



**Behind**  
our fashion

**CAROLL**  
P A R I S

*Rapport de Développement Durable*  
2018 | 2019

- 3/ Behind our fashion
- 8/ Vivarte : derrière l'aventure de la mode, l'engagement de tout un Groupe
- 10/ Caroll : ou comment vivre avec son temps (étés comme hivers)
- 12/ Une démarche RSE construite en toute intelligence collective
- 18/ Des approvisionnements responsables
- 24/ Des produits et services de confiance
- 34/ Des pratiques managériales attentives
- 44/ Un engagement solidaire
- 47/ Annexes :  
- Indicateurs et déclaration de performance extra-financière (DPEF)  
- Rapport du commissaire aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la déclaration de performance extra-financière

# BEHIND OUR FASHION

Nos engagements, nos forces, nos designers,  
nos partenaires industriels, nos clientes :  
voilà tout ce qu'il y a derrière cette robe,  
cette veste, ce manteau... ***Nous vous disons tout, ici.***

Cette année a été riche d'événements,  
d'enseignements, d'expériences et d'expérimentations,  
de nouveaux enjeux et de progrès aussi. Nous savons  
que la route est encore longue : notre démarche RSE  
est jeune, et ne manque pas de convictions.

Nous testons, installons, embarquons toutes  
les énergies pour cela.

Caroll, c'est depuis plus de 50 ans une mode chic,  
qui vit avec son temps, et qui est aujourd'hui plus  
que jamais ancrée dans son époque. À travers ces  
quelques pages, nous vous invitons à voir, découvrir,  
réagir à tout ce qu'il y a ***#BehindOurFashion.***

# “Behind our fashion: our convictions,”

4 questions engagées

aux réponses tout aussi engagées.

La mode est, après le pétrole, l'industrie la plus polluante au monde. N'est-ce pas cynique de revendiquer une démarche RSE ?

SANDRINE  
LILIENFELD

La mode est l'un des secteurs les plus polluants, nous en sommes conscients. C'est pour cela qu'une **démarche RSE globale**, activant plusieurs leviers, est nécessaire. Un tel programme d'action se déploie et se fortifie dans le temps. Depuis plus de dix ans, nous avançons dans nos actions et nos engagements, en couvrant à 360° le champ de nos responsabilités et de nos parties prenantes. Nos engagements fondateurs ont consisté à assurer la qualité et la durabilité des produits, et à rendre visite à nos fournisseurs, dans leurs usines, pour nous assurer des bonnes méthodes de fabrication et du respect des Droits de l'Homme.

D'année en année, nos initiatives se sont renforcées. Nous sommes membres d'**ICS (Initiative for Compliance and Sustainability)** qui œuvre pour l'amélioration des conditions de travail dans les chaînes d'approvisionnement mondiales. **La fast-fashion ne nous intéresse pas** : nous sommes opposés à une mode qui fabrique du jetable. Nous consolidons des **relations durables avec nos fournisseurs**. En 2018, l'ancienneté moyenne de nos relations avec nos fournisseurs actifs était de plus de 7 ans. Et nos 10 fournisseurs les plus importants en volume d'achat travaillent avec nous depuis plus de 12 ans. Nos visites et contrôles sur le terrain sont complétés depuis deux ans par des audits menés par des cabinets externes. Enfin, nous avons développé une **ligne écoresponsable**. Nous en augmentons progressivement le nombre de références et proposons de nouvelles matières : coton issu de l'agriculture biologique, textiles recyclés, mohair responsable, etc. Avec l'engagement de la filière textile, de nouvelles matières nous permettront d'améliorer toujours plus l'impact de notre industrie.

“

*Un élan plus responsable, plus partagé, fait bouger l'industrie textile et nous sommes fiers de l'alimenter, à notre mesure.*

”

Je veux souligner que chez Caroll, la RSE est intégrée à la stratégie d'entreprise. Nous donnons la parole (et les commandes) aux convictions de nos équipes. **Les femmes et les hommes** qui portent Caroll depuis toujours sont engagés et fiers d'appartenir à notre marque. Ils bouillonnent de créativité pour notre marque et sa responsabilité. En 2018, par exemple, un groupe de travail réuni dans le cadre de « Caroll en mouvement » a étudié les leviers efficaces pour **lutter contre le plastique**, véritable fléau de notre industrie. Les premières actions seront déployées dès 2020, et de nouveaux projets verront le jour. « Caroll en mouvement » n'est pas une aventure d'un jour, mais une aventure qui dure !

**Voilà ! Il y a tout cela (et bien plus)**

**« behind Caroll » :**

une marque aux convictions et aux actions engagées. « Caroll s'engage », ce n'est pas rien. C'est le fruit de notre volonté de mener à bout des **actions concrètes**, vraies et qui durent dans le temps. C'est une promesse vis-à-vis de nos clientes. C'est un progrès continu, guidé par l'évaluation régulière de nos impacts.

**Nous avançons, pas à pas maîtrisés.**

SANDRINE LILIENFELD / Présidente Directrice  
Générale de Caroll International



L'image de Caroll  
se teinte  
de responsabilité.  
Est-ce une opération  
de communication ?

## NATHALIE BORDERIE

Non, heureusement ! Derrière l'image de notre marque, il y a toutes les convictions des équipes Caroll et un ensemble d'actions engagées depuis des années. La durabilité de nos produits et de notre chaîne d'approvisionnement, par exemple, est le fruit d'un travail de fond et de longue haleine. Chez Caroll, nous partageons une même ambition environnementale et sociale : aller plus loin, et avancer autant que nécessaire. Tous nos métiers portent ces convictions, et ces convictions partagées (et surtout concrétisées) nous rendent fiers de travailler pour Caroll.

Depuis 10 ans, nous avons instauré une démarche pour faire avancer et garantir les **Droits de l'Homme** dans nos usines. Depuis deux ans, nous avons déployé des audits sociaux auprès de nos usines de rang 1. Nous poursuivons et lançons les premiers audits sociaux et environnementaux auprès de celles de rang 2. Ce dispositif complète nos visites d'usines : chez Caroll, nous accompagnons au plus près nos fournisseurs. Et ce, chaque année, dans la durée.

Nous testons et contrôlons nos produits pour qu'ils répondent aux exigences de **qualité de notre marque**. Notre conviction est de faire un produit juste et qui correspond à l'ADN de notre marque. Les maîtres mots : durabilité, détails et modernité.



NATHALIE BORDERIE / Directrice Qualité,  
Sourcing et RSE de Caroll International

Nos indicateurs sociaux et environnementaux témoignent de l'avancement de nos résultats. Nous dressons un bilan annuel des risques sociaux et environnementaux résiduels pour Caroll et ses parties prenantes. Nous décidons d'un plan d'action et accélérons sa mise en œuvre quand cela est possible. Le secteur textile est complexe et les acteurs de la chaîne sont nombreux. Notre feuille de route RSE, coconstruite par les équipes Caroll, s'attaque chaque année à de nouveaux défis. Nous ne pouvons pas en faire progresser tous les enjeux en même temps. L'important, à mon sens, est d'avancer sans concession, et de s'assurer que les acquis sociaux et environnementaux sont stables.

Cette dynamique sociale et environnementale est intrinsèque à notre marque. Aujourd'hui, elle transparaît naturellement auprès de nos clientes. Nos actions ont grandi : elles deviennent plus visibles. Et nous communiquons de manière plus directe : nos engagements peuvent participer à sensibiliser nos clientes et conforter la confiance de nos clientes les plus engagées !



*Nous agissons depuis longtemps  
sur le sujet RSE.  
Et nous continuerons  
dans cette direction.*



# “Behind our fashion: our convictions”

4 questions engagées aux réponses tout aussi engagées.

La mode change au fil des saisons : par essence, peut-elle être plus raisonnée, plus raisonnable ?

Et les clientes sont-elles prêtes ?

ANNE  
JOUBERT

Oui, je pense qu'une mode durable est possible et nos clientes Caroll le souhaitent ! Elles ont plus de 40 ans : elles sont averties, plus exigeantes, et souvent plus conscientes des enjeux de notre siècle. Cette mode plus raisonnée, raisonnable, est intrinsèquement liée à leurs envies : elles sont attachées à l'idée d'un **vêtement qui dure**, tant dans ses lignes (intemporelles, classiques, qui ne sont pas trop marquées par la tendance jetable) que dans la résistance et la solidité des matières. C'est un achat coup de cœur, mais qui compte de raisons rationnelles. Le prix est aussi un facteur déterminant. Il doit être juste. Choisir un produit Caroll, c'est choisir une qualité qui mérite son prix : nos clientes l'acceptent comme un gage de confiance.

Dans cette bataille pour une mode plus raisonnée, la responsabilité est partagée : si la consommatrice a un pouvoir (celui de son choix), il est de notre responsabilité, en tant qu'enseigne, de lui proposer des produits qui vont dans son sens. De récentes études montrent que la très grande majorité de nos clientes interrogées sont très satisfaites de leur dernier achat. Elles revendiquent la qualité des matières et la durabilité du vêtement acheté chez Caroll. Nous proposons un **large choix de pièces intemporelles**, revisitées chaque saison, et les pensons pour être associées à l'envi avec d'autres pièces ou accessoires mode. Nos produits intègrent les **enjeux écologiques et éthiques** dans le choix des matières, les méthodes de fabrication, les relations avec nos fournisseurs, la recyclabilité, etc.

Nos clientes sont attachées à la notion de « valeur sûre ». Je trouve cette notion très intéressante, car elle se lit avec plusieurs degrés de profondeur : sûre, car intemporelle ; sûre, car solide ; sûre, car plus éthique... Chez Caroll, nous aimons être tout cela à la fois, nous sommes fiers d'être considérés comme une valeur sûre.

Alors oui : pour répondre à la question et pour toutes les raisons que je viens d'évoquer, je pense que la mode (la nôtre en tout cas) peut ne pas inciter à surconsommer et à jeter aveuglément. La cliente Caroll est prête pour cette mode plus raisonnée et raisonnable. Et pour celles qui ne le seraient pas encore tout à fait, nous y travaillons ! Plus de communication, de sensibilisation, de bon sens partagé dans nos collections et nos produits vont l'y aider.

“

***Nous travaillons chaque année, chaque saison, à rendre notre mode plus raisonnée, dès sa conception.***

”

ANNE JOUBERT /  
Directrice Marketing Client de Caroll





EMMANUELLE AULFRAY /  
Directrice des Ressources Humaines  
de Caroll International

Avec «Caroll en mouvement», la stratégie est désormais coconstruite par les collaborateurs.

Caroll, demain : c'est quoi ?

## EMMANUELLE AULFRAY

Caroll, c'est une marque qui avancera de façon toujours plus attentive à l'autre. Toujours plus présente auprès de ses clientes, de ses collaborateurs, de ses fournisseurs, et des femmes par son action solidaire... **Nos convictions humaines** sont centrales, chez Caroll : nous le savions, et cela s'est confirmé lors des groupes de créativité de « Caroll en mouvement ».

« **Caroll en mouvement** » a 1 an. Cette initiative d'entreprise vise à replacer l'intelligence collective au cœur de notre évolution de marque : nous avons confié à des groupes de travail transverses, composés de collaborateurs de tous horizons, les manettes de projets qu'ils avaient à cœur de mener. Objectif : nourrir Caroll de leurs idées. Ensemble, ils ont identifié les leviers pour mieux communiquer et renforcer la proximité avec nos clientes, pour **accélérer notre modernisation et notre créativité** dans un monde toujours plus rapide. Ce dispositif a été très riche d'enseignements. Il a non seulement fait naître des projets innovants, proches des réalités et des envies de nos collaborateurs, mais aussi renforcé les liens, dénoué des difficultés et fluidifié les relations humaines et professionnelles...

Plus de 90 idées sont nées de cette collaboration. Elles ont été priorisées (comment en mener autant de front ?) et ont nourri notre stratégie de nouvelles ambitions : celles de nos collaborateurs ! Par exemple, nous faisons encore monter en compétence de conseil nos équipes en boutique, nous communiquons de manière directe sur nos engagements responsables, etc.

Collectivement, nous avons décidé de mieux communiquer sur les convictions qui nous portent. Au travers de l'étiquette « **Caroll s'engage** », nous souhaitons agir encore davantage et être un relais efficace des belles initiatives. Ainsi, nous soutenons : l'association « Toutes à l'école » pour la scolarisation de jeunes Cambodgiennes ; l'association Joséphine, qui considère la beauté comme un levier de réinsertion ; la plateforme « Les Seintinelles » qui met en réseau les médecins oncologues et les citoyens concernés par le cancer ; la lutte contre le cancer du sein via notre participation à des courses solidaires ou des opérations de sensibilisation comme Octobre rose.

Alors, que sera Caroll demain ? Une marque en constante évolution, mais toujours et avant tout centrée sur les hommes et des femmes qui la font vivre. Plus de relations, de solidarité, de bien-être collectif pilotés par NOS collaborateurs... Rendez-vous l'an prochain pour la deuxième édition de « Caroll en mouvement » !



**« Caroll en mouvement »,  
c'est notre marque qui accélère  
grâce à l'intelligence collective.**



# VIVARTE

## derrière l'aventure de la mode, l'engagement de tout un Groupe

Vivarte est l'un des leaders du textile et de la chaussure en France.  
Avec une évolution constante de son portefeuille de marques,  
le groupe incarne l'histoire de la mode.

*Ses 3 enseignes,*

minelli  
PARIS

LA HALLE

CAROLL  
PARIS

*habillent et chaussent 7 millions de clients en France chaque année.*

*L'ambition de Vivarte est d'être au plus près de ses clients, tant en centre-ville qu'en périphérie. Cette approche globale répond aux attentes multiples des différents segments de marché couverts avec un rapport qualité-prix adapté dans chaque enseigne.*

Dans la lignée de son renouveau stratégique, Vivarte est engagé sur sa responsabilité sociale et environnementale en tant qu'entreprise citoyenne.

Avec 7 millions de clients, 8 300 collaborateurs et plus de 500 partenaires, le Groupe exerce de fait une influence significative dans son secteur et sur l'ensemble de sa chaîne de valeur, et entend assumer un rôle d'exemplarité et d'entraînement.

Le Groupe et ses enseignes partagent une politique RSE commune. Celle-ci repose sur trois piliers : des approvisionnements responsables, des produits et services de confiance, et des pratiques managériales attentives. Ils traduisent la volonté du Groupe d'intégrer concrètement les enjeux environnementaux, sociétaux et sociaux dans ses différents métiers pour en faire un levier de performance globale et de création de valeur pour chaque enseigne.

1,2

milliard d'euros  
de chiffre d'affaires

8300

collaborateurs

7

millions de clients  
en France



## Veste Shana

Un modèle qui mise aussi sur la sobriété carbone. Chez Caroll, 82% de nos approvisionnements sont transportés en bateau plutôt qu'en avion.

**PRÈS DE**

70

millions d'articles  
vendus par an

150

points de vente

**DANS**

pays

30

**DONT**

130  
en France

130

# CAROLL

## ou comment vivre avec son temps (étés comme hivers)

Créée en 1963, la marque Caroll a ouvert sa première boutique à Paris avec une offre composée exclusivement de pièces en maille. Aujourd'hui, en s'appuyant sur l'expertise de ses équipes et un réseau de près de 450 points de vente, Caroll a étoffé ses collections pour composer un vestiaire chic, moderne et féminin qui accompagne ses clientes et leurs enjeux au quotidien.

### Notre modèle de création de valeur



L'expertise de nos collaborateurs, adossée au savoir-faire historique de notre marque, nous permet de transformer notre capital financier en une valeur partagée pour tous : collaborateurs, clientes, fournisseurs et société civile. Notre produit est un vestiaire de qualité, nouvellement engagé dans une démarche d'éco-conception, à travers laquelle nous respectons et valorisons une ressource importante pour nous, les matières premières. Nos services se distinguent par la proximité et l'écoute de nos clientes.

Notre réussite passe par une attention particulière portée au bien-être et à la sécurité de nos collaborateurs que nous rendons acteurs de leur développement et de celui de Caroll.

En amont, le modèle d'affaires de Caroll est ancré dans des approvisionnements responsables auprès de nos fournisseurs partenaires. En aval, nos ventes sont assurées par nos différents canaux de distribution digitaux et physiques. Enfin, nous restons fidèles à notre désir d'accompagner la cause des femmes, que nous servons au travers de nos engagements solidaires.

## Veste Ysatis

Un modèle qui sait d'où il vient.  
Chez Caroll, 100% des usines  
de rang 1 sont tracées.

4

sites internet :  
France, Belgique,  
Luxembourg,  
Portugal

PRÈS DE

150

collaborateurs

PRÈS DE

450

points de vente

# UNE DÉMARCHE RSE CONSTRUITE EN TOUTE INTELLIGENCE COLLECTIVE

## 26 ENJEUX. DÉFINIS, HIÉRARCHISÉS, ÉVALUÉS AVEC L'ENSEMBLE DE NOS PARTIES PRENANTES

Caroll a mis à jour sa matrice de matérialité (outil qui permet d'identifier et de hiérarchiser les enjeux RSE) en 2019 avec un groupe de parties prenantes composé de fournisseurs, de clients et d'associations partenaires.

Caroll a enrichi sa liste des enjeux RSE soumis à évaluation.

- Les enjeux relatifs aux relations fournisseurs ont été détaillés : dépendance des fournisseurs, co-création et co-innovation avec les fournisseurs, visibilité pour les fournisseurs de leur futur courant d'affaires avec Caroll, partage de compétences avec les fournisseurs.
- De même, l'enjeu des relations clients a été scindé : prise en compte des attentes des clientes, fidélisation de la cliente, respect des données personnelles.
- Enfin, le recyclage des produits a été ajouté. À l'issue de cette rencontre, les participants ont établi une matrice de matérialité qui hiérarchise les 26 enjeux proposés en fonction de leur importance à leurs yeux, croisés avec leur potentiel de création de valeur pour Caroll.

### Matrice de matérialité Caroll



Comme l'an dernier, la matrice de matérialité de Caroll est caractérisée par une part prédominante d'enjeux évalués « importants » ou « très importants » : 22 enjeux sur 26 en 2018-2019.

L'impact sanitaire des produits reste coté « très important ». Il est rejoint par cinq enjeux dont la matérialité a été revue à la hausse : la traçabilité de la chaîne d'approvisionnement, le soutien à des filières responsables ou certifiées, les informations sur les produits, l'impact environnemental des matières premières, la durée de vie des produits.

La matérialité relative de certains enjeux « très importants » a été réévaluée à « important » par les parties prenantes de Caroll. C'est le cas des droits humains, de l'impact environnemental des produits, et des enjeux attenants aux relations clients : prise en compte des attentes des clientes, fidélisation de la cliente, respect des données personnelles. Les parties prenantes ont pris en compte l'existence de démarches sur ces enjeux ou ont souhaité privilégier relativement la matérialité d'autres enjeux. Pour cette année encore, Caroll a souhaité conserver la cotation de ces enjeux comme « très importants ».

Trois enjeux sont jugés plus matériels par les parties prenantes que par Caroll : le soutien aux associations et mécénat, l'impact environnemental des usines et l'impact environnemental des transports et de la logistique. Ces enjeux font l'objet de programmes d'actions dont Caroll a accéléré le déploiement cette année.

Enfin, deux enjeux apparaissent nouvellement cette année comme « importants » : le recyclage des produits, ce qui témoigne d'une prise de conscience et d'un intérêt partagés pour la seconde vie des vêtements et la promotion du développement durable dans le secteur, qui souligne l'importance de contribuer à son avancement.



Durée de vie des produits



Informations sur les produits



Traçabilité de la chaîne d'approvisionnement



Impact sanitaire des produits



Impact environnemental des matières premières



Soutien à des filières responsables ou certifiées



Respect des droits humains et conditions de travail décentes



Éthique des affaires



Santé, sécurité et bien-être des collaborateurs



Prise en compte des attentes des clientes



Partage de compétences avec les fournisseurs



co-crédation / co-innovation fournisseurs



Fidélisation de la clientèle



Compétences et employabilité des collaborateurs

CRÉATION DE VALEUR  
POUR CAROLL

TRÈS IMPORTANT

● Enjeux environnementaux ○ Enjeux d'approvisionnement ● Enjeux sociaux ● Enjeux sociétaux

# CINQ RISQUES RSE. BIEN IDENTIFIÉS, POUR ÊTRE MIEUX PRÉVENUS

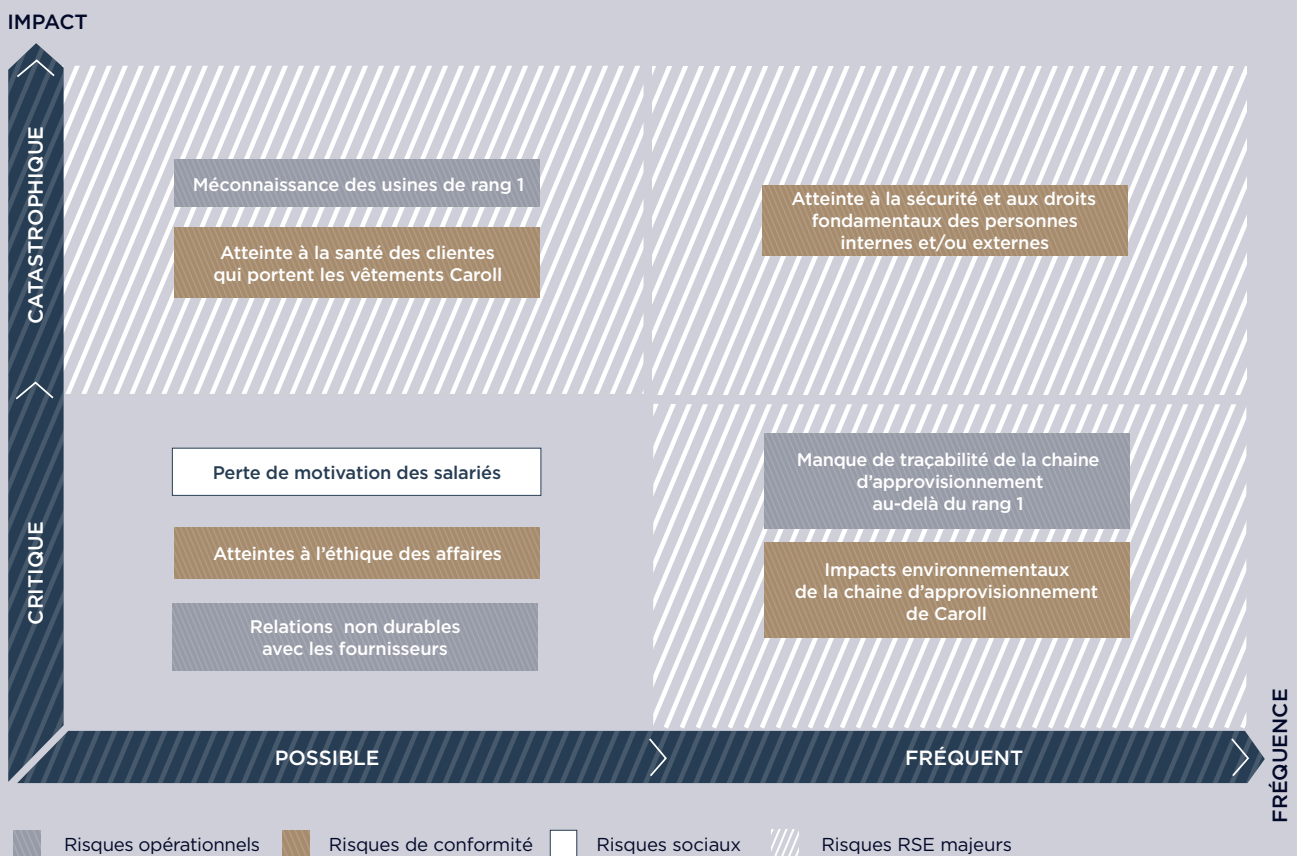
Caroll a réalisé en 2019 sa cartographie des risques extra-financiers. Comme base de discussion, en interne et en externe, l'enseigne a établi des correspondances entre :

- les enjeux RSE identifiés dans sa matrice de matérialité, et leurs impacts ;
- les risques RSE, leur gravité et leur fréquence.

La définition des risques, l'évaluation qualitative de leurs impacts ainsi que leur cotation a ensuite été réalisée en co-construction entre la Direction RSE Groupe et les équipes internes, et en discussion avec les parties prenantes impactées.

La synthèse de ces échanges a été élaborée sous la forme d'une matrice des risques RSE bruts, cotés pour leur gravité et leur fréquence dans le secteur du textile habillement.

## MATRICE DES RISQUES RSE BRUTS



### Cinq risques sont apparus majeurs

**DPEF RISQUE A** Atteinte à la sécurité et aux droits fondamentaux des personnes internes et/ou externes

**DPEF RISQUE B** Méconnaissance des usines de rang 1

**DPEF RISQUE C** Atteinte à la santé des clientes qui portent les vêtements Caroll

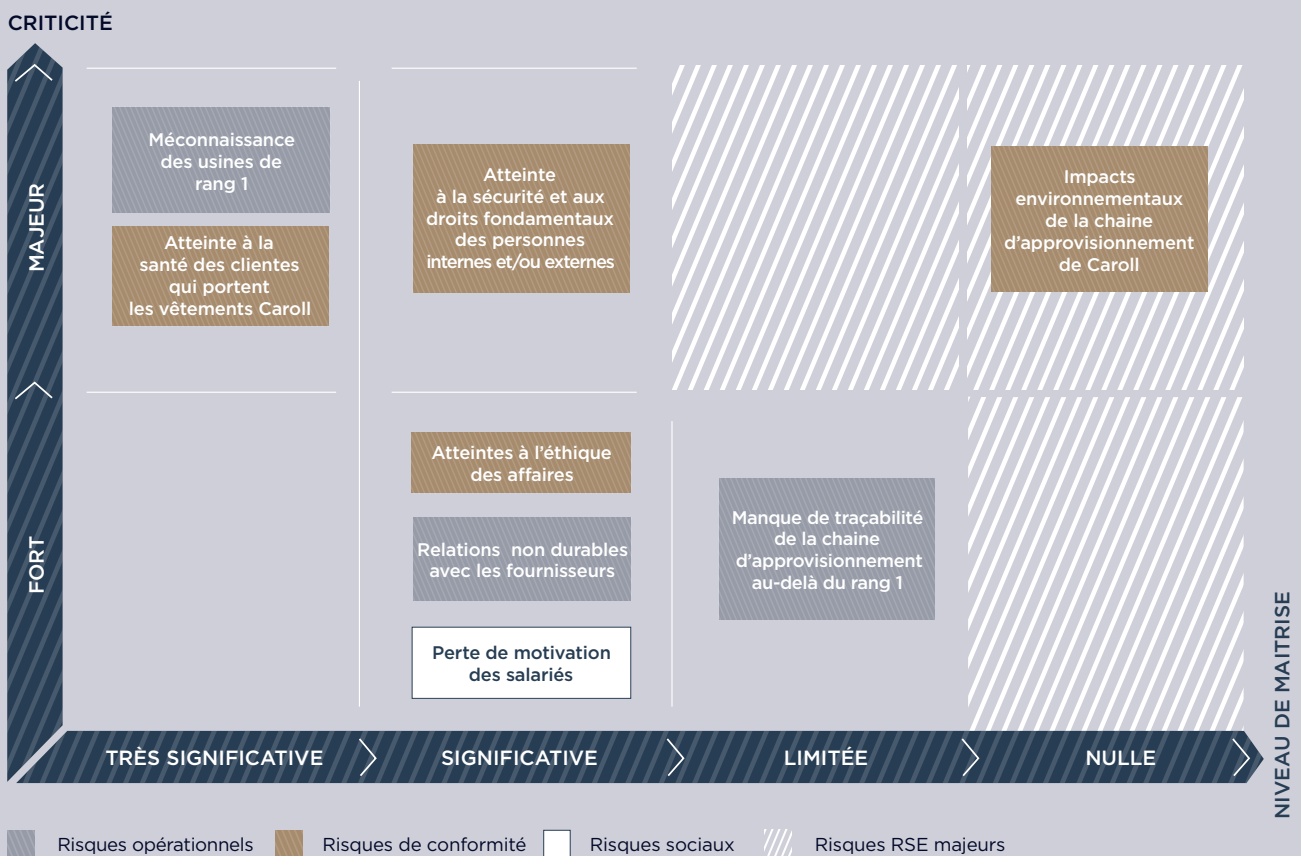
**DPEF RISQUE D** Manque de traçabilité de la chaîne d'approvisionnement au-delà du rang 1

**DPEF RISQUE E** Impacts environnementaux de la chaîne d'approvisionnement de Caroll

Les politiques, diligences et résultats, notamment les indicateurs de performance, associés à chacun de ces risques sont synthétisés en annexe (page 51) et sont signalés au lecteur, au fil du rapport, par la pastille du risque auquel ils sont associés. Par exemple : les politiques, diligences et résultats associés au risque A, Atteinte à la sécurité et aux droits fondamentaux des personnes internes et/ou externes sont identifiés par la pastille **DPEF RISQUE A**

Au regard des politiques, diligences et résultats, Caroll a établi, en fin d'exercice, **sa matrice des risques résiduels**. Celle-ci atténue la criticité du risque brut **par son niveau de maîtrise par Caroll**. Elle vise à orienter les politiques et à accélérer le déploiement de diligences et de mesure de résultats sur des risques bruts majeurs.

## MATRICE DES RISQUES RSE NETS



Les impacts environnementaux de la chaîne d'approvisionnement de Caroll sont apparus comme le principal risque net. Dans le prolongement des efforts amorcés cette année, Caroll s'engage à accélérer le développement de l'éco-conception de ses produits (page 30) et les audits environnementaux dans les usines (page 21).

# FAIRE DE NOTRE POLITIQUE RSE LA MEILLEURE RÉPONSE À NOS RISQUES & ENJEUX

La politique RSE de Caroll s'articule autour des trois piliers qui rassemblent 12 politiques, leur déploiement en actions et leurs résultats. Ils couvrent l'ensemble des enjeux RSE identifiés dans la matrice de matérialité, et les risques RSE majeurs.



## DES APPROVISIONNEMENTS RESPONSABLES

Construire des relations de partenariat avec nos fournisseurs

Progresser sur la traçabilité de nos chaînes d'approvisionnement

Diminuer l'impact environnemental de notre chaîne logistique

S'assurer du respect des Droits de l'Homme et de l'environnement lors de la fabrication de nos produits



## DES PRODUITS ET SERVICES DE CONFIANCE

Développer un service proche de nos clientes

Assurer la qualité sanitaire de nos produits

Développer l'écoconception de nos produits

Minimiser l'impact environnemental de nos infrastructures



## DES PRATIQUES MANAGÉRIALES ATTENTIVES

Placer l'éthique au cœur de nos relations avec les parties prenantes

Assurer la santé, la sécurité et le bien-être des équipes

Développer les compétences et l'employabilité

Promouvoir la diversité et intégrer le handicap

**115%**

d'augmentation des dons  
pour toutes à l'école collaborateurs

PRÈS DE

**90%**

des équipes achat, qualité  
et style ont suivi une formation  
en écoconception en 2019



## Veste Patty

Un modèle aussi pour la qualité :  
chez Caroll 100 %  
des commandes font l'objet  
d'un contrôle qualité à la livraison

66%

de femmes dans le comité  
de direction

12

ans d'ancienneté  
moyenne de nos 10  
fournisseurs les plus  
importants en volume  
d'achat

100%

des usines de prêt-à-porter  
de rang 1 à risques  
élevés auditées

140

collaborateurs acteurs  
du premier volet du projet  
d'entreprise « Caroll en mouvement »

# DES APPROVISIONNEMENTS

## RESPONSABLES

De la production des matières premières à la confection d'un vêtement, la filière textile implique de nombreux acteurs situés dans des zones géographiques différentes. La qualité, la sécurité et la responsabilité des produits Caroll ne peuvent être garanties sans des partenariats durables et encadrés avec les fournisseurs. Certains ont des relations d'affaires avec Caroll depuis plus de 10 ans.

Chaque étape de la chaîne d'approvisionnement peut être fortement consommatrice d'énergie et de matières premières et potentiellement polluante. Dans les usines, la prévention des impacts environnementaux, le respect des Droits de l'Homme et des conditions de travail décentes sont des problématiques majeures que Caroll, en tant qu'entreprise responsable, entend contrôler.

# RELATIONS FOURNISSEURS : DES PRODUITS, DE LA MATIÈRE, ET DU PROGRÈS AUSSI

DPEF RISQUE **A** DPEF RISQUE **D**

## CARTOGRAPHIE DES FOURNISSEURS ET DES USINES

La chaîne d'approvisionnement de Caroll est constituée au minimum de 4 rangs de sous-traitance :

- les fournisseurs de rang 1 correspondent à des usines de confection ou d'assemblage (usine principale et sous-traitants) avec lesquelles Caroll interagit directement ou via des fournisseurs ;
  - les fournisseurs de rang 2, 3 voire 4 transforment et fabriquent tissus et accessoires à partir de matières premières. Ce sont principalement des usines d'en-noblissement, de tissage/tricotage et des filatures ;
  - les fournisseurs au-delà du rang 4 correspondent à la culture de matières premières agricoles (coton, lin, chanvre, bois), à l'élevage (laine, soie) ou l'extraction de matières et métaux (pétrole pour le polyester, cuivre/laiton pour les accessoires)
- Caroll collabore avec près de 100 fournisseurs et 210 usines pour produire vêtements et accessoires.*

## RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DU SOURCING DE CAROLL SUR LES SAISONS HIVER 2018 ET ÉTÉ 2019

07%

France

20%

Zone Europe  
(hors France)

38%

Zone Méditerranée  
(y compris Turquie)

35%

Zone Asie  
(Chine, Inde, Madagascar)

12,36 ans d'ancienneté moyenne des 10 premiers fournisseurs partenaires en terme de quantités

## QUI FAIT QUOI ? VERS UNE TRAÇABILITÉ EXEMPLAIRE

De la matière première à la confection, la chaîne de valeur d'un vêtement compte plusieurs acteurs. Dès 2015, les équipes de Caroll se sont attachées à identifier les usines constituant les portefeuilles fournisseurs. Chaque fournisseur reporte, et met à jour en cas de changement, quelles usines de rang 1 fabriquent pour Caroll : nom, adresse, nombre d'employés sur place et à domicile, coordonnées des sous-traitants, chiffre d'affaires, etc.

L'an dernier, 100% des fournisseurs de prêt-à-porter ont renseigné les profils des usines de leurs portefeuilles. En 2018-2019, ce sont les fournisseurs d'accessoires qui ont complété les leurs. Aujourd'hui, la totalité des usines fabriquant pour Caroll sont identifiées.

100 % des usines de rang 1 ont vu leur profil renseigné et leur calcul de risque évalué

## CADRE ÉTHIQUE, SOCIAL ET ENVIRONNEMENTAL DES PARTENARIATS

Quelle que soit la provenance géographique de ses produits ou la taille des usines, Caroll s'attache à construire des relations de partenariat stables, équitables et durables avec ses fournisseurs. La qualité des relations entre Caroll et ses fournisseurs, dans le respect des pratiques éthiques, sociales et environnementales du Groupe, participe à la pérennité de la relation commerciale et de l'enseigne. L'ancienneté des relations fournisseurs en témoigne. 12,36 ans d'ancienneté moyenne des 10 premiers fournisseurs partenaires en terme de quantités. 7,12 en moyenne sur la totalité des fournisseurs actifs sur 2018 (E2018-H2018).

### Les termes de la relation fournisseur sont définis par plusieurs documents-cadres

- Le Code de conduite fournisseurs précise les attentes de Vivarte en matière d'éthique, de respect du droit du travail, d'environnement et de bien-être animal (page 22). Il est signé par tous les fournisseurs.
- Les Conditions de partenariat et d'achat fixent les modalités contractuelles d'acceptation des livraisons au regard de la qualité (page 27) et du respect des dates de livraison. Revues en 2018-2019, elles encadrent également les droits et devoirs de chacun sur plusieurs sujets environnementaux et sociaux : origine des produits, droits du travail, élimination des déchets et emballages. Elles sont signées annuellement par les fournisseurs.
- Le cahier des charges, signé avant toute collaboration, comporte l'intégralité des demandes de Caroll (modalités de livraison, tests qualité exigés, type de conditionnement...).

## COMMANDES : PRIVILÉGIER LES BONS ÉQUILIBRES, ÉLIMINER LES MAUVAISES SURPRISES

Dans une logique de partenariat durable, Caroll veille à assurer la pérennité économique de ses fournisseurs tout en répondant à ses propres exigences logistiques, qualitatives, sociales et environnementales. Pour cela, l'enseigne a mis en place une démarche de prévention sur la dépendance économique et des pratiques responsables de gestion des commandes et de prévenance en cas de rupture de relation commerciale.

Caroll souhaite préserver ses fournisseurs d'une dépendance économique à risque pour leur activité. Les fournisseurs sont tenus de reporter à l'enseigne la part que Caroll représente dans leur chiffre d'affaires, et d'alerter en particulier si celle-ci dépasse 30 %. En cas de taux de dépendance élevé, les fournisseurs et les équipes achats et qualité de Caroll trouvent conjointement des solutions pour diminuer progressivement la dépendance du fournisseur aux commandes de Caroll. L'enseigne l'encourage notamment à diversifier sa clientèle. En 2018-2019, 8 fournisseurs présentaient un taux de dépendance économique supérieur à 30 %.

Caroll cherche à garantir à l'usine sa charge en production, tout en s'assurant des délais de livraison. L'enseigne s'engage dès que possible sur des prévisionnels de commande fermes et informe ses partenaires de l'évolution des volumes sur les saisons à venir. Elle peut également anticiper une commande si l'usine se trouve en sous-charge de production, afin de maintenir l'emploi de ses ouvriers. Les équipes achats de Caroll ont été formées en 2018-2019 à la gestion responsable des commandes, notamment en cas de variations de volumes. Bénéfique pour l'activité du fournisseur, dont elle sécurise et fluidifie la production, cette gestion prévisionnelle des commandes est également vertueuse socialement. En effet, elle permet la prévision de la production et limite ainsi le recours aux heures supplémentaires des travailleurs et à une sous-traitance non maîtrisée.

Enfin, Caroll a déterminé dans ses Conditions de partenariat et d'achats le cadre de la relation commerciale avec ses fournisseurs. Ce document prévoit notamment le cas où un fournisseur ferait l'objet d'un manquement grave à ses obligations, notamment sociales. La cessation des relations est analysée au cas par cas et selon la jurisprudence et la législation applicable. Ces dispositions incluent des délais de prévenance d'un mois par année d'ancienneté, pouvant varier selon le contexte, l'état financier du partenaire et la gravité des manquements relevés.



# LA VIGILANCE SUR LE QUI-VIVE : LE RESPECT DES DROITS DE L'HOMME ET DE L'ENVIRONNEMENT

DPEF RISQUE A

Conjointement avec les autres enseignes du Groupe Vivarte, Caroll a élaboré et met en œuvre le plan de vigilance du Groupe Vivarte pour prévenir les risques relatifs aux droits humains, aux libertés fondamentales, à la santé et la sécurité ainsi qu'à l'environnement.

Le dispositif de vigilance s'articule au regard de trois documents cadres :  
le Code de conduite fournisseurs, la Politique d'achats responsables et les Conditions de partenariat et d'achat. Ces dernières sont adaptées à chaque enseigne.

## Dispositif de vigilance pour le respect des droits humains et de l'environnement

### CODE DE CONDUITE FOURNISSEURS

stipule le respect de certains principes fondamentaux en matière de droits sociaux et environnementaux

### POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLES

définit les critères de conformité des audits sociaux et environnementaux

### CONDITIONS DE PARTENARIATS ET D'ACHATS

encadrent les droits et devoirs de chacun

### CARTOGRAPHIE DES RISQUES FOURNISSEURS

analyse le niveau de risque des usines sur trois échelons :  
élevé, moyen ou faible

### AUDITS SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX

- Initiative ICS -

s'assurent des conditions respectueuses des Droits de l'Homme  
et de la santé-sécurité des employés

### PLANS DE PROGRES

définissent les mesures correctives qui seront contrôlées par un audit de suivi

### MECANISME D'ALERTE

permet le signalement et l'investigation de toute éventuelle conduite inappropriée

SUIVI  
DE LA  
PERFORMANCE  
ET  
AMÉLIORATION  
CONTINUE  
DU DISPOSITIF

## CODE DE CONDUITE FOURNISSEUR : UNE VÉRITABLE LIGNE DE CONDUITE PLUS ÉTHIQUE

**Le Code de conduite fournisseurs de Vivarte encadre l'ensemble des achats du Groupe. Il s'applique à tous les fournisseurs et prestataires et à leurs sous-traitants. Il est fondé sur le respect et la promotion :**

- des principales normes internationales issues de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, l'Organisation Internationale du Travail (OIT) et la Convention des Nations Unies relative aux Droits des Enfants ;
- de la loi française dite « Sapin 2 » de lutte contre la corruption ;
- du devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre.

**Le Code de conduite prévoit le respect de certains principes fondamentaux en matière de droits sociaux et environnementaux dans les domaines suivants :**

- travail forcé, travail clandestin, servitude ;
- travail des enfants, travail des jeunes salariés ;
- coercition, harcèlement ;
- rémunération ;
- temps de travail ;
- discrimination ;
- liberté d'association et syndicats ;
- santé et sécurité ;
- respect de la réglementation locale en matière d'environnement, notamment concernant les rejets dans l'eau et dans l'air, les déchets, l'efficacité des ressources, la prévention des pollutions...

## POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLES

**La politique d'achats responsables de Vivarte définit de manière précise :**

- les critères « zéro tolérance », « critiques » et « majeurs » des audits sociaux et environnementaux ;
- les conditions de référencement d'un nouveau fournisseur : l'obtention d'un score défini à l'audit ICS ou BSCI ou l'obtention d'un score acceptable via l'outil de cartographie des risques ;
- les conditions de mise en observation avec plan d'amélioration ;
- les conditions d'arrêt de production : en cas de zéro tolérance « ZT », un score faible ICS ou BSCI, l'usine sera déréféréncée pendant deux ans, jusqu'à un ré-audit positif, et le fournisseur sera identifié comme étant « à risque » ; si le cas se reproduit trois fois chez le même fournisseur, alors Caroll arrêtera définitivement les commandes.

Cette politique et l'ensemble de la démarche associée font l'objet de formations auprès des équipes achats. Déployées en 2015 et 2017, **elles seront reconduites fin 2019-début 2020.**

## CARTOGRAPHIE DES RISQUES FOURNISSEURS

**Caroll a établi la cartographie de ses risques fournisseurs. Les critères de risques ont été établis à partir de 3 référentiels :**

- le référentiel de prévention des risques sociaux défini par la filiale chargée des approvisionnements du Groupe en Asie (LHBO) ;
- le référentiel de l'Initiative for Compliance and Sustainability (ICS) ;
- les préconisations institutionnelles sur les droits humains (OCDE, OIT...).

Ces critères comptent notamment l'existence d'un audit social en cours de validité, la localisation dans certains pays à risques en termes de droits humains ou de corruption, l'organisation du travail, la sous-traitance ou bien encore l'existence d'un Système de Management Environnemental.

Le niveau de risque d'une usine est coté sur trois échelons : élevé, moyen ou faible.

Cette analyse a été réalisée sur l'ensemble des fournisseurs déjà référencés et s'applique à tout nouveau fournisseur avant le démarrage d'une relation d'affaires avec Caroll.

Pour l'exercice 2017-2018, le périmètre d'évaluation des risques s'était focalisé sur les usines actives de rang 1 pour le prêt-à-porter (PAP) : les usines de confection ou d'assemblage réalisant des productions pour Caroll. En 2018-2019, Caroll a étendu les évaluations aux usines actives de rang 1 pour les accessoires.

En 2019, 100 % du parc PAP et accessoires de rang 1 est évalué.

## AUDITS ET PROGRÈS SOCIAUX & ENVIRONNEMENTAUX

Dès 2014, des audits internes ont été assurés par les équipes qualité lors de visites d'usines. Les enseignes du Groupe Vivarte, dont Caroll, se sont associées en 2017 à l'initiative ICS. Rejoindre la communauté des membres ICS permet de partager des audits déjà réalisés sur des usines communes et de mettre en commun les bonnes pratiques observées. Deux cabinets externes référencés par le Groupe assurent la réalisation de ces audits via des visites sur site, une revue documentaire et des entretiens avec les employés.

L'objectif de ces audits, de contrôle ou de renouvellement, semi-annoncés ou non-annoncés, est de s'assurer que les produits Caroll sont fabriqués dans des conditions respectueuses des Droits de l'Homme et de la santé-sécurité des employés, et de faire progresser les usines sur ces sujets en les accompagnant par la proposition de plans de progrès. La mise en place de ces mesures correctives est ensuite contrôlée par un audit de suivi selon les dates de mise en conformité fixées. Des formations et un accompagnement vers de meilleures pratiques sont également proposés via l'ICS.

La campagne d'audits 2018 a été déployée en priorité sur les usines de rang 1, qui sont d'avantage concernées par les audits sociaux. De façon générale, les résultats confirment l'avancée des usines en matière de sécurité mais le recours excessif aux heures supplémentaires des travailleurs reste un point de vigilance. Caroll a travaillé avec ses fournisseurs à anticiper sa gestion des commandes et à limiter les modifications d'ordre, de façon à échelonner dans le temps la charge de travail sur les chaînes de production.

Les risques environnementaux (gestion de l'eau et de l'énergie, stockage des substances dangereuses, traitement des effluents...) sont plus présents dans les usines de rang 2 qui ont des activités de délavage ou de teinture. Bien que Caroll ait concentré ses efforts en 2018 sur les audits sociaux des usines de rang 1, de premiers audits environnementaux ont été initiés sur les usines de lavage de jeans. Ils seront déployés plus largement en 2020.

Par ailleurs, la Direction Qualité se rend chaque année dans les usines fabriquant pour Caroll, en particulier sur les sites en attente d'actions correctives suite à l'audit social.



## MÉCANISME D'ALERTE : L'ÉTHIQUE EST L'AFFAIRE DE TOUS

Le mécanisme d'alerte permet le signalement de toute éventuelle conduite inappropriée et le recueil de ces signalements au titre de la loi sur le Devoir de Vigilance et de la loi n° 20161691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique (« Sapin 2 »). L'objectif de ce dispositif d'alerte est de contribuer à réduire le risque en provenance de fournisseurs en permettant à des tiers de dénoncer d'éventuelles violations relatives à l'éthique et aux Droits de l'Homme.

L'adresse du référent éthique qui peut être utilisée par toute personne témoin d'une telle situation figure dans le Code d'éthique et dans le Code de conduite fournisseurs ([ethique@vivarte.fr](mailto:ethique@vivarte.fr)).

# DES PRODUITS ET SERVICES DE CONFIANCE

Caroll a pour cœur de cible les femmes de 40-50 ans. Au sein du Groupe Vivarte, c'est la marque premium de centre-ville.

L'enseigne fidélise 84 % de ses clientes grâce à l'attention qu'elle porte à la qualité des matières, au bien-être et à la durabilité du vêtement, ainsi qu'au conseil délivré aux clientes. Caroll a en effet déployé des processus robustes visant à assurer la conformité de ses produits aux standards de sécurité les plus stricts et a organisé sa Direction Marketing Client afin de mettre le client au cœur de toutes ses préoccupations et actions. L'enseigne est également attentive à ses impacts sur l'environnement : ceux liés aux activités de son siège, de ses magasins et de son entrepôt, et ceux liés à la fabrication des vêtements et accessoires vendus en magasin.





# PROXIMITÉ CLIENTES : À VOTRE ÉCOUTE, À VOS CÔTÉS, À VOTRE SERVICE

## TOUT POUR CHOUCROUTER, ÉCOUTER, MIEUX ÉCHANGER

La fidélisation des clientes de Caroll se fonde sur une stratégie simple : offrir la meilleure qualité possible dans tous les produits et services proposés. En 2019, Caroll a réorganisé sa Direction Marketing Client et étoffé les équipes dédiées, avec pour objectif d'améliorer la connaissance et la reconnaissance de ses meilleures clientes. Cette Direction anime trois pôles :

### LE PÔLE ÉTUDES,

responsable de la conduite et de l'analyse annuelle d'une dizaine d'études portant par exemple sur : la perception de la qualité des produits et des services par les clients comparée à leur exigence, la perception des concepts magasin, l'adhésion aux collections, ...

### LE SERVICE CLIENT INTERNALISÉ :

composé de deux personnes dédiées à recueillir les questions et les éventuelles réclamations, et à y apporter les réponses adéquates. Internalisé, ce service est un atout majeur de Caroll pour connaître les attentes, déceler les signaux faibles et partager les pistes d'amélioration avec toutes les directions concernées au travers de circuits internes courts et immédiats. Chaque semaine, l'équipe du Service Client remonte les points d'achoppement aux directions concernées, qui apportent des ajustements permanents.

### LE PÔLE CRM

assure une communication qualitative auprès des clientes, sur tous les canaux disponibles.

100%

des magasins (France et étranger) sont couverts par des standards de traitement des requêtes des clients.

10 292

réclamations clients en 2018 traitées

à 100%

par mail ou par téléphone.

## TOP CLIENTES ? TOP SERVICES

L'enseigne Caroll distingue deux catégories de clientes dont elle souhaite valoriser la fidélité. Les actions menées en 2018-2019 se sont concentrées sur la montée en puissance des services et avantages exclusifs offerts à ces meilleures clientes. Ainsi, un pack services a été lancé à l'été 2018 dont les offres ont été validées auprès des clientes, afin de les adapter à leurs besoins et attentes. Ces offres incluent par exemple : un rendez-vous shopping personnalisé, le remboursement des frais de parking, la livraison web offerte à domicile, un cadeau Caroll, une adresse mail service VIP dédiée, etc. La e-réservation d'un produit a également été développée pour répondre aux 80 % de clientes qui déclarent ne pas acheter sur le web parce qu'elles préfèrent essayer en magasin. Ce pack services a vocation à devenir récurrent, et sa composition évoluera avec les retours des clientes. Caroll travaille également au lancement d'un programme de fidélité en 2020-2021.

## ÉVOLUER, C'EST LE SENS DE L'AVIS (DE NOS CLIENTES)

Une étude sur la perception de la qualité des produits et services de Caroll et sur la comparaison du degré d'exigence des clientes par rapport à celui de la marque a été réalisée en février 2019. Elle met en avant l'importance pour les clientes de la matière (douceur au toucher), de la durabilité du produit et de la qualité des finitions. À partir de ces résultats, un plan d'action a été défini en juin 2019, pour une mise en œuvre en 2019-2020. Il comporte notamment :

- un travail de rapprochement des exigences qualité telles que définies par Caroll avec celles de ses clientes ;
- la mise en place d'une formation des équipes aux argumentaires utiles pour valoriser la qualité auprès des clientes.

## PARLONS, ÉCHANGEONS, SENSIBILISONS : COMMUNIQUONS, MAIS MIEUX !

Depuis 2018-2019, Caroll développe une communication qui incarne son ambition de proximité avec ses clientes. Des newsletters qui s'adressent véritablement aux clientes pour, par exemple, les remercier d'avoir participé aux études de perception, les informer des modifications de la collection décidées en réponse à leurs attentes, leur partager la vision Caroll de la qualité, etc. Cette communication devient désormais récurrente, mais sa fréquence reste conditionnée à son utilité pour les clientes. Les thèmes abordés continueront de porter sur la qualité, l'engagement de la marque, les actions mises en place, etc. Toujours avec cet objectif de proximité et de transparence, Caroll a lancé en 2019 une nouvelle newsletter sur un thème dédié : « Caroll s'engage ». Celle-ci détaille l'engagement de Caroll au travers de ses actions sociétales et solidaires.

## DES DONNEES CLIENTES SOUS CLE RGPD

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) applicable depuis le 25 mai 2018, Caroll a désigné un Délégué à la protection des données dont l'adresse e-mail est dûment renseignée sur les documents à destination de ses clientes et dont la nomination a été enregistrée auprès de la CNIL.

Caroll s'appuie sur les équipes conformité de Vivarte pour déployer son programme de protection des données et de sécurité des systèmes d'information. En 2018-2019, les équipes de Caroll ont été informées et sensibilisées aux enjeux de protection des données personnelles et à la sécurité informatique, notamment par voie de notes internes, de newsletters régulières ou de rendez-vous dédiés au projet RGPD. Une charte informatique et une politique de sécurité des systèmes d'information ont été mises en place. Elles s'adressent aux salariés et aux prestataires. Une clause de conformité à la réglementation sur la protection des données a été ajoutée à tous les contrats. Enfin, chaque projet développé par les équipes de Caroll bénéficie d'un accompagnement des équipes juridiques et conformité afin d'assurer la mise en œuvre des procédures et règles garantissant la protection des données.

En 2019-2020, Caroll souhaite proposer à ses collaborateurs une formation qui présentera le bilan des actions menées et celles restantes, afin d'échanger sur les bonnes pratiques, les outils de conformité, et les informer des prochaines étapes de ce projet.

Caroll informe ses clients, de manière transparente, sur le type de données personnelles collectées, la finalité de leur collecte, leur modalité de traitement, de conservation, ainsi que les modalités aux fins d'exercice des droits des personnes physiques concernées. L'ensemble de ces éléments est notamment disponible sur son site internet institutionnel à l'adresse suivante :

**[https://www.caroll.com/fr\\_fr/politique-de-confidentialite.html](https://www.caroll.com/fr_fr/politique-de-confidentialite.html)**, étant précisé que la politique Cookies est intégrée à la politique de confidentialité afin de faciliter son accessibilité.

## ZÉRO COMPROMIS SUR LA QUALITÉ

La qualité des vêtements et accessoires de Caroll est un savoir-faire acquis dans la durée avec ses fournisseurs partenaires. Valeur de marque, cette qualité se reconnaît à plusieurs caractéristiques et s'agence dans une procédure en 7 étapes clés.

- Les tests sanitaires réglementaires portent sur plusieurs substances, comme le formaldéhyde, les colorants azoïques, les phtalates.
- Au-delà de la réglementation, Caroll s'assure également du pH de ses produits, et exige de ses fournisseurs des tests sanitaires spécifiques pour certains articles. Par exemple, les caractéristiques des vêtements contenant des plumes sont encadrées : taux de turbidité, d'indice d'oxygène, pourcentage de gras... ce qui garantit l'hygiène des plumes.

La qualité de nos vêtements et de nos accessoires, c'est aussi :

- le bien-être des produits ;
- la durabilité des couleurs et des matières : résistance des couleurs aux frottements, à l'eau, à la transpiration, et au lavage ; stabilité des matières à l'entretien et à l'usage, en particulier pour les mailles ;
- la performance des produits : glissement des coutures, résistance, imperméabilité.

Ces qualités sont testées spécifiquement pour chaque matière en fonction du produit. Par exemple, Caroll est particulièrement vigilante à la résistance des mailles au boulochage (90 % des références coloris sont testées au boulochage), à la résistance des coloris à la lumière et au risque de déchirure des articles en cuir.



### 100%

des commandes font l'objet d'un contrôle qualité à la livraison.  
Les pièces non conformes sont triées, réparées ou retournées aux fournisseurs.

### 80%

des références coloris  
sont couvertes  
par un test d'innocuité.

### 0

suspicion d'allergie confirmée  
par tests en laboratoires  
(sur 6 reportées et investiguées)

# Traçabilité et contrôle de la qualité de la fibre à la cliente

Traçabilité >>>>

Qualité >>>>>



## 1. Traçabilité des matières premières de filières spécifiques

Caroll s'assure, depuis 2019, que la fibre mohair utilisée dans ses vêtements provient d'un lot Certified Sustainable Mohair. Afin de garantir et de promouvoir les meilleures pratiques d'élevage responsable, l'enseigne continue ses investigations sur le sujet. Afin d'en garantir la qualité, Caroll veille de façon systématique à l'origine de la soie composant ses vêtements.

## 2. Communication au fournisseur du cahier des charges achats : matières et vêtements

Les achats de matières et de produits finis Caroll respectent un cahier des charges précis dont un volet est consacré à la qualité, couvrant : les matières, les colorants, les fermetures, les accessoires, etc. Tous les produits sont couverts par un cahier des charges.

## 3. Contrôle sur prototypes

Lors du développement des collections, les modélistes formées en Qualité de Caroll garantissent le bien-être et la durabilité des produits. Le bien-être de tous les produits est contrôlé, et un produit sur trois est testé pour sa durabilité dans le laboratoire interne de Caroll, au regard de son profil de risque qualité.

## 4. Contrôle sur matières

Les tests qualité, incluant les tests réglementaires et supplémentaires sur l'innocuité, sont réalisés par deux laboratoires externes accrédités par Caroll et analysés à 100 % en interne. Ils sont déployés :

- **avant la production**, de façon systématique : auprès de chaque fournisseur pour des commandes de plus de 1 500 pièces de vêtements et 450 pièces d'accessoires

80 % des références coloris sont ainsi couvertes par ces tests qualité et d'innocuité, avant de partir en production.

- **de façon aléatoire sur les pièces livrées** au dépôt ou selon le profil de risque pour les autres fournisseurs.

## 5. Inspection en fin de production

Sur la chaîne de production ou en sortie d'usine, la qualité de fabrication des produits est contrôlée, selon un cahier des charges partagé avec les fournisseurs. 37 % des commandes font l'objet d'une inspection avant départ de la marchandise.

## 6. Contrôle à réception de la marchandise à l'entrepôt

Avant mise en stock et envoi des marchandises dans son réseau de distribution, Caroll vérifie **100 %** des commandes selon un cahier des charges partagé avec les fournisseurs.

Le protocole comporte trois niveaux de contrôle, selon l'évaluation qualité du fournisseur effectuée chaque saison, et prévoit des mesures d'acceptation, de correction, ou, en dernier recours, d'annulation de la commande.

## 7. Suivi des signalements et remontées clientes

Les articles défectueux en magasins font l'objet d'une analyse mensuelle a posteriori pour détecter une défaillance éventuelle. Des actions sont alors entreprises le cas échéant.

Les suspicions d'allergies déclarées sont encadrées par une procédure qui prévoit notamment : la prise en charge de la cliente, des tests en laboratoires extérieurs accrédités et la communication des conclusions à la cliente sous 45 jours en moyenne. En 2018-2019, 6 suspicions d'allergies ont été reportées : aucune n'a été avérée par les tests en laboratoire.

Les numéros de commande sont apposés sur chaque étiquette afin de permettre la traçabilité d'une commande et un retrait ciblé en cas de défaillance, jusqu'au porter du vêtement.

### CHROME VI

**Vigilante sur l'innocuité de ses chaussures, Caroll a pris le parti de renforcer ses tests sur le chrome VI.**

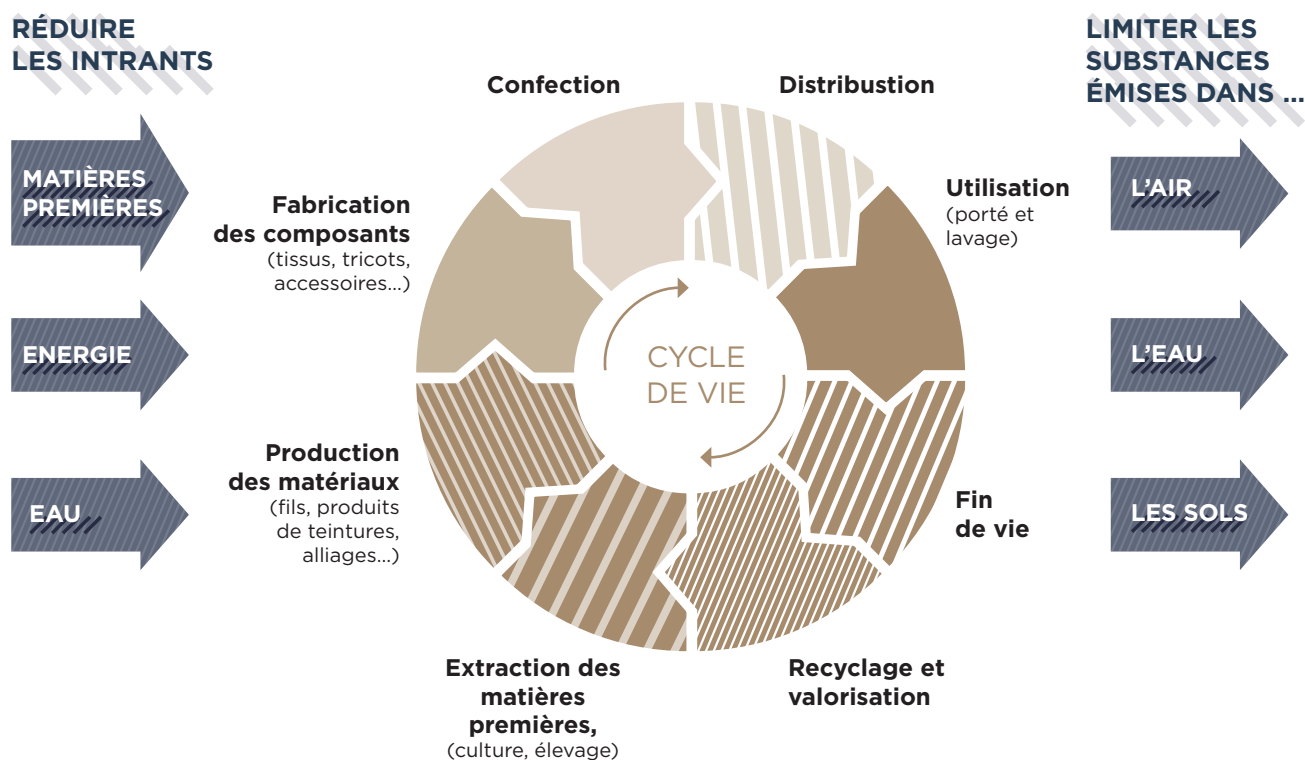
**Près de 85 % des volumes de la collection hiver 2019 sont couverts par un test.**

# ÉCO-CONCEPTION DE NOS PRODUITS : VERS UNE APPROCHE PLUS CRÉATIVE, PLUS RESPONSABLE

DPEF RISQUE / E

L'éco-conception intègre la réduction des impacts environnementaux générés sur l'ensemble du cycle de vie.

## L'éco-conception : une boucle vertueuse



Selon les analyses de cycle de vie de vêtements de l'ADEME et de cabinets spécialisés, les principaux impacts varient selon les matières utilisées.

En 2019, Caroll a défini en ateliers collectifs sa démarche globale d'éco-conception. Celle-ci rassemble plus de 100 propositions concrètes, autour de 8 axes :

1. Choix des matériaux
2. Réduction de la masse des matériaux
3. Techniques de production propres
4. Optimisation de la distribution
5. Extension de la durée de vie
6. Limitation des impacts durant l'utilisation
7. Optimisation de la fin de vie
8. Nouveau concept (dématérialisation)

Cette démarche sera déployée dès l'an prochain.

### Une nouvelle ligne éco-responsable

Le coton conventionnel est l'une des matières textile aux impacts environnementaux les plus importants. C'est pourquoi Caroll a lancé à l'été 2019 une première ligne éco-responsable à base de fibres de coton issues de l'agriculture biologique ou de coton recyclé, dont les impacts sont moindres. Cette première collection capsule présentait un short et un débardeur, disponibles en près de 30 000 pièces. En plus du coton, Caroll a accéléré sa recherche de matières écoresponsables. Laine et polyester recyclés, ainsi que mohair responsable étoffent la ligne éco-responsable hiver 2019/2020 qui proposera un vestiaire complet : pulls, sweats, manteaux, vestes, pantalons, robes, jupes, foulards, chemises, sacs en tissu. Ce sont près de 29 références soit 60 000 pièces qui seront mises à disposition dans les boutiques de l'enseigne à l'hiver 2019-2020. Caroll souhaite poursuivre l'élargissement de sa ligne éco-responsable et prépare d'ores et déjà la collection été 2020.

### Moins de surstocks, et plus solidaires

Caroll a pour politique de générer le moins possible de surstocks par une politique d'achats prévisionnels prudente. Cependant les tendances et les aléas climatiques peuvent générer des invendus. Caroll ne détruit aucun produit invendu qui ne soit réutilisable, c'est-à-dire ne présentant pas de défaut de qualité irréparable ou de défaut sanitaire. À la fin d'une saison, le stock restant est proposé à différents circuits de dons au réseau d'entreprise d'insertion **le Relais**, ou de revente pendant les deux années qui suivent la première mise sur le marché. En 2019, une partie des tissus a été vendue à la jeune marque de mode responsable **Les Récupérables**, qui confectionne ses propres modèles en ateliers d'insertion en France à partir de matières déjà produites.

### Nos cintres portent aussi un engagement plus responsable

Les cintres sont utilisés pour transporter les pièces à manches (manteaux, vestes, robes...) des usines de fabrication aux lieux de vente et pour présenter les vêtements en boutique. Caroll a fait le choix d'utiliser des modèles 100 % recyclables et 63 % sont fabriqués à partir de matériaux recyclés. Caroll va initier l'an prochain le recyclage des cintres sur une partie de ses magasins.

### Des déchets moins volumineux, plus vertueux

Au siège, le recyclage du papier diminue l'impact carbone, tout en contribuant au développement de l'économie sociale et solidaire à travers le traitement et la valorisation du papier. Caroll confie également à un spécialiste du recyclage et du réemploi son mobilier usagé et ses autres déchets (ampoules, etc.).

Le dépôt Caroll, à Ascoux, génère principalement des déchets issus du conditionnement aval. Caroll a réalisé une cartographie des déchets (carton, plastiques, palettes, DEEE, cartouches d'encre, métaux, verre), et un inventaire des exutoires possibles : filières de don, de recyclage ou de valorisation. Les déchets industriels banaux sont compactés, ce qui réduit les échanges de bennes et l'impact carbone de leur transport. La prochaine étape est de travailler avec l'approvisionnement amont pour partager un état des lieux et un plan de réduction des déchets communs.



PRÈS DE  
**90** %

des équipes achat, qualité  
et style ont suivi une formation  
en écoconception en 2019

PRÈS DE  
**30 000**

pièces produites  
en gamme éco-responsable  
(été 2019)

# LA DIMINUTION DE NOTRE IMPACT CARBONE, EN LIGNE DE MIRE (ET DE CONDUITE)

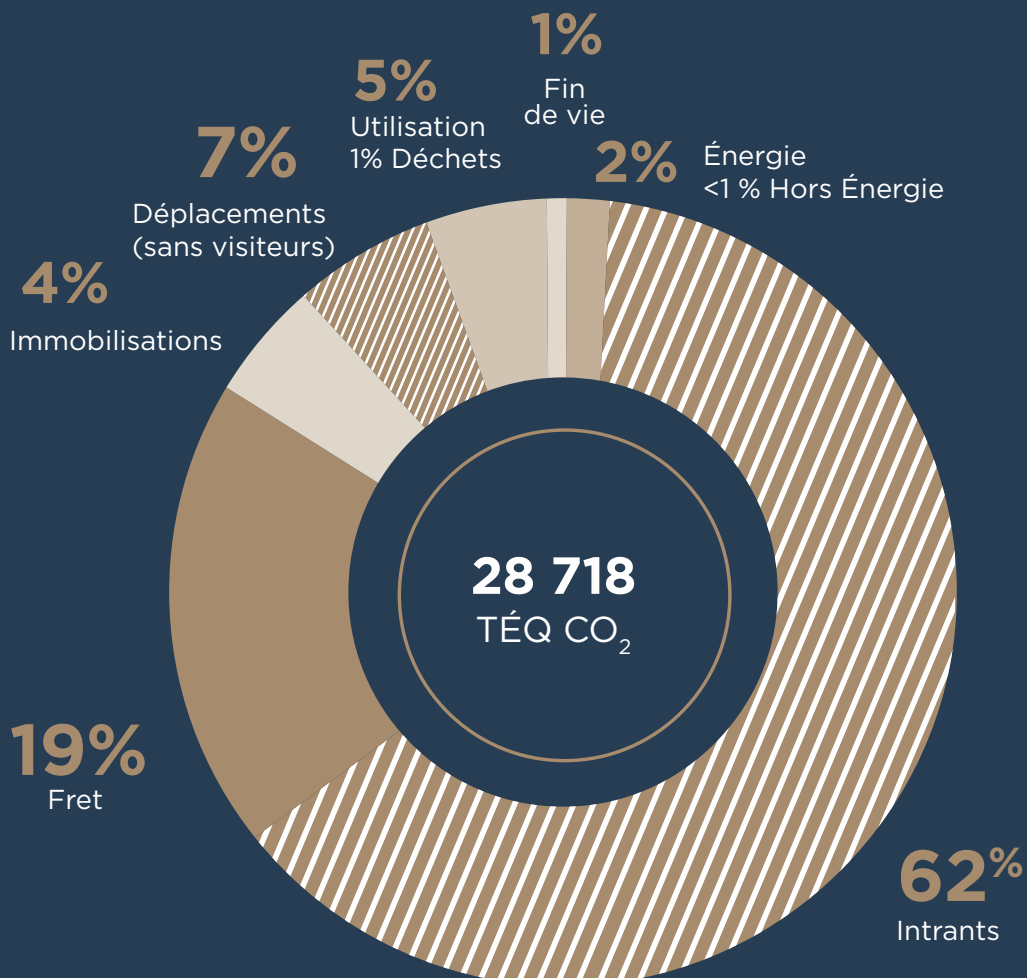
DPEF RISQUE E

## BILAN CARBONE DE CAROLL

Conformément aux dispositions de l'article 173-IV de la loi de transition énergétique (décret n°2016-1138 du 19 août 2016), Caroll a identifié les émissions significatives sur l'ensemble de sa chaîne de valeur. Le périmètre opérationnel de cette étude réalisée par un cabinet externe spécialisé selon la méthode Bilan Carbone® V8 et a été étendu au scope 3 et porte sur l'exercice 2017-2018.

L'étude a établi que 38 821 teqCO<sub>2</sub> ont été générés par l'activité de Caroll. Plus d'un quart de ces émissions (10 103 teqCO<sub>2</sub>) est lié aux déplacements des clientes vers nos boutiques. Les trois quarts de ces émissions (28 718 teqCO<sub>2</sub>) proviennent majoritairement du poste intrant (achat de fournitures et d'équipements, de produits de vente, de services et prestations externes) et du fret (fret amont et fret aval). Enfin, les déplacements de personnes (émissions dues aux trajets domicile-travail et professionnels des collaborateurs), et les immobilisations (émissions générées par la fabrication des biens durables utilisés par Caroll et réparties sur leur durée d'utilisation) ne sont pas négligeables.

## Répartition des émissions de GES de Caroll par postes d'émissions (hors visiteurs)





## DIMINUER L'IMPACT CARBONE DE NOTRE FRET

Le transport de l'entrepôt Caroll vers les magasins et inversement (fret aval), puis entre les boutiques (fret interne), se fait principalement à l'échelle nationale et représente une part minimale du bilan carbone.

Le transport de biens depuis le site de production vers l'entrepôt de Caroll (fret amont) est le plus émissif (97 % du bilan global du fret). Les distances parcourues sont plus importantes. Les deux-tiers des produits sont fabriqués en zone Europe (France incluse) et un tiers en Asie, avant d'être transportés jusqu'à l'entrepôt situé en France. De plus, même si la grande majorité des produits est transportée par bateau, le recours à l'aérien concerne encore 10 % du tonnage transporté. Il présente des marges de progrès dans le bilan GES puisqu'il représente 92 % des émissions. En 2018-2019, Caroll a concentré ses efforts sur la réduction de l'empreinte carbone liée au transport des produits depuis les fournisseurs. L'enseigne a travaillé avec ses sociétés de transit partenaires à optimiser les flux et les chargements.

Les axes d'amélioration ont été les suivants :

- privilégier de manière systématique le transport maritime par rapport à l'aérien, sauf pour les réassorts de collection ;
- faire partir les conteneurs à plein, en retardant au besoin leur départ ou en les mutualisant avec d'autres acteurs ;
- anticiper le planning des collections pour optimiser les transports tout en garantissant les délais de livraison. Caroll a également partagé expériences et bonnes pratiques au sein d'un groupe de travail des marques de Vivarte.

## Périmètre d'étude du bilan carbone® 2019 de Caroll





# DES PRATIQUES MANAGÉRIALES ATTENTIVES

La réussite de Caroll, sa créativité et son dynamisme sont portés par les femmes et les hommes qui la composent. Son capital humain est l'un de ses atouts les plus précieux. Au quotidien, elle s'attache à assurer la santé, la sécurité et le bien-être de ses équipes dans ses différents établissements : magasins, siège et dépôt. Ces pratiques managériales attentives incluent également la prévention des discriminations de tous ordres, le développement des compétences et l'égalité des chances. Elles sont répertoriées dans le Book RH. Mis à jour deux fois par an, il est adressé à chaque manager et recense toutes les règles, procédures et bonnes pratiques en vigueur dans l'enseigne. Enfin, Caroll est particulièrement vigilante au respect de l'éthique des affaires et place ce sujet au cœur de ses relations avec ses parties prenantes.

## « Caroll en mouvement » : des collaborateurs acteurs de la stratégie d'entreprise

*En 2018 est née une initiative collaborative qui mobilise les équipes autour de la stratégie d'entreprise :*

### « Caroll en mouvement ».

*Chez Caroll, l'énergie d'entreprise est circulaire. La stratégie ne peut se passer des idées des collaborateurs. Son déploiement est accéléré par la transversalité des travaux et la communication fluide entre les métiers et les services. Sur cette conviction forte, Caroll a lancé une consultation active de ses collaborateurs sur 8 piliers phares de la stratégie d'entreprise : la relation client interne, la relation client, le plan d'animation commerciale, le magasin de demain, le corner de demain, le plaisir au travail, les aspérités de la marque et la collection de demain. Collectivement, les groupes de travail ont proposé au Comité de direction près d'une centaine d'idées, dont 90 % ont été validées et rassemblées en une trentaine de chantiers concrets. Les fruits de ces projets sont d'ores et déjà en cours de déploiement. Les résultats de cette grande initiative d'entreprise ? Des inflexions opérationnelles à l'œuvre, une plus grande synergie entre les métiers et une nouvelle dynamique de communication interne. La seconde édition de « Caroll en mouvement » sera lancée à l'automne 2019.*

# CODE D'ÉTHIQUE : POUR INSPIRER NOS RELATIONS AVEC NOS PARTIES PRENANTES

Le Code d'éthique du groupe Vivarte répond à un engagement fort : renforcer les liens de confiance durables avec l'ensemble de ses parties prenantes collaborateurs, clients, partenaires et fournisseurs, actionnaires, représentants de la société civile, etc., en adoptant au quotidien une conduite respectueuse de l'éthique des affaires, des Droits de l'Homme et de l'environnement. Ce code s'inscrit dans la lignée des grands textes internationaux de référence : la déclaration universelle des Droits de l'Homme des Nations Unies ; les différentes conventions de l'Organisation Internationale du Travail (OIT), les principes directeurs de l'Organisation de Coopération et de Développement Économiques (OCDE) et les réglementations locales en vigueur dans l'ensemble des pays dans lesquels le Groupe opère. Une version spécifique pour les fournisseurs et partenaires est intégrée aux Conditions de partenariat et d'achat (page 20).

## 5 PRINCIPES FONDAMENTAUX

**La confiance entre le Groupe et ses parties prenantes est essentielle à leur création de valeur commune. Aussi Vivarte et Caroll s'engagent à appliquer 5 principes fondamentaux :**

**INTÉGRITÉ :** bannir tout conflit d'intérêts ou risque de corruption, préserver les actifs mobiliers et immobiliers du Groupe.

**RESPECT :** assurer la stricte observation des lois et réglementations, développer des relations loyales transparentes et équitables avec les parties prenantes.

**TRANSPARENCE :** informer les parties prenantes sur l'ensemble des sujets qui les concernent notamment en termes de respect des normes et réglementations, des pratiques de marchés de Vivarte et des actions prises en faveur de la santé et de la sécurité des travailleurs, et de la qualité de nos produits.

**RESPONSABILITÉ :** assumer l'ensemble des responsabilités qui incombent au Groupe et à ses enseignes concernant les collaborateurs, les partenaires externes et plus globalement son environnement.

**PERFORMANCE :** partager l'ambition de l'excellence pour proposer à nos clients des produits de qualité, créatifs, en réponse à leurs besoins et ainsi contribuer à la performance globale du Groupe.

## TOUS ACTEURS DE L'ÉTHIQUE

Le Comité de direction répond de l'éthique de Vivarte. Il a suivi en 2018-2019 la formation au Code Éthique. Le Responsable Éthique garantit la mise en œuvre de l'application du Code Éthique, investigate les saisines, oriente les politiques et démarches du Groupe, et réalise le reporting éthique. Les managers sont garants de la bonne application des principes du Code d'éthique. Ils se doivent d'être exemplaires et de déployer les 5 principes auprès de leurs équipes et de leurs relations d'affaires. Enfin, chaque collaborateur doit être un relais actif de l'éthique. C'est pourquoi, depuis 2019, les membres du Comité de direction dispensent la formation au Code Éthique à leurs équipes, en s'appuyant sur les cas particulièrement pertinents pour leurs métiers.

### KIT DE FORMATION AU CODE ÉTHIQUE

**Il est illustré de cas pratiques propres à chaque métier, élaborés en groupes de travail. Il vise à ce que chacun se pose les bonnes questions et adopte l'attitude pertinente face à une situation donnée.**

## UN DISPOSITIF D'ACCOMPAGNEMENT ET D'ALERTE

Face à la multiplicité et la complexité des situations éthiques qui peuvent être potentiellement rencontrées, Vivarte a instauré un dispositif de suivi et d'accompagnement à deux niveaux :

- les collaborateurs du Groupe font appel à la hiérarchie, aux ressources humaines, à la Direction juridique et financière, aux représentants du personnel et éventuellement aux autorités publiques ;
- les autres parties prenantes et les collaborateurs, pour des cas qui ne peuvent être résolus via les canaux traditionnels précisés ci-dessus, se réfèrent au Responsable Éthique.

Enfin, Vivarte met à la disposition de ses collaborateurs et de ses parties prenantes un mécanisme d'alerte éthique (page 35). À noter qu'aucune saisine n'a été observée sur l'année fiscale écoulée.



## **SANTÉ, SÉCURITÉ, BIEN-ÊTRE DES ÉQUIPES : LE PRÉREQUIS POUR MIEUX AVANCER ENSEMBLE**

La santé, la sécurité et le bien-être du personnel sont des fondamentaux de la politique de ressources humaines de Caroll. L'enseigne déploie mesures de prévention et plans d'action pour préserver la santé et la sécurité de ses collaborateurs, avec pour ambition de viser le zéro accident.

Après plusieurs années de mise en œuvre de cette politique de prévention, l'enseigne se trouve peu exposée aux accidents du travail avec arrêt. Au siège, les causes d'accidents sont essentiellement les chutes et interviennent avec une occurrence faible. En boutique également, la principale cause d'arrêt de travail est la chute, souvent liée à des mouvements entravés par une surcharge de vêtements au retour de la réserve. Des efforts restent nécessaires pour diminuer l'accidentologie en magasins. Au dépôt enfin, plusieurs années d'une démarche drastique de prévention visant le zéro accident ont permis de réduire les accidents et troubles musculo-squelettiques, pour la plupart liés à la circulation dans l'établissement et aux gestes et postures.

En 2018-2019, Caroll a continué de mettre en œuvre les mesures permanentes qui composent sa démarche de prévention santé-sécurité au travail et l'a enrichie de nouveaux dispositifs.

### **LES MESURES PERMANENTES**

Au siège, dans les boutiques et au dépôt, les équipes RH échangent tous les trimestres avec les instances représentatives du personnel (IRP) et le Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) et le responsable HSE du site, le cas échéant, sur les accidents du travail et de trajet et sur les situations à risques ayant eu lieu pendant la période. Le service Travaux peut ainsi intervenir au plus vite pour modifier les environnements de travail lorsque nécessaire (sol glissant, main courante, garde-corps, etc.).

Les bâtiments et matériels du dépôt sont soumis à une vérification permanente grâce au système de gestion de la maintenance assistée par ordinateur (GMAO). Des audits mensuels de sécurité sont effectués sur l'intégralité du bâtiment et un plan de prévention est élaboré avec l'ensemble des prestataires intervenant sur le site. Les contraintes médicales des opérateurs sont prises en compte pour les affectations du personnel et un suivi personnalisé est réalisé. Une édition cumulée de la pénibilité pour l'ensemble

des opérateurs est réalisée chaque mois afin d'identifier les mesures à mettre en œuvre prioritairement pour réduire ce phénomène.

Conformément au décret de novembre 2001, deux Documents Uniques d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP) sont en place au siège et au dépôt. Ils sont mis à jour chaque année. Un DUERP existe également et est mis à jour pour l'ensemble des magasins. Caroll s'est donné pour objectif de décliner plus précisément le DUERP dans chaque magasin au cours de l'année 2019-2020 dans le but de mieux évaluer les risques site par site et de réduire les accidents du travail dans chaque boutique.

Chaque année, des formations santé-sécurité sont suivies par les collaborateurs. En 2018-2019, 150 personnes ont ainsi été formées et le siège s'est doté de 19 « sauveteurs secouristes du travail ».

## LES AMÉLIORATIONS APPORTÉES EN 2018/2019

Chaque année, Caroll apporte des améliorations à sa démarche et à ses outils.

En 2018-2019, de nombreuses actions ont été menées par et pour les équipes du dépôt :

- une étude « lombalgie » a été lancée à l'aide de gilets « Aide à la Posture Inadaptée » (API). Par un signal sonore, ces gilets indiquent à leur porteur que sa posture est inadaptée. Il peut ainsi s'autocorriger en temps réel. Cette étude permet également de relever les actions qui entraînent de mauvaises postures et d'engager ainsi une réflexion sur la modification des process quand cela est possible ;
- acquisition d'un robot palettiseur permettant de réduire les gestes des opérateurs lors de la phase de « filmage » pour l'expédition des palettes ;
- test d'un tapis anti-piétinement pour les postes statiques debout et acquisition de tapis de clavier et de souris ergonomiques pour tous les salariés administratifs ;

D'autres projets sont en cours d'élaboration :

- mise en place d'un écran au dépôt à travers lequel un facteur de risque sera mis en avant chaque semaine ainsi que les comportements et actions sécuritaires pour l'éviter. Cet écran serait positionné aux abords de la badgeuse, lieu où chaque collaborateur passe deux fois par jour au moins ;
- sécurisation des déplacements des opérateurs dans le dépôt :
  - matérialisation sur plan par une couleur différente de chaque zone de dangerosité de chaque cellule
  - identification des incidences, notamment en termes de déplacement piétons, prise de poste, visiteurs ;
  - arbitrages nécessaires pour trouver le bon équilibre entre sécurité et contraintes de production.

En 2019-2020, le dépôt souhaite mener une évaluation des risques psychosociaux plus approfondie par le recours à un outil spécifiquement développé par l'INRS (ED 6140).

TAUX DE GRAVITÉ  
DES ACCIDENTS DU TRAVAIL

1,16

TAUX DE FRÉQUENCE  
DES ACCIDENTS DU TRAVAIL

31,26

(Chiffres à fin de période)

150

personnes formées  
à la santé sécurité

# AGIR EN EMPLOYEUR RESPONSABLE. NOUS NOUS Y ENGAGEONS TOUJOURS PLUS

Dans tous les aspects de sa gestion des emplois, Caroll cherche à agir en employeur responsable et à proposer des mesures permettant à chacun d'adapter au mieux sa vie professionnelle en fonction de ses contraintes personnelles.

## UNE POLITIQUE D'EMPLOI PLUS AGILE

Par la nature même de son métier, Caroll doit faire face à des pics d'activité, par exemple le samedi ou durant les périodes de soldes, et à des périodes de plus faible intensité de travail, ce qui contraint l'enseigne à proposer des temps partiels pour assurer une présence continue et des conseils auprès des clientes. Caroll est néanmoins vigilante à proposer le plus possible de contrats de 21 heures afin que le collaborateur en magasin n'ait pas à cumuler plusieurs contrats pour s'assurer d'un revenu suffisant. Les Contrats à Durée Indéterminée (CDI) sont privilégiés, qu'ils soient à temps complet ou partiel, afin de capitaliser sur la formation des conseillers de vente et leur connaissance de la marque.

## DES PLANNINGS AMÉNAGÉS POUR LE CONFORT

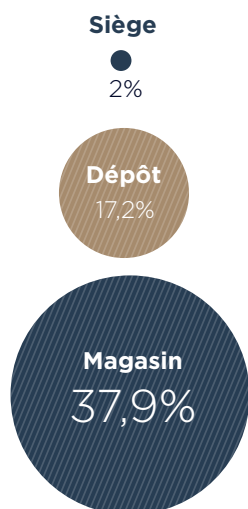
Concernant le temps de travail, la politique de Caroll est de respecter le droit des salariés à une limitation raisonnable du temps de travail et d'assurer des temps de repos et de congés périodiques. Au dépôt d'Ascoux, le travail de week-end et les heures supplémentaires sont proscrits sauf exception, et ne sont assumés par un collaborateur que sur la base du volontariat. Les horaires de journée sont compatibles avec une vie familiale et les opérateurs sont autorisés à se rendre aux rendez-vous médicaux pendant les heures de travail avec la possibilité de récupérer les heures d'absence durant les périodes de forte activité.

En magasin, la planification est réalisée et affichée deux semaines avant le début de la semaine concernée et les responsables de magasins sont tenus de ne pas opérer de modification de planning inopportune. Pour les collaborateurs à temps partiel, des règles encadrent l'organisation du travail en journée de six heures minimum et demi-journées de trois heures trente minimum. Le travail du dimanche est basé sur le volontariat et rémunéré en conséquence. Le suivi régulier des prises de jours de congé est assuré par les responsables de boutiques en lien avec les Directeurs régionaux et est intégré dans le système de gestion RH.

Caroll a mis en place en 2018-2019 un système de pointage des temps de travail au siège via un suivi manuel, et dans les magasins via l'outil d'encaissement. Ces outils fiables et simples à utiliser concernent les cadres comme les non-cadres. Ils permettent à Caroll de répondre à ses obligations légales et renforcent le sentiment de transparence et d'égalité de traitement auquel l'enseigne est attachée dans le cadre de ses relations avec ses collaborateurs. Caroll initiera en 2019-2020 une négociation avec les partenaires sociaux pour aboutir notamment à des accords sur le Temps de travail, la Qualité de vie au travail (QVT), la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC). Des dispositions sur le télétravail seront incluses dans ces accords.

## Part des effectifs à temps partiel 2018/2019

2018/2019



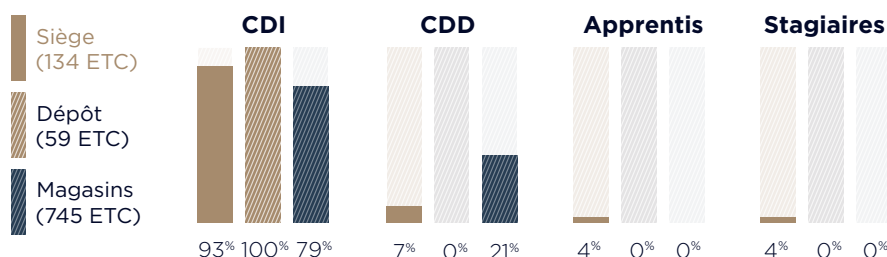
(Chiffres à fin de période)

## Répartition des 456 contrats à temps partiel par nombre d'heures travaillées hebdomadaires

Durée de travail hebdomadaire 2019/2020



## Répartition des effectifs ETC par type de contrat



## UNE POLITIQUE DE RÉMUNÉRATION TRANSPARENTE ET ÉQUITABLE

La politique de rémunération de Caroll, rigoureusement encadrée par la Direction des Ressources Humaines, recherche le principe d'équité et la valorisation des performances individuelles et collectives. Elle se fonde sur des grilles de rémunérations (confidentielles) développées pour le siège, les magasins et le dépôt et est complétée par un système de primes :

- une prime pour les salariés situés en région parisienne dont l'objectif est de compenser notamment la densité du rythme d'activité ;
- des primes de remplacement ;
- une prime d'objectif personnalisée (POP), qui valorise les performances de chacun au regard des objectifs individuels et collectifs fixés pour chaque saison et pour chaque magasin selon son contexte et ses enjeux. Mis en place pour la première fois dans les magasins en septembre 2018, un bilan de cette POP a été réalisé à l'issue du 1<sup>er</sup> semestre et les montants ont été adaptés. De nombreux « challenges » ont été animés par l'équipe commerciale pour aider les forces de vente dans l'atteinte de leurs objectifs. Une réflexion a été initiée pour modifier le mode de calcul et de paiement de la prime sur le chiffre d'affaires.

Deux entretiens annuels sont menés chaque année pour évaluer la performance du collaborateur et fixer les objectifs de l'année suivante.

En 2019-2020, Caroll envisage d'entamer la négociation d'un accord d'intéressement pour les collaborateurs et poursuivra l'adaptation des objectifs de la POP.



## L'ACCOMPAGNEMENT EN CAS DE FERMETURE DE MAGASINS

Le parc de magasins de Caroll évolue en permanence. Caroll s'engage à mettre en place toutes les mesures pour éviter les licenciements et permettre le reclassement ou la mobilité du personnel affecté par une fermeture de boutique. Des propositions de postes en interne sont présentées au salarié et dans le cas où aucune solution ne conviendrait, un congé de reclassement d'une durée de six mois est prévu avec l'accompagnement d'un cabinet de conseil en ressources humaines. En 2018- 2019, Caroll a sélectionné suite à un appel d'offres un cabinet « d'outplacement ». Ce renouvellement de contrat a permis à Caroll de préciser ses attentes pour améliorer encore l'accompagnement des salariés.



## ÉPANOUIR, FAIRE PROGRESSER LES TALENTS FAIT PARTIE DE NOTRE RÔLE D'EMPLOYEUR

Les collaborateurs de Caroll sont au cœur de l'activité et de la réussite de l'enseigne, dans un marché fortement concurrentiel et à évolution rapide. C'est leur engagement et leur motivation qui permettent à Caroll de proposer à ses clientes des collections de vêtements désirables et durables ainsi que des services innovants. La mission de Caroll est d'accompagner ses équipes dans l'expression de leur potentiel et de leurs talents, en développant leurs compétences tout au long de leur parcours professionnel

### BIENVENUE ! NOTRE NOUVEAU PARCOURS D'INTÉGRATION

Les parcours d'intégration sont une étape clé, incontournable pour assurer la bonne qualité des relations au travail que Caroll souhaite entretenir au sein de ses équipes. En 2018-2019, l'enseigne s'est attachée à refondre les parcours d'intégration au siège et pour les responsables en magasins, ainsi qu'à développer les échanges entre les entités. Caroll souhaite une meilleure compréhension par tous des contraintes de chacun mais aussi et surtout développer le travail collaboratif en mode projets pour tirer le meilleur parti de l'intelligence collective.

Depuis septembre 2018, 15 Responsables de magasins ont été identifiées pour leur potentiel à devenir formatrices. Elles ont été formées à la mise en œuvre d'un nouveau dispositif d'intégration des Responsables de magasins et Adjointes. Ce parcours d'intégration, dispensé par des personnes connaissant elles-mêmes très bien le métier, est concentré sur deux semaines, il se déroule entièrement « sur le terrain » depuis mai 2019. Une séquence supplémentaire au siège a été ajoutée dans cet esprit de partage de la connaissance de tous les métiers du Groupe. Ce parcours d'intégration des Responsables et Adjointes

est depuis cette année autant utilisé dans le cadre des recrutements externes que des promotions internes (dans ce cas, il est bien entendu adapté au besoin de la personne concernée).

Le parcours d'intégration des conseillères de vente sera complètement revu en 2019-2020, un groupe de travail va se mettre en place à l'automne 2019.

De la même manière, un nouveau parcours d'intégration au siège a été créé en 2018-2019 et sera déployé en octobre 2019. Il inclut l'envoi d'une carte postale de bienvenue, la mise en œuvre d'un parcours détaillé à la découverte des métiers et de l'organisation de Caroll et la préparation préalable du poste de travail de la personne. Après son arrivée, un séminaire d'intégration bimestriel complète la découverte des métiers du siège et du dépôt.

Le parcours d'intégration au dépôt existe depuis plusieurs années et est plébiscité par les collaborateurs. Il inclut un planning de rencontres avec les collaborateurs du siège et des directions régionales.



**100%**

des collaborateurs intégrés chez Caroll en France en 2019  
auront bénéficié d'un parcours d'intégration adapté à leur métier.



## À CHAQUE SITE, SA POLITIQUE DE FORMATION ADAPTÉE

### POUR LES MAGASINS

Le plan de formation est construit autour de quatre thématiques axées sur le service aux clientes, le management, la diversité et la sécurité. Le module « Signature de vente » a permis, en collaboration avec un organisme spécialisé, de former cette année les Directeurs régionaux afin d'identifier avec eux les axes selon lesquels la formation doit s'enrichir, puis être déployée via les Référentes de formation.

En 2019-2020, ce module évoluera pour devenir un outil de mise en œuvre de la signature de marque au quotidien.

D'une durée de deux jours, le module « Être manager chez Caroll » s'adresse aux nouveaux(elles) Responsables de magasin (ou de stand) et à leurs Adjoint(e)s. Un module de niveau 2 va être conçu en 2019-2020 et aura pour objectif d'aider les managers qui ont déjà suivi le module 1 à adopter une posture de leader, de coach et ce en complément de leur rôle de gestion d'équipe. Une formation au merchandising est également mise à la disposition des équipes en boutique.

### AU SIÈGE

Le programme de formation a été revu en 2018-2019, il est notamment renforcé sur trois thématiques : la sécurité, l'éthique des affaires et la lutte contre la corruption et les compétences générales : bureautique, pratique de l'anglais et de l'espagnol, droit du travail, gestion de campagne marketing digital et éco-conception. En 2019-2020, de nombreuses formations individualisées seront mises en place en fonction des besoins identifiés pour les collaborateurs.

### AU DÉPÔT

Le plan de formation concerne essentiellement les cursus en lien avec la sécurité des opérateurs (Formations : E.P.I. (Équipiers de Première Intervention), S.S.T (Sauveteur Secouriste du Travail), C.A.C.E.S. (Certificat d'Aptitude à la Conduite en Sécurité), habilitations électriques, exercices d'évacuation).

20 jeunes en contrats de professionnalisation ou d'apprentissage ont été accueillis cette année. Ce chiffre continuera de progresser en 2020. Pour 2019-2020 et les années à venir, Caroll souhaite améliorer l'accès à la formation pour tous ses collaborateurs en créant des formats faciles à mettre en place et à suivre : mini-modules, e-learning, blended learning. Caroll approfondira les axes de formation managériale et développera le tutorat pour être en mesure d'accueillir des alternants et apprentis plus nombreux, pour bénéficier du regard neuf qu'ils portent sur la marque, les collections et l'organisation de l'entreprise.

## 80 MÉTIERS PRÊTS À FAIRE ÉVOLUER, BOUGER, PROGRESSER

Un accord de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) est en préparation. À travers cet accord, Caroll a pour ambition de clarifier les possibilités et modalités d'évolutions dans l'entreprise et l'identification des itinéraires professionnels possibles. À partir de 2019-2020, Caroll prévoit notamment de mettre en place un comité carrières et une « talent review », d'améliorer l'entretien annuel, afin de se donner les moyens d'identifier les talents évolutifs dans ses équipes et d'améliorer le taux de mobilité et de promotions internes.

4455

heures de formation  
dispensées

1,33%

de la masse salariale  
consacrée à la formation

57%  
EN  
MOYENNE

de taux d'accès  
à la formation

(Chiffres à fin de période)

## **PAS DE PROGRÈS (SOCIAL) SANS DIALOGUE (SOCIAL)**

Caroll respecte la liberté d'association et favorise le bon fonctionnement des instances représentatives du personnel. Depuis fin 2018, des réunions préparatoires pour les instances représentatives du personnel (IRP) des magasins sont facilitées par l'entreprise. Les syndicats représentatifs au sein de Caroll sont la CFTC et Sud, auxquels s'est ajoutée la CFE-CGC lors des dernières élections de juillet 2019. À compter du 1er juillet 2019, le Conseil Social et Économique (CSE) est l'instance unique de représentation du personnel informée de tous les projets de l'entreprise quelle que soit l'entité concernée (sièges, dépôt ou magasins). Avec pour objectif de remettre la négociation d'accords collectifs au centre des discussions entre la Direction des Ressources Humaines et les organisations syndicales, Caroll souhaite engager à l'automne 2019 les négociations pour un accord sur le dialogue social.

## **DIVERSITÉ INTÉGRÉE**

Pour Caroll, la diversité des collaborateurs est source de créativité et d'innovation et commence par le respect du principe de non-discrimination et d'objectivité dans le recrutement. Le Book RH inclut une section dédiée à ce principe et plusieurs dispositifs ont été déployés : un programme de formation des personnels en charge du recrutement et un dispositif de recrutement sans CV fondé sur l'expérience.

La politique handicap s'intègre dans la conviction de l'enseigne que l'acceptation de la différence est source de richesse. Une démarche de sensibilisation au handicap à destination de l'ensemble des collaborateurs est donc en cours. Au cours de l'année 2018-2019, un cabinet spécialisé est intervenu régulièrement pour informer les collaborateurs de manière anonyme et libre sur tous les sujets relatifs au handicap au travail. L'objectif est d'encourager les collaborateurs à déclarer leur handicap ou certaines situations personnelles difficiles, mais aussi de montrer que handicap et travail en entreprise ne sont pas incompatibles chez Caroll. Ainsi, l'enseigne était partenaire du dispositif Duoday, qui s'est déroulé le 16 mai 2019, partout en France. En formant des duos entre des personnes en situation de handicap et des professionnels volontaires, l'opération a permis aux participants et leur entourage de dépasser leurs préjugés et d'avancer vers l'inclusion.

Caroll assume sa conviction et la met en œuvre dans toutes ses annonces de recrutement qui incluent la phrase suivante « À l'image de nos valeurs, Caroll est engagée en faveur de la diversité et de la non-discrimination. Tous nos métiers sont accessibles en situation de handicap. » Caroll espère par cette mention, motiver de plus en plus de personnes en situation de handicap à postuler.

En 2019-2020, Caroll souhaite voir aboutir les discussions amorcées concernant la mise en place d'un accord Groupe sur le Handicap.



# UN ENGAGE- MENT SOLIDAIRE

L'engagement sociétal de Caroll est porté par son souhait d'accompagner la cause des femmes et prend vie dans l'engagement des équipes au jour le jour. Les champs d'action dans lesquels Caroll s'investit sont directement connectés à l'univers de la marque qui habille des femmes de 40 à 50 ans, actives et conscientes des enjeux de la société dans laquelle elles vivent. Aujourd'hui, Caroll s'engage dans trois domaines, auprès d'un petit nombre d'associations pour leur apporter un soutien important : la lutte contre le cancer du sein, l'aide aux femmes les plus démunies, l'accès à l'école pour les jeunes filles.



# MIEUX ÉDUQUÉES AUJOURD'HUI, PLUS LIBRES DEMAIN

Caroll a toujours été particulièrement attentive à la cause des femmes et des petites filles en France et à l'étranger et soutient depuis 2006 « Toutes à l'école » au Cambodge. L'ambition de cette association, fondée par Tina Kieffer, est de permettre à des fillettes très défavorisées d'accéder à une éducation exigeante grâce à l'école Happy Chandara. Ce campus situé dans la banlieue de Phnom Penh rassemble aujourd'hui une école primaire, un lycée, un centre de formation, un centre médico-social, une école de permaculture et un internat accueillant les plus vulnérables. Plus de 1 400 élèves sont ainsi accompagnées, du cours préparatoire à leur premier emploi. Chaque année, 100 nouvelles filles bénéficient de cet accompagnement dans leur scolarité.

## POUR SOUTENIR « TOUTES À L'ÉCOLE », CAROLL SE MOBILISE DE DIVERSES MANIÈRES :

### UN T-SHIRT ET UN SWEAT SOLIDAIRES :

chaque été un t-shirt, très attendu des clientes sensibilisées, est développé spécifiquement. Cette année, Caroll a également sorti un sweat solidaire à l'automne. Les bénéfices de vente sont directement reversés à l'association ;

### CAROLL A SOUTENU LA SORTIE, EN MAI 2019, DU LIVRE DE TINA KIEFFER « DÉFLAGRATION D'AMOUR »

dans lequel elle relate sa rencontre avec sa fille adoptée au Cambodge et la genèse de l'école Happy Chandara ;

### COMMUNICATIONS :

nombre de t-shirts vendus, bénéfices des ventes reversés à l'association, résultats du baccalauréat des élèves du lycée Happy Chandara, nouveaux projets, etc., les clientes sont informées régulièrement des réussites de ce programme.

130

millions de petites filles  
dans le monde  
ne vont pas à l'école

20%

de la population  
mondiale adulte  
est analphabète

100%

de taux de réussite au bac  
en 2019 pour les élèves  
du Lycée Happy Chandara

+115%

d'augmentation  
des dons pour toutes  
à l'école

*«  
Scolariser les petites filles d'aujourd'hui,  
c'est les aider à devenir des femmes  
libres demain et des mères instruites  
»*

Tina Kieffer,

fondatrice de l'association «Toutes à l'école»



## LE CANCER DU SEIN EST UN COMBAT

Caroll prend en charge les frais d'inscription de ses collaboratrices qui participent à des courses caritatives organisées au profit de la lutte contre le cancer du sein. En 2019, ce sont environ 400 coureuses et marcheuses qui se sont mobilisées dans 9 courses locales :

« Odyssea Toulouse », « La Marseillaise des Femmes », « La Vannetaise », etc. À travers cette action, Caroll souhaite offrir à ses collaboratrices l'opportunité de créer du lien et de se fédérer autour d'une cause forte.

Caroll a également signé un partenariat avec la plateforme « Les Seintinelles ». Depuis 2013, cette plateforme internet œuvre à mettre en réseau les médecins oncologues et les citoyens concernés par le cancer. Véritable site collaboratif au service de la recherche sur les cancers, il s'adresse particulièrement aux femmes et aux hommes touchés par tous types de cancers, mais également à leurs proches et à l'ensemble des citoyens, même ceux qui n'ont pas été malades.

Au travers de ce partenariat, Caroll participe au dispositif de recrutement de femmes. Déjà 1 500 des 26 375 Seintinelles (soit près de 6 %) sont des clientes Caroll qui se sont mobilisées suite à la sensibilisation réalisée par l'enseigne. Dans le cadre de ce partenariat, trois études ont été lancées au cours du premier semestre 2019 (sur le jeûne, l'immunothérapie et un test d'une application de suivi de traitement) et deux sont en cours de préparation (sur les délais de prise en charge des cancers et sur la vie après le cancer).

D'ici fin 2019, Caroll souhaite doubler le nombre de Seintinelles mobilisées à partir de sa base de données.

**1** FEMME

**8** SUR

risque de développer  
un cancer du sein

**54**%

des allocataires du RSA  
sont des femmes

## LA BEAUTÉ : BOOSTER DE CONFIANCE ET D'INTÉGRATION SOCIALE

Depuis 2012, Caroll est partenaire de l'association Joséphine dont les salons de beauté reçoivent sur rendez-vous des femmes engagées dans des démarches d'insertion sociale et/ou professionnelle. L'objectif : construire un parcours de bien-être et de beauté, pour se ressourcer et reprendre confiance en soi-même pour mieux envisager l'avenir. Grâce au partenariat avec Caroll, deux dressings ont été créés en 2019 dans les salons de Moulins et de Clermont. Pour cela, toutes les bonnes volontés ont été mobilisées :

### ACHATS SOLIDAIRES PAR LES CLIENTES :

autour du 8 mars, une opération 1 article acheté / 1 article donné à Joséphine a permis de collecter 5 000 pièces envoyées dans les dressings ;

### DONS PAR LE GROUPE :

de mobilier pour l'aménagement des dressings ;

### MÉCÉNAT DE COMPÉTENCES PAR LES COLLABORATEURS :

les architectes et les experts en merchandising ont aidé à l'aménagement des dressings et à la logistique, des responsables de magasins réalisent chaque mois une demi-journée de conseil en image auprès des femmes en insertion et des collaborateurs du service RH proposent des sessions d'accompagnement au retour à l'emploi.



# ANNEXES

**INDICATEURS ET DÉCLARATION  
DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE (DPEF)**

## INDICATEURS : DES APPROVISIONNEMENTS RESPONSABLES

Indicateur	résultat 2018-2019	Remarques	Commentaires	résultat 2017-2018	Remarques
<b>Construire nos relations de partenariat avec nos fournisseurs</b>					
Nombre de litiges en matière de créations et droits de propriété	0			1	
% des équipes de création et de sélection des produits qui ont été formés sur les droits de propriété	61 %	Populations concernées : stylistes et chefs de produit	La totalité des équipes achat a été formée	0 %	
Nombre de fournisseurs en situation de dépendance	8	Chiffre calculé sur la base des fournisseurs ayant répondu à la demande envoyée par Caroll et présentant une part de chiffre d'affaires représenté par Caroll supérieur à 30%		12	Chiffre calculé sur la base des fournisseurs ayant répondu à la demande envoyée par Caroll et présentant une part de chiffre d'affaires représenté par Caroll supérieur à 30%
Part des commandes ayant fait l'objet d'un litige fournisseur	5,50%	Comprend les litiges des marchandises livrées à réception dans l'entrepôt CAROLL et qui ont fait l'objet d'un tri, d'une réparation ou d'un retour fournisseur pour réparation. Ne sont pas compris dans cet indicateur, les litiges survenus avant la livraison (litige de tissus, litige de coupe) car non mesurables. Le pourcentage a été arrondi au chiffre supérieur.		3,95 %	
<b>Progresser sur la traçabilité de nos chaînes d'approvisionnement</b>					
% d'usines actives renseignées dans base RSE	100% du prêt-à-porter et des accessoires	Cet indicateur concerne les fournisseurs actifs qui ont fourni les noms des usines qu'ils utilisent pour la fabrication des produits CAROLL		100% du prêt à porter	Cet indicateur concerne les fournisseurs actifs qui ont fourni les noms des usines qu'ils utilisent pour la fabrication des produits CAROLL
% de références produit dont l'usine de fabrication est identifiée	86%	Cet indicateur est calculé sur la base des informations figurant dans les commandes saisies. L'absence de mention d'une usine sur une commande est due à un défaut de saisie et non à un défaut d'identification de cette usine		79%	Cet indicateur est calculé sur la base des informations figurant dans les commandes saisies. L'absence de mention d'une usine sur une commande est due à un défaut de saisie et non à un défaut d'identification de cette usine
<b>S'assurer du respect des droits de l'homme et de l'environnement lors de la fabrication de nos produits</b>					
% des usines actives de rang 1 dont le profil de risques a été évalué	100% du prêt-à-porter et des accessoires			100% du prêt-à porter	
Nombre d'audits ICS effectués	56	Nombre d'audits réalisés par CAROLL durant l'exercice selon le référentiel ICS		11	Nombre d'audits réalisés par CAROLL durant l'exercice selon le référentiel ICS
% des usines actives couvertes par un audit	49 %	L'affichage du « des usines couvertes par un audit » pour la DEFP 2018 a été revu: il correspond au % d'usines du portefeuille d'usines de Caroll auditées par Caroll et les membres d'ICS. Ne sont pas pris en compte les audits en cours (audits lancés en attente de rapport d'audit) pendant l'exercice. Ce chiffre n'est de ce fait pas comparable à celui de l'année précédente.		7% (24% sur 2018)	% d'usines du portefeuille de Caroll auditées par Caroll selon le référentiel ICS. Ce chiffre exclut les audits en cours lancés pendant l'exercice
<b>Diminuer l'impact environnemental de notre chaîne logistique</b>					
Emissions par tonne de produits de vente achetés	21 teqCO2	Base bilan carbone 2017		21 teqCO2	Base bilan carbone 2017
Emissions de GES liées au transport de marchandises	5 378 teqCO2	Base bilan carbone 2017		5 378 teqCO2	Base bilan carbone 2017
Consommation totale d'emballages (entrepôt + magasins)	451,33 t (entrepôt)			448,91 t	
Quantité de déchets produits à l'entrepôt	191,92 t	L'augmentation de quantités de déchets produits à l'entrepôt est due à un nettoyage dans le palettier au cours de l'exercice.		188,455 t	



## INDICATEURS : DES PRODUITS ET SERVICES DE CONFIANCE

Indicateur	résultat 2018-2019	Remarques	Commentaires	résultat 2017-2018	Remarques
<b>Développer un service proche de nos clients</b>					
Nombre de consultations clients sur l'année	9	Sont compris : sondages on line et par téléphone, enquêtes en boutique et dans la rue		4	
Nombre de réclamations clients par an	10 292	Correspond au nombre de contacts clients par mail ou téléphone (sollicitations) en 2018		10 173	Données respectivement sur l'année sur 2018 et 2017
% de magasins couverts par des standards de traitement des requêtes clients	100%	Correspond à la possibilité des boutiques de solliciter le CRM par mail ou téléphone		100%	
<b>Assurer la qualité sanitaire de nos produits</b>					
Nombre de réclamations clients relatives à la qualité sanitaire et sécuritaires des produits	6	Correspond au nombre d'allergies déclarées	0 avéré par test de laboratoire	4	Cet indicateur correspond au nombre d'allergies déclarées
Nombre de références coloris couverts par les tests sanitaires	1 472	Indicateur calculé sur la base des références dont la commande est supérieure à 1200 pcs pour le prêt-à-porter et 450 pcs pour les accessoires (gants, foulards, sacs, écharpes, bonnets)		1 417	Indicateur calculé sur la base des références dont la commande est supérieure à 1200 pcs pour le prêt-à-porter et 450 pcs pour les accessoires (gants, foulards, sacs, écharpes, bonnets)
% de références coloris couvertes par un test sanitaire	80%	Indicateur calculé sur la base des références dont la commande est supérieure à 1200 pcs pour le prêt-à-porter et 450 pcs pour les accessoires (gants, foulards, sacs, écharpes, bonnets)		70 %	Indicateur calculé sur la base des références dont la commande est supérieure à 1200 pcs pour le prêt-à-porter et 450 pcs pour les accessoires (gants, foulards, sacs, écharpes, bonnets)
<b>Développer l'écoconception de nos produits</b>					
Nombre de références ayant fait l'objet d'actions visant à réduire leur empreinte environnementale	2 références, soit 8 références coloris			0	
Nombre de matières écoconçues utilisées (et taux de pénétration)	2 matières (1,17% )	Matières utilisées : coton organique et coton recyclé. Le taux de pénétration correspond au volume acheté dans ces 2 matières (nombre de pièces) divisé par le volume total acheté de la saison	Correspondant à la saison été 2019	0	
% stocks restants	0,2 %	correspondant à la saison Eté 2017		0,20%	Correspondant à la saison été 2016
Quantité totale de déchets papier et carton par site	Entrepôt : 134,72t Siège : 12,805 t	L'affichage de cet indicateur a été revu pour la DPEF 2018-2019. Il comprend désormais le volume global de cartons et papiers pour le siège et l'entrepôt. L'absence de données remontées par les communes qui gèrent la collecte des déchets pour les magasins ne nous permet pas de mesurer le volume de déchets de nos boutiques. En l'absence d'une prise en charge par la commune, Caroll a mis en place un recyclage par une société externe qui concerne 4 magasins. Les déchets quantifiés sont de 2 t sur l'exercice.		Entrepôt : 132,86 t Siège : 6 t Magasins : 18 t	
% cartons et papiers recyclés par site	Entrepôt : 100%, Siège : 100%	L'affichage de cet indicateur a été revu pour la DEPF 2018-2019 . L'indicateur pour les magasins a été supprimé du fait que le recyclage des sites est géré par les communes et de ce fait non mesurable.		Entrepôt : 100% Siège : 100% Magasins : 100%	
<b>Minimiser l'impact environnemental de nos infrastructures</b>					
% d'énergie renouvelable dans le mix énergétique par type de sites	0%			0%	
Consommation d'énergie	6,5 GWh	Données remontées de 153 sites en France (succursales, siège et entrepôt). Concernant la consommation électrique de l'entrepôt, la consommation du mois d'août 2019 a été estimée sur la base de la consommation d'août 2018 en l'absence de données réelles		5 GWh	Données remontées de 101 sites en France (succursales, siège et entrepôt)
Emissions GES des immobilisations	1 298 téqCO2	Base bilan carbone 2017		1298 téqCO2	Base bilan carbone 2017
Quantité papier collecté et recyclés au siège	4 505 kg		chiffres communiqués par la Poste	4 165 kg	

## INDICATEURS : DES PRATIQUES MANAGÉRIALES ATTENTIVES

Indicateur	résultat 2018-2019	Remarques	Commentaires	résultat 2017-2018	Remarques
<b>Assurer la qualité de la gestion des emplois</b>					
Effectifs salariés France	1 098 soit 946,9 équivalent temps plein	Sont pris en compte : CDD, CDI, incluant les alternants, hors stagiaires et les intérimaires, Fin de période	Légère baisse des effectifs, liée notamment à des fermetures de magasins	1 144 soit 967,6 équivalent temps plein	Fin de période
Ancienneté moyenne par statut, sexe, entité	6,7 ans	Fin de période	Relativement stable	6,8 ans	Fin de période
Nombre de CDI	902	Fin de période	Baisse en magasin de 41 personnes Baisse au dépôt de 7 personnes, en cours de remplacement Embauche de 2 personnes au Siège	934	Fin de période
Nombre de CDD	196	Fin de période	Baisse en magasin de 13 personnes et de 1 personne au siège	210	Fin de période
% des effectifs à temps partiels	Siège : 2%, Magasins : 37,9%, Entrepôt : 19,2%	Fin de période	Siège : embauche de cadres à temps partiel au marketing Magasins : augmentation de la part de temps partiels pour mieux suivre les besoins opérationnels Dépôt : augmentation liée à la baisse des effectifs	Siège : 1%, Magasins : 35%, Entrepôt : 18%	Fin de période
Temps de travail hebdomadaire moyen pour les personnes à temps partiel par type de site	Siège : 21,2 heures Magasins : 22,6 heures Entrepôt : 30,8 heures	Fin de période	Légère augmentation du volume horaire moyen	Siège : 21,3 heures Magasins : 22,3 heures Entrepôt : 29,8 heures	Fin de période
<b>Assurer la santé, la sécurité et le bien-être des équipes</b>					
Taux de fréquence des accidents du travail	31,26	Nombre des accidents avec arrêt d'un jour au moins/ heures travaillées) x 1 000 000		28,31	Nombre des accidents avec arrêt d'un jour au moins/heures travaillées) x 1 000 000
Taux de gravité des accidents du travail	1,16	Nombre de jours de travail perdus pour accident du travail/heures travaillées) x 1 000	Augmentation des arrêts liés à des accidents, mais à durée plus courte	0,73	Nombre de jours de travail perdus pour accident du travail/heures travaillées) x 1 000
Nombre de maladies professionnelles reconnues	0	Fin de période		3	Fin de période
Taux d'absentéisme	13,30%	Fin de période		15,30%	Fin de période
% de sites ayant fait l'objet d'un audit santé/sécurité/bien-être au travail	0	Fin de période		0	Fin de période

Indicateur	résultat 2018-2019	Remarques	Commentaires	résultat 2017-2018	Remarques
------------	--------------------	-----------	--------------	--------------------	-----------

### Placer l'éthique au cœur de nos relations avec nos parties prenantes

% de collaborateurs formés à l'éthique	Siège: 86% Entrepôt : 92% Magasins : 35% formés dont 75% des Responsables magasins	Nombre de personnes formées à l'éthique / Nombre de personne du périmètre concerné (CDD/CDI/Alternants). Dans la notion de Responsables de magasin, ont été inclus les Responsables de magasins et les Responsables Adjoints, Fin de période		0%	
--	--	--	--	----	--

### Développer les compétences et l'employabilité de nos salariés

Nombre total d'heures de formation	4 455	Nombre d'heures de formation délivrées sur la période pour lesquelles une attestation de présence a été fournie, Fin de période	Diminution de la formation d'intégration des Responsables magasins à 35h par participant. Interruption de la formation «signature de vente»	7 814	sur l'année civile 2017
% masse salariale consacrée à la formation	1,33%	Montant destiné à la formation (coûts pédagogiques, logistiques, salariaux, versements volontaires)/Montant de la masse salariale totale, Fin de période	Diminution du nombre d'heures réalisées liées à un développement de formations individualisées à un coût plus élevé	2,90%	Fin de période
Taux d'accès à la formation	Global : 56,61% Siège : 92%, Magasins : 49% Entrepôt : 83%	Nombre de collaborateurs ayant bénéficié d'au moins 1 action de formation sur la période / Nb de personnes totales inscrites à l'effectif (CDD, CDI, alternants) Fin de période	Forte augmentation notamment liée au déploiement à l'éthique des affaires	Siège : 10% Magasins : 19% Entrepôt : 44%	Fin de période
Nombre de salariés en cours de formation qualifiante	0		le dispositif de formation qualifiante a été arrêté en 2018-2019	13	Fin de période
% de salariés pour qui les revues de performance individuelle ont été déployées	100%	Fin de période		100%	Fin de période

### Promouvoir la diversité et l'intégration du handicap

% de femmes dans le Codir	66%	Fin de période		75%	Fin de période
% de magasins respectant les standards d'accessibilité aux personnes en situation de handicap	40%	Fin de période, périmètre succursales France		30%	Fin de période, périmètre succursales France
Nombre et % de collaborateurs en situation de handicap	5,3UB soit 2,8%	2,74% arrondi supérieur 2,8%, fin de période, basé sur effectifs siège + entrepôt		6,4 UB soit 2,8%	Fn de période, basé sur effectifs siège + entrepôt
Montant des achats effectués auprès du secteur protégé	19 161€ HT	Fin de période		4 542€ HT	Fin de période

# DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE (DPEF)

Caroll a inclus dans le présent rapport sa réponse aux exigences de l'Ordonnance n° 2017-1180 du 19 juillet 2017 et du décret n° 2017-1265 du 9 août 2017 instituant une Déclaration de Performance Extra-Financière (telle que détaillée notamment aux articles L. 225-102-1 et R. 225-105 et suivants du Code de commerce).

Le modèle d'affaires de Caroll présente les principales ressources de Caroll et sa création d'une valeur partagée pour tous : collaborateurs, clientes, fournisseurs et société civile (page 10).

Les cinq risques sociaux et environnementaux majeurs liés à l'activité de la société, ainsi que leur méthode d'identification, de définition et de cotation, sont détaillés (pages 14 et 15).

Pour chacun de ces cinq risques majeurs, Caroll présente au fil du rapport :

- les politiques appliquées au regard de ces risques ;
- les procédures de diligence raisonnable mises en œuvre pour prévenir, identifier et atténuer la survenance de ces risques sont décrites dans le présent rapport ;
- les résultats de ces politiques, incluant les indicateurs clés de performance.

Ces éléments sont signalés au lecteur par la pastille du risque auquel ils sont associés. Par exemple : les politiques, diligences et résultats associés au risque A – Atteinte à la sécurité et aux droits fondamentaux des personnes internes et/ou externes sont identifiés par la pastille **DPEF RISQUE A**.

## TABLE SYNTHÉTIQUE DES POLITIQUES, DILIGENCES ET RÉSULTATS

Principaux risques RSE	Politiques, procédures de diligence raisonnable et résultats	Indicateurs de performance
Atteinte à la sécurité et aux droits fondamentaux des personnes internes et/ou externes <b>DPEF RISQUE A</b>	S'assurer du respect des Droits de l'Homme et de l'environnement lors de la fabrication de nos produits (page 21)  Assurer la santé, la sécurité et le bien-être des équipes (page 36)	% des usines actives de rang 1 dont le profil de risques a été évalué (page 48)  Taux de gravité des accidents du travail (page 50)  Taux de fréquence des accidents du travail (page 50)
Méconnaissance des usines de rang 1 <b>DPEF RISQUE B</b>	Construire des relations de partenariat responsables avec nos fournisseurs (page 19)	% d'usines actives renseignées dans base RSE (page 48)
Atteinte à la santé des clientes qui portent les vêtements Caroll <b>DPEF RISQUE C</b>	Maîtriser et contrôler la qualité de nos produits (page 27)	% de références produits couvertes par un test sanitaire (page 49)  Nombre de suspicions d'allergie confirmées par tests en laboratoires (page 29)
Manque de traçabilité de la chaîne d'approvisionnement au-delà du rang 1 <b>DPEF RISQUE D</b>	Construire des relations de partenariat responsables avec nos fournisseurs (page 19)	Part des profils des usines de rang ayant complété leur profil de traçabilité (page 19)
Impacts environnementaux de la chaîne d'approvisionnement de Caroll <b>DPEF RISQUE E</b>	Développer l'éco-conception de nos produits (page 30)  Minimiser l'impact carbone de nos activités (page 32)	Nombre de références ayant fait l'objet d'actions visant à réduire leur empreinte environnementale (page 49)  Nombre de matières écoconçues utilisées et taux de pénétration (page 49)

La lutte contre le gaspillage alimentaire et la précarité alimentaire et le respect d'une alimentation responsable, équitable et durable sont des thématiques peu significatives pour la société Caroll, au regard de son activité.

# Caroll International

Société Anonyme / 38 rue du Hameau / 75015 Paris

Rapport du commissaire aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la déclaration de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion

Exercice clos le 31 août 2019

A l'Assemblée Générale des actionnaires,

En notre qualité de commissaire aux comptes de Caroll International, désigné organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1048 (portée d'accréditation disponible sur le site [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2018 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

## **RESPONSABILITÉ DE LA SOCIÉTÉ**

Il appartient au Conseil d'administration d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extrafinanciers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance. La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de la société, (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration et disponibles sur demande au siège de la société.

## **INDÉPENDANCE ET CONTRÔLE QUALITÉ**

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du code de commerce et le code de déontologie de la profession. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, de la doctrine professionnelle et des textes légaux et réglementaires applicables.

## **RESPONSABILITÉ DU COMMISSAIRE AUX COMPTES DÉSIGNÉ ORGANISME TIERS INDÉPENDANT**

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du code de commerce ;
- la sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques, ci-après les « Informations ».

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur :

- le respect par la société des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment en matière de lutte contre la corruption et de fiscalité ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

## **NATURE ET ÉTENDUE DES TRAVAUX**

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 2251 et suivants du code de commerce déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention [ainsi qu'à la norme internationale ISAE 3000 (Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information)].

Nous avons mené des travaux nous permettant d'apprécier la conformité de la Déclaration aux dispositions réglementaires et la sincérité des Informations :

- Nous avons pris connaissance de l'activité de l'entité, de l'exposé des principaux risques sociaux et environnementaux liés à cette activité, ainsi que des politiques qui en découlent et de leurs résultats.
- Nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur.
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 2251021 en matière sociale et environnementale.
- Nous avons vérifié que la Déclaration comprend une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2ème alinéa du III de l'article L. 225-102-1.
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et les principaux risques liés à l'activité de l'entité, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance.

- Nous avons vérifié, lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ou des politiques présentés, que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105.
- Nous avons apprécié le processus de sélection et de validation des principaux risques.
- Nous nous sommes enquis de l'existence de procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par la société.
- Nous avons apprécié la cohérence des résultats et des indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés.
- Nous avons vérifié que la Déclaration comprend une explication claire et motivée des raisons justifiant l'absence de politique concernant un ou plusieurs de ces risques.
- Nous avons apprécié le processus de collecte mis en place par l'entité visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations.
- Nous avons mis en œuvre pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants :
  - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
  - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives.
- Nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes ;
- Nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de la société.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

## **MOYENS ET RESSOURCES**

Nos travaux ont mobilisé les compétences de cinq personnes entre septembre 2019 et décembre 2019.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration.

## **CONCLUSION**

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Paris-La Défense, le X décembre 2019

1 Effectifs salariés, répartition par type de contrat, Taux de fréquence et de gravité des accidents du travail, Taux d'absentéisme, Nombre total d'heures de formation, % de collaborateurs formés à l'éthique, % masse salariale consacrée à la formation, % d'usines actives renseignées dans base RSE, % de références produits dont l'usine de fabrication est identifiée, % des usines actives de rang 1 dont le profil de risques a été évalué, % des usines actives couvertes par un audit, Consommation totale d'emballage (entrepôt), Quantité de déchets produits à l'entrepôt, Nombre de produits couverts par les tests sanitaires, % de références produits couvertes par un test sanitaire, Quantité totale de déchets papier et carton par site, % cartons et papiers recyclés par site, Consommation d'énergie.

2 Cadre éthique, social et environnemental des partenariats, Audits et progrès sociaux et environnementaux, démarche d'éco-conception des produits.

Paris - La Défense, le 20 décembre 2019

Le commissaire aux comptes,

**Deloitte & Associés**



**Bénédicte Sabadie**  
Associé, Audit



**Julien Rivals**  
Associé, Développement Durable

Conception Rédaction :

**ici&demaın**

Pauline Roulleau / Elsa Boniface / David Garcia

Direction Artistique :  
Damien Vial

Crédits photos :  
Sébastien Giraud et Ethel L.

Ce rapport a été imprimé sur papier respectueux  
de l'environnement et de la gestion durable des forêts.

CAROLL  
P A R I S

**Behind** our fashion

*Rapport de Développement Durable*  
2018 | 2019