>
<b>Collectivités locales</b>	<p>Selon les circonstances</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dialogue avec les citoyens et les citoyennes lors des contacts directs sur les sites et lors des manifestations</li> <li>Engagement social sur les sites</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sécurité de l'emploi au niveau local</li> <li>Engagement culturel</li> </ul> <p>&gt; Collaborateurs et société</p>

# Miele et la Covid-19

## Accent sur la protection contre les infections

Pour Miele également, la pandémie de Covid-19 a entraîné de multiples défis au cours de la période couverte par ce rapport. L'entreprise a réagi rapidement au printemps 2020 et a mis en place un arsenal complet de mesures : par exemple un recours nettement plus systématique au télétravail, l'élaboration de protocoles d'hygiène, une communication transparente pour les collaboratrices et collaborateurs ainsi qu'une aide concrète pour les cadres. Les stratégies mises au point ont toujours eu comme priorité de > protéger les collaboratrices et collaborateurs ainsi que les tiers contre une infection.

### UNE ACTION COORDONNÉE

En février 2020, Miele a créé l'équipe de coordination Coronavirus, composée de responsables des ressources humaines, des achats, de la logistique, de l'informatique, de la gestion des locaux, de la communication et du service médical d'entreprise. Ce comité central comprend également des collaboratrices et collaborateurs chargés de coordonner les actions pour les filiales et les usines. L'équipe définit les mesures nécessaires et les transmet aux sites Miele sous forme de recommandations. Les responsables sur place sont chargés de la mise en œuvre conformément aux dispositions légales, par exemple, en Allemagne, les règlements adoptés par l'État fédéral et les Länder pour assurer la protection des citoyens. Par-

allèlement, l'équipe de coordination Coronavirus analyse les informations sur les chiffres actuels des infections. En complément de son travail, des cellules de crise locales ont été mises en place sous la direction des responsables de chaque site.

### SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

L'entreprise familiale a rapidement élaboré et mis en place ses > propres protocoles d'hygiène qui ont en partie anticipé, voire dépassé les exigences de l'État. Les conditions techniques pour le travail mobile ont également été considérablement renforcées en peu de temps, afin de permettre à une grande partie du personnel de télétravailler. En outre, les bâtiments ont été équipés, par exemple les portes d'accès ont été dotées de mécanismes d'ouverture automatique et des cloisons de séparation et des distributeurs de désinfectant pour les mains ont été installés. Très tôt, Miele s'est prononcée en faveur du port d'une protection bucco-nasale et a privilégié les réunions, événements et entretiens professionnels virtuels.

Les responsables de la sécurité et la santé au travail ont en outre collaboré avec le service de médecine d'entreprise pour offrir des conseils en matière d'organisation d'événement et des règles concernant l'occupation des bureaux et des salles de réunion sont entrées en vigueur afin de garantir les distances minimales néces-



# 40

purificateurs d'air Miele AirControl ont été installés sur le site de Gütersloh.

saies. En ce qui concerne la production, les équipes ont été réorganisées et la répartition des pauses a été équilibrée. Miele a revu ses installations de ventilation afin de garantir un apport d'air frais suffisant dans les pièces fermées. En outre, 40 > purificateurs d'air AirControl mobiles de Miele ont été installés non seulement sur le site de Gütersloh dans les salles de réunion ou de formation et les espaces sociaux ainsi que dans la crèche Miele. Le service de gestion des locaux de Gütersloh a conseillé les responsables concernés des sites allemands de Miele sur les mesures à prendre. Les cantines des sites ont été soumises à des conditions d'hygiène strictes, conformément aux réglementations applicables.

Des horaires de travail plus flexibles ont en outre été proposés afin de soulager plus particulièrement les parents, qui ont été confrontés à des défis particuliers pendant la pandémie en raison de la fermeture des jardins d'enfants et des écoles. Les parents ont pu en outre prendre un congé spécial pour s'occuper de leurs enfants.

À l'usine de Gütersloh et sur d'autres sites de production, Miele a très tôt mis en place des dépistages du Covid-19 en complément du système de santé public.

Malgré des mesures de précaution et de protection accrues, plusieurs infections à la Covid-19

[< Retour](#)[Stratégie de développement durable](#)[Gestion du développement durable](#)[Engagement des parties prenantes](#)[Miele et la Covid-19](#)

sont apparues chez les collaboratrices et collaborateurs de l'usine Miele d'Euskirchen fin février 2021. Les collaboratrices et collaborateurs concernés et les personnes avec qui ils avaient été en contact ont observé une quarantaine. Les activités régulières de production ont été suspendues sur le site jusqu'à la fin de la période d'isolement.

### COMMUNICATION ET ASSISTANCE

Pendant la pandémie de Covid-19, il était et il est toujours particulièrement important de soutenir les collaboratrices et collaborateurs et de leur fournir des informations toujours actualisées. Par exemple, au cours de la période couverte par ce rapport, Miele a régulièrement informé les collaboratrices et collaborateurs ainsi que les cadres par e-mail sur l'actualité et les mesures nécessaires sur les sites. Les collaboratrices et collaborateurs ne disposant pas d'un accès personnel à l'intranet ou à la messagerie de l'entreprise se sont vu offrir la possibilité de recevoir toutes les informations importantes sur leur smartphone par messagerie. Sur l'Intranet, Miele a en outre mis en place un Corona Information Center avec des informations détaillées et un espace consacré aux questions fréquemment posées. Tous les membres du personnel peuvent en outre adresser leurs questions supplémentaires directement à l'équipe de coordination Coronavirus. Des recommandations ont été élaborées spécialement pour les cadres, par exemple sur la façon de gérer les cas suspects.

### GARANTIR LA SÉCURITÉ DE L'APPROVISIONNEMENT

L'objectif de Miele est de continuer à fournir à ses clients des appareils haut de gamme pour le domicile et l'usage professionnel. La pandémie de Covid-19 a posé de nouveaux > défis à l'entre-

prise pendant la période que couvre ce rapport. Les pièces provenant de la sous-traitance n'ont parfois pas pu être livrées dans les quantités habituelles, et la fermeture des commerces de détail a exclu tout rapport personnel avec les clients. À cela se sont ajoutées des interruptions de la production dans toutes les usines en raison d'une réduction d'activité causée par la pandémie au printemps 2020 et, un an plus tard, en raison d'infections à la Covid-19 dans l'usine d'Euskirchen. Pourtant, en réagissant à temps, Miele a réussi à réduire les risques en matière d'approvisionnement dans toute la mesure du possible.



Miele a très tôt proposé des tests de dépistage à ses collaboratrices et collaborateurs sur certains sites afin de détecter les infections à la Covid-19.

# Produits et services

- > Développement et innovation
- > Produits et qualité
- > Information des clients
- > Élimination et recyclage

Miele est synonyme de produits durables offrant une performance maximale et un confort d'utilisation moderne tout en préservant l'environnement et les ressources. L'une des priorités de la stratégie de développement durable est de continuer à améliorer le bilan de développement durable des produits et des emballages. Les thèmes de la réparabilité et du développement de nouveaux modèles commerciaux durables sont notamment à l'ordre du jour.



# Développement et innovation

## Une réponse aux exigences les plus élevées

Les produits de Miele sont destinés à offrir un grand nombre de bénéfices pour les clientes et les clients tout en ayant un impact environnemental aussi faible que possible. Ils se caractérisent également par leur > design moderne et intemporel et doivent être intuitifs et aussi accessibles que possible pour tous les utilisateurs et utilisatrices. Lors du développement de ses produits, l'entreprise se base sur ses propres critères de développement durable, qui dépassent les exigences légales. L'accent est mis sur des thèmes tels que la longévité, la > capacité de recyclage et la réparabilité ainsi que l'efficacité énergétique et des ressources des appareils en utilisation réelle. L'objectif est de toujours proposer le meilleur appareil du marché dans tous les sens du terme. L'entreprise y travaille en étroite > concertation avec les consommateurs, les fournisseurs et autres partenaires de l'industrie, de la science et des associations. Miele mise également sur la coopération, avec de jeunes start-up par ex., afin de développer de nouveaux modèles commerciaux innovants en rapport avec le développement durable.

### NOUVEAUX MODÈLES COMMERCIAUX ET PARTENARIATS STRATÉGIQUES

[GRI 203-2] Miele s'investit dans de nombreux projets avec des start-up prometteuses, dans les domaines Smart Home, service client, marketing digital et Industrie 4.0 par ex. Les coopérations peuvent prendre la forme de projets communs de développement, de support de management, voire d'apports directs de fonds. Miele regroupe toutes

les participations dans de jeunes entreprises qui soutiennent l'activité principale sous l'égide de Miele Venture Capital. Miele détient ainsi notamment une participation dans l'entreprise danoise Plant Jammer. L'application Plant Jammer aide les consommatrices et les consommateurs à utiliser les restes alimentaires. Autre exemple : La start-up berlinoise KptnCook propose également une application axée sur les repas – des idées de recette personnalisées au plat terminé, en passant par les courses. Par l'intermédiaire de l'entreprise MChef de Bielefeld, les clientes et clients peuvent commander en ligne des plats gastronomiques servis dans de la vaisselle réutilisable de haute qualité et les préparer facilement dans le four Dialog Miele – et également dans un four depuis 2021.

Miele Operations & Payment Solutions, filiale à 100 % de Miele créée en 2019, a développé le concept appWash axé sur l'utilisation collective de lave-linge et de sèche-linge Miele, y compris la réservation en ligne et le paiement sans espèces. L'idée de rendre plus simple et plus flexible, grâce à appWash, l'utilisation et la gestion de machines mises à disposition de manière centralisée – dans les logements collectifs ou les résidences universitaires par ex. – est née dans le domaine de compétence Smart Home.

La Business Unit Miele Professional mise également sur la coopération : Durant la période couverte par le rapport, un partenariat stratégique avec l'entreprise de technologie médicale W&H a



# 5,5 %

du chiffre d'affaires total est investi dans la recherche et le développement.

vu le jour. Miele et W&H vont regrouper leur portefeuille de produits et intégrer les appareils de leur partenaire dans leur propre gamme. Miele étend ainsi son offre avec quatre nouveaux stérilisateurs de table de W&H tandis que les laveurs-désinfecteurs dorénavant proposés par W&H proviennent de l'usine Miele de Bielefeld.

### LOUER AU LIEU D'ACHETER

[GRI 203-2] Dans le cadre des modèles dits de « paiement à l'utilisation », les clientes et les clients ne paient que pour des unités de prestation individuelles au lieu d'acheter un appareil. Dans le

cas d'un lave-linge, il s'agirait par ex. de lavages individuels. Selon des études, l'approche du « paiement à l'utilisation » pourrait promouvoir une consommation durable. Outre la prise de conscience croissante des utilisatrices et utilisateurs en faveur d'un comportement de consommation économe en énergie et en ressources, les économies financières possibles plaident également en ce sens. Les personnes qui paient pour chaque lavage sont, en effet, plus susceptibles d'attendre d'avoir suffisamment de linge pour lancer un cycle plutôt que d'utiliser la machine avec le tambour à moitié vide. Aux Pays-Bas, Miele propose un lave-linge en leasing depuis 2016 déjà, avec une facturation basée sur l'utilisation réelle. L'option de leasing économique permet également aux ménages soucieux du prix, tels que les colocations, d'économiser des ressources en utilisant des appareils de haute qualité et efficaces. Miele coopère avec la start-up Bundles sur ce projet. Lorsque le service de leasing est résilié, Bundles récupère l'appareil et le prépare pour le cycle d'utilisation suivant.

### SOLUTIONS SYSTÈME EFFICACES

Miele ne propose pas seulement des appareils électroménagers et professionnels performants à sa clientèle, mais aussi de plus en plus de solutions système complètes. Ces solutions englobent l'appareil concerné, les accessoires nécessaires, les produits lessiviels appropriés, des fonctions intelligentes de commande et de dosage ainsi que des offres de services sur mesure. Les lave-linge et

[< Retour](#)[Développement et innovation](#)[Produits et qualité](#)[Information des clients](#)[Élimination et recyclage](#)

lave-vaisselle de Miele peuvent notamment doser avec précision les lessives et les produits de lavage à l'aide de données sensorielles. La fonction de dosage TwinDos sur les lave-linge permet, en combinaison avec les lessives UltraPhase 1 et 2, d'obtenir d'excellents résultats de lavage tout en contribuant activement à la protection de l'environnement : Il n'y a pas de surdosage des produits, de sorte que > les ressources sont économisées. TwinDos permet également – tout comme la fonction de dosage AutoDos pour les lave-vaisselle – une gestion intelligente des réserves, y compris un réapprovisionnement facile en lessives via l'App Miele (anciennement App Miele@mobile). Pour les appareils professionnels, Miele propose des produits chimiques de nettoyage sous la marque ProCare – également en combinaison avec un système de dosage automatique qui préserve les ressources.

Les produits d'hygiène sont un autre domaine d'activité dans lequel Miele propose des solutions système. La Business Unit Professional propose de nombreuses solutions système de lavage et de désinfection de la vaisselle, des couverts et des instruments à des établissements comme les hôtels, maisons de retraites ou cabinets médicaux. Les laveurs-désinfecteurs et les stériliseurs de Miele offrent un traitement efficace et sûr des instruments tout en garantissant un traitement en douceur et préservant la valeur. En cas de service après-vente, les techniciens Miele en produits médicaux se rendent sur place sous 24 heures afin de trouver une solution rapide. Miele conseille par ailleurs ses clients professionnels en matière d'utilisation économique de lave-linge, sèche-linge ou lave-vaisselle efficaces, dans les buanderies ou les cuisines des collaborateurs par ex.

Miele propose également des solutions système faciles d'utilisation pour préparer le café. Selon le modèle, les machines à café de Miele sont dotées de fonctions de nettoyage et de détartrage automatiques pour lesquelles Miele propose des cartouches spéciales. Cela garantit un nettoyage efficace, ce qui contribue à la longévité du produit. Des mélanges de café Miele sont par ailleurs disponibles. Le café est certifié commerce équitable et bio.

#### MISE EN RÉSEAU DES APPAREILS ÉLECTROMÉNAGERS

Miele fait partie des fournisseurs leaders en matière de mise en réseau des appareils électroménagers. Sous le nom générique Miele@home, l'entreprise propose dans son portefeuille mondial plus de 700 variantes d'appareils électroménagers pouvant être mis en réseau. Ces dernières révolutionnent la façon dont les clientes et les clients utilisent ces appareils et leur offrent des avantages supplémentaires, grâce à plus de flexibilité, de confort, de qualité de vie et de > sécurité. Afin de regrouper ses compétences dans ce domaine et de continuer à faire progresser la mise en réseau, Miele a mis en place le domaine de compétence Smart Home en 2017. De plus, la filiale Miele Venture Capital a été créée pour investir dans les start-ups innovantes.

Il est déjà possible à l'heure actuelle de gérer les maisons de manière efficace sur le plan énergétique, sûre et confortable grâce à des systèmes en réseau. Commander facilement les appareils électroménagers est également possible grâce à l'assistant vocal Alexa d'Amazon. Les clientes et les clients de Miele peuvent ainsi consulter l'état de fonctionnement de leurs appareils, les contrôler par commande vocale ou obtenir des explications sur leurs fonctions. Depuis 2017, Alexa ne cesse de se développer pour inclure de nouveaux



## FRAÎCHEMENT RÉCOLTÉES DANS LE PLANTCUBE

Avec la nouvelle Business Unit « New Growth Factory », Miele s'est lancé en 2019 dans le secteur de l'agriculture verticale : Par ce terme, les futurologues désignent des serres à plusieurs étages destinées à un approvisionnement local et peu encombrant, notamment dans les agglomérations urbaines. Avec le Plantcube d'AgriLution, filiale de Miele, ce concept révolutionnaire entre maintenant dans les foyers. Les armoires de culture entièrement automatisées ne sont pas plus grandes qu'un réfrigérateur standard et offrent des conditions de croissance parfaites pour les salades, les herbes aromatiques et les « micro-greens » ou micropousses, à savoir les jeunes pousses récoltées au bout de quelques jours seulement et qui sont donc particulièrement riches en arômes et en nutriments. L'effort est minime et la récolte est exempte de pesticides et d'autres impuretés.

[< Retour](#)[Développement et innovation](#)[Produits et qualité](#)[Information des clients](#)[Élimination et recyclage](#)

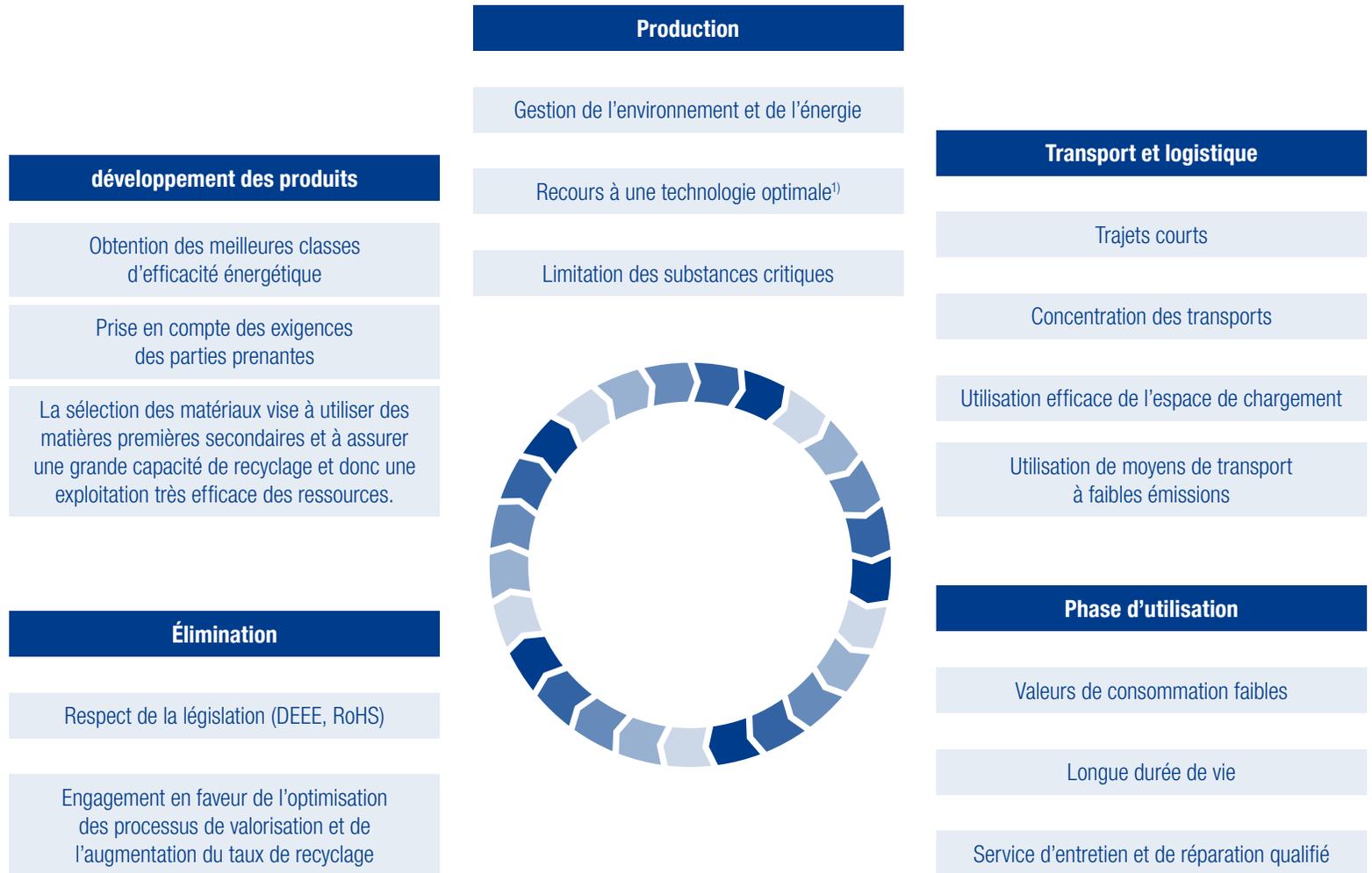
appareils, de nouvelles langues et de nouveaux savoir-faire en lien avec les produits Miele.

La mise en réseau donne de plus en plus lieu à de nouveaux scénarios d'application qui présentent d'autres avantages en termes de développement durable : À titre d'exemple, les assistants de lavage et de rinçage intégrés dans l'App Miele fournissent des informations sur les programmes particulièrement efficaces en énergie des appareils. La fonction AddLoad permet d'ajouter ultérieurement du linge oublié sans avoir à relancer le programme de lavage. AddLoad s'affiche aussi bien sur l'appareil que dans l'App Miele. Ainsi, même à distance, les utilisatrices et utilisateurs peuvent savoir s'ils peuvent encore ajouter du linge dans leur lave-linge et jusqu'à quand.

Dans une maison intelligente, Smart Home, les appareils de différents fabricants et de diverses catégories de produits doivent pouvoir communiquer et interagir. Pour ce faire, Miele propose une interface ouverte permettant d'intégrer les appareils Miele@home dans des systèmes et plateformes inter-fabricants. Cela permet d'utiliser des fonctions de base telles que le démarrage et l'arrêt et de consulter l'état de l'appareil. En outre, pour faire progresser la compatibilité et l'interopérabilité, Miele s'engage dans [l'initiative EEBus](#) et dans [CENELEC](#), le Comité européen de normalisation électrotechnique. Ces coopérations visent à établir des normes communes en matière d'électrotechnique et de gestion intelligente de l'énergie. L'entreprise teste par ailleurs l'interopérabilité des appareils électroménagers en réseau avec d'autres composants domotiques dans le cadre de projets financés à l'échelle nationale et internationale.

## MESURES DE RÉDUCTION DE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL

dans toutes les phases du cycle de vie du produit



1) Après avoir évalué toutes les conditions cadres et pris en compte les aspects économiques et qualitatifs.

[< Retour](#)[Développement et innovation](#)[Produits et qualité](#)[Information des clients](#)[Élimination et recyclage](#)

700

appareils électroménagers Miele et plus de 100 appareils professionnels pouvaient être mis en réseau en 2020.

Pour les éventuelles mises à jour logicielles nécessaires, Miele propose une fonction de télé-maintenance destinée aux appareils en réseau. Si cela est souhaité, les mises à jour disponibles sont téléchargées et installées sur l'appareil concerné via Internet. À partir de 2021, Miele offrira aux utilisatrices et utilisateurs de ses fours haut de gamme la possibilité d'acheter des applications supplémentaires et de les configurer individuellement ; Cela aura lieu sur le marché test danois dans un premier temps. Parmi ces applications, on retrouve les fonctions Smart Food ID et Smart Browning Control qui permettent de reconnaître les aliments via une caméra dans le four et de les préparer ultérieurement avec des programmes automatiques. Grâce à la mise à jour à distance, les appareils Miele correspondants peuvent être équipés de nouvelles applications, même après des années d'utilisation.

#### GESTION DIGITALE DES APPAREILS PROFESSIONNELS

Grâce à l'App MielePro@mobile, les clients professionnels disposent également d'un accès

mobile à leurs appareils. Depuis 2018, ils peuvent aussi utiliser l'application pour contrôler plusieurs machines en même temps et commander des produits de lavage. L'application fournit des informations sur l'état de la machine et signale qu'il n'y a presque plus de lessive. MielePro@mobile est désormais disponible dans six pays et permet une mise en réseau intelligente des lave-vaisselle ProfiLine ainsi que des lave-linge et sèche-linge de la série > ProfiLine. Le portefeuille de Miele comprend actuellement plus de 100 appareils professionnels pouvant être mis en réseau et être reliés à l'application mobile.

Avec Smart Home Professional, Miele a créé en 2019 une unité séparée dédiée à la gestion de l'innovation digitale dans le domaine des solutions professionnelles. Smart Home Professional gère pour les clients finaux de l'entreprise la plateforme Miele MOVE, sur laquelle ils peuvent obtenir les solutions digitales de Miele Professional. Les utilisatrices et utilisateurs professionnels y trouvent également une multitude de services digitaux pour les aider dans leur travail quotidien, quelle que soit la machine concernée.

#### DESIGN ET CONCEPTION

Tel que le comprend Miele, le design repose non seulement sur l'élégance et l'esthétique, mais inclut également un maniement intuitif, explicite et accessible à tous, orienté vers les besoins de l'ensemble des clientes et clients. L'évolution démographique des sociétés industrialisées représente depuis un certain temps déjà une préoccupation essentielle dans le développement des produits Miele. Dès la phase de développement, les appareils sont conçus en veillant à ce qu'ils soient faciles à utiliser, indépendamment de

l'âge ou de la constitution physique de l'utilisatrice ou de l'utilisateur. La table de cuisson à induction Full Flex KM 7897 FL a par ex. fait ses preuves en la matière. Le système reconnaît automatiquement les casseroles et poêles posées sur la table de cuisson ainsi que leur changement de position et adapte la répartition de la chaleur en conséquence. La table de cuisson a été récompensée par les prix de renom iF Design Award et > iF Gold Award 2020 pour son utilisation simple et intuitive.

Le développement de produits Miele vise à rendre la vie quotidienne moins compliquée et à n'exclure personne grâce à l'implémentation d'une conception uniforme pour tous les appareils d'un groupe de produits et d'une logique d'utilisation cohérente. Le terme technique collaborateur pour désigner cette notion est « conception universelle » ou « design pour tous ». Parallèlement, le design doit inciter les utilisatrices et utilisateurs à recourir davantage aux fonctions ECO qui permettent d'économiser de l'énergie et des ressources. C'est pourquoi Miele veille à ce que les fonctions sonnent justes et soient pertinentes pour une expérience synonyme de plaisir. Concrètement, il s'agit de créer un bon ressenti par le biais d'expériences positives et de pérenniser ainsi un comportement d'utilisation judicieux tout en garantissant une satisfaction maximale des clients.

#### CONCEPTION UNIVERSELLE

[GRI 203-2] Les règles de conception universelle garantissent les caractéristiques d'utilisation suivantes : capacité d'utilisation étendue, flexibilité, manipulation simple et intuitive, perception sensorielle des informations, tolérance aux erreurs, faible effort physique et accessibilité.

Des directives internes telles que l'ErgoIndex Miele et le guide haptique constituent la base de la conception ergonomique et haptique – liée au sens du toucher – optimisée des produits Miele.

Ainsi, les appareils électroménagers Miele doivent également être utilisables par des personnes malvoyantes. Pour cela, Miele leur propose depuis 2017 le lave-linge W1 GuideLine, le seul lave-linge du marché qui peut être adapté aux besoins des personnes aveugles ou malvoyantes. Même dans sa version standard, le modèle est simple d'utilisation et intuitif pour l'ensemble des utilisatrices et utilisateurs.

#### DÉVELOPPEMENT DES PRODUITS ET LISTE DE CONTRÔLE ENVIRONNEMENTAL

Miele optimise ses produits et en développe de nouveaux, toujours en accord avec les prescriptions légales et conformément à ses propres exigences, encore plus élevées. L'entreprise se conforme ainsi également à la directive européenne sur l'écoconception, qui a été révisée durant la période couverte par le rapport. Le règlement sur les lave-linge et les lave-linge séchant par ex. impose aux fabricants de produits tels que les lave-linge et leurs fonctions de lavage et de rinçage des exigences concrètes entrant progressivement en vigueur, notamment en matière d'efficacité énergétique. Des exigences s'appliquent également dans le domaine de la réparabilité. Le législateur souhaite que les consommatrices et consommateurs puissent opter pour la réparation et garder ainsi plus longtemps leurs appareils. Les fabricants comme Miele doivent par ex. mettre à disposition certaines pièces de rechange pendant sept ou dix ans, en fonction du produit et du groupe cible. Les exigences s'appliquent depuis mars 2021 aux groupes de produits lave-linge, lave-linge séchant, lave-vaisselle et appareils de froid ; D'autres appareils suivront.

[< Retour](#)[Développement et innovation](#)[Produits et qualité](#)[Information des clients](#)[Élimination et recyclage](#)

Afin de garder à l'œil tous les aspects importants, du pré-développement à la production en série de ses appareils, Miele utilise son propre système de développement de produits IMNU 2.0. La « liste de contrôle environnemental » fait partie de ce système. Elle soutient les projets de développement par des lignes directrices qui indiquent les priorités à suivre en matière d'écologie. La liste de contrôle environnementale contient par ailleurs des exigences propres à Miele en matière de design écologique, de facilité de réparation et de matériaux d'emballage. Elle renferme également des prescriptions sur les substances, notamment sur l'utilisation d'hydrocarbures aromatiques polycycliques (HAP), de plastifiants ou de matières plastiques recyclées. Ces prescriptions dépassent les exigences légales en matière d'utilisation de produits chimiques. Le système de développement de produits inclut également un registre juridique digital international. Ce dernier fournit des informations sur les différentes exigences légales en matière de développement des appareils et permet d'en tenir compte en fonction des pays et des produits.

Miele conçoit par ailleurs des scénarios pour les différentes catégories de produits qui permettent d'analyser systématiquement et de contrôler régulièrement les tendances et les évolutions probables – y compris dans le contexte du développement durable. Afin d'intégrer les aspects de développement durable dans le processus de développement des produits dès le début, Miele réalise également des bilans écologiques appropriés en cas de changement technologique pertinent.

#### DIALOGUER, LA CLÉ DE SOLUTIONS DURABLES

[GRI 102-43] Le chemin vers le succès est plus court grâce à la coopération ; C'est pourquoi Miele

attache une importance particulière aux échanges nourris. Les différents départements de Miele et les partenaires externes travaillent main dans la main dans le cadre du développement des produits : Le centre de design, le département marketing et le département études de marché identifient les > besoins des clients, analysent le potentiel d'amélioration des appareils existants et évaluent les possibilités de nouveaux produits. Les concepteurs et les développeurs s'occupent des idées et des concepts. Dès le stade de développement précoce, une étroite collaboration est établie avec les fournisseurs et les domaines de la fabrication d'outils, de la préfabrication et du montage.

Les collaboratrices et collaborateurs sont également encore et toujours une source d'impulsions précieuses pour des améliorations durables : Outre le système de suggestion de l'entreprise, modernisé en 2018 et renommé > « Idee M », Miele met à disposition de son personnel, sur de nombreux sites, une plateforme d'idées s'appuyant sur une base de données, GO IDEA. Cette dernière a été introduite en 2015 dans l'unité de production d'appareils de Gütersloh pour l'actuelle Business Unit Laundry et a ensuite été adoptée dans les Business Units Cooking, Small Domestic Appliances et Professional. Des « découvreurs d'idées » sont par ailleurs désignés pour chacune des catégories de produits : Ils supervisent la recherche d'idées, contrôlent le processus décisionnel via un comité et informent régulièrement les membres du personnel des nouvelles idées et actions.

Il est très important de faire appel au savoir-faire des fournisseurs, en particulier lorsqu'il s'agit de nouveaux matériaux ou du domaine exigeant de l'électromécanique. Des ateliers sur les innovations produits organisés régulièrement en collabora-



## UN LINGE PARFAITEMENT PROPRE – PROUVÉ SCIENTIFIQUEMENT

Tout a commencé par une proposition sur la plateforme d'idées GO IDEA, avant un examen scientifique en 2020. Le résultat : Certains lave-linge Miele éliminent plus de 99,9 % des virus possibles du linge. Cela a été prouvé pour les modèles dotés du dosage automatique, du programme « Coton Hygiène 60 °C » et de l'option « AllergoWash ». Le label « Hygiène virus Or » attribué par l'Institut allemand d'hygiène et de virologie intégratives est venu confirmer la grande efficacité contre les virus.

[< Retour](#)[Développement et innovation](#)[Produits et qualité](#)[Information des clients](#)[Élimination et recyclage](#)

tion avec les fournisseurs permettent d'identifier à un stade précoce les problèmes de qualité.

En outre, le dialogue externe permet de prendre en compte les futures exigences des clientes et clients dès la phase de développement des produits. C'est pourquoi Miele échange régulièrement avec d'autres groupes d'intérêt et des partenaires compétents comme l'Öko-Institut de Fribourg.

### ENSEMBLE CONTRE LES MICROPLASTIQUES

Ces dernières années, Miele a suivi avec attention l'intensification des débats publics sur la pollution environnementale mondiale par le plastique et s'en est fait l'écho. Les « microplastiques » figurent également au cœur de ce débat (particules et fibres de plastique de moins de cinq millimètres de diamètre). Pour Miele, le sujet est pertinent, car les microplastiques se détachent des vêtements notamment lors du lavage avant de se retrouver dans les eaux usées. Ils peuvent ensuite être ingérés par l'homme via la chaîne alimentaire et représenter un risque pour la santé. C'est pourquoi Miele mène depuis longtemps des recherches sur les moyens d'éviter ou du moins de réduire fortement la présence de microplastiques dans les lessives. Les lave-linge de Miele y contribuent déjà de manière considérable. Le tambour Hydrogliss et les programmes de lavage adaptés traitent les vêtements avec une telle douceur que l'abrasion des fibres est réduite au minimum. Un traitement préalable des tissus chez le fabricant de textile aurait un grand potentiel pour réduire les microplastiques. Le recours à des techniques de filtrage dans le lave-linge pourrait également être une solution. Selon l'état actuel de la technique, il n'est toutefois pas pos-

sible d'utiliser des filtres de manière rentable. Afin de trouver d'autres solutions, Miele s'est associé au projet commun TextileMission, soutenu par le ministère fédéral allemand de l'Éducation et de la Recherche, auquel ont également pris part l'industrie, la science et des associations environnementales. L'accent a surtout été mis sur des solutions en matière de production textile et de technologie des stations d'épuration, qui tiennent compte des différentes étapes de la chaîne de production et du cycle de vie des textiles.

### BESOINS DES CLIENTS ET SCÉNARIOS FUTURS

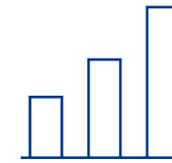
[GRI 102-43/-44] Depuis plus de 30 ans, le département études de marché de Miele mène des enquêtes clients et de satisfaction en Allemagne et dans de nombreux autres pays. Ainsi, plus de 250000 avis de consommateurs sont recueillis chaque année dans le monde entier. Miele obtient par ce biais des informations pertinentes sur la perception de la marque, les décisions d'achat et le comportement des utilisateurs. Afin d'asseoir le développement de ses produits sur une base fiable, Miele coopère en outre avec des instituts d'études de marché nationaux et internationaux, tels que la société pour la recherche sur la consommation (GfK).

Une partie intégrante du travail des designers de Miele est d'être en contact direct avec les consommatrices et les consommateurs. Sur le site de Gütersloh, Miele dispose par ex. de son propre studio d'essai où sont réalisés des tests d'utilisation. Dans ce studio, une sélection représentative de consommatrices et consommateurs peut entièrement tester les nouveaux appareils électroménagers. La coopération avec les associations de consommateurs joue également un rôle

important. Les équipes de développement de Miele travaillent par ex. en étroite collaboration avec l'Association allemande des aveugles et malvoyants en vue de concevoir des produits accessibles. Ils élaborent par ailleurs des scénarios futurs en se basant sur des analyses de tendance, des modèles utilisateur, les dernières méthodes UX (User Experience = expérience utilisateur) ainsi que des observations et des enquêtes. Ces scénarios aident l'entreprise à identifier à l'avance les besoins de demain et à en tenir compte dans le travail de développement.

En collaboration avec d'autres entreprises engagées dans la recherche, Miele élabore des visions d'un mode de vie numérisé, plus durable. Pour ce faire, Miele Smart Home a créé début 2020 l'initiative > FuturePIX en collaboration avec Z\_Punkt et le cabinet d'architectes Graft Gesellschaft von Architekten. Une première vision commune de l'espace urbain européen de 2030 a vu le jour dans le cadre de deux ateliers menés avec d'autres entreprises. Cette initiative vise à faire converger l'expertise des différentes entreprises participantes, afin d'évaluer les changements à venir dans l'environnement de vie de la population et d'en tirer des enseignements pour les stratégies d'entreprise et les nouveaux segments et secteurs commerciaux des acteurs impliqués.

Au cours de la période couverte par le rapport, Miele s'est également penché sur la recherche de solutions innovantes pour ses propres processus. L'accent a été mis sur la transformation digitale du service client. Pour ce faire, les possibles attentes futures des clientes et des clients ont notamment été analysées.



Plus de 30 ans  
d'études de marché Miele

# Portefeuille de produits et qualité

## Longue durée de vie, faibles consommations

Le cœur de la philosophie produits de Miele a toujours été de proposer à ses clientes et clients des produits offrant une qualité et une durée de vie exceptionnelles. En tant qu'entreprise axée sur le développement durable, Miele accorde une attention particulière à l'efficacité énergétique : Plus des trois quarts de l'énergie requise par les appareils électroménagers et professionnels, du développement à l'élimination, sont imputables à la phase d'utilisation. Miele poursuit encore une fois une approche globale : Outre la consommation d'énergie, la consommation d'eau et l'utilisation de produits chimiques tels que les détergents et les lessives jouent également un rôle important.

Tous les appareils de Miele sont conçus pour garantir une efficacité maximale dans les conditions d'utilisation réelles. Ils disposent par ex. d'une série de fonctions réduisant la consommation. Leur mise en réseau et intégration dans des concepts Smart Home recèlent également un potentiel supplémentaire de préservation des ressources. Dans ce cadre, Miele veille à ce que la faible consommation ne soit pas relativisée par des compromis sur les avantages d'utilisation – par ex. au niveau des durées de programme, des niveaux sonores et des résultats obtenus lors de la cuisson, du rinçage, du lavage ou de l'aspiration.

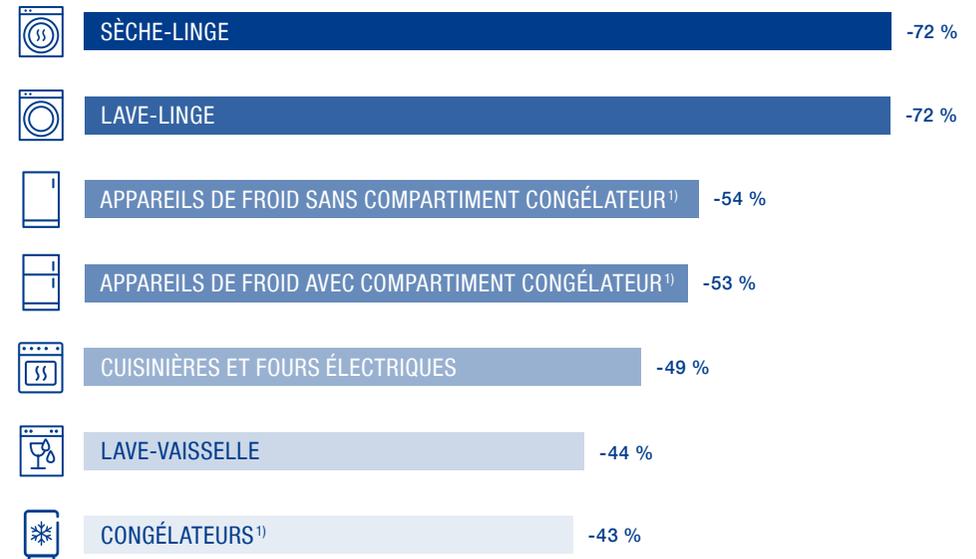
Au cours de la période couverte par le rapport, l'accent a notamment été mis sur la Réforme de l'étiquetage énergétique et l'information associée des clientes et clients. Le nouvel étiquetage européen des produits vise à aider les consommatrices et consommateurs à acheter de gros appareils électroménagers efficaces sur le plan énergétique. Depuis le 1er mars 2021, une échelle révisée de A à G s'applique, dans un premier temps, aux lave-linge, lave-linge séchant, lave-vaisselle, combinés réfrigérateur/congélateur et aux caves à vin. Les anciennes classes positives A+++ , A++ et A+ ont été supprimées. En outre, des méthodes plus réalistes ont été introduites pour mesurer la consommation d'énergie et déterminer la classe d'étiquetage. Le législateur a veillé à ce que les classes d'étiquetage supérieures ne soient pas occupées de manière significative sur une période prolongée, dans la mesure où cela est prévisible.

En raison de nouvelles méthodes de calcul, l'ancienne échelle ne peut pas être appliquée à la nouvelle. Par ex., les combinés réfrigérateur/congélateur qui, sous l'ancien étiquetage, correspondaient aux classes les plus efficaces, de A+++ à A, peuvent désormais se retrouver dans les classes C à F, alors que leur consommation d'énergie n'a pas changé.

Les fabricants doivent par ailleurs entrer les données

## RÉDUCTION DE LA CONSOMMATION ÉLECTRIQUE

[GRI 302-5] des appareils électroménagers entre l'année 2000 et l'exercice 2020



L'appareil Miele le plus efficace en énergie disponible sur le marché en 2020 est comparé avec l'appareil Miele le plus efficace en énergie en 2000 (source : étiquetage énergétique jusqu'en 2020).

1) Volume utile jusqu'à 150 l.

### RÉFORME DE L'ÉTIQUETAGE ÉNERGÉTIQUE

[< Retour](#)[Développement et innovation](#)[Produits et qualité](#)[Information des clients](#)[Élimination et recyclage](#)

de leurs appareils dans une base de données en vue de garantir une plus grande transparence. Toutes les personnes intéressées peuvent consulter ces données dans la [base européenne de données sur l'étiquetage énergétique des produits \(EPREL\)](#), soit directement en ligne soit par le biais d'un QR code apposé sur l'étiquette énergétique d'un appareil.

## LAVE-LINGE

[GRI 302-5] Au cours de l'exercice 2020, tous les lave-linge Miele vendus dans l'UE correspondaient à la classe d'étiquetage énergétique A+++ , la meilleure à l'époque. De plus, ces dernières années, la proportion de lave-linge présentant une valeur inférieure d'au moins 10 % à la limite définie pour la meilleure classe d'efficacité énergétique (en fonction du modèle) a considérablement augmenté. Au cours de l'exercice 2020, ce chiffre s'élevait à 82 % (2019 : 72 %). D'après l'étiquetage énergétique en vigueur depuis mars 2021, la quasi-totalité des modèles à chargement frontal entrent dans la nouvelle meilleure classe d'efficacité énergétique A en raison de leur technologie innovante et très efficace. Seul le modèle d'entrée de gamme, avec une charge de 7 kg, se situe dans la deuxième meilleure classe B.



# 100 %

de tous les lave-linge Miele vendus en 2020 atteignent la classe d'efficacité maximale sur le marché.

Les lave-linge top entrent dans la classe d'efficacité énergétique C.

Miele continue à développer ses appareils électroménagers et professionnels en tenant compte de l'ensemble du cycle de vie des produits. Des solutions intelligentes sont d'autant plus nécessaires que les possibilités d'améliorations additionnelles de l'efficacité sont de plus en plus restreintes. C'est pourquoi Miele a introduit en 2018 le programme SingleWash, qui améliore les performances environnementales du lave-linge lorsque la charge est très faible. Ce cas de figure se présente malheureusement de plus en plus fréquemment dans la vie quotidienne et entraînait jusqu'à présent une forte consommation d'énergie. Grâce à ce programme, le lave-linge consomme 60 % d'énergie et 51 % d'eau en moins par rapport à un système de détection de charge automatique classique. La durée du programme est par ailleurs réduite de 59 %. Certains modèles Miele destinés aux particuliers disposent en outre d'un raccordement supplémentaire pour eau chaude, eau de pluie ou eau de source. À titre d'exemple, l'utilisation d'eau chaude chauffée à l'énergie solaire permet de réduire la consommation d'électricité jusqu'à 35 % par rapport à l'utilisation d'eau du robinet froide. Les lave-linge et sèche-linge de la nouvelle série d'appareils professionnels Profi-Line lancée début 2019 consomment jusqu'à 22 % d'eau en moins et jusqu'à 28 % d'électricité en moins par rapport à la génération précédente.

La commande des lave-linge est continuellement adaptée aux exigences actuelles des clientes et clients. La grande interface utilisateur M Touch est aussi intuitive, simple et rapide à utiliser qu'un smartphone. L'habituel texte blanc sur fond noir des appareils Miele est en outre particulièrement lisible. La taille de l'écran tactile contribue également au confort d'utilisation.

## ÉTIQUETAGE ÉNERGÉTIQUE ACTUEL DE L'UE – SUR LE PRODUIT

Appareil	Introduction de l'étiquetage énergétique	ÉTIQUETAGE ÉNERGÉTIQUE
Fours ; fours vapeur	2015	A+++ à D
Hottes	2015	A++ à E : jusqu'au 31/12/2019 A+++ à D : depuis le 01/01/2020
Lave-vaisselle	2011 depuis le 01/03/2021	A+++ à D A à G
Réfrigérateurs et congélateurs	2011 depuis le 01/03/2021	A+++ à D A à G
Caves à vin	2011 depuis le 01/03/2021	A+++ à D A à G
Lave-linge	2011 depuis le 01/03/2021	A+++ à D A à G
Lave-linge séchants	1996 à partir du 01/03/2021	A à G – lavage et séchage combinés 2 x A à G – une échelle pour le lavage et une pour le lavage-séchage en continu
Sèche-linge	2013	A+++ à D

[< Retour](#)[Développement et innovation](#)[Produits et qualité](#)[Information des clients](#)[Élimination et recyclage](#)

## LAVE-LINGE SÉCHANTS

[GRI 302-5] Miele propose également aux consommatrices et consommateurs des lave-linge séchants combinant lavage et séchage en un seul appareil. Comme les lave-linge séchants ne sont souvent utilisés que pour le lavage, le nouvel étiquetage est double. Pour le lavage, les lave-linge séchants Miele ont tous obtenu la meilleure classe d'efficacité énergétique, la classe A. Cela vaut aussi bien pour l'ancien étiquetage énergétique que pour le nouveau. La classe d'efficacité énergétique D a été attribuée au programme lavage et séchage selon le nouvel étiquetage.

## SÈCHE-LINGE

[GRI 302-5] En ce qui concerne les sèche-linge, la part des appareils ayant la classe d'efficacité la plus élevée à l'heure actuelle A+++ a nettement augmenté au cours de la période couverte par le rapport : Elle est passée de 52 % en 2019 à 59 % en 2020. Le fait que la technologie particulièrement efficace des pompes à chaleur se soit imposée sur le marché joue un rôle majeur. Grâce à l'évolution de la technologie, le nouveau modèle haut de gamme « T1 Passion » se situe 10 % en dessous des valeurs-seuils fixées pour la classe A+++.

Avec son système de filtration particulièrement efficace et son échangeur thermique sans entretien, la technologie EcoDry garantit une réduction à long terme de la consommation d'énergie et des durées de séchage. De plus, le passage au fluide frigorigène R290 représente un grand pas en avant vers une gamme de sèche-linge sans hydrofluorocarbures : En 2020, 76 % des sèche-linge dotés d'une pompe à chaleur vendus en Europe étaient déjà équipés de ce fluide frigorigène plus respectueux du climat. En 2020, le sèche-linge pompe à cha-

leur TEB 155 WP de Miele a été l'unique vainqueur du test réalisé par l'organisation allemande Stiftung Warentest (test 09/2020). Il a été le seul à obtenir la note globale « très bien », devançant ainsi nettement le deuxième appareil du classement. L'appareil Miele se démarque de tous les autres, notamment pour les critères de test « séchage », « manipulation » et « propriétés environnementales ». Parmi les sèche-linge professionnels de la nouvelle génération ProfiLine, on trouve également un appareil équipé de la technologie de pompe à chaleur.

## LAVE-VAISSELLE

[GRI 302-5] En 2018 déjà, Miele présentait la série G 7000. Son système de dosage AutoDos avec PowerDisk intégré mesure le produit de lavage en fonction du programme sélectionné ou – dans un programme automatique – en fonction du degré d'encrassement. Ce système garantit un lavage particulièrement efficace, car il évite tout surdosage du produit de lavage. De plus, la ▶ commande par App mobile a été perfectionnée et sa convivialité a été améliorée. L'assistant vocal > Alexa d'Amazon peut également être utilisé dans certains pays. De cette manière, les clientes et les clients peuvent par ex. démarrer et arrêter leur lave-vaisselle, contrôler les niveaux de remplissage ou commander des produits de lavage en ligne, peu importe où ils se trouvent. Au cours de la période couverte par le rapport, la part totale des lave-vaisselle ayant la classe d'efficacité actuelle la plus élevée est passée de 44 % en 2019 à 51 % en 2020.

Avec la nouvelle génération de lave-vaisselle à surchauffeur encastrables sous plan de la série PTD 70x, Miele a lancé sur le marché un lave-vaisselle professionnel particulièrement efficace, au cours de la période couverte par le rapport. Le modèle de lave-verres étroit, en

particulier, consomme beaucoup moins : Les programmes standard se contentent de 2 litres d'eau pour le rinçage final tandis que le programme ECO réduit la consommation à 1,8 litre. Les économies s'élèvent donc respectivement à 17 et 25 % par rapport à la génération précédente. Dans les trois autres modèles de la série, la consommation est réduite de 8 à 17 % selon le programme. Cela est rendu possible par un débit d'eau optimisé et des bras de lavage redessinés. Comme le système consomme moins d'eau, il nécessite également moins d'énergie et de produit de lavage.

## ASPIRATEURS

[GRI 302-5] Depuis 2017, le règlement relatif à l'écoconception des aspirateurs limite la puissance des aspirateurs à un maximum de 900 watts et impose des exigences plus élevées en matière d'absorption de la poussière et de réduction du bruit. Au cœur des aspirateurs de Miele se trouve un ventilateur très efficace, dont le rendement est jusqu'à 25 % supérieur à celui de l'ancienne génération. En association avec diverses > optimisations des appareils et des accessoires appropriés tels que le sac à poussière à pores fins HyClean 3D Efficiency de Miele, il garantit une performance de nettoyage élevée et constante avec une consommation d'énergie considérablement réduite. Les brosses efficaces jouent également un rôle important à cet égard, puisqu'elles assurent un nettoyage optimal malgré une faible puissance en watts et une puissance moteur réduite. En 2020, la part des aspirateurs vendus dans l'UE avec brosse EcoTeQ s'élevait à 17 %. La haute performance des appareils de 550 watts a également été confirmée par des instituts de test ; Début 2021, un modèle de la série EcoLine (550 watts) a remporté le test de l'organisation allemande Stiftung Warentest, avec la note maximale de 2 (test 02/2021).

## CLASSES D'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE<sup>1)</sup> PAR GROUPE DE PRODUITS

Pour l'exercice 2020, en %

### LAVE-LINGE

100

### LAVE-VAISSELLE

51

32

16

### COMBINÉS RÉFRIGÉRATEUR/CONGÉLATEUR

27

67

2 4

### SÈCHE-LINGE

59

32

6 2

### CUISINIÈRES ET FOURS ÉLECTRIQUES

99,5

0,5



1) Les données se réfèrent aux appareils électroménagers vendus en 2020 et classés selon l'ancienne échelle d'étiquetage énergétique.

[< Retour](#)[Développement et innovation](#)[Produits et qualité](#)[Information des clients](#)[Élimination et recyclage](#)

## CONCEPTION PRÉSERVANT LES RESSOURCES

[GRI 302-5] Miele s'efforce en permanence de réduire les valeurs de consommation de ses appareils électroménagers et professionnels. Par ailleurs, de nombreux appareils de Miele sont équipés d'un éventail de fonctions et fonctionnalités qui permettent aux utilisatrices et utilisateurs d'exploiter un potentiel d'économie supplémentaire.

## FONCTIONS ET FONCTIONNALITÉS ECO

APPAREILS ET CARACTÉRISTIQUES	Principe de fonctionnement	Proportions
EcoFeedback (lave-vaisselle)	La fonction EcoFeedback permet aux utilisateurs et aux utilisatrices de contrôler les valeurs de consommation réelles de leur lave-vaisselle. Ils reçoivent une prévision de la consommation d'eau et d'électricité pour le programme sélectionné avant même qu'il ne soit lancé. Ainsi, un seul coup d'œil suffit pour voir qu'un programme impliquant par ex des durées de fonctionnement plus longues ou des températures plus basses sera moins gourmand en énergie. À la fin du programme, la consommation effective est affichée en kilowattheures et en litres.	Part des lave-vaisselle avec fonction EcoFeedback vendus sur le total des ventes : 2020 : 35 %
FlexiTimer avec EcoStart/SmartStart (lave-vaisselle)	Sélection des heures de démarrage en fonction du tarif d'électricité le plus avantageux.	Part des lave-vaisselle avec fonction FlexiTimer vendus sur le total des ventes : 2020 : 35 %

APPAREILS ET CARACTÉRISTIQUES	Principe de fonctionnement	Proportions
Solaire Economique (lave-vaisselle)	Programme de lavage utilisant l'eau chaude déjà disponible dans la maison (provenant d'une installation solaire thermique par ex.). Le programme utilise uniquement la chaleur fournie par l'eau chaude entrante. La valeur de consommation d'électricité est réduite à 0,05 kWh par cycle de lavage.	Part des lave-vaisselle avec fonction Solaire Economique vendus sur le total des ventes : 2020 : 35 %
Utilisation de la chaleur résiduelle (fours)	Cinq minutes avant la fin du processus de cuisson, seule la chaleur existante est utilisée.	Extension dans la gamme de produits Part des cuisinières/fours avec utilisation de la chaleur résiduelle pour l'exercice 2020 : 37 %
Induction (tables de cuisson et Dominos)	30 % de consommation d'énergie en moins pendant la cuisson par rapport aux systèmes classiques.	Part des tables de cuisson à induction vendues sur le total des ventes : 2020 : 56 %
Spots LED (hottes, combinés réfrigérateur/congélateur)	Presque tous les spots halogènes des modèles antérieurs ont maintenant été remplacés par des lampes LED à économie d'énergie et à longue durée de vie.	Part des hottes avec spots LED vendues sur le total des ventes : 2020 : 99,8 %
EcoMotor (hottes)	Le moteur fonctionnant en courant continu permet d'économiser 70 % d'énergie par rapport aux moteurs classiques.	Part des hottes avec EcoMotor vendues sur le total des ventes : 2020 : 17,5 %

&lt; Retour

Développement et innovation

**Produits et qualité**

Information des clients

Élimination et recyclage

APPAREILS ET CARACTÉRISTIQUES	Principe de fonctionnement	Proportions
<b>Con@ctivity (hottes)</b>	Grâce à la fonction automatique Con@ctivity 3.0, les réglages opérés sur la table de cuisson sont détectés et transmis à la commande de la hotte par Wi-Fi.	50 % de toutes les tables de cuisson et hottes de la gamme complète sont reliées par une connexion sans fil.
<b>Mode Eco (machines à café)</b>	En Mode Eco, l'appareil chauffe uniquement lorsque des boissons sont commandées. Cette fonction d'économie d'énergie fait partie des réglages par défaut.	Présent sur tous les appareils.
<b>EcoFeedback (lave-linge)</b>	Voir lave-vaisselle	Présent sur tous les appareils.
<b>TwinDos (lave-linge)</b>	Dosage automatique intégré des lessives : Les deux lessives Miele « UltraPhase 1 » (lessive de base contre les graisses et les protéines) et « UltraPhase 2 » (renforteur de lavage contenant un agent de blanchiment contre les taches particulièrement tenaces et les germes) sont dosées séparément par TwinDos et ajoutées au bon moment et dans la bonne proportion. En 2013, l'organisme indépendant Öko-Instytut a confirmé que TwinDos permet d'économiser jusqu'à 30 % de lessive.	L'éventail d'offres a encore été élargi. Durant l'exercice 2020, 27 % des lave-linge vendus étaient équipés de TwinDos.
<b>Raccordement à l'eau chaude (lave-linge)</b>	Certains modèles peuvent être utilisés avec de l'eau chaude, de l'eau sanitaire ou de l'eau industrielle. À cet effet, les appareils sont pourvus de deux raccords à l'eau.	Des économies d'énergie allant jusqu'à 35 % peuvent être réalisées grâce au fonctionnement à l'eau chaude.

APPAREILS ET CARACTÉRISTIQUES	Principe de fonctionnement	Proportions
<b>EcoFeedback (sèche-linge)</b>	Voir lave-vaisselle	Part des sèche-linge vendus avec EcoFeedback durant l'exercice 2020 : 13 %
<b>Pompe à chaleur (sèche-linge)</b>	La pompe à chaleur se charge à la fois de chauffer et de refroidir l'air dans les sèche-linge. Ce système est beaucoup plus économe en énergie que les sèche-linge traditionnels qui consomment plus d'énergie, car ils emploient deux systèmes.	Part des modèles avec pompe à chaleur pour l'exercice 2020 : 92 % (tous les modèles sont classés A++/A+++)
<b>Brosse EcoTeQ (aspirateurs)</b>	Brosses efficaces qui assurent un nettoyage optimal même avec une puissance moteur réduite.	Part des aspirateurs vendus dans l'UE avec brosse EcoTeQ en 2020 : 17 %

Miele informe par ailleurs sa clientèle sur comment utiliser ses produits de la manière la plus économe possible en énergie, dans ses modes d'emploi ou par le biais des conseils de ses revendeurs sur place par ex.

L'ensemble des programmes et fonctions ne cessent d'être améliorés en vue d'une utilisation réelle particulièrement économique et efficace à la fois.

[< Retour](#)[Développement et innovation](#)[Produits et qualité](#)[Information des clients](#)[Élimination et recyclage](#)

# 5600

cycles de programmes doivent être totalisés par les lave-vaisselle Miele au cours du test.

## LONGÉVITÉ : UNE ÉVIDENCE ÉCOLOGIQUE

Miele est le seul fabricant du secteur qui teste ses produits pour une durée de vie allant jusqu'à 20 ans. Les exigences auxquelles doivent satisfaire les appareils lors de ces tests sont définies dans une norme d'usine distincte. Pour les lave-linge et sèche-linge domestiques, Miele se base sur cinq cycles de programmation par semaine, ce qui représente 5000 cycles par appareil au bout de 20 ans. Les appareils professionnels sont également soumis à un test de durée de vie. À titre d'exemple, Miele se base sur deux cycles de programmation par jour pour les laveurs-désinfecteurs de la série PG 85, ce qui correspond à plus de 15000 heures de fonctionnement au bout de 20 ans.

L'extraordinaire longévité des produits de Miele est le résultat d'une construction solide, de l'utilisation de matériaux de haute qualité et de tests de charge et d'endurance exigeants. Diverses études et enquêtes ont également montré l'intérêt écologique de cette longévité (> UBA 2016, > Öko-Institut 2015, > Öko-Institut 2018).

## UTILISATION PLUS LONGUE DES APPAREILS DE MIELE PAR LES MÉNAGES

Pour que les avantages écologiques de la longévité se concrétisent, les appareils doivent toutefois être utilisés par les consommatrices et consommateurs pendant une durée suffisamment longue. Dans les faits, les appareils électroménagers de Miele sont utilisés par les ménages pendant plus longtemps que les appareils d'autres marques, avant d'être revendus ou remplacés en raison d'un défaut. Cette constatation a été confirmée à maintes reprises par plusieurs études dans le passé. Ainsi, une enquête menée par l'organisation allemande Stiftung Warentest a montré que les utilisatrices et utilisateurs de sèche-linge Miele signalent relativement peu de problèmes et de dysfonctionnements par rapport aux produits concurrents – et ce jusqu'à un âge « avancé » des appareils, plus de 20 ans (test 09/2018).

Une condition préalable à l'utilisation la plus longue possible des appareils électroménagers est la satisfaction des clients, qui ne doit pas être sous-estimée. Si un appareil électroménager fait son travail de manière fiable et ne laisse rien à désirer en termes de résultats, de confort d'utilisation, d'efficacité énergétique et de design, il ne sera presque jamais remplacé prématurément tant qu'il fonctionnera. Les tâches essentielles pour le développement des produits chez Miele sont donc un > design intemporel, une grande réparabilité et la possibilité de mettre ultérieurement à jour le logiciel de commande. La fidélité actuelle dont bénéficie la marque est la preuve du succès de cette stratégie : Selon la Stiftung Warentest, plus de 70 % des personnes utilisant un lave-linge ou un sèche-linge Miele ont à nouveau opté pour un appareil de Miele. Plus de 77 % des personnes interrogées recommandent « définitivement » les sèche-linge de Miele (test 04/2018).

## NOUVEAU LOGICIEL POUR LES ANCIENS APPAREILS

L'importance croissante des logiciels dans les appareils électroménagers offre la possibilité d'améliorer les fonctions ou de les adapter aux nouvelles exigences pendant la longue phase d'utilisation des appareils de Miele. Grâce à l'aide au diagnostic standardisée fournie par les partenaires de service agréés de Miele, les améliorations logicielles peuvent être appliquées aussi bien aux nouveaux appareils qu'aux appareils déjà produits.

En 2020, l'entreprise a également introduit une fonction de télémaintenance. Cette dernière a déjà permis d'optimiser ou d'étendre à distance le logiciel d'appareils électroménagers dans de nombreux pays du monde.

## BONNE RÉPARABILITÉ

Les appareils électroménagers de Miele sont réputés pour leur fiabilité. Il est néanmoins possible que des dysfonctionnements surviennent au cours de la longue durée de vie des appareils et qu'il soit nécessaire de faire intervenir le SAV. Afin de maintenir les coûts à un faible niveau pour les clientes et clients dans ce genre de situation, les appareils sont conçus pour être faciles à réparer, c'est-à-dire que l'effort requis pour réparer ou remplacer un composant doit être aussi faible que possible. Étant donné que Miele part du principe que la durée de vie de ses produits peut aller jusqu'à 20 ans, la disponibilité de pièces de rechange est également grande : Environ 70000 pièces de rechange d'origine Miele différentes sont ainsi stockées en permanence dans l'entrepôt central de Gütersloh. Depuis cet entrepôt, ces pièces sont expédiées partout dans le monde en fonction des besoins et restent disponibles de nombreuses années après l'arrêt de la production des appareils.

## TRAITEMENT DÉLICAT DES TEXTILES ET DE LA VAISSELLE

Au sens large du terme, la longévité englobe également le traitement délicat des textiles ou l'entretien de la vaisselle et des couverts précieux dans le lave-vaisselle. Dans le cas des lave-linge, la durée réduite des programmes notamment permet de protéger le linge et donc de prolonger la durée de vie des textiles. Des lessives spéciales peuvent également prolonger la durée de vie. Dans ce contexte, Miele a introduit, au cours de la période couverte par le rapport, des produits chimiques préservant particulièrement les matériaux dans les séries d'appareils ProCare. Ces produits sans phosphates ni microplastiques destinés aux lave-vaisselle et lave-linge professionnels sont certifiés écolabel européen. Le label de qualité est attribué aux produits et services plus respectueux de l'environnement que les produits standard.

## SÉCURITÉ DES PRODUITS : CONTRÔLE EXHAUSTIF

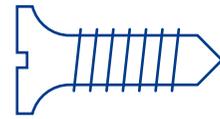
[GRI 416-1] En règle générale, tous les produits de Miele sont soumis à des tests exhaustifs à l'égard des risques pour la santé et la sécurité des consommatrices et consommateurs. La conformité vis-à-vis des aspects de sécurité des produits est examinée et certifiée par des organismes tiers indépendants tels que VDE, DEKRA ou TÜV. En plus des lois et des normes, les propres normes de Miele s'appliquent dans certains domaines, avec parfois des exigences nettement plus élevées en matière de sécurité des produits. Des tests exhaustifs et des contrôles de durée de vie contribuent à la sécurité des produits, au même titre que les connaissances tirées des interventions du SAV. Comparé aux autres acteurs du secteur, Miele atteint un très haut degré d'intégration verticale allant jusqu'à 50 % – en fonction du produit. Cela

[< Retour](#)[Développement et innovation](#)[Produits et qualité](#)[Information des clients](#)[Élimination et recyclage](#)

permet à l'entreprise de se démarquer de la concurrence en termes de composants essentiels, d'influencer globalement leur qualité et donc d'accroître la sécurité des produits. En outre, garantir la sécurité des produits est un processus transversal dans lequel les départements de Corporate Regulatory Affairs (SRA), de conception/développement et de gestion de la qualité travaillent en étroite collaboration. Les éventuelles sources d'erreurs sont soigneusement identifiées et évaluées grâce à l'observation ciblée du marché mondial, aux rapports du SAV, aux retours de produits ou aux ventes de pièces de rechange (observation sur le terrain). Les influences du changement de comportement des utilisateurs peuvent également être identifiées de cette manière. Un facteur additionnel est le travail de qualité préventif qui accompagne les nouveaux produits avec des séries de tests dès la phase de développement des produits et peut donc avoir une influence à un stade précoce.

### RESPECT DES NORMES D'HYGIÈNE ÉLEVÉES

Les appareils professionnels de blanchisserie de Miele disposent de programmes spéciaux conçus pour répondre aux exigences d'hygiène particulières des établissements tels que les maisons de retraite, les hôpitaux ou les hôtels. Il en va de même pour les lave-vaisselle professionnels à eau renouvelée. Ils répondent à des normes d'hygiène beaucoup plus élevées que les modèles avec système de réservoir, car de l'eau fraîche est utilisée pour chaque rinçage. Il existe en outre des programmes spéciaux avec des températures de rinçage élevées (jusqu'à plus de 93 degrés Celsius) et de longs temps de maintien en température. Cette combinaison entre température et temps de maintien permet d'obtenir des résultats de lavage particulièrement hygiéniques. Les exigences d'hygiène en matière d'équipement médical sont



# 70000

pièces de rechange conservées en stock – jusqu'à 15 ans après la fin d'une série.

encore plus élevées. En tant que fabricant certifié de dispositifs médicaux, Miele respecte toutes les normes d'hygiène légales dans les pays de distribution. Il va sans dire que cela inclut par ex. la documentation complète et traçable de chaque lot individuel de produits stériles. Une nouvelle série de stérilisateur CUBE X, disponible depuis l'automne 2019, offre des processus particulièrement sûrs sur le plan de l'hygiène pour différentes charges, comme pour les instruments médicaux avec lumen utilisés notamment dans les cabinets dentaires. Ce n'est qu'au bout de cinq ans ou 4000 cycles qu'une maintenance est nécessaire pour ces produits, soit bien plus tard que les appareils concurrents comparables. En janvier 2021, Miele a par ailleurs lancé la série de purificateurs d'air Miele AirControl. Ces appareils filtrent, six fois par heure, l'air complet de pièces allant jusqu'à 200 mètres carrés et capturent les particules en suspension, les virus, les bactéries et les champignons à l'aide de cinq niveaux de filtration. Les purificateurs d'air peuvent être utilisés dans des salles de réunion, des crèches, des salles de classe et des surfaces de vente par ex. Ils peuvent ainsi contribuer à endiguer la pandémie de Covid-19, en complément d'autres mesures d'hygiène.

### NORMES STRICTES POUR LES PRODUITS PEU POLLUANTS

[GRI 102-11] À chaque fois que cela est possible, Miele a pour principe d'éviter l'utilisation de substances critiques. Avant d'utiliser des substances, une vérification est effectuée pour voir si elles sont considérées comme critiques dans les milieux professionnels et s'il serait bénéfique de les éviter pour protéger l'environnement et/ou la santé. À cette fin, l'utilisation de substances critiques est limitée par des directives valables dans toute l'entreprise, par ex par une norme d'usine propre. Pour Miele, le respect des normes légales pertinentes coule de source. Parmi ces normes, nous pouvons par ex. citer le règlement européen sur les produits chimiques REACH et la directive européenne relative à la limitation de l'utilisation de certaines substances dangereuses (RoHS). Des analyses des produits et des composants permettent de contrôler le respect de ces normes.

### ÉMISSIONS ET CLIMAT AMBIANT

Les appareils de Miele sont optimisés de manière globale afin que les émissions telles que les bruits, les odeurs et l'humidité soient aussi faibles que possible. Les lave-vaisselle et les hottes de Miele comptent par ex. parmi les produits les plus silencieux du marché. Même dans les cuisines ouvertes, les bruits de fonctionnement ne sont pas perçus comme gênants. Cela présente également l'avantage de pouvoir utiliser les lave-vaisselle par ex. en dehors des pics d'électricité et de profiter, le cas échéant, d'un tarif d'électricité en heures creuses.

Les sèche-linge de Miele fonctionnent très efficacement et présentent les plus faibles pertes de condensat qui soient par rapport aux produits

concurrents. Cela signifie qu'ils libèrent particulièrement peu d'humidité dans l'air ambiant. Cette caractéristique est souhaitable d'un point de vue énergétique et sanitaire, car une humidité trop élevée de l'air peut entraîner la formation de moisissures si le bâtiment n'est pas suffisamment ventilé. Cependant, pendant les mois froids d'hiver, l'aération des pièces intérieures entraîne une perte de chaleur considérable qui ne peut être compensée que par un chauffage accru et donc une consommation d'énergie plus importante. Les hottes et les fours de Miele sont équipés de filtres ou de catalyseurs (en fonction du modèle pour les fours), qui réduisent les odeurs au minimum et empêchent également les vapeurs grasses de s'échapper dans l'air ambiant. Les émissions doivent également être limitées dans le cadre de l'entretien des sols. C'est pourquoi les aspirateurs de Miele disposent de systèmes de filtration à plusieurs niveaux. En fonction du modèle, des filtres HEPA par ex. capturent les particules microscopiques et les allergènes.

Des appareils Miele ont été choisis pour leurs propriétés durables dans le cadre d'un projet particulier au Danemark. En tant que fournisseur d'équipements standard, Miele participe à l'aménagement de la première « Ville verte » du Danemark : D'ici 2024, des espaces d'habitation, de travail et de vie durables verront le jour dans le quartier de Carlsberg à Copenhague. Le fabricant de Gütersloh fournit quelque 15000 appareils électroménagers dans le cadre de ce projet où le développement durable joue un rôle central dans tous les domaines de l'habitat, que ce soit sous la forme d'un design intemporel, d'une neutralité carbone ou de la longue durée de vie des appareils Miele.

# Information des clients

## Garantir la satisfaction des clients

Pour Miele, il est extrêmement important de satisfaire et, si possible, de dépasser les attentes de sa clientèle en termes de produits et de services. Les partenariats à long terme avec les revendeurs sont essentiels à cet égard. Les appareils de Miele sont vendus en Allemagne, en Europe et à l'étranger par l'intermédiaire de revendeurs agréés et directement par Miele. De cette manière, l'entreprise assure également une qualité élevée dans le cadre du marketing. En 2020, Miele a fourni plus de 12500 revendeurs agréés en Allemagne. Ils partagent les mêmes exigences de qualité élevées en ce qui concerne la présentation, l'étendue de la gamme de produits, la compétence des conseils fournis et le service client. Miele et ses partenaires mettent également en œuvre ces exigences dans la vente en ligne. Étant donné que le développement durable ne cesse de gagner en importance aux yeux des consommatrices et consommateurs, Miele fait preuve de transparence quant à la conception et à l'utilisation durables de ses produits.

### INTÉRÊT CROISSANT POUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

[GRI 417-1/-2] Dans de nombreux pays, Miele enregistre un intérêt croissant des clientes et des clients pour le thème du développement durable, en particulier en ce qui concerne la consommation. Les valeurs d'efficacité pour l'électricité, l'eau

ou le gaz sont devenues un argument important dans les décisions d'achat, comme le montrent l'expérience des revendeurs et les demandes des clients. Miele informe sa clientèle sur le thème du développement durable par le biais de différents canaux : informations sur le produit (étiquetage énergétique de l'UE), modes d'emploi, brochures des produits, consultations avec les revendeurs et dans les showrooms du monde entier et présence aux salons internationaux. Les aspects de développement durable sont également abordés dans la communication de l'entreprise et sa présence sur Internet. Des consignes relatives à l'élimination appropriée et à l'utilisation sûre des appareils sont placées en évidence à différents endroits. L'absence ou l'insuffisance d'informations à ce sujet pourrait avoir des conséquences négatives pour l'homme et l'environnement. Dans son rapport de développement durable notamment, Miele aborde des thèmes tels que l'origine des composants des produits ou l'utilisation de matériaux recyclés. En conjonction avec la bonne réputation de la marque Miele, la communication au sujet du développement durable est bien accueillie par la clientèle. Des enquêtes représentatives menées par le département études de marché de Miele montrent qu'entre 2019 et le premier semestre 2021, la majorité des quelque 54000 personnes interrogées dans 15 pays européens confirment



# Plus de 12500

revendeurs spécialisés  
d'appareils électroménagers  
et professionnels Miele

que Miele favorise un mode de vie durable.

Aucune infraction pertinente des règlements ou des codes de conduite concernant l'étiquetage des produits et des services n'a eu lieu au cours de la période couverte par le rapport.

### EXTENSION DE GARANTIE

Qu'il s'agisse d'un défaut de matériel ou de fabrication, la réparation est gratuite pour les clientes et clients dans le cadre de la garantie fabricant de deux ans. Pour jouer la sécurité, il est possible de prolonger la garantie à cinq ou dix ans pendant la période de garantie. Depuis 2018, Miele propose, en coopération avec un partenaire assureur, un service de garantie étendu qui comprend une couverture complète pour les appareils qui sont déjà hors garantie, dont l'extension de garantie arrive bientôt à échéance ou qui ont déjà dix ans ou plus. Des frais mensuels s'appliquent pour le pack « Miele Service Certificat Plus ». Miele contribue ainsi à prolonger la durée d'utilisation des appareils et donc à préserver les ressources. Ce service est très bien accueilli par la clientèle : En 2020, plus de 25000 contrats ont été conclus, soit environ 1000 de plus que l'année précédente.

&lt; Retour

Développement et innovation

Produits et qualité

**Information des clients**

Élimination et recyclage

**SERVICE CLIENT APRÈS-VENTE**

Les quelque 2500 techniciennes et techniciens du SAV Miele sont hautement qualifiés grâce à des formations régulières et se déplacent dans des véhicules de service très bien équipés. À l'échelle mondiale, le « taux de résolution à la première visite » du SAV Miele, à savoir le nombre d'interventions de service achevées après la première visite, s'élève à 80–85 %. Un taux de 90 % a déjà été atteint en Allemagne.

**PLANS D'URGENCE DÉTAILLÉS POUR LES CAMPAGNES DE RAPPEL**

[GRI 416-2] Malgré les normes de qualité élevées de Miele, des campagnes de rappel peuvent être nécessaires dans de très rares cas exceptionnels. À cette fin, des plans d'urgence détaillés sont disponibles avec les noms des responsables désignés pour prendre des mesures immédiates. L'expérience acquise lors de ces campagnes de rappel est analysée en profondeur et prise en compte dans les développements futurs. Il n'y a eu aucune campagne de rappel au cours de la période couverte par le rapport.

**PLANIFICATION VIRTUELLE DE L'AMÉNAGEMENT**

De nombreuses personnes souhaitent aménager leur logement de manière personnalisée et évaluer différentes options le plus rapidement possible, au plus près de la réalité et en toute simplicité. C'est pourquoi Miele mise de plus en plus sur une présentation et une planification digitales des différents produits et met à disposition les données nécessaires pour le faire. Dans la vente de cuisines et de

meubles, la réalité virtuelle est de plus en plus importante pour visualiser la planification des cuisines. Les clientes et clients ont ainsi la possibilité de découvrir virtuellement « leur » cuisine à l'avance. De telles solutions sont proposées et promues principalement par les fabricants de logiciels de planification de cuisine.

**TRAITEMENT RESPONSABLE DES DONNÉES DES CLIENTS**

[GRI 418-1] Pour Miele, la protection de > l'infrastructure Miele@home et le traitement sécurisé des données de ses clients sont de la plus haute importance. Après tout, la confiance que suscite Miele doit toujours être assurée, même dans le « monde en réseau ». À cette fin, l'entreprise prend de nombreuses précautions, utilise des méthodes de cryptage à la pointe de la technologie et travaille en continu avec des experts externes pour sans cesse améliorer l'architecture de sécurité. En outre, la politique de protection des données de Miele régit depuis 2018 – en plus du règlement général sur la protection des données de l'UE – l'utilisation des données digitales, en particulier celles de la clientèle. Au cours de la période couverte par le rapport, aucune plainte justifiée n'a été déposée concernant des infractions à la protection des données ou à la vie privée de clientes et clients. Aucun cas de vol de données ou de perte de données des clients n'a non plus été à déplorer. La collecte, l'enregistrement, le traitement et l'utilisation de toutes les données à caractère personnel des clients sont effectués conformément aux dispositions juridiques relatives à la protection des données.

**Miele****GUIDE D'ENTRETIEN MIELE**

SI NOS APPAREILS DURENT AUSSI LONGTEMPS,  
C'EST AUSSI GRÂCE À VOUS.

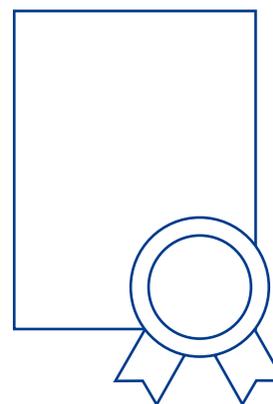
**CONSEILS D'ENTRETIEN  
POUR GARANTIR LA LONGÉ-  
VITÉ DES APPAREILS**

Les appareils de Miele sont réputés pour leur grande durée de vie et leur fiabilité. Mais même les produits de haute qualité nécessitent un entretien. Un entretien correct des appareils permettrait d'éviter bien des interventions SAV. Miele a mené une action sur ce thème en France : Cette action incluait un guide avec des conseils d'entretien, des informations chez les revendeurs, via des codes QR par ex., ainsi que des tutoriels en ligne sur les réseaux sociaux. La longévité et la réparabilité des appareils électroménagers jouent un rôle important en France. L'action a donc reçu un écho très positif et sera poursuivie.

## RÉCOMPENSES POUR LA QUALITÉ ET LE SERVICE

Diverses récompenses ont confirmé à maintes reprises la fiabilité des appareils et du SAV Miele. Quelques exemples tirés de la période couverte par le rapport :

- En 2019, lors des « Domestic Appliance Awards » de la société de conseil Kantar, Miele a obtenu la meilleure note dans la catégorie satisfaction client, pour l'ensemble des marchés étudiés (Allemagne, France, Grande-Bretagne, Italie et Espagne) et sur l'ensemble des catégories de produits. En 2020, les consommatrices et consommateurs participants ont par ailleurs élu Miele marque la plus digne de confiance.
- Dans le classement « Kundenmonitor Deutschland » de la société Service Barometer AG, le service après-vente Miele occupe depuis plus de 25 ans la première place dans le secteur de l'électroménager – c'est également le cas dans la dernière enquête de 2019. Miele se situe au-dessus de la moyenne du secteur notamment en matière de satisfaction vis-à-vis du SAV, d'intentions de recommandation et d'image.
- Miele a remporté la première place dans la catégorie « Gros appareils électroménagers » du classement de satisfaction des clients commandé par le magazine WirtschaftsWoche, « Meilleur service consommateur » (19/2019).
- En 2020, Miele Autriche a été élu meilleur employeur par Xing en coopération avec Statista, kununu et le magazine trend. Ce résultat se base sur une enquête en ligne anonyme réalisée à l'automne 2019 auprès de salariés, de lecteurs de trend et de membres des réseaux professionnels Xing et kununu.
- En 2020, Miele a une nouvelle fois remporté le « KVA Service Award » décerné par l'Association autrichienne du SAV. L'entreprise fait ainsi partie des gagnants pour la dix-septième fois sur un total de 19 participations.
- En Autriche, Miele a été désigné à plusieurs reprises « Kunden-Champion » (Champion de la clientèle) ; Ce fut également le cas en 2020. Cette distinction reflète les résultats du « Branchenmonitor 2020 » de la Société d'études des consommateurs (ÖGVS), le plus grand classement autrichien en matière de satisfaction des clients. Ce classement a également désigné Miele « Champion du secteur 2020 » dans la catégorie des fabricants de lave-linge, machines à café et réfrigérateurs (service après-vente) – ce qui confirme une fois de plus la haute qualité du SAV de Miele.
- À l'occasion de son dixième anniversaire en 2020, le comparateur australien Canstar Blue a nommé les marques gagnantes les plus importantes de la dernière décennie. Au cours de cette période, Miele a obtenu le plus grand nombre de titres de satisfaction client, avec 22 victoires dans des sondages portant sur différentes catégories de produits et des notes constantes de cinq étoiles en matière de fiabilité.
- En 2020, Miele a remporté les prix « Top Brand » (Meilleure marque) décernés par le magazine Consumer en Nouvelle-Zélande, et ce dans plusieurs catégories de produits. Le résultat tient compte à la fois de nombreux tests de produits et des évaluations positives de la clientèle en matière de fiabilité des produits et de satisfaction.



# Élimination et recyclage

## Gestion écologique des anciens appareils

Après la longue phase d'utilisation typique des appareils de Miele, il s'agit en premier lieu de recycler les produits ou de les soumettre à d'autres processus d'élimination via des systèmes de reprise. C'est pourquoi Miele s'efforce de contribuer activement à l'amélioration continue des systèmes de reprise. À cet égard, l'accent est surtout mis sur la logistique et la protection de l'environnement. Par ailleurs, l'entreprise informe notamment les consommatrices et les consommateurs, par le biais de différents canaux, initiatives et campagnes, sur la bonne manière de rapporter les anciens appareils afin qu'ils soient éliminés dans le respect de l'environnement.

### POUR SUIVRE L'AMÉLIORATION DE LA CAPACITÉ DE RECYCLAGE

Dès la phase de > développement des produits, la capacité de recyclage ultérieure de l'appareil est prise en compte. Miele étudie par ex. les conséquences possibles pour l'élimination ou le traitement initial et le recyclage des appareils en fin de vie, en concertation avec les entreprises de traitement des déchets et les exploitants d'installations de traitement. Les appareils électroménagers et professionnels de Miele se caractérisent par leur haute capacité de recyclage. Cela est notamment le fruit d'une sélection rigoureuse des matériaux et des techniques d'assemblage. L'entreprise veille par ex. à utiliser autant que possible des plastiques

de même nature afin de faciliter le recyclage, voire de le rendre tout simplement possible. Par ailleurs, le nombre de types de matériaux et de variantes de vis est réduit autant que possible, afin de faciliter le démontage et la séparation des matériaux.

Dès que cela semble possible et judicieux sans compromettre la qualité, Miele vérifie si des matières premières secondaires ou des matériaux alternatifs plus facilement recyclables peuvent être utilisés. Les emballages des produits de lavage et d'entretien constituent un domaine important. Miele demande à des instituts externes de contrôler et tester la capacité de recyclage de certains emballages plastiques. De plus, des expertes et experts de Miele et des entreprises de traitement des déchets réalisent ensemble des tests pratiques sur une sélection d'échantillons d'emballages. Ils veulent ainsi s'assurer qu'il est possible de bien séparer et trier les matériaux utilisés en vue de leur recyclage. En décembre 2019, des spécialistes Miele ont rendu visite à un partenaire de traitement des déchets à Porta Westfalica. Ils ont pu discuter des problématiques actuelles dans le domaine des emballages et ont bénéficié d'une visite guidée de l'installation de tri des emballages légers. Les expertes et les experts ont particulièrement apprécié de voir une technologie spéciale de séparation des emballages multicouches, basée sur la spectroscopie dans l'infrarouge proche.

### FERMER LES CIRCUITS

[GRI 301-2] En mai 2018, le Conseil européen a adopté des mesures en faveur de l'économie circulaire qui ont depuis fortement influencé le développement et la production chez Miele. Ce train de mesures inclut des amendements à plusieurs directives spécifiques aux déchets, y compris pour les emballages, et fait désormais partie intégrante de nombreuses législations nationales. Ces mesures visent par ailleurs à franchir de nouvelles étapes vers une économie circulaire complète. Miele soutient cette démarche et a mis en place différents projets visant à recycler les composants d'anciens appareils Miele.

Miele mise par ailleurs de plus en plus sur des modèles circulaires afin d'augmenter la part de matériaux recyclés et recyclables utilisés. Le groupe de produits aspirateurs et accessoires en est un exemple. Ainsi, depuis 2020, l'entreprise fabrique une brosse, deux suceurs et une brosse à meuble à partir de matériaux recyclés ; Ce plastique provient de systèmes de recyclage et a donc déjà été utilisé auparavant par des consommatrices et consommateurs avant d'être réintroduit dans le cycle des matériaux pour être finalement recyclé.

Parallèlement, l'entreprise familiale soutient divers projets visant à promouvoir l'économie circu-

laire. L'un d'entre eux est le projet DEEE Harz, financé par le ministère fédéral allemand de l'Éducation et de la Recherche. Ce projet se penche sur la question de savoir comment mettre en place une économie circulaire durable pour les appareils électriques dans la région du Harz. En outre, depuis 2020, Miele collabore avec d'autres fabricants et acteurs de l'industrie de traitement des déchets dans le cadre du forum de dialogue sur l'économie circulaire efficace, afin de contribuer à améliorer encore l'information en matière de recyclage efficace.

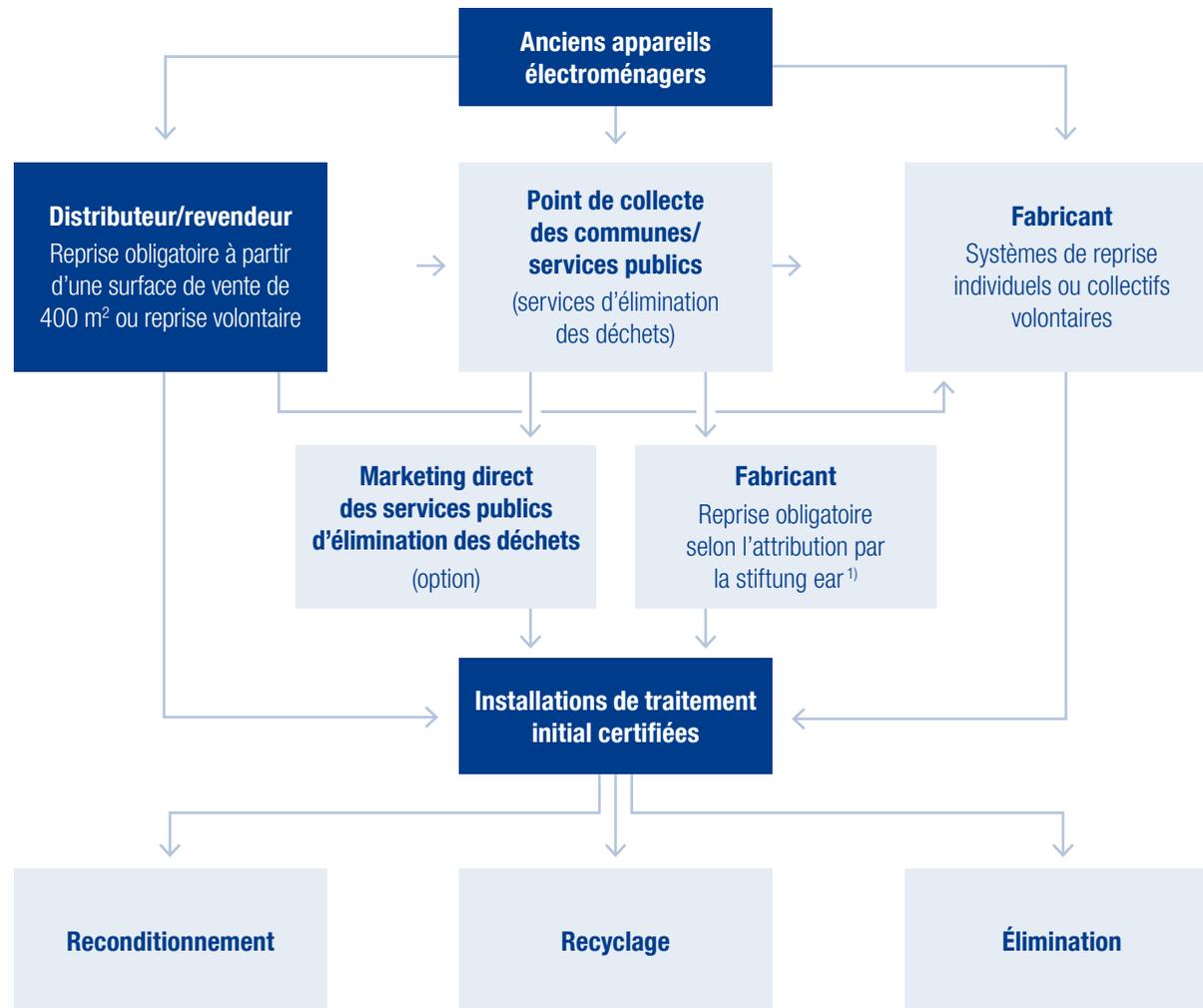
### REPRISE ET ÉLIMINATION RESPONSABLES

[GRI 301-3] Partout dans le monde, Miele s'efforce d'assurer le recyclage écologique des matériaux tout au long de la chaîne d'élimination et de lutter contre le commerce illégal des anciens appareils électriques.

La reprise et le recyclage des anciens appareils électriques sont réglementés légalement dans l'UE par la directive DEEE (déchets d'équipements électriques et électroniques). En Allemagne, la directive DEEE est transposée dans le droit national par la loi sur les équipements électriques et électroniques (ElektroG). L'organe d'exécution est la stiftung elektro-altgeräte register (stiftung ear), le registre national allemand pour les déchets d'équipements électriques. Ce dernier est entre

## LE PARCOURS DES ANCIENS APPAREILS

Reprise et élimination des anciens appareils dans les ménages en Allemagne



1) La stiftung elektro-altgeräte register (stiftung ear) est « l'entité commune des fabricants », qui remplit également des tâches régaliennes déléguées par l'Agence fédérale allemande pour l'environnement.

autres responsable de l'enregistrement des fabricants. Il coordonne par ailleurs la mise à disposition de conteneurs de collecte par les fabricants et l'enlèvement des anciens appareils dans les points de collecte mis en place par les communes. Miele coopère avec des entreprises de traitement des déchets pour collecter et éliminer de manière appropriée les quantités de déchets attribuées par la stiftung ear dans toute l'Allemagne. Une attention particulière est accordée à l'élimination écologique des > appareils de froid. Dans les autres pays de l'UE, Miele fait appel à des systèmes de reprise et de recyclage comparables, en partie gérés par l'État, tels que Recupel en Belgique, Éco-systèmes en France et UFH en Autriche. Dans les pays extérieurs à l'UE, les systèmes d'élimination existants sont utilisés. En Russie, l'association « E-Waste Recycling » est responsable de la collecte et de l'élimination des anciens appareils électroniques. Elle a été fondée en 2017 par des fabricants. Depuis, elle a développé des normes d'élimination des déchets et mis en place un système d'audit pour contrôler les entreprises de recyclage.

Miele s'engage en outre dans le développement et l'harmonisation des normes d'élimination des déchets. Ainsi, en mai 2020, l'entreprise a participé à un atelier dans le cadre de l'étude de la Commission européenne > « Normes de qualité pour le traitement des déchets d'équipements électriques et électroniques ». Miele a également pris part à l'élaboration de la norme EN 50614:2020, publiée en 2020. Cette dernière formule des exigences uniformes pour la préparation en vue d'une réutilisation des déchets d'équipements électriques et électroniques. Il s'agit ainsi de veiller à ce qu'il soit possible de réutiliser les appareils encore corrects ou les composants intégrés, même dans le régime des déchets. Outre la sécurité des produits pour les consommatrices et consommateurs, l'engagement de Miele a pour objectif général d'établir des conditions de concurrence et des normes uniformes pour les acteurs impliqués.

[< Retour](#)[Développement et innovation](#)[Produits et qualité](#)[Information des clients](#)[Élimination et recyclage](#)

## REPRISE DES ANCIENS APPAREILS

[GRI 301-3] En Allemagne, la loi ElektroG (2015, amendée en 2021) oblige les fabricants, les communes, les revendeurs fixes et les distributeurs en ligne ayant une surface de vente ou de stockage et d'expédition de 400 mètres carrés ou plus à reprendre les anciens appareils. Même lors de l'achat en ligne d'un nouvel appareil, Miele propose de reprendre l'ancien appareil de même type. En outre, les petits appareils dont les dimensions extérieures ne dépassent pas 25 cm peuvent être retournés gratuitement, indépendamment de tout achat. Les petits appareils retournés par le biais de Miele sont traités et recyclés de manière appropriée, en collaboration avec le prestataire de services de reprise WEEE Return.

Les > revendeurs Miele sont également des partenaires importants dans le cadre de la reprise des appareils. Lors de l'achat d'un nouvel appareil, les clientes et clients peuvent indiquer s'ils souhaitent qu'un revendeur élimine leur ancien appareil. Lors de l'installation du nouveau produit, le revendeur emporte l'ancien appareil signalé et l'achemine soit vers les centres de collecte communaux soit directement vers le traitement initial et le recyclage.

Les quantités qui ont été reprises et éliminées par les fabricants via la stiftung ear ont continué d'augmenter de manière significative ces dernières années : Le nombre d'opérations d'enlèvement est passé d'un peu moins de 80000 en 2018 à plus de 90000 en 2020. Les raisons de cette augmentation sont probablement l'élargissement du champ d'application légal (« open scope ») et, notamment, la tendance à utiliser des appareils fonctionnant sur batterie par ex. En outre, des éléments tels que le comportement des consommatrices et consommateurs au pouvoir d'achat plus élevé et l'augmentation de l'élimination

des anciens appareils par les particuliers en raison de la pandémie de Covid-19 pourraient également jouer un rôle. L'obligation de reprise totale des fournisseurs dans les catégories d'appareils ou les groupes de collecte est calculée sur la base des quantités mises en circulation. En 2020, Miele a repris, sur ordre de la stiftung ear, plus de 12350 tonnes d'anciens appareils des catégories concernées dans toute l'Allemagne.

## REPRISE DES EMBALLAGES

[GRI 301-3] Dans le cadre de l'obligation légale, Miele assure également la reprise des emballages en Allemagne. Conformément à une solution sectorielle des fabricants d'appareils électroménagers ainsi que de meubles et d'accessoires de cuisine, l'entreprise demande à un prestataire d'élimination des déchets commun et à ses sous-traitants de collecter et d'éliminer dans les règles de l'art les matériaux d'emballage de transport. En Allemagne, les emballages de vente et les suremballages, qui deviennent généralement des déchets pour la clientèle une fois que les appareils sont utilisés, sont collectés par le biais du système dual (« duales System »). Miele échange à ce sujet avec des entreprises de traitement des déchets et des entreprises de construction d'installations dans le domaine du recyclage et de l'ingénierie environnementale, afin d'identifier les potentiels d'amélioration de la capacité de recyclage de ses emballages.

L'élimination annuelle des emballages entraîne des émissions de gaz à effet de serre pour les entreprises de traitement des déchets, qui sont compensées par des projets de protection du climat. Pour l'exercice 2019, le partenaire contractuel de Miele a compensé 512 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub> pour les emballages de transport et les certificats de réduction des émissions correspondants ont été annulés.



Miele est en contact avec des spécialistes, afin de rendre les emballages encore plus recyclables.

## POLLUANTS LIÉS À L'ÉLIMINATION

[GRI 305-6/-7, 416-1] Une élimination appropriée vise à rendre les composants qui présentent des risques pour l'environnement ou la santé aussi inoffensifs que possible. Les agents réfrigérants et isolants tels que les chlorofluorocarbures (CFC) sont un exemple de ce type de polluants. Les CFC sont beaucoup plus nocifs pour le climat que le CO<sub>2</sub>.

Les anciens appareils frigorifiques, y compris les réfrigérateurs, contiennent encore souvent des CFC qui doivent faire l'objet d'une récupération aussi complète que possible lors de l'élimination. Selon la loi, cette responsabilité incombe aux fabricants. Miele remplit cette obligation dans le cadre d'un consortium de fabricants qui fait appel à des prestataires de services spécialisés. La norme DIN EN 50625-2-3 et la spécification TS 50625-3-4 font explicitement l'objet du contrat avec les entre-

[< Retour](#)[Développement et innovation](#)[Produits et qualité](#)[Information des clients](#)[Élimination et recyclage](#)

prises de traitement des déchets et s'appliquent également aux sous-traitants participants. En Allemagne, les procédés et les installations de traitement concernés ainsi que leurs exploitants sont par ailleurs soumis à un régime d'autorisation et de contrôle strict par les autorités de surveillance. Par le biais d'un consortium de fabricants, Miele prend également part à des audits collectifs externes et oblige ses prestataires de traitement des déchets à faire auditer leurs installations de traitement des appareils de froid par un institut de recherche accrédité en tant qu'organisme de contrôle. Grâce au double système d'audit, quatre audits sont réalisés en moyenne chaque année par installation de traitement. En cas d'écarts constatés par rapport aux normes, le processus d'audit prévoit différents niveaux d'escalade. Il est souvent possible de prendre des mesures immédiates pour y remédier. Les anomalies critiques peuvent même, en dernier recours, conduire à un arrêt des livraisons pour l'installation concernée jusqu'à la réalisation d'un audit ultérieur et l'acceptation des mesures nécessaires par l'organisme de contrôle. En complément, les installations de recyclage sont soumises à des tests d'étanchéité réguliers (test sur 100 appareils selon les directives techniques de préservation de la qualité de l'air) et à des tests de performance sur 1000 appareils. Les exploitants d'installations doivent également procéder à des autocontrôles.

### SENSIBILISATION DES CONSOMMATEURS À LA REPRISE DES ANCIENS APPAREILS

[GRI 417-1] Il arrive régulièrement que des déchets d'équipements électriques et électroniques soient collectés, dans la rue par ex., et revendus illégalement sans les autorisations nécessaires. Cela compromet l'élimination appropriée des substances dangereuses et a des conséquences

négatives pour l'environnement. Les consommatrices et consommateurs ont eux aussi une part de responsabilité dans le freinage de la collecte illégale des déchets. C'est pourquoi Miele aide sa clientèle à éliminer les anciens appareils et les emballages de transport de manière responsable en leur fournissant des informations dans les modes d'emploi des appareils et sur le > site Internet de Miele. En 2020, l'entreprise a par ailleurs participé à la campagne d'information des consommateurs > « Plan E » menée dans toute l'Allemagne par la stiftung ear. Son objectif est de sensibiliser les consommatrices et les consommateurs à la restitution correcte des anciens appareils. La filiale indienne gère une initiative sur les déchets d'équipements électriques et électroniques ou e-déchets visant à sensibiliser les clients au recyclage écologique des anciens appareils et à mettre en place une chaîne d'approvisionnement de recyclage appropriée. D'autres filiales misent sur des produits neufs à prix réduit, comme aux Émirats arabes unis : En 2019, les consommatrices et consommateurs bénéficiaient d'une remise à l'achat d'un aspirateur s'ils restituaient à Miele leur ancien appareil, quelle que soit la marque.

### ÉLIMINATION DES MATÉRIAUX

[GRI 417-1] Les nouveaux développements de produits sont également évalués en vue de leur future élimination. Une attention particulière est accordée aux matériaux isolants, dont l'utilisation contribue à réduire la consommation d'énergie des appareils de froid. Le broyage des panneaux d'isolation sous vide (VIP) peut par ex. produire de fines particules de poussière, qui peuvent entraîner des problèmes dans les installations de recyclage si elles ne sont pas éliminées de manière appropriée et si les systèmes d'évacuation d'air

ne sont pas conçus correctement. Les recherches menées par l'Association européenne du secteur des appareils électroménagers APPLiA (anciennement CECED) ont toutefois montré qu'aucun problème significatif n'est à prévoir si le système est suffisamment étanche et si les systèmes de filtrage appropriés sont en place.

### MARQUAGE TRANSPARENT

[GRI 417-1] Les fabricants organisés en > APPLiA aident les entreprises d'élimination à exécuter correctement leurs commandes. Pour ce faire, ils ont rédigé – avec la participation des comités de Miele – des codes de conduite correspondants portant sur l'étiquetage « End of Life » (« fin de vie ») des appareils contenant des VIP d'une part et des gaz à effet de serre fluorés d'autre part. Ces engagements volontaires prévoient notamment un étiquetage uniforme sur les parois arrière des appareils de froid. Cela doit permettre d'identifier les matériaux d'isolation et les fluides frigorigènes critiques et de tendre ainsi vers un recyclage optimal, respectueux de l'environnement. L'APPLiA et DIGITALEUROPE exploitent en outre la > plateforme d'information en ligne I4R (Information for Recyclers). Les entreprises de traitement des déchets et les autres parties intéressées peuvent y obtenir des informations sur le recyclage de divers types d'appareils directement de la part du fabricant – dont également des informations sur les substances dangereuses et composants dangereux.

# Chaîne d'approvisionnement et de production

- > Matières premières et matériaux
- > Gestion des fournisseurs
- > Gestion de l'environnement
- > Efficacité des ressources
- > Énergie et émissions
- > Logistique et mobilité

Production neutre en CO<sub>2</sub>, réduction des émissions, amélioration de l'efficacité énergétique et développement de la production d'électricité renouvelable : Telles sont les pierres angulaires de la stratégie climatique de Miele. L'entreprise s'engage par ailleurs en faveur d'une protection préventive de l'environnement et du respect des droits de l'homme tout au long de la chaîne de valeur. Miele travaille avec ses fournisseurs en toute équité et dans un esprit de partenariat, tout en imposant de hautes exigences sociales et écologiques.



# Matières premières et matériaux

## Consommation efficace des ressources

Des matières premières et des matériaux du monde entier sont nécessaires à la production des appareils Miele : par ex., de l'inox pour les lave-linge, des granulés plastiques pour les aspirateurs ou de la vitrocéramique pour les tables de cuisson. À leur arrivée sur les sites Miele, ils ont déjà franchi de nombreuses étapes de processus. En fonction du matériau considéré, différents aspects de développement durable sont applicables dans ces étapes en amont de la chaîne de valeur. De nombreuses ressources naturelles ne sont par ex disponibles qu'en quantités limitées, alors que la demande mondiale augmente. Compte tenu de la pénurie qui en résulte, la disponibilité et la sécurité de l'approvisionnement durables sont des thématiques de plus en plus importantes et complexes.

Miele relève ces défis : C'est pourquoi une > utilisation efficace des matériaux et une gestion responsable des ressources naturelles constituent des objectifs clés, appliqués depuis des années.

Miele attache par ailleurs une grande importance à la transparence en matière d'origine et de provenance des matières premières et des matériaux. Miele contrôle régulièrement le respect des > normes environnementales et sociales par ses fournisseurs directs.

Si nécessaire, des analyses dynamiques sont effectuées pour certains composants – comme

dans les cas de suspicion fondée de risques écologiques ou sociaux particuliers dans la chaîne d'approvisionnement en matières premières. Les différentes phases du cycle de vie du composant sont alors examinées par rapport à des défis spécifiques en matière de développement durable. Malgré les efforts considérables de Miele dans ce domaine, la mondialisation des marchés d'approvisionnement et la complexité des chaînes d'approvisionnement mettent actuellement l'entreprise dans l'incapacité d'assurer une traçabilité complète de tous les matériaux. Les fournisseurs directs s'engagent toutefois contractuellement envers Miele à veiller à ce que leurs propres fournisseurs respectent la norme SA8000.

### UTILISATION DES MATIÈRES PREMIÈRES ET DES MATÉRIAUX

[GRI 102-9, 301-1/2] Pour fabriquer ses produits, Miele achète des matières premières telles que de l'inox ou des granulés plastiques, ainsi que des composants tels que des tuyaux et des roulements à billes. À cela s'ajoutent des produits complets tels que des appareils de froid, des machines à café ou des fours à micro-ondes, fournis par des > partenaires de fabrication externes conformément aux exigences de Miele.

Au cours de l'exercice 2020, Miele a acheté à d'autres entreprises des matériaux, des composants et des appareils électroménagers pour une valeur

d'environ 1,65 milliard d'euros (2019 : 1,77 milliard d'euros), y compris des matériaux de production pour une valeur d'environ 1,2 milliard d'euros.

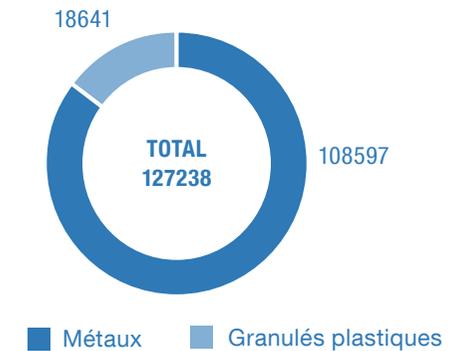
Au cours de l'exercice 2020, Miele a utilisé un total de 127238 tonnes de matières premières (2019 : 122510 tonnes). Ces matières premières sont en majorité des métaux (85 %) sous forme de fer, de métaux non ferreux, d'acier et d'alliages d'acier. Outre les métaux, Miele utilise avant tout des granulés plastiques (15 %). Des matières consommables telles que des peintures et des huiles ainsi que des composants électroniques sont également utilisés.

### UTILISATION DE MATÉRIAUX RECYCLABLES ET RECYCLÉS

À l'heure actuelle, les appareils de Miele renferment déjà une proportion élevée de matériaux recyclables et de matières premières secondaires, à savoir des matières premières déjà recyclées. L'objectif est d'utiliser encore plus efficacement les ressources et de recycler au maximum les matériaux utilisés. Au moment du choix de ses matériaux, l'entreprise vérifie donc s'ils sont adaptés à un > circuit de recyclage fermé.

Des conflits d'objectifs peuvent alors apparaître : D'une part, les composites permettent par ex. de réduire la consommation de res-

### MATIÈRES PREMIÈRES UTILISÉES en tonnes en 2020



sources mais, d'autre part, la séparation ultérieure des matières premières pose souvent problème lors du recyclage. À cela s'ajoute le fait que les matériaux facilement recyclables ne répondent pas tous aux exigences de Miele en termes de qualité, de longévité et de performance. Miele pèse donc toujours soigneusement le pour et le contre afin de garantir une efficacité maximale des ressources sans compromettre la qualité.

### UTILISATION JUDICIEUSE DU PLASTIQUE RECYCLÉ

[GRI 301-2] Le plastique entre dans la composition de certaines parties importantes de nombreux

[< Retour](#)[Matières premières et matériaux](#)[Gestion des fournisseurs](#)[Gestion de l'environnement](#)[Efficacité des ressources](#)[Énergie et émissions](#)[Logistique et mobilité](#)

appareils électroménagers, tels que les boîtiers d'aspirateurs, les bandeaux de commande de lave-linge, sèche-linge et lave-vaisselle ou bacs à produits. Afin de réduire également la consommation de matières premières primaires dans ce domaine, Miele cherche des solutions permettant d'utiliser des > matériaux recyclés. Intégrer ces derniers dans le développement et la fabrication des produits est toutefois un processus long et complexe. Le plastique doit par ex. répondre aux exigences de design de l'appareil concerné et prouver sa durabilité lors de tests d'endurance. Un tel processus est donc très difficile à mettre en œuvre avec une série d'appareils déjà établie.

À long terme, le but est toutefois de généraliser l'utilisation de matériaux recyclés dès lors que cela est possible sans compromettre la qualité et que la structure du produit le permet. En 2019, Miele s'est engagé à augmenter la quantité de plastiques recyclés utilisés pour atteindre jusqu'à 7500 tonnes d'ici 2025. À l'heure actuelle, près de 194 tonnes sont utilisées.

Miele utilise déjà des plastiques recyclés, comme dans le système d'enroulement du câble des aspirateurs. D'autres processus de production seront adaptés dans les années à venir. Ainsi, en plus des accessoires d'aspirateurs, les composants ou accessoires d'autres groupes de produits seront bientôt également fabriqués à partir de matériaux recyclés. Des projets pilotes sont actuellement en cours. Le potentiel va de quelques centaines de kilogrammes à plusieurs tonnes par application. En 2020, Miele a intensifié ses échanges avec des fabricants de matériaux recyclés et a étudié la qualité et la durabilité de ces matériaux.

### TAUX DE RECYCLAGE ÉLEVÉ POUR LE MÉTAL

[GRI 301-2] L'inox est une matière première particulièrement importante pour Miele et est en grande partie recyclable. C'est pourquoi Miele salue explicitement les fournisseurs qui s'efforcent de traiter une proportion aussi élevée que possible d'inox recyclé tout en maintenant une qualité constante. Cette proportion est toutefois déterminée par le fournisseur et peut fluctuer pour des raisons économiques et technologiques indépendantes de la volonté de Miele. Il est par ex. possible que des métaux recyclés ne soient pas disponibles sur le marché dans la qualité requise.

### EMBALLAGES : TESTER DES ALTERNATIVES, RÉDUIRE LE POIDS

Les emballages utilisés pour l'expédition des appareils électroménagers de Miele doivent être assez résistants pour supporter le poids élevé des produits. Des matériaux stables comme le bois massif et le carton, des pièces moulées en polystyrène expansé (EPS) et des films en polyéthylène sont utilisés. Cela permet de réduire au maximum les dommages durant le transport, le stockage et la manipulation. Une équipe de projet teste continuellement des matériaux d'emballage alternatifs afin de pouvoir passer à des solutions plus respectueuses de l'environnement à long terme. Les critères clés sont les exigences élevées en matière d'emballage (sécurité du produit et faible poids) et une empreinte écologique des plus minimes.

Au cours de l'exercice 2020, la proportion du poids des emballages représentait 9 % par rapport à tous les appareils produits par Miele, contre 9,2 % en 2019.



203678 t  
d'appareils produits en 2020

### DES PRODUITS DE NETTOYAGE ET D'ENTRETIEN SÛRS

Miele est le seul fabricant d'appareils électroménagers à proposer une large gamme de produits de nettoyage et d'entretien parfaitement adaptés aux appareils et aux programmes. Ces produits garantissent un résultat optimal et offrent aux clientes et aux clients un dosage économique, adapté aux besoins. Les exigences imposées aux emballages des produits sont très strictes, par ex. en termes de capacité de charge, de résistance à la température, de protection contre la lumière et de sécurité des produits. Les produits sont, en effet, expédiés d'Allemagne dans le monde entier et doivent résister non seulement au transport, mais également au changement climatique sans être endommagés. C'est pourquoi les conteneurs des produits sont presque exclusivement fabriqués en polypropylène. Ce matériau répond parfaitement aux exigences et présente des propriétés environnementales relativement bonnes, puisqu'il peut être entièrement recyclé. Les produits de nettoyage sont, par ailleurs, très concentrés afin de limiter le volume des emballages.

Depuis 2021, les porte-capsules Miele pour le soin du linge sont fabriqués en plastique recyclé. Les capsules Miele sont de petites doses individuelles permettant un dosage optimal et économique des lessives spéciales. D'autres emballages de produit doivent suivre cet exemple.

### GARANTIR LA SÉCURITÉ DE L'APPROVISIONNEMENT

Afin de pouvoir utiliser les matières premières, les matériaux et les composants nécessaires de manière appropriée, ils doivent être disponibles au bon moment, en quantité suffisante et être de première qualité. Afin de garantir cet approvisionnement, Miele a intégré des indicateurs d'alerte précoce pour la sécurité de l'approvisionnement dans sa > gestion des fournisseurs. Depuis 2016, les indicateurs sont appliqués à environ 1500 fournisseurs, qui représentent ensemble plus de 80 % du volume total des achats.

Grâce à ces indicateurs, Miele peut identifier à un stade précoce les risques potentiels pour la sécurité de l'approvisionnement. L'entreprise utilise une solution logicielle permettant de détecter et de pondérer les menaces telles que les catastrophes naturelles (tremblements de terre, inondations par ex.) ou les risques politiques. Les risques spécifiques aux pays et aux zones géographiques jouent un rôle, au même titre que les risques liés aux fournisseurs, comme la solvabilité. Dès qu'un déficit d'approvisionnement potentiel se profile, des mesures préventives sont prises et des matières premières sont par ex. stockées par les fournisseurs.

En raison de la raréfaction des ressources par ex., l'utilisation croissante de > matériaux recyclés contribue aussi grandement à garantir l'approvisionnement en matières premières nécessaires à long terme.

# Gestion des fournisseurs

## Un partenariat équitable avec des exigences élevées

Miele impose des exigences élevées en matière de qualité et de performance à ses fournisseurs, mais attend également d'eux qu'ils respectent des normes sociales et écologiques élevées. Pour Miele, il va également de soi que les exigences imposées aux fournisseurs doivent être économiquement rentables pour ces derniers. L'objectif est d'établir des relations commerciales à long terme qui se caractérisent par une collaboration basée sur l'équité, la confiance et le partenariat. Cette collaboration débute souvent durant la phase de ► développement des produits. Miele optimise en permanence sa gestion des fournisseurs et l'adapte aux conditions cadres variables. Cela garantit la qualité élevée et constante des produits ainsi que la ► sécurité de l'approvisionnement à long terme. De cette manière, la prise en compte des exigences actuelles en matière de développement durable est également garantie.

La nouvelle loi allemande sur le devoir de diligence oblige certaines entreprises à respecter les droits de l'Homme tout au long de leurs chaînes d'approvisionnement à partir de 2023. Selon la législation actuelle, les aspects suivants notamment sont considérés comme des zones de risque pertinentes : le travail forcé, le travail des enfants, la discrimination, la violation de la liberté syndicale et les conditions d'emploi et de travail problématiques. Miele fait appel à des organismes indépendants pour analyser ces zones de risque chez ses fournisseurs depuis 2004 déjà et officiellement depuis 2008 dans le cadre de la ► certification SA8000 existante. Le devoir de diligence correspondant est également imposé par contrat aux fournisseurs.

### CONCEPT D'APPROVISIONNEMENT AU NIVEAU LOCAL

[GRI 204-1] Les produits de Miele sont principalement fabriqués en Allemagne et dans d'autres pays européens ; En termes de volume d'achat, les usines Miele sont approvisionnées à 84 % depuis l'Europe. En association avec une ► logistique de transport optimisée et un regroupement des flux de marchandises, il est ainsi possible d'économiser sur les frais de transport et de réduire les émissions de CO<sub>2</sub> liées au transport.

En raison de leur éloignement par rapport aux autres sites de production, l'approvisionnement local joue un rôle particulier pour les usines situées en République tchèque et en Chine. Depuis le début, les matériaux de la nouvelle usine polonaise proviennent également de préférence de la région, dans le but de réduire les temps de transport. Les portes et couvercles de lave-linge ainsi que les emballages viennent par ex. de la région. Les matériaux d'emballage font également l'objet d'un approvisionnement local à Uničov, en République tchèque.

### SÉCURITÉ DE L'APPROVISIONNEMENT ÉGALEMENT DURANT LA CRISE

En 2020, la pandémie de Covid-19 a eu un impact important sur l'approvisionnement au sein de la chaîne d'approvisionnement. En Chine, les conditions d'approvisionnement se sont à nouveau détendues relativement tôt. L'approvisionnement en composants venant d'Italie, où Miele compte plus de 150 fournisseurs, a quant à lui posé problème.



# 84 %

Les usines Miele sont approvisionnées à 84 % depuis l'Europe en termes de volume d'achat.

Malgré la crise, Miele a toutefois réussi à éviter les risques d'approvisionnement et à toujours utiliser à pleine capacité les camions de transport. Des difficultés subsistent néanmoins dans l'ensemble du secteur pour s'approvisionner en certains produits, tels que les composants électroniques et l'acier en provenance d'Inde par ex. Miele ne s'attend pas à ce que les conditions d'approvisionnement reviennent à la normale avant 2022 au plus tôt.

Afin d'éviter les difficultés d'approvisionnement dans des situations similaires à l'avenir, Miele continue d'étendre sa chaîne d'approvisionnement, y compris en recourant au double approvisionnement (« dual sourcing ») : Les marchandises sont ainsi achetées auprès de deux fournisseurs indépendants afin de garantir l'► approvisionnement chez un partenaire en cas de pénuries.

### GESTION DES FOURNISSEURS : CONTRÔLE DES CRITÈRES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

[GRI 308-2, 412-1, 414-2] Miele gère la sélection des nouveaux fournisseurs et le contrôle des fournisseurs existants grâce à un système global de gestion des fournisseurs. Il s'agit alors de vérifier non seulement des aspects tels que la qualité, la capacité de livraison et le prix, mais aussi le respect des critères de développement durable imposés par Miele.

Le respect des critères ► écologiques, ► sociaux et économiques de développement durable est évalué et contrôlé à plusieurs reprises au cours

[< Retour](#)[Matières premières et matériaux](#)[Gestion des fournisseurs](#)[Gestion de l'environnement](#)[Efficacité des ressources](#)[Énergie et émissions](#)[Logistique et mobilité](#)

de la relation commerciale. Au début du processus de sélection, les fournisseurs intéressés doivent soumettre une auto-déclaration en ligne. Il est demandé chaque année aux fournisseurs de produits d'actualiser leurs informations. Des audits réguliers sont par ailleurs organisés. Tandis que les audits ont majoritairement été réalisés sur site en 2019, ceux de 2020 ont été réalisés par voie numérique en raison de la pandémie de Covid-19.

### GESTION DURABLE DES FOURNISSEURS

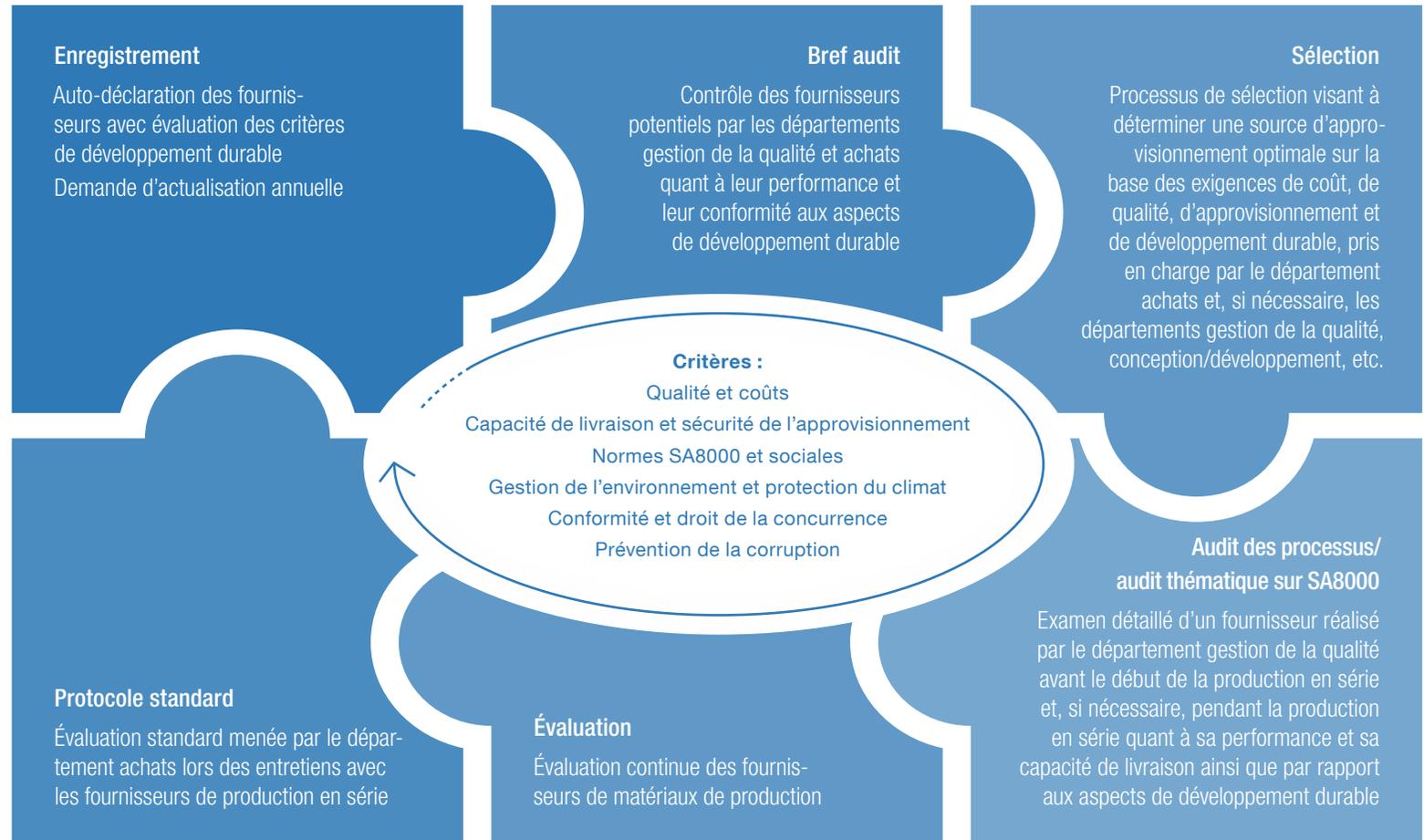
La gestion des fournisseurs de Miele repose sur six éléments systématiquement interconnectés (voir graphique). Elle englobe les critères essentiels de développement durable et est continuellement adaptée aux conditions cadres variables. Dans le cadre de l'évaluation sur place des nouveaux fournisseurs, Miele soutient les acheteuses et les acheteurs ainsi que les usines par l'intermédiaire de deux bureaux d'achat internationaux (IPO) situés en Europe de l'Est et en Asie. Au cours de la période couverte par le rapport, de nouveaux membres du personnel ont été qualifiés pour effectuer des audits SA8000, de sorte qu'il y a désormais sept auditrices et auditeurs en Chine par ex.

### SÉLECTION DES NOUVEAUX FOURNISSEURS

[GRI 308-1, 414-1] La performance et la capacité de livraison des fournisseurs sont déterminantes pour l'attribution des contrats. En plus de critères tels que l'équipement technique et les processus stables et standardisés, le département achats de Miele vérifie également, lors de la sélection des nouveaux fournisseurs, si les fournisseurs en question répondent aux normes sociales et aux

## GESTION DURABLE DES FOURNISSEURS

Processus à plusieurs niveaux



[< Retour](#)[Matières premières et matériaux](#)[Gestion des fournisseurs](#)[Gestion de l'environnement](#)[Efficacité des ressources](#)[Énergie et émissions](#)[Logistique et mobilité](#)

directives environnementales définies par Miele. À cette fin, tous les fournisseurs, quelle que soit leur localisation, sont invités à fournir une auto-déclaration de respect des exigences uniformes en matière de développement durable. Ces exigences concernent entre autres les certifications, les normes et d'autres thèmes en lien avec les collaborateurs, ainsi que la conformité, la prévention de la corruption, la gestion de l'environnement et la protection du climat. Les responsables des groupes de matériaux du département achats vérifient que les informations fournies dans l'auto-déclaration sont exhaustives et plausibles. En cas de non-conformité, le fournisseur potentiel a l'opportunité de prendre les mesures nécessaires pour corriger la situation dans un délai raisonnable et de continuer ainsi à satisfaire les exigences. Dans le cas contraire, Miele n'envisagera pas de nouer une relation commerciale avec ce fournisseur.

Avant l'acceptation d'un fournisseur de matériaux de production, un bref audit est effectué sur place afin de vérifier le respect de la qualité des processus et des normes de développement durable. En cas d'anomalies, des solutions sont recherchées conjointement dans la mesure où le fournisseur serait autrement un partenaire intéressant pour Miele. Si aucune amélioration n'est démontrée, Miele exclut le candidat en question. En raison de la pandémie de Covid-19, de brefs audits ont également été réalisés en ligne en 2020 pour la première fois.

### ÉVALUATIONS RÉGULIÈRES ET AUDITS DES PROCESSUS CHEZ LES FOURNISSEURS ACTIFS

Lorsqu'une relation est établie avec un fournisseur, des évaluations régulières sont effectuées afin de déterminer si le fournisseur continue à res-



# 157

auditrices et auditeurs  
de processus  
formés et actifs

pecter les normes de développement durable imposées. Un instrument essentiel à cet effet est le portail des fournisseurs par le biais duquel les fournisseurs enregistrés sont invités à actualiser chaque année leur auto-déclaration en ligne.

Chez tous les fournisseurs qui livrent du matériel pour une série de produits, les processus sont audités afin de garantir la performance et la capacité de livraison. Ces audits ont lieu avant le début de la production en série et en cours de production. Des critères de développement durable sont également évalués dans le cadre de ces audits de processus. Au 31 décembre 2020, Miele comptait 157 auditrices et auditeurs de processus formés. Ils ont effectué 90 audits internes et externes en 2020.

### RESPECT DES CRITÈRES SA8000

[GRI 407-1, 408-1, 409-1] Miele porte également une attention particulière aux exigences sociales. Tous les fournisseurs du monde entier doivent s'engager à respecter les critères suivants dans leurs propres activités, conformément à la norme sociale SA8000 reconnue à l'échelle internationale, et à veiller à ce que leurs propres fournisseurs respectent également ces critères :

- [Interdiction du travail des enfants](#)
- [Interdiction du travail forcé ou obligatoire](#)
- [Protection de la santé et sécurité au travail](#)
- [Droits à la liberté syndicale et à la négociation collective](#)
- [Interdiction de la discrimination](#)

- [Interdiction des mesures disciplinaires \(au sens de châtiments corporels, de coercition mentale ou physique ou d'abus verbal et de punitions sévères ou inhumaines\)](#)

- [Respect du temps de travail](#)

- [Respect de la rémunération](#)

Les collaboratrices et collaborateurs du département achats procèdent à une classification générale des risques pour tous les fournisseurs sur la base des critères SA8000. Selon le pays et le secteur, il existe trois niveaux de risque : « faible », « moyen » et « élevé ». Peu de fournisseurs de Miele sont classés sous le niveau de risque « élevé ». Ceux-ci font l'objet d'une observation constante et sont évalués une fois par an par les collaboratrices et collaborateurs du département achats, notamment par le biais d'audits se basant sur la norme SA8000. En cas de suspicion d'infraction, un processus d'escalade sur plusieurs niveaux est lancé.

Au cours de la période couverte par le rapport, Miele a révisé sa classification des risques et y a ajouté pour la première fois une classification des risques par pays, développée par amfori BSCI (Business Social Compliance Initiative). Celle-ci couvre, selon le code BSCI, les critères susmentionnés de la norme sociale SA8000. La classification des risques par pays a ainsi pour objectif d'aider les entreprises à mieux identifier les risques sociaux potentiels liés à leurs marchés d'approvisionnement. Cet outil externe, qui repose sur une base de données indépendante, complète judicieusement la classification des risques de Miele. En cas de divergences entre la classification des risques de Miele et la clas-

[< Retour](#)[Matières premières et matériaux](#)[Gestion des fournisseurs](#)[Gestion de l'environnement](#)[Efficacité des ressources](#)[Énergie et émissions](#)[Logistique et mobilité](#)

sification des risques par pays d'amfori BSCI, une justification factuelle doit être fournie pour chaque cas individuel et fera l'objet d'un examen dans le cadre d'audits SA8000 externes.

En plus des critères basés sur la norme SA8000, Miele demande également à ses fournisseurs de l'informer des formes de participation du personnel mises en place par l'entreprise et d'indiquer si des mesures ont été prises pour assurer la protection de la santé et la sécurité au travail et pour fournir une formation et un soutien supplémentaires aux membres du personnel.

### ÉVALUATION DES NORMES ÉCOLOGIQUES

[GRI 308-1] Afin de garantir le respect des normes écologiques, Miele évalue ses fournisseurs en se basant sur l'implémentation d'un système de gestion environnementale, selon la norme ISO 14001 par ex. L'évaluation centrale des fournisseurs vérifie également si le fournisseur utilise les ressources de manière durable. Les exigences écologiques pour les matériaux et les composants sont assurées en permanence conformément aux lois en vigueur (comme le règlement relatif aux substances dangereuses) et aux directives spécifiques à l'entreprise. À cette fin, Miele applique sa propre norme d'usine qui décrit les restrictions sur l'utilisation de certaines substances dans les matériaux et les composants. Les contrats ne sont attribués aux fournisseurs de matériaux de production que lorsqu'ils ont confirmé le respect de cette norme d'usine.

### PRÉVENTION DE LA CORRUPTION ET CONFORMITÉ

Pour Miele, les critères économiques de développement durable incluent la préven-

tion de la corruption et la conformité. Ces critères sont basés sur les principes du Global Compact des Nations unies et d'autres > directives applicables au niveau international.

Les > directives éthiques pour les achats s'appliquent aux collaboratrices et collaborateurs exerçant des activités d'acquisition. La coopération toujours basée sur le partenariat, l'équité et la transparence avec les fournisseurs est alors primordiale.

Les fournisseurs doivent indiquer si leur entreprise participe à des > initiatives de conformité internationales ou sectorielles et si des mesures sont prises pour prévenir la corruption – par ex. par l'intermédiaire d'un médiateur pour le personnel ou en tenant compte de l'indice de perception de la corruption (IPC) de Transparency International lors de la sélection de leurs propres fournisseurs.

Miele offre aux fournisseurs la possibilité de contacter un > médiateur désigné. En cas de soupçon, de corruption ou de vol par ex., cette personne joue le rôle d'interlocuteur indépendant aussi bien pour le personnel que pour les partenaires commerciaux ou des tiers. Ses coordonnées sont indiquées sur toutes les commandes de Miele.

### PROCESSUS D'ESCALADE EN CAS DE SUSPICION D'INFRACTION

[GRI 407-1, 408-1, 409-1] S'il existe des soupçons ou des preuves qu'un fournisseur enfreint des critères SA8000 ou des normes environnementales, un processus d'escalade sur plusieurs niveaux est lancé. Ce processus peut aboutir à la restriction et au blocage du fournisseur pour l'avenir. Les infractions graves entraînent généralement une exclusion absolue et immédiate.

En fonction de son évolution, un fournisseur présentant des anomalies peut éventuellement rester actif pour le compte de Miele. Pour cela, il doit toutefois établir un plan d'action en collaboration avec les départements achats et gestion de la qualité de Miele et remédier complètement aux anomalies constatées dans le délai convenu.

Au cours de la période couverte par le rapport, des anomalies ont été constatées chez un fournisseur lors de l'évaluation. L'inspection de ce fournisseur a été réalisée conformément au plan d'escalade et Miele a estimé qu'il avait réussi à mettre en œuvre les mesures correctives convenues conjointement. Il n'y a eu aucun blocage au cours de la période couverte par le rapport.

# Gestion de l'environnement

## Approche préventive

[GRI 102-11] Chez Miele, la gestion de l'environnement englobe la protection de l'environnement en interne et la gestion de l'énergie. L'entreprise s'efforce de réduire continuellement l'impact environnemental de ses sites, qui est causé par les eaux usées, les déchets et les émissions ainsi que par les processus et la logistique très gourmands en énergie. Tous les produits sont fabriqués en préservant les ressources et en utilisant le moins d'énergie possible. Dans ce cadre, Miele suit le principe de précaution : l'entreprise prend en compte la protection de l'environnement à un stade précoce, dès la phase de planification des installations et des processus.

### SYSTÈMES DE GESTION CERTIFIÉS

Miele utilise un > système de gestion intégré pour contrôler la protection de l'environnement en interne à l'échelle de l'entreprise. Un élément important de ce système de gestion est la gestion de l'environnement, qui est certifiée ISO 14001 sur tous les sites de production du monde. Celle-ci comprend des directives relatives au traitement des matériaux, de l'eau et des déchets ainsi qu'aux émissions. Miele utilise des indicateurs environnementaux pour contrôler et surveiller sa performance environnementale. Le système de gestion est examiné au début de chaque exercice : Les progrès sont mesurés au vu des résultats des évaluations individuelles menées dans les usines

Miele. Sur cette base, les responsables fixent de nouveaux objectifs. Les évaluations internes sont complétées par des audits de contrôle externes.

Un autre élément du système de gestion intégré est la > gestion de l'énergie,, qui est certifiée ISO 50001 sur tous les sites de production européens. Ce système aide les sites à identifier les potentiels d'économies d'énergie supplémentaires et à mettre en œuvre les mesures appropriées.

La certification des sites européens dans le cadre de la norme ISO 50001 est renouvelée tous les trois ans. La gestion de l'énergie sur les sites européens a fait l'objet d'une nouvelle certification fin 2020.

La production sur le nouveau site polonais, l'usine de lave-linge de Ksawerów, a débuté en septembre 2019. L'usine a obtenu la certification ISO 50001 en mai 2021. La gestion de l'énergie sur le site de Dongguan en Chine est basée sur la norme ISO 50001.

Les responsables de toutes les usines échangent régulièrement au sujet des bonnes pratiques. Miele révisé son système de gestion de l'énergie sur une base annuelle au moyen d'audits internes menés par cinq collaboratrices et collaborateurs formés à cet effet. Aucune anomalie n'a



# 918000 €

investis par Miele en 2020 pour la protection de l'environnement dans les usines de production.

été constatée pour les exercices 2019 et 2020. La révision annuelle a seulement donné lieu à des recommandations pour l'optimisation des différentes descriptions des processus. Les responsables ont commencé à implémenter les mesures d'amélioration appropriées. Il s'agit, d'une part, de coordonner la procédure de formation des indicateurs clés et, d'autre part, de concevoir et de simplifier les rapports sur l'énergie.

Avec ces audits, Miele assure également la mise en œuvre nationale de la directive européenne sur l'efficacité énergétique de 2015, qui exige la réalisation d'audits énergétiques tous les quatre ans. Dans les filiales, dont certaines sont également concernées, l'audit énergétique est réalisé conformément à la norme DIN EN 16247-1.

En raison de la pandémie de Covid-19, les réunions portant sur la gestion de l'énergie ont eu lieu exclusivement en ligne en 2020. Le nombre de réunions a alors été porté à quatre. Les réunions ont ainsi été plus rapprochées et donc plus actuelles, ce qui s'est avéré avantageux, notamment en ce qui concerne la mise en œuvre de l'ambitieuse nouvelle > stratégie de développement durable. À l'avenir, l'entreprise s'appuiera sur un mélange d'événements en ligne et en présentiel en fonction du sujet traité.



8,7 millions €

de dépenses courantes pour la protection de l'environnement dans les usines de production (2020)

#### COOPÉRATION ENTRE LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT ET LA GESTION DE L'ÉNERGIE

La gestion de l'environnement chez Miele est répartie entre la protection de l'environnement en interne et la gestion de l'énergie, sur la base des directives des systèmes normatifs ISO 14001 et ISO 50001. Chacun de ces domaines dispose de responsables spécialisés propres, aussi bien au siège que dans les différentes usines. Tous les responsables d'usine rendent compte au siège de Gütersloh. Un échange continu a lieu entre les usines : Les équipes chargées de la protection de l'environnement en interne et de la gestion de l'énergie se réunissent généralement deux fois par an sur l'un des sites allemands.

Ces réunions sont l'occasion de discuter des différents projets axés sur l'efficacité, d'informer sur les changements du cadre juridique et de continuer à se former. En outre, des délégués des autres usines européennes et de Dongguan en Chine participent régulièrement aux ateliers organisés en Allemagne.

De plus, l'équipe de gestion de l'énergie est organisée sous la forme > d'un réseau d'efficacité interne. En 2020, les groupes du réseau se sont également réunis en ligne en raison de la pandémie de Covid-19.

[GRI 307-1] Miele exploite dans toute l'Allemagne un système de gestion juridique uniforme et commun à toutes les usines pour la protection de l'environnement en interne, la gestion de l'énergie ainsi que la santé et la sécurité au travail. Il est ainsi possible de contrôler le respect des obligations et des lois. Ce système a continué de faire ses preuves au cours de la période couverte par le rapport. Il garantit un contrôle de conformité simple et cohérent et permet de consigner les obligations légales supplémentaires découlant des décisions d'approbation. La mise en œuvre de la protection de l'environnement en interne reste du ressort des différentes usines. Aucune infraction aux directives environnementales n'a été enregistrée au cours de la période couverte par le rapport.

#### GESTION PROFESSIONNELLE DES PLAINTES

[GRI 413-1/-2] En cas de suspicion d'infraction à la protection de l'environnement, les collaborateurs, les résidents locaux, les partenaires commerciaux ou d'autres personnes peuvent à tout moment déposer des plaintes et contacter Miele à ce sujet par téléphone, e-mail ou par voie postale. Les interlocuteurs sont le siège ou les usines. Les faits sont examinés par le département spécialisé compétent ou la direction de l'usine, qui clarifie ou élimine les causes. En cas d'incidents graves, la direction de l'entreprise est impliquée à un stade précoce. Aucune plainte importante concernant les émissions environnementales n'a été déposée au cours de la période couverte par le rapport.



## MIELE SOUTIENT UN MODE DE VIE DURABLE EN VILLE

À quoi ressemblera à l'avenir un habitat durable et économe en énergie ? Un > projet pilote à Melbourne nous livre une possible réponse : Le pionnier du développement durable Joost Bakker y a bâti en 2020 une maison zéro déchet, avec le soutien de la filiale Miele. Cette maison fonctionne en circuit fermé, alimente en énergie renouvelable les habitants et est axée sur la culture urbaine de fruits et légumes. Outre les appareils électroménagers destinés au soin du linge, Miele a également fourni une cuisine complète avec cave à vin. Tous les appareils de la maison fonctionnent à l'énergie solaire. La maison a pu être occupée fin 2020, après des retards dus à la pandémie.

# Efficacité des ressources

## Prévention des déchets et gestion de l'eau

[GRI 306-1/-2] Chez Miele, la gestion responsable des ressources naturelles passe non seulement par des économies de matières premières, mais aussi par la prévention des déchets et la réduction au maximum de la consommation d'eau. Cela permet de protéger l'environnement et contribue de surcroît à la sécurité de l'approvisionnement et à la réduction des coûts. Dans cette optique, l'entreprise optimise continuellement ses processus de production. Les matériaux

sont de préférence directement réutilisés ou sont introduits dans le processus de recyclage.

### PRÉVENTION DES DÉCHETS ET RECYCLAGE À GRANDE ÉCHELLE

[GRI 306-1/-2] Il est impossible d'éviter complètement les déchets de production. Ces derniers sont soigneusement triés sur place à l'aide de conteneurs réutilisables. Miele confie l'élimination à des entreprises spécialisées disposant des qualifications appropriées.

Ces entreprises sont contrôlées par Miele dans le cadre > audits des entreprises d'élimination. Ces contrôles sont parfois effectués en coopération avec d'autres fabricants. Outre les exigences légales de la loi allemande sur le recyclage des déchets, d'autres aspects sont vérifiés, tels que le contrôle des déchets entrants, la délivrance d'un permis pour les installations d'élimination des déchets, l'état des laboratoires et l'étalonnage des balances utilisées. L'enregistrement nécessaire des flux de déchets sortants des sites des usines est effectué par les entreprises d'élimination mandatées. Le transport des déchets dangereux est confié exclusivement à des entreprises spécialisées – tant en Allemagne que sur les sites basés à l'étranger. L'entreprise Miele elle-même n'exporte aucun déchet.

Au cours de l'exercice 2020, l'ensemble des usines

ont produit 37413 tonnes de déchets. Cela représente une augmentation d'environ 9,4 % par rapport à 2019 (34190 tonnes). Outre l'augmentation de la production, l'augmentation du volume de déchets est due à la hausse de la quantité de ferraille d'acier chromé générée par la mise en service d'une nouvelle installation de soudage d'inox à l'usine de Gütersloh (la ferraille a bien entendu été envoyée au recyclage). En contrepartie, la nouvelle installation a permis d'augmenter la part de production interne sur le site de Gütersloh, car les pièces désormais fabriquées sur place (brides moulées sous pression) étaient auparavant achetées. L'augmentation du volume de déchets s'explique également par l'excavation de terre réalisée en vue d'installer un nouveau canal d'alimentation souterrain sur le site de Lehrte.

Au cours des exercices 2019 et 2020, 95 % de tous les déchets des usines Miele du monde entier ont été recyclés. Tant pour le recyclage que pour l'élimination, le volume de déchets dangereux a légèrement baissé pour atteindre 2574 tonnes au cours de la période couverte par le rapport. Cela représente une baisse de 4,2 % par rapport aux 2687 tonnes de l'année précédente.

À l'heure actuelle, certaines stations de traitement fixent de nouveaux critères d'acceptation pour les opérations de recyclage. Jusqu'à présent, les boues provenant des stations de traitement des eaux usées de Miele et de la fonderie étaient transformées en matériaux de construction sous

### VOLUME TOTAL DES DÉCHETS

en tonnes



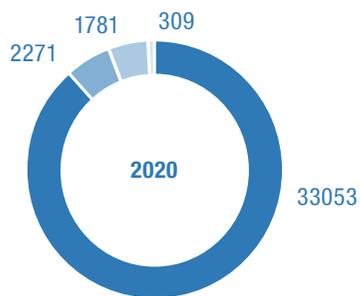
forme de matériau de recyclage. Ces matériaux de construction servent à la sécurisation ou aux chaussées dans les décharges. Toutefois, étant donné qu'il y a de moins en moins de décharges en Allemagne, cette solution de recyclage est vouée à disparaître. À l'avenir, il se peut donc que le traitement des déchets mis en décharge ne soit plus classé comme opération de recyclage, mais comme opération d'élimination. Cela aurait pour conséquence de faire baisser significativement la part de déchets Miele recyclés.

### SENSIBILISATION DU PERSONNEL

[GRI 306-1/-2] L'implication de l'ensemble du personnel est cruciale pour éviter autant que possible les déchets et les éliminer correctement. Diverses mesures sont mises en œuvre par Miele pour sensibiliser son personnel à ce sujet. Sur les sites des usines par ex., des panneaux d'information indiquent comment trier correctement les déchets.

### DESTINATION DE TOUS LES DÉCHETS<sup>1)</sup>

en tonnes



- Recyclage des matériaux, traitement
- Production d'énergie, combustion
- Traitement physico-chimique
- Mise en décharge

1) Pour plus d'explications, cf. page 97.

[< Retour](#)[Matières premières et matériaux](#)[Gestion des fournisseurs](#)[Gestion de l'environnement](#)[Efficacité des ressources](#)[Énergie et émissions](#)[Logistique et mobilité](#)

Un système de tri des déchets a été mis en place dans la filiale canadienne. Par ailleurs, un concours sur le thème de la réduction des déchets a été lancé auprès des membres du personnel, avec une récompense à la clé.

Dans le cadre du projet « ECO-office », la filiale russe développe, depuis 2017, des mesures visant à sensibiliser le personnel à l'environnement dans son travail quotidien. Ainsi, la vaisselle jetable habituellement utilisée dans les locaux a été remplacée en 2020 par de la vaisselle en céramique et en métal et une fontaine à eau a été installée. Ces mesures ont également été déployées dans la filiale italienne. La consommation de bouteilles jetables en plastique a été fortement réduite dans ces deux filiales.

La filiale australienne a organisé une enquête en ligne sur les habitudes d'impression auprès des membres du personnel. Cette initiative a permis d'identifier des possibilités de réduire les impressions et la consommation de papier. Environ 250 membres du personnel ont répondu au sondage en 2020, en apportant de nombreuses idées et suggestions. Une recommandation détaillée de mise en œuvre est actuellement en cours d'élaboration sur place.

### GESTION COHÉRENTE DE L'EAU

[GRI 303-1] Miele est tributaire de la matière première eau tout au long de la chaîne de valeur : Dans les usines, de l'eau de refroidissement est nécessaire pour la production des appareils Miele et de l'eau est également utilisée pour faire fonctionner les cuisines et installations sanitaires et pour irriguer les espaces verts. Les usines de production de Gütersloh et Braşov puisent la majeure partie de leur eau dans leur

propre puits, tandis que les autres usines s'approvisionnent en eau auprès du réseau public.

Miele vise à réduire continuellement sa consommation d'eau grâce à une gestion cohérente de l'eau. Il va de soi que toutes les mesures d'économie sont mises en œuvre de manière à garantir en permanence l'hygiène de l'eau potable. Ces dernières années par ex., les systèmes d'alimentation en eau potable et en eau d'extinction du site de Gütersloh, auparavant gérés conjointement, ont été séparés. Pour l'eau potable, l'entreprise a fait installer de nouvelles conduites de plus petite section, ce qui a permis de réduire la consommation d'eau. Le diamètre des anciennes conduites était trop grand pour les besoins actuels en eau potable et les conduites devaient donc être purgées très fréquemment pour éviter une contamination. Leur grande capacité permettait de lutter efficacement contre d'éventuels incendies grâce à une grande quantité d'eau d'extinction rapidement disponible. Depuis 2021, un réservoir d'eau d'extinction de 1250 mètres cubes remplit cette exigence.

Par rapport à 2019, le prélèvement d'eau par tonne de produit est passé de 1,85 mètre cube à 1,93 mètre cube par tonne de produit pour l'exercice 2020. Le prélèvement absolu en eau a également augmenté, passant de 358789 mètres cubes l'année précédente à 393827 mètres cubes au cours de l'exercice 2020. Cela est notamment dû aux multiples renouvellements d'eau de la tour de refroidissement pour des raisons d'hygiène et au volume accru d'eau de rinçage utilisée en raison de la mise en service d'une installation de refroidissement à Gütersloh. En outre, la nouvelle usine située en Pologne est, pour la première fois, également intégrée aux données du rapport de l'exercice 2020. L'été sec de 2020 et

la nécessité accrue d'arroser les espaces verts ont également contribué à augmenter la consommation d'eau. Des systèmes d'irrigation goutte à goutte ont été installés sur certains sites afin de réduire la consommation d'eau à l'avenir.

Les usines situées hors d'Allemagne ont également mis en place un système de gestion de l'eau. Des mesures appropriées sont implémentées pour réduire la consommation d'eau. À titre d'exemple, des compteurs ont été installés sur le site de Dongguan en Chine, afin d'analyser la quantité d'eau et de fixer des objectifs de consommation.

### EAUX USÉES : MESURES RÉGULIÈRES

[GRI 303-1/-2, 306-3] Les usines de Gütersloh, Oelde, Lehrte et Bürmoos peuvent rejeter directement leurs eaux usées dans le réseau de canalisations public en raison de leur qualité élevée. Ces rejets dits indirects sont soumis à la réglementation sur les eaux usées des communes concernées. Les eaux usées sont traitées avant d'être rejetées : Du lait de chaux est utilisé sur les sites de Gütersloh et Oelde pour précipiter les métaux lourds afin qu'ils puissent être éliminés des eaux usées par filtration. La précipitation est un processus chimique qui permet d'isoler une substance dissoute d'une solution. Les métaux lourds sont alors retenus par les filtres sous forme solide. Une neutralisation est également effectuée. Cela permet de garantir le respect de toutes les valeurs-seuils indiquées dans la réglementation sur les eaux usées des communes. Pour contrôler la qualité de ce processus, Miele effectue régulièrement des analyses internes et les autorités analysent des échantillons.

### EAUX USÉES

en mètres cubes



Sur les sites de toutes les autres usines également, des échantillons sont prélevés régulièrement pour garantir la qualité irréprochable des eaux usées. Aucun dépassement important et significatif des valeurs-seuils communales n'a eu lieu au cours de la période couverte par le rapport.

Sur le site de l'usine de Braşov, les eaux usées domestiques sont actuellement traitées dans notre station d'épuration biologique et sont déversées dans le cours d'eau appelé la Bârsa – vraisemblablement jusque fin 2021. Par la suite, les eaux usées de Miele seront acheminées via le nouveau réseau d'égouts public vers une nouvelle station d'épuration publique, pour y être traitées. Pour le moment, la nouvelle usine de Ksawerów ne dispose d'aucun processus de production générant des eaux usées techniques. Les autres eaux usées produites dans l'usine sont acheminées via le réseau d'égouts public vers une station d'épuration municipale, pour y être traitées.

En raison de l'augmentation de la consommation d'eau, le volume total des eaux usées de toutes les usines Miele a augmenté pour atteindre 362702 mètres cubes au cours de l'exercice 2020 (2019 : 313264 mètres cubes).

# Énergie et émissions

## Focalisation sur la protection du climat

Le changement climatique est l'un des défis majeurs de notre époque. La protection du climat est également l'une des principales tâches de Miele en matière de développement durable. C'est pourquoi l'entreprise a développé sa stratégie climatique de manière ambitieuse au cours de la période couverte par le rapport et a défini des objectifs de grande envergure. Le cœur de la stratégie climatique consiste à prévenir, réduire et – lorsque cela n'est pas (encore) possible – compenser les émissions de CO<sub>2</sub>. Pour ce faire, les instruments clés sont les investissements dans des mesures d'efficacité, l'expansion de l'autoproduction d'électricité ainsi que la réduction ciblée des émissions dans la chaîne de valeur en amont et en aval.

Le développement de la stratégie a été approuvé par la direction en octobre 2020. De nombreuses mesures ont ensuite été décidées et les premières étapes de leur mise en œuvre ont été franchies. La nouvelle stratégie climatique est intégrée dans l'élargissement de la > stratégie de développement durable, avec laquelle Miele a considérablement affiné ses objectifs dans les domaines clés au cours de la période couverte par le rapport.

En développant et adoptant sa stratégie climatique, Miele répond aux exigences de > l'initiative Science Based Targets internationale. Cette dernière vise à aligner les objectifs

climatiques des entreprises sur les connaissances scientifiques en matière de climat.

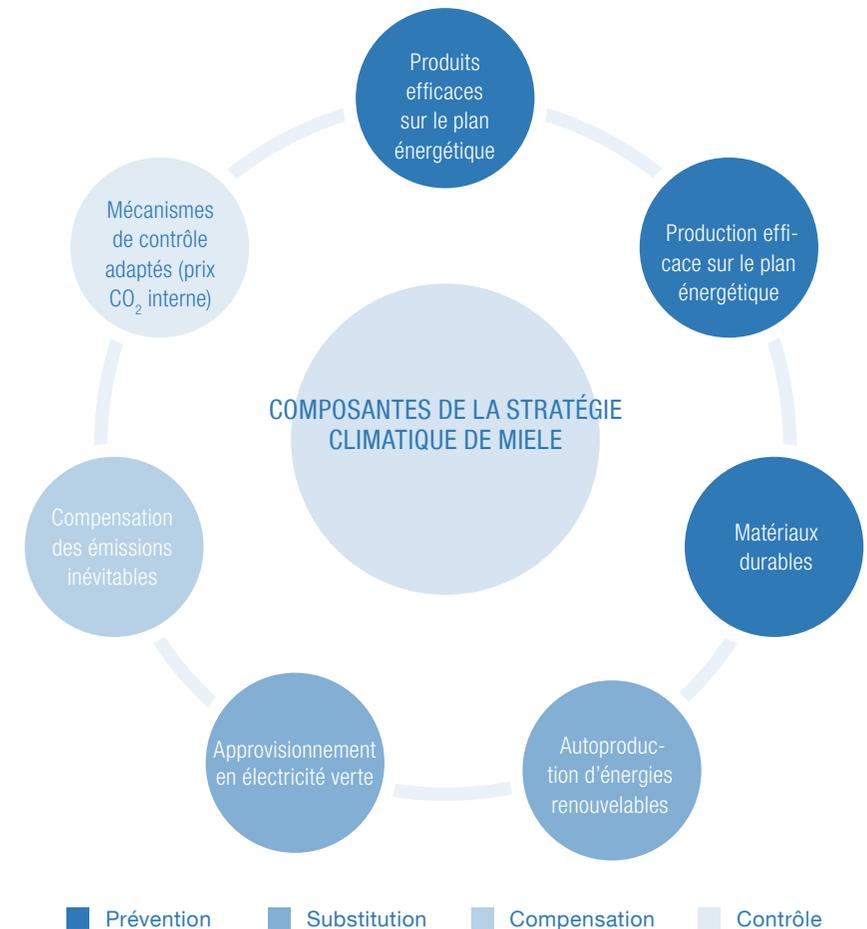
### NEUTRALITÉ CARBONE POUR TOUS LES SITES À PARTIR DE 2021

Dans le cadre de sa stratégie climatique, Miele a décidé de produire selon une logique de neutralité carbone à partir de 2021. Cela renvoie aux émissions propres à l'entreprise (champ d'application 1) et aux émissions des fournisseurs d'énergie (champ d'application 2). Dans le même temps, l'entreprise s'est fixé pour objectif de réduire d'ici 2030 les émissions absolues de CO<sub>2</sub> de ses sites de production et de distribution dans le monde entier, y compris de son parc automobile, de 50 % par rapport à 2019. Pour ce faire, d'ici 2030, l'entreprise investira principalement dans l'efficacité énergétique des sites de Miele et dans la production de sa propre électricité à partir de sources renouvelables sur ses sites.



DRIVING AMBITIOUS CORPORATE CLIMATE ACTION

### COMPOSANTES DE LA STRATÉGIE CLIMATIQUE DE MIELE





## LE BIOGAZ POUR PROTÉGER LE CLIMAT ET LA POPULATION

Les énergies renouvelables permettent non seulement de ménager l'environnement, mais aussi d'améliorer le quotidien de la population. Dans le cadre d'un projet de compensation du CO<sub>2</sub>, Miele s'emploie depuis 2021 à ce que des familles rurales du Népal soient équipées de petites installations au biogaz. En cuisinant au gaz de biomasse et non au bois de chauffage, ces familles évitent de produire une fumée nocive. En outre, les restes provenant de l'installation peuvent être utilisés comme fertilisant, ce qui augmente les rendements agricoles. Comme ces personnes ne dépendent plus exclusivement du bois, moins de superficie de forêts est défrichée. Cela permet de préserver la biodiversité et de lutter contre l'érosion des sols. Grâce au seul engagement de Miele, 350 nouvelles installations peuvent désormais être construites.

### AUTOPRODUCTION ET APPROVISIONNEMENT EN ÉLECTRICITÉ VERTE

En avril 2021 déjà, une centrale photovoltaïque a été mise en service à Dongguan, en Chine. D'autres projets sont prévus aussi bien sur les sites de production que dans les filiales. Par ailleurs, l'entreprise passe entièrement aux énergies renouvelables en ce qui concerne son approvisionnement en électricité : Depuis 2021, tous les sites du monde entier s'approvisionnent en électricité verte. L'usine de Ksawerów, qui a ouvert ses portes début 2019, achète déjà 100 % d'électricité verte depuis le lancement de la production. Par ailleurs, depuis 2020, tous les sites de production en Allemagne ainsi qu'à Bürmoos, Braşov et Uničov sont alimentés en électricité provenant de sources renouvelables. De nombreuses filiales internationales, en Grande-Bretagne, Nouvelle-Zélande, aux Pays-Bas et en Suisse par ex., ainsi que le groupe Steelco s'approvisionnent déjà exclusivement en électricité verte.

### COMPENSATION DES ÉMISSIONS INÉVITABLES

Les émissions inévitables sont compensées par des investissements dans des projets mondiaux de protection du climat et par l'achat de certificats de CO<sub>2</sub> de haute qualité. L'entreprise soutient par ex. ainsi un projet solaire thermique en Inde et un projet de biogaz au Népal. Miele soutient également un projet de culture durable du café au Nicaragua. Grâce au soutien technique et financier qu'ils reçoivent, les agriculteurs y vivant exploitent leurs plantations dans le respect de l'environnement. À cela s'ajoutent des projets de reforestation en Ouganda, où plus de 40 % de la superficie forestière a été perdue au cours des 20 dernières années. Aux États-Unis, l'entreprise soutient également

un projet visant à reboiser de nouvelles zones de forêts de feuillus dans la plaine alluviale du Mississippi, qui est considérée comme l'un des principaux écosystèmes de feuillus d'Amérique du Nord.

### PROMOTION DE TECHNOLOGIES INNOVANTES

Miele encourage également les approches technologiques innovantes en matière de réduction ou de séquestration du CO<sub>2</sub>. Un projet déployé en Autriche et en Allemagne soutient le stockage du carbone à des fins agricoles. Le charbon végétal y est utilisé comme réservoir de carbone à long terme. Le charbon végétal est incorporé dans le sol, ce qui augmente la fertilité du sol et favorise la formation d'humus. Miele apporte un soutien financier au projet.

### RÉDUCTION DE L'EMPREINTE CARBONE DES PRODUITS

La majeure partie des émissions de CO<sub>2</sub> de l'empreinte de Miele ont lieu durant la phase d'utilisation des produits (champ d'application 3.11) et lors de l'achat de biens et de services (champ d'application 3.1). Ici aussi, il convient de réduire encore les émissions de CO<sub>2</sub>. Les premiers projets pilotes sont en cours.

### LA VOIE VERS LA STRATÉGIE CLIMATIQUE

Afin de protéger efficacement le climat, il est important de pouvoir attribuer les émissions respectives à des activités spécifiques. L'entreprise peut s'appuyer sur le > bilan climatique annuel établi à cette fin dans le cadre de son processus actuel de stratégie climatique.

En 2020, au début de son processus stratégique, Miele a élargi le périmètre de son bilan clima-

[< Retour](#)[Matières premières et matériaux](#)[Gestion des fournisseurs](#)[Gestion de l'environnement](#)[Efficacité des ressources](#)[Énergie et émissions](#)[Logistique et mobilité](#)

tique pour y inclure les filiales internationales, le groupe Steelco ainsi que sa participation dans le spécialiste coréen de la robotique Yujin, et a réalisé une analyse de potentiel sur cette base. Cette analyse a permis d'identifier des mesures d'efficacité énergétique, d'évaluer le potentiel de l'autoproduction d'électricité et de quantifier les principales émissions du champ d'application 3. Sur cette base, des mesures potentielles de réduction des émissions des champs d'application 1, 2 et 3, y compris des coûts associés, ont été modélisées. Par ailleurs, des moyens possibles d'atteindre la neutralité carbone par des mesures d'efficacité énergétique, l'augmentation de l'autoproduction d'électricité, l'augmentation de l'approvisionnement en électricité verte et des options de compensation ont été mis en évidence.

### GESTION SYSTÉMATIQUE DE L'ÉNERGIE

À l'heure actuelle, l'approvisionnement énergétique en Allemagne et en Europe subit un changement structurel vers plus d'énergie solaire et éolienne. Ces deux formes d'énergie sont toutefois fluctuantes, car elles sont tributaires des conditions météorologiques. Il convient d'éviter les éventuels goulots d'étranglement en matière d'alimentation électrique et d'assurer la disponibilité ainsi que la stabilité des prix. Il est donc important pour Miele de s'adapter aux changements à un stade précoce en s'appuyant sur de nouvelles technologies de stockage et des mécanismes de contrôle internes efficaces. Miele est convaincu que seul un stockage d'énergie intermédiaire sous forme d'hydrogène peut compenser les écarts entre une offre fluctuante et une demande constante.

L'entreprise s'engage donc à développer des solutions de stockage d'énergie basées sur la technologie de l'hydrogène. À titre d'exemple, Dr Reinhard Zinkann est cosignataire de la présentation « Aufbruch in die Zukunft: Transformationspfade für nachhaltige industrielle Projekte in Nordrhein-Westfalen » (En route vers l'avenir : voies de transformation pour des projets industriels durables en Rhénanie-du-Nord-Westphalie), qui comprend 13 propositions concrètes pour le développement de la technologie de l'hydrogène. Ce document résulte d'une rencontre au sommet initiée par le gouvernement du Land de Rhénanie-du-Nord-Westphalie.

Outre la question du stockage intermédiaire, la conception efficace des flux énergétiques joue également un rôle important. Grâce à la norme de management de l'énergie ISO 50001, appliquée depuis son introduction en 2011, Miele est en mesure de garantir la transparence des flux énergétiques de ses sites et de révéler ainsi d'autres potentiels d'amélioration de l'efficacité. Dans ce cadre, l'entreprise a établi plusieurs > indicateurs de performance pour sa gestion de l'énergie, qui lui permettent de contrôler la réalisation des objectifs d'efficacité et de planifier des mesures d'infrastructure. La fonderie et l'émaillage sont des processus de production particulièrement énergivores.

### DÉVELOPPEMENT D'UNE INFRASTRUCTURE ÉNERGÉTIQUE EFFICACE

L'efficacité énergétique a toujours été une grande priorité de Miele – et pas seulement pour ses produits. Dès le début des années 1980, l'entreprise a commencé à concevoir de nouveaux bâtiments pour la technologie basse

température, plus efficace. Cette technologie est actuellement de plus en plus sollicitée dans les réseaux de chauffage modernes.

Miele exploite des réseaux électriques indépendants sur les sites de ses usines. Avec ses 40 transformateurs, le réseau du site de Gütersloh est comparable au réseau électrique d'une petite ville. Grâce aux centrales de production combinée de chaleur et d'électricité de Bünde et de Bielefeld et l'installation photovoltaïque de Gütersloh, Miele alimente aussi physiquement les réseaux internes en électricité. L'expérience s'est révélée positive pour l'entreprise, qui considère donc que les petits réseaux électriques incluant des installations de production décentralisées et des systèmes de stockage d'énergie contribuent également grandement à la transition énergétique.

À Gütersloh, Miele est également impliqué en tant que partenaire dans le développement d'un système de distribution du réseau de chauffage municipal. Depuis 2008, la chaleur résiduelle d'une centrale à gaz à haut rendement alimente l'ensemble du site de Gütersloh. Cela améliore également le rendement énergétique des turbines de la centrale. De petites chaudières restent disponibles en mode veille pour garantir l'alimentation de secours des installations de production. L'entreprise familiale est en contact permanent avec la compagnie de chauffage urbain de Gütersloh en vue d'accroître l'efficacité du réseau de chauffage et de révéler d'autres potentiels.

### RÉSEAU DE COMPÉTENCES EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

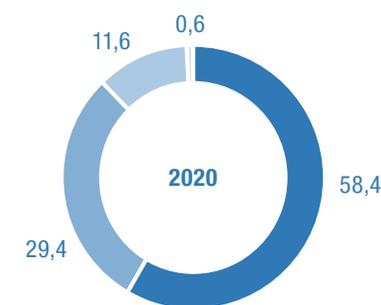
Il est primordial pour Miele d'engager le dialogue afin de continuer à se perfectionner. C'est pourquoi Miele dispose de son propre réseau de compétences à l'échelle de l'entreprise sur le thème de

l'efficacité énergétique. Ce réseau vise à promouvoir davantage l'échange d'expériences et de connaissances entre les usines et à créer des effets de synergie plus importants au niveau international. Différents groupes d'expertes et d'experts du réseau se penchent sur des sujets tels que les installations pneumatiques ou de refroidissement.

Avant la pandémie de Covid-19, le réseau se réunissait jusqu'à trois fois par an. Les rencontres ont eu lieu en virtuel en 2020. Il est apparu que ces conférences en ligne offrent des avantages supplémentaires : Les équipes se réunissent désormais plus souvent, les questions abordées sont plus actuelles et la mise en commun des résultats est plus efficace. Au

### DISTRIBUTION DE LA CONSOMMATION D'ÉNERGIE

en % de la consommation totale d'énergie



[< Retour](#)[Matières premières et matériaux](#)[Gestion des fournisseurs](#)[Gestion de l'environnement](#)[Efficacité des ressources](#)[Énergie et émissions](#)[Logistique et mobilité](#)

cours de la période couverte par le rapport, les réunions du réseau se sont concentrées sur l'amélioration et le développement des systèmes de mesure de la consommation d'énergie.

### SENSIBILISATION DU PERSONNEL

Afin de motiver ses collaboratrices et collaborateurs à économiser l'énergie, Miele organise des formations annuelles – entre autres dans le cadre des instructions obligatoires en matière de sécurité au travail. Miele propose également un module d'apprentissage en ligne sur cette thématique.

Des informations complètes sur la manière dont le personnel peut réaliser des économies d'énergie dans son travail quotidien sont également disponibles sur l'intranet. Les informations diffèrent en fonction du groupe cible, par ex. collaborateurs de bureau ou personnes travaillant dans la construction d'installations, et sont continuellement complétées par des sujets d'actualité. Les membres du personnel administratif sont sensibilisés par ex. à la manière d'économiser l'énergie en aérant et chauffant de manière appropriée.

### CONSUMMATION D'ÉNERGIE ACTUELLE

[GRI 302-1/-3/-4] Au cours de l'exercice 2020, la consommation totale d'énergie de l'ensemble des sites de production et des filiales s'est élevée à 281020 mégawattheures, soit une baisse de 2,7 % par rapport à l'exercice 2019 (288797 mégawattheures). La consommation totale d'énergie inclut la consommation d'énergie directe (fioul, gaz naturel) et la consommation indirecte (chauffage urbain et énergie électrique). Le chapitre > Indicateurs fournit une décomposition détaillée et des explications à ce sujet. La consumma-

### CONSUMMATION D'ÉNERGIE<sup>1)</sup>

en MWh



1) Sont prises en compte les consommations d'énergie de tous les sites de production et filiales ainsi que des sociétés associées Steelco et Yujin.

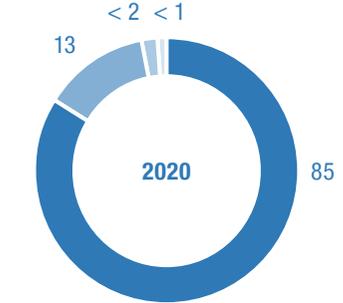
tion d'énergie spécifique par appareil produit a encore été réduite au cours de la période couverte par le rapport. Au cours de l'exercice 2020, l'électricité verte couvrait déjà la majeure partie des besoins en électricité (86 %). En 2021, tous les sites seront alimentés en électricité verte.

### BILAN DE CO<sub>2</sub> SUR UNE BASE DE DONNÉES PLUS LARGE

[GRI 305-1/-2/-3/-5] Le bilan de CO<sub>2</sub> de Miele s'appuie sur la norme internationale du Protocole des gaz à effet de serre (GES) et est établi selon l'approche fondée sur le marché. Cette approche utilise les facteurs d'émission spécifiques. Les émissions se composent des émissions directes provenant de la consommation de pétrole et de gaz et du parc de véhicules de Miele (champ d'application 1), des émissions indirectes provenant de l'électricité et du chauffage urbain (champ d'application 2) et des émissions indirectes du champ d'application 3. La catégorie des émissions du champ d'application 3 comprend désormais, outre les biens et services achetés et l'utilisation des produits vendus, les biens d'équipement, les émissions liées au carburant et à l'énergie, le transport et la distribution, les déchets, les voyages d'affaires, les déplacements domicile-travail des collaborateurs, les installations louées et le traitement de fin de vie des produits vendus. Dans le diagramme du bilan de CO<sub>2</sub>, ces catégories sont regroupées sous « Champ d'application 3 : tout le reste ».

### BILAN DE CO<sub>2</sub> (EN ÉQUIVALENTS CO<sub>2</sub>)

en %



- Champ d'application 3 : utilisation des produits vendus
- Champ d'application 3 : biens et services achetés
- Champ d'application 3 : tout le reste<sup>1)</sup>
- Champ d'application 1 (émissions directes) et champ d'application 2 (émissions indirectes)

1) Inclut les autres catégories de champ d'application 3 citées dans le texte.

### ÉMISSIONS ABSOLUES DE CO<sub>2</sub>, CHAMPS D'APPLICATION 1, 2 ET 3

en tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub>

[< Retour](#)[Matières premières et matériaux](#)[Gestion des fournisseurs](#)[Gestion de l'environnement](#)[Efficacité des ressources](#)[Énergie et émissions](#)[Logistique et mobilité](#)

## ÉVOLUTION DES ÉMISSIONS DES CHAMPS D'APPLICATION 1 ET 2

En 2020, le total des émissions de CO<sub>2</sub> des champs d'application 1 et 2 a été réduit de 40 % par rapport à l'année précédente. Au cours de la même période, les émissions directes (champ d'application 1) ont connu une baisse de 8 % par rapport à 2019. Cela est dû à la réduction de la consommation de gaz naturel et de fioul et à la diminution du kilométrage du parc de véhicules en raison de la pandémie. Les émissions indirectes (champ d'application 2) ont même pu être réduites de 65 %. Le facteur clé ici est que la plupart des sites mondiaux de Miele (86 %) se sont approvisionnés en électricité verte en 2020. La consommation en électricité et chauffage urbain a elle aussi affiché une baisse par rapport à l'année précédente.

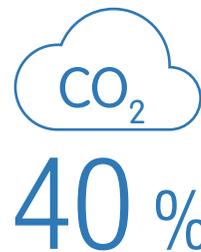
## GESTION DES AUTRES GAZ À EFFET DE SERRE ET DES ÉMISSIONS DIVERSES

[GRI 305-7] Miele s'efforce de réduire non seulement le CO<sub>2</sub>, mais aussi les autres gaz à effet de serre et émissions nocives. À l'heure actuelle, les usines de Miele utilisent encore occasionnellement des fluides frigorigènes contenant des chlorofluorocarbures (CFC) : par ex. pour la climatisation, les sèche-linge à air comprimé ainsi que de petites installations telles que les unités de contrôle climatique. Ces fluides frigorigènes seront progressivement remplacés par des alternatives plus respectueuses du climat.

Des fluides frigorigènes sont également utilisés dans les produits de Miele. Depuis

2020, seul le R600a est utilisé dans les appareils de froid à travers le monde.

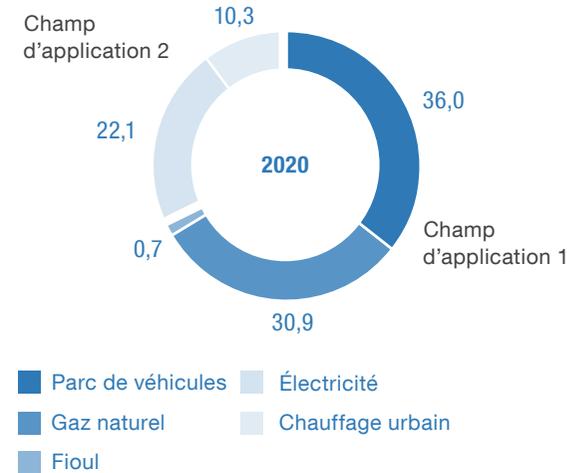
En 2020, 70 % des sèche-linge pompe à chaleur produits ont également pu être fabriqués avec le fluide frigorigène écologique R290 (propane). Les 30 % restants seront progressivement convertis. Les appareils correspondants produits à des fins commerciales devront uniquement être remplis de R600a à partir de 2021. Sur le site d'Euskirchen, des composés organiques volatils (COV) sont également générés par la production de moteurs. Ces composés sont toutefois détruits par postcombustion, de sorte que les valeurs-seuils légales dans l'air évacué ne sont pas dépassées.



2020 : 40 % d'émissions de CO<sub>2</sub> en moins qu'en 2019 (champs d'application 1 et 2, absolues)

## BILAN DE CO<sub>2</sub>, CHAMPS D'APPLICATION 1 ET 2

en %<sup>1)</sup>



1) Écart d'arrondi.

## ÉMISSIONS DE CO<sub>2</sub>, CHAMPS D'APPLICATION 1 ET 2

en tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub>

2020



2019



■ Champ d'application 1 (Émissions directes de CO<sub>2</sub>)  
■ Champ d'application 2 (Émissions indirectes de CO<sub>2</sub>)

# Logistique et mobilité

## Un transport efficace pour avancer durablement

Les appareils de Miele, les matériaux de production et les pièces de rechange sont régulièrement transportés dans une centaine de pays du monde. La logistique a pour mission d'assurer la capacité de livraison et donc l'approvisionnement dans les délais des filiales et des clientes et clients du monde entier. Miele s'est fixé pour objectif de réduire autant que possible l'impact de ce volume de trafic sur l'environnement et le climat et d'optimiser les transports nécessaires. Pour ce faire, le site logistique central de Miele à Gütersloh fait appel aux processus logistiques les plus modernes. La plupart des distances de livraison sont courtes : huit des treize sites de production de Miele sont situés en Allemagne, dans un rayon maximal de 215 kilomètres autour de Gütersloh. L'Europe reste le marché le plus important pour les produits Miele : Plus de 80 % des ventes y sont réalisées, dont un tiers rien qu'en Allemagne. Les transports nécessaires sont gérés efficacement. Miele poursuit également l'objectif d'utiliser les modes de transport ayant les plus faibles émissions possibles. Les émissions de CO<sub>2</sub> sont un critère de sélection essentiel pour Miele lors de l'attribution des contrats aux prestataires de services de transport. L'utilisation du fret aérien est évitée dans la mesure du possible et strictement contrôlée.

### PRIORITÉ AU TRANSPORT MARITIME

Au cours de l'exercice 2020, le volume de transport a augmenté de 12 % par rapport à 2019, pour atteindre 1008 millions de tonnes-kilomètres. Ces chiffres incluent la logistique interne et la livraison aux filiales Miele (logistique externe). Cette augmentation est principalement due à l'évolution positive des ventes des filiales à l'étranger et en Europe du Sud et de l'Est. Dans ce contexte, Miele a encore pu maintenir la part du transport maritime et ferroviaire externe à un niveau très élevé, avec plus de 85 %. Avec seulement 0,8 %, le fret aérien n'a encore représenté qu'une très faible part du volume de transport. Dans le cas de la logistique interne, le volume de transport se décompose en 43 % par voie maritime et 57 % par camion.

### CALCUL DU BILAN DE CO<sub>2</sub> ET DES AUTRES ÉMISSIONS

[GRI 305-3] Miele détermine l'impact environnemental de ses transports à l'aide d'un logiciel qui calcule le volume de transport et les émissions de gaz à effet de serre conformément à la norme CEN EN 16258. Au cours de l'exercice 2020, les émissions liées au transport, qui s'élevaient à 60235 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub> en 2019, ont augmenté de 3 %, pour atteindre 62212 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub>. Ces chiffres incluent la logistique externe, la distribution mondiale et la logistique interne. Par rapport à l'augmentation du volume de transport, les émissions de CO<sub>2</sub> ont nettement moins augmenté.

Le bruit fait également partie des émissions liées

### VOLUME DE TRANSPORT EXTERNE

en proportion (sur la base des tonnes-kilomètres)



au transport. Ces dernières sont réglementées par voie d'autorisation en Allemagne et dans de nombreux autres pays. Afin de protéger le public et le voisinage contre les effets environnementaux néfastes du bruit sur les sites, certaines valeurs ne doivent pas être dépassées, en particulier la nuit. Ce point est contrôlé sur la base des directives d'un registre du bruit, dans lequel toutes les sources de bruit sont enregistrées. Au cours de la période couverte par le rapport, Miele a respecté toutes les directives.

### UTILISATION OPTIMALE DES VÉHICULES DE TRANSPORT

Un facteur important pour réduire l'impact environnemental du transport est l'utilisation optimisée des moyens de transport dans la logistique d'approvisionnement et de distribution. À la fin de la période couverte par le rapport, les taux d'utilisation des véhicules de transport étaient respectivement de 90 et 91 % dans ces domaines. Les véhicules approvisionnant les filiales sont, en principe, toujours utilisés à pleine capacité. Il en va de même pour les transports entre les usines. Lors des livraisons aux clientes et aux clients, Miele analyse en continu les besoins et les capacités et adapte, si nécessaire, les processus à court terme, afin de garantir une utilisation optimale.

[< Retour](#)[Matières premières et matériaux](#)[Gestion des fournisseurs](#)[Gestion de l'environnement](#)[Efficacité des ressources](#)[Énergie et émissions](#)[Logistique et mobilité](#)

## ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE LIÉES AU TRANSPORT

en tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub>

2020 62212

2019 60235

### PARC DE VÉHICULES DE MIELE

[GRI 305-1] Le parc de véhicules de Miele comprend principalement des voitures et des camionnettes pour le SAV. Dans le cadre d'achats de remplacement, ces véhicules sont remplacés par des modèles émettant moins de CO<sub>2</sub>. À l'avenir, Miele offrira à ses collaboratrices et collaborateurs le choix entre au moins un véhicule entièrement électrique dans chaque catégorie de véhicules, en plus des modèles conventionnels à plus faibles émissions.

Dans le monde entier, Miele s'est fixé pour objectif de réduire les émissions de CO<sub>2</sub> de son parc de véhicules d'au moins 30 % d'ici 2030, par rapport aux 21920 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub> de 2019. En tant que partenaire d'essai, Miele développe des systèmes durables pour les véhicules utilitaires légers en collaboration avec les constructeurs automobiles. L'entreprise veut être parmi les premières à utiliser ce type de véhicule en version électrique.

### VOYAGES EN TRAIN SANS ÉMISSION DE CO<sub>2</sub> ET OFFRES DE TRANSPORT PUBLIC POUR LE PERSONNEL

[GRI 305-3] Les collaboratrices et collaborateurs de Miele sont encouragés à privilégier les

transports publics dans le cadre de leurs déplacements professionnels. Sur des distances plus longues, ils doivent opter de préférence pour le transport ferroviaire et ne prendre l'avion que s'il n'est pas possible de faire autrement faute de temps. Les voyages longue distance avec la Deutsche Bahn sont exempts de CO<sub>2</sub> dans le cadre du programme « bahn.corporate » destiné aux entreprises. La réduction des déplacements professionnels – en particulier des voyages en avion – depuis le début de la pandémie de Covid-19 a permis de réduire les émissions de CO<sub>2</sub> et a donc eu un impact positif sur le bilan de CO<sub>2</sub>.

Depuis quelques années, Miele propose également, dans le cadre de son programme de formation continue ouverte, des cours de conduite environnementale à intervalles réguliers en Allemagne. Tandis que la formation ECO a eu lieu comme d'habitude en 2019, elle a dû être annulée en 2020 en raison de la pandémie de Covid-19. À partir de 2021, elle sera à nouveau organisée chaque année.

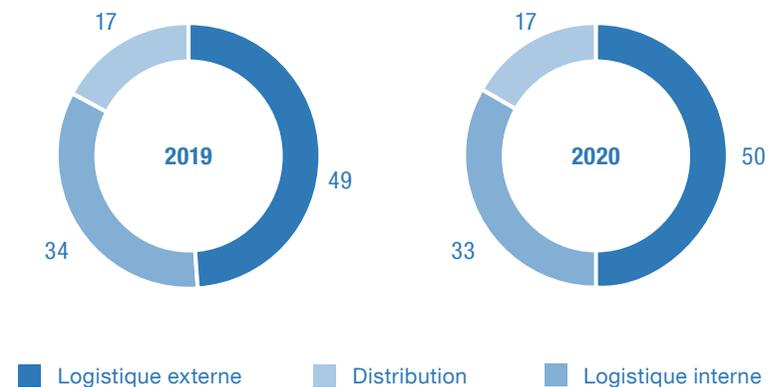
Miele encourage en outre son personnel à utiliser les transports publics pour se rendre au travail, en lui donnant par ex. accès à des billets à prix réduit pour les sites de Gütersloh, Bünde et Bielefeld. En 2019, 935 collaboratrices et collaborateurs ont utilisé ce type de billet pour se rendre au travail, contre 862 en 2020.

Les billets de transport public font également l'objet d'une campagne de promotion en Autriche, en Chine et par la filiale au Danemark. À Bürmoos, Braşov et Dongguan, Miele propose un service de transport en bus dédié à ses collaborateurs. De plus, tous les apprentis de Bürmoos reçoivent une carte

leur permettant d'utiliser gratuitement les transports publics dans toute la province de Salzbourg, aussi bien pour se rendre au travail que pour leurs trajets personnels. Les filiales réduisent leurs émissions de CO<sub>2</sub> grâce à la vidéoconférence et au télétravail.

## ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE LIÉES AU TRANSPORT EN ÉQUIVALENTS CO<sub>2</sub>

en %



# Collaborateurs et société

- > Gestion des effectifs
- > Santé et sécurité au travail
- > Formation
- > Diversité et égalité des chances
- > Engagement social

Depuis toujours, l'entreprise familiale Miele entretient une culture d'entreprise basée sur la reconnaissance et offre des prestations sociales complètes. Cela inclut également la protection de la santé de plus de 20000 collaboratrices et collaborateurs, et pas seulement en temps de crise. Pour l'entreprise opérant à l'échelle mondiale, la diversité du personnel est un important facteur de compétitivité. Des programmes de développement des ressources humaines orientés vers l'international contribuent à pérenniser le succès de Miele.



# Gestion des effectifs

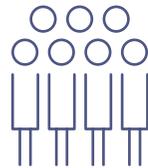
## Partenariat et reconnaissance

Miele offre à ses collaboratrices et collaborateurs un environnement de travail placé sous le signe du partenariat et de la reconnaissance. Depuis sa création, l'entreprise familiale s'appuie sur une orientation cohérente envers son personnel avec des normes sociales et éthiques élevées fermement ancrées dans sa culture d'entreprise. Cela fait de Miele un employeur attrayant. Traditionnellement, Miele peut compter sur la grande fidélité de son personnel et un faible taux de rotation des effectifs.

Dans les pays industrialisés, l'évolution démographique intensifie la compétitivité pour attirer des spécialistes bien formés. Les marchés mondiaux et l'essor des réseaux digitaux modifient également les exigences imposées au personnel. L'objectif permanent de la gestion stratégique des effectifs est de parvenir dans ces conditions à attirer un nombre suffisant de personnes qualifiées, créatives et enthousiastes dans l'entreprise et à les retenir sur le long terme. C'est la seule manière de soutenir les efforts de Miele visant à garantir durablement sa position de leader de l'innovation dans le secteur. L'entreprise se concentre sur les effectifs nécessaires à court, moyen et long terme pour les collaboratrices et les collaborateurs dans tous ses domaines d'activité.

### LE PERSONNEL DE MIELE EN CHIFFRES

[GRI 102-7/-8] Au 31 décembre 2020, Miele comptait 20944 collaboratrices et collaborateurs dans le monde. Ce chiffre englobe le personnel des sociétés associées : Steelco, Yujin, Agrilution, WaschMal, MChef et Miele Operations and Payment Solutions. En 2020, cela représente 466 personnes de plus que l'année précédente (20478 personnes), soit une hausse de 2,3 %. À cette date, 10968 personnes étaient collaboratrices par Miele en Allemagne, ce qui correspond à une augmentation de 20 personnes ou 0,2 % par rapport à l'année précédente.



# 20944

collaboratrices et collaborateurs dans le monde

### STRUCTURES CLAIRES

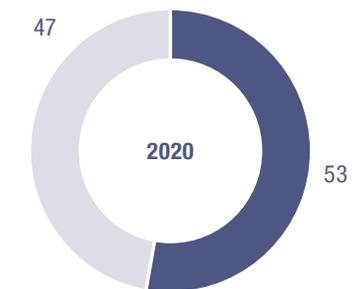
[GRI 102-8, 404-3] Le département central des ressources humaines, situé à Gütersloh, assume les tâches liées à la gestion des effectifs dans toute l'entreprise. Il est responsable de la formation, de la qualification, de la gestion des talents et de l'administration du personnel. En Allemagne, il est chargé d'identifier et de recruter les candidates et candidats adéquats. Les filiales ont leurs propres départements et/ou directrices ou directeurs des ressources humaines. Le département central des ressources humaines consulte régulièrement les divisions spécialisées, les départements des ressources humaines locaux, la direction des filiales ainsi que le comité d'entreprise.

La responsable du département central des ressources humaines rend compte directement au directeur des finances et de l'administration. Elle est compétente pour définir les directives à suivre par les départements des ressources humaines des sites allemands ainsi que des filiales situées hors d'Allemagne. Elle fixe ces directives en étroite concertation avec les responsables locaux, eux-même chargés de la planification et du recrutement du personnel sur le site. Toutefois, les membres de la direction des filiales et des usines sont embauchés directement par le département central des ressources humaines.

[GRI 404-3] La responsable du département central des ressources humaines et la direction de l'entreprise définissent de nouvelles mesures et de nouveaux objectifs lors des réunions annuelles d'évaluation des objectifs. Les objectifs définis aident Miele à mesurer le succès de la planification stratégique du personnel et à améliorer continuellement son travail.

### COLLABORATRICES ET COLLABORATEURS

par sites, en %



■ en Allemagne

■ hors d'Allemagne

[< Retour](#)**Gestion des effectifs**[Santé et sécurité au travail](#)[Formation](#)[Diversité et égalité des chances](#)[Engagement social](#)

## RECRUTEMENT DE JEUNES TALENTS HAUTEMENT QUALIFIÉS

La « marque employeur » de Miele a été définie dans le cadre du processus « Employer Branding », dans le but de donner aux potentielles nouvelles recrues une image authentique de Miele en tant qu'employeur et de les motiver ainsi à rejoindre les rangs de Miele. La marque employeur de Miele est un élément clé de la stratégie des ressources humaines et contribue ainsi à rendre Miele encore plus attrayante pour les jeunes talents hautement qualifiés. En plus des profils techniques, de plus en plus de spécialistes de l'informatique et de la digitalisation sont demandés sur le marché du travail. Leur recrutement se fait par le biais d'annonces Miele, notamment sur internet et les réseaux sociaux.

## FORTE IDENTIFICATION AVEC MIELE

Depuis 2012, Miele mène des enquêtes décentralisées auprès de ses collaboratrices et collaborateurs pour mesurer leur niveau de satisfaction au travail et leur degré d'identification avec l'entreprise. Miele fixe différentes priorités selon le site.

Plus récemment, en 2018, des enquêtes ont eu lieu auprès des collaboratrices et collaborateurs de filiales et des usines de Braşov, Dongguan et Uničov. Elles ont révélé un haut niveau d'attachement et d'engagement de la part du personnel international, nettement supérieur à la moyenne des industries de production. La prochaine enquête mondiale est prévue pour 2021.

En 2019, Miele s'est classé au quinzième rang des meilleurs employeurs d'Allemagne dans un classement établi par le magazine spécialisé dans les affaires et les carrières Focus-Busi-



240  
jubilés ont été célébrés en 2020.

ness, ce qui représente une nette amélioration par rapport à la quarante-et-unième place occupée l'année précédente. Ce classement se basait sur 143000 évaluations d'entreprise. Dans le classement des entreprises établi par l'hebdomadaire Stern, Miele s'est classé vingt-cinquième parmi les employeurs les plus populaires en 2019 et premier dans la catégorie « Biens de consommation durables ». Ce sondage a été mené auprès de 45000 collaboratrices et collaborateurs en Allemagne.

## FIDÉLITÉ DU PERSONNEL : FAIBLE TAUX DE ROTATION, NOMBREUX JUBILÉS

[GRI 401-1] Miele peut traditionnellement compter sur la grande fidélité de son personnel. La plupart des collaboratrices et collaborateurs accompagnent Miele pendant de nombreuses années. Au cours de l'exercice 2020, le taux de rotation sur les sites allemands était de 1,33 % (2019 : 1,76 %).

De nombreux jubilés ont été célébrés durant la période couverte par le rapport : Au cours de l'exercice 2020, 240 collaboratrices et collaborateurs dans le monde ont fêté leurs 25, 40 ou même 50 ans de service dans l'entreprise (2019 : 319 jubilés). Les festivités locales prévues ont été reportées en 2021 en raison de la pandémie de Covid-19.

## LES IDÉES DU PERSONNEL PORTENT LEURS FRUITS

La gestion des idées de Miele est l'un des moyens dont dispose le personnel pour façonner l'entreprise. Il s'agit d'une tradition de longue date : En 1951, les collaboratrices et collaborateurs ont été invités pour la première fois à soumettre des idées d'amélioration.

Au cours de l'exercice 2020, le personnel de Miele & Cie. KG a soumis un total de 1656 suggestions d'amélioration sur l'ensemble des sites allemands. Au cours de la période couverte par le rapport, 31 % des idées évaluées ont été mises en œuvre et ont permis d'économiser plus de 1,9 million d'euros. Un montant total de 371000 euros a été versé au titre des primes au cours de l'exercice 2020. La gestion des idées de Miele est devenue progressivement totalement numérisée. Cela offre une plus grande transparence, des processus accélérés et un transfert de connaissances potentiellement plus facile.

En 2018, Miele a rebaptisé son système de suggestion « Idee M » et a parallèlement modernisé divers processus afin d'apporter une réponse encore plus flexible aux nouvelles idées. Idee M a lancé une campagne placée sous la devise « Immer Besser (toujours mieux) depuis 120 ans » dans laquelle les collaboratrices et les collaborateurs pouvaient gagner des primes spéciales si leurs suggestions étaient retenues par la gestion des idées. Tous les participants ont par ailleurs reçu des prix en nature et une majoration de 20 % de la prime d'idée habituelle. Durant la campagne, 1521 idées ont été soumises, puis examinées et évaluées par des expertes et des experts en vue d'une éventuelle mise en œuvre. 2983 idées ont été soumises en 2019. Ce chiffre s'élevait à 1659 en 2020. Cet écart important s'explique par la réduction du temps de travail sur site en raison de la pandémie.

## COGESTION DE L'ENTREPRISE : UNE COOPÉRATION PRÉCIEUSE

[GRI 102-41, 402-1] Depuis des décennies, Miele travaille en étroite collaboration et dans un esprit

[< Retour](#)[Gestion des effectifs](#)[Santé et sécurité au travail](#)[Formation](#)[Diversité et égalité des chances](#)[Engagement social](#)

de confiance avec les représentants du personnel. La direction de l'entreprise informe les représentants du personnel rapidement et en détails de toutes les décisions et tous les développements et processus pertinents. Les problématiques difficiles sont également abordées de manière constructive en vue de trouver des solutions.

Les conventions collectives du syndicat IG Metall s'appliquent à Miele en Allemagne. D'autres syndicats compétents sont PRO-GE en Autriche et KOVO en République tchèque. Sur le site de l'usine roumaine à Braşov, une convention collective est en vigueur pour régir les questions fondamentales ainsi que l'organisation et la structure des relations de travail. Ainsi, la totalité du personnel des sites situés en Allemagne, en Autriche, en République tchèque et en Roumanie est couverte par des conventions collectives. Cela correspond à 66,8 % de l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs de Miele (au 31 décembre 2020). La représentation des intérêts des intérimaires collaborateurs par Miele sur ses sites allemands est régie par les conventions collectives des agences de recrutement.

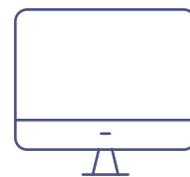
Les comités d'entreprise représentent les intérêts du personnel non seulement en Allemagne, mais aussi dans l'usine tchèque et dans certaines filiales en France, en Italie, aux Pays-Bas et en Espagne. Une représentation du personnel – non prévue par la loi – existe depuis 2009 à l'usine chinoise de Dongguan. Elle se réunit chaque mois avec le département des ressources humaines pour discuter des suggestions et résoudre les éventuels points de conflit. Les intérêts du personnel de l'usine tchèque d'Uničov ne sont pas seulement représentés par le syndicat KOVO, mais aussi par représentants internes du personnel et la direction

de l'usine lors de réunions régulières. Dans les petites filiales, comme en Pologne ou en Irlande, les échanges entre le personnel et la direction de la filiale ne sont pas institutionnalisés, mais ont lieu de manière continue et directe.

### NORMES SOCIALES ET ÉTHIQUES

[GRI 407-1, 408-1, 409-1, 412-1/-2] Miele traite les membres de son personnel avec respect et responsabilité – il s'agit d'une caractéristique essentielle de la culture d'entreprise de Miele, qui est également soulignée depuis 2004 par son engagement volontaire à se conformer à la norme sociale SA8000, reconnue à l'échelle internationale. La certification officielle a eu lieu en 2008 : Cette norme impose notamment le respect de conditions de travail humaines, la liberté syndicale et l'interdiction du travail des enfants et de la discrimination. Le respect de cette norme est vérifié tous les six mois par un prestataire de services externe dans le cadre d'un audit de contrôle. Toutes les usines sont > certifiées SA8000 et leur certification est renouvelée tous les trois ans. Les derniers renouvellements de certification prévus ont eu lieu en 2019 ; L'usine polonaise de Ksa-werów devrait être certifiée à partir de 2022.

Dans toutes ses activités commerciales, Miele considère le respect des droits de l'homme comme une évidence. Dès la prise de fonction des membres du personnel, Miele leur communique cette revendication dans le cadre de sa philosophie d'entreprise. Au cours de la période couverte par le rapport, 115 cadres et membres des départements des ressources humaines ont été formés sur le thème de la loi générale allemande sur l'égalité de traitement



# 4126

membres du personnel ont, à ce jour, été formés digitalement par Miele au code de conduite.

(AGG) grâce à un programme d'apprentissage en ligne. Au total, 1649 collaboratrices et collaborateurs ont été formés depuis l'introduction du programme. Des formations au code de conduite de l'entreprise sont également dispensées à l'aide de logiciels : 4126 personnes ont ainsi été formées dans le monde à ce jour, dont 699 au cours de la période couverte par le rapport. Le > respect des critères sociaux est une autre exigence que Miele impose également à ses fournisseurs. Les collaboratrices et collaborateurs du département achats de Miele sont régulièrement sensibilisés à ce sujet. Cela passe par ex. par les réunions semestrielles des représentants du management SA8000, les réunions de l'équipe de performance sociale quatre fois par an et le portail d'information de l'entreprise sur la SA8000. Depuis 2019, une réunion avec la centrale d'achats a lieu toutes les six semaines afin d'optimiser les processus d'approvisionnement dans le respect de la norme éthique. Outre la coordination entre les usines, l'accent est mis sur la mise en œuvre des exigences SA8000 par les fournisseurs, en tenant compte des particularités nationales.

Miele informe également les nouveaux membres du personnel sur le respect des normes sociales et éthiques lors de l'événement de bienvenue « Welcome@Miele » qui dure deux jours. Les nouvelles recrues de Miele font ainsi plus ample connaissance avec l'entreprise et sa culture.

### PROCESSUS TRANSPARENT DE GESTION DES PLAINTES

[GRI 406-1] En Allemagne, tous les membres du personnel peuvent s'adresser à un bureau des plaintes, qui est le premier point de contact en cas de suspicion de discrimination. Conformément à

[< Retour](#)**Gestion des effectifs**[Santé et sécurité au travail](#)[Formation](#)[Diversité et égalité des chances](#)[Engagement social](#)

la loi générale allemande sur l'égalité de traitement (AGG), le comité d'entreprise est impliqué dans le traitement et l'évaluation des plaintes déposées. Sur chacun de ses sites allemands, Miele a mis en place un bureau des plaintes composé d'une femme et d'un homme. Il va sans dire que toutes les plaintes sont traitées de manière confidentielle. Des systèmes similaires ont été mis en place sur les sites internationaux. Le bureau des plaintes examine les faits en concertation avec les parties concernées. Dans la mesure du possible, le résultat de cet examen leur est communiqué dans un délai d'un mois. Les informations sur la manière de contacter les différents bureaux de plaintes sont mises à disposition de l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs sur l'intranet.

En outre, les membres du personnel, les partenaires commerciaux de Miele ou d'autres tiers peuvent s'adresser à un médiateur s'ils estiment que des infractions pénales sont commises dans la sphère d'influence de l'entreprise.

Au cours de la période couverte par le rapport, les bureaux des plaintes allemands ont reçu une plainte en rapport avec la loi générale allemande sur l'égalité de traitement (sexe/origine ethnique). Des mesures correctives ont été mises en œuvre et un soutien supplémentaire a été offert.

### RÉMUNÉRATION JUSTE

[GRI 202-1] Pour Miele, il est évident que tous les membres du personnel doivent recevoir une rémunération juste, basée sur les conventions collectives et les accords d'entreprise et au moins en adéquation avec le > minimum vital réel du site en question.

La rémunération inclut également toute une série de prestations sociales facultatives. En accord avec l'attitude des fondateurs, ces prestations restent acquises quelle que soit la conjoncture actuelle. Même et surtout en période de difficultés économiques, l'entreprise poursuit son objectif d'être un employeur attractif et prisé.

### DES PRESTATIONS SOCIALES COMPLÈTES EN GUISE DE TRADITION

[GRI 201-3, 401-2, 404-2] Miele offre à son personnel un régime de retraite d'entreprise depuis 1929. En ce qui concerne les régimes de retraite privés, Miele soutient aujourd'hui son personnel en Allemagne par le biais de différents modèles tels que des contributions destinées au financement des régimes de retraite ou une compensation différée via un contrat privé. En Allemagne, le personnel peut cotiser à un régime de retraite fiscalement privilégié jusqu'à 4 % de la somme servant de base au calcul des cotisations au régime de retraite (Ouest), conformément à la convention collective et d'entreprise.

Outre les dispositions légales et conventionnelles, Miele accorde des paiements et des allocations spéciales, telles que des subventions pour les cures de santé et les prothèses dentaires ainsi que le versement de primes de naissance ou de mariage, d'un capital décès ou de primes d'anniversaire ou d'ancienneté. De plus, le personnel bénéficie de prestations sociales et d'avantages non couverts par les conventions collectives, tels qu'une prime de repas et la compensation des frais de transport.

L'entreprise offre à l'ensemble de ses collaboratrices et collaborateurs présents et passés



Année d'introduction du régime de retraite de l'entreprise.

une couverture d'assurance maladie moderne par le biais de sa caisse d'assurance maladie d'entreprise (BKK). Certaines filiales proposent également leur propre police d'assurance maladie à leur personnel. Elles permettent en outre de souscrire une assurance complémentaire à taux réduit, comme une assurance pour les prothèses dentaires ou, dans certains cas, des assurances retraite, santé, invalidité et survivants.

En Allemagne et à l'étranger, les prestations sociales de l'entreprise sont accordées indépendamment du fait que les salariées et salariés soient collaborateurs à temps plein ou à temps partiel ou qu'ils aient un contrat à durée déterminée ou indéterminée. Sur les sites internationaux, le régime de retraite de l'entreprise n'est pas réglementé de manière uniforme en raison des différences locales et des exigences légales.

### BONNE INTÉGRATION DES INTÉRIMAIRES

[GRI 102-8] Au cours de l'exercice 2020, la part des intérimaires dans les effectifs en Allemagne s'élevait à 5 %, contre 3,4 % au cours de l'exercice 2019. En 2007, Miele s'est engagé dans un accord collectif interne à l'entreprise à conclure des contrats exclusivement avec des prestataires de services ayant signé une convention collective. Cet accord régit la rémunération ainsi que la « prime industrielle » qui, pour l'industrie métallurgique, se situe entre 15 et 30 % de la rémunération de base convenue collectivement. Dans l'accord collectif interne à l'entreprise, Miele s'est également engagé à augmenter la rémunération du personnel intérimaire de 6 à 8 % supplémentaires (échelonnés en fonction de la durée de l'emploi).

[< Retour](#)[Gestion des effectifs](#)[Santé et sécurité au travail](#)[Formation](#)[Diversité et égalité des chances](#)[Engagement social](#)

## RÉCOMPENSES : RECONNAISSANCE DE LA POLITIQUE DE RESSOURCES HUMAINES

Miele a reçu de multiples récompenses pour son travail exemplaire en matière de ressources humaines. Au cours de la période couverte par le rapport, les récompenses suivantes lui ont été décernées :

- Sondage > tendance Graduate Barometer 2019 et 2020
- Classement des entreprises Universum Top 100
- Prix > MINT Minded Company 2019 et 2020
- Étude > Meilleurs employeurs d'Allemagne 2019 et 2020
- Classement Focus-Business > Meilleurs employeurs 2019
- Étude > Future Talents Award 2020
- classement > Trend – Meilleur employeur Autriche 2020

## FACILITER LA COMPATIBILITÉ ENTRE TRAVAIL ET VIE DE FAMILLE

[GRI 401-3, 404-2] Afin d'aider ses collaboratrices et collaborateurs à trouver plus facilement un équilibre entre leur travail et leur vie privée, Miele leur propose des modèles d'aménagement du temps de travail flexibles. Ces modèles prévoient des emplois à temps partiel ou à temps plein aménagés sous différentes formes. Au cours de l'exercice 2019, la part des effectifs travaillant à temps partiel en Allemagne était de

8 %, contre 8,2 % au cours de l'exercice 2020. À l'heure actuelle, environ 900 personnes y sont collaboratrices à temps partiel avec de nombreux modèles d'aménagement du temps de travail différents, qui sont adaptés autant que possible à leurs besoins personnels. Il existe également des systèmes d'horaires flexibles et de retraite partielle pour les collaboratrices et collaborateurs plus âgés. Des dispositions similaires sont appliquées dans les usines internationales, qui soutiennent également des modèles d'aménagement du temps de travail flexibles.

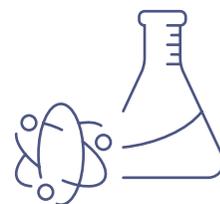
À moins que des raisons liées à la production ou autres ne s'y opposent, les collaboratrices et collaborateurs d'Allemagne travaillent selon un horaire flexible. Au cours de l'exercice 2020, ce chiffre s'élevait à 59 %. La proportion de collaboratrices et collaborateurs en retraite partielle était de 2,9 % pour l'exercice 2019 et de 3,3 % en 2020.

Sur l'ensemble de la période couverte par le rapport, 575 personnes collaboratrices par Miele en Allemagne ont pris un congé parental, dont 392 hommes (environ 80 jours en moyenne) et 183 femmes (environ 644 jours en moyenne). Au 31 décembre 2020, 553 de ces personnes étaient encore dans l'entreprise et huit femmes et 14 hommes avaient quitté l'entreprise.

## CRÈCHE DE MIELE À GÜTERSLOH

Miele possède sa propre crèche à Gütersloh, siège de l'entreprise et plus grand site de Miele. La proximité des locaux de l'usine et les larges horaires d'ouverture de 7 h à 18 h contribuent à améliorer encore la compatibilité entre travail et vie de famille. La crèche accueille 80 enfants, des bébés aux futurs écoliers. Le nom de la crèche, « Ide-

enReich », qui pourrait se traduire par « Royaume des idées » ou « Riche en idées », ne lui a pas été donné par hasard : Son concept pédagogique comprend l'initiation les enfants aux sciences naturelles et aux technologies de manière ludique. En 2019, la crèche de Miele a reçu la certification « Haus der kleinen Forscher » (Maison des petits scientifiques). Cette distinction très convoitée est décernée aux établissements qui s'engagent tout particulièrement en faveur d'un enseignement précoce dans les domaines des mathématiques, de l'informatique, des sciences naturelles et de la technologie (MINT). Malgré les conditions difficiles, le crèche a pu continuer à offrir au moins un accueil d'urgence en 2020. Le prestataire de services pme Familienservice est responsable de l'établissement et propose également > d'autres prestations pour les familles au sein de l'entreprise.



Miele a reçu le prix MINT Minded Company en 2019 et 2020.

# Santé et sécurité au travail

## Prévenir les accidents et promouvoir la santé

[GRI 404-2] Il va sans dire que Miele prend la santé de ses collaboratrices et collaborateurs très au sérieux. Des effectifs en bonne santé constituent en outre le fondement du succès à long terme de toute entreprise. La priorité absolue est donc de promouvoir et de préserver les capacités physiques et mentales du personnel. Une gestion de la santé bien pensée et basée sur la prévention ainsi que la sécurité et l'ergonomie des postes de travail sont essentielles à cet égard.

La pyramide des âges continue d'être un défi pour Miele. À la fin des exercices 2019 et 2020, environ 46 % des collaboratrices et collaborateurs d'Allemagne étaient âgés de 50 ans ou plus, avec une moyenne d'âge de 46,76 ans au 31 décembre 2020. Il en résulte l'obligation de concevoir des postes de travail adaptés à la fois à l'âge de chacun et aux personnes âgées. Pour Miele, cela signifie élaborer des offres adaptées aux différents groupes d'âge. Au cours de la période couverte par le rapport, l'ergonomie des postes et flux de travail en production a été analysée, en particulier dans la fabrication en série. Des flux de travail ont été partiellement repensés sur la base des résultats obtenus. En montage, l'entreprise et le personnel ont développé conjointement des idées de réorganisation. En outre, des systèmes de transport sans conducteur et l'automatisation ont permis de soulager les personnes occupant des postes de travail particulièrement exigeants sur le plan physique.

### ORGANISATION CLAIRE DE LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

[GRI 403-1/-4/-5/-7/-8] En tant qu'employeur, Miele est responsable de la sécurité de son personnel. Pour la garantir, toutes les usines Miele du monde entier ont été certifiées selon le > Système de management de la santé et de la sécurité au travail DIN EN ISO 45001, reconnu à l'échelle internationale. Il remplace complètement l'ancien cadre OHSAS 18001. Le renouvellement de la certification a eu lieu en 2020.

Les usines de Miele comptent 24 spécialistes collaborateurs exclusivement dans le domaine de la sécurité au travail (exercice 2020). Par ailleurs, 235 responsables de la sécurité remplissent cette fonction en plus de leur activité proprement dite. Ils fournissent notamment des conseils sur la planification et l'exécution des installations d'exploitation ou sur la conception des postes de travail. Les responsables de la sécurité suivent régulièrement des formations complémentaires et sont formés quatre fois par an sur différents thèmes liés à la sécurité, qui peuvent aller des substances dangereuses au bruit. En outre, des séances d'instruction régulières sont organisées sur tous les sites. Des listes de contrôle détaillées sont disponibles pour l'exécution du travail quotidien.

Des réunions de sécurité et des inspections couvrant toutes les divisions ont lieu régulièrement



de l'effectif total participe au comité de sécurité au travail.

dans toutes les usines. Les inspections visent à garantir que les mesures nécessaires sont mises en œuvre assidûment. Rien qu'à Gütersloh, environ 20 à 25 inspections ont lieu par an. Par ailleurs, des cours de formation continue et des formations sont dispensés régulièrement afin de sensibiliser l'ensemble du personnel à la sécurité au travail. En raison de la pandémie, les réunions ont été menées exclusivement par voie digitale en 2020 et des mesures de protection appropriées ont été prises lors des inspections. En ce qui concerne les cours de formation continue et les formations, seules les formations d'importance systémique et spécifiquement liées à la santé et à la sécurité au travail ont eu lieu, soit un total de 1112 formations au cours de l'exercice 2020.

En outre, un comité de sécurité au travail se réunit quatre fois par an dans chaque usine. Environ 4 % de l'effectif total de Miele participe directement à ces comités. Depuis 2020, les réunions ont lieu par voie digitale. En Allemagne, la loi sur la constitution des entreprises régit la manière dont les comités d'entreprise des usines doivent être impliqués dans

les questions de sécurité et de santé au travail. Au niveau international, il existe des réglementations correspondantes sur la participation du personnel et de ses représentants. Toutes les réglementations de santé et de sécurité au travail s'appliquent également aux personnes non salariées dont le travail ou le poste de travail est contrôlé par Miele.

### PRIORITÉ À LA PRÉVENTION CONTRE LE COVID-19

[GRI 403-8] En raison de la > pandémie, l'année 2020 a été très intense pour Miele en matière de santé et de sécurité au travail. Il a fallu maintenir l'activité tout en protégeant le personnel. Les mesures prises étaient basées sur la norme de santé et de sécurité au travail SARS-CoV-2 du ministère fédéral allemand du Travail et des Affaires sociales et d'autres réglementations officielles (règles de protection contre le coronavirus des Länder) et dépassaient même, dans certains cas, les exigences légales.

Pour lutter contre le virus, différentes équipes transversales et locales ont été formées ; Elles ont élaboré des mesures et des solutions et se sont occupées de la communication au sein de l'entreprise. Un espace dédié sur l'intranet a, en outre, fourni des informations sur l'évolution de la situation, a apporté une aide dans le travail quotidien et a répondu à de nombreuses questions du personnel. Des recommandations, sur

[Retour](#)[Gestion des effectifs](#)[Santé et sécurité au travail](#)[Formation](#)[Diversité et égalité des chances](#)[Engagement social](#)

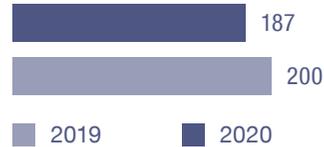
la manière de traiter les cas suspects par ex., ont été mises à disposition des cadres en particulier.

Les membres du personnel travaillant dans un bureau ont été autorisés à faire du télétravail pendant une brève période. Les collaboratrices et collaborateurs obligés de travailler sur place devaient porter un masque couvrant le nez et la bouche dès qu'ils quittaient leur poste de travail. Indépendamment de cela, l'obligation de porter un masque s'appliquait à tous les lieux de travail où il était impossible de respecter une distance minimale de 1,5 m. En production, les membres du personnel ont été répartis en équipes et les temps de pause ont été étalés afin de limiter les rencontres.

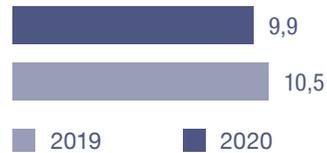
Des distributeurs de gel désinfectant ont été installés un peu partout et des marquages de distance de sécurité ont été placés sur le sol aux entrées et sorties des bâtiments. Les cantines ont été temporairement fermées avant de rouvrir avec un concept d'hygiène et un système de retrait. Des concepts de jauge maximale garantissaient le respect des distances minimales dans les bureaux et salles de réunion. Des cloisons ont été placées là où il était impossible de respecter les distances minimales, comme dans la zone de production. Les réunions en ligne ont remplacé la plupart des réunions en présentiel. En outre, les responsables de la santé et de la sécurité au travail ont proposé une assistance en matière d'événements en coopération avec le service médical de l'entreprise. Dans plusieurs stations de test installées dans les usines, Miele a donné aux membres du personnel la possibilité de se soumettre, plusieurs fois par semaine, à un test de dépistage du virus SARS-CoV-2.

## ACCIDENTS DU TRAVAIL

Accidents du travail à déclarer



Accidents du travail pour 1 million d'heures travaillées



## RÉDUCTION DES RISQUES D'ACCIDENT

[GRI 403-1/-2/-4/-5] Les domaines de la protection de la santé et de la sécurité au travail sont gérés à l'aide du > Système de gestion Miele. Ce dernier garantit un processus d'amélioration continue et aide par ex. à analyser en permanence l'évolution des accidents.

Dans une entreprise de production avec un haut degré d'intégration verticale telle que Miele, certains postes de travail présentent des risques pour la santé ou sont sujets à des accidents, par ex. dans le traitement des surfaces ou le travail des métaux. De nombreuses mesures sont prises pour exclure les risques ou les réduire autant que possible : Elles s'étendent des évaluations portant sur les risques liés aux postes de travail et sur le stress mental, dont certaines sont imposées par la loi, aux formations concernant la prévention des accidents, en passant par les vêtements de protection.

Les membres du personnel sont informés de toute modification des mesures de protection requises par le biais de séances d'instruction, d'annonces ou de notifications via l'application. En outre, les collaboratrices et collaborateurs peuvent signaler toute situation dangereuse directement à leurs superviseurs lors des réunions d'équipe quotidiennes. Miele informe en amont les entreprises extérieures et leurs collaborateurs qui entrent dans les locaux de Miele des exigences de sécurité au travail qui s'y appliquent.

Au cours de l'exercice 2020, le nombre d'accidents du travail par million d'heures travaillées s'élevait à 9,9 (2019 : 10,6) et était donc inférieur à la moyenne du secteur de 15,2 (2019) déclarée par les associations professionnelles en Allemagne.

Au cours de la période couverte par le rapport, Miele a entièrement numérisé le traitement des accidents dans toute l'entreprise – de la communication initiale au service médical de l'entreprise jusqu'à l'archivage dans la base de données des accidents. Dans ce cadre, les superviseurs, les spécialistes de la sécurité au travail, les responsables de la sécurité, les médecins d'entreprise et les comités d'entreprise ont été invités à mettre à jour les évaluations des risques et à définir des mesures immédiates en cas d'urgence.

## PREMIERS SOINS EN CAS D'URGENCE OU DE MALADIE AIGUË

[GRI 403-3] Un service médical d'entreprise existe depuis 1973 sur le site de Gütersloh. En plus des devoirs légaux découlant de la loi sur la sécurité au travail, il prodigue les premiers soins en cas d'urgence ou de maladie aiguë. En coopération avec la caisse d'assurance maladie d'entreprise (BKK) de Miele, la vaccination annuelle contre la grippe est proposée et activement promue. Sur tous les autres sites, des médecins et un personnel médical sous contrat veillent à ce que les collaboratrices et collaborateurs reçoivent les soins nécessaires. Cela s'applique également aux collaborateurs qui ne sont pas salariés, mais dont le travail ou le lieu de travail se trouve chez Miele, même temporairement – il s'agit principalement des intérimaires et des prestataires de services.

## SYSTÈME DE GESTION DE LA SANTÉ EN ENTREPRISE (BGM)

[GRI 403-6] Sur ses sites allemands, Miele utilise un système de gestion de la santé en entreprise (Betriebliches Gesundheitsmanagement, BGM) dédié au contrôle systématique de tous les pro-

[< Retour](#)[Gestion des effectifs](#)**Santé et sécurité au travail**[Formation](#)[Diversité et égalité des chances](#)[Engagement social](#)

cessus de l'entreprise liés à la santé. Ce système est coordonné par le > département central des ressources humaines Resources situé à Gütersloh et est à disposition de l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs, qu'ils soient salariés ou non.

Les sites Miele de Bielefeld, Euskirchen, Gütersloh, Oelde et Warendorf disposent de salles de fitness où divers cours d'activité physique et sportive sont proposés ; à savoir plus de 40 cours en 2019. En 2019 et début 2020, des dépistages veineux ont été réalisés sur plus de 700 membres du personnel à Gütersloh et Euskirchen, avec un écho très positif. Les autres sites ont également organisé des journées santé, portant par ex. sur l'alimentation saine, la gestion du stress, la protection de la peau, le sommeil réparateur ou les maladies cardiovasculaires. En 2019, plus de 6400 personnes ont participé aux événements du système de gestion de la santé en entreprise (BGM) sur tous les sites allemands. Au début de la pandémie en 2020, tous les événements et cours ont d'abord été annulés avant d'être progressivement proposés dans une version en ligne ; Le nombre total de participants a toutefois nettement diminué.

Sur tous ses sites allemands (usines, centres de distribution et centres de service), Miele exploite également un système de gestion de l'intégration en entreprise (Betriebliches Eingliederungsmanagement, BEM), étroitement connecté avec le système BGM. Ce système est destiné à faciliter le retour au travail des collaboratrices et collaborateurs suite à une longue maladie.

#### ÉVENTAIL D'OFFRES BGM INTERNATIONALES

Miele propose également aux membres du personnel des sites internationaux un large éventail

de mesures de gestion de la santé en entreprise (BGM). En Australie, il existe par ex. des initiatives partenaires placées sous la devise « Healthy me » (En bonne santé). Ces dernières soutiennent les collaboratrices et collaborateurs sur diverses thématiques liées à la santé, telles qu'une alimentation saine ou la gestion de la dépression et de la dépendance.

En Suisse, Miele propose au personnel du site d'exposition de Crissier un abonnement à une salle de fitness. En Chine, dans les pays baltes, aux Pays-Bas et en Suède, les sites de Miele soutiennent également les activités sportives et la santé de leurs collaboratrices et collaborateurs. En Russie, des séminaires mensuels sont proposés pour renforcer l'équilibre entre travail et vie privée, en abordant par ex. des sujets tels que la gestion du stress ou l'alimentation saine.

#### PROGRAMMES DE QUALIFICATION POUR UN « LEADERSHIP SAIN »

Les cadres de Miele sont spécifiquement impliqués dans le système de gestion de la santé en entreprise (BGM). En Allemagne, tous les cadres doivent suivre des séminaires de qualification spécifiques. Ces derniers ont pour but de sensibiliser au bien-être et à la santé des collaboratrices et collaborateurs. Depuis le lancement de ce programme en 2015, plus de 900 cadres y ont déjà participé, soit une écrasante majorité.

Sur les sites de Bielefeld, Gütersloh et Oelde, les cadres de production ont reçu une formation supplémentaire sur la manière de mener des entretiens de bienvenue appréciatifs avec les nouvelles recrues. Miele veille en outre à ce que les cadres puissent développer un sens du travail

ergonomique. En collaboration avec la gestion de la santé le cas échéant, ils peuvent ainsi aider les collaboratrices et collaborateurs à bénéficier d'un poste de travail plus ergonomique.

#### ASSISTANCE : SITUATIONS DE VIE ET ADDICTION

[GRI 404-2] Depuis début 2014, le personnel des usines allemandes de Miele peut bénéficier de conseils concernant une situation de vie et le traitement d'une addiction. Des interlocuteurs et interlocutrices spécialement formés à cet effet se tiennent à leur disposition. De plus, un service d'assistance téléphonique 24 heures sur 24 a été mis en place via un prestataire de services afin de gérer les situations de crise. Les deux conseillers de Gütersloh ont enregistré à eux seuls près de 400 consultations de mi-2019 à mi-2020. Les événements survenus sur le lieu de travail, le stress psychologique ou les problèmes familiaux sont des sujets fréquemment mentionnés. En plus de ce service d'assistance, des mesures de sevrage tabagique ont également été proposées.

Pour de nombreuses familles, l'année de pandémie 2020 a été extrêmement stressante, en raison de la fermeture des crèches et des écoles et du télétravail. C'est pourquoi Miele a veillé à ce que le pme Familienservice soit disponible 24 heures sur 24 pour des consultations par téléphone ou par vidéo-conférence, afin de fournir aux familles des conseils et un soutien pendant cette période particulière.

#### PROGRAMME SPÉCIAL POUR LES APPRENTI(E)S

La promotion de la santé fait également partie intégrante de la formation chez Miele : Tous les apprenties et apprentis participent à cinq événe-

ments obligatoires dans le cadre du programme « Azubi fit » (Apprentis en forme) de la caisse d'assurance maladie d'entreprise (BKK). Ce programme comprend notamment une introduction à la protection de la santé et un séminaire sur la santé du dos. Au cours de la période couverte par le rapport, le programme a été étendu à la reconnaissance et au traitement du stress ou de la dépendance. Il a par ailleurs lieu exclusivement en ligne depuis 2020. Les apprenties et apprentis techniques suivent également des formations dispensées par leur association professionnelle.



cadres ont participé à des séminaires de qualification « Un leadership sain » (« Gesunde Führung »).

# Formation initiale et continue

## Recruter et promouvoir de nouveaux talents

Travailler chez Miele est une expérience intéressante aux multiples facettes. Miele cherche à recruter des collaboratrices et collaborateurs engagés dans tous les domaines, qu'il s'agisse de jeunes talents ou de spécialistes expérimentés. Miele souhaite attirer de nouveaux talents, mais aussi identifier et promouvoir leurs aptitudes et leurs prédispositions. C'est pourquoi l'entreprise offre de multiples perspectives de carrière et d'évolution.

L'ensemble du personnel bénéficie d'une vaste offre d'opportunités de formation continue et de qualification. En 2020, l'entreprise a investi 17 millions d'euros dans la formation initiale et continue en Allemagne (2019 : 18,1 millions d'euros). Dans le contexte d'une > société vieillissante, les mesures visant à garantir les performances et l'employabilité à long terme ne cessent de gagner en importance.

### DIVERSES PERSPECTIVES DE CARRIÈRE POUR LES JEUNES TALENTS PROFESSIONNELS

Miele offre aux jeunes talents de nombreuses opportunités de carrière dans l'entreprise. L'éventail d'offres s'étend des stages de découverte pour les écolières et écoliers aux programmes pour les doctorantes et doctorants. Miele met en œuvre toute une série de mesures visant à attirer l'attention des jeunes recrues potentielles sur les nombreuses perspectives de carrière attrayantes

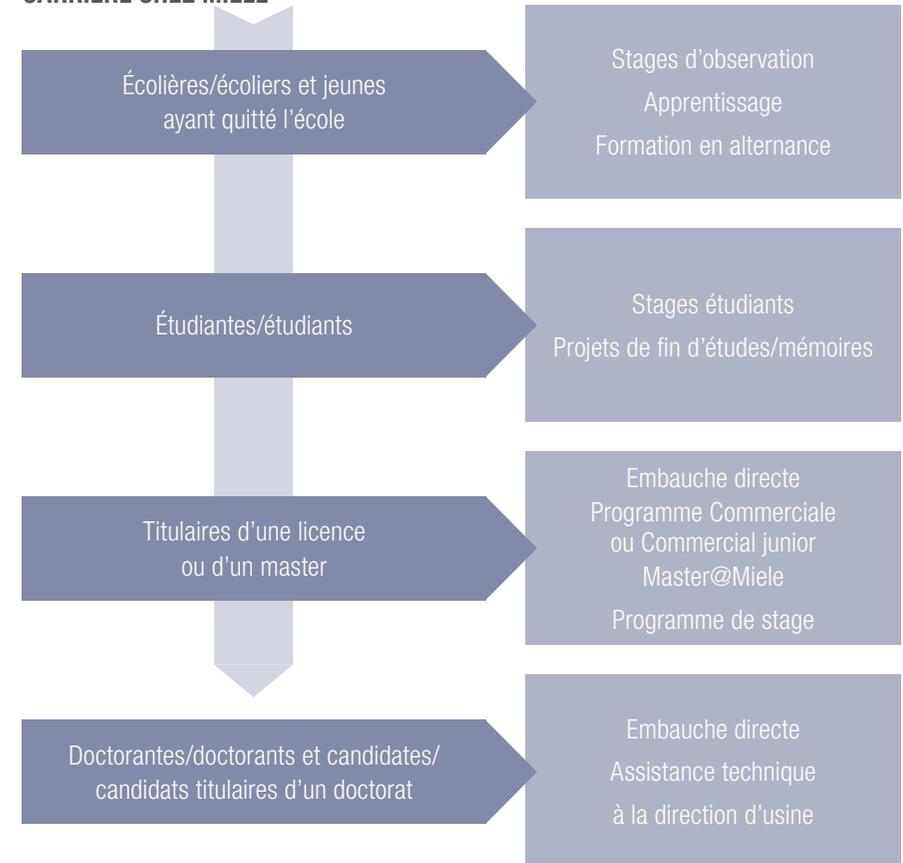
au sein de l'entreprise, avant même le début de leur formation ou de leurs études. À cette fin, des coopérations sont mises en place avec les écoles et les universités situées à proximité des sites.



# 17 millions €

investis par Miele en 2020 dans la formation initiale et continue.

### PERSPECTIVES DE CARRIÈRE CHEZ MIELE



[< Retour](#)[Gestion des effectifs](#)[Santé et sécurité au travail](#)**Formation**[Diversité et égalité des chances](#)[Engagement social](#)

Miele propose à ses apprenties et apprentis une offre de formation professionnelle de base systématique et diversifiée dans plus de 30 métiers et filières d'études en alternance. Le nombre de places d'apprentissage et d'études chez Miele est déterminé en fonction des besoins. Ce processus est coordonné avec les divisions spécialisées dans le cadre de la planification stratégique du personnel. À l'issue de leur formation, Miele propose à tous les apprenties et apprentis un contrat de travail à durée déterminée d'au moins un an, voire un contrat à durée indéterminée.

Lors de la formation des jeunes talents, Miele met l'accent sur l'acquisition de compétences digitales et l'application des compétences acquises au sein de l'entreprise. Au cours de la période couverte par le rapport, deux nouveaux cursus en alternance axés sur le digital ont par ex. été introduits : Le cursus « Technologies digitales » permet d'acquérir une expertise approfondie des technologies modernes de l'information et de la communication ainsi que des connaissances de base en ingénierie. Le cursus « Digital Business Management » offre une large formation en gestion d'entreprise et élargit les fondamentaux d'un cursus commercial classique pour y inclure de solides connaissances de base en informatique. En septembre 2020, trois étudiants ont commencé ces cursus en alternance.

### EXPÉRIENCE INTERNATIONALE POUR LES APPRENTI(E)S ET LES ÉTUDIANT(E)S

L'acquisition d'une expérience internationale joue un rôle de plus en plus important dans la formation chez Miele. C'est pourquoi le nombre de séjours à l'étranger pour les apprenties et apprentis continuera d'augmenter à l'avenir. De multiples



# 459

apprenties et apprentis en Allemagne commençant leur formation en septembre 2020

opportunités ont été créées pour les apprenties et apprentis techniques dans les filiales en Irlande et en Italie ainsi qu'au sein de l'usine de Bürmoos en Autriche. Au total, onze apprentis, onze étudiants en alternance et deux stagiaires universitaires ont pu effectuer des séjours à l'étranger au cours de la période couverte par le rapport.

### DISTINCTIONS POUR LES DIPLÔMÉ(E)S ET NOUVEAUX MODES DE FORMATION

La qualité de la formation dispensée chez Miele est régulièrement confirmée par des sources externes. Au cours des exercices 2019 et 2020, un total de 33 apprenties et apprentis d'Allemagne ont passé leurs examens finaux avec la mention « très bien » et neuf d'entre eux ont également reçu la distinction « Kammerbeste » (Meilleurs de la chambre) décernée par les Chambres de commerce et d'industrie allemandes.

Dans le cadre de la « Convention collective pour la promotion des capacités de formation », Miele propose des stages aux jeunes défavorisés et en difficulté. L'objectif est de leur ouvrir une voie vers la formation professionnelle. Depuis 2009, 22 jeunes ont ainsi été préparés avec succès à un apprentissage chez Miele. Au cours de l'exercice 2019, deux jeunes hommes ont suivi cette voie avec succès et ont commencé, en septembre 2019, une formation de mécanicien industriel. En 2020, deux jeunes hommes ont également pu commencer leur formation après avoir terminé avec succès leur stage. Pour la première fois, une formation d'agent technico-commercial a été conclue ici en plus de la formation d'installateur de systèmes électriques.

La qualité des programmes de Miele destinés aux jeunes talents a été confirmée en 2020 par le cabinet de conseil Clevis : Miele figurait à la deuxième place d'une étude portant sur les meilleurs employeurs allemands pour les jeunes talents et a été honoré en tant qu'étoile montante de l'année en raison de sa forte progression dans le classement.

### FORMATION EN ALTERNANCE CHEZ MIELE

Depuis 1995, Miele offre aux jeunes qui quittent l'école la possibilité de suivre diverses formations commerciales et techniques en alternance, par ex. en génie mécanique, en génie électrique ou en informatique de gestion. Au cours de la période couverte par le rapport, 54 diplômées et diplômés ont achevé avec succès leur cursus en alternance – le taux de recrutement s'élevait à plus de 80 %.

### PROGRAMMES POUR LES DIPLÔMÉ(E)S UNIVERSITAIRES

Miele offre des perspectives de carrière attrayantes aux diplômées et diplômés universitaires des filières techniques et de direction. Outre la possibilité d'embauche directe, deux programmes de recrutement sont proposés aux titulaires d'une licence : Le programme Master@Miele est suivi en parallèle à une activité professionnelle, généralement dans un domaine technique. Le programme Commercial(e) junior, qui mène à l'embauche au sein du service commercial, est également ouvert aux personnes qui changent d'orientation. Ainsi, des personnes talentueuses non spécialistes, issues d'autres secteurs ou disciplines sont formées au métier de commercial(e) junior en l'espace d'un an.

[< Retour](#)[Gestion des effectifs](#)[Santé et sécurité au travail](#)[Formation](#)[Diversité et égalité des chances](#)[Engagement social](#)

## STAGES, BOURSES ET COOPÉRATIONS UNIVERSITAIRES

Au cours de la période couverte par le rapport, Miele a employé plus de 250 stagiaires universitaires par an ou supervisé des mémoires de fin d'études. L'entreprise a pu continuer à proposer des stages et des coopérations dans le cadre de mémoires de fin d'études même durant la pandémie de Covid-19. La plupart des stages ont été effectués, en alternance, sur site et par le biais du travail mobile. L'encadrement professionnel a ainsi toujours été assuré.

Afin d'établir un contact précoce et ciblé avec les futurs candidats et candidates, Miele cultive des relations étroites avec une sélection d'écoles techniques et commerciales dans le monde entier. L'entreprise attribue par ex. des projets pratiques aux étudiantes et étudiants, organise des formations dans les centres de candidature et d'évaluation et propose des excursions. Au cours de la période couverte par le rapport, Miele a de nouveau été représenté lors de nombreux salons destinés aux étudiants, aux diplômés et aux jeunes professionnels.

En 2020, Miele a modifié sa participation aux salons de recrutement : Après une phase de plusieurs mois au cours de laquelle tous les salons ont été annulés par les organisateurs et les entreprises participantes en raison de la pandémie, la transition vers des formats digitaux a commencé au milieu de l'année. Miele a alors participé à des événements plutôt modestes comptant 50 participantes et participants au maximum. Pour les parties intéressées, ces nouveaux formats d'échange ont été l'occasion d'un premier contact direct plus informel et Miele a pu recruter avec succès de jeunes talents.

Dans sa région d'origine, la Westphalie Est-Lippe, Miele parraine chaque année dix boursières et boursiers particulièrement talentueux dans le cadre du programme de bourses « Deutschlandstipendium » – combinant ainsi engagement social et promotion des talents.

Chaque année, l'usine chinoise de Dongguan octroie quatre bourses à des étudiants du Dongguan Technology College qui excellent dans leurs études. À résultats égaux, la priorité est donnée aux étudiantes et étudiants issus de milieux défavorisés.

### UN VASTE ÉVENTAIL DE THÈMES POUR LA FORMATION INITIALE ET CONTINUE

[GRI 404-1/-2] De nombreux programmes de formation apportent une contribution essentielle au succès futur de l'entreprise. Cette responsabilité incombe à la division formation. Miele prend part à diverses initiatives visant à susciter l'intérêt des jeunes recrues potentielles pour l'entreprise à un stade précoce. L'entreprise participe ainsi au Girls' Day (Journée des filles). L'orientation globale de Miele se reflète notamment dans son programme international de formations.

Chez Miele, le développement des ressources humaines a une orientation internationale. À titre d'exemple, la planification de la succession (Succession Management) suit un processus uniforme appuyé par les technologies de l'information. Il est ainsi possible d'avoir une vue d'ensemble de tous les postes de direction et de planifier à un stade précoce des solutions de succession optimales pour des personnes ou des postes spécifiques. La formation continue revêt une importance straté-

gique particulière pour l'entreprise : Pour tirer son épingle du jeu dans la concurrence des innovations, elle doit promouvoir ses collaboratrices et collaborateurs et leur potentiel de développement de manière ciblée. En ce qui concerne les programmes centraux de promotion des talents et la qualification des cadres, la participation et la mise en œuvre revêtent un caractère de plus en plus international.

Miele prend non seulement en compte les exigences concrètes de l'emploi, mais aussi les compétences et prédispositions individuelles de chaque employée et employé. La promotion des collaboratrices et collaborateurs de Miele inclut notamment :

- la formation continue systématique et la promotion du personnel technique et de direction au sein même de l'entreprise
- le développement et l'expansion continus d'un processus international de gestion des talents
- des mesures ciblées de développement des ressources humaines destinées à des groupes cibles particuliers
- l'assurance de la gestion interne des connaissances et le réseautage des collaboratrices et collaborateurs
- l'uniformisation de l'apprentissage sur tous les sites

Le processus de formation continue chez Miele est standardisé et s'appuie sur la solution logicielle Learning Management System (LMS), qui est de plus en plus utilisée au niveau international. Les mesures de formation continue sont planifiées et



en moyenne consacrées à la formation continue par le personnel de Miele en 2020.

documentées via le système LMS. Cela permet aux cadres d'avoir un aperçu du niveau de formation continue de leurs collaboratrices et collaborateurs. Des plans d'apprentissage documentent les qualifications prévues pour les membres du personnel ainsi que celles déjà acquises. Entre 2019 et 2020, Miele a par ailleurs introduit une évaluation en ligne des mesures de formation continue. Sur une échelle allant de 1 à 6, où 6 est la meilleure note, les notes de satisfaction moyennes en matière de mesures de qualification étaient supérieures à 5,2. 95 % des personnes interrogées recommandaient les mesures de qualification de Miele à d'autres personnes.

L'un des éléments du système LMS est le « Miele Change Agent » (Agent de changement Miele) : Ce format de qualification digitale fait partie de l'offre internationale étendue d'apprentissage et d'assistance proposée par le programme Design2Excellence et prépare les membres du personnel à la ► transformation de Miele associée au programme. Près de 30 personnes ont suivi le cours durant la période couverte par le rapport.

## CYCLE DE FORMATION CONTINUE



Par ailleurs, l'entretien annuel d'évaluation entre les cadres et les collaboratrices et collaborateurs sert à gérer la demande de formation continue en fonction des tâches et des besoins.

## APPRENTISSAGE DIGITAL

Miele a continué à numériser l'apprentissage en 2020. En collaboration avec des organismes de formation externes, la quasi-totalité des domaines de qualification ont été convertis en formats d'apprentissage digitaux. Cela a permis à Miele de répondre aux besoins d'apprentissage de ses collaboratrices et collaborateurs, même sans formations en présentiel. LinkedIn Learning par ex. a été utile : Le personnel de Miele peut utiliser la vaste plateforme d'apprentissage digital du réseau social professionnel LinkedIn depuis janvier 2020.

En outre, l'offensive de qualification « Digitale Fitness » (Aptitude digitale) a été lancée en 2020. Cette dernière vise à sensibiliser l'ensemble du personnel à la transformation digitale et à accroître la compétence digitale au sein de l'entreprise. Le programme sera étendu dans les années à venir.

## TRANSMISSION DE COMPÉTENCES TECHNIQUES ET DE DIRECTION ET PROMOTION DES INITIATIVES PERSONNELLES

[GRI 404-2] Dans le cadre de son programme de formation continue interne, Miele propose des mesures de qualification sur différentes thématiques telles que la direction, la gestion de projet, la gestion du changement ou les applications informatiques. De nombreux thèmes de qualification centraux de niveau supérieur et des mesures de qualification spécifiques aux groupes cibles sont enseignés par Miele sur la base du modèle de compétences Miele. Ce modèle décrit les compétences, les connais-

sances et les attitudes qui sont nécessaires pour réussir dans l'entreprise. À l'aide de descriptifs du profil exigé, ce modèle aide lors de la planification des carrières par ex. Miele offre également à son personnel la possibilité de développer des compétences de gestion à l'échelle internationale.

Le contenu de l'offre de perfectionnement des compétences techniques est très large. Miele utilise la qualification de gestion de projet certifiée de l'IPMA (International Project Management Association). L'entreprise l'a déjà introduite avec succès dans le développement des produits en 2010 et l'étend à d'autres secteurs internes. Les responsables de projet certifiés sont capables de gérer des projets complexes de manière structurée et ont une compréhension uniforme de la mise en œuvre des projets à l'échelle du groupe. Le fait que de nombreux projets ne cessent de gagner en complexité même en dehors du développement de produits classique est déterminant. Plus de 200 membres du personnel ont reçu la qualification de responsable de projet.

En Allemagne, les collaboratrices et collaborateurs de l'entreprise peuvent également participer à des événements externes en vue de se perfectionner dans leurs domaines de spécialisation respectifs. De plus, Miele soutient énergiquement les collaboratrices et collaborateurs qui souhaitent participer à des programmes de formation continue de leur propre initiative et en parallèle à leur activité professionnelle. L'entreprise apporte un soutien financier pour les cours de formation continue ou cursus d'études reconnus. Au cours de la période couverte par le rapport, 44 membres du personnel ont bénéficié de cette offre.

Miele compte également sur ses collaboratrices et collaborateurs expérimentés pour transmettre leurs

[< Retour](#)[Gestion des effectifs](#)[Santé et sécurité au travail](#)[Formation](#)[Diversité et égalité des chances](#)[Engagement social](#)

compétences : Dans le cadre du programme de parrainage de Miele, ils sont là pour conseiller les jeunes cadres et professionnels, les mettre en contact, soutenir le développement des projets, fournir un retour d'information et faciliter ainsi l'orientation professionnelle.

### PROGRAMME DIVERSIFIÉ DE FORMATION CONTINUE OUVERTE

[GRI 404-2] La formation continue ouverte (OWB) continue d'être un pilier important et complémentaire des possibilités de formation continue chez Miele. Elle s'adresse à l'ensemble du personnel en Allemagne. Contrairement aux formations continues internes et externes, les événements OWB ont lieu pendant le temps libre des collaboratrices et collaborateurs. Les coûts sont pris en charge par Miele. Au cours de l'exercice 2019, 2691 collaboratrices et collaborateurs y ont participé, contre à peine 1086 au cours de l'exercice 2020. Cette baisse s'explique par l'annulation de la quasi-totalité des événements prévus au printemps 2020 en raison de la pandémie. Des formats d'apprentissage digitaux ont été mis en place pour le programme d'automne – avec à nouveau un nombre élevé de participants. Le programme a donc connu un changement majeur au cours de la période couverte par le rapport : Il est passé d'une offre en présentiel à des formats d'apprentissage essentiellement digitaux.

### QUALIFICATION COMPLÈTE DES CADRES

L'objectif déclaré de Miele est de pourvoir dans la mesure du possible les trois quarts des postes de direction vacants avec les effectifs propres de l'entreprise. Une attention particulière est donc accordée à la promotion du développement des

cadres. Les collaboratrices et collaborateurs qui assument un rôle de direction pour la première fois sont préparés de manière exhaustive à leur nouvelle fonction par le biais d'un programme de qualification obligatoire. Les cadres expérimentés ont accès à des opportunités supplémentaires pour l'apprentissage et l'acquisition d'expérience, qui incluent notamment une orientation pratique et un retour d'information. Depuis 2020, la série de formations en ligne en direct « Virtual führen » (Leadership virtuel) est une nouvelle offre destinée aux cadres en télétravail. Autre nouveauté : Le thème « Agile Führung » (Leadership agile), qui a été introduit pour la première fois en 2020 au sein de la division Smart Home. Sur une période d'environ six mois, 26 cadres ont été formés à leur nouveau rôle de direction dans le contexte de la transformation agile.

La Miele Business Academy joue un rôle clé dans la qualification des cadres de l'entreprise. Les participantes et participants viennent de tous les pays où Miele est implanté et la langue utilisée lors du séminaire est l'anglais. La Miele Business Academy propose désormais 19 programmes de formation et d'apprentissage destinés à des cadres internationaux de différents niveaux d'expérience ; Ces programmes couvrent des sujets et des compétences clés en matière de leadership. En 2019, le centième participant a suivi avec succès le cours « Management & Leadership compact ». Pas moins de 50 personnes ont assisté aux six événements en 2019 et 2020 (soit 494 jours de participation).



## MODERNISATION DES FORMES D'APPRENTISSAGE ET DE FORMATION GRÂCE À LA DIGITALISATION

Depuis septembre 2020, tous les nouveaux apprentis et apprenties sont équipés d'appareils mobiles. Cela leur permet d'utiliser en toute autonomie les plateformes d'apprentissage et offres digitaux. En 2019 déjà, la plateforme d'apprentissage digitale LMS (Mobile Learning in Smart Factories) a été introduite dans le cadre des apprentissages. Les apprenties et apprentis peuvent accéder à des contenus de formation spécialement préparés et propres à l'entreprise et apprendre ainsi de manière flexible où et quand ils veulent. La qualité de l'apprentissage n'en est que meilleure. Ces mesures ont permis à Miele d'assurer également en 2020 un apprentissage professionnel ambitieux et de qualité malgré la pandémie.

# Diversité et égalité des chances

## Revendications et facteur de compétitivité

Chez Miele, l'égalité des chances doit s'appliquer à toutes les personnes, indépendamment de leur nationalité, couleur de peau, genre, religion, orientation sexuelle ou d'un quelconque handicap physique. Tant sur le plan humain que professionnel, l'internationalité et la diversité des effectifs sont une source d'enrichissement pour Miele. Dans une entreprise opérant à l'échelle mondiale, la diversité est d'ailleurs également un facteur de compétitivité.

### PROMOTION DE LA DIVERSITÉ, PRÉVENTION DE LA DISCRIMINATION

[GRI 405-1] Dans toute l'entreprise, Miele souhaite sensibiliser au potentiel d'un large éventail d'expériences de vie et de travail, de perspectives et de valeurs. La philosophie de l'entreprise, le code de conduite Miele et l'accord collectif interne à l'entreprise relatif à la loi générale allemande sur l'égalité de traitement forment le cadre de la promotion de la diversité et de l'égalité des chances ainsi que de la lutte contre la discrimination dans toute l'entreprise. La > certification SA8000 et la signature de la Charte de la diversité en 2012 renforcent visiblement cette attitude.

Au cours de l'exercice 2020, 6,3 % (6 % en 2019) des collaboratrices et collaborateurs de Miele en Allemagne avaient une nationalité autre qu'allemande. Il s'agissait majoritairement de

citoyennes et citoyens de Turquie, de Grèce, d'Italie ou de Pologne. La proportion des collaboratrices et collaborateurs en situation de handicap était d'environ 6 % en Allemagne (tant pour l'exercice 2019 que pour l'exercice 2020).

Au cours de la période couverte par le rapport, Miele a une nouvelle fois pris part à la Journée allemande de la diversité. Près de 50 membres du personnel, issus de huit pays, y ont participé en mai 2020. À cette occasion, ils ont présenté leurs idées sur le thème de la diversité dans un collage de photos digitaux créatif.

### ENGAGEMENT EN FAVEUR DU PERSONNEL FÉMININ

La promotion des femmes est ancrée à part entière dans la stratégie d'entreprise de Miele et revêt donc un caractère prioritaire particulier dans les mesures de promotion de la diversité. Miele encourage les carrières des femmes par le biais de différents concepts. Tout comme leurs collègues masculins, toute femme reconnue et nommée comme talent chez Miele reçoit un soutien individuel complet. Outre le programme de parrainage interne par un cadre ou un professionnel expérimenté de Miele, les femmes et les hommes à haut potentiel ont également accès à un parrainage externe, auquel ont principalement recours les femmes par le biais du réseau > « CrossMentoring OWL ». Il existe en outre des formats d'échange

et de réseautage réguliers tels que « Frauen in Vollmacht » (Femmes au pouvoir) pour les mandataires ainsi que d'autres groupes indépendants tels que la conférence des femmes ingénieurs. Fin décembre 2019, les femmes représentaient 22,3 % de l'effectif allemand, contre 22,1 % l'année suivante. Au 31 décembre 2020, les femmes représentaient 29,7 % de l'effectif mondial de Miele.

L'un des objectifs déclarés de la politique de ressources humaines est d'augmenter le nombre de femmes aux postes de direction – en Allemagne et dans le monde entier. Fin 2020, 11,3 % des postes de direction allemands et 24,4 % des postes de direction mondiaux étaient occupés par des femmes. Miele ne considère toujours pas qu'il soit approprié de fixer un quota pour augmenter la proportion de femmes aux postes de direction. Miele s'en tient plutôt à son objectif d'attirer la candidate ou le candidat qui convient le mieux pour chaque poste de direction vacant.

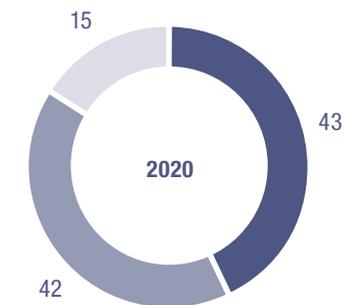
Les candidates montrant un fort potentiel sont spécifiquement soutenues et encouragées à se fixer des objectifs professionnels ambitieux et à les poursuivre dans toutes les phases de leur vie de famille. Miele vient à leur rencontre en leur offrant des conditions de travail compatibles avec la vie de famille. En novembre 2020, Miele a lancé un projet stratégique en Grèce visant à augmenter le nombre de femmes occupant des premiers

postes et des postes de direction. En 2020, la proportion de femmes en Grèce était de 41 %.

Les nouvelles cadres reçoivent une qualification individuelle et suivent une formation d'une journée intitulée « Diversity – Vielfalt führen » (Diversité – leadership et diversité). L'objectif est de donner des impulsions pour promouvoir la diversité dans leurs propres équipes et d'utiliser en conséquence le potentiel qui en résulte.

### COLLABORATRICES ET COLLABORATEURS PAR GROUPE D'ÂGE

en %, en Allemagne



■ > 50 ans    ■ < 30 ans  
■ 30 à 50 ans

Au 31 décembre 2020

[< Retour](#)[Gestion des effectifs](#)[Santé et sécurité au travail](#)[Formation](#)[Diversité et égalité des chances](#)[Engagement social](#)

# 29,7%

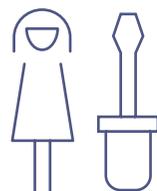
de femmes composaient l'effectif total mondial de Miele en 2020. (Au 31 décembre 2020)

## AUCUNE DIFFÉRENCE DE SALAIRE ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

[GRI 405-2] Sur les sites allemands de Miele, la rémunération est fixée selon le poste de travail et conformément aux conventions collectives, qui sont basées sur l'accord-cadre sur les salaires de l'industrie métallurgique et électrique. Il n'existe donc aucune différence de rémunération entre les femmes et les hommes chez Miele. La prime de rendement est catégorisée et évaluée de manière cohérente en fonction des tâches et des performances et sans tenir compte de critères non pertinents. Lors de la détermination du salaire, les sites de production internationaux veillent également à ne faire aucune distinction en fonction du sexe ou d'autres critères de diversité.

Au cours de la période couverte par le rapport, l'entreprise a de nouveau participé au projet « Frauen-Karriere-Index » (Index de carrière des femmes) soutenu par le ministère fédéral allemand de la Famille, des Personnes âgées, des Femmes et de la Jeunesse. Chaque année, un prix est décerné aux entreprises qui encouragent spécifiquement des opportunités de carrière équitables pour les femmes.

L'entreprise s'engage par ailleurs à promouvoir les jeunes talents féminins et les apprenties. En 2020, 9,7 % de femmes suivaient un apprentissage technique et 60,2 % un apprentissage commercial. La même année, dans les formations en alternance, la proportion de femmes en Allemagne s'élevait à 21,3 % dans le domaine technique et à 41,7 % dans le domaine commercial.



# 12,2%

de femmes en apprentissage technique ; 57,4 % de femmes en apprentissage commercial, en septembre 2020 en Allemagne – par rapport à l'apprentissage professionnel et aux formations en alternance dans leur ensemble.

La promotion du personnel féminin joue un rôle central chez Miele.



# Engagement social

## Promouvoir l'attrait des régions

[GRI 413-1/-2] En tant que l'un des plus grands employeurs locaux, Miele cultive traditionnellement des liens étroits avec la ville de Gütersloh et sa région d'origine, la Westphalie Est-Lippe. Les fondateurs de l'entreprise eux-mêmes se sentaient responsables du bien-être de leurs collaboratrices et collaborateurs ainsi que de celui de leurs familles. Au fil des décennies, cette attitude a fait grandir un large engagement social, qui se concentre donc principalement sur les régions situées autour des sites de l'entreprise. De cette manière, Miele contribue à créer un environnement sain et attractif.

### ENGAGEMENT DE L'ENTREPRISE ET DE LA FONDATION MIELE

L'engagement social de Miele se concentre sur la jeunesse et la famille, l'éducation et la culture. Cela s'applique non seulement à l'entreprise Miele mais aussi à la fondation du même nom, qui existe depuis 1974. Bien que la Fondation Miele mentionne explicitement son objectif de promouvoir le bien-être public de la ville de Gütersloh dans ses statuts, l'entreprise repousse ses limites et s'engage également sur d'autres sites d'usine.

Les filiales internationales s'engagent également de diverses manières. Les directives d'engagement social applicables aux filiales définissent la ligne de conduite fondamentale

à suivre à cet égard : par ex., les dons ne peuvent être faits qu'à des organisations caritatives. Les projets appropriés sont identifiés directement par les responsables des filiales. Sur tous ses sites, Miele entretient une relation de proximité avec la population locale et connaît donc ses besoins. Miele veut être un partenaire fiable pour les communes, les associations et les initiatives locales. C'est pourquoi les projets doivent être soutenus le plus durablement possible. Cet engagement axé sur la continuité peut être complété par une implication flexible à court terme pour soutenir certains projets particuliers.

### PRIORITÉ AU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Miele a une compréhension globale du développement durable qui s'aligne sur les 17 Objectifs de développement durable (ODD) adoptés par les Nations unies. L'engagement des filiales internationales est également extrêmement diversifié et durable. En 2020 par ex., Miele s'est associé à trois artistes en Suisse pour prendre position contre la mode jetable : Dans le cadre de la campagne « Same Shirt Different », les personnes intéressées ont pu apposer des motifs thermocollants sur leurs vêtements, coussins ou sacs et ainsi les « transcycler » à l'aide des centres de repassage vapeur FashionMaster de Miele.



175000 €

ont été consacrés à des dons par Miele en 2020.

### DONS EFFECTUÉS PENDANT LA PÉRIODE COUVERTE PAR LE RAPPORT

[GRI 201-1, 415-1] Miele soutient traditionnellement un certain nombre d'organisations caritatives régionales par un don annuel monétaire ou en nature. La division compétente décide des projets à soutenir en fonction de l'urgence et des besoins des demandes. Les dons d'un montant important sont coordonnés avec la direction de l'entreprise.

Au cours de l'exercice 2018/2019, la société Miele & Cie. KG a consacré environ 175000 euros aux dons en Allemagne. Au cours de l'exercice 2020, qui correspond désormais à l'année civile, environ 175000 euros ont à nouveau servi à des dons.

En 2019, la Fondation Miele a versé environ 97000 euros en faveur de projets et d'initiatives sociales. En 2020, le volume des dons a été nettement inférieur avec 50000 euros, car de nombreux événements ont été annulés en raison de la pandémie de Covid-19.

### SOUTIEN AUX FAMILLES

Soutenir les jeunes des régions entourant les sites de Miele et améliorer leurs opportunités a toujours été une priorité de l'engagement social de Miele.

Depuis 1976, la Fondation Miele est l'un des principaux sponsors des activités de vacances à Gütersloh pour les enfants de 5 à 17 ans. Chaque année, le programme comprend une offre variée d'activités organisées pendant la période des vacances. La Fondation Miele fait également un don annuel pour soutenir le projet local d'intégration des jeunes par le sport, qui est géré par le département du développement de l'enfance et de la jeunesse de la ville de Gütersloh depuis 2009. Ce projet vise à promouvoir chez les jeunes des compétences sociales qui ne sont pratiquement jamais acquises dans le cadre d'activités sportives ordinaires. L'offre comprend par ex. des cours de hip-hop destinés aux filles ou du football en salle inclusif.

[< Retour](#)[Gestion des effectifs](#)[Santé et sécurité au travail](#)[Formation](#)[Diversité et égalité des chances](#)[Engagement social](#)

Depuis 2014, l'entreprise soutient l'Agence de protection de l'enfance de Gütersloh dans le cadre du projet de parrainage familial « Hand in Hand » (Main dans la main). Dans ce cadre, des marraines familiales bénévoles se rendent dans les familles quelques heures par semaine pour accompagner les enfants et les parents dans les moments de stress. En 2019, 24 marraines au total se sont occupées de 24 familles, contre 22 familles en 2020.

### PROMOTION DE LA DIGITALISATION ET DE L'ÉDUCATION

Afin d'assumer sa responsabilité régionale, Miele soutient également la transformation digitale – en promouvant par ex. le « Digitale Agenda Gütersloh » (Agenda digital de Gütersloh) et sa première stratégie de digitalisation. Cette initiative fait partie des « Modellprojekte Smart Cities made in Germany » (« projets pilotes de villes intelligentes made in Germany »). Sous son égide, le gouvernement fédéral finance à hauteur d'environ 8,5 millions d'euros des projets d'avenir à Gütersloh – d'un volume total d'environ 13 millions d'euros.

L'un des principaux objectifs de l'engagement de Miele en faveur de l'éducation est de susciter l'intérêt des enfants et des jeunes pour la technologie et d'initier les jeunes adultes aux professions techniques. Au cours de la période couverte par le rapport, Miele a soutenu l'association « Das erste Buch e. V. ». Cette dernière s'engage à promouvoir une culture de la lecture chez les enfants et les jeunes et vise à favoriser leur créativité et leur confiance en soi. Les écolières et écoliers de Gütersloh ont écrit des histoires passionnantes dans le cadre de ce projet. Les meilleures histoires ont été sélectionnées par un jury et publiées dans un livre commun avec le soutien financier de Miele.

tionnées par un jury et publiées dans un livre commun avec le soutien financier de Miele.

### DES OFFRES CULTURELLES RENFORCÉES

La diversité des offres culturelles est un facteur décisif pour rendre une région attrayante et améliorer la qualité de vie sur place. La promotion de la culture est donc également un élément clé traditionnel de l'engagement de Miele. Au cours de la période couverte par le rapport, l'entreprise a de nouveau soutenu l'orchestre philharmonique de chambre de Westphalie. Cet ensemble, composé de membres d'orchestres allemands de renom, de musiciennes et musiciens indépendants ainsi que d'étudiantes et d'étudiants particulièrement qualifiés, se démarque ainsi du paysage orchestral allemand.

Comme les années précédentes, Miele a soutenu en 2019 et 2020 l'Association culturelle de la Dreiecksplatz, qui organise divers événements culturels à Gütersloh. En août 2020, l'événement « Klangwandel » a été lancé, dans le cadre duquel l'Association culturelle de la Dreiecksplatz s'est associée à trois autres organisateurs. Des collages sonores ont été mis en scène dans l'espace public par des artistes qui, en temps normal, auraient été invités sur une scène en plein air à Gütersloh cette année-là.



## DONS POUR ATTÉNUER LES EFFETS DES INCENDIES DE FORÊT

En réponse aux incendies de forêt dévastateurs de janvier 2020, les collaboratrices et collaborateurs de la filiale en Australie ont collecté des fonds destinés à soigner les animaux sauvages, restaurer les habitats détruits et promouvoir l'écotourisme dans les zones touchées. Sur les réseaux sociaux, de nombreux membres du personnel ont attiré l'attention sur la campagne pour le fonds d'urgence pour l'Australie de WWF Australie, qui a permis de récolter l'équivalent de près de 34000 euros.

# Chiffres clés

- > Indicateurs
- > Index du contenu GRI



[< Retour](#)**Indicateurs**[Index du contenu GRI](#)

# Indicateurs

## Profil

[GRI 102-48/-49] Pour la période couverte par le rapport, qui s'étend du 1er janvier 2019 au 31 décembre 2020, Miele a aligné son exercice sur l'année calendaire. Le champ d'application des indicateurs a parallèlement été modifié en ce qui concerne les sociétés associées et les filiales. De plus amples informations sont disponibles dans les notes de bas de page. Du fait de ces modifications, les valeurs inhérentes aux années calendaires 2019 et 2020 ne sont donc comparables que dans une mesure limitée avec les exercices précédents. Le présent rapport documente donc uniquement les indicateurs des deux dernières années calendaires.

### CHIFFRE D'AFFAIRE TOTAL DE MIELE<sup>1) 2)</sup>, EN MILLIARDS D'EUROS [GRI 102-7, 201-1]

	2019	2020
Total	4,23	4,50
Allemagne <sup>3)</sup>	1,22	1,33
Étranger	3,01	3,17
Part à l'étranger (%)	71	70

Au cours de l'exercice 2020 (du 1er janvier au 31 décembre), le groupe Miele a généré un chiffre d'affaire de 4,5 milliards d'euros, soit 6,5 % de plus qu'en 2019. Sur la même période, le chiffre d'affaire de Miele en Allemagne a atteint 1,33 milliards d'euros. Cela correspond à une augmentation de 8,8 % par rapport à 2019 et à 29,5 % du chiffre d'affaire total.

- 1) Les écarts observés entre les tendances exprimées en pourcentage et les valeurs répertoriées dans le tableau sont dus aux arrondis des chiffres d'affaire totaux dans le tableau.
- 2) Le chiffre d'affaire du groupe comprend les chiffres d'affaire générés par les sociétés associées Steelco, Yujin, MChef, Miele Operations and Payment Solutions et Agrilution.
- 3) Y compris autres sources de chiffre d'affaire. Inclus les revenus des usines allemandes provenant, entre autres, de la vente d'installations, de ferraille, d'électronique, de licences, de matériel publicitaire, de pièces en plastique et des frais de séminaire.

### CHIFFRE D'AFFAIRE PAR PAYS ET RÉGIONS<sup>1)</sup> PART DU CHIFFRE D'AFFAIRE TOTAL INFÉRIEURE EN POURCENTAGE [GRI 102-6/-7]

	2019	2020
DACH	40	41
Europe du Sud-Est (ESE)	10	10
Europe du Nord-Ouest (NWE)	22	22
Asie-Pacifique (APAC)	9	9
Global Focus Markets (GFM) <sup>2)</sup> , Amérique latine <sup>3)</sup> et pays sans filiales <sup>3)</sup>	15	14
Sociétés associées/Autres	4	4

Les marchés européens voisins du Benelux, de la France, de l'Autriche et de la Suisse ont présenté de fortes croissances, tout comme ceux des pays émergents d'Europe de l'Est et plus particulièrement de Chine. Sur les autres marchés clés, dont les États-Unis et le Royaume-Uni, le volume d'affaire a pu être maintenu à un niveau similaire à l'année précédente, malgré les fortes répercussions engendrées par la pandémie de coronavirus.

- 1) Le chiffre d'affaire comprend les chiffres d'affaire générés par les sociétés associées Steelco, Yujin, MChef, Miele Operations and Payment Solutions et Agrilution.
- 2) Marchés cibles globaux : États-Unis, Canada, Chine
- 3) Part du chiffre d'affaire total inférieure à 1 %.

[< Retour](#)

Indicateurs

[Index du contenu GRI](#)**CHIFFRE D'AFFAIRE PAR DIVISIONS<sup>1) 2)</sup> EN % [GRI 102-7]**

	2019	2020
Business Unit Cuisson <sup>3)</sup>	21	21
Business Unit Services	5	5
Business Unit Lave-vaisselle	14	13
Business Unit Soins du linge	23	23
Business Unit Professional <sup>4)</sup>	12	11
Business Unit Froid	8	8
Business Unit PEM <sup>5)</sup>	12	14
Autres sociétés associées	4	4

1) Le chiffre d'affaire comprend les chiffres d'affaire générés par les sociétés associées Steelco, Yujin, M'Chef, Miele Operations and Payment Solutions et Agrilution.

2) Les écarts observés entre la somme des montants individuels et le total de 100 % sont dus aux arrondis.

3) Entre autres, cuisinières/fours, fours vapeur, tables de cuisson, hottes.

4) Business Unit Professional, hors Steelco.

5) Aspirateurs, machines à café, repasseuses.

**VENTES PAR FAMILLES PRODUITS EN MILLIERS D'UNITÉS [GRI 102-7]**

	2019	2020
Lave-vaisselle	841	852
Cuisinières/Fours	374	389
Appareils de froid	333	380
Aspirateurs	2126	2484
Lave-linge	881	942
Sèche-linge	462	460
Autres <sup>1)</sup>	700	727
<b>Total appareils électroménagers</b>	<b>5717</b>	<b>6234</b>
<b>Total appareils professionnels</b>	<b>94</b>	<b>91</b>
<b>Total appareils électroménagers et professionnels</b>	<b>5811</b>	<b>6325</b>

Un nombre d'unités, presque toutes les familles produits ont enregistré un pic historique au cours de l'année couverte par le rapport. Mention toutefois particulière pour le secteur de l'entretien des sols avec le lancement couronné de succès de l'aspirateur balai sans fil Triflex HX1 fin 2019, qui a eu des répercussions extrêmement positives, tout comme les modèles haut de gamme des aspirateurs traîneaux classiques. Concernant les appareils de froid, la tendance a été marquée par une augmentation des besoins en termes de conservation fiable et à long terme, en raison de la pandémie de coronavirus. Côté cuisson, Miele jouit d'une position de monopole en matière de performances et de fonctionnalités intelligentes, avec les appareils encastrables actuels de la génération 7000 ainsi que le lave-vaisselle G 7000. La revalorisation de la gamme de produits d'entretien du linge a également permis à Miele de renforcer sa position sur le marché.

1) Tables de cuisson, hottes, micro-ondes, fours vapeur, machines à café, repasseuses.

[< Retour](#)

Indicateurs

Index du contenu GRI

**INVESTISSEMENTS EN MILLIONS D'EUROS [GRI 201-1]**

	2019	2020
Allemagne	126	86
Europe	87	36
Étranger	24	23
Total investissements	237	145

Au cours de l'exercice 2020, Miele a investi un total de 145 millions d'euros. Cela représente une baisse de 92 millions d'euros ou de 39 % par rapport à l'année précédente. Ce recul est principalement dû à une grande prudence en termes d'investissements, en raison des insécurités engendrées par la pandémie de coronavirus. Plus de la moitié du montant a été injectée dans le développement des produits et l'agrandissement, l'équipement et la modernisation des lignes de production du groupe Miele. Miele a également inauguré des showrooms (« Miele Experience Center ») dans des villes comme Sydney, Bruxelles et São Paulo. À cela s'est ajoutée la création du Miele Lounge à l'Allianz Arena de Munich.

**DÉPENSES SALARIALES EN MILLIONS D'EUROS/% [GRI 201-1]**

	2019	2020
en millions d'euros	1274	1358
par rapport au chiffre d'affaire total (%)	30	30

L'augmentation des dépenses de personnel est due à la croissance continue des effectifs. Toutefois, les dépenses salariales sont restées constantes par rapport au chiffre d'affaire total.

**PROVISIONS POUR RETRAITES EN MILLIONS D'EUROS [GRI 201-3]**

	2019	2020
Provisions	501	564

2020 a marqué une hausse des provisions constituées par rapport à 2019. Cela est dû à la poursuite de la baisse du taux d'actualisation publié par la Bundesbank conformément au § 253 al. 2 du code de commerce. Ce taux d'actualisation sert au calcul de la valeur d'un paiement futur.

[< Retour](#)**Indicateurs**[Index du contenu GRI](#)

## Produits et services

### Développement et innovation

#### DÉPENSES RECHERCHE ET DÉVELOPPEMENT EN %

	2019	2020
Part du chiffre d'affaire total	5,8	5,5

### Portefeuille de produits : étiquetage énergétique [GRI 302-5, 417-1]

Les valeurs se réfèrent aux appareils vendus dans les pays de l'UE où l'étiquetage énergétique est obligatoire, ainsi qu'en Croatie, en Norvège et en Suisse. Ces valeurs sont basées sur l'ancien étiquetage énergétique valable jusqu'au 1er mars 2021.

#### ÉTIQUETAGE ÉNERGÉTIQUE : LAVE-LINGE EN %

	2019	2020
A+++ -50	1	1
A+++ -40	14	19
A+++ -30	-	-
A+++ -20	16	17
A+++ -10	41	45
A+++	28	18

L'ensemble des lave-linge vendus en 2020 correspondent à la classe d'efficacité énergétique la plus élevée A+++. 82 % d'entre eux présentent une valeur inférieure d'au moins 10 % à la valeur seuil définie pour cette classe d'efficacité énergétique, et 1 % Une valeur inférieure de 50 %.

[< Retour](#)

Indicateurs

[Index du contenu GRI](#)**ÉTIQUETAGE ÉNERGÉTIQUE : SÈCHE-LINGE EN %**

	2019	2020 <sup>1)</sup>
A+++ -10	1	1
A+++	51	58
A++	39	32
A+	-	-
A	-	-
B	7	6
C	2	2

92 % des sèche-linge vendus au cours de l'exercice 2020 correspondent aux deux classes d'efficacité énergétique les plus élevées A++ et A+++, dont 58 % à la classe A+++.

1 % d'entre eux présentent une valeur inférieure d'au moins 10 % à la valeur seuil définie pour cette classe d'efficacité énergétique.

1) Les écarts observés entre la somme des montants individuels et le total de 100 % sont dus aux arrondis.

**ÉTIQUETAGE ÉNERGÉTIQUE : FOURS ET CUISINIÈRES ÉLECTRIQUES EN %**

	2019	2020
A+	99,5	99,5
A	0,5	0,5

Près de la totalité des fours et cuisinières électriques vendus au cours de l'exercice 2020 sont classés dans la classe d'efficacité énergétique A+.

**ÉTIQUETAGE ÉNERGÉTIQUE : LAVE-VAISSELLE EN %<sup>1)</sup>**

	2019	2020 <sup>1)</sup>
A+++ -20	2	4
A+++ -10	30	31
A+++	12	16
A++	39	32
A+	17	16

51 % des lave-vaisselle vendus au cours de l'exercice 2020 correspondent à la classe d'efficacité énergétique la plus élevée A+++ , et 35 % d'entre eux présentent une valeur inférieure d'au moins 10 % à la valeur seuil définie pour cette classe d'efficacité énergétique.

1) Les écarts observés entre la somme des montants individuels et le total de 100 % sont dus aux arrondis.

**ÉTIQUETAGE ÉNERGÉTIQUE : APPAREILS DE FROID EN %**

	2019	2020
A+++	25	27
A++	68	67
A+	2	2
A	5	4

27 % des appareils de froid vendus en 2020 correspondent à la classe d'efficacité énergétique la plus élevée, contre 25 % en 2019.

[< Retour](#)[Indicateurs](#)[Index du contenu GRI](#)**Portefeuille de produits : efficacité de la consommation [GRI 302-5]**

Les valeurs indiquées désignent l'appareil Miele le plus économe en énergie et en eau qui était disponible sur le marché au cours de l'année donnée.

**CONSOUMATIONS D'ÉLECTRICITÉ SELON ÉTIQUETAGE ÉNERGÉTIQUE EN KWH**

	2000	2019	2020
Lave-linge <sup>1)</sup> Consommations d'électricité en kWh/kg de linge	0,19	0,065	<b>0,054</b>
Lave-vaisselle Consommations d'électricité en kWh/couvert	0,09	0,05	<b>0,05</b>
Appareils de froid d'un volume utile max. de 150 l avec compartiment congélateur Consommations d'électricité en kWh/100 l sur 24 h	0,40	0,19	<b>0,19</b>
Appareils de froid d'un volume utile max. de 150 l sans compartiment congélateur Consommations d'électricité en kWh/100 l sur 24 h	0,26	0,12	<b>0,12</b>
Appareils de froid d'un volume utile de 151 à 300 l avec compartiment congélateur Consommations d'électricité en kWh/100 l sur 24 h	0,29	0,14	<b>0,14</b>
Appareils de froid d'un volume utile de 151 à 300 l sans compartiment congélateur Consommations d'électricité en kWh/100 l sur 24 h	0,18	0,08	<b>0,08</b>
Congélateurs d'un volume utile max. de 150 l Consommations d'électricité en kWh/100 l sur 24 h	0,47	0,27	<b>0,27</b>

1) Les valeurs de mesure se rapportent aux programmes de lavage suivants à pleine charge :  
2000 : Coton 40 °C et 60 °C  
2019 : Coton selon ancien étiquetage énergétique 40 °C et 60 °C  
2020 : ECO 40–60 (selon nouvel étiquetage énergétique à compter de mars 2021)

**CONSOUMATIONS D'ÉLECTRICITÉ SELON ÉTIQUETAGE ÉNERGÉTIQUE EN KWH**

	2000	2019	2020
Congélateurs d'un volume utile de 151 à 300 l Consommations d'électricité en kWh/100 l sur 24 h	0,23	0,13	<b>0,13</b>
Cuisinières et fours électriques Consommations d'électricité en kWh	1,20	0,61	<b>0,61</b>
Sèche-linge <sup>1)</sup> Consommations d'électricité en kWh/kg de linge	0,59	0,163	<b>0,163</b>

1) Valeurs pour le programme Coton, Séchage normal, pleine charge.

**CONSOUMATIONS D'EAU SELON ÉTIQUETAGE ÉNERGÉTIQUE EN LITRES**

	2000	2019	2020
Lave-linge <sup>1)</sup> Consommations d'eau en l/kg de linge	9,80	5,60	<b>5</b>
Lave-vaisselle Consommations d'eau en l/couvert	1,08	0,64	<b>0,61</b>

1) Les valeurs de mesure se rapportent aux programmes de lavage suivants à pleine charge :  
2000 : Coton 40 °C et 60 °C  
2019 : Coton selon ancien étiquetage énergétique 40 °C et 60 °C  
2020 : ECO 40–60 (selon nouvel étiquetage énergétique à compter de mars 2021)

[< Retour](#)**Indicateurs**[Index du contenu GRI](#)

## Chaîne d'approvisionnement et production

Sauf indication contraire, les chiffres relatifs à la chaîne d'approvisionnement et à la production concernent les sites de production.

### Matières premières et matériaux

#### MATÉRIAUX DE PRODUCTION UTILISÉS EN TONNES [GRI 301-1]

	2019	2020
Matières premières	122510	127238
Métaux	105469	108597
Granulés plastiques	17041	18641
Consommables	6556	6708
Peintures, vernis, émaux	1041	1006
Huiles, graisses, lubrifiants	181	196
Acides, lessives, solvants	190	194
Autres <sup>1)</sup>	5144	5312
Composants électroniques	3361	3444

L'augmentation des matériaux de production utilisés au cours de l'exercice 2020 est principalement due à la croissance de la production et à la répartition des volumes de production entre les différentes familles produits.

1) Les autres consommables sont majoritairement des matériaux utilisés par la fonderie pour produire les masses d'équilibrage.

#### MATÉRIAUX D'EMBALLAGE UTILISÉS EN TONNES [GRI 301-1]

	2019	2020
Total	17981	18314
Bois massif	10084	10013
Carton/carton ondulé	5240	5577
Polystyrène expansé (EPS)	2183	2307
Film PE/bandes de serrage (PP/acier)	473	417
Mousse PUR/avec enveloppe en film PE	1	0,3

L'augmentation globale des matériaux d'emballage entre 2019 et 2020 est principalement due à l'augmentation du volume de production.

[< Retour](#)**Indicateurs**[Index du contenu GRI](#)**APPAREILS PRODUITS EN TONNES [GRI 301-1]**

2019	2020
194464	203678

La principale raison de l'augmentation du poids des appareils produits est la croissance de la production au cours de l'exercice 2020. Les changements dans la gamme de produits jouent également un rôle prépondérant.

**EMBALLAGE PAR KILOGRAMME DE PRODUIT EN GRAMMES [GRI 301-1]**

2019	2020
92	90

L'indicateur « Emballage par kilogramme de produit » est une moyenne de toutes les catégories de produits. La gamme de produits vendue joue à cela un rôle particulier. Au cours de l'exercice 2020, l'indicateur Emballage par kilogramme de produit a diminué.

**Gestion des fournisseurs****VOLUME D'ACHAT<sup>1) 2)</sup> EN % [GRI 102-9, 204-1]**

	2019	2020
Allemagne	53	50
Europe	31	34
Étranger	16	17

1) Paiements aux fournisseurs.

2) Les écarts observés entre la somme des montants individuels et le total de 100 % sont dus aux arrondis.

**FOURNISSEURS DE MATÉRIAUX DE PRODUCTION EN NOMBRE [GRI 102-9]**

2019	2020
2208	2139

Au cours de la période couverte par le rapport, Miele a encore poursuivi l'objectif de réduire le nombre de fournisseurs. La gestion des risques a parallèlement fait l'objet d'une attention accrue, et le choix s'est porté pour certains cas sur le « dual sourcing ». Cela signifie par exemple de sourcer un même composant chez deux fournisseurs différents.

[< Retour](#)

Indicateurs

[Index du contenu GRI](#)

### PAIEMENTS AUX FOURNISSEURS DE MATÉRIAUX DE PRODUCTION<sup>1)</sup> EN MILLIONS D'EUROS [GRI 102-9]

	2019	2020
Allemagne	613	582
Europe	353	396
Étranger	181	194
Total paiements aux fournisseurs	1148	1172

Les paiements aux fournisseurs ont augmenté au cours de la période couverte par le rapport. Cela s'explique par la demande supérieure en matériaux de production, qui est due au volume de production plus important. La hausse des prix a également contribué à cette augmentation.

1) Les écarts observés entre la somme des montants individuels et le total sont dus aux arrondis.

### AUTO-DÉCLARATIONS DÉCLARANT LE RESPECT DES NORMES SOCIALES PAR LES FOURNISSEURS EN NOMBRE [GRI 414-1]

	2019	2020
Respect confirmé	866	510
Respect non confirmé <sup>1)</sup>	8	6
Total	874	516

Le nombre de candidatures de fournisseurs a nettement diminué en raison de la pandémie. La période couverte par le rapport n'a en outre enregistré aucun changement important de génération au sein des différentes familles produits. Du fait de ces deux facteurs, un nombre moindre de potentiels fournisseurs se sont vus encouragés à candidater.

1) Pour la procédure en cas de non-conformité, voir [> Gestion des fournisseurs](#), « Sélection des nouveaux fournisseurs ».

### Gestion de l'environnement

#### INVESTISSEMENTS POUR LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT EN MILLIERS D'EUROS [GRI 302-4]

	2019	2020
Total	772	918
Gestion des déchets	0	21
Protection des eaux	11	81
Protection du climat/efficacité énergétique	460	715
Protection contre le bruit	3	15
Gestion de la qualité de l'air	298	86
Protection de la nature et entretien des paysages	0	0

Les investissements pour la protection de l'environnement sont soumis à de fortes fluctuations annuelles, car il s'agit de dépenses ponctuelles consenties pour de nouvelles installations et planifiées en fonction des besoins. La majorité des investissements consentis en 2020 ont concerné la nouvelle installation de refroidissement par évaporation à Warendorf, la modernisation de l'installation de chauffage à Arnsberg, un nouveau groupe d'eau glacée à Bünde ainsi qu'un système de récupération de chaleur à Oelde. Dans la nouvelle usine de Ksawerów ainsi qu'à Gütersloh, de nouveaux systèmes de collecteurs de déchets ont été installés. Un collecteur a en outre été remplacé sur le site d'Euskirchen, conformément aux objectifs de la protection des eaux.

[< Retour](#)

Indicateurs

[Index du contenu GRI](#)**DÉPENSES COURANTES POUR LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT<sup>1)</sup> EN MILLIERS D'EUROS**

	2019	2020
Total	7330	8684
Gestion des déchets	2675	3416
Assainissement des sols	103	98
Protection des eaux	2298	2363
Protection contre le bruit	156	76
Gestion de la qualité de l'air	2089	2699
Protection de la nature et entretien des paysages	10	32

Concernant les frais courants liés à la protection de l'environnement, les amortissements et les intérêts calculés des investissements pour la centrale de cogénération du site de Bünde ont eu un impact considérable pour l'année 2020. Les frais liés à l'élimination des déchets ont en outre fortement augmenté.

1) Les écarts observés entre la somme des valeurs individuelles et le total correspondant sont dus aux arrondis.

**Efficacité des ressources****DÉCHETS À RECYCLER ET À ÉLIMINER PAR TYPE<sup>1)</sup> EN TONNES [GRI 306-3/-4]**

	2019	2020
Volume total des déchets	34190	37413
Ferraille	19256	20302
Déchets à recycler	32903	35462
Déchets dangereux	1832	1209
Déchets à éliminer	1287	1951
Déchets dangereux	854	1365

L'augmentation du volume total des déchets s'explique par l'augmentation de la production, la croissance des effectifs et l'accélération des activités de construction. Une installation de soudage d'acier inoxydable a en outre été mise en service à Gütersloh, avec un degré accru d'intégration verticale, ce qui a eu pour conséquence d'augmenter le volume de rebuts d'acier inoxydable. À Lehrte, les investissements ont été consacrés à l'infrastructure, menant à une forte hausse de la quantité de déchets de terre excavée. Même situation à Uničov avec une hausse du volume de ferraille, en raison de la mise en service d'une unité de fabrication de cuves pour lave-vaisselle. Le volume de déchets a en conséquence fortement augmenté.

1) La méthode d'élimination des déchets a été déterminée sur la base des informations fournies par le prestataire de services d'élimination des déchets.

[< Retour](#)

Indicateurs

[Index du contenu GRI](#)

### DÉCHETS À RECYCLER ET À ÉLIMINER PAR TYPE (SOLIDES/LIQUIDES) EN TONNES [GRI 306-3/-4]

	2019	2020
Déchets solides à recycler	31211	34338
Déchets liquides à recycler	1692	1124
Déchets solides à éliminer	722	1037
Déchets liquides à éliminer	565	914

Au total, près de 95 % des déchets produits chez Miele peuvent être recyclés. La quantité de déchets solides à éliminer a connu une augmentation relativement forte au cours de la période couverte par le rapport. Outre l'accroissement de la production, cela s'explique par le grand volume de terre excavée pour la mise en place d'un nouveau canal d'alimentation à l'usine de Lehrte, ainsi que le volume important de déchets d'acier chromé dû à la mise en service d'une nouvelle installation de soudage à Gütersloh. Si cette nouvelle installation a généré davantage de déchets, elle a toutefois également permis un plus haut degré d'intégration verticale. Miele peut ainsi contrôler plus précisément la qualité des composants correspondants.

### DÉCHETS DE PRODUCTION PAR TONNE DE PRODUIT<sup>1)</sup> EN KILOGRAMMES [GRI 306-3]

2019	2020
158	155

1) Les déchets qui sont directement liés à l'activité de production, comme la ferraille, les déchets de fonderie ou les acides, sont mesurés en rapport à la tonne de produit. Les quantités de déchets provenant des zones « bâtiments/terrain » et « installations opérationnelles, administration, zones de développement » ne sont pas prises en compte (voir Zones d'origine de tous les déchets).

### ZONES D'ORIGINE DE TOUS LES DÉCHETS EN TONNES [GRI 306-3]

	2019	2020 <sup>4)</sup>
Déchets issus de la production, des pièces des produits <sup>1)</sup>	30798	31636
Déchets issus des installations opérationnelles, de l'administration et des zones de développement <sup>2)</sup>	2524	2617
Déchets issus des bâtiments, du terrain <sup>3)</sup>	868	3161

Pour les causes de l'augmentation du volume de déchets, voir [> Déchets à recycler et à éliminer par type](#).

- 1) Le type de déchet est affecté à une zone d'origine si au moins 80 % des déchets de ce type proviennent de la zone en question. Déchets de production : pièces des produits et de la production telles que la ferraille, les déchets de fonderie, les acides, les déchets issus du traitement des eaux usées techniques et les pièces en plastique.
- 2) Exemples de déchets issus des installations opérationnelles, de l'administration et des zones de développement : installations de production obsolètes, restes de câbles, huiles usagées, cartons et papiers, bois, palettes, résidus de bois et déchets résiduels.
- 3) Les déchets issus des bâtiments et du terrain sont par exemple les gravats, la terre excavée, les pierres, les tubes fluorescents et les sols remplacés, les déchets provenant des espaces verts et du nettoyage des égouts, les ordures.
- 4) Les écarts observés entre la somme des montants individuels et le total de la section « Déchets à recycler et à éliminer par type » sont dus aux arrondis.

[< Retour](#)

Indicateurs

[Index du contenu GRI](#)**DESTINATION DE TOUS LES DÉCHETS EN TONNES [GRI 306-3/-5]**

	2019	2020 <sup>5)</sup>
Recyclage des matériaux, traitement <sup>1)</sup>	29531	33053
Production d'énergie, combustion <sup>2)</sup>	2043	2271
Traitement physico-chimique <sup>3)</sup>	2361	1781
Mise en décharge <sup>4)</sup>	255	309

Sur le site de Bielefeld, l'installation existante de traitement des liquides de rinçage aqueux a été optimisée, ce qui a permis de réduire le volume de déchets liquides. Parallèlement, le volume de matières à traiter a augmenté en raison de la terre excavée pour l'installation du nouveau canal d'alimentation à Lehrte.

- 1) Récupération, procédés de conditionnement, traitement des boues en matériaux de construction.
- 2) Recyclage thermique des déchets à haut pouvoir calorifique ayant une valeur calorifique > 11000 kJ et incinération des déchets dangereux.
- 3) Traitement des déchets issus du traitement des surfaces et des eaux usées, du nettoyage des égouts, des émulsions de forage.
- 4) En règle générale, les gravats et la terre provenant des travaux de construction sont mis en décharge.
- 5) Les écarts observés entre la somme des montants individuels et le total de la section « Déchets à recycler et à éliminer par type » sont dus aux arrondis.

**PRÉLÈVEMENT D'EAU<sup>1)</sup> EN MÈTRES CUBES [GRI 303-3]**

	2019	2020
Total	358789	393827
Eau du réseau public	220892	238247
Eau issue de l'extraction par l'entreprise	137897	155580
Eau de surface <sup>2)</sup>	0	0

En 2020, les besoins absolus en eau ont augmenté de 35038 mètres cubes par rapport à l'année précédente. Cela est notamment dû aux multiples renouvellements d'eau de la tour de refroidissement et au volume accru d'eau de rinçage utilisée en raison de la mise en service d'une installation de refroidissement à Gütersloh. À noter en outre que l'usine située en Pologne a pour la première fois été intégrée aux données du rapport de l'exercice 2020. L'été sec et la nécessité accrue d'arrosage des espaces verts ont également contribué à augmenter la consommation d'eau.

- 1) Les besoins correspondants en eau font l'objet d'une mesure métrologique. Les valeurs figurent dans les rapports énergétiques du système de gestion de l'énergie.
- 2) L'eau de pluie est stockée dans des citernes ou des dispositifs similaires et alimente un réseau d'eau séparé.

[< Retour](#)

Indicateurs

[Index du contenu GRI](#)

### PRÉLÈVEMENT D'EAU PAR TONNE DE PRODUIT EN MÈTRES CUBES [GRI 303-3]

2019	2020
1,85	1,93

### Eaux usées en mètres cubes [GRI 303-4]

	2019	2020
Total	313264	362702
Eaux usées techniques <sup>1)</sup>	43940	45409
Autres eaux usées <sup>2)</sup>	269324	317293

Les quantités d'eaux usées ne sont pas identiques aux quantités de référence en raison de l'évaporation de l'eau au cours de certains processus techniques. Le volume d'eaux usées a augmenté au cours de la période couverte par le rapport, corrélé à la hausse de la consommation d'eau.

- 1) Les eaux usées techniques sont soumises à un traitement mécanique, chimique ou biologique avant d'être rejetées dans les égouts publics.
- 2) Eau sale domestique comme rejet indirect dans les égouts municipaux vers la station d'épuration municipale (exception > Usine de Braşov).

### Eaux usées par tonne de produit en mètres cubes

2019	2020
1,61	1,78

## Énergie et émissions

### CONSOMMATION D'ÉNERGIE<sup>1)</sup> EN MÉGAWATTHEURES [GRI 302-1/-4]

	2019	2020
Consommation d'énergie directe	88385	84244
Fioul	2146	1555
Gaz naturel	86239	82689
Consommation d'énergie indirecte	200412	196776
Chauffage urbain	34456	32619
Électricité	165956	164157
Consommation d'énergie totale	288797	281020

Au cours de l'exercice 2020, la consommation d'énergie absolue a baissé de 2,7 % par rapport à l'année précédente.

- 1) Le cadre comptable a été élargi en 2019. Depuis, les consommations d'énergie de tous les sites de production et filiales, ainsi que des sociétés associées Steelco et Yujin, sont prises en compte.

### CONSOMMATION D'ÉNERGIE PAR TONNE DE PRODUIT<sup>1)</sup> EN KILOWATTHEURES [GRI 302-3/-5]

2019	2020
1485	1380

- 1) Le cadre comptable a été élargi en 2019. Depuis, les consommations d'énergie de tous les sites de production et filiales, ainsi que des sociétés associées Steelco et Yujin, sont prises en compte.

[< Retour](#)

Indicateurs

[Index du contenu GRI](#)

## CONSOMMATION D'ÉNERGIE PAR PRODUIT<sup>1)</sup> EN KILOWATTHEURES [GRI 302-3/-5]

2019	2020
82	76

1) Le cadre comptable a été élargi en 2019. Depuis, les consommations d'énergie de tous les sites de production et filiales, ainsi que des sociétés associées Steelco et Yujin, sont prises en compte.

## BILAN DE CO<sub>2</sub> DE L'ENTREPRISE (CHAMP D'APPLICATION 1 + 2) – MARKET-BASED<sup>1) 2)</sup> EN TONNES D'ÉQUIVALENT CO<sub>2</sub><sup>3)</sup> [GRI 305-1/-2/-5]

	2019	2020
Champ d'application 1 Émissions directes de CO <sub>2</sub>	39974	36678
Gaz naturel	17503	16774
Fioul	551	395
Parc de véhicules <sup>4)</sup>	21920	19509
Champ d'application 2 Émissions indirectes de CO <sub>2</sub>	50201	17580
Électricité	44265	12009
Chauffage urbain	5936	5570
Champ d'application 1 + 2 Émissions totales de CO <sub>2</sub>	90175	54257

La représentation est basée sur la méthode « market-based » et prend ainsi en compte les facteurs d'émission spécifiques aux fournisseurs d'énergie pour les énergies de réseau. Avec la méthode « location-based », les valeurs calculées atteignent 132018 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub> pour l'exercice 2019, et 128646 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub> pour l'exercice 2020. Pour le calcul d'après la méthode « location-based », les

facteurs d'émission de la Fédération allemande de l'industrie automobile (VDA) de 2019 ont été utilisés. En outre, les facteurs d'émission du département britannique des affaires, de l'Énergie et des Stratégies industrielles (BEIS) ont également été utilisés.

En 2020, le total des émissions de CO<sub>2</sub> des champs d'application 1 et 2 a été réduit de 40 % par rapport à l'année précédente. En termes d'émissions directes (champ d'application 1), ce recul a atteint 8 %. Cette évolution s'explique d'une part par la baisse de la consommation de gaz naturel et de fioul, et d'autre part par le recul de la circulation des véhicules de l'entreprise et donc des émissions de CO<sub>2</sub> associées en raison de la pandémie de coronavirus. En termes d'émissions indirectes, (champ d'application 2), la réduction est nettement plus visible, avec 65 %. Cela s'explique principalement par le passage à une énergie verte. En 2020, les besoins en électricité de 86 % des sites de Miele ont été couverts par des sources d'énergie renouvelables. Sur l'ensemble du groupe, la consommation en électricité et chauffage urbain a elle aussi affiché une baisse par rapport à l'année précédente.

- 1) Le cadre comptable a été élargi en 2019. Depuis, tous les sites de production et filiales, ainsi que les sociétés associées Steelco et Yujin, sont pris en compte.
- 2) Les écarts observés entre la somme des valeurs individuelles et le total correspondant sont dus aux arrondis.
- 3) Élargissement de la représentation des émissions de gaz à effet de serre : CO<sub>2</sub> et désormais également équivalent CO<sub>2</sub>. Outre le CO<sub>2</sub>, le méthane (CH<sub>4</sub>) et le protoxyde d'azote (N<sub>2</sub>O) ont pour ce faire également été pris en compte. Après appréciation, les émissions issues de gaz volatiles ont été classées comme non pertinentes.
- 4) Pour le parc de véhicules, l'ancienne méthode de calcul du nouveau cycle européen de conduite a été remplacée par la consommation réelle, avec un facteur d'insécurité de 10 % pour les sites non encore pris en compte.

[< Retour](#)

Indicateurs

[Index du contenu GRI](#)

## Logistique et mobilité

### VOLUME DE TRANSPORT EN MILLIONS DE TONNES-KILOMÈTRES ET EN PROPORTION

	2019	2020
Logistique externe	723,7	805,7
Par bateau (%)	82,2	82,9
Par camion (%)	14,1	13,9
Par train (%)	2,7	2,4
Par avion (%)	1,0	0,8
Logistique interne <sup>1)</sup>	179,7	202,7
Par camion (%)	64,1	57,0
Par bateau (%)	35,9	43,0

Le volume de transport a de nouveau augmenté, en particulier au niveau du transport maritime. Cette augmentation est due à l'évolution positive des ventes à l'étranger, notamment en Asie. Au cours de la période couverte par le rapport, Miele a également enregistré une croissance des ventes en Europe et plus particulièrement en Europe du Sud-Est, qui s'est directement reflétée dans le volume de transport.

1) En plus des transports externes, la logistique interne est elle aussi analysée et prise en compte depuis 2019.

### ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE LIÉES AU TRANSPORT EN ÉQUIVALENT CO<sub>2</sub> TTW<sup>1)</sup> EN TONNES ET EN PROPORTION [GRI 305-3]

	2019	2020
Total	60235	62212
Logistique externe	29270	30986
Par bateau (%)	47,1	47,5
Par camion (%)	37,4	37,9
Par train (%)	1,7	1,6
Par avion (%)	13,8	13,0
Distribution (internationale)	20408	20848
Logistique interne	10557	10377
Par camion (%)	91,9	89,1
Par bateau (%)	8,1	10,9

Depuis 2019, l'établissement du bilan des émissions de gaz à effet de serre en équivalent CO<sub>2</sub> englobe également la logistique interne et la distribution internationale. La hausse des valeurs reflète la croissance des ventes, en particulier en Asie et en Europe du Sud-Est. Le léger recul enregistré par la logistique interne est dû à la pandémie de coronavirus.

1) Représentation Tank to Wheel (« du réservoir à la roue »)

[< Retour](#)**Indicateurs**[Index du contenu GRI](#)

### UTILISATION DES BILLETS DE TRANSPORT PUBLIC POUR LES USINES DE GÜTERSLOH ET BIELEFELD EN NOMBRE

2019	2020
935	862

En 2020, l'utilisation des billets de transport public a chuté en raison de la pandémie de coronavirus.

### SUPERFICIE BÂTIE ET NON BÂTIE EN MÈTRES CARRÉS

	2019	2020
Total	1488093	1509384
Superficie bâtie	591070	594659
Superficie non bâtie	897023	914725
Espaces verts	417009	416757
Surface stabilisée	480014	497968

Les nouvelles superficies sont toujours mesurées après l'achèvement d'un projet de construction. Ainsi, les superficies correspondantes ne changent qu'après la fin des travaux de construction. L'augmentation des superficies bâties au cours de l'exercice 2020 est principalement due à la mise en place d'un chapiteau de stockage à Lehrte, à la construction nouvelle d'une station de pompage d'eau d'extinction à Gütersloh et à l'acquisition d'un terrain supplémentaire à Warendorf.

## Collaborateurs et société

[GRI 102-8] Tous les chiffres relatifs au personnel correspondent au nombre de personnes et non à des équivalents temps plein. Sauf indication contraire, les chiffres se rapportent aux sites implantés en Allemagne (hors sociétés associées).

### Gestion des effectifs

#### COLLABORATEURS ET COLLABORATRICES EN NOMBRE [GRI 401-1]

	2019	2020
Total	20478	20944
en Allemagne	11061	11066
hors d'Allemagne	9417	9878

Au 31 décembre 2020, le groupe Miele comptait 20 944 collaborateurs. Ce chiffre englobe les collaborateurs des sociétés associées Steelco, Yujin, Agrilution, WaschMal, MChef et Miele Operations and Payment Solutions. Le nombre de collaborateurs a globalement augmenté de 4,2 % par rapport au 30/06/2018, ce qui représente 846 personnes en plus. 299 d'entre elles ont rejoint les sociétés associées, qui, à l'exception de Steelco, ne faisaient pas partie du groupe Miele en 2018. À lui seul, Steelco a accueilli 136 personnes en plus. Dans un contexte de transition et de croissance, de nouveaux sites en Pologne et aux Pays-Bas ont vu le jour. Les sites existants tels que l'usine d'Uničov ont eux fortement progressé. La part de collaborateurs établis à l'étranger a de ce fait augmenté, passant de 46 à 47,2 %.

[< Retour](#)

Indicateurs

[Index du contenu GRI](#)**INTÉRIMAIRES EN ALLEMAGNE EN NOMBRE ET EN % [GRI 102-8]**

	2019	2020
Nombre	476	618
Part de l'effectif total (%)	4,3	5,6 <sup>1)</sup>

1) L'accord collectif interne à l'entreprise stipule les conditions dans lesquelles il est possible de déroger au quota de 4,5 % (également fixé dans l'accord). De telles dérogations, telles que la hausse induite par la croissance de la production en 2020, sont coordonnées avec le comité d'entreprise dans des règlements spéciaux et des conventions d'entreprise.

**TAUX DE ROTATION EN ALLEMAGNE<sup>1)</sup> [GRI 401-1]**

	2019	2020
Nombre de démissions	195	146
Taux de rotation (%)	1,76	1,33

1) Les contrats de travail à durée déterminée ne sont pas comptabilisés. Les licenciements du côté de l'employeur sont pris en compte dans l'indicateur.

**SUGGESTIONS D'AMÉLIORATION SOUMISES DANS LE CADRE DE LA GESTION DES IDÉES<sup>1)</sup> EN NOMBRE**

	2019	2020
	2983	1656

En raison de la pandémie de coronavirus, le nombre de suggestions d'améliorations soumises a considérablement chuté en 2020.

1) Les chiffres se rapportent aux usines nationales, à l'exclusion des usines imperial de Bünde et d'Arnsberg.

**ÉCONOMIES TOTALES RÉALISÉES GRÂCE À LA MISE EN ŒUVRE DES SUGGESTIONS D'AMÉLIORATION DES COLLABORATRICES ET COLLABORATEURS EN ALLEMAGNE<sup>1)</sup> EN MILLIERS D'EUROS**

	2019	2020
	1936	1903

Le bénéfice économique issu des suggestions d'amélioration mises en œuvre est resté constant, malgré la pandémie de coronavirus. Cela s'explique également par le fait que le bénéfice issu des suggestions d'amélioration ne peut être mesuré avec précision qu'après leur mise en œuvre réussie. En outre, de nombreuses suggestions ne peuvent être mises en œuvre qu'un certain temps après leur soumission.

1) Les chiffres se rapportent aux usines nationales, à l'exclusion des usines imperial de Bünde et d'Arnsberg.

**Santé et sécurité au travail**

Les chiffres ayant trait à la santé et la sécurité au travail concernent tous les sites de production et la filiale en Allemagne.

**ACCIDENTS DE TRAJET ET DU TRAVAIL À DÉCLARER<sup>1)</sup> EN NOMBRE [GRI 403-9]**

	2019	2020
Accidents du travail	200	187
Accidents de trajet	60	60
Total	260	247

Aucun accident mortel n'a été à déplorer au cours des exercices 2019 et 2020.

1) Tous les accidents impliquant une absence pendant trois jours ouvrables ou plus doivent obligatoirement être déclarés. Les accidents entraînant une absence de moins de trois jours sont couverts par une simple notification d'accident.

[< Retour](#)**Indicateurs**[Index du contenu GRI](#)

### ACCIDENTS DE TRAJET ET DU TRAVAIL<sup>2)</sup> À DÉCLARER<sup>1)</sup> EN NOMBRE POUR 1 MILLION D'HEURES TRAVAILLÉES (FRÉQUENCE DES BLESSURES) [GRI 403-9]

	2019	2020
Accidents du travail	10,6	9,9
Accidents de trajet	3,1	3,1
Total	13,6	13,1

1) Tous les accidents impliquant une absence pendant trois jours ouvrables ou plus doivent obligatoirement être déclarés. Les accidents entraînant une absence de moins de trois jours sont couverts par une simple notification d'accident.

2) Les écarts observés entre la somme des valeurs individuelles et le total correspondant sont dus aux arrondis.

### ACCIDENTS DE TRAJET ET DU TRAVAIL À DÉCLARER<sup>1)</sup> EN NOMBRE POUR 1000 COLLABORATRICES ET COLLABORATEURS (TAUX D'INCIDENCE POUR MILLE PERSONNES) [GRI 403-9]

	2019	2020
Accidents du travail	14,7	13,3
Accidents de trajet	4,4	4,3
Total	19,1	17,6

1) Tous les accidents impliquant une absence pendant trois jours ouvrables ou plus doivent obligatoirement être déclarés. Les accidents entraînant une absence de moins de trois jours sont couverts par une simple notification d'accident.

### JOURS PERDUS<sup>1)</sup> POUR CAUSE D'ACCIDENT DE TRAJET OU DU TRAVAIL EN NOMBRE [GRI 403-9]

	2019	2020
Jours perdus pour cause d'accident du travail	2938	2923
Jours perdus pour cause d'accident de trajet	1001	610
Total	3939	3533

1) Les jours perdus sont le nombre de jours de travail prévus qui ont été perdus suite à l'accident.

### FORMATIONS À LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL EN NOMBRE DE PARTICIPANTES ET PARTICIPANTS [GRI 403-5]

	2019	2020
	1498	1113

[< Retour](#)**Indicateurs**[Index du contenu GRI](#)

## Formation initiale et continue

### DÉPENSES POUR LA FORMATION INITIALE ET CONTINUE EN MILLIONS D'EUROS [GRI 404-1]

2019	2020
18,1	17,0

Comme lors de l'année précédente, la part la plus importante des dépenses est imputable à la formation commerciale et technique ainsi qu'à la formation continue interne et externe (formations en présentiel). Un léger recul est toutefois enregistré, en raison du remplacement croissant des formations en présentiel par des offres en ligne.

### TEMPS DE FORMATION CONTINUE EN NOMBRE D'HEURES PAR EMPLOYÉE/EMPLOYÉ [GRI 404-1]

2019	2020
6,6	8,9

Le nombre d'heures de formation continue par employée/employé a augmenté en 2020. Cela s'explique, entre autres, par la multiplication des formations spécifiques aux projets, par les formations continues destinées aux futurs cadres et par la qualification des nouvelles recrues du SAV.

### APPRENTIES ET APPRENTIS<sup>1)</sup> EN NOMBRE ET EN % [GRI 102-8]

	2019	2020
Nombre	478	459
Part (%)	4,4	4,2

1) La date de référence est fixée au 30 septembre de l'année. Cette date reflète mieux le nombre réel d'apprenties et d'apprentis que la date de clôture de l'exercice donné, étant donné que les contrats d'apprentissage débutent généralement au 1er septembre.

### PART DES FEMMES ET DES HOMMES EN APPRENTISSAGE TECHNIQUE ET COMMERCIAL<sup>1)</sup> EN % [GRI 102-8]

	2019	2020
Apprentissage technique		
Femmes	13	12
Hommes	87	88
Apprentissage commercial		
Femmes	61	57
Hommes	39	43

1) Les valeurs se rapportent à la formation en entreprise et aux études en alternance réunies.

[< Retour](#)[Indicateurs](#)[Index du contenu GRI](#)

## Diversité et égalité des chances

### COLLABORATRICES ET COLLABORATEURS PAR GROUPE D'ÂGE EN % [GRI 405-1]

	2019	2020
< 30 ans	15	15
30 à 50 ans	42	42
> 50 ans	43	43

Au 31/12/2020, la moyenne d'âge parmi les collaboratrices et collaborateurs en Allemagne était de 46,8 ans.

### PART DES FEMMES ET DES HOMMES DANS LES EFFECTIFS EN % [GRI 405-1]

	2019	2020
Femmes	22	22
Hommes	78	78

### PART DES FEMMES ET DES HOMMES DANS LES EFFECTIFS À L'INTERNATIONAL EN % [GRI 405-1]

	2019	2020
Femmes	30	30
Hommes	70	70

### PART DES FEMMES ET DES HOMMES AUX POSTES DE DIRECTION À L'INTERNATIONAL EN % [GRI 405-1]

	2019	2020
Femmes	24	24
Hommes	76	76

### NOMBRE D'COLLABORATRICES ET D'COLLABORATEURS EN SITUATION DE HANDICAP<sup>1)</sup> [GRI 405-1]

	2019	2020
Nombre d'collaboratrices et d'collaborateurs en situation de handicap	608	579
Part des collaboratrices et collaborateurs en situation de handicap (%)	6	6

1) La définition appliquée aux collaboratrices et collaborateurs en situation de handicap suit la définition légale du handicap selon le Code allemand de la sécurité sociale (SGB) IX § 2.

[< Retour](#)

Indicateurs

[Index du contenu GRI](#)

### COLLABORATRICES ET COLLABORATEURS À TEMPS PLEIN ET À TEMPS PARTIEL [GRI 102-8]

	2019	2020
Nombre de collaboratrices et collaborateurs à temps plein	10100	10065
Part des collaboratrices et collaborateurs à temps plein (%)	91,9	91,8
Nombre de collaboratrices et collaborateurs à temps partiel	888	903
Part des collaboratrices et collaborateurs à temps partiel (%)	8,1	8,2

### COLLABORATRICES ET COLLABORATEURS AVEC ET SANS HORAIRES FLEXIBLES EN %

	2019	2020
avec horaires flexibles	51	52
sans horaires flexibles	49	48

### COLLABORATRICES ET COLLABORATEURS INTERNATIONAUX<sup>1)</sup> [GRI 405-1]

	2019	2020
Nombre	663	691
Parts (%)	6,0	6,3

1) Les collaboratrices et collaborateurs internationaux sont toutes les personnes qui ne possèdent pas la nationalité allemande.

### Engagement social

#### MONTANT DES CONTRIBUTIONS ATTRIBUÉES PAR MIELE & CIE. KG À DES PROJETS CARITATIFS EN MILLIERS D'EUROS [GRI 201-1]

	2019	2020
	140	174

#### MONTANT DES CONTRIBUTIONS FINANCIÈRES ATTRIBUÉES PAR LA FONDATION MIELE À DES PROJETS CARITATIFS EN MILLIERS D'EUROS [GRI 201-1]

	2019	2020
	97	50

La fondation investit uniquement ses revenus d'intérêts. Le fonds de base s'élève à 2,5 millions d'euros. La pandémie de coronavirus n'a pas permis d'investir autant que les précédentes années dans des projets caritatifs.

[< Retour](#)[Indicateurs](#)[Index du contenu GRI](#)

# Index du contenu GRI

[GRI 102-55] Le rapport de développement durable Miele 2021 a été préparé conformément aux normes de la Global Reporting Initiative (GRI), option « Conformité essentielle ».

Outre les exigences essentielles, d'autres indicateurs sont également inclus dans le rapport.

Les informations concernant le respect des indicateurs figurent aux pages du rapport qui sont mises en lien. Si un indicateur n'est pas entièrement couvert par ces informations, des informations complémentaires sont fournies directement dans l'index.

## GRI 102 : ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION 2016

### Normes et éléments d'information GRI

### Liens, compléments d'information et omissions

#### PROFIL DE L'ORGANISATION

<b>102-1</b>	Nom de l'organisation	<a href="#">Profil de l'entreprise &gt; Au cœur de Miele</a>
<b>102-2</b>	Activités, marques, produits et services	<a href="#">Profil de l'entreprise &gt; Au cœur de Miele</a> <a href="#">Profil de l'entreprise &gt; Produits</a>  Les produits et services de Miele sont approuvés sur tous les marchés où Miele exerce ses activités. Il n'existe pas de documentation complète indiquant si les produits proposés sont remis en question par les parties prenantes.
<b>102-3</b>	Siège principal de l'organisation	<a href="#">Profil de l'entreprise &gt; Au cœur de Miele</a>
<b>102-4</b>	Lieu géographique des sites d'activité	<a href="#">Profil de l'entreprise &gt; Au cœur de Miele</a> <a href="#">Profil de l'entreprise &gt; Miele dans le monde</a>
<b>102-5</b>	Capital et forme juridique	<a href="#">Profil de l'entreprise &gt; Au cœur de Miele</a> <a href="#">Profil du rapport &gt; À propos de ce rapport</a>
<b>102-6</b>	Marchés desservis	<a href="#">Profil de l'entreprise &gt; Miele dans le monde</a> <a href="#">Profil de l'entreprise &gt; Produits</a> <a href="#">Indicateurs &gt; Profil &gt; Chiffre d'affaires par pays et régions</a>

### Normes et éléments d'information GRI

### Liens, compléments d'information et omissions

<b>102-7</b>	Taille de l'organisation	<a href="#">Profil de l'entreprise &gt; Au cœur de Miele</a> <a href="#">Profil de l'entreprise &gt; Miele dans le monde</a> <a href="#">Profil de l'entreprise &gt; Produits</a> <a href="#">Indicateurs &gt; Profil</a>  En tant qu'entreprise familiale sous la forme juridique d'une société en commandite, Miele ne fournit pas d'informations sur la capitalisation totale.
<b>102-8</b>	Informations concernant les personnes que nous employons	<a href="#">Collaborateurs et société &gt; Gestion des effectifs &gt; Les collaborateurs de Miele en chiffres</a> <a href="#">Collaborateurs et société &gt; Gestion des effectifs &gt; Structures claires</a> <a href="#">Indicateurs &gt; Collaborateurs et société</a>  La décomposition détaillée des indicateurs de personnel requise pour le respect intégral de l'indicateur n'a pas été employée jusqu'à présent de manière centralisée à des fins de gestion des effectifs. Aucune fluctuation saisonnière n'existe.
<b>102-9</b>	Chaîne d'approvisionnement	<a href="#">Profil de l'entreprise &gt; Chaîne de valeur</a>  <a href="#">Chaîne d'approvisionnement et production &gt; Matières premières et matériaux &gt; Utilisation des matières premières et des matériaux</a> <a href="#">Indicateurs &gt; Gestion des fournisseurs</a>
<b>102-10</b>	Modifications significatives de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement	<a href="#">Profil du rapport &gt; À propos de ce rapport</a>
<b>102-11</b>	Principe de précaution ou approche préventive	<a href="#">Management et processus &gt; Gestion du développement durable &gt; Focalisée sur l'homme et l'environnement</a> <a href="#">Management et processus &gt; Gestion du développement durable &gt; Gestion efficace des risques</a> <a href="#">Management et processus &gt; Gestion du développement durable &gt; Développement durable : les principaux défis</a>  <a href="#">Produits et services &gt; Portefeuille produits et qualité &gt; Normes strictes pour les produits peu polluants</a>  <a href="#">Chaîne d'approvisionnement et production &gt; Gestion de l'environnement &gt; Approche préventive</a>

[< Retour](#)

Indicateurs

Index du contenu GRI

**Normes et éléments d'information GRI****Liens, compléments d'information et omissions****102-12** Initiatives externes

Management et processus &gt; Gestion du développement durable &gt; Directives et normes internes et externes

**102-13** Adhésion à des associationsManagement et processus > Engagement des parties prenantes > Représentation politique des intérêts  
> [www.miele.com/de/com/4843.htm](http://www.miele.com/de/com/4843.htm)**Stratégie****102-14** Déclaration du décideur le plus haut placé

&gt; Avant-propos de la direction

**102-15** Principaux impacts, risques et opportunités

Management et processus &gt; Stratégie de développement durable &gt; Solutions aux défis majeurs

Management et processus &gt; Gestion du développement durable &gt; Gestion efficace des risques

Management et processus &gt; Gestion du développement durable &gt; Développement durable : les principaux défis

**Éthique et intégrité****102-16** Valeurs, principes, normes et règles de conduite

Profil de l'entreprise &gt; Au cœur de Miele

Management et processus &gt; Stratégie de développement durable &gt; Solutions aux défis majeurs

Management et processus &gt; Gestion du développement durable &gt; Directives et normes internes et externes

Management et processus &gt; Gestion du développement durable &gt; Gestion efficace de la conformité

**102-17** Mécanismes de conseil et de gestion des préoccupations concernant les questions éthiques

Management et processus &gt; Gestion du développement durable &gt; Gestion efficace de la conformité

Management et processus &gt; Gestion du développement durable &gt; Sensibiliser les collaborateurs à la conformité

Management et processus &gt; Gestion du développement durable &gt; Médiateur comme personne de contact dans les cas suspects

**Normes et éléments d'information GRI****Liens, compléments d'information et omissions****GOVERNANCE****102-18** Structure de gouvernance

Profil de l'entreprise &gt; Au cœur de Miele

Management et processus &gt; Gestion du développement durable &gt; Gestion systématique du développement durable

Management et processus &gt; Gestion du développement durable &gt; Évaluation du comité de contrôle central

**102-19** Délégation de l'autorité

Management et processus &gt; Gestion du développement durable &gt; Évaluation du comité de contrôle central

**102-20** Responsabilité de la direction en lien avec les enjeux économiques, environnementaux et sociaux

Management et processus &gt; Gestion du développement durable &gt; Gestion systématique du développement durable

Management et processus &gt; Gestion du développement durable &gt; Évaluation du comité de contrôle central

**ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES****102-40** Liste des groupes de parties prenantes

Management et processus &gt; Engagement des parties prenantes &gt; Dialoguer sur un pied d'égalité

Management et processus &gt; Engagement des parties prenantes &gt; Vue d'ensemble

**102-41** Accords de négociation collective

Collaborateurs et société &gt; Gestion des effectifs &gt; Cogestion de l'entreprise : une coopération précieuse

**102-42** Identification et sélection des parties prenantes

Management et processus &gt; Engagement des parties prenantes &gt; Dialoguer sur un pied d'égalité

Management et processus &gt; Engagement des parties prenantes &gt; Gestion des parties prenantes

**102-43** Implication des parties prenantes

Management et processus &gt; Engagement des parties prenantes &gt; Vue d'ensemble

Management et processus &gt; Engagement des parties prenantes &gt; De précieux commentaires de la part des clients et des clientes

Produits et services &gt; Développement et innovation &gt; Dialoguer, la clé de solutions durables

Produits et services &gt; Développement et innovation &gt; Besoins des clients et scénarios futurs

[< Retour](#)

Indicateurs

Index du contenu GRI

**Normes et éléments d'information GRI****Liens, compléments d'information et omissions**

<b>102-44</b>	Enjeux et préoccupations majeurs soulevés	Management et processus > Engagement des parties prenantes > Représentation politique des intérêts Management et processus > Engagement des parties prenantes > Bénéfices du dialogue Produits et services > Développement et innovation > Besoins des clients et scénarios futurs
---------------	---	--

**Pratique de reporting**

<b>102-45</b>	Entités incluses dans les états financiers consolidés	Profil du rapport > À propos de ce rapport
<b>102-46</b>	Définition du contenu du rapport et des périmètres de l'enjeu	Management et processus > Stratégie de développement durable > Importance > <a href="http://www.miele.de/media/misc_de/media/files/infomaterial/miele_nachhaltigkeitsbericht_2019.pdf">www.miele.de/media/misc_de/media/files/infomaterial/miele_nachhaltigkeitsbericht_2019.pdf</a>
<b>102-47</b>	Liste des enjeux pertinents	Management et processus > Stratégie de développement durable > Importance > <a href="http://www.miele.de/media/misc_de/media/files/infomaterial/miele_nachhaltigkeitsbericht_2019.pdf">www.miele.de/media/misc_de/media/files/infomaterial/miele_nachhaltigkeitsbericht_2019.pdf</a>
<b>102-48</b>	Réaffirmation des informations	Profil du rapport > À propos de ce rapport Indicateurs > Profil En cas de changement dans la présentation des informations, cela est indiqué à l'endroit approprié.
<b>102-49</b>	Modifications relatives au reporting	Profil du rapport > À propos de ce rapport Indicateurs > Profil En cas de changement des limites ou des périodes de reporting, cela est indiqué à l'endroit approprié.
<b>102-50</b>	Période de reporting	Profil du rapport > À propos de ce rapport
<b>102-51</b>	Date du rapport le plus récent	Profil du rapport > À propos de ce rapport
<b>102-52</b>	Cycle de reporting	Profil du rapport > À propos de ce rapport
<b>102-53</b>	Point de contact pour les questions relatives au rapport	> Mentions légales
<b>102-54</b>	Déclarations de reporting en conformité avec les normes GRI	Profil du rapport > À propos de ce rapport

**Normes et éléments d'information GRI****Liens, compléments d'information et omissions**

<b>102-55</b>	Index du contenu GRI	> Index du contenu GRI
<b>102-56</b>	Vérification externe	Une vérification externe du rapport n'a pas eu lieu.

**ENJEUX PERTINENTS : GRI 200 ÉCONOMIQUE, GRI 300 ENVIRONNEMENTAL, GRI 400 SOCIAL****GRI 201 : PERFORMANCE ÉCONOMIQUE 2016**

<b>103-1/2/3</b>	Approche managériale	Profil de l'entreprise > Au cœur de Miele Profil de l'entreprise > Miele dans le monde
<b>201-1</b>	Valeur économique directe générée et distribuée	Collaborateurs et société > Gestion des effectifs > Rémunération juste Collaborateurs et société > Engagement social > Dons effectués pendant la période couverte par le rapport Indicateurs > Profil Miele ne communique pas de décomposition détaillée. En tant qu'entreprise familiale sous la forme juridique d'une société en commandite, Miele ne fournit pas d'informations sur les détails requis.
<b>201-2</b>	Implications financières du changement climatique pour l'organisation et autres	Management et process > Gestion du développement durable > Développement durable : les principaux défis À moyen terme, Miele prévoit de réaliser une évaluation de l'impact climatique qui tiendra également compte des risques et des opportunités.
<b>201-3</b>	Obligations liées au régime à prestations déterminées et autres régimes de retraite	Collaborateurs et société > Gestion des effectifs > Des prestations sociales complètes en guise de tradition Indicateurs > Profil > Provisions pour les pensions Miele communique les provisions constituées pour les pensions. Aucune autre décomposition n'est effectuée.
<b>201-4</b>	Aide financière publique	Miele demande le remboursement au prorata des taxes sur l'électricité et l'énergie pour l'industrie de la production. Pour certains processus et procédés (y compris la production interne dans les centrales de cogénération), Miele demande un remboursement complet de la taxe sur l'électricité et l'énergie. La période de référence/de consommation sert de base à cet effet. Au cours de l'année calendaire 2019, 416000 euros ont été remboursés. Pour l'année calendaire 2020, le remboursement s'élevait à 952000 euros.

[< Retour](#)[Indicateurs](#)[Index du contenu GRI](#)**Normes et éléments d'information GRI****Liens, compléments d'information et omissions****GRI 202 : PRÉSENCE SUR LE MARCHÉ 2016**

<b>103-1/2/3</b>	Approche managériale	Collaborateurs et société > Gestion des effectifs
<b>202-1</b>	Ratios entre le salaire au premier échelon standard par genre comparé au salaire minimum local	Collaborateurs et société > Gestion des effectifs > Rémunération juste En tant que membre d'associations de l'industrie métallurgique et électrique, Miele est tenue de respecter les taux négociés. En Allemagne, cela concerne 90 % des effectifs sur tous les sites d'usine et au siège central. 10 % des effectifs sont payés en dehors de la convention collective, c'est-à-dire à un taux plus élevé. Avec 11066 collaborateurs, les sites d'activité allemands sont catégorisés comme importants.

**GRI 203 : IMPACTS ÉCONOMIQUES INDIRECTS 2016**

<b>103-1/2/3</b>	Approche managériale	Management et processus > Gestion du développement durable Management et processus > Engagement des parties prenantes Produits et services > Développement et innovation Un dialogue régulier avec les représentants des collectivités locales, du monde politique et des associations permet à Miele de se faire une idée des impacts indirects des activités commerciales de l'entreprise. Aucune analyse approfondie et systématique n'a été effectuée par Miele. Pour plus d'informations, voir GRI 201 : Performance économique, approche managériale.
<b>203-2</b>	Impacts économiques indirects significatifs	Profil de l'entreprise > Au cœur de Miele Management et processus > Développement durable : les principaux défis Produits et services > Développement et innovation > Nouveaux modèles commerciaux et partenariats stratégiques Produits et services > Développement et innovation > Louer au lieu d'acheter Produits et services > Développement et innovation > Conception universelle Voir approche managériale GRI 103-1/2/3 à GRI 203 : Impacts économiques indirects

**Normes et éléments d'information GRI****Liens, compléments d'information et omissions****GRI 204 : PRATIQUES D'ACHATS 2016**

<b>103-1/2/3</b>	Approche managériale	Chaîne d'approvisionnement et production > Gestion des fournisseurs Chaîne d'approvisionnement et production > Matières premières et matériaux
<b>204-1</b>	Part de dépenses auprès de fournisseurs locaux	Chaîne d'approvisionnement et de production > Gestion des fournisseurs > Concept d'approvisionnement au niveau local Indicateurs > Gestion des fournisseurs > Volume d'achat Miele communique le volume d'achat de l'entreprise par région.

**GRI 205 : LUTTE CONTRE LA CORRUPTION 2016**

<b>103-1/2/3</b>	Approche managériale	Management et processus > Gestion du développement durable
<b>205-1</b>	Activités évaluées en termes de risques liés à la corruption	Management et processus > Gestion du développement durable > Sensibiliser les collaborateurs à la conformité Les cas de corruption potentiels sont examinés au cours des audits mondiaux. Il existe des risques potentiels de corruption en cas d'infraction aux règles relatives aux appels d'offres.
<b>205-2</b>	Communication et formation relatives aux politiques et procédures de lutte contre la corruption	Management et processus > Gestion du développement durable > Sensibiliser les collaborateurs à la conformité Miele documente le nombre total de collaborateurs formés au code de conduite. Une décomposition par région et par catégorie d'employé(e) s ainsi que le nombre total et le pourcentage de partenaires commerciaux informés ne sont pas documentés par Miele.
<b>205-3</b>	Cas avérés de corruption et mesures prises	Management et processus > Gestion du développement durable > Médiateur comme personne de contact dans les cas suspects

**GRI 206 : COMPORTEMENT ANTICONCURRENTIEL 2016**

<b>103-1/2/3</b>	Approche managériale	Management et processus > Gestion du développement durable
------------------	----------------------	--

[< Retour](#)

Indicateurs

Index du contenu GRI

## Normes et éléments d'information GRI

## Liens, compléments d'information et omissions

**206-1** Actions en justice contre le comportement anticoncurrentiel et les pratiques antitrust

Management et processus > Gestion du développement durable > Gestion efficace de la conformité

Management et process > Gestion du développement durable > Sensibiliser les collaborateurs à la conformité

Management et processus > Gestion du développement durable > Médiateur comme personne de contact dans les cas suspects

Au cours de la période couverte par le rapport, aucune action en justice n'a été engagée contre Miele pour comportement anticoncurrentiel ou pratiques antitrust.

## GRI 301 : MATIÈRES 2016

**103-1/2/3** Approche managériale

Produits et services > Portefeuille produits et qualité

Produits et services > Élimination et recyclage

Chaîne d'approvisionnement et production > Matières premières et matériaux

Chaîne d'approvisionnement et production > Gestion de l'environnement

**301-1** Matières utilisées par poids ou par volume

Chaîne d'approvisionnement et production > Matières premières et matériaux > Utilisation des matières premières et des matériaux

Indicateurs > Chaîne d'approvisionnement et production > Matières premières et matériaux

Miele indique les matériaux de production utilisés en fonction des matières premières, des consommables et des composants électroniques. Aucune division entre matériaux renouvelables et non renouvelables n'est faite.

**301-2** Matières recyclées utilisées

Produits et services > Recyclage et élimination > Fermer les circuits

Chaîne d'approvisionnement et production > Matières premières et matériaux > Utilisation des matières premières et des matériaux

Chaîne d'approvisionnement et production > Matières premières et matériaux > Utilisation raisonnée du plastique recyclé

Chaîne d'approvisionnement et production > Matières premières et matériaux > Taux de recyclage élevé pour le métal

La proportion de matières premières secondaires ne peut être déterminée avec précision que pour certains matériaux. Ces informations ne sont actuellement pas disponibles pour tous les matériaux utilisés.

## Normes et éléments d'information GRI

## Liens, compléments d'information et omissions

**301-3** Produits et matériaux d'emballage valorisés

Produits et services > Recyclage et élimination > Reprise et mise au rebut responsables

Produits et services > Recyclage et élimination > Reprise des anciens appareils

Produits et services > Recyclage et élimination > Reprise des emballages

En termes de produits, Miele se concentre sur son principal marché de vente, l'Allemagne. Pour ce marché de vente, le taux de reprise des emballages n'a pas besoin d'être déterminé sur une base spécifique au fabricant, car la reprise est effectuée conjointement avec d'autres fabricants. Au niveau international, aucune déclaration fiable ne peut être faite sur la base des données disponibles.

## GRI 302 : ÉNERGIE 2016

**103-1/2/3** Approche managériale

Produits et services > Portefeuille produits et qualité

Chaîne d'approvisionnement et production > Gestion de l'environnement

Chaîne d'approvisionnement et production > Énergie et émissions

**302-1** Consommation d'énergie au sein de l'organisation

Chaîne d'approvisionnement et production > Énergie et émissions > Consommation d'énergie actuelle

Indicateurs > Chaîne d'approvisionnement et production > Énergie et émissions > Consommation d'énergie

Miele enregistre la consommation d'énergie en mégawattheures (MWh). Un MWh correspond à 3,6 gigajoules (GJ).

**302-2** Consommation d'énergie en dehors de l'organisation

Un facteur clé de la consommation d'énergie est la phase d'utilisation des produits (voir 302-5). Miele calcule en outre les émissions de CO<sub>2</sub> dues à la consommation d'énergie sur les sites (voir 305-2). Les autres consommations d'énergie sont déterminées dans le cadre de l'établissement du bilan du champ d'application 3.

**302-3** Intensité énergétique

Chaîne d'approvisionnement et production > Énergie et émissions > Consommation d'énergie actuelle

Indicateurs > Énergie et émissions

**302-4** Réduction de la consommation d'énergie

Chaîne d'approvisionnement et production > Énergie et émissions > Consommation d'énergie actuelle

Indicateurs > Chaîne d'approvisionnement et production > Énergie et émissions > Consommation d'énergie

**302-5** Réduction des besoins énergétiques des produits et des services

Produits et services > Portefeuille produits et qualité > Réduction de la consommation électrique

Produits et services > Portefeuille produits et qualité > Production préservant les ressources

Produits et services > Portefeuille produits et qualité > Appareils

Indicateurs > Produits et services > Portefeuille produits

[< Retour](#)

Indicateurs

Index du contenu GRI

**Normes et éléments d'information GRI****Liens, compléments d'information et omissions****GRI 303 : EAU ET EAUX USÉES 2018****103-1/2/3** Approche managériale

Chaîne d'approvisionnement et production &gt; Efficacité des ressources

**303-1** L'eau comme ressource universelle

Chaîne d'approvisionnement et production &gt; Efficacité des ressources &gt; Gestion cohérente de l'eau

Chaîne d'approvisionnement et production &gt; Efficacité des ressources &gt; Eaux usées : mesures régulières

Les points de prélèvement d'eau sont contrôlés par les autorités.

Les quantités prélevées dans les puits propres ont été réduites de moitié au cours des dernières décennies. Les échantillons d'eau n'ont présenté aucune anomalie au cours de la période couverte par le rapport. La qualité n'est pas affectée par le prélèvement.

**303-2** Gestion des conséquences de la recirculation de l'eau

Chaîne d'approvisionnement et production &gt; Efficacité des ressources &gt; Eaux usées : mesures régulières

Tous les sites d'usine, à l'exception de Braşov, disposent d'au moins deux réseaux d'eaux usées : pour les eaux sales et les eaux de pluie. Ces dernières sont dirigées vers les eaux réceptrices. L'eau sale est traitée dans les stations d'épuration municipales conformément aux prescriptions applicables. Il en va de même sur les sites d'usine de Gütersloh, Oelde et Lehrte pour les eaux usées techniques issues des installations de traitement des surfaces.

Des mesures de surveillance interne ont également été définies à cet effet. Aucune décomposition détaillée par destination, qualité de l'eau et réutilisation de l'eau par d'autres organisations n'est effectuée.

**303-3** Prélèvement d'eau

Indicateurs &gt; Chaîne d'approvisionnement et production &gt; Efficacité des ressources

Miele porte une attention particulière aux questions de pénurie d'eau et aux zones concernées par le stress hydrique et souhaite étendre son rapport sur ce sujet à l'avenir.

Miele enregistre le prélèvement d'eau en mètres cubes.

**303-4** Recirculation de l'eau

Indicateurs &gt; Chaîne d'approvisionnement et production &gt; Efficacité des ressources &gt; Eaux usées en mètres cubes

Le niveau de détail requis par l'indicateur n'est pas entièrement couvert. Pour plus d'informations, voir GRI 303-3.

**Normes et éléments d'information GRI****Liens, compléments d'information et omissions****GRI 305 : ÉMISSIONS 2016****103-1/2/3** Approche managériale

Chaîne d'approvisionnement et production &gt; Gestion de l'environnement

Chaîne d'approvisionnement et production &gt; Énergie et émissions

Chaîne d'approvisionnement et production &gt; Logistique et mobilité

**305-1** Émissions directes de GES (champ d'application 1)Chaîne d'approvisionnement et production > Énergie et émissions > Bilan de CO<sub>2</sub> à partir d'une base de données étendue

Chaîne d'approvisionnement et production &gt; Logistique et mobilité &gt; Parc de véhicules de Miele

Indicateurs > Chaîne d'approvisionnement et production > Énergie et émissions > Bilan de CO<sub>2</sub> de l'entreprise**Les émissions de CO<sub>2</sub> biogènes ne sont pas pertinentes chez Miele car aucun carburant biogène n'est utilisé.****305-2** Émissions indirectes de GES (champ d'application 2)Chaîne d'approvisionnement et production > Énergie et émissions > Bilan de CO<sub>2</sub> à partir d'une base de données étendueIndicateurs > Chaîne d'approvisionnement et production > Énergie et émissions > Bilan de CO<sub>2</sub> de l'entreprise**Pour plus d'informations, voir GRI 305-1 : émissions directes de GES****305-3** Autres émissions indirectes de GES (champ d'application 3)Chaîne d'approvisionnement et production > Énergie et émissions > Bilan de CO<sub>2</sub> à partir d'une base de données étendueChaîne d'approvisionnement et production > Logistique et mobilité > Calcul du bilan de CO<sub>2</sub> et des autres émissionsChaîne d'approvisionnement et production > Logistique et mobilité > Voyages en train sans émission de CO<sub>2</sub> et offres de transport public pour les collaborateursIndicateurs > Logistique et mobilité > Émissions de gaz à effet de serre liées au transport en équivalent CO<sub>2</sub>**Pour plus d'informations, voir GRI 305-1 : émissions directes de GES****305-5** Réduction des émissions de GESChaîne d'approvisionnement et production > Énergie et émissions > Bilan de CO<sub>2</sub> à partir d'une base de données étendueIndicateurs > Chaîne d'approvisionnement et production > Énergie et émissions > Bilan de CO<sub>2</sub> de l'entreprise**305-6** Émissions de substances appauvrissant la couche d'ozone (SACO)

Produits et services &gt; Recyclage et élimination &gt; Polluants liés à l'élimination

**Chez Miele, il n'y a ni production, ni importation, ni exportation de substances appauvrissant la couche d'ozone.**

[< Retour](#)

Indicateurs

Index du contenu GRI

**Normes et éléments d'information GRI****Liens, compléments d'information et omissions**

**305-7** Émissions d'oxydes d'azote (NO<sub>x</sub>), d'oxydes de soufre (SO<sub>x</sub>) et autres émissions atmosphériques significatives

Produits et services > Recyclage et élimination > Polluants liés à l'élimination  
Chaîne d'approvisionnement et production > Énergie et émissions  
> Gestion des autres gaz à effet de serre et autres émissions

La fonderie et les usines de traitement de surface de Gütersloh sont soumises à l'obligation de déclaration au registre allemand des émissions polluantes (PRTR). Dans la fonderie, les émissions de poussière sont inférieures d'environ 70 % à la valeur seuil (10 mg/m<sup>3</sup> d'air sortant).

**GRI 306 : DÉCHETS 2020**

**103-1/2/3** Approche managériale

Chaîne d'approvisionnement et production > Efficacité des ressources

**306-1** Déchets produits et gestion des impacts significatifs des déchets

Chaîne d'approvisionnement et production > Efficacité des ressources > Prévention des déchets et gestion de l'eau

Chaîne d'approvisionnement et production > Efficacité des ressources > Prévention des déchets et recyclage à grande échelle

Chaîne d'approvisionnement et production > Efficacité des ressources > Sensibilisation des collaborateurs

**Normes et éléments d'information GRI****Liens, compléments d'information et omissions**

**306-2** Gestion des impacts significatifs des déchets

Chaîne d'approvisionnement et production > Efficacité des ressources > Prévention des déchets et gestion de l'eau

Chaîne d'approvisionnement et production > Efficacité des ressources > Prévention des déchets et recyclage à grande échelle

Chaîne d'approvisionnement et production > Efficacité des ressources > Sensibilisation des collaborateurs

**306-3** Déchets produits

Chaîne d'approvisionnement et production > Efficacité des ressources > Eaux usées : mesures régulières

Indicateurs > Chaîne d'approvisionnement et production > Efficacité des ressources

**306-4** Déchets induits de l'élimination

Indicateurs > Chaîne d'approvisionnement et production > Efficacité des ressources

Miele n'importe ni n'exporte de déchets dangereux.

**306-5** Déchets destinés à l'élimination

Indicateurs > Chaîne d'approvisionnement et production > Efficacité des ressources > Destination de tous les déchets en tonnes

Pour plus d'informations, voir GRI 306-4 : déchets induits de l'élimination

**GRI 307 : CONFORMITÉ ENVIRONNEMENTALE 2016**

**103-1/2/3** Approche managériale

Chaîne d'approvisionnement et production > Gestion de l'environnement

**307-1** Non-conformité à la législation et à la réglementation environnementales

Chaîne d'approvisionnement et production > Gestion de l'environnement > Coopération entre la protection de l'environnement et la gestion de l'énergie

**GRI 308 : ÉVALUATION ENVIRONNEMENTALE DES FOURNISSEURS 2016**

**103-1/2/3** Approche managériale

Chaîne d'approvisionnement et production > Matières premières et matériaux

Chaîne d'approvisionnement et production > Gestion des fournisseurs

Les impacts environnementaux potentiels sur la chaîne d'approvisionnement ainsi que les impacts réels au-delà des fournisseurs directs ne sont jusqu'à présent pas systématiquement enregistrés.

[< Retour](#)

Indicateurs

Index du contenu GRI

**Normes et éléments d'information GRI****Liens, compléments d'information et omissions****308-1** Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères environnementaux

Chaîne d'approvisionnement et de production &gt; Gestion des fournisseurs &gt; Évaluation des normes écologiques

Chaîne d'approvisionnement et de production &gt; Gestion des fournisseurs &gt; Sélection des nouveaux fournisseurs

Tous les fournisseurs potentiels doivent remplir une auto-déclaration, qui comporte également des critères de gestion environnementale et de protection du climat. Tous les fournisseurs de matériaux de production pris en considération pour l'établissement d'une relation commerciale sont par ailleurs contrôlés lors d'un bref audit effectué sur place.

**308-2** Impacts environnementaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises

Chaîne d'approvisionnement et production &gt; Gestion des fournisseurs &gt; Gestion des fournisseurs : contrôle des critères de développement durable

Dans le cadre de l'évaluation des fournisseurs, Miele vérifie le respect des critères environnementaux. Miele ne publie pas de résultats détaillés. Cette vérification n'inclut aucune étude d'impact sur l'environnement.

**GRI 401 : EMPLOI 2016****103-1/2/3** Approche managériale

Collaborateurs et société &gt; Gestion des effectifs

**401-1** Recrutement de nouveaux collaborateurs et rotation du personnel

Collaborateurs et société &gt; Gestion des effectifs &gt; Fidélité du personnel : faible taux de rotation, nombreux jubilés

Indicateurs &gt; Collaborateurs et société &gt; Gestion des effectifs

L'évaluation et la publication des informations sur la rotation du personnel et les nouvelles embauches en Allemagne par groupe d'âge, sexe et région ne sont pas pertinentes pour la gestion de Miele et ne sont donc pas enregistrées.

Il en va de même pour la rotation du personnel sur les sites internationaux.

**401-2** Avantages accordés aux salariés à temps plein et non aux collaborateurs temporaires ou à temps partiel

Collaborateurs et société &gt; Gestion des effectifs &gt; Des prestations sociales complètes en guise de tradition

**Normes et éléments d'information GRI****Liens, compléments d'information et omissions****401-3** Congé parental

Collaborateurs et société &gt; Gestion des effectifs &gt; Faciliter la compatibilité entre travail et vie de famille

Le nombre de collaborateurs ayant un droit général au congé parental n'est pas considéré comme pertinent et n'est donc pas documenté.

**GRI 402 : RELATIONS COLLABORATEURS/DIRECTION 2016****103-1/2/3** Approche managériale

Collaborateurs et société &gt; Gestion des effectifs

**402-1** Périodes minimales de préavis pour les modifications opérationnelles

Collaborateurs et société &gt; Gestion des effectifs &gt; Cogestion de l'entreprise : une coopération précieuse

Sur les sites allemands, les périodes minimales de préavis au comité d'entreprise pour les mesures concernant le personnel sont régies par la loi sur la constitution des entreprises. Par principe, la direction de Miele travaille en étroite collaboration avec les comités d'entreprise et fournit en temps utile des informations complètes sur toutes les décisions et tous les développements et processus pertinents.

**GRI 403 : SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL 2018****103-1/2/3** Approche managériale

Collaborateurs et société &gt; Santé et sécurité au travail

**403-1** Système de gestion pour la santé et la sécurité au travail

Collaborateurs et société &gt; Santé et sécurité au travail &gt; Organisation claire de la sécurité au travail

Collaborateurs et société &gt; Santé et sécurité au travail &gt; Réduction des risques d'accident

**403-2** Identification et évaluation des risques, investigations sur les incidents

Collaborateurs et société &gt; Santé et sécurité au travail &gt; Organisation claire de la sécurité au travail

Collaborateurs et société &gt; Santé et sécurité au travail &gt; Réduction des risques d'accident

Miele se réfère à la norme internationale ISO 45001. Celle-ci interdit toute mesure de rétorsion à l'égard de collaborateurs reportant un danger lié au travail ou se dégageant d'une relation de travail dont il a été estimé par le collaborateur qu'elle pourrait conduire à des atteintes à la santé de ce dernier ou à des blessures. Les supérieurs hiérarchiques sont responsables de l'application de cette norme.

L'autorité de contrôle est le comité d'entreprise. Les services d'assistance fournissent toute aide et conseils nécessaires.

[< Retour](#)

Indicateurs

Index du contenu GRI

**Normes et éléments d'information GRI****Liens, compléments d'information et omissions**

<b>403-3</b>	Services de santé au travail	Collaborateurs et société > Santé et sécurité au travail > Premiers soins en cas d'urgence ou de maladie aiguë
<b>403-4</b>	Participation des collaborateurs, consultation et communication relatives à la santé et la sécurité au travail	Collaborateurs et société > Santé et sécurité au travail > Organisation claire de la sécurité au travail Collaborateurs et société > Santé et sécurité au travail > Réduction des risques d'accident
<b>403-5</b>	Formations des collaborateurs relatives à la santé et la sécurité au travail	Collaborateurs et société > Santé et sécurité au travail > Organisation claire de la sécurité au travail Collaborateurs et société > Santé et sécurité au travail > Réduction des risques d'accident Indicateurs > Collaborateurs et société > Santé et sécurité au travail > Formations relatives à la sécurité au travail
<b>403-6</b>	Promotion de la santé des collaborateurs	Collaborateurs et société > Santé et sécurité au travail > Gestion de la santé en entreprise (GSE)
<b>403-7</b>	Prévention et réduction des impacts en lien direct avec des relations commerciales sur la santé et la sécurité au travail	Management et processus > Gestion du développement durable > Système de gestion intégré garantissant une structure uniforme Collaborateurs et société > Santé et sécurité au travail > Organisation claire de la sécurité au travail Miele s'efforce d'éviter tout impacts négatif lié à des relations commerciales par une gestion minutieuse des sociétés externes.
<b>403-8</b>	Collaborateurs couverts par un système de gestion pour la santé et la sécurité au travail	Collaborateurs et société > Santé et sécurité au travail > Organisation claire de la sécurité au travail Collaborateurs et société > Santé et sécurité au travail > Priorité à la prévention contre le coronavirus
<b>403-9</b>	Blessures dans le cadre du travail	Indicateurs > Collaborateurs et société > Santé et sécurité au travail Le niveau de détail requis par l'indicateur n'est pas entièrement couvert. Les données concernant les intérimaires sont enregistrées depuis 2020 et seront publiées dans les prochains rapports de développement durable. Les statistiques des accidents sont basées sur les règles de la DGUV, l'assurance sociale allemande contre les accidents.

**Normes et éléments d'information GRI****Liens, compléments d'information et omissions****GRI 404 : FORMATION INITIALE ET CONTINUE 2016**

<b>103-1/2/3</b>	Approche managériale	Collaborateurs et société > Formation initiale et continue
<b>404-1</b>	Nombre moyen d'heures de formation initiale et continue par an par collaborateur	Collaborateurs et société > Formation initiale et continue > Un vaste éventail de thèmes pour la formation initiale et continue Indicateurs > Collaborateurs et société > Formation initiale et continue La décomposition des heures de formation par catégorie de personnel et genre requise pour le respect intégral de l'indicateur n'a pas été employée jusqu'à présent de manière centralisée à des fins de gestion. Ces chiffres ne sont donc pas enregistrés.

[< Retour](#)

Indicateurs

Index du contenu GRI

**Normes et éléments d'information GRI****Liens, compléments d'information et omissions**

**404-2** Programmes de mise à niveau des compétences des collaborateurs et programmes d'aide à la transition

Collaborateurs et société > Gestion des effectifs > Des prestations sociales complètes en guise de tradition

Collaborateurs et société > Gestion des effectifs > Faciliter la compatibilité entre travail et vie de famille

Collaborateurs et société > Santé et sécurité au travail > Prévenir les accidents et promouvoir la santé

Collaborateurs et société > Santé et sécurité au travail > Assistance : situations de vie et addiction

Collaborateurs et société > Formation initiale et continue > Un vaste éventail de thèmes pour la formation initiale et continue

Collaborateurs et société > Formation initiale et continue > Transmission de compétences techniques et de direction et promotion des initiatives personnelles

Collaborateurs et société > Formation initiale et continue > Programme diversifié de formation continue ouverte

**404-3** Pourcentage de collaborateurs bénéficiant de revues de performance et d'évolution de carrière

Collaborateurs et société > Gestion des effectifs > Structures claires

Tous les collaborateurs ont droit à un entretien d'évaluation annuel. Le nombre d'entretiens réalisés avec les collaborateurs n'est pas enregistré. En outre, la convention d'entreprise relative à la gestion des talents régit la procédure d'identification et d'évaluation des talents et des successeurs potentiels.

**GRI 405 : DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES 2016**

**103-1/2/3** Approche managériale

Collaborateurs et société > Diversité et égalité des chances

L'approche est continuellement revue et développée. Une évaluation systématique n'a pas encore été réalisée dans tous les domaines requis par la GRI.

**405-1** Diversité des organes de gouvernance et des collaborateurs

Collaborateurs et société > Diversité et égalité des chances > Promotion de la diversité, prévention de la discrimination

Indicateurs > Collaborateurs et société > Diversité et égalité des chances

Miele ne recourt pour le moment à aucune décomposition détaillée à des fins de gestion ; Ces données ne sont donc pas enregistrées. En outre, certains indicateurs de diversité sous forme d'appartenance à un groupe sont protégés par le règlement général sur la protection des données et ne peuvent donc être enregistrés que de façon anonyme. Au cours de la période couverte par le rapport, la direction de l'entreprise se composait de cinq directeurs, dont aucun n'était une femme. Tous les directeurs avaient plus de 50 ans.

**Normes et éléments d'information GRI****Liens, compléments d'information et omissions**

**405-2** Ratio du salaire de base et de la rémunération des femmes et des hommes

Collaborateurs et société > Diversité et égalité des chances > Aucune différence de salaire entre les femmes et les hommes

L'accord sur les bonus conclu au cours des réunions annuelles d'évaluation des objectifs des cadres supérieurs et moyens en Allemagne est basé sur un système uniforme et prend en compte les performances de ces cadres. Aucune différence n'est faite entre les hommes et les femmes. Des procédures individuelles similaires s'appliquent aux cadres des filiales à l'étranger.

**GRI 406 : LUTTE CONTRE LA DISCRIMINATION 2016**

**103-1/2/3** Approche managériale

Collaborateurs et société > Gestion des effectifs

Collaborateurs et société > Diversité et égalité des chances

L'objectif principal du bureau des plaintes est de recevoir les plaintes concernant la discrimination en relation avec l'entreprise, mais celui-ci ne s'occupe pas des plaintes concernant les activités au-delà des fournisseurs directs. L'approche est continuellement revue et développée. Une évaluation systématique tenant compte des parties prenantes n'a pas encore été réalisée.

**406-1** Cas de discrimination et mesures correctives prises

Collaborateurs et société > Gestion des effectifs > Processus transparent de gestion des plaintes

Miele examine les mesures correctives nécessaires au cas par cas. Les mesures mises en œuvre et leurs résultats sont traités de manière confidentielle.

**GRI 407 : LIBERTÉ SYNDICALE ET NÉGOCIATION COLLECTIVE 2016**

**103-1/2/3** Approche managériale

Collaborateurs et société > Diversité et égalité des chances

Chaîne d'approvisionnement et production > Gestion des fournisseurs

**407-1** Sites d'activité et fournisseurs pour lesquels le droit de liberté syndicale et de négociation collective peut être en péril

Chaîne d'approvisionnement et de production > Gestion des fournisseurs > Respect des critères SA8000

Chaîne d'approvisionnement et de production > Gestion des fournisseurs > Processus d'escalade en cas de suspicion d'infraction

Collaborateurs et société > Gestion des effectifs > Normes sociales et éthiques

Aucun site d'activité ou fournisseur pour lequel la liberté syndicale ou le droit de négociation collective pourrait être sensiblement menacé n'a été identifié à ce jour.

[< Retour](#)[Indicateurs](#)[Index du contenu GRI](#)**Normes et éléments d'information GRI****Liens, compléments d'information et omissions****GRI 408 : TRAVAIL DES ENFANTS 2016**

<b>103-1/2/3</b>	Approche managériale	Chaîne d'approvisionnement et production > Gestion des fournisseurs L'approche managériale est basée sur la norme SA8000. Miele n'effectue aucune pondération des critères. Une évaluation globale est réalisée.
<b>408-1</b>	Sites d'activité et fournisseurs présentant un risque significatif lié au travail des enfants	Management et processus > Gestion du développement durable > Directives et normes internes et externes Chaîne d'approvisionnement et de production > Gestion des fournisseurs > Respect des critères SA8000 Chaîne d'approvisionnement et de production > Gestion des fournisseurs > Processus d'escalade en cas de suspicion d'infraction Collaborateurs et société > Gestion des effectifs > Normes sociales et éthiques  Aucun site d'activité ou fournisseur pour lequel il existe un risque significatif de travail des enfants ou de travail des jeunes dans des conditions dangereuses n'a été identifié à ce jour.

**GRI 409 : TRAVAIL FORCÉ OU OBLIGATOIRE 2016**

<b>103-1/2/3</b>	Approche managériale	Management et processus > Gestion du développement durable Chaîne d'approvisionnement et production > Gestion des fournisseurs Voir approche managériale GRI 103-1/2/3 à GRI 408 : travail des enfants
<b>409-1</b>	Sites d'activité et fournisseurs présentant un risque significatif de travail forcé ou obligatoire	Chaîne d'approvisionnement et de production > Gestion des fournisseurs > Respect des critères SA8000 Chaîne d'approvisionnement et de production > Gestion des fournisseurs > Processus d'escalade en cas de suspicion d'infraction Collaborateurs et société > Gestion des effectifs > Normes sociales et éthiques  Aucun site d'activité ou fournisseur pour lequel il existe un risque significatif de travail forcé ou obligatoire n'a été identifié à ce jour.

**Normes et éléments d'information GRI****Liens, compléments d'information et omissions****GRI 412 : ÉVALUATION DES DROITS DE L'HOMME 2016**

<b>103-1/2/3</b>	Approche managériale	Management et processus > Gestion du développement durable Chaîne d'approvisionnement et production > Gestion des fournisseurs Voir approche managériale GRI 103-1/2/3 à GRI 408 : travail des enfants
<b>412-1</b>	Sites d'activité ayant été soumis à des contrôles du respect des droits de l'homme ou des évaluations des impacts	Management et process > Gestion du développement durable > Audit par des partenaires externes Management et process > Gestion du développement durable > Contrôle interne des progrès Chaîne d'approvisionnement et de production > Gestion des fournisseurs > Gestion des fournisseurs : contrôle des critères de développement durable Collaborateurs et société > Gestion des effectifs > Normes sociales et éthiques  Miele n'effectue aucun contrôle distinct des droits de l'homme. Les aspects relatifs aux droits de l'homme sont contrôlés au cours des évaluations pour la norme sociale SA8000 sur tous les sites de production et dans la filiale en Allemagne.
<b>412-2</b>	Formation des collaborateurs sur les politiques ou procédures relatives aux droits de l'homme	Management et processus > Gestion du développement durable > Contrôle interne des progrès Management et processus > Gestion du développement durable > Sensibiliser les collaborateurs à la conformité Collaborateurs et société > Gestion des effectifs > Normes sociales et éthiques  Miele communique le nombre de collaborateurs formés pendant la période couverte par le rapport. Le nombre d'heures de formation et le pourcentage de collaborateurs formés n'ont pas été utilisés jusqu'à présent de manière centralisée à des fins de gestion. Ces chiffres ne sont donc ni enregistrés ni calculés.

[< Retour](#)[Indicateurs](#)[Index du contenu GRI](#)**Normes et éléments d'information GRI****Liens, compléments d'information et omissions****GRI 413 : COMMUNAUTÉS LOCALES 2016****103-1/2/3** Approche managériale

Collaborateurs et société &gt; Engagement social

Aucun programme ou procédure systématique n'a encore été établi pour évaluer l'impact des activités commerciales sur la communauté. Cependant, Miele va au-delà des lois et directives existantes pour assurer la santé et la sécurité des collaborateurs des collectivités locales. En parallèle, les activités commerciales de l'entreprise donnent un élan important pour la croissance du pouvoir d'achat et des recettes fiscales sur les sites. Grâce au dialogue intensif entretenu avec les collectivités locales, Miele reçoit un retour d'information continu sur l'impact de ses activités commerciales.

**413-1** Activités impliquant la communauté locale, évaluation des impacts et programmes de développementManagement et processus > Engagement des parties prenantes > Vue d'ensemble  
Collaborateurs et société > Engagement social > Promouvoir l'attrait des régions

Des mesures visant à impliquer les communautés locales sont mises en œuvre ponctuellement sur les sites et ne sont pas systématiquement contrôlées et analysées. Le pourcentage des sites mettant en œuvre de telles mesures n'est pas enregistré par Miele.

**413-2** Activités générant des impacts négatifs substantiels, réels ou potentiels sur les communautés localesCollaborateurs et société > Engagement social > Promouvoir l'attrait des régions  
Voir approche managériale GRI 103-1/2/3 à GRI 413 : communautés locales**GRI 414 : ÉVALUATION SOCIALE DES FOURNISSEURS 2016****103-1/2/3** Approche managériale

Chaîne d'approvisionnement et production &gt; Matières premières et matériaux

Chaîne d'approvisionnement et production &gt; Efficacité des ressources

Chaîne d'approvisionnement et production &gt; Gestion des fournisseurs

Voir approche managériale GRI 103-1/2/3 à GRI 308 : évaluation environnementale des fournisseurs

Les impacts sociaux potentiels sur la chaîne d'approvisionnement ainsi que les impacts réels au-delà des fournisseurs directs ne sont jusqu'à présent pas systématiquement enregistrés.

**Normes et éléments d'information GRI****Liens, compléments d'information et omissions****414-1** Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères sociaux

Chaîne d'approvisionnement et de production &gt; Gestion des fournisseurs &gt; Sélection des nouveaux fournisseurs

Indicateurs > Chaîne d'approvisionnement et production > Gestion des fournisseurs > Auto-déclarations déclarant le respect des normes sociales par les fournisseurs

Procédure similaire à GRI 308-1

Tous les fournisseurs potentiels doivent remplir une auto-déclaration, qui comporte également des critères sociaux. Tous les fournisseurs de matériaux de production pris en considération pour l'établissement d'une relation commerciale sont par ailleurs contrôlés lors d'un bref audit effectué sur place.

**414-2** Impacts sociaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises

Chaîne d'approvisionnement et de production &gt; Gestion des fournisseurs &gt; Gestion des fournisseurs : contrôle des critères de développement durable

Procédure similaire à GRI 308-2

Dans le cadre de l'évaluation des fournisseurs, Miele vérifie le respect des critères sociaux. Miele ne publie pas de résultats détaillés.

**GRI 415 : POLITIQUES PUBLIQUES 2016****103-1/2/3** Approche managériale

Management et processus &gt; Engagement des parties prenantes

**415-1** Contributions politiques

Collaborateurs et société &gt; Engagement social &gt; Dons effectués pendant la période couverte par le rapport

Au cours des exercices 2019 et 2020, Miele a soutenu les partis politiques en Allemagne par une contribution d'un montant total de 20000 euros. Les informations sur les bénéficiaires des contributions sont traitées de manière confidentielle par Miele. Les contributions politiques ne sont enregistrées que de manière centralisée pour l'Allemagne et non au niveau international.

[< Retour](#)[Indicateurs](#)[Index du contenu GRI](#)**Normes et éléments d'information GRI****Liens, compléments d'information et omissions****GRI 416 : SANTÉ ET SÉCURITÉ DES CONSOMMATEURS 2016**

<b>103-1/2/3</b>	Approche managériale	Produits et services > Portefeuille produits et qualité Produits et services > Orientation et information des clients
<b>416-1</b>	Évaluation des impacts des catégories de produits et de services sur la santé et la sécurité	Produits et services > Portefeuille produits et qualité > Sécurité des produits : contrôle exhaustif Produits et services > Recyclage et élimination > Polluants liés à l'élimination  L'impact de tous les produits sur la santé et la sécurité est contrôlé en vue d'identifier des possibilités d'amélioration.
<b>416-2</b>	Cas de non-conformité concernant les impacts des produits et des services sur la sécurité et la santé	Produits et services > Orientation et information des clients > Plans d'urgence détaillés pour les campagnes de rappel

**GRI 417 : COMMERCIALISATION ET ÉTIQUETAGE 2016**

<b>103-1/2/3</b>	Approche managériale	Produits et services > Portefeuille produits et qualité Produits et services > Orientation et information des clients
<b>417-1</b>	Exigences relatives à l'information sur les produits et services et l'étiquetage	Produits et services > Orientation et information des clients > Intérêt croissant pour le développement durable Produits et services > Recyclage et élimination > Sensibilisation des consommateurs concernant la reprise des anciens appareils Produits et services > Recyclage et élimination > Élimination des matériaux Produits et services > Recyclage et élimination > Marquage transparent Indicateurs > Produits et services > Portefeuille produits  Toutes les catégories de produits sont soumises aux procédures prescrites par la loi en matière d'information sur les produits et d'étiquetage.
<b>417-2</b>	Cas de non-conformité concernant l'information sur les produits et services et l'étiquetage	Produits et services > Orientation et information des clients > Intérêt croissant pour le développement durable

**Normes et éléments d'information GRI****Liens, compléments d'information et omissions****GRI 418 : CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES DES CLIENTS 2016**

<b>103-1/2/3</b>	Approche managériale	Produits et services > Orientation et information des clients
<b>418-1</b>	Plaintes fondées relatives à l'atteinte à la confidentialité des données des clients et aux pertes de données des clients	Produits et services > Orientation et information des clients > Traitement responsable des données des clients

**GRI 419 : CONFORMITÉ SOCIO-ÉCONOMIQUE 2016**

<b>103-1/2/3</b>	Approche managériale	Management et processus > Gestion du développement durable
<b>419-1</b>	Non-conformité à la législation et aux réglementations sociales et économiques	Management et processus > Gestion du développement durable > Gestion efficace de la conformité  Au cours de la période couverte par le rapport, aucune sanction ou amende substantielle n'a été imposée à Miele pour violation des conventions ou traités internationaux ou du droit national.

[< Retour](#)

# À propos de ce rapport

Le groupe Miele publie des rapports de développement durable depuis 2002. Ce dixième rapport documente les progrès réalisés en lien avec la stratégie de développement durable de Miele et la ligne de conduite de l'entreprise « Immer Besser » (« Toujours mieux »). L'objectif du rapport 2021 est de rendre les performances de l'entreprise en matière de développement durable transparentes pour les parties prenantes telles que les experts en développement durable, les clients, les collaborateurs et les partenaires commerciaux. Le contenu du rapport reflète les thèmes de développement durable essentiels pour l'entreprise. Ces thèmes ont été définis pour la dernière fois en 2018 dans le cadre d'une analyse de matérialité et pondérés en fonction de leur pertinence pour Miele.

[GRI 102-54] La restitution du rapport de développement durable de Miele agit selon les normes reconnues à l'échelle internationale de la Global Reporting Initiative (GRI). Ce rapport a été établi conformément aux normes de la GRI, option « Conformité essentielle ». Afin de correspondre le mieux possible au besoin d'informations des parties prenantes, des contenus spécifiques ont été inclus dans le rapport. Les références aux indicateurs GRI correspondants sont affectées à chaque indicateurs et passage de texte. L'index de contenu GRI se trouve à la fin de ce rapport.

Dans sa structure, le présent rapport correspond à son modèle précédent de l'année 2019. Ses quatre chapitres principaux, « Management et processus », « Produits et services », « Chaîne d'approvisionnement et de production » et « Collaborateurs et société », reflètent les domaines d'activité et les thèmes clés de la stratégie de développement durable de Miele qui seront développés lors de la période

couverte par le rapport. Cette approche permet de comprendre plus rapidement comment les mesures décrites dans les sous-chapitres contribuent aux objectifs stratégiques.

[GRI 102-45, 102-50] Contrairement à son modèle précédent, le rapport de développement durable 2021 ne se réfère pas aux deux derniers exercices de Miele (se terminant chacun le 30 juin), mais aux années calendaires à venir. Cela s'explique par le fait que l'exercice fiscal de Miele est passé à l'année calendaire en 2020. La période couverte par le rapport s'étend ainsi du 1er janvier 2019 au 31 décembre 2020. En outre, des contenus importants du deuxième semestre 2018 ont été pris en compte. La rédaction a été clôturée en septembre 2021. Des événements survenus jusque-là et pertinents pour le rapport ont été inclus. Sauf indication contraire, toutes les informations, y compris les indicateurs, se réfèrent à Miele & Cie. KG et à sa filiale imperial-Werke oHG. Cela inclut tous les sites de production et administratifs allemands ainsi que les bureaux de vente et de service en Allemagne. Les sites de production de Braşov (Roumanie), Bürmoos (Autriche), Dongguan (Chine), Ksawerów (Pologne) et Uničov (République tchèque) ainsi que les filiales internationales sont également incluses, sous l'égide de Miele Beteiligungs-GmbH.

[GRI 102-10, 102-48, 102-49] [Au cours de la période couverte par le rapport, la taille et > Structure du groupe ont connu des changements importants. Ainsi, à la fin de l'année 2019, une deuxième usine de lave-linge a été mise en service à Ksawerów. En outre, en 2019, le transfert d'une partie de la production de l'usine de Bürmoos (production de dispositifs médicaux) vers la filiale Steelco S.p.A. en Italie a pu être finalisé. Pendant la période couverte par le rapport, la filiale Miele Venture Capital GmbH a en outre

investi dans les entreprises suivantes ou y a augmenté sa participation : Agrilution Systems GmbH, MChief Verwaltungs-GmbH et MChief GmbH & Co. KG, Miele Operations & Payment Solutions GmbH, WaschMal GmbH, KptnCook Corp., Plant Jammer ApS et loadbee GmbH. La filiale Miele Venture Capital GmbH, ses filiales et ses participations, Steelco S.p.A. et Yujin Robot Co., Ltd. ne sont pas encore totalement prises en compte dans le rapport – à moins qu'une désignation distincte n'ait lieu, comme dans > profil de l'entreprise et dans > Indicateurs.

Le rapport de développement durable Miele est disponible > en ligne au format PDF. Une liste détaillée des indicateurs clés figure au chapitre « Chiffres clés » à la fin du rapport. De plus, le site Internet dédié au développement durable offre aux client(e)s ainsi qu'aux autres parties prenantes un aperçu de la philosophie et de la mise en place du développement durable chez Miele. Ce site est accessible à l'adresse > [www.miele.com/nachhaltigkeit](http://www.miele.com/nachhaltigkeit) ainsi que via [Miele.de](http://Miele.de) ou [Miele.com](http://Miele.com).

Afin d'améliorer la lisibilité, l'usage constant des formes juridiques a été omis. Comme dans le rapport précédent, nous utilisons des désignations genrées – hormis dans les énumérations et les exceptions justifiées par des motifs linguistiques.

[GRI 102-51, 102-52] Ce rapport remplace le rapport de développement durable Miele 2017. En suivant ce cycle de deux ans, le prochain rapport de développement durable est prévu pour 2023.

< Retour

# Mentions légales

## ÉDITEUR

Miele & Cie. KG  
Carl-Miele-Straße 29  
33332 Gütersloh

## RESPONSABLE

Carsten Prudent  
Communications  
Christoph Wendker  
Corporate Sustainability  
and Regulatory Affairs

## GESTION DES DONNÉES

Sebastian Wegener  
Corporate Sustainability

## RÉALISATION

Stakeholder Reporting GmbH, Hambourg

## PHOTOS

Miele  
atmosfair  
David Ellis – Chocolate Studios  
Frauke Schumann Fotografie  
World Wide Fund for Nature-Australia

## GESTION DE PROJET [GRI 102-53]

Ursula Wilms  
Public Relations  
Téléphone +49 5241 89-1958  
Fax +49 5241 89-781958  
E-mail : [ursula.wilms@miele.com](mailto:ursula.wilms@miele.com)

[www.miele.com/nachhaltigkeit](http://www.miele.com/nachhaltigkeit)

## CLÔTURE DE LA RÉDACTION

8 septembre 2021

Le rapport actuel est également disponible en allemand et en anglais. En cas de divergence, la version allemande fait foi.

Miele tient à remercier pour leur soutien l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs ainsi que toutes les autres parties impliquées dans la préparation de ce rapport.