Document d'Enregistrement Universel 2023

Extrait RSE

Déclaration de performance extra-financière (DPEF)

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

2.3.1.2 NOTRE MODÈLE ARTISANAL : SUSCITER DE NOUVELLES VOCATIONS D'ARTISAN, DÉVELOPPER ET PRÉSERVER LES SAVOIR-FAIRE HISTORIQUES

Le développement durable d'Hermès passe par la préservation des savoir-faire de ses collaborateurs, qui constituent un patrimoine clé. De manière plus large, Hermès contribue à la préservation et à la pérennité de nombreux savoir-faire artisanaux, dans leur région d'origine, contribuant ainsi à un développement économique de proximité responsable et durable.

Hermès professionnalise, accompagne et renforce son modèle artisanal avec trois initiatives majeures et modélisantes dans les prochaines années pour les autres filiales : l'École Hermès des Savoir-Faire pour la production, l'École des Artisans de la vente pour le *Retail*, et Hermès Bijouterie Académie pour les métiers.

L'École Hermès des Savoir-Faire

Hermès a créé en 2021 l'École Hermès des Savoir-Faire (EHSF) qui a pour vocation de promouvoir les métiers de l'artisanat d'art et de valoriser l'apprentissage par alternance de métiers d'excellence au sein du CFA associé. Cette organisation a inscrit dans sa raison sociale « la préservation de l'ensemble des métiers d'art de la maison ». En juillet 2021, elle a obtenu tous les agréments des pouvoirs publiques pour former en interne ses futurs selliers-maroquiniers, évaluer leurs compétences et délivrer le diplôme d'État de CAP maroquinier en collaboration avec l'Éducation nationale.

L'École Hermès des Savoir-Faire poursuit son ambition de promouvoir et de faire rayonner ses métiers et ses savoir-faire dans l'ensemble du territoire, dispenser des formations diplômantes de qualité à des personnes désireuses de devenir artisans, mettre en place des parcours certifiants visant à reconnaître les évolutions de certaines professions au sein de la maison.

Organisme de formation officiel, elle confirme aussi le rôle d'Hermès en tant qu'acteur social et employeur responsable engagé dans l'éducation de personnes valides ou en situation de handicap, ayant une première expérience dans un métier manuel ou en reconversion professionnelle.

Réunis autour de la responsabilité sociale et éducative, les équipes pédagogiques et les partenaires externes ont permis à cette école d'élargir son implantation territoriale et son offre diplômante. Après le CAP en maroquinerie, de nouveaux diplômes sont maintenant délivrés comme le certificat de qualification professionnelle (CQP) coupe, le CQP piquage et la validation d'acquis d'expérience (VAE). Plus de 150 formateurs internes accompagnent ainsi la transmission au quotidien.

Hermès œuvre en interaction avec l'Éducation nationale, le ministère du Travail, les instances paritaires, sur l'orientation, le contenu des diplômes, ou la création des parcours manquants. En parallèle, l'action avec les partenaires locaux de l'emploi et de la formation tels que Pôle emploi, l'OPCO [1], les directions régionales et les missions locales permet de renforcer l'ancrage d'Hermès dans les territoires.

En 2023,

- l'EHSF a accompagné 855 apprenants sur l'année dans huit écoles de formation en région, parmi lesquels 441 sont inscrits à la session d'examen 2024 sur le CAP ;
- 202 personnes ont obtenu leur CAP en maroquinerie et 25 leur CQP coupe et piquage ;
- 100 % des personnes inscrites ont obtenu leur certification (tout comme en 2022) ;
- 89 % des personnes ont été confirmées en CDI après leur parcours de formation ;
- confirmation de la certification Qualiopi lors de l'audit de surveillance.

1. *Opérateurs de compétences, organismes gouvernementaux chargés d'accompagner la formation professionnelle.*

En 2024, Hermès accompagnera le déploiement de l'EHSF dans deux nouvelles écoles : une située à Allanjoie pour le pôle Franche-Comté et une autre à Pantin, pour le Pôle Paris-Val-de-Seine. 1 100 apprenants sur trois certifications seront également accompagnés.

L'artisanat d'Hermès emploie plus de 7 300 collaborateurs en France. Il est fondateur de sa vocation de maison de création d'objets durables de haute qualité. Pour continuer à recruter dans tous les métiers et à soutenir la dynamique de croissance de la maroquinerie, Hermès a noué des partenariats locaux et durables de longue date avec des lycées et écoles, impliqués dans la connaissance de ses spécificités, de sa culture et de ses évolutions.

L'École des Artisans de la vente

L'École des Artisans de la vente (EAV), en charge de la formation des équipes de la distribution en France, consolide son ambition basée sur quatre piliers : L'intelligence émotionnelle, Maillage et transmission, Faire grandir sans formater, Une école de la singularité.

En 2023, la formation initiale (moins de 18 mois d'ancienneté) a été étoffée. Elle allie *e-learning* et formations en présentiel pour former à l'histoire de la maison, la diversité de nos objets, la culture client Hermès et les procédures de vente. Des nouvelles formations sur la gestion des émotions et le développement personnel ont été proposées. L'équipe de formateurs internes s'est agrandie pour déployer des coachings en situation de vente, une expérience sur mesure pour les collaborateurs.

L'EAV, accompagnée d'un partenaire externe, a fait passer les premières certifications « Relation Client », titre enregistré au Répertoire Spécifique de France Compétences. Six premiers collaborateurs ont été certifiés en 2023.

L'ambition de la filiale Hermès Retail France est de faire de l'École des Artisans de la vente un outil d'attractivité, de développement professionnel et personnel de ses collaborateurs, proposant des formations continues, des certifications et des formations diplômantes.

Hermès Bijouterie Académie

En 2023, le métier de la Bijouterie-Joaillerie a lancé son académie « HBA », Hermès Bijouterie Académie, à destination principalement des équipes de vente des magasins Hermès à travers le monde. Le métier a pour ambition de créer une structure de formation et d'accompagnement liée au monde de la Bijouterie-Joaillerie, inscrite dans le temps, utile au quotidien et tenant compte de la réalité du terrain.

Aussi la HBA propose un dispositif pédagogique composé de trois parcours évolutifs qui permettront aux vendeurs d'acquérir dans un premier temps les fondamentaux du métier puis d'approfondir leurs connaissances et compétences au travers de deux autres parcours, avancé et spécialiste, dans des domaines tels que la gemmologie, le savoir-faire joaillier ou encore la RSE.

Ces parcours disponibles en six langues offriront un équilibre pertinent entre le digital et le présentiel avec des outils pédagogiques, ludiques et interactifs. L'Académie proposera également, en complément de ces trois parcours, un accès à des formations saisonnières et des actualités du secteur de la joaillerie.

École Hermès des Savoir-Faire	École des Artisans de la vente	Hermès Bijouterie Académie
8 écoles de formation Plus de **150** formateurs **202** personnes ont obtenu leur CAP maroquinerie **25** personnes ont obtenu leur CQP coupe et piquage **855** apprenants accompagnés en parcours diplômants, dont 441 sont inscrits à la session d'examen 2024 sur le CAP **89 %** des personnes ont été confirmées en CDI après leurs parcours de formation	**1re promotion certifiante**	Lancement de HBA avec **3 parcours**, disponibles en six langues