



Rapport de Développement Durable **2017/2018**

CAROLL
P A R I S

SOMMAIRE

PAGE 4

Interview croisée
S.Lilienfeld/L.Frugier.

PAGE 6

Le Groupe Vivarte.

L'ESPRIT CAROLL

PAGE 8

PAGE 9

• Le modèle de création de valeur.

PAGE 10

• À la rencontre de nos parties prenantes pour définir nos priorités et nos risques.

PAGE 11

• La stratégie RSE.

1 DES APPROVISIONNEMENTS RESPONSABLES

PAGE 12

PAGE 13

Construire des relations de partenariat avec nos fournisseurs.

PAGE 14

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

PAGE 14

Progresser sur la traçabilité de nos chaînes d'approvisionnement.

PAGE 17

Diminuer l'impact environnemental de notre chaîne logistique.

2 DES PRODUITS ET SERVICES DE CONFIANCE

PAGE 18

PAGE 19

Développer un service proche de nos clientes.

PAGE 21

Développer l'écoconception de nos produits

PAGE 20

Assurer la qualité sanitaire de nos produits.

PAGE 22

Minimiser l'impact environnemental de nos infrastructures.

3 DES PRATIQUES MANAGÉRIALES ATTENTIVES

PAGE 28

PAGE 27

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

PAGE 30

Développer les compétences et l'employabilité des collaborateurs.

PAGE 28

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

PAGE 31

Garantir un dialogue social constructif.

PAGE 29

Gérer les emplois de manière responsable.

Prévenir toute forme de discrimination et promouvoir la diversité.

4 UN ENGAGEMENT SOLIDAIRE

PAGE 32

ANNEXES

PAGE 33

PAGE 33

Tableau de bord des indicateurs extra-financiers.

PAGE 36

Table de concordance.

PAGE 38

Rapport du commissaire aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la déclaration de performance extra-financière.



« CAROLL EN MOUVEMENT! »



SANDRINE LILIENFELD

Présidente
Directrice
Générale,
Caroll

« Caroll est résolument engagé dans une démarche RSE pour laquelle toute l'entreprise est d'ores et déjà impliquée et continuera dans ce sens. Les plans d'action déployés dans l'ensemble de ses métiers s'inscrivent dans un objectif de progrès continu. »



LAURE FRUGIER

Directrice
de la Communication
et de la RSE,
Vivarte

« La démarche RSE de Caroll, à l'image de celle du Groupe Vivarte, en est à ses débuts. Nous sommes conscients du chemin qu'il reste à faire et déterminés à poursuivre notre engagement. »

QUELLE EST VOTRE VISION DE LA DÉMARCHÉ DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE DE CAROLL ?

Sandrine Lilienfeld : La RSE fait partie intégrante de la stratégie d'entreprise de Caroll et ce depuis plus de 10 ans. Elle s'inscrit dans la démarche globale du Groupe Vivarte tout en s'adaptant à la clientèle spécifique de la marque. En effet, Caroll s'adresse principalement à des clientes qui sont de plus en plus attentives aux problématiques de développement durable et de RSE. Leurs retours, auxquels nous sommes très attentifs, témoignent de ces préoccupations : d'où provient ce produit, comment a-t-il été fabriqué, quels sont ses impacts sur l'environnement... ? Notre clientèle est plus que jamais dans l'attente de réponses à ces interrogations et trouve en Caroll une marque qui s'engage. C'est d'ailleurs une des raisons pour laquelle nous sommes partenaires d'une initiative comme Go for Good lancée par les Galeries Lafayette en faveur d'une mode plus responsable, durable, plus juste et de qualité.

Laure Frugier : La formalisation de la démarche RSE de Vivarte a été un point saillant de l'année 2018. Nous avons défini, grâce à un travail collaboratif avec les correspondants RSE des enseignes du Groupe, dont Caroll, trois grands champs d'action prioritaires : la confiance dans les produits et les services, la responsabilité dans les approvisionnements et l'engagement dans les pratiques managériales. Une des premières actions menées a été notre adhésion à l'ICS (Initiative for Compliance and Sustainability) dans le but d'améliorer le respect des Droits de l'Homme dans nos usines de production via la réalisation d'audits sociaux. Une initiative dans laquelle Caroll s'est immédiatement et fortement impliquée. En 2018, 100 % des fournisseurs en prêt-à-porter de l'enseigne ont vu leur profil de risque évalué. L'objectif en 2019 est d'inclure l'ensemble des usines d'accessoires dans cette analyse. Pour permettre aux enseignes du Groupe de s'approprier la démarche RSE, chacune s'est défini un axe prioritaire d'engagement. Pour Caroll, le choix de la qualité, de la durabilité et de la confiance s'est naturellement imposé. Des valeurs qui concernent les

SANDRINE LILIENFELD, Présidente Directrice Générale de Caroll et **LAURE FRUGIER**, Directrice de la Communication et de la RSE de Vivarte, présentent les enjeux RSE de l'enseigne née voici près de cinquante ans et en pleine phase de renouveau.

produits, grâce notamment à un approvisionnement de proximité en France et en Europe, mais également la qualité du service rendu aux clientes. Ainsi que le montrent les études de satisfaction, 85 % du chiffre d'affaires de l'enseigne est réalisé grâce aux achats de clientes fidèles.

CONCRÈTEMENT, COMMENT CAROLL S'ENGAGE-T-ELLE AUPRÈS DE SES MULTIPLES PARTIES PRENANTES ?

Sandrine Lilienfeld : Caroll a lancé en 2018 le programme « Caroll en mouvement » qui est parti d'un constat simple : Caroll est organisé autour d'un comité de direction, de responsables de services et de nombreux salariés en boutiques. Or nous avons pensé que nous ne faisons pas suffisamment prospérer l'énergie créative de nos collaborateurs. L'idée nous est donc venue d'associer les services dans une démarche collaborative et de créer huit groupes de travail associant bien sûr des personnels de magasins. De ces rencontres animées par un coach et un membre du comité de direction sont nées 90 idées dont 80 ont été retenues et vont constituer le corps de notre stratégie autour de 20 projets touchant par exemple au management, au magasin de demain, à la relation client... « Caroll en mouvement » répond à une conviction profonde : la RSE ne consiste pas uniquement, même si ce point est capital, à auditer les usines qui travaillent pour nous. Elle doit aussi nourrir la réflexion au sein même de l'entreprise et être partagée. Notre ambition ne consiste pas à être parfaits, mais à nous améliorer au quotidien.

Laure Frugier : « Caroll en mouvement » est un véritable projet d'entreprise, un projet collaboratif qui permet de faire émerger des idées novatrices afin notamment de conquérir une nouvelle génération de clientes qui achètent de plus en plus sur Internet et, au-delà de l'origine des produits, sont par ailleurs très attentives à la notion d'économie circulaire. Il s'agit d'une opportunité pour réfléchir à la possibilité d'une « deuxième vie » pour les produits Caroll.

COMMENT S'INTÈGRE LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT DANS VOTRE STRATÉGIE RSE ?

Sandrine Lilienfeld : L'écologie et la protection de l'environnement sont bien sûr des axes forts de notre politique RSE sur lesquels nous devons progresser. A la suite des audits sociaux, nous allons mener des audits environnementaux en 2019 chez nos fournisseurs. Par ailleurs, nous avons programmé une ligne de produits qui nous fera progresser dans l'utilisation de matières issues de l'agriculture biologique et/ou recyclées et explorer de nouvelles matières. Nous commençons sur l'été 2019 et nous continuerons cette démarche pour l'hiver.

L'ENGAGEMENT SOLIDAIRE EST UN DES AUTRES PILIERS DE VOTRE DÉMARCHÉ RSE. DE QUELLE MANIÈRE CELA SE TRADUIT-IL ?

Sandrine Lilienfeld : Caroll est le plus ancien donateur de l'association « Toutes à l'école » active au Cambodge et dont la vocation est de permettre à des petites filles très défavorisées d'avoir accès à une éducation exigeante grâce à l'école Happy Chandara située dans la banlieue de Pnong Pehn. Plus de 1 300 enfants sont ainsi accompagnés du cours préparatoire à leur premier emploi. Pour soutenir cette association, Caroll reverse chaque année les bénéfices tirés de la vente d'un article à cette association. Cela nous a permis de collecter 160 000 euros en 2018. Pour 2019 nous avons décidé de consacrer non plus un, mais deux produits à cette initiative solidaire et espérons ainsi pouvoir reverser 250 000 euros à Happy Chandara. Enfin, dans le cadre de notre atelier de réflexion « Caroll en mouvement », a émergé l'idée de participer à l'opération Octobre Rose dont l'objectif est d'aider au dépistage du cancer du sein et de contribuer à la recherche. Une preuve supplémentaire de l'engagement RSE et solidaire des collaborateurs de Caroll en mouvement !

LE GROUPE VIVARTE

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
5 ENSEIGNES

CAROLL

COSMOPARIS

LA HALLE

MINELLI

SAN MARINA

HABILLENT
ET CHAUSSENT
11 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.

En entamant une phase de renouveau stratégique, Vivarte se relance aujourd'hui avec une réflexion de fond sur sa mission et la volonté de s'engager sur sa responsabilité sociale et environnementale en tant qu'entreprise citoyenne. Avec 11 millions de clients, 10 000 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 son rôle.

Le Groupe et ses enseignes ont, via des groupes de travail menés en 2017, identifié leurs enjeux RSE et dressé un état des lieux de leurs pratiques respectives afin de construire une politique RSE commune.

Ces engagements reposent 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.

CHIFFRES CLÉS

1,4
MILLIARD D'EUROS
de chiffre d'affaires

10 000
COLLABORATEURS

11 MILLIONS
DE CLIENTS EN FRANCE

90 MILLIONS
D'ARTICLES VENDUS
par an

DONT

30 MILLIONS
DE CHAUSSURES

2000
POINTS DE VENTE

DANS

10 PAYS

DONT

1700
EN FRANCE

RÉPONDRE AUX DÉFIS PLANÉTAIRES ET AUX RESPONSABILITÉS DE NOTRE SECTEUR*

Le textile habillement est, tout comme d'autres secteurs, concerné par les défis planétaires que sont le changement climatique, la durabilité des matières premières utilisées, la consommation d'eau, les pollutions... Mais la mode est aussi une industrie dont la complexité de la chaîne d'approvisionnement, mondialisée et fragmentée, présente des impacts spécifiques :

- L'industrie textile est le second secteur d'activité en termes d'impacts environnementaux dans le monde : 25% des substances chimiques produites à l'échelle mondiale sont utilisées pour la filière textile, la fabrication d'1 kg de cuir requiert 16 000 litres d'eau...
- Dans les usines, le respect des Droits de l'Homme et les conditions de travail décentes demeurent des problématiques majeures. Les salaires minimums et le nombre d'heures travaillées sont des enjeux récurrents ainsi que la sécurité des installations.
- La fin de vie des vêtements et chaussures reste un sujet encore insuffisamment adressé : sur les 12 kgs de vêtements jetés tous les ans par chaque Français, seuls 3.8 kgs sont collectés, 70 % de la garde robe est non utilisée.

*Sources : ADEME ; Fondation Ellen Mac Arthur ; eco-conception.be ; publiceeye.ch ; novethic.fr ; ecowatch.com ; befair.be ; impact-gem.org

UNE ORGANISATION DÉDIÉE AU SUIVI DE LA DÉMARCHE RSE.

Le Groupe Vivarte s'est doté d'une organisation spécifique à la définition et la mise en œuvre de sa démarche RSE. Celle-ci repose sur une équipe dédiée au siège et des correspondants dans chaque enseigne. Ces correspondants animent le plan d'action RSE. L'équipe RSE du siège se charge pour sa part du pilotage des programmes dits « transversaux » (comme l'éthique des affaires, les achats responsables...), du reporting extra-financier et du suivi global de démarche ■



L'esprit Caroll

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 500 points de vente, Caroll a étoffé ses collections pour composer un vestiaire chic, moderne et féminin qui accompagne ses clientes au quotidien.

LE MODÈLE DE CRÉATION DE VALEUR DE CAROLL



À la rencontre de nos parties prenantes pour définir nos priorités et nos risques.

Afin de prioriser les enjeux RSE qui avaient été identifiés lors des groupes de travail au niveau du Groupe et identifier ceux qui lui sont propres, Caroll a réuni un groupe de parties prenantes, à savoir les différents publics qui occupent une place centrale au sein de l'activité de l'enseigne (fournisseurs, clients, associations partenaires).

A l'issue de cette rencontre, les participants ont établi une matrice de matérialité qui hiérarchise les 28 enjeux proposés en fonction de leur importance à leurs yeux, croisés avec leur potentiel de création de valeur pour Caroll.



CETTE MATRICE A PERMIS D'ÉTABLIR UNE HIÉRARCHISATION DES RISQUES MAJEURS AUXQUELS EST CONFRONTÉ CAROLL :

- **Risques liés à la chaîne d'approvisionnement**
Traçabilité de la chaîne d'approvisionnement, risques d'atteintes aux Droits Humains dans les usines, relations fournisseurs et éthique des affaires.
- **Risques sociaux**
Santé, sécurité et bien-être, compétences et employabilité des collaborateurs et qualité des conditions d'emploi.
- **Risques environnementaux**
Impact environnemental des matières premières, durée de vie et information sur les produits, émissions de GES des transports et de la logistique.
- **Risques sociétaux**
Sécurité du produit pour le consommateur, relations client.

L'ANALYSE DE CES RISQUES A PERMIS DE CONSTRUIRE LA POLITIQUE RSE DE CAROLL AUTOUR DES 3 PILIERS ÉTABLIS PAR LE GROUPE ET DE PRIORISER LES ACTIONS PRÉSENTÉES DANS CE RAPPORT.



APPROVISIONNEMENTS RESPONSABLES

- Construire des relations de partenariat avec nos fournisseurs
- Progresser sur la traçabilité de nos chaînes d'approvisionnement
- S'assurer du respect des Droits de l'Homme et de l'environnement lors de la fabrication de nos produits
- Diminuer l'impact environnemental de notre chaîne logistique



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



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



DES APPROVISIONNEMENTS RESPONSABLES

De la production des matières premières à la confection d'un vêtement, la filière textile est particulièrement complexe et implique de nombreux acteurs situés dans des zones géographiques différentes. Chaque étape de la chaîne d'approvisionnement peut être tour à tour 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. Améliorer la traçabilité de la provenance de ses produits tout comme leur qualité et leur sécurité sont également des éléments fondamentaux de la démarche de responsabilité sociétale de Caroll qui entretient avec certains de ses fournisseurs des relations d'affaires depuis plus de 10 ans.

Construire des relations de partenariat avec nos fournisseurs.

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 de tricotage (usine principale et sous-traitants) avec lesquelles Caroll interagit directement ou via des agents.
- Les fournisseurs de rang 2, 3 voire 4 transforment et fabriquent tissus et accessoires à partir de ma-

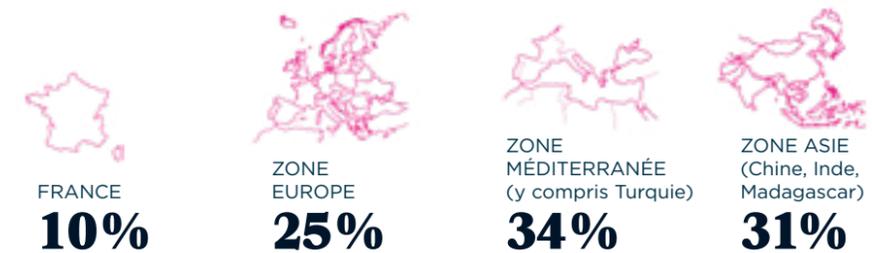
tières premières. Ce sont également des usines d'ennoblement, de tissage/tricotage et de filatures.

- 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 200 usines pour produire vêtements et accessoires.

CHIFFRES CLÉS

RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DU SOURCING DE CAROLL SUR LES SAISONS HIVER 2017 ET ÉTÉ 2018



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 le Groupe et ses fournisseurs ainsi que le respect de pratiques éthiques sont des points clés du développement et de la pérennité de l'enseigne. Les termes de la relation fournisseur sont définis par plusieurs documents-cadres. Un cahier des charges doit être signé avant toute collaboration et comporte l'intégralité

des demandes de Caroll (modalités de livraison, tests qualité exigés, type de conditionnement...). Les Conditions Générales d'Achat et de Partenariat fixent les modalités contractuelles d'acceptation des livraisons selon des contrôles qualité effectués à l'entrepôt et le respect des dates de livraison. Elles sont complétées par un Code éthique fournisseur qui précise les attentes de Caroll en matière d'éthique, de respect du droit du travail, de l'environnement et de bien-être animal.

RISQUE DE DÉPENDANCE, GESTION PRÉVISIONNELLE, SOUTIEN AUX FOURNISSEURS.

Le taux de dépendance économique est évalué annuellement pour les fournisseurs les plus stratégiques de l'enseigne. En cas de taux de dépendance élevé, ces derniers sont reçus par les équipes achats et qualité pour trouver des solutions leur permettant de diminuer progressivement la part de Caroll dans leur chiffre d'affaires. Toujours dans une logique de partenariats durables, Caroll 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, ce qui permet à l'usine de garantir sa charge en production et à Caroll d'être assuré des délais de livraison. Enfin, l'enseigne peut anticiper une commande déjà prévue si l'usine se trouve en sous-charge de production afin de maintenir l'emploi de ses ouvriers. ■

Progresser sur la traçabilité de la chaîne d'approvisionnement.

De la matière première à la confection, la chaîne de valeur d'un vêtement est complexe. Dès 2015, les équipes de Caroll se sont attachées à identifier les usines constituant les portefeuilles fournisseurs. Désormais chaque fournisseur référencé doit indiquer le nom des usines qui fabriquent pour Caroll et remplir des fiches de renseignement complètes indiquant l'adresse de l'usine, le nombre de ses employés sur place et à domicile, les coordonnées de ses sous-traitants, son chiffre d'affaires, etc. et doit les mettre à jour régulièrement.



“ Au 31 août 2018 – date de clôture de l'exercice fiscal de Caroll – 100 % des profils des usines travaillant pour l'enseigne dans le domaine du prêt à porter ont été renseignés. Notre ambition est d'atteindre ce même taux de couverture en 2019, incluant le prêt-à-porter et les accessoires et de travailler avec chacune d'entre elles selon un calcul de risque établi pour prioriser nos actions. Faire en sorte que chaque fournisseur soit lui-même acteur de cette démarche me paraît primordial pour sécuriser notre chaîne d'approvisionnement dans le temps. Les audits sont le point de départ d'un partenariat responsable. ”



Nathalie Borderie,
Directrice Qualité et Sourcing,
Responsable RSE Caroll

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

Conformément aux enjeux majeurs identifiés dans sa matrice de matérialité, Caroll a élaboré et mis en œuvre un plan de vigilance pour prévenir les risques relatifs aux Droits Humains, aux libertés fondamentales, à la santé et la sécurité ainsi qu'à l'environnement, en s'appuyant sur le plan de vigilance du Groupe Vivarte.

La protection de ces droits, aussi bien pour les salariés du Groupe que pour l'ensemble des salariés des chaînes d'approvisionnement, est au cœur des engagements éthiques de Vivarte, tels qu'ils sont retranscrits dans son Code Éthique et dans son Code de conduite fournisseurs.

CARTOGRAPHIE DES RISQUES

Le premier volet de ce plan a consisté à établir la cartographie des risques fournisseurs dont les critères 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...).

UN SCORE RISQUE GLOBAL POUR CHAQUE USINE

L'appréciation de plusieurs critères comme l'existence d'un audit social déjà réalisé, la localisation dans certains pays à risques en termes de Droits Humains ou corruption, l'organisation du travail, la sous-traitance ou bien encore l'existence d'un Système de Management Environnemental a permis d'établir un score risque global par usine.

Trois catégories ont été définies permettant de qualifier le niveau de risque d'une usine :

- Usine présentant des risques élevés.
- Usine présentant des risques moyens.
- Usine présentant des risques faibles.

Cette analyse s'applique désormais à tout nouveau fournisseur avant le démarrage d'une relation d'affaires avec Caroll. Les fournisseurs déjà référencés ont fait l'objet, quant à eux, de cette même analyse pour entrer dans le scope global fixé par Caroll.

Pour l'exercice 2017-2018, le périmètre d'évaluation des risques s'est focalisé sur les usines actives de rang 1, à savoir délivrant le produit fini (usines de confection ou d'assemblage) et réalisant des productions en cours pour Caroll. En 2018, 100 % des fournisseurs Prêt-à-Porter (PAP) ont vu leur profil risque évalué. L'objectif en 2019 est d'inclure l'ensemble des usines d'accessoires dans cette analyse.

PROCÉDURES D'AUDIT

Dès 2014, des audits internes ont été assurés par les équipes qualité lors de visites d'usines. Pour renforcer ce process et le rendre plus robuste, les enseignes du Groupe Vivarte, dont Caroll, se sont associées en 2017 à l'initiative ICS afin de procéder à des audits sociaux sur la base de ce référentiel. 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 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 d'actions d'amélioration. 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.

Les risques environnementaux (gestion de l'eau et de l'énergie, stockage des substances dangereuses, prévention des incendies, traitement des effluents...) sont davantage présents dans les usines de rang 2 (usines de délavage ou de teinture) et feront l'objet d'audits en 2019 puisque la campagne d'audits a été déployée en priorité sur les usines de rang 1 en 2018.

L'AUDIT ICS : AU COEUR DE LA DÉMARCHE SOURCING DE CAROLL

Une usine en Tunisie a proposé ses services à Caroll pour la fabrication de pantalons. Conformément à la procédure de référencement, les équipes sourcing/RSE ont lancé un audit ICS en 2017 dont le score s'est révélé en retrait sur les aspects santé et sécurité. Caroll n'a donc pas référencé ce fournisseur et a formulé plusieurs recommandations dont la mise en place de formations des travailleurs à la sécurité ainsi qu'un affichage plus visible du plan d'évacuation. Huit mois plus tard un réaudit sur ces points spécifiques a été effectué et a confirmé que le plan d'actions avait bien été mis en place. Caroll a pu donc confier une commande à l'usine. Cette démarche a été bénéfique pour les deux parties. Non seulement l'usine a pu contractualiser avec Caroll mais elle a également gagné d'autres clients grâce à l'amélioration de sa performance sociale. De son côté, Caroll a pu étoffer son portefeuille d'un nouveau fournisseur lui assurant des conditions de fabrication respectueuses des Droits Humains. ■

CHIFFRES CLÉS

11 AUDITS ICS ONT ÉTÉ RÉALISÉS SUR L'ANNÉE FISCALE (37 SUR 2018).

SOIT

7 % DES USINES ACTIVES DE PAP SUR L'ANNÉE FISCALE (24% SUR 2018).

100 % DES USINES DE PAP DE RANG 1 À RISQUES ÉLEVÉS AUDITÉES.

LES USINES PRODUISANT DES ACCESSOIRES SERONT AUDITÉES À HORIZON 2020.





PRÉVENTION ET MÉCANISME D'ALERTE

Le Code de conduite fournisseur mis à jour en 2017 par le Groupe Vivarte fixe les conditions fondamentales que tout fournisseur doit impérativement respecter en matière de santé et sécurité, droit du travail (temps de travail, rémunération), Droits Humains (travail des enfants, travail forcé et clandestin) et environnement.

Il comprend un mécanisme d'alerte qui 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°2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique (« Sapin II »). 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.

POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLES

Une politique d'achats responsables a été édictée au niveau du groupe Vivarte, en concertation avec l'ensemble des enseignes et le bureau d'achats Asie. Elle définit de manière précise :

- Les conditions de référencement d'un nouveau fournisseur.
- Les critères « zéro tolérance », « critiques » et « majeurs ».
- Les conditions d'arrêt de production et de mise en observation avec plan d'amélioration.

“ Définir une politique d'achats en matière de respect des Droits Humains et de conditions de travail décentes commune à des enseignes aussi différentes que Caroll, la Halle, Minelli, San Marina et Cosmoparis nous paraît fondamental pour marquer notre engagement en tant que Groupe responsable mais également pour tenir une position commune vis-à-vis de l'ensemble de nos fournisseurs. Les échanges pour aboutir à ce document commun ont été riches, nourris des expériences terrain de chacun et surtout motivés par la volonté d'assurer une vraie relation partenariale de chaque enseigne avec ses fournisseurs, dans la connaissance et le respect des droits et devoirs respectifs. ”



Claire Coletti,
Responsable RSE Groupe
Vivarte

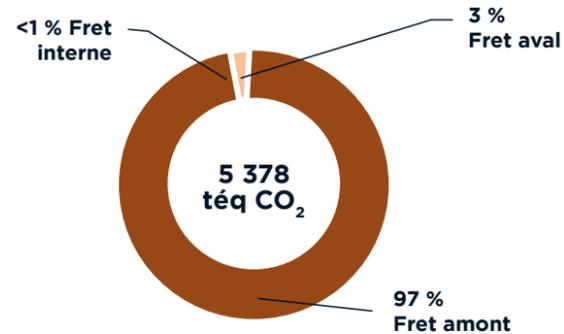
Caroll a intégré les dispositions de cette politique d'achats responsables Groupe dans la refonte de ses Conditions d'Achat et de Partenariat qui sera envoyée aux fournisseurs pour signature courant 2019.

Diminuer l'impact environnemental de notre chaîne logistique

Conformément à l'article 173-VI de la loi de transition énergétique, Le premier Bilan Carbone® de Caroll a été réalisé fin 2018 par un cabinet externe et a porté sur les émissions significatives sur l'ensemble de sa chaîne de valeur, à savoir les scopes 1, 2 et 3.

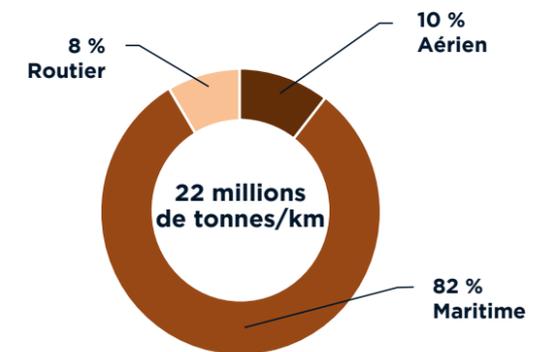
L'empreinte environnementale de la chaîne logistique correspond aux émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) du transport de biens depuis le site de production vers l'entrepôt de Caroll (fret amont), de l'entrepôt vers les magasins magasins et inversement (fret aval), puis entre les boutiques (fret interne).

Le poste Fret représente 14 % du bilan total, soit 5 378 téq CO₂. Ses émissions se répartissent comme présenté ci-après.



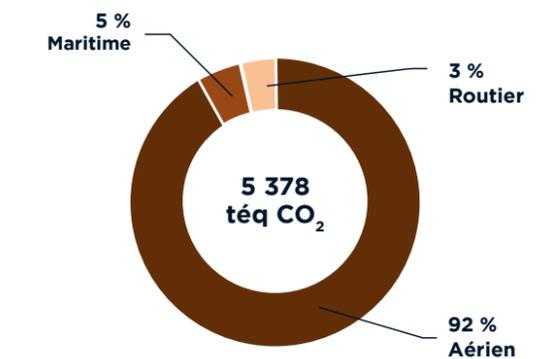
Répartition des émissions de GES générées par le fret de Caroll sur la période 01/09/2017-31/08/2018

Le fret amont est le plus émissif (97 % du Bilan global du fret). Ceci s'explique par des distances parcourues plus importantes et des modes de transport plus émissifs (avion). En effet, la majorité des produits destinés à la vente sont fabriqués en Asie et transportés jusqu'à l'entrepôt situé en France, par avion ou par voie maritime. Les frets aval et interne, à l'inverse, se font principalement à l'échelle nationale, ce qui explique une plus faible contribution dans le Bilan Carbone®.



Répartition du tonnage transporté par mode de transport sur la période 01/09/2017-31/08/2018

Répartition des émissions de GES générées



par le fret de Caroll sur la période 01/09/2017-31/08/2018 par mode de transport

Même si la grande majorité des produits est transportée par bateau, le recours à l'aérien concerne encore 10 % du tonnage transporté et présente des marges de progrès dans le bilan GES puisqu'il représente 92 % des émissions. Des groupes de travail composés de stylistes, de chefs de produit et de responsables logistique vont être mis en place courant 2019 afin d'établir des actions visant à minimiser le fret par avion. Parmi les pistes envisageables : anticiper davantage les confirmations de commande, accélérer les différentes étapes de validation produit et prolonger de quelques jours une date d'implantation, tout en étant vigilant sur le cadencement des ordres d'achat.



DES PRODUITS ET SERVICES DE CONFIANCE

Au sein du Groupe Vivarte, Caroll est la marque premium de centre-ville avec pour cœur de cible les femmes de 40-50 ans. La qualité des matières, l'attention portée au bien-être du vêtement et à sa durabilité ainsi que le conseil sont les points forts de l'enseigne qui lui permettent de fidéliser 85% de ses 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 un service client en interne pour répondre dans les meilleurs délais aux réclamations de ses clientes. L'enseigne est également attentive à son impact sur l'environnement : celui généré par les activités de son siège, de ses magasins et de son entrepôt, tout comme celui généré par les vêtements et accessoires vendus en magasin.

Développer des services proches de nos clientes

I Proposer un produit juste et un conseil personnalisé en phase avec sa personnalité sont les engagements de Caroll envers sa cliente. Plusieurs services lui sont proposés : retouches, tarifs préférentiels durant certaines périodes ainsi qu'un service en interne dédié pour répondre aux questions et traiter les éventuelles réclamations.

Des synergies entre boutiques physiques et boutiques en ligne ont également été développées pour faciliter l'expérience shopping de la cliente, comme la possibilité de réserver un article sur le site et l'essayer en boutique, de l'acheter en ligne et de venir le chercher en magasin ainsi que de visualiser la disponibilité d'une référence dans une boutique spécifique.

CHIFFRES CLÉS

100%



DES MAGASINS (FRANCE ET ÉTRANGER) SONT COUVERTS PAR DES STANDARDS DE TRAITEMENT DES REQUÊTES DES CLIENTS.

10 173



RÉCLAMATIONS CLIENTS EN 2017 DONT 100% DES DEMANDES ONT ÉTÉ TRAITÉES PAR MAIL OU PAR TÉLÉPHONE.

SATISFACTION, PERCEPTION, AMÉLIORATION

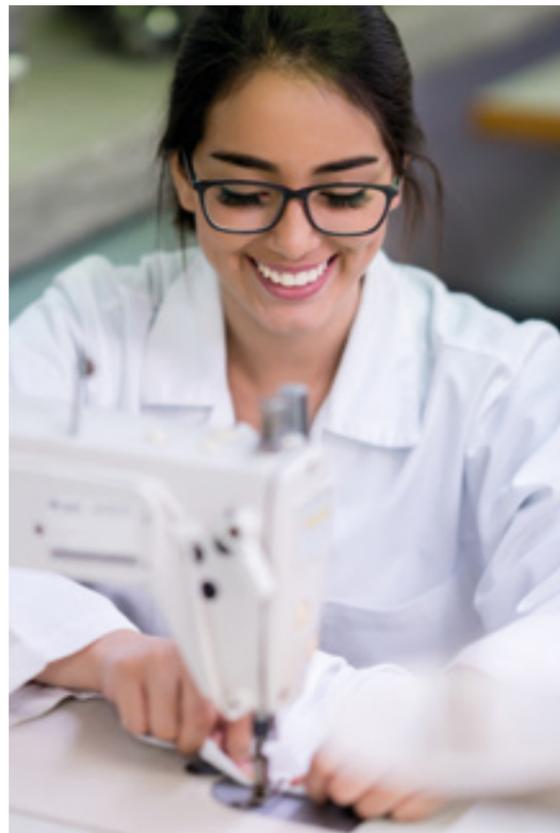
Afin de mieux connaître encore sa cliente, ses goûts et ses souhaits, le service marketing organise régulièrement des enquêtes sur des thématiques spécifiques. Par exemple, l'enquête qui a été réalisée en août 2018 a porté sur l'appréciation du style, du prix et de la qualité de 4 familles de produits, t-shirts, chemises, pantalons et robes. Le bon taux de retour de cette étude illustre l'implication des clientes envers la marque et a fourni des pistes d'évolution sur les collections. Caroll est en effet convaincu que donner la parole à ses clientes permet de progresser et de répondre au mieux à leurs attentes. Une autre enquête menée en juillet 2018 a analysé les raisons de non-achat pour servir de base au plan d'actions marketing et commercial 2019. ■

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 clients et dont la nomination a été enregistrée auprès de la CNIL. Par ailleurs, 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, étant précisé que la politique Cookies est intégrée à la politique de confidentialité afin de faciliter son accessibilité.

Assurer la qualité sanitaire de nos produits

La qualité et la sécurité des produits constituent le premier engagement de Caroll envers sa cliente. La majorité des matières sont testées en laboratoire via des tests de boulochage, dégorgeage à sec, au mouillé et au lavage, dégradation des coloris à la lumière... L'ensemble des fournisseurs signent un cahier des charges qui les engage à respecter la réglementation REACH (Règlement sur l'Enregistrement, l'Evaluation et l'Autorisation des substances Chimiques) et à fournir les certificats requis.

Pour chaque commande de vêtement et selon la procédure mise en place, les fournisseurs doivent ainsi adresser à Caroll les résultats des tests obligatoires demandés (colorants, formaldéhyde, pH, cadmium, phtalates...). Ces tests doivent être réalisés dans les 2 laboratoires externes et accrédités par Caroll et sont ensuite suivis et analysés par un service interne dédié. Ce sont près de 70 % des références qui sont testées de manière systématique par an et qui seront bientôt complétées par des tests aléatoires. L'enseigne tient à disposition l'ensemble de ces informations pour les clientes qui en feraient la demande et traite de manière approfondie les réclamations relatives à des suspicions d'allergie (4 réclamations en 2017-2018).



100%

DES COMMANDES FONT L'OBJET D'UN CONTRÔLE QUALITÉ À LA LIVRAISON. LES PIÈCES NON CONFORMES SONT TRIÉES, RÉPARÉES OU RETOURNÉES AUX FOURNISSEURS.

70%

DES RÉFÉRENCES SONT COUVERTES PAR UN TEST D'INNOUITÉ.

1 417

RÉFÉRENCES ONT FAIT L'OBJET D'UN TEST D'INNOUITÉ.

4 @

RÉCLAMATIONS CLIENTES SUR 2017-2018.

“ Caroll va au-delà des tests d'innocuité. Nos exigences portent également sur la durabilité des produits avec des tests de résistance des couleurs aux frottements, à l'eau, à la transpiration. Pour les mailles, nous sommes extrêmement vigilants sur la stabilité des produits aux lavages ménagers. Pour les vêtements contenant des plumes, il est demandé aux fournisseurs de nous adresser des tests sanitaires pour le rembourrage de nos articles en plumes (taux de turbidité, d'indice d'oxygène, pourcentage de gras...). Les articles en cuir doivent quant à eux faire l'objet de tests de résistance à la lumière et à la déchirure. Ces mesures témoignent de l'engagement de Caroll en matière de qualité produit et s'inscrivent pleinement en phase avec sa politique RSE. Caroll compte aller encore plus loin en 2019 en élargissant son périmètre de tests et en mettant en place des tests aléatoires. ”



Nathalie Borderie,
Directrice qualité et sourcing,
responsable RSE Caroll

Développer l'écoconception de nos produits

L'écoconception est une composante essentielle d'une chaîne de valeur qui se veut plus respectueuse de l'environnement. Elle consiste à intégrer, dans le processus de conception d'un produit, la réduction des impacts environnementaux générés sur l'ensemble du cycle de vie du produit, ainsi que la recherche d'une meilleure performance d'usage. Cette intégration repose sur une approche multicritère de l'environnement (consommation d'énergie et d'eau, écotoxicité de l'air et de l'eau, émissions de GES, production de déchets...) et est fondée sur la prise en compte de toutes les étapes du cycle de vie produit, de l'extraction ou culture des matières premières jusqu'à sa fin de vie.

Les analyses de cycle de vie de vêtements réalisées par différentes organisations (ADEME et cabinets spécialisés) montrent que les principaux impacts sont variables selon les matières utilisées. Néanmoins la phase d'utilisation est majoritairement la plus impactante en termes d'énergie utilisée, d'écotoxicité et de production de déchets en raison de l'entretien d'un vêtement qui nécessite lavage, séchage et repassage, voire nettoyage à sec. Les étiquettes d'entretien cousues à l'intérieur des vêtements tendent à minimiser ces impacts et à prolonger la durabilité des matières en préconisant des lavages à plus basse température et en déconseillant l'utilisation de sèche-linge.

La fin de vie d'un vêtement, qui correspond à la décision d'une cliente de s'en séparer, soit parce qu'il n'est plus « à la mode » ou parce qu'il est usé, présente également de nombreux impacts en termes de pollution des sols (si le déchet est envoyé dans une déchèterie) ou en émissions de GES s'il est incinéré. C'est pourquoi nous avons démarré notre démarche d'écoconception chez Caroll par des actions visant à allonger la durée de vie de nos produits via notre démarche qualité (voir paragraphe dédié). La dimension « valeur sûre » de la marque se traduit par le soin apporté à la conception, la réalisation et la fabrication des produits qui sont pensés pour s'inscrire dans la durée. De plus, le style intemporel de nos pièces maîtresses permet à la cliente de

se constituer un vestiaire créé pour durer plusieurs saisons, en marge de tout phénomène de « fast-fashion ».

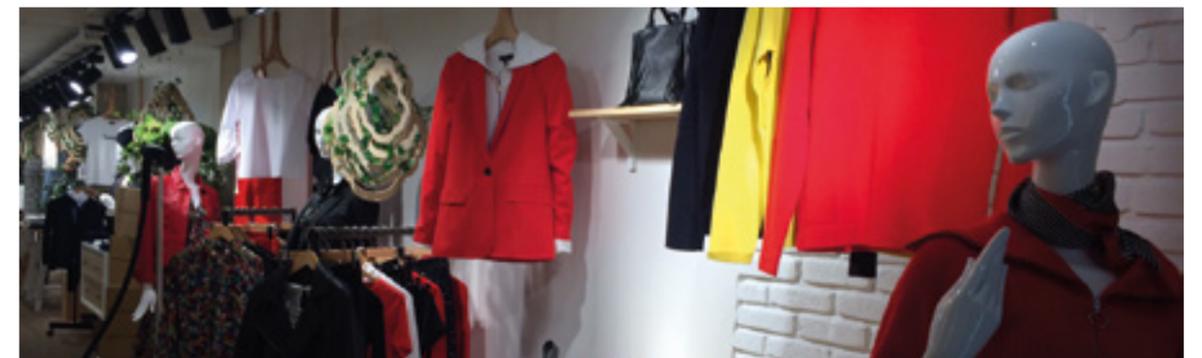
Les prochains chantiers concerneront les matières premières, avec l'objectif d'utiliser davantage de matières recyclées ou écoresponsables. Une formation en écoconception de nos équipes produit sera déployée courant 2019.

Concernant la gestion des stocks, la politique de Caroll est de générer le moins possible de surstocks par une politique d'achats prévisionnels prudente. Cependant le caractère de plus en plus difficilement prévisible des tendances et les aléas climatiques peuvent générer des invendus. À la fin d'une saison, le stock restant est proposé à différents circuits de revente pendant les 2 années qui suivent la première mise sur le marché. Au 31 août 2018, le pourcentage de stocks de la saison été 2016 était inférieur à 0.2 % des quantités achetées.

Les cintres représentent un poste d'achats également important car ils sont utilisés pour transporter les pièces à manches (manteaux, vestes, robes..) et servent à présenter les vêtements en boutique. Caroll a fait le choix d'utiliser des modèles 100 % recyclables et 64 % sont fabriqués à partir de matériaux recyclés.

Autre poste d'achat ayant un impact sur l'environnement : la PLV (Publicité sur le Lieu de Vente).

Comme toutes les enseignes de mode, Caroll a fréquemment recours à des affiches, des pancartes pour illustrer un vêtement porté, suggérer une silhouette ou mettre en avant un produit spécifique. Ces animations sont liées à une collection spécifique et sont remplacées à la fin de chaque saison. Deux opérations ont été initiées en 2018 pour en améliorer le bilan environnemental. La première a concerné la sensibilisation des responsables de boutiques sur la réutilisation de certaines PLV et la seconde a consisté à équiper les magasins de cadres réutilisables permettant d'y glisser des supports plus légers ou contrecollés.



Minimiser l'impact environnemental de nos infrastructures

RÉSULTAT GLOBAL DU BILAN CARBONE GLOBAL DE CAROLL SUR SON ANNÉE FISCALE DU 01/09/2017 AU 31/08/2018

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 a couvert les postes suivants :



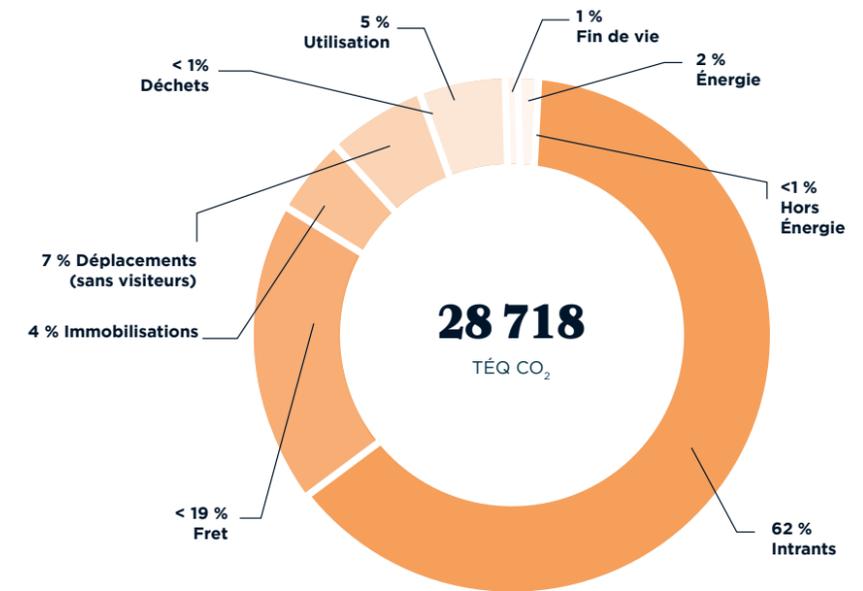
L'étude a permis d'établir que **38 821 teqCO₂** ont été générés par l'activité de Caroll.

Les émissions proviennent majoritairement du poste Intrans (achats de fournitures et d'équipements, de produits de vente, de services et prestations externes). Les postes déplacement de personnes (émissions dues aux trajets domicile-travail et professionnels des collaborateurs ainsi qu'aux déplacements des visiteurs des sites), fret (fret amont et fret aval), utilisation des produits vendus et Immobilisations (émissions générées par la fabrication des biens durables utilisés par Caroll et réparties sur

leur durée d'utilisation) sont également significatifs puisqu'ils représentent 52% du bilan global, avec 31% pour le poste déplacement de personnes à lui seul.

Il nous est apparu pertinent, à ce stade de l'analyse, d'exclure les déplacements des clientes vers nos boutiques qui représentent un poste très important et sur lesquels l'enseigne a peu de leviers d'action.

Cette nouvelle répartition fait ressortir particulièrement les émissions générées par le fret et les intrants.



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

ÉMISSIONS DUES AUX CONSOMMATIONS ÉNERGÉTIQUES DES BOUTIQUES, ENTREPÔT ET SIÈGE

Ce poste représente 2 % du Bilan Carbone® global (hors visiteurs) soit 556 teq CO₂ avec 44 % des émissions correspondant à la consommation d'électricité et 56 % de fioul (chauffage de l'entrepôt).

Avec un mix de consommation énergétique à 80 % électrique, les équipes techniques de Caroll ont mis en place des procédures visant à réduire la facture énergétique des points de vente.

Par exemple, chaque boutique nouvelle ou rénovée est équipée d'horloges permettant de limiter le fonctionnement du système de climatisation, de chauffage et d'éclairage des vitrines et enseignes aux heures d'ouverture. 40 % du parc actuel est éclairé avec des ampoules LED avec pour objectif de monter à 60 % sur fin 2019 et 100 % en 2022. Un système de climatisation réversible est installé lors des travaux d'ouverture ou de rénovation de magasins, permettant ainsi de réduire la consommation électrique des boutiques équipées. Par ailleurs Caroll a entamé en septembre 2018, une étude sur l'optimisation de ses contrats d'énergie avec un prestataire externe.

“ Afin de limiter les impacts liés au fonctionnement de ses infrastructures et de ses activités, Caroll s'engage à réduire son empreinte par différents engagements :

- Renouveler la flotte automobile avec des voitures hybrides ou électriques.
- Limiter le déplacement des prestataires de maintenance grâce au regroupement des interventions de sociétés multitechniques.
- Basculer vers un éclairage LED lors des ouvertures ou des rénovations de magasins Caroll.”



Gabrielle Aries-Dietsch,
Directrice Concept et Architecture

ECONOMISER L'ÉNERGIE VIA LE SYSTÈME D'ÉCLAIRAGE

En 2017, lors de la rénovation du 4^e étage du siège, tout le système d'éclairage traditionnel a été remplacé par des LED avec des détecteurs de présence dans les open spaces. Par ailleurs, l'éclairage et le groupe de climatisation/chauffage sont coupés de 23 à 7 heures en semaine et pendant toute la durée des week-ends.

Le dépôt d'Ascoux a également installé des horloges de programmation pour les destratificateurs d'air, et a pris l'option de remplacer l'éclairage au néon défectueux par des équipements LED. Des filtres anti-UV ont été déposés sur toutes les baies vitrées des bureaux du 1^{er} étage afin d'atténuer la chaleur entrante et ainsi réduire le recours à la climatisation. Enfin, une « vanne à 3 voies » a été installée permettant de réguler le départ d'eau chaude en fonction de la température extérieure. ■

ÉMISSIONS LIÉES AUX INTRANTS

Ce poste est le plus émissif du Bilan Carbone® réalisé puisqu'il représente **62 % du bilan total** (hors visiteurs), soit 17 964 teq CO₂ avec la **quasi-totalité (89 %) provenant des produits de vente.**

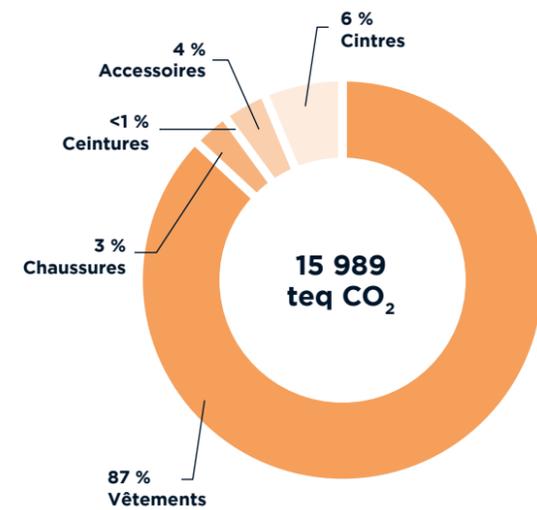
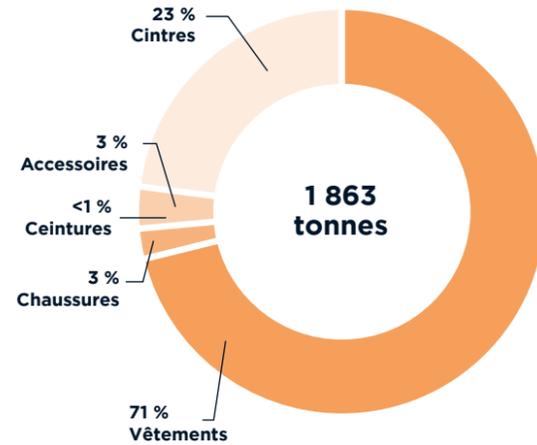
Les vêtements représentent la plus grande partie en volume des produits de vente au sein du poste intrants (71 % du poids total des produits) et ainsi la première source d'émissions de GES relatives aux produits de vente (87 %). Chaque tonne de produits de vente achetés émet 21 teqCO₂.

Fort de ce constat, le plan d'actions des équipes Achats va consister dans un premier temps à affiner cette analyse à partir de l'origine géographique de la dernière opération effectuée sur chaque produit et à en remonter la chaîne de valeur jusqu'à si possible la localisation de la matière première. Cette analyse sera à définir sur un périmètre donné car les chaînes d'approvisionnement dans le textile sont complexes en raison des localisations multiples des différents composants d'un vêtement.

ÉMISSIONS LIÉES À L'UTILISATION DES PRODUITS VENDUS

Elles sont de l'ordre de 5 % du Bilan Carbone® (hors visiteurs) et sont dues à la consommation d'énergie nécessaire à l'entretien et au lavage des vêtements par l'utilisateur final.

Caroll projette de sensibiliser davantage ses clientes à un nettoyage « raisonné » des vêtements et à une juste température afin de limiter la consommation d'énergie associée au nettoyage et au séchage (information sur le produit relative à la température idéale et à la fréquence de nettoyage).



Répartition du tonnage (haut) et des émissions de GES relatives à l'achat de produits de vente (bas)





DES PRATIQUES MANAGÉRIALES ATTENTIVES

Le capital humain est au fondement même de la créativité, du dynamisme et de la réussite de Caroll. L'enseigne s'attache au quotidien 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. Ces pratiques sont répertoriées dans le Book RH adressé à chaque manager. Enfin, Caroll est particulièrement vigilant au respect de l'éthique des affaires et place ce sujet au cœur de ses relations avec ses parties prenantes.

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

Le Groupe s'est doté en 2018 d'un Code d'éthique pleinement en phase avec la formalisation de sa démarche de Responsabilité Sociétale et Environnementale et en conformité avec la loi n°2016-1691 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, dite « loi Sapin II ». Cette initiative 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, ... - 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 Economiques (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 Générales d'Achats.

5 principes fondamentaux

La confiance qui doit régner entre chacun des collaborateurs et le Groupe est essentielle à son développement. 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.

Les managers sont les garants de la bonne application des principes du Code d'éthique. Ils se doivent d'être exemplaires et de déployer ces 5 principes auprès de leurs équipes et de leurs relations d'affaires. Pour les illustrer, des groupes de travail ont élaboré des cas pratiques propres à chaque métier afin que chacun puisse se poser les bonnes questions et adopter l'attitude pertinente face à une situation donnée. Un kit regroupant ces différents cas a été créé afin de former l'ensemble des collaborateurs. Il a été présenté au Comité de Direction de chaque enseigne qui doit en organiser

le déploiement, l'objectif étant que l'ensemble des collaborateurs soit formé à horizon 2020.

Un dispositif global dédié

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 2 niveaux :

- Pour les collaborateurs du Groupe, le premier niveau d'accompagnement fait appel à la hiérarchie, aux ressources humaines, à la direction juridique et financière, aux représentants du personnel et éventuellement aux autorités publiques.
- Pour les autres parties prenantes et pour les cas en interne qui ne peuvent être résolus via les canaux traditionnels précisés ci-dessus, le Groupe a nommé un Responsable Éthique.

Le Responsable Éthique a vocation à remplir différentes missions :

- Garantir la mise en œuvre de l'application du Code Éthique.
- Traiter les saisines de manière confidentielle et recueillir les informations nécessaires à leur instruction.
- Émettre des orientations sur les moyens à mettre en œuvre pour améliorer les actions du Groupe sur les sujets d'éthique dans une perspective d'amélioration continue.
- Suivre les initiatives du Groupe en la matière, réaliser un reporting destiné aux instances concernées du Groupe.

Vivarte met à la disposition de ses collaborateurs et de ses parties prenantes une adresse électronique permettant de questionner le Responsable Éthique (ethique@vivarte.fr). Le Code Éthique est par ailleurs téléchargeable sur le site intranet et internet du Groupe : www.vivarte.fr.

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

Pour assurer la sécurité et la santé des personnels de Caroll, l'enseigne a mis en place conformément au décret de novembre 2001, le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels. Le DUERP est mis à jour chaque année et est affiché au siège de Caroll, en boutiques et au dépôt d'Ascoux. Dans la même volonté de prévenir tout risque d'accident du travail, 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) sur les accidents du travail, et sollicitent si nécessaire le service Travaux. Ces réunions permettent également d'envisager conjointement des mesures permettant d'améliorer les conditions de travail.

Le dépôt d'Ascoux fait l'objet d'une attention particulière en raison des risques liés à ses activités. Ainsi les

“ La santé, la sécurité et le bien-être de notre personnel sont des fondamentaux de la politique de ressources humaines qui accompagne notre stratégie RSE sur différents sujets : l'intégration de nouveaux collaborateurs, le développement des compétences, l'employabilité des travailleurs handicapés.

La direction RH est également à l'écoute des salariés et de leurs désirs d'engagement sociaux, sociétaux.

Un des autres piliers de notre politique RH concerne la qualité des relations au travail, avec notamment la refonte des parcours d'intégration du siège et en magasins, le développement d'échanges entre le siège et les magasins afin de mieux comprendre les contraintes de chacun ou encore le développement du travail en mode projets. Nous travaillons par ailleurs à l'élaboration de nouvelles solutions comme le télétravail permettant de mieux équilibrer la vie personnelle et professionnelle. ”



Emmanuelle Aufray,
Directrice des Ressources Humaines, Caroll International

CHIFFRES CLÉS

TAUX DE GRAVITÉ
26

bâtiments et matériels sont soumis à une vérification permanente grâce au système de GMAO (Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur). De plus, des audits mensuels de sécurité sont effectués sur l'intégrité du bâtiment et un plan de prévention élaboré avec l'ensemble des prestataires intervenant sur le site. Les contraintes médicales des opérateurs sont prises en compte via un fichier d'aide aux affectations du personnel permettant un suivi personnalisé.

Par ailleurs, une édition cumulée de la pénibilité pour l'ensemble des opérateurs est réalisée chaque mois et indique des mesures à mettre en œuvre prioritairement pour réduire ce phénomène. Enfin, les accidents du travail et les « situations à risques » sont étudiés avec la direction, le CHSCT et le responsable HSE du site.

“ La participation du dépôt d'Ascoux au programme TMS (Troubles Musculo-Squelettiques) Pro National est résolument volontaire. En effet, ce site n'est pas ciblé dans le registre des établissements à risque défini par la Caisse Assurance Retraite et de Santé au Travail (CARSAT). Parmi les outils proposés nous avons choisi d'utiliser l'outil ED 6161 permettant de quantifier l'analyse de la charge physique de chaque tâche. Ainsi le dépôt d'Ascoux a été en mesure de modifier certains matériels pour réduire les contraintes physiques des opérateurs, de revoir le process de certaines activités, de progresser sur des affectations plus précises des collaborateurs et plus globalement d'élaborer un suivi durable des actions correctives. L'étude réalisée a été retenue par la CARSAT et a fait l'objet d'une présentation au forum régional de cet organisme, forum tenu en juin 2017 durant lequel 6 projets ont été sélectionnés pour être exposés. ”



Michel Fournier
Responsable RH et HSE du dépôt d'Ascoux, Référent RSE

TAUX DE FRÉQUENCE
0,84

(Chiffres à fin de période, Caroll périmètre France, soit 70,5% des effectifs totaux).

Gérer les emplois de manière responsable

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) mais également 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 conseillères de vente et leur connaissance de la marque.

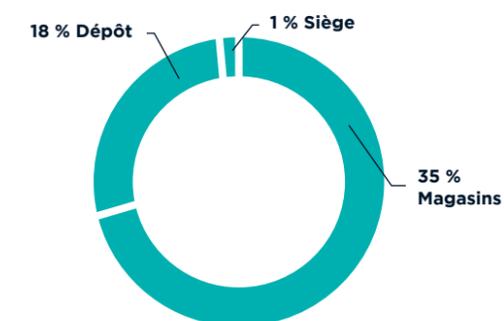
Concernant le temps de travail, la politique de Caroll est de respecter le droit des salariés à une limitation raisonnable du temps de travail et d'assurer des temps de repos et de congés périodiques. Au niveau du dépôt d'Ascoux, le travail le week-end et les heures supplémentaires sont proscrits sauf exception (et dans ce cas 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, 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

CHIFFRES CLES

1 144
SALARIÉS.

967
EN ÉQUIVALENTS TEMPS COMPLET (ETC).

Répartition des effectifs à temps partiel :



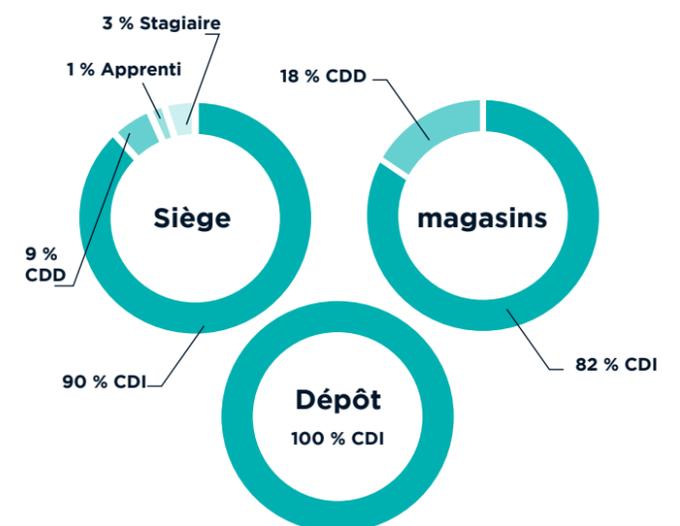
(Chiffres à fin de période, Caroll périmètre France, soit 70,5% des effectifs totaux).

en lien avec les directeurs régionaux et est intégré dans le système de gestion RH.

Dans un contexte d'évolution du parc de magasins, Caroll, employeur responsable, s'engage à mettre en place toutes les mesures pour éviter les licenciements et permettre le reclassement 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 6 mois est prévu avec accompagnement d'un cabinet de conseil en ressources humaines.

La rémunération des collaborateurs de Caroll - qu'elle soit individuelle ou collective - est rigoureusement encadrée par la direction des Ressources Humaines. En magasin une grille de rémunération - confidentielle - existe. La DRH est garante de son équité et de son respect. À ces rémunérations s'ajoutent une prime pour les salariés situés en région parisienne, des primes de remplacement et, depuis l'exercice 2017-2018, une Prime d'Objectif Personnalisée. Cette POP permet à chacun de se voir objectifé sur des performances précises par saison. Au dépôt, les rémunérations sont également encadrées par une grille précise, complétée par un système de prime basé sur la productivité. Au siège, la grille de rémunération est également confidentielle, assortie de primes sur objectif pour les cadres et certains employés. Deux entretiens annuels sont prévus pour évaluer la performance du collaborateur et fixer les objectifs de l'année suivante.

Répartition des effectifs ETC par type de contrat :



Développer les compétences et l'employabilité des collaborateurs

Les collaborateurs de Caroll sont au cœur de l'activité et de la réussite de l'enseigne pour proposer à ses clientes des collections de vêtements désirables et durables ainsi que des services innovants, dans un marché fortement concurrentiel et à évolution rapide. 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.

Accueillir de nouveaux collaborateurs est l'une des premières missions de la Direction des Ressources Humaines.

L'intégration des nouvelles conseillères de vente se déroule directement en magasin. Concernant les adjoint(e)s et responsables, un parcours prévoit plusieurs étapes d'une semaine : apports théoriques, mise en pratique des connaissances, perfectionnement afin de s'approprier les outils et méthodologies indispensables pour animer l'équipe et l'organisation des points de vente. Quant aux nouveaux collaborateurs du siège, des rendez-vous avec les différents services leur permettent d'appréhender les métiers et l'organisation de Caroll, et sont complétés par une immersion d'une journée en magasin ou au dépôt. L'organisation de nouveaux parcours d'intégration notamment au siège et en magasins est prévue sur l'exercice 2018-2019.

La politique de formation est spécifique à chaque site.

- **Pour les magasins,** le plan de formation est construit autour de 4 thématiques axées sur le service aux clientes, le management, la diversité et la sécurité. Le premier module - « Signature de vente » - a permis, en collaboration avec un organisme spécialisé, de former 13 responsables de magasin *Référentes* afin de déployer ce module auprès de leurs collègues. Ainsi, 130 responsables de boutiques ont été formés à leur tour et ont partagé leurs connaissances avec leurs équipes.

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, tout comme le module « Se professionnaliser dans sa fonction de manager ». Concernant la diversité, la formation « Accueil et formation des personnes en situation de handicap » a été déployée via le e-learning à l'ensemble des boutiques en 2018. Enfin, des sessions de sensibilisation «Prévention Incendie» sont organisées par des prestataires.

- **Au siège,** les différentes formations répondent à des besoins individuels ou de services avec comme thèmes principaux la bureautique,

la pratique de l'anglais, le droit du travail, la gestion de campagne marketing digital et la sécurité.

- **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).

Des parcours qualifiants sont proposés aux collaborateurs qui en font la demande, 28 conseillères de vente ont obtenu une certification sur l'exercice 2017-2018, 3 contrats de professionnalisation et 3 contrats d'apprentissage ont été accueillis sur la même période. Ce chiffre est prévu à la hausse en 2019.

Par ailleurs, dans le cadre du projet d'entreprise « réinventons le Caroll de demain », de nouvelles formations seront proposées aux collaborateurs sur la base des souhaits formulés lors des entretiens annuels.

CHIFFRES CLÉS

100 % 

DES COLLABORATEURS INTÉGRÉS CHEZ CAROLL EN FRANCE EN 2019 AURONT BÉNÉFICIÉ D'UN PARCOURS D'INTÉGRATION ADAPTÉ À LEUR MÉTIER.

7 814 

HEURES DE FORMATION DISPENSÉES SUR 2017.

2.9 %

DE LA MASSE SALARIALE CONSACRÉE À LA FORMATION.

100 % 

DES SALARIÉS ONT BÉNÉFICIÉ D'UNE REVUE DE PERFORMANCE INDIVIDUELLE.

TAUX D'ACCÈS À LA FORMATION :

35 % EN MOYENNE.

(Chiffres à fin de période, Caroll périmètre France, soit 70,5% des effectifs totaux).

Garantir un dialogue social constructif

Caroll respecte la liberté d'association et favorise le bon fonctionnement des instances représentatives du personnel. L'organisation sociale est constituée de :

- Un CCE.
- Un CE, un DP et un CHSCT pour le siège.
- Un CE, un DP et un CHSCT pour les magasins.
- Un CE, un DP et un CHSCT pour le dépôt d'Ascoux.

Les syndicats représentatifs au sein de Caroll sont la CFTC et Sud.

Différents accords ont été signés relatifs aux rémunérations, au travail du dimanche, à l'égalité femmes/hommes. De nouvelles négociations et la remise à jour des accords anciennement négociés seront réalisés en 2019. Nous souhaitons vivement favoriser un dialogue social positif et dynamique.

Prévenir toute forme de discrimination et promouvoir la diversité

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 recrute-

ment 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 sensibilisation au handicap est régulièrement organisée auprès des équipes travaillant en magasin.



UN ENGAGEMENT SOLIDAIRE

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

Caroll a toujours été particulièrement attentif 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 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 1 300 jeunes filles sont ainsi accompagnées du cours préparatoire à leur premier emploi. Pour soutenir « Toutes à l'école » Caroll développe chaque saison un article dont les bénéfices de vente sont reversés à l'association et parraine une classe de primaire au sein de l'école. Anne-Claire Coudray est marraine de cette action engagée par Tina Kieffer, présidente et fondatrice de ce programme.



Toutes à l'école

ANNEXES

Indicateurs : des approvisionnements responsables

INDICATEUR	RÉSULTATS 2017-2018	REMARQUES
Construire nos relations de partenariat avec nos fournisseurs		
Nombre de litiges en matière de créations et droits de propriété	1	
% des équipes de création et de sélection des produits qui ont été formés sur les droits de propriété	100 %	
Nombre de fournisseurs en situation de dépendance	12	Taux de dépendance supérieur à 30%
Nombre de litiges fournisseurs	127 dont 53 pour la saison Automne/Hiver 2017 soit 3% des commandes et 74 pour le Printemps/Eté 2018 soit 5% de commandes	
Progresser sur la traçabilité de nos chaînes d'approvisionnement		
% d'usines actives renseignées dans base RSE	100 %	périmètre prêt-à-porter (PAP)
% de références produit dont l'usine de fabrication est identifiée	79 %	
S'assurer du respect des Droits de l'Homme et de l'environnement lors de la fabrication de nos produits		
% des usines actives de rang 1 dont le profil de risques a été évalué	100 %	périmètre prêt-à-porter (PAP)
Nombre d'audits ICS effectués	11 (37 sur 2018)	
% des usines actives qui ont été auditées et accompagnées	7% (24% sur 2018)	
Diminuer l'impact environnemental de notre chaîne logistique		
Émissions par tonne de produits de vente achetés	21 téq CO ₂	
Émissions de GES liés au transport de marchandises	5 378 téq CO ₂	
Consommation totale d'emballages (entrepôt + magasins)	448,91 tonnes	
Quantité de déchets produits à l'entrepôt	188,455 tonnes	

Des produits et services de confiance

INDICATEUR	RÉSULTATS 2017-2018	REMARQUES
Développer un service proche de nos clients		
Nombre de consultations clients sur l'année	4	
Nombre de réclamations clients par an	10 173	Sur 2017
% de magasins couverts par des standards de traitement des requêtes clients	100 %	
Assurer la qualité sanitaire de nos produits		
Nombre de réclamations clients relatives à la qualité sanitaire et sécuritaire des produits	4	
Nombre de produits couverts par les tests sanitaires	1 417	
% de références produits couvertes par un test sanitaire	70 %	Les références prises en compte correspondent aux commandes >1 200 pcs pour le prêt-à-porter et 450 pcs pour les accessoires
Développer l'écoconception de nos produits		
Nombre de références ayant fait l'objet d'actions visant à réduire leur empreinte environnementale	0	
Nombre de matières écoconçues utilisées et taux de pénétration (nb de ref et volume)	0	
% stocks restants	0,20%	Correspondant à la saison Eté 2016
Quantité totale de déchets papier et carton par site	entrepôt : 132,86t, siège : 6t, magasins : 1,8t	
% cartons et papiers recyclés par site	entrepôt : 100 %, siège : 100 %, magasins : 100 %	
Minimiser l'impact environnemental de nos infrastructures		
% d'énergie renouvelable dans le mix énergétique par type de sites	0%	
Consommation d'énergie	5 GWh	
Emissions GES des immobilisations	1 298 téqCO ₂	
Papiers collectés et recyclés au siège	4 165 kg	

Des pratiques managériales engagées

INDICATEUR	RÉSULTATS 2017-2018	REMARQUES
Assurer la qualité de la gestion des emplois		
Effectifs salariés France	1 144 soit 967,6 équivalents temps plein	Fin de période
Effectifs salariés hors France	478 soit 362 équivalents temps plein	Fin de période
Ancienneté moyenne par statut, sexe, entité	6,8	Fin de période, périmètre France
Nombre de CDI	934	Fin de période, périmètre France
Nombre de CDD	210	Fin de période, périmètre France
% des effectifs à temps partiels	Siège : 1 %, Mag : 35 %, Dépôt : 18 %	Fin de période, périmètre France
Temps de travail hebdomadaire moyen pour les personnes à temps partiel par type de site	Siège : 21,3 heures, Mag : 22,3 heures, Dépôt : 29,8 heures	Fin de période, périmètre France
Assurer la santé, la sécurité et le bien-être des équipes		
Taux de fréquence	0,84	Périmètre France, (nombre de jours de travail perdus pour accident du travail/heures travaillées) x 1 000
Taux de gravité	26	Périmètre France, (nombre d'accidents avec arrêt d'un jour au moins/heure travaillée) x 1 000 000
Nombre de maladies professionnelles reconnues	3	Fin de période, périmètre France
Taux d'absentéisme	15,30 %	Fin de période, périmètre France
% de sites ayant fait l'objet d'un audit santé/sécurité/bien-être au travail	0	Fin de période, périmètre France
Placer l'éthique au cœur de nos relations avec nos parties prenantes		
% de collaborateurs formés à l'éthique	0 %	
Développer les compétences et l'employabilité de nos salariés		
Nombre total d'heures de formation	7 814	Sur l'année civile 2017, périmètre France
% masse salariale consacrée à la formation	2,9 %	Fin de période, périmètre France
Taux d'accès à la formation (= % de collaborateurs ayant bénéficié d'une formation durant les 2 dernières années)	Siège : 10 %, Magasins : 19 %, Dépôt : 44 %	Fin de période, périmètre France
Nombre salariés en cours de formation qualifiante	13	Fin de période, périmètre France
% de salariés pour qui les revues de performance individuelles ont été déployées	100 %	Fin de période, périmètre France
Promouvoir la diversité et l'intégration du handicap		
% de femmes dans le Codir	75 %	Fin de période
% de magasins respectant les standards d'accessibilité aux personnes en situation de handicap	30 %	Fin de période, périmètre succursales
Nombre et % de collaborateurs en situation de handicap	6,4 UB soit 2,8 %	Fn de période, basé sur effectifs siège + entrepôt
Montant des achats effectués auprès du secteur protégé	4 542 €	Fin de période

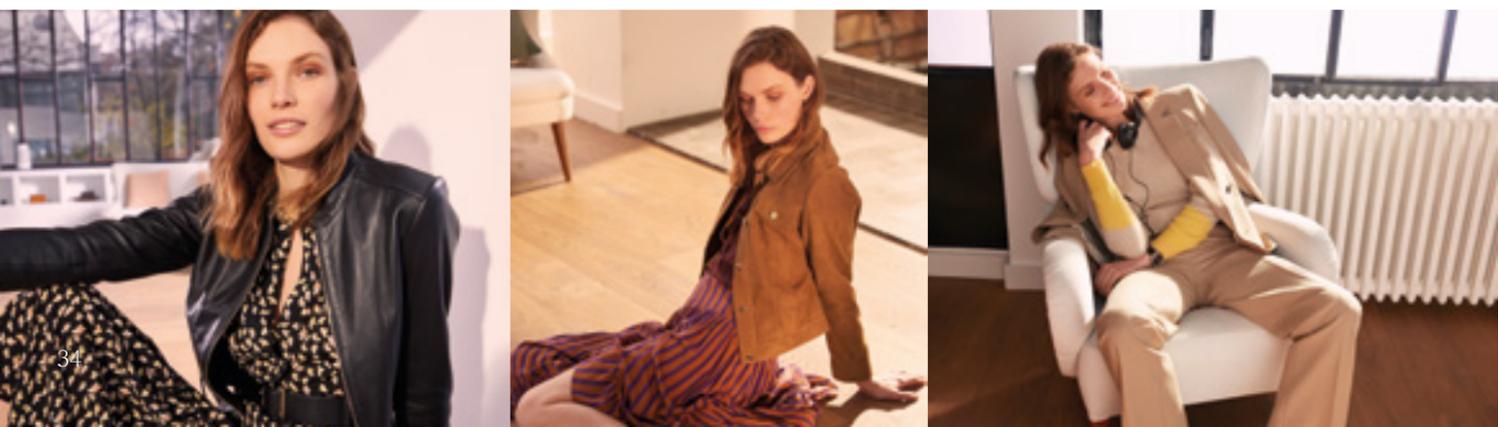


Table de concordance

	DPEF (Déclaration de Performance Extra-Financière)	GRI4-STANDARD*
PRINCIPES GÉNÉRAUX		
Présentation-Description du modèle d'affaires de l'entreprise	Pages 6-7 / Pages 8-9	GRI 102
Description des principaux risques extra financiers liés à l'activité de la société	Pages 8-9	GRI 103
PERFORMANCE SOCIALE		
Emploi		
Effectif total	Pages 7 - 28	GRI 102
Répartition des salariés par sexe	Page 28	GRI 102-GRI 401
Répartition des salariés par âge	Page 28	GRI 401
Embauches-licenciements	Page 24	GRI 202-GRI 401
Rémunérations et évolutions	Page 24	GRI 102 GRI 201 GRI 202
Organisation du temps de travail		
Organisation du temps de travail	Pages 23-24-28	GRI 403
Absentéisme	Page 28	GRI 403
Relations sociales		
Organisation du dialogue social notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci	Page 23	GRI 402
Bilan des accords collectifs notamment en matière de santé et sécurité au travail		
Santé sécurité		
Conditions de santé et de sécurité au travail	Page 28	GRI 403
Accidents du travail notamment leur fréquence et leur gravité ainsi que les maladies professionnelles	Page 28	GRI 403
Formation		
Politiques mises en œuvre en matière de formation notamment en matière de protection de l'environnement	Page 22	GRI 102 GRI 404
Nombre total d'heures de formation	Page 22-28	GRI 404
Egalité de traitement		
Mesures prises en faveur de l'égalité hommes/femmes	Page 28	GRI 401
Mesures prises en faveur de l'emploi et l'insertion de personnes handicapées	Page 23-Page 28	GRI 405
Politique de lutte contre les discriminations	Page 23	GRI 405
PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE		
Politique générale en matière environnementale		
Organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales et le cas échéant les démarches d'évaluation et de certification	Pages 4-5	GRI 102

*La GRI (Global Reporting Initiative) est une ONG qui, sous l'égide de l'ONU mesure l'état d'avancement des entreprises en matière de développement durable dans divers domaines (environnement, Droits de l'Homme, conditions de travail).

	DPEF (Déclaration de Performance Extra-Financière)	GRI4-STANDARD
Economie circulaire		
I/Prévention et gestion des déchets		
Mesures de prévention, de recyclage, de réutilisation d'autres formes de valorisation	Page 20-26	GRI 301
II/ UTILISATION DURABLE DES RESSOURCES		
Consommation de matières premières et mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation	Page 26-27	
Consommation d'énergie et mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	Page 19-27	GRI 301
Changement climatique		
Postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre générés par l'activité de la société, notamment par l'utilisation des biens et services qu'elle produit	Page 14-18-20-26	GRI 302
Mesures prises pour l'adaptation aux conséquences du changement climatique	Page 14-18-20	GRI 305
PERFORMANCE SOCIETALE		
Engagements sociétaux en faveur du développement durable		
Impact de l'activité de la société en matière d'emploi et de développement local	Pages 7-8-11-24	
Impact de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales	Pages 7-8-11	GRI 203 GRI 204
Relations entretenues avec les parties prenantes de la société et modalités de dialogue	Page 5-9	GRI 203 GRI 204
Actions de partenariat ou de mécénat	Pages 5-25	GRI 203
Sous-traitance et fournisseurs		
Prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux	Pages 10-11 / Page 14	GRI 308 GRI 408 GRI 412 GRI 414
Prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale	Pages 10 à 14 Page 27	GRI 102 GRI 308 GRI 408 GRI 412 GRI 414
Loyauté des pratiques		
Mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	Pages 16-17-27	GRI 416 GRI 417 GRI 102 GRI 418 GRI 419
INFORMATIONS RELATIVES A LA LUTTE CONTRE LA CORRUPTION ET L'EVASION FISCALE		
Actions engagées pour prévenir la corruption	Pages 12-13-28	GRI 102 GRI 205
INFORMATIONS RELATIVES AUX ACTIONS EN FAVEUR DES DROITS DE L'HOMME		
Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail		
Respect de la liberté d'association et du droit de la négociation collective	Pages 12-13-26	GRI 407
Elimination des discriminations en matière d'emploi et de profession	Pages 12-13-23 Page 26	GRI 406
Elimination du travail forcé ou obligatoire	Pages 12-13-26	GRI 409
Abolition effective du travail des enfants	Pages 12-13-26	GRI 408

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.

A Madame la Présidente,

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), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 août 2018 (ci-après la « Déclaration »), présentée sur le site internet de Caroll International. 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), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 août 2018 (ci-après la « Déclaration »), présentée sur le site internet de Caroll International.

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 extra-financiers, 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 le site internet ou sur demande au siège de la société Caroll International.

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 ;
- 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 2^{ème} 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 quantitatifs¹ 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 importantes² ;

¹ Informations quantitatives: Nombre d'audits ICS effectués sur 2018, % des usines actives qui ont été auditées et accompagnées, Emissions par tonne de produits de vente achetés, Emissions totales GES dont émissions GES liés au transport de marchandises, Consommation totale d'emballages (entrepôt + magasins), Quantité de déchets produits à l'entrepôt, % de références produits couvertes par un test sanitaire, Consommation d'énergie, Emissions GES des immobilisations, Effectifs salariés et répartition par type de contrat, Taux de fréquence, Taux de gravité, Taux d'absentéisme, Nb total d'heures de formation, % de femmes dans le Codir.

² Informations qualitatives sélectionnées: Risque de dépendance, gestion prévisionnelle, soutien aux fournisseurs ; La traçabilité de la chaîne d'approvisionnement ; La qualité et la sécurité des produits et notamment le pourcentage de références produits couvertes par un test sanitaire ; L'éco-conception des produits.

• 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 décembre 2018 et février 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.

Commentaires

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus et conformément aux dispositions de l'article A. 225-3 du code de commerce, nous formulons les commentaires suivants :

- Le périmètre de reporting pour les résultats et indicateurs clés de performance RH représente 71% des effectifs totaux, celui-ci étant limité à la France.
- Le périmètre de reporting des heures de formation correspond à l'année civile 2017.




BÉNÉDICTE SABADIE
Associée, Audit

JULIEN RIVALS
Associé, Développement Durable

CAROLL
P A R I S