

CAROL ROLL PARIS



BEHIND OUR FASHION

*Rapport
de Développement
Durable
2020 | 2021*

#4

#BehindOurFashion

La valeur humaine occupe toujours la première place chez Caroll, et guide nos actions.

Chez Caroll, nous progressons toujours en cherchant à répondre à cette question: que pouvons-nous faire de mieux ?

Portée par une éthique de l'homme et du vivant, notre philosophie est de poursuivre nos avancées. Chaque année, nous réfléchissons à renforcer nos liens avec nos partenaires notamment nos fournisseurs et nos affiliés, maintenir notre politique établie pour les audits sociaux et continuer notre démarche en termes de responsabilité sociale et environnementale.

Caroll est aussi une marque inclusive. Non par effet de mode, mais par la compréhension du corps des femmes et la volonté de leur assurer confort et élégance.

Notre mission est d'embellir toutes les femmes.

Nos deux dernières campagnes sont représentatives de cette ambition. Nos modèles, qui sont nos propres collaboratrices, ont adhéré au projet avec enthousiasme.

Cette inclusion vit également dans notre façon d'être, managériale. Nous avons connu des moments difficiles. L'entreprise a résisté grâce à l'implication de toutes et de tous.

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 445 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'écoconception, 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.

SOMMAIRE

- 05 / Caroll, ou comment vivre avec son temps (étés comme hivers)
- 07 / Du défilé à chez vous : les collaboratrices font la campagne Caroll
- 10 / Une démarche RSE construite en toute intelligence collective
- 16 / Une chaîne de valeur responsable
- 26 / Des produits et services de confiance
- 42 / Des pratiques managériales attentives
- 52 / Un engagement solidaire
- 56 / Annexes

PRÈS DE
1500
collaborateurs



Jean Evans

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

6
sites internet :
France, Belgique,
Luxembourg, Portugal,
Espagne et Italie

PRÈS DE
445
points de vente

Caroll, une enseigne responsable

Depuis 2017, Caroll continue à intégrer en profondeur les enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux dans ses activités. Au cours de l'année 2021, le **Groupe Beaumanoir**, groupe familial français fondé en 1985, est entré en négociation avec le Groupe Vivarte pour racheter Caroll, afin d'élargir son positionnement et de continuer à faire grandir la marque en France et à l'international.



DU
DÉFILÉ
À CHEZ
VOUS

LES COLLABORATRICES
FONT LA CAMPAGNE
CAROLL

“
NICOLE
RESPONSABLE
BOUTIQUE DE
VANNES

55 ans

« À 40 ans, Caroll m'a proposé de faire de la formation en vente. Cette étape a été très importante pour moi. Assez réservée, j'ai dû animer pendant deux jours des sessions devant une dizaine de personnes ! J'ai adoré l'expérience qui a été très challengeante et le côté humain de ce métier. »

MAUD
MODÈLE

VALENTINE
MODÈLE

“
INÈS
CONTRÔLEUSE
STOCKS EXPORT
26 ans

« Petite j'adorais farfouiller dans les placards, et notamment celui de ma grand-mère. Je me souviens y avoir, un jour, déniché une pièce très mode, une écharpe Caroll que je continue de porter aujourd'hui. »

“
CLARA
RESPONSABLE
BOUTIQUE
À TOULOUSE
40 ans

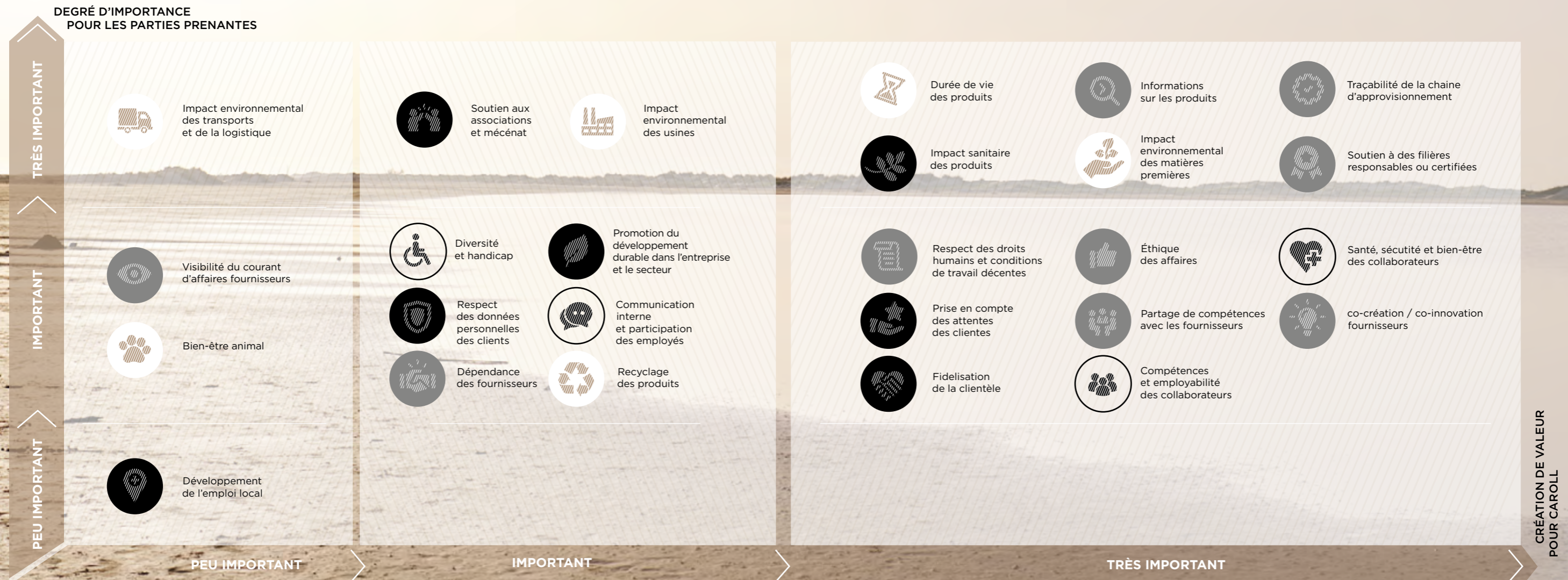
« Lorsque j'étais adolescente, ma mère me donnait tout le temps ses vêtements. J'adorais créer des nouvelles pièces et les customiser. L'idée de l'upcycling était encore méconnue. En grandissant, j'ai commencé à m'intéresser aux nouvelles tendances. Pour moi, les vêtements que nous portons en disent beaucoup sur la personne que nous sommes, notre personnalité et sur le message qu'on veut faire passer. »

UNE DÉMARCHE RSE CONSTRUITE EN TOUTE INTELLIGENCE COLLECTIVE

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

En 2018-2019, Caroll a identifié et hiérarchisé ses enjeux RSE avec un groupe de parties prenantes composé de fournisseurs, de clients et d'associations partenaires. La matrice ci-dessous rend compte de la matérialité de chacun des 26 enjeux, au regard de l'importance pour les parties prenantes, croisés avec leur potentiel de création de valeur pour Caroll.

Matrice de matérialité Caroll



La matrice de matérialité de Caroll est caractérisée par une part prédominante d'enjeux évalués « importants » ou « très importants » : 22 enjeux sur 26.

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

CINQ RISQUES RSE BIEN IDENTIFIÉS, POUR ÊTRE MIEUX PRÉVENUS

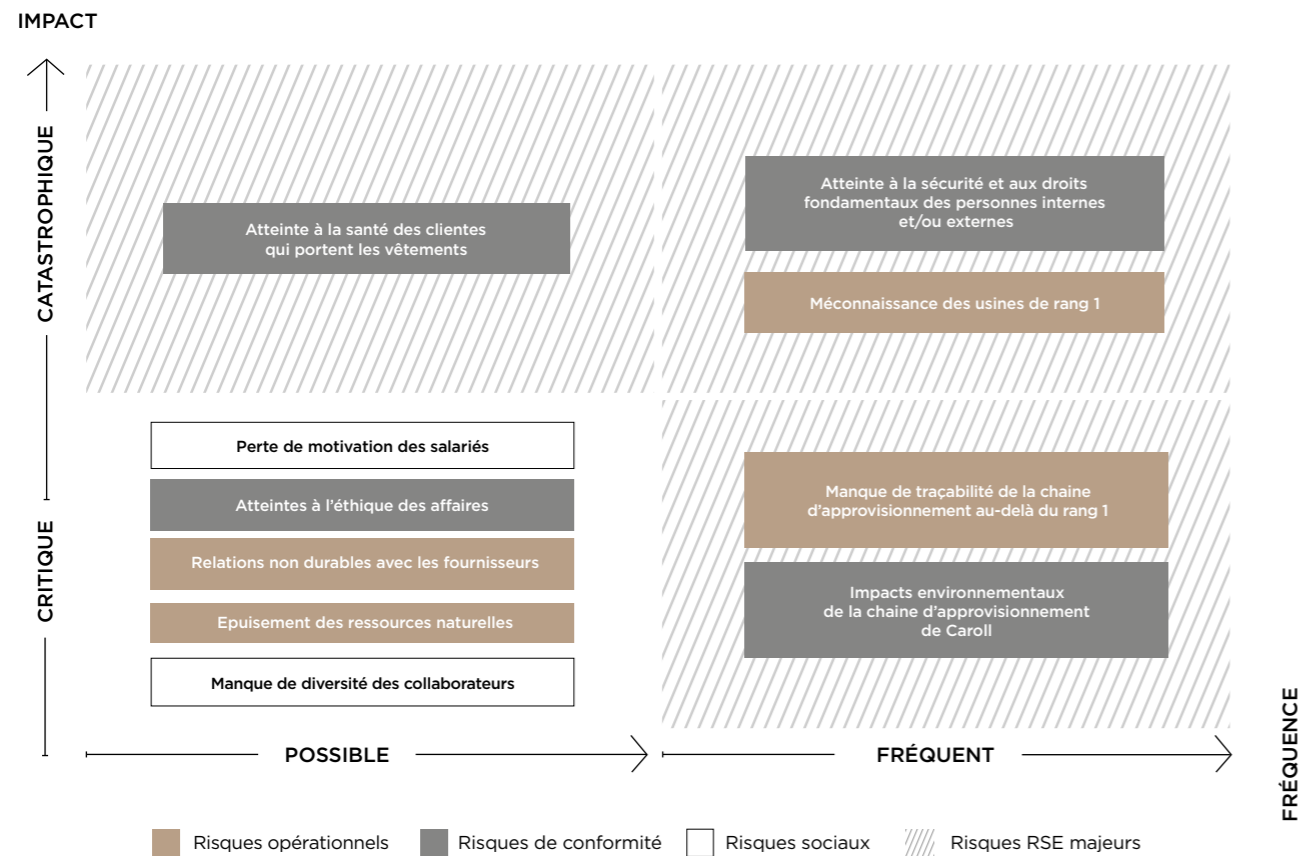
Caroll a actualisé en 2021 sa cartographie des risques extra-financiers. Comme base de discussion, en interne et en externe, l'enseigne a établi des correspondances entre :

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

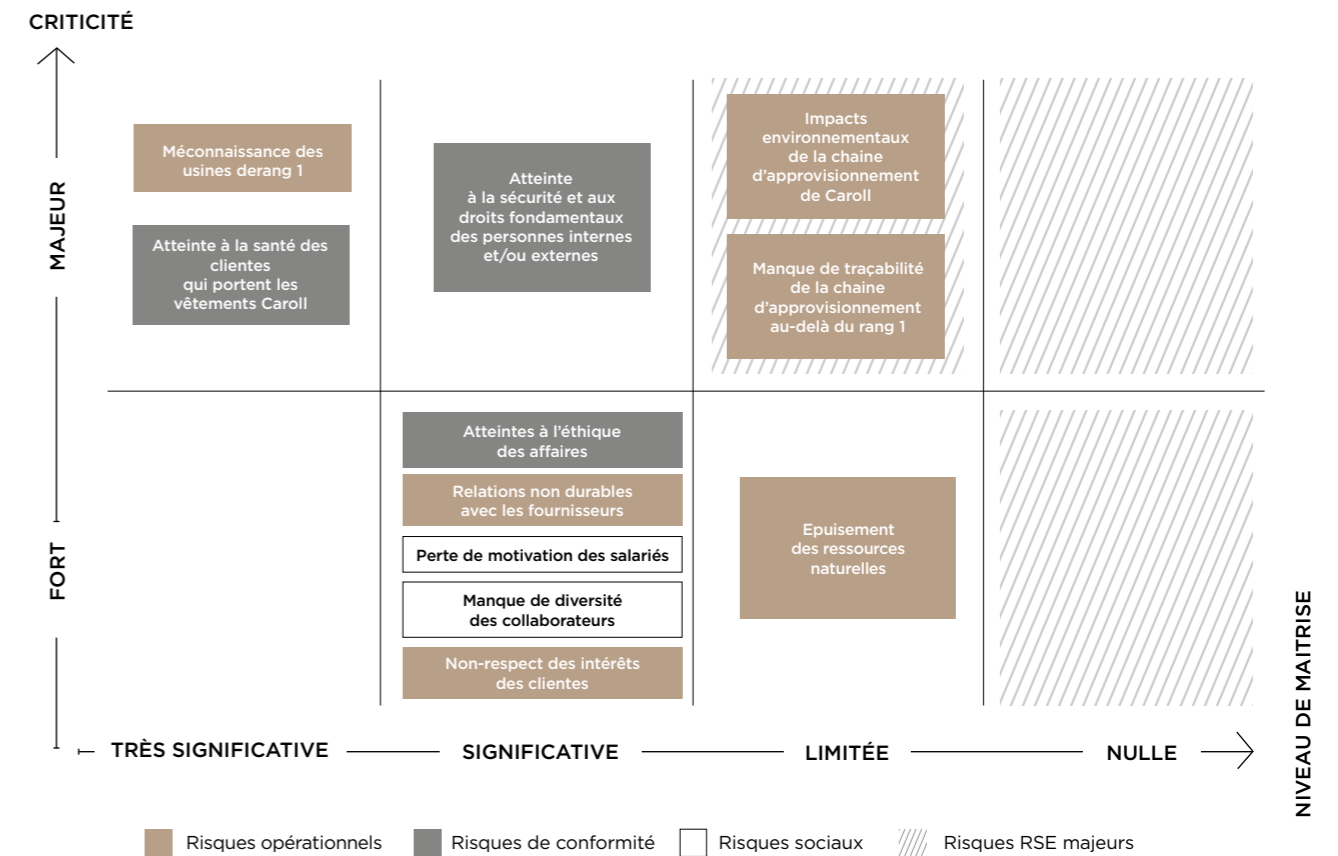
La définition des risques, l'évaluation qualitative de leurs impacts ainsi que leur cotation ont ensuite été actualisées en co-construction entre la Direction RSE Groupe et les équipes internes, et en discussion avec les parties prenantes impactées.

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 :
RISQUES SECTORIELS



MATRICE DES RISQUES
RSE NETS DE CAROLL



Cinq risques sont apparus majeurs

- | | |
|--|---|
| DPEF RISQUE A Atteinte à la sécurité et aux droits fondamentaux des personnes internes et/ou externes | DPEF RISQUE D Manque de traçabilité de la chaîne d'approvisionnement au-delà du rang 1 |
| DPEF RISQUE B Méconnaissance des usines de rang 1 | DPEF RISQUE E Impacts environnementaux de la chaîne d'approvisionnement de Caroll |
| DPEF RISQUE C Atteinte à la santé des clientes qui portent les vêtements Caroll | |

Les impacts environnementaux de la chaîne d'approvisionnement et le manque de traçabilité de la chaîne d'approvisionnement au-delà du rang 1 sont les principaux risques nets de Caroll. Caroll s'engage à continuer **d'augmenter le développement de l'écoconception de ses produits** (page 34) et ses audits environnementaux dans les usines (page 24). Caroll poursuit en particulier ses actions pour augmenter la part des produits éco-conçus, **continuer à mettre en place ses protocoles internes de traçabilité pour compléter ceux existants**, commencer à déployer **les audits environnementaux dans les usines de rang 1 identifiées (86 % des usines de lavage en milieu humide ont été auditées sur leur politique environnementale en 2021)**.

**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'éco-conception 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

10,62

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

Chemise HOLLY

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



100%

des usines actives de rang 1 de prêt-à porter et d'accessoires couvertes par un audit social valide

70%

de femmes dans le comité de direction

14 941

pièces achetées par nos clientes au profit de Toutes à l'école

UNE CHAÎNE DE VALEUR RESPONSABLE



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 AVEC LES FOURNISSEURS : DES PRODUITS, DE LA MATIÈRE, ET DU PROGRÈS AUSSI

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

CARTOGRAPHIE DES FOURNISSEURS ET DES USINES

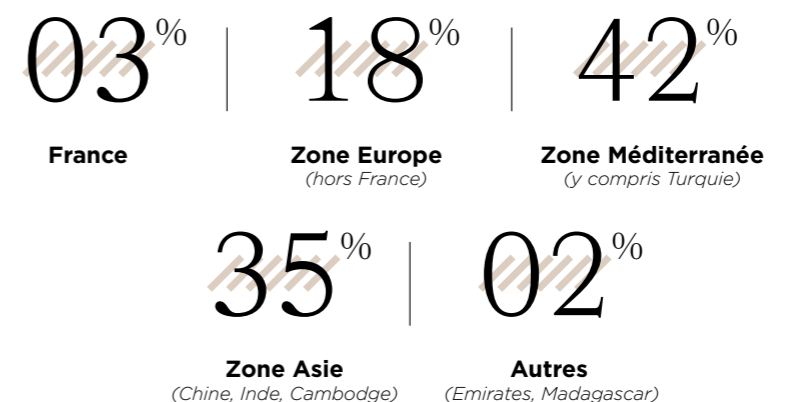
La chaîne d'approvisionnement de Caroll est constituée au minimum de 4 rangs de sous-traitance :

- 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 sont principalement des structures de lavage, de broderie, d'impression, de teinture, ou de tannerie... ;
- les fournisseurs de rang 3 sont des usines de tissage ou de tricotage ;
- les fournisseurs de rang 4 sont des filatures ;
- les fermes et les abattoirs forment le 5^e rang de fournisseurs ;
- enfin, 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 84 fournisseurs et 159 usines pour produire vêtements et accessoires.

Caroll a choisi d'équilibrer l'origine géographique de ses approvisionnements entre la zone Europe, Méditerranée et Asie. Cette composition offre une meilleure empreinte carbone comparative, sécurise les approvisionnements et offre une complémentarité de savoir-faire. Sans être exclusive ni prépondérante, la zone Asie par exemple est notamment appréciée de la marque pour son savoir sur les pulls et les doudounes.

RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DU SOURCING DE CAROLL SUR LES SAISONS HIVER 2020 ET ÉTÉ 2021



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.

10,62 ans d'ancienneté moyenne des 10 premiers fournisseurs partenaires en terme de quantités

9,72 en moyenne sur la totalité des fournisseurs actifs (HIVER 2020 - ÉTÉ 2021)

Les termes de la relation fournisseur sont définis par plusieurs documents-cadres, régulièrement signés par les fournisseurs.

- Le Code de conduite fournisseurs précise les attentes du Groupe 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 et du respect des dates de livraison. 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. En 2020, Caroll a ajouté l'interdiction de deux pratiques. L'**interdiction du sablage**, une pratique toxique pour les travailleurs, et l'**interdiction de l'usage de phtalates**, perturbateurs endocriniens, sont désormais formellement inscrites dans les Conditions de partenariat et d'achat.
- Le cahier des charges, signé avant toute collaboration, comporte l'intégralité des demandes de Caroll (modalités de livraison, tests qualité exigés, type de conditionnement, etc.)



LAURENCE BARATS

Chef de Groupe
Achats Chaîne
et Trame /
Grosses pièces



#Behind OurFashion

Souplesse, adaptation et esprit d'équipe ont porté cette année.

Notre expérience, notre cohésion et notre capacité à nous remettre en question nous ont permis d'être efficaces et réactifs. Le succès de nos actions est le fruit de la stratégie achat menée depuis des années. La relation fournisseur est en effet un point fort que nous travaillons au quotidien. Les bases solides nous ont permis de gérer au mieux la crise et ce dans une relation de confiance totale.

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. Comme chaque année depuis 2015, Caroll rencontre les fournisseurs. Ces rendez-vous annuels, permettent de les écouter, les conseiller et les amener à se diversifier. Dans le contexte de la pandémie, face aux fermetures d'usines et à une reprise difficile, trouver de nouveaux partenaires a été plus complexe.

Donner de la visibilité aux fournisseurs sur les tendances et les collections

Caroll privilégie les relations fidèles avec ses fournisseurs. Parce que les mouvances de styles, les tendances de produits ou les styles des collections peuvent faire varier les volumes d'achat sur une saison, Caroll est attentif à partager avec ses fournisseurs de la visibilité sur les prochaines collections.



S'engager sur les volumes de commandes

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 commandes 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 sont formées 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.

Prévenir la dépendance économique des fournisseurs

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 20 %. En cas de taux de dépendance élevé, les fournisseurs et les équipes de Caroll trouvent conjointement des solutions pour diminuer progressivement la dépendance du fournisseur aux commandes de Caroll, sans mettre à risque le fournisseur. L'enseigne l'encourage notamment à diversifier sa clientèle. En 2020-2021, 10 fournisseurs ayant répondu à l'enquête de Caroll présentaient un taux de dépendance économique supérieur à 30 %.

Atténuer les effets de la crise sanitaire

Au fil des confinements liés à l'épidémie de COVID-19, Caroll a cherché à atténuer les conséquences de la fermeture de ses magasins sur ses fournisseurs. Afin de préserver ses fournisseurs de difficultés financières dans la durée, Caroll a mis en place une démarche de résilience concertée. Caroll a cherché à limiter ses surstocks et à assurer la viabilité de sa trésorerie tout en préservant la santé économique de ses fournisseurs. Caroll a refusé d'annuler subitement des commandes et a mis en place, individuellement avec chaque fournisseur, la solution la plus respectueuse pour lui. Celle-ci tient notamment compte de la situation financière du fournisseur, de ses possibilités de rebond sur d'autres marchés, et de sa capacité ou non à maintenir une activité durant cette période. Certains fournisseurs se sont diversifiés sur des produits appelés par la crise sanitaire, comme des masques ou des blouses. Les plannings de production ont été ainsi retravaillés, lors des confinements et des reprises d'activité. Ils ont permis des décalages de commandes, de quelques mois ou d'une année, et la conservation des matières.

Prévoir les manquements graves

Enfin, Caroll a déterminé dans ses Conditions de partenariat et d'achat 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, Caroll a élaboré et met en œuvre le plan de vigilance du Groupe 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 : UNE VÉRITABLE LIGNE DE CONDUITE PLUS ÉTHIQUE

Le Code de conduite fournisseurs 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...

POLITIQUES CADEAUX ET INVITATIONS

Le Code Éthique explicite la notion d'intégrité, de risque de corruption et de cadeaux. Afin d'accompagner ses collaborateurs et ses partenaires à comprendre et appliquer les règles encadrant l'offre ou l'acceptation de cadeaux, Caroll a conçu en 2020-2021 une politique dédiée. Celle-ci sera diffusée l'an prochain à l'ensemble des collaborateurs et des partenaires et mise à disposition de ses partenaires.

La politique d'achats responsables de Caroll 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 déréfencée 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 ont fait l'objet de formations auprès des équipes achats ces dernières années et sont régulièrement rappelés lors des réunions d'équipe. En 2020-2021, les sujets abordés incluent notamment le respect de la propriété intellectuelle et la rupture des contrats.

QUI FAIT QUOI ? VERS UNE IDENTIFICATION EXEMPLAIRE

De la matière première à la confection, la chaîne de valeur d'un vêtement compte plusieurs acteurs. Depuis 2015 chez Caroll, nous identifions les usines constituant les portefeuilles de nos fournisseurs. C'est la première étape de notre démarche de traçabilité, d'analyse des risques et des audits sociaux et environnementaux. Chaque fournisseur reporte, et met à jour en cas de changement, les usines de rang 1 qui fabriquent pour Caroll : nom, adresse, nombre d'employés sur place et à domicile, coordonnées des sous-traitants, chiffre d'affaires, etc.

L'acceptation d'un nouveau fournisseur est encadrée par la procédure de référencement et RSE fournisseur. Tout nouveau fournisseur entre ainsi dans la démarche de Vigilance dès le démarrage de ses relations d'affaires avec Caroll.



CARTOGRAPHIE DES RISQUES FOURNISSEURS

Caroll met à jour, en continu, la cartographie de ses risques fournisseurs. Les critères de risques ont été établis à partir de 3 référentiels :

1. le référentiel de l'Initiative for Compliance and Sustainability (ICS) ;
2. le code de conduite Business Social Compliance Initiative (BSCI) ;
3. 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 4 échelons : très élevé, élevé, moyen et faible.

L'analyse des risques 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. En 2019-2020, Caroll a développé un nouvel outil d'évaluation du risque des usines, et l'a déployé sur l'ensemble des usines de prêt-à-porter et d'accessoires de rang 1. Tout fournisseur est ainsi qualifié par son profil de risque. Celui-ci est mis à jour à chaque audit.



AUDITS ET PROGRÈS SOCIAUX & ENVIRONNEMENTAUX

Dès 2014, des audits internes ont été assurés par les équipes qualité lors de visites d'usines. Depuis 2017, Caroll a rejoint 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. Des cabinets externes, accrédités par ICS, 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.

Caroll a conçu son plan d'audit en donnant la priorité aux audits sociaux des usines de rang 1, puis aux audits environnementaux sur les usines de rang 2 dotées d'activités de délavage en milieu humide. Celles-ci sont davantage concernées par les enjeux environnementaux : gestion de l'eau et de l'énergie, stockage des substances dangereuses, traitement des effluents, etc.

Caroll se fixe pour objectif de maintenir la couverture des usines auditées ou réauditées et de lancer un audit environnemental pilote sur au moins une usine de prêt-à-porter de rang 1.

L'ÉTHIQUE EST L'AFFAIRE DE TOUS

Toute personne témoin d'une situation portant atteinte aux droits de l'Homme peut la signaler à l'adresse référent éthique figurant dans le Code éthique et le Code de conduite fournisseurs (éthique@vivarte.fr).

Ce mécanisme d'alerte permet le signalement de toute conduite inappropriée éventuelle et le recueil de ces signalements conformément à la loi dite Sapin II.

RELATIONS AVEC LES AFFILIÉS : DES LIENS SOLIDES

Caroll a construit son histoire avec ses partenaires affiliés. Lors des différents confinements de 2020-2021, Caroll a proposé un aménagement du prélèvement des commissions d'affiliation et a assuré un réapprovisionnement équitable de toutes ses boutiques, en propre ou affiliées, à la réouverture.



86%

des usines de lavage en milieu humide actives de rang 2 auditées sur leur politique environnementale

100%

des usines actives de rang 1 de prêt-à-porter et d'accessoires identifiées

Blazer BARBARA

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



100%

des usines actives de rang 1 de prêt-à-porter et d'accessoires couvertes par un audit social valide

100%

des usines actives de rang 1 de prêt-à-porter et d'accessoires évaluées sur leur profil de risque



DES PRODUITS ET SERVICES DE CONFIANCE



Caroll propose des collections qui accompagnent toutes les femmes et a pour cœur de cible les femmes de 40-50 ans. 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. Les études montrent aussi une adhésion forte à un style chic, élégant qui répond aux attentes précises de la clientèle Caroll. Caroll a en effet déployé des processus robustes pour assurer la conformité de ses produits aux standards de sécurité les plus stricts et met 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 dépôt, et ceux liés à la fabrication des vêtements, accessoires vendus en magasin et des emballages utilisés par la marque en boutique et pour ses livraisons.

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

ANNE
JOUBERT

Directrice
Digital et
Expérience
clients



#Behind OurFashion

La relation cliente est notre priorité, et au cours de cette année particulière et sans visibilité, c'est l'incroyable mobilisation et la dynamique des équipes qui l'ont portée.

Certes, nous avons dû interrompre nos études annuelles, mais nous avons poursuivi nos efforts pour améliorer l'expérience de nos clientes. Tout a été mis en œuvre pour leur répondre au mieux et au plus vite, en améliorant nos communications, en développant de nouveaux services en boutique et sur le digital, en optimisant nos collections... C'est cela, pour nous, la proximité client.. C'est un objectif ambitieux, porté par toutes les équipes Caroll et cette crise n'a fait que renforcer nos convictions et accélérer nos projets en ce sens.

TOUT POUR CHOUCHOUTER, 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 et créer au fil du temps une relation très privilégiée avec ses clientes, par plus d'échanges dans une posture « d'égale à égale » entre la marque et chacune de ses clientes. La Direction Digital & Experience Clients a pour rôle d'améliorer l'expérience client, à travers un parcours client fluide en boutique comme sur le web, mais aussi par la connaissance et l'écoute de toutes les clientes, le développement de services et la reconnaissance de ses meilleures clientes.

MIEUX CONNAÎTRE

Chaque année, le pôle études conduit et analyse une dizaine d'études. En 2020-2021, cinq études ont été menées malgré le frein de la crise sanitaire. Le pôle Data progresse sur l'analyse des envies des clientes pour être au plus proche de leurs attentes.

ÉCOUTER

Parce qu'il est internalisé, son service client est un atout majeur de Caroll pour connaître les attentes, déceler les signaux faibles et partager les pistes d'amélioration avec toutes les équipes Caroll concernées.

FACILITER L'EXPÉRIENCE

En 2020-2021, dans un contexte de fermetures répétées des boutiques, Caroll a facilité le parcours omnicanal pour servir au mieux ses clientes. La marque a optimisé les informations relatives aux passages des commandes digitales, et a mis à disposition de ses clientes toute la collection en créant de nouveaux services : le *ship from store*, le *call&collect* puis le *click&collect express*.

CHOUCHOUTER

Caroll assure une communication qualitative auprès des clientes, sur tous les canaux disponibles et récompense leur fidélité avec des attentions régulières et un programme de fidélité en constante évolution.

POUR FAIRE FACE AUX CONFINEMENTS SUCCESSIFS, NOTRE SERVICE CLIENT INTERNALISÉ PLUS QUE JAMAIS MOBILISÉ

En 2020-2021, les ouvertures et fermetures successives des boutiques ont impacté le Service Client. À partir de janvier, la situation sanitaire a en effet généré un afflux inédit de questions sur la fermeture des boutiques, sur la récupération de pièces déposées en retouche ou de colis, sur des livraisons confiées aux transporteurs submergés, sur le *call&collect*, etc. De janvier à mars 2021, les demandes ont été multipliées par 3 (7 918 contacts, contre 2 648 l'année précédente). Pour rester proche de ses clientes dans cet afflux de sollicitations, CAROLL a renforcé son équipe. Celle-ci a pu garder son cap : traiter en interne 100 % des contacts reçus et rassurer toutes les clientes en cette période si particulière.

Depuis 2020, l'outil ZenDesk simplifie la gestion des demandes clients en facilitant le tri et le suivi.

71%

de taux de satisfaction client

100%

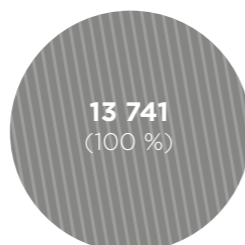
des magasins (France et étranger) sont couverts par des standards de traitement des requêtes des clients.

Nombre de contacts clients reçus par e-mail ou téléphone (part traitée par le service client)

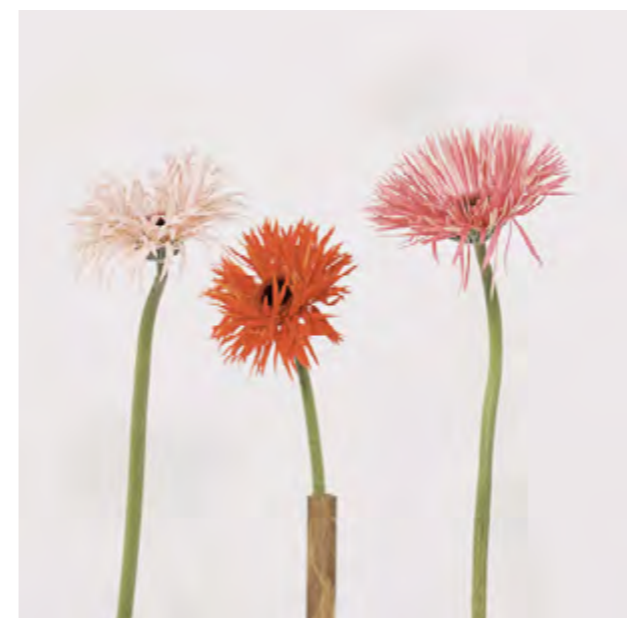
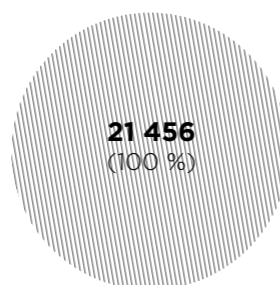
2018-2019



2019-2020



2020-2021



Dix-huit mois après la première évaluation du parcours web, une nouvelle étude a montré une nette amélioration de la satisfaction des clientes en ligne (8,1 en 2021, versus 7,3 en 2019) et a confirmé leur engagement fort vis-à-vis de la marque (5 849 répondantes, taux de retour de 10,7 %). Caroll a mis en place les améliorations rapidement possibles : des mannequins plus proches du cœur de cible de la marque et qui représentent mieux la diversité des femmes qu'elle accompagne, des contenus étoffés sur les fiches produits (composition, provenance, information d'entretien, etc.), optimisation des fonctionnalités du compte client grâce à l'accès au bon de retour, et amélioration de la recherche d'un produit.

COLLABORER AVEC NOS CLIENTES, LES ASSOCIER À NOS DÉCISIONS D'ACHATS

En 2020-2021, Caroll a poursuivi sa collaboration avancée avec ses clientes. Malgré la crise sanitaire, trois focus groups ont eu lieu cette année, en octobre, février et juillet pour les associer au choix des imprimés de la collection à venir. Ces focus groups ont fait l'objet de mesures sanitaires renforcées, avec réassurance des participantes avant le rendez-vous.

METTRE EN VALEUR NOTRE COLLECTION ENGAGÉE

La **collection engagée** de Caroll comporte des produits **éco-conçus**, des produits **certifiés pour la traçabilité des matières**, des produits « **Made in Europe** », des produits « **Made in France** » et des produits **solidaires**.

Suite à une étude réalisée en 2019-2020, sur les actions en matière d'engagement durable et solidaire les plus importantes pour les clientes, Caroll a créé dans son site marchand la rubrique « Collection engagée ». Elle présente tous les produits des collections Caroll qui ont été conçus avec une dimension durable et solidaire assumée.

En magasin, pour rendre visible cette collection engagée, une communication spécifique est faite à l'attention de clientes : griffe ivoire avec une cartonnnette en papier recyclé, et corde ivoire (différente du ruban noir). Chaque produit a une petite étiquette de valorisation rappelant ses avantages environnementaux ou sociaux. Des argumentaires, préparés par les équipes produits et qualité, sont mis à la disposition des conseillères de vente dans le guide de collection, de manière à ce qu'elles puissent porter le message éco-responsable auprès des clientes.



TOP CLIENTES ? TOP SERVICES

À ses meilleures clientes, Caroll propose un pack services, incluant 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.

En 2020-2021, en attendant la création de son programme de fidélité complet (avec cumul de points et seuils de récompenses), Caroll a souhaité déjà communiquer sur les avantages actuels à faire partie de la communauté Caroll, en créant le programme « Caroll&Vous ». : communication des avantages au sein des newsletters et en publicité sur les lieux de vente en boutique relayée par les équipes de vente.

Comme chaque année, le dispositif TOP VIP a ciblé les meilleures clientes de la marque. En mai 2021, 510 clientes en Belgique, Espagne, France, Luxembourg, Portugal et Suisse ont reçu un bijou et une boîte à bijoux pour les remercier de leur fidélité et partager la joie de se retrouver en boutique.

OPTIMISER LE PARCOURS CLIENTES, SIMPLICITÉ ET SERVICE À L'HONNEUR

En 2020-2021, Caroll a apporté de nombreuses améliorations au parcours clientes.

Caroll a mis en place le *click & collect express*. Ce service permet à la cliente de récupérer un produit acheté en ligne dans les deux heures dans sa boutique la plus proche. Cette fonctionnalité, qui répond à une attente forte a rencontré un vif succès dès les premières semaines de son lancement, le 31 mai 2021. Autre nouveauté : le *call & collect* déployé pendant les périodes de confinement. Après une e-réservation, un rendez-vous pouvait être organisé pour accueillir notre cliente dans le respect des gestes barrières.

Caroll a développé le service « ship from store » qui rend possible l'expédition d'une pièce par la boutique, si celle-ci n'est plus en stock au dépôt. Mobilisation du stock résiduel en boutique et plus grande variété de produits disponibles pour les clientes acheteuses web : un service gagnant sur tous les fronts!



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 leur demander leur avis, les informer, leur partager la vision Caroll, etc. Cette communication est désormais récurrente, avec une fréquence conditionnée à son utilité pour les clientes. En 2020-2021, l'impact des mesures gouvernementales sur les fermetures des boutiques et la relation entre Caroll et ses clientes a également fait l'objet de communications régulières.

Caroll a poursuivi en 2020-2021 sa newsletter dédiée aux sujets RSE, Caroll s'engage. Celle-ci détaille l'engagement de Caroll au travers de ses actions sociétales et solidaires.

DES DONNÉES CLIENTES SOUS CLÉ RGPD

Soucieuse de respecter la vie privée des personnes physiques, collaborateurs et clients, Caroll assure la **protection des données personnelles** conformément à la réglementation française et européenne. Cette démarche s'inscrit également dans le cadre de sa culture de responsabilité sociale.

Au vu de son activité, Caroll a désigné un **Délégué à la protection des données** qui l'accompagne dans le pilotage de sa conformité.

Caroll veille à prendre des mesures internes adaptées selon le type de données à caractère personnel traitées par ses salariés et ses prestataires.

Tous les contrats incluent une clause de conformité à la réglementation sur la protection des données afin d'encadrer les rôles et responsabilités de chacun.

Les projets mis en place s'appuient sur les principes fondateurs du RGPD (Le règlement général sur la protection des données). Toutes les équipes concernées ont à leur disposition les politiques pour mettre en place ces principes

Caroll informe également 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. Celle-ci intègre également la politique Cookies afin d'en faciliter l'accessibilité. En mars 2021, une mise à jour a été effectuée, à la suite de l'entrée en vigueur de nouvelles normes sur le bandeau Cookies.

Consciente des enjeux en matière de protection des données et des personnes physiques à l'international, Caroll adapte sa politique de confidentialité à la réglementation locale applicable lors de l'ouverture de site officiel en dehors du territoire français.

Enfin, trois adresses email respectivement dédiées aux clients, aux collaborateurs et aux prestataires accueillent les demandes d'exercice des droits. En 2020-2021, celles-ci ont toutes été traitées par Caroll, dans les délais légaux. Aucune plainte n'a été adressée par la CNIL.

ZÉRO COMPROMIS SUR LA QUALITÉ

DPEF RISQUE **C**

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 d'innocuité et de durabilité 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 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 (99 % 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 pièces font l'objet d'un contrôle qualité à la livraison.

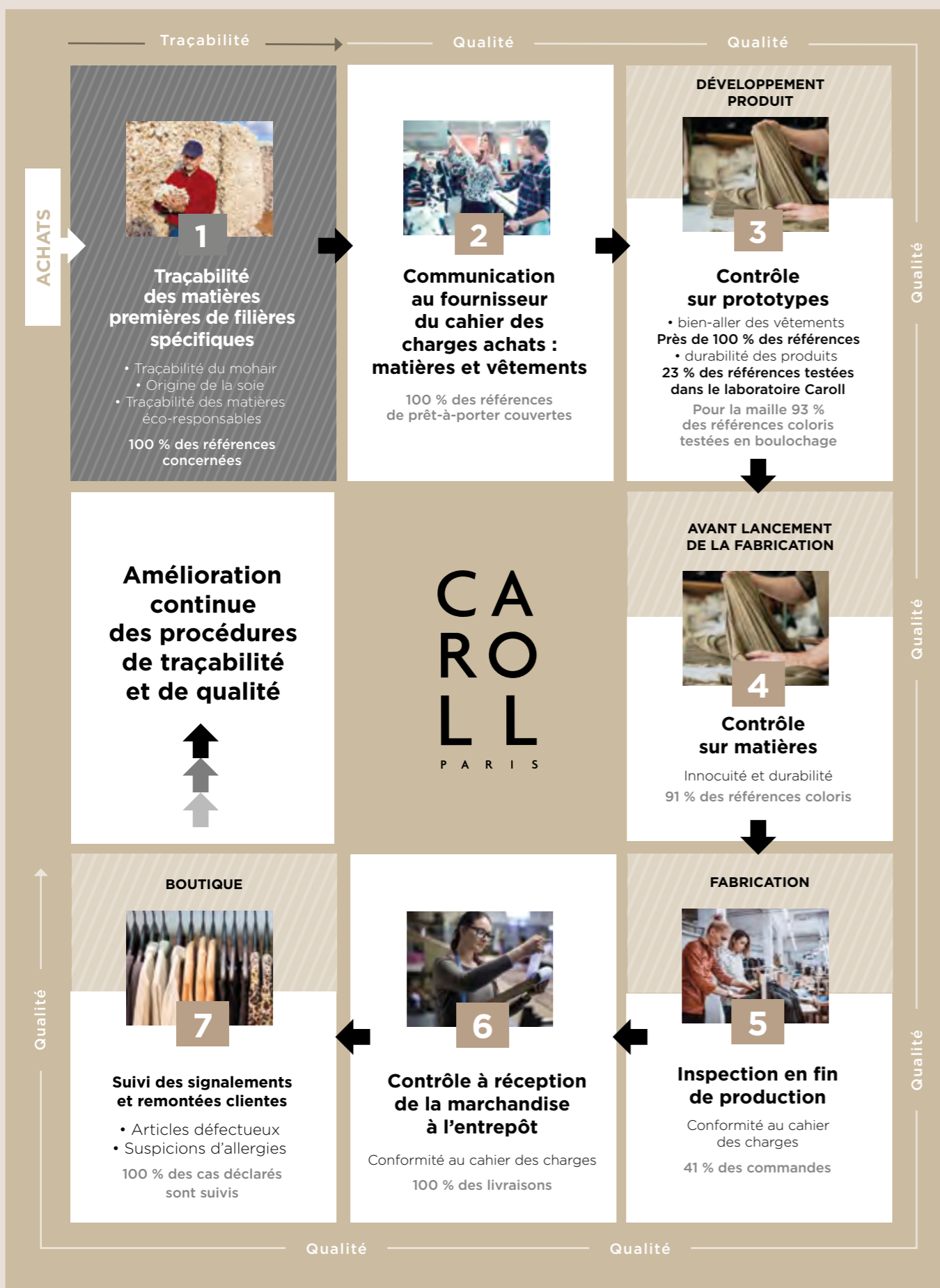
91%

des références coloris sont couvertes par des tests d'innocuité et de durabilité.

1

suspicion d'allergie non confirmée par tests en laboratoires (sur 1 reportée et investiguée).

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



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 sur les textiles issus de l'agriculture biologique, le mohair et la plume, Caroll continue sa démarche et accompagne ses fournisseurs vers les certifications RMS (Responsible Mohair Standard), RDS (Responsible Down Standard) et GOTS (Global Organic Textile Standard).

2. Communication au fournisseur du cahier des charges : 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.

Caroll interdit désormais l'utilisation de la méthode de sablage et l'utilisation des phtalates dans le process de fabrication de ses produits.

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 4 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 1 000 pièces de vêtements et 400 pièces d'accessoires. 91 % des références coloris sont ainsi couvertes par ces tests d'innocuité et de durabilité, 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. **41 % 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.

Toujours en cohérence avec ses convictions, Caroll fait appel, lorsque cela est possible, selon les réparations à effectuer, à un établissement ou service d'aide par le travail (ESAT) pour la remise en conformité de ses produits.

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 2020-2021, 1 suspicion d'allergie a été reportée : elle n'a pas 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.

100 % des références coloris sont couvertes par un test.

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

DPEF RISQUE **E**

L'écoconception intègre la réduction des impacts environnementaux générés sur l'ensemble du cycle de vie. Selon les analyses de cycle de vie des vêtements de l'ADEME et de cabinets spécialisés, les principaux impacts varient selon les matières utilisées.

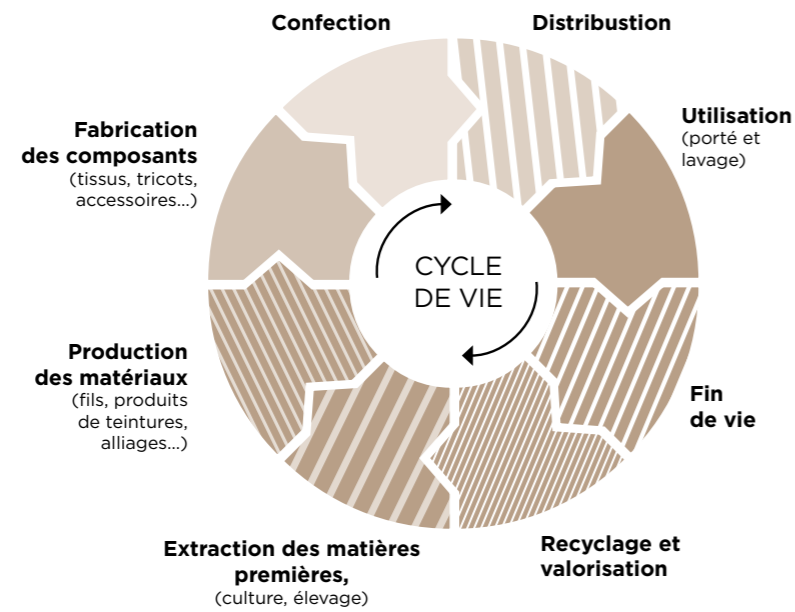
L'ÉCO-CONCEPTION : UNE BOUCLE VERTUEUSE

RÉDUIRE LES INTRANTS

MATIÈRES
PREMIÈRES

ENERGIE

EAU



LIMITER LES SUBSTANCES ÉMISES DANS ...

L'AIR

L'EAU

LES SOLS

NATHALIE BORDERIE

Directrice
Qualité,
Sourcing
et RSE
Caroll
International



#Behind OurFashion

Notre avancée sur les matières éco-conçues, les audits sociaux et environnementaux s'est faite avec nos fournisseurs, grâce à la qualité de nos relations.

À chaque nouvelle ambition éco-responsable établie, nous ne nous sommes pas tournés vers de nouveaux prestataires, mais avons fait le choix d'engager nos fournisseurs. Et ils ont répondu présents, même pendant la crise sanitaire que nous avons traversée ensemble. Cette approche partenariale est exigeante, financièrement, professionnellement et personnellement : elle incarne la valeur humaine de notre engagement. Notre but est d'entraîner la transformation de notre filière de manière progressive, continue et constante.

Pendant cette période complexe, toutes les équipes Caroll sont restées mobilisées. Elles ont fait preuve de flexibilité et se sont adaptées avec professionnalisme pour maintenir le cap de nos engagements.

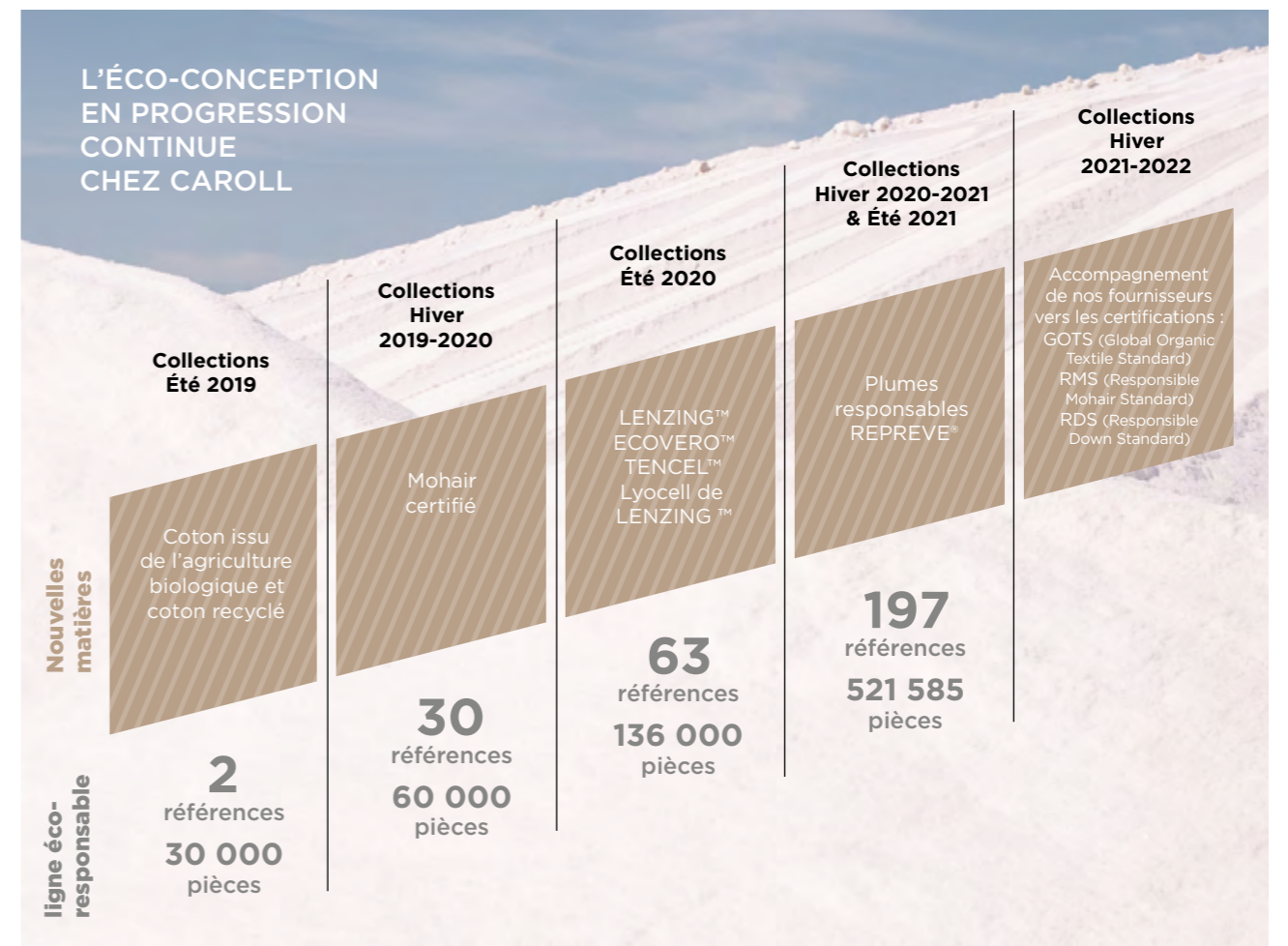


UNE DÉMARCHE DE PROGRÈS AVEC LES FOURNISSEURS

La démarche d'écoconception de Caroll vise un progrès permanent. Elle repose sur deux leviers majeurs : les matières, par l'adoption d'innovations éco-responsables et la création de filières matières responsables, et l'élargissement des collections responsables.

Caroll se fixe pour objectif de continuer à chercher des alternatives de matières éco-conçues et d'augmenter le nombre de produits de sa gamme éco-conçue. Chaque transition matière requiert en effet d'accepter les délais de transformation de la filière et d'accompagner chaque fournisseur pour ne pas le mettre à risque dans sa période de transition responsable. Toute avancée majeure mobilise ainsi l'enseigne sur plusieurs mois voire plusieurs années.

Caroll travaille également en partenariat avec ses fournisseurs afin de saisir toutes les opportunités d'améliorer le cycle de vie de ses produits et de soutenir ses partenaires dans leurs démarches responsables. L'enseigne est ainsi en alerte sur les nouvelles manières de réduire la masse des matériaux, d'améliorer l'impact des techniques de production et d'optimiser la distribution des produits. Caroll cherche constamment à étendre la durée de vie des produits, en limitant l'impact durant l'utilisation et en optimisant la fin de vie.



Textiles issus de l'agriculture biologique

En 2020-2021, Caroll a mis en place une démarche d'accompagnement de ses fournisseurs à l'obtention du label GOTS (Global Organic Textile Standard) dont les garanties couvrent, tout au long de la filière jusqu'aux consommateurs :

- des procédés de production et de transformation respectueux de l'environnement
- le respect et l'amélioration des conditions de travail
- la promotion de l'utilisation de fibres biologiques
- l'interdiction d'intrants dangereux comme les métaux lourds toxiques, les solvants aromatiques, etc.

Coton recyclé ou issu de l'agriculture biologique

Le coton conventionnel est l'une des matières textiles aux impacts environnementaux les plus importants. Depuis 2019, Caroll sélectionne ses sources d'approvisionnement de coton recyclé et de coton issu de l'agriculture biologique, cultivé sans OGM, sans pesticides, et dont la consommation d'eau est optimisée.

Incontournable lin

Caroll apprécie le lin, pour son confort et son élégance alliés à une belle résistance et durabilité. La culture de cette fibre d'origine végétale est peu gourmande en eau. Et, derrière le label Caroll s'engage, les fibres de lin sont d'origine européenne. Sa transformation ne génère que de très faibles déchets car la totalité peut être utilisée.

Fibres éco-responsables issues de pulpes végétales

Caroll a adopté de nouvelles fibres, issues de pulpes végétales.

LENZING™ ECOVERO™ est une viscose éco-responsable conçue à partir de pulpe de bois issu de forêts éco-gérées et certifiées. Le cycle de vie des fibres est conforme à l'EU Eco Label. Il compte 50 % d'émissions et de consommations d'eau en moins que la viscose traditionnelle.

TENCEL™ (Lyocell de LENZING™) est une fibre éco-responsable, fabriquée à partir de pulpe d'eucalyptus provenant de forêts éco-gérées et certifiées.

Mohair certifié : respectueux des hommes et des animaux

Depuis 2019, Caroll s'assure que la fibre mohair utilisée dans ses vêtements provient d'un lot de mohair certifié. Après avoir déployé un protocole pilote de traçabilité et d'audit de la fibre mohair avec l'ensemble de fournisseurs, Caroll avait soutenu l'élaboration du nouveau référentiel RMS (Responsible Mohair Standard), sorti en 2020. Celui-ci garantit notamment les 5 libertés pour le bien-être des chèvres et le respect des terres sur lesquelles elles paissent. Ses lignes directrices remplaceront progressivement le protocole de Caroll, appliqué à l'ensemble de ses fournisseurs. En 2020-2021, Caroll s'est engagé vers la certification RMS. La marque a initié une démarche d'accompagnement de ses fournisseurs à la certification RMS : 100% des usines de confection chinoises ont été auditées en 2021. Cette démarche est faite pour assurer la traçabilité sur toute la chaîne d'approvisionnement.

Doudounes en plumes responsables ou issues de matières en plastiques recyclés

Depuis l'hiver 2020-2021, 100 % des doudounes de Caroll sont exclusivement garnies de matières responsables : plumes et duvets de sources responsables ou polyester recyclé REPPEVE®.

Caroll assure la traçabilité totale des plumes entrant dans la composition de ses doudounes. Toutes les références garnies de duvet sont ainsi proposées aux clientes avec l'assurance de provenir d'animaux traités de manière responsable. Le protocole garantit une amélioration continue des bonnes pratiques en matière de bien-être animal et une complète traçabilité depuis les fermes jusqu'aux usines de confection.

Caroll s'est engagé vers la certification RDS. La marque a initié une démarche d'accompagnement de ses fournisseurs à la certification RDS : 100% des usines de confection ont été auditées en 2021.

Depuis l'hiver 2020-2021, Caroll a intégré le REPPEVE® à ses matières. Ce polyester est composé à partir de bouteilles en plastique (PET) recyclées. Le REPPEVE® entre notamment dans la composition du garnissage d'une partie des doudounes Caroll, les autres étant garnies de plumes responsables (voir ci-dessus).

Polyester recyclé

Depuis l'hiver 2019-2020, Caroll recourt à du polyester recyclé pour des pièces telles que des chemisiers, pantalons, jupes.

Une ligne éco-responsable étoffée

Caroll élargit chaque année sa ligne éco-responsable.

Behind « Caroll S'engage » ce sont des matières éco-conçues, des procédés de fabrication plus respectueux, une production en zone européenne et nos engagements associatifs.

Pour les matières éco-conçues, les clientes ont accès à un vestiaire complet : pulls, sweats, manteaux, vestes, pantalons, robes, jupes, foulards, chemises, sacs en tissu, etc. Les collections hiver 2020/2021 & été 2021 présentaient ainsi 197 références et 521 585 pièces. Chez Caroll, une matière éco-conçue contient au moins 50% de fils ou fibres éco-responsable.

Le taux de pénétration de cette ligne éco-responsable sur l'ensemble de la gamme est de 15 %. Caroll se fixe pour objectif de l'augmenter progressivement chaque saison jusqu'à un taux de pénétration de 50 % d'ici à 2025.

Moins de surstocks, et plus solidaires

Caroll a pour politique de générer le moins possible de surstocks par une politique d'achats prévisionnels prudente et de mode mesurée, avec des pièces intemporelles volontairement mises en avant. 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'entreprises d'insertion le Relais, ou de revente pendant les deux années qui suivent la première mise sur le marché. Une partie des tissus est également 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 (voir page 55).



(2) : Les 5 libertés ont été énoncées par le Farm Animal Welfare Council en 1992 : ne pas souffrir de la faim ou de la soif, ne pas souffrir d'inconfort, ne pas souffrir de douleurs, de blessures ou de maladies, pouvoir exprimer les comportements naturels propres à l'espèce, ne pas éprouver de peur ou de détresse. Elles sont reprises dans la définition du bien-être animal de l'Organisation mondiale de la santé animale (OIE) et font aujourd'hui référence dans le domaine.

L'ÉCOLOGIQUE AU QUOTIDIEN

Chez Caroll, notre conscience environnementale se traduit aussi au quotidien, en magasin, au siège et dans notre dépôt d'Ascoux.

Guides éco-responsables

Trois guides éco-responsables, respectivement partagés aux collaborateurs des magasins, du siège et du dépôt rassemblent les actions concrètes pour réduire l'impact de chacun sur l'environnement : réduction des tasses en plastique, utilisation de produits d'entretien éco-labellisés, économies d'eau et d'énergie, tri des déchets, optimisation des déplacements et maîtrise de l'empreinte carbone digitale. Ces supports de sensibilisation ont été rédigés en concertation avec des collaborateurs sur le terrain.

Des emballages plus écologiques

Caroll a mis en service en 2020-2021 de premières housses pour vêtements intégrant du plastique recyclé. Caroll a également développé une première source d'approvisionnement en housses individuelles conçues à partir de plastique recyclé. Si celle-ci est disponible sur plusieurs continents, Caroll travaille à trouver d'autres fournisseurs de polybags en plastique recyclé répondant à ses critères de qualité.

Caroll a entièrement repensé la sacherie en magasin proposée aux clientes pour emporter leurs achats. **Les sacs, aujourd'hui en papier recyclé**, seront à l'automne 2021 **100 % recyclés et recyclables** avec notamment les poignées en coton recyclé.

Le guide éco-responsable en magasin de Caroll recommande également aux vendeuses d'éviter l'ensachage systématique des achats en caisse, et de vérifier au préalable le besoin et l'envie de la cliente.

Enfin, Caroll s'approvisionne en feuilles de soie plus épaisses. Celles-ci peuvent désormais être utilisées à l'unité, pour **une économie de matière de plus de 40 %**.



Des déchets moins volumineux, plus vertueux

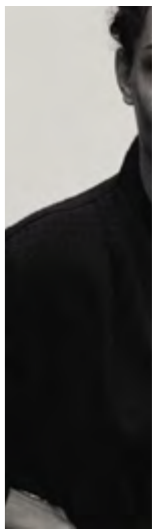
Caroll veille à limiter la production de déchets, en favorisant notamment le réemploi du mobilier, au siège et en magasins, et a mis en place une démarche de tri et de recyclage.

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 les autres déchets (ampoules, etc.) et met à disposition de ses collaborateurs un conteneur « le Relais » pour le tri et le recyclage des vêtements et des chaussures. Près de 200 kgs de textiles ont été collectés grâce à l'implication des collaborateurs.

Le dépôt Caroll, à Ascoux, génère principalement des déchets issus du conditionnement aval. Caroll a réalisé une cartographie des déchets (carton, plastiques, palettes, déchets d'équipement électrique et électronique, cartouches d'encre, métaux, verre), et un inventaire des exutoires possibles : filières de don, de recyclage ou de valorisation, ou à défaut, combustion ou enfouissement. Les déchets industriels banals sont compactés, ce qui réduit les échanges de bennes et l'impact carbone de leur transport. En 2020-2021, le dépôt Caroll a mis en place le tri des papiers de bureaux en deux flux (papier ou papier glacé). Les équipes du dépôt mettront en place, l'an prochain, un plan stratégique de réduction du poids de ses déchets. A l'aide des tableaux de bord existants et fondé sur des indicateurs de suivi, ce plan de réduction identifiera les actions de réduction prioritaires.

Un entrepôt moins énergivore

Le dépôt Caroll, à Ascoux, déjà engagé dans une démarche de remplacement de ses éclairages par des LED, établira l'an prochain un plan stratégique de réduction des consommations énergétiques. Les équipes détermineront les indicateurs de suivi les plus pertinents pour mesurer les consommations au regard de l'activité du dépôt, effectueront les mesures, et mettront en place un plan d'action.



Des pratiques toujours plus responsables, dans le sillon de la loi AGEC

Caroll saisit l'opportunité de la loi relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire (loi « AGEC ») pour mettre en œuvre des améliorations, dans le calendrier prévu par le législateur. À titre d'exemple, Caroll s'engage dans des réflexions et actions relatives à :

la publicité responsable : transparence des opérations promotionnelles, respect de l'opposition des personnes à recevoir de la publicité, supports conçus sur papier recyclé ou issus de forêts gérées durablement, fin des huiles minérales... ;

la signalétique environnementale : l'affichage environnemental sur les produits et les règles de tri des produits et des emballages ;

le réemploi, la réutilisation ou le recyclage des produits invendus ;

la mention au consommateur de la garantie légale de conformité, et son extension ;

la suppression des tickets de caisse.

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

DPEF RISQUE E

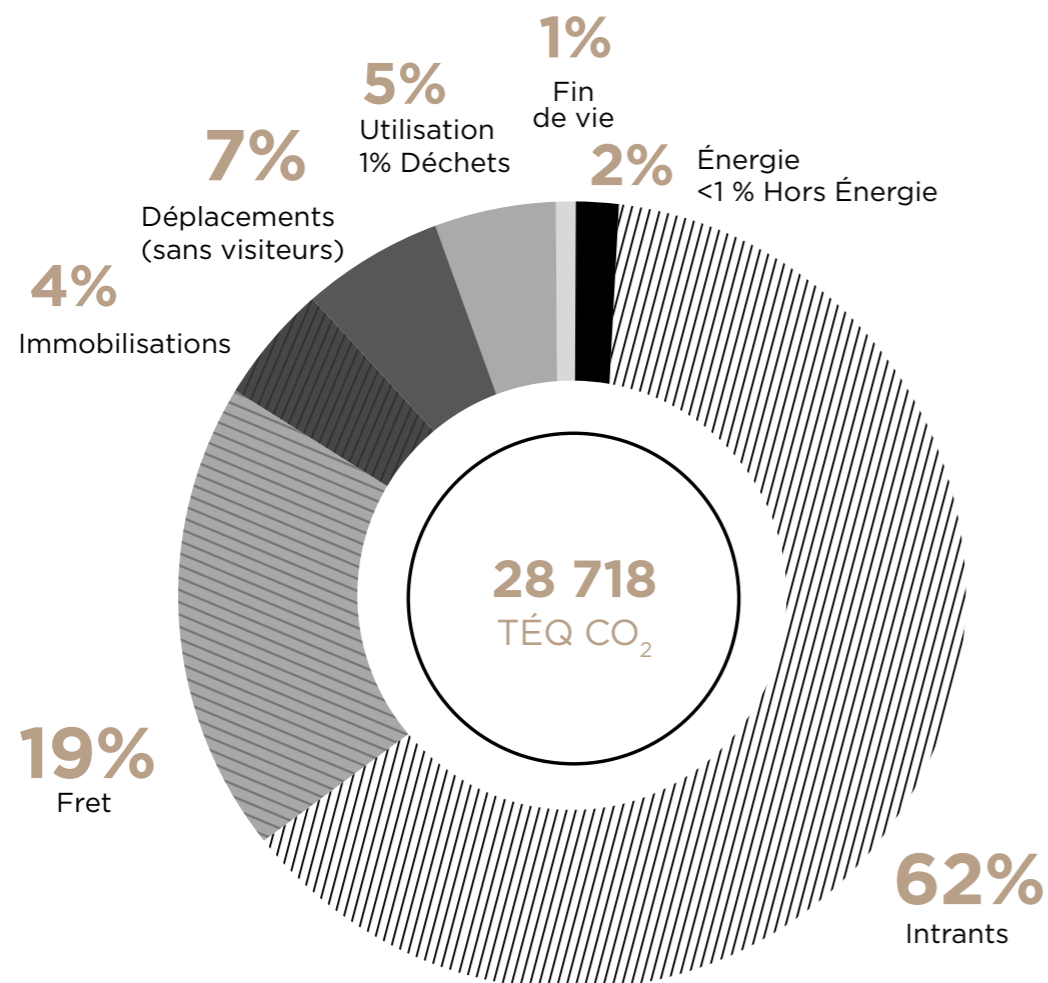
BILAN CARBONE DE CAROLL

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 a été étendu au scope 3 et porte sur l'exercice 2017-2018.

L'étude a établi que 38 821 teqCO₂ ont été générés par l'activité de Caroll. Plus d'un quart de ces émissions (10 103 teqCO₂) est lié aux déplacements des clientes vers nos boutiques. Les trois quarts de ces émissions (28 718 teqCO₂) 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.

Caroll actualisera son bilan carbone en 2021-2022.

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



DIMINUER L'IMPACT CARBONE DE NOTRE FRET

Le transport du dépôt 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 le dépôt 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 en zone méditerranéenne et plus d'un tiers en Asie, avant d'être transportés jusqu'au dépôt 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. Caroll poursuivra 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.



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



#Behind OurFashion

Cette période marquée par plusieurs fermetures a exacerbé nos responsabilités auprès des collaborateurs.

La première est d'assurer la pérennité de l'entreprise. Nous avons concentré l'énergie des équipes sur les opérations pour éviter des fermetures de points de vente et des licenciements économiques. Nous nous sommes efforcés de bien faire comprendre et appliquer les mesures barrières ce qui nous a préservé d'éventuels clusters. Enfin, nous avons maintenu ce lien essentiel entre les équipes et les managers.

Le Code d'éthique du Groupe 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.

5 PRINCIPES FONDAMENTAUX

La confiance entre le Groupe et ses parties prenantes est essentielle à leur création de valeur commune. Aussi, Caroll s'engage 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 du Groupe 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 du Groupe. 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, investit 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, en 2020-2021, le kit de formation au code éthique a été digitalisé et rendu disponible à tous les collaborateurs du siège et en magasin sur l'application Yoobic. Le Groupe s'assurera que les nouveaux arrivants complètent la formation dans les jours qui suivent leur intégration.

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 24). 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

DPEF RISQUE A

MICHEL FOURNIER

Responsable
Ressources
Humaines
et Responsable
HSE du dépôt
d'Ascoux



#Behind OurFashion

Cette année, une fois de plus, les actions au dépôt d'Ascoux ont révélé l'importance du sens collectif.

Portés par notre philosophie de « petits pas » nous avons cherché et mis en œuvre les actions efficaces, même les plus modestes, pour préserver la santé et la sécurité des collaborateurs.

Nos équipes ont déployé une énergie considérable pour mettre en œuvre les mesures sanitaires, garantir les conditions de travail tout en maintenant leurs activités de production. Nous devons notre réussite collective à l'écoute, notamment des idées des collaborateurs, à la confiance réciproque qui a permis l'adhésion de tous.

Paradoxalement, cette période de distanciation sociale a plus que jamais rapproché les équipes du dépôt.

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 habituellement la chute, souvent liée à des mouvements entravés par une surcharge de vêtements au retour de la réserve. En 2020-2021, du fait des fermetures liées à la crise sanitaire, les accidents ont été rares. Il s'agit majoritairement d'accidents de trajet domicile-travail. Des efforts restent nécessaires pour diminuer l'accidentologie en magasins sur le long terme. 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 2020-2021, 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 la Commission de santé et sécurité des conditions de travail (CSSCT), et avec le responsable HSE du dépôt, sur les accidents du travail et de trajet et sur les situations à risque 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.). Depuis avril 2021, chaque accident fait l'objet d'une information des membres de la CSSCT au plus tôt après l'événement de sorte. Si une enquête conjointe doit être menée, elle peut ainsi l'être dans les meilleures conditions.

Les bâtiments et matériels du dépôt sont soumis à une vérification permanente grâce au système de gestion de la maintenance assistée par ordina-

teur (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. Depuis 2020-2021, elle s'applique aussi à la population des intérimaires qui bénéficient ainsi d'un compteur jauge individuel de pénibilité.

Conformément au décret de novembre 2001, les Documents Uniques d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP) sont en place sur le réseau, au siège et au dépôt. Ils sont mis à jour chaque année.

LES AMÉLIORATIONS APPORTÉES EN 2020-2021

Chaque année, Caroll apporte des améliorations à sa démarche et à ses outils. En 2020-2021, de nombreuses actions ont été menées par et pour les équipes du dépôt :

- Alors que le confinement de mars à mai 2020 avait nécessité la modification des processus en lien avec des effectifs extrêmement réduits sur le dépôt, les mesures sanitaires imposées à l'automne 2020 ont dû être mises en place avec quasiment l'intégralité des opérateurs en présentiel. La réorganisation a porté sur les aménagements des espaces communs et l'adaptation quotidienne des activités. L'objectif était de maintenir les services auprès d'une partie des boutiques ouvertes, d'assurer les commandes web et de sécuriser les stocks du dépôt, dans des conditions respectant les gestes barrières et la protection des collaborateurs.
- Le Document Unique du dépôt a fait l'objet d'une refonte complète. Celle-ci s'est accompagnée de la mise en place d'un outil dynamique de cotation des risques. La nouvelle cotation des risques inclut un « régulateur », c'est-à-dire la prise en compte de l'efficacité des mesures mises en place pour réduire les risques (évaluée selon l'évolution de l'accidentologie entre l'année en cours et la précédente). Chaque risque fait ainsi l'objet d'une nouvelle cotation annuelle et les moyens de prévention des risques sont réévalués en conséquence. Ceux-ci sont désormais classés en trois catégories (organisationnels, techniques et humains).

- Suite à des antécédents de troubles musculo-squelettiques relevés par la Carsat avant 2006, mais concernant des tâches toujours actives, le dépôt a amorcé la mise en place du programme TMS Pros. La direction a rédigé une « lettre d'engagement » sur les objectifs de la démarche : protéger et sécuriser toujours plus les collaborateurs et particulièrement ceux pour lesquels les contraintes d'inaptitude sont importantes, accroître les affectations d'un maximum de personnes sur un maximum de tâches pour garantir « une solidarité collective » sur les tâches physiques difficiles, mais aussi pour privilégier « l'employabilité » des personnes dans l'entreprise, favoriser le retour à l'emploi après une longue période d'absence, réduire la sinistralité du dépôt. Cette lettre d'engagement s'est prolongée dans une note de cadrage, présentant la méthode retenue pour tenir les engagements pris. Enfin, une réunion d'information s'est tenue avec l'ensemble du personnel pour informer de la mise en place de la démarche.

PERSPECTIVES 2021-2022

En 2021-2022, le dépôt se mobilisera pour la mise en place du programme TMS Pros avec :

- La planification du calendrier prévisionnel des actions ;
- La création d'un Comité de pilotage et de groupes de travail ;
- L'analyse fonctionnelle des activités : description détaillée des processus, vidéo des opérateurs permettant d'étudier les gestuelles ; propositions d'améliorations.



TAUX DE GRAVITÉ DES ACCIDENTS DU TRAVAIL

1,12

TAUX DE FRÉQUENCE DES ACCIDENTS DU TRAVAIL

18,72

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.

En 2020-2021, Caroll a encore renforcé son engagement en faveur de l'alternance avec l'objectif d'atteindre 5 % de l'effectif en alternance. 29 jeunes ont ainsi été accueillis dans l'entreprise cette année, et 55 autres le seront en 2021-2022.

DES PLANNINGS AMÉNAGÉS POUR UN MEILLEUR ÉQUILIBRE VIE PROFESSIONNELLE/VIE PERSONNELLE

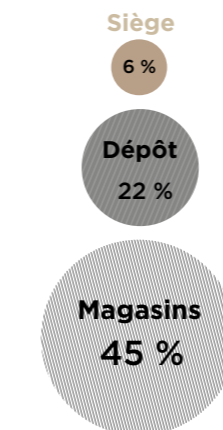
La politique de Caroll est de respecter le droit des salariés à une limitation raisonnable du temps de travail et d'assurer des temps de repos et de congés périodiques. Au dépôt d'Ascoux, le travail de week-end et les heures supplémentaires sont proscrits sauf exception, et ne sont assumés par un collaborateur 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 modifications de planning inopportunes. Pour les collaborateurs à temps partiel, des règles encadrent l'organisation du travail en journées 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.

Ces règles, valables habituellement, ont été régulièrement aménagées au cours de l'année 2020-2021, afin d'adapter les effectifs présents en boutique aux mesures gouvernementales de fermetures des magasins ou de couvre-feu réduisant leurs horaires d'ouverture. Dans le réseau des boutiques, Caroll a recouru à l'activité partielle sur des durées correspondant aux périodes de fermeture. Au siège, les équipes ont reporté la mise en œuvre d'un certain nombre de projets. La priorité a en effet porté sur la pérennisation des activités, et le Groupe a souhaité ajuster la charge de travail au regard de l'activité réduite et permettre aux personnels de s'impliquer de manière optimale dans les projets, une fois l'activité revenue à la normalité.

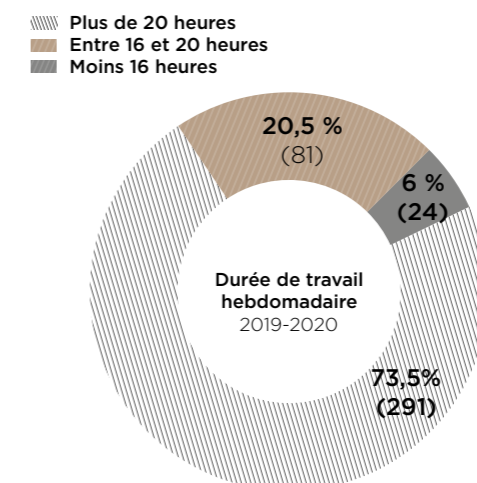
En février 2020, Caroll a signé une Charte du télétravail pour le siège, qui a pu prendre effet selon ses termes en juin 2021 (après les périodes de télétravail imposées par mesures gouvernementales). Elle offre un jour de télétravail par semaine aux personnes éligibles et l'accès au télétravail occasionnel pour les autres. Par ailleurs, Caroll dispose d'une charte sur le droit à la déconnexion depuis avril 2020.

Part des effectifs à temps partiel

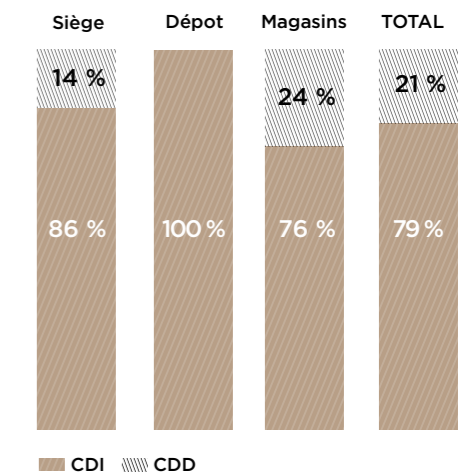


(Chiffres à fin de période)

Répartition des 396 contrats à temps partiel par nombre d'heures travaillées hebdomadaires



Répartition des effectifs 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. Pour tenir compte des circonstances liées aux fermetures et couvre-feu pris sur décision gouvernementale, en 2020-2021, les objectifs ont été simplifiés afin d'être atteignables malgré l'arrêt de l'activité pendant près de sept mois.

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

Caroll a signé en février 2020 un accord d'intéressement valable pour la période 2020-2022. Pour l'année 2020-2021, malgré des résultats très impactés par la crise, le Groupe a décidé le versement d'une partie de la prime collective malgré des objectifs non atteints et des primes individuelles.

100 %

des salariés peuvent bénéficier d'une revue de performance individuelle.

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.

Malgré l'impact de la crise sanitaire sur ses activités, le Groupe Caroll n'a recouru qu'à 7 licenciements économiques, un chiffre très proche de la donnée moyenne annuelle habituelle.

12
points de vente
fermés en France

13 et 40%
salariés
concernés
repositionnés



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 avait refondu les parcours d'intégration au siège et pour les responsables en magasins. Leur déploiement prévu en 2020-2021 a été reporté, du fait de la crise sanitaire, à 2021-2022.

Le parcours d'intégration des conseillères de vente ainsi que celui des alternants seront complètement revus pour un déploiement à partir de septembre 2021.

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.

YOOBIC, UN OUTIL AU SERVICE DE LA FORMATION ET DE L'ANIMATION COMMERCIALE

En juin 2020, Caroll a acquis la solution Yoobic, mise à la disposition des collaborateurs depuis novembre 2020. Cette solution prévoit :

- **UN MODULE DE MICROLEARNING** : qui donne accès aux collaborateurs à toutes sortes de formations et leur permet de suivre leur cursus ;
- **UN RÉSEAU SOCIAL**, grâce auquel chacun est informé des dernières actualités du Groupe, des collections, des magasins, etc. ;
- **UN MODULE « EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE »** : support d'animation commerciale pour les directeurs régionaux et les équipes de merchandising. Après sa visite en magasins, le directeur régional ou l'expert merchandising peut partager son compte rendu et le plan d'action aux équipes en magasin via l'appli. Chacun y a ensuite accès par smartphone et sera aiguillé vers les formations du module de microlearning identifiées par le management. Sur le terrain, les équipes peuvent partager des photos de leur vitrine ou de leur mise en place en magasin pour bénéficier immédiatement d'un retour des équipes merchandising.

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.

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. De nombreux modules RH ont été préparés en 2020-2021 pour un déploiement à partir de l'été 2021, notamment des formations Ventes, merchandising et Ressources Humaines pour les managers.

AU SIÈGE

Le programme de formation avait été revu en 2018-2019, et 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 écoconception). En 2020-2021, du fait des confinements successifs et du recours à l'absence partielle, il a été décidé de suspendre les formations afin de les délivrer plus tard, lorsque les collaborateurs auront retrouvé de meilleures conditions de travail et d'engagement.

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).

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. En 2020-2021, Caroll a amélioré 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. Le formulaire a également été digitalisé pour le réseau, assurant une remontée plus efficace des informations. Les campagnes d'entretiens professionnels ont eu lieu à partir de juin pour le réseau et à l'automne pour le dépôt et le siège. Le Groupe Caroll prévoit donc la mise en place d'un comité carrières et d'une «talent review» pour l'hiver 2021-2022.

1 300

heures de formation dispensées

0,33%

de la masse salariale consacrée à la formation

48% 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. Une section syndicale CGT a été créée cette année. Depuis le 1^{er} 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).

À partir d'avril 2021, face aux mesures gouvernementales restreignant les possibilités de réunions en présentiel, les représentants du personnel ont souhaité suspendre les négociations collectives. Auparavant, un accord de méthode encadrant les modalités des négociations à venir avait été signé, qui a permis une reprise sereine des négociations en juin 2021. Un Accord sur l'exercice du Droit Syndical a ainsi été préparé, et les négociations sur le temps de travail, la GPEC et la Qualité de Vie au Travail pourront reprendre à l'automne 2021.

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 personnes en charge du recrutement, un dispositif de recrutement sans CV fondé sur l'expérience et un engagement de formation sur la non-discrimination pour l'ensemble du management.

ÉGALITÉ FEMMES/HOMMES

Un accord a été conclu au printemps 2020, avec de nouveaux engagements en faveur de l'égalité entre les hommes et les femmes.

HANDICAP

La politique handicap s'intègre dans la conviction de l'enseigne que l'acceptation de la différence est source de richesse. La signature en janvier 2020 d'un accord Groupe en faveur du handicap, s'est accompagnée de la création d'une mission handicap dont le rôle est de former et d'informer les équipes. Depuis février 2021, la mission handicap est assurée par la responsable du développement. En 2020-2021, 20 salariés ont porté à la connaissance du Groupe leur reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH), preuve d'une amélioration de l'image du handicap dans l'entreprise. Du fait de la pandémie et des mesures sanitaires, les événements prévus dans le cadre de la sensibilisation au handicap n'ont pas pu avoir lieu cette année : DuoDay, SEEPH, campagnes internes de sensibilisation, notamment. Le Groupe a noté une augmentation des volontaires désireux de participer à ces événements et a lancé une campagne de sensibilisation entre septembre et décembre 2021 : distribution d'un dépliant présentant l'accord handicap en septembre, sensibilisation aux modules de formation sur le handicap en octobre et organisation d'un DuoDay en novembre.

Par ailleurs, les deux études de postes menées en 2019-2020 par des ergonomes pour accompagner dans leur quotidien des salariés reconnus travailleurs handicapés ont conduit à des aménagements de postes.

Caroll a poursuivi sa collaboration avec Cap Emploi, un des partenaires officiels des entreprises en matière de recrutement de personnes handicapées.

Enfin, Caroll a renouvelé son partenariat avec «Pépites», un programme d'accompagnement de personnes reconnues travailleurs handicapés en recherche d'alternance. Des collaborateurs de Caroll apportent du mécénat de compétence pour les router à la pratique des entretiens d'embauche.

À travers toutes ces actions, Caroll souhaite atteindre progressivement un taux de 6 % de travailleurs handicapés dans tous ses établissements. L'atteinte de cet objectif a été ralentie en 2019-2020 et en 2020-2021. La situation économique du Groupe liée à l'épidémie de coronavirus l'a en effet amené à geler tous les recrutements externes. Lorsque Caroll en publie, toutes ses annonces de recrutement 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.

TOUS ACTEURS D'UN MONDE PLUS DURABLE

NOËL SOLIDAIRE

Les collaborateurs de Caroll ont organisé à Noël 2020 une opération de cadeaux solidaires, avec les associations La Cloche et le Secours Catholique. Dans le contexte de la crise sanitaire et économique de Covid-19, les collaborateurs ont conçu des boîtes cadeaux pour les personnes en situation de grande exclusion et sans domicile.

LE CANCER DU SEIN AU TRAVAIL

Caroll a invité la Lutte contre le cancer à sensibiliser les collaborateurs autour des différentes questions liées au cancer en entreprise. Quels mots choisir avec une personne touchée par la maladie ? Quelle est l'importance des effets secondaires liés au traitement ? Quelles sont les maladrances que nous pouvons éviter ? Comment réintégrer une collaboratrice à la suite d'une telle épreuve ? L'objectif de cette activité était de générer de l'échange, afin de faire réfléchir à différentes questions autour de ce sujet.

LA SEMAINE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Enfin, Caroll a profité de la semaine du développement durable pour sensibiliser et créer du lien autour des enjeux du climat, des déchets, de la biodiversité et de la solidarité. Les collaborateurs ont notamment pu participer à la Fresque du climat et à un atelier upcycling. Des ventes d'emballages responsables, de cosmétiques faits main, de miel Vivarte au profit de l'association P'tits déj' Solidaires étaient proposées. Lors de la ré-édition de la semaine du développement durable, en septembre 2021, Caroll proposera à ses collaborateurs un atelier collaboratif avec la Fresque du Textile, un atelier d'upcycling et des ventes solidaires. Cette année, Caroll, mécène de l'association Rejoué, apportera son soutien grâce à la générosité des collaborateurs. Rejoué collecte, rénove et remet en circulation des jouets grâce au travail de femmes et d'hommes accompagnés-es vers l'emploi durable et l'inclusion sociale.

UN ENGAGEMENT SOLIDAIRE



L'engagement sociétal de Caroll est porté par son souhait d'accompagner la cause des femmes et prend vie dans l'implication 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. Caroll s'engage dans quatre domaines, auprès d'un petit nombre d'associations pour leur apporter un soutien important : l'accès à l'école pour les jeunes filles, la lutte contre le cancer du sein, l'aide aux femmes les plus démunies, et le soutien à l'initiative à impact positif. Nos partenariats solidaires s'inscrivent dans le temps. Ils constituent désormais des rendez-vous pour nos clientes qui les attendent chaque année et qui, pour certaines d'entre elles, sont fières de collectionner les produits-partage proposés par Caroll pour soutenir les causes qui lui sont chères.

MIEUX ÉDUQUÉES AUJOURD'HUI, PLUS LIBRES DEMAIN



SABRINA DIALLO

Directrice marketing de la marque

#Behind OurFashion

La pérennité et la continuité de nos partenariats solidaires sont des sources de fierté pour nous et de rendez-vous attendus par nos clientes.

Car, oui : Caroll s'engage ! C'est une collection durable et solidaire, et c'est aussi une attitude. Celle de nos partenariats et de nos nombreuses communications auprès des clientes et des collaborateurs pour mobiliser, soutenir les causes qui nous sont chères lors de nos rendez-vous solidaires.

En octobre 2020, nous avons mis en place Le mois de l'engagement, où nous mettons en lumière chaque semaine une de nos associations partenaires. Nous avons renouvelé cette campagne en mars 2021 et nous avons sensibilisé chaque jour à un nouveau sujet.

Notre ambition est de renforcer encore notre communication engagée pour porter nos actions au quotidien, communiquer régulièrement pour que cet engagement soit connu de tous et fasse partie intégrante de la marque, Caroll et Engagement sont indissociables.

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.

Le campus Happy Chandara 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. En 2021, l'association a construit un deuxième internat et une école maternelle.

À Phnom Penh, l'association héberge ses protégées dans un foyer d'étudiantes, et les accompagne dans leur ambition de suivre des études supérieures de médecine, d'agronomie verte, d'ingénierie, de commerce. Les jeunes filles sont soutenues pour leur intégration et leur réussite : cours de langues, de culture générale, décodage de l'actualité, orientation...

Plus de 1 500 élèves sont ainsi accompagnées, du cours préparatoire à leur premier emploi. Avec l'ouverture de la maternelle, ce seront cette année 200 nouvelles filles qui seront accueillies au sein d'Happy Chandara.

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. Pour la deuxième année, Caroll a également sorti un sweat solidaire à l'automne, vendu en Belgique, en Espagne, en France, au Luxembourg et au Portugal. La marque a également testé « l'euro solidaire⁽³⁾ » dans ses magasins succursales en France, qui permet à toutes les clientes de participer, même si elles ne souhaitent pas acheter le t-shirt ou le sweat. Les bénéfices des ventes et les dons sont directement reversés à l'association.

COMMUNICATIONS : nombre de t-shirts vendus, bénéfices des ventes reversés à l'association, résultats du baccalauréat des élèves du lycée Happy Chandara, nouveaux projets, entretien vidéo avec Tina Kieffer, engagement d'Anne-Claire Coudray, etc., les clientes sont informées régulièrement des réussites de ce programme via les newsletters et les réseaux sociaux du Groupe.

(3) : La possibilité est offerte aux clientes d'ajouter un euro au montant de leurs achats, qui est reversé à l'association.



100%
de taux de réussite au baccalauréat
(source : association Toutes à l'école)



#Behind OurFashion

Frappés de plein fouet par la crise sanitaire, nous avons aussitôt mobilisé nos équipes afin de soutenir nos 1500 élèves et leurs familles et mettre en place un enseignement de qualité à distance. Notre campus Happy Chandara ayant été fermé, pas question de renvoyer nos petites protégées au travail de champs ou aux tâches domestiques! Aussi, nous leur avons distribué des smartphones, ce qui nous a demandé de convertir tout notre curriculum pédagogique en version numérique, un sacré challenge! Afin qu'elles ne se découragent pas, nous les avons regroupées par 3 dans les maisons qui captaient le mieux internet et elles ont pu ainsi s'entraider. Nous avons également distribué des milliers de paniers alimentaires à la communauté et en avons profité pour y glisser les devoirs à faire pour les petites du primaire. Les travaux n'ayant pas été interrompus au Cambodge, nous avons poursuivi la construction de notre nouvel internat et d'une école maternelle qui accueillera 200 fillettes dès la réouverture espérée en octobre. Bref, nous avons redoublé d'efforts, et le taux exceptionnel d'obtention de bourses universitaires par nos grandes nous a prouvé que nous avons su maintenir le cap.

Caroll fut la première marque à nous soutenir. Elle nous a permis de construire nos bâtiments dès 2006 et parraine aujourd'hui dix classes. Grâce à cet accompagnement fidèle, ce sont des centaines de jeunes filles qui reçoivent depuis des années la lumière de la connaissance, dont beaucoup excellent aujourd'hui à l'université. Je remercie infiniment Caroll et ses équipes. Sans leur détermination profonde, Happy Chandara ne serait pas devenu Happy Chandara.

**TINA
KIEFFER**

Fondatrice
de l'association
Toutes
à l'école

385 000 euros
reversés à l'association Toutes à l'école

LE CANCER DU SEIN EST UN COMBAT

À partir de 2019, Caroll a fait du mois d'octobre son « Mois de l'Engagement », en écho à l'initiative Octobre Rose, le mois dédié à la prévention du cancer du sein. Dans ce cadre, Caroll a mis en vente un foulard dont les ventes sont reversées au profit de l'association « Ruban Rose ». Cette association est mobilisée pour l'information et la sensibilisation des femmes à l'importance du dépistage du cancer du sein. En 2021, 65 087 euros ont été reversés à l'association « Ruban Rose ».

1 FEMME
SUR **8**
risque de développer un
cancer du sein

DONNER AUX FEMMES LE POUVOIR DE LEUR INTÉGRATION SOCIALE

JOSÉPHINE

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 pour mieux envisager l'avenir. Dans le cadre du partenariat avec Caroll, en 2020-2021, trois collaborateurs du Groupe se sont mobilisés pour accompagner quatre femmes dans la préparation de leurs CV et lettres de motivation. Depuis la création de Joséphine, Caroll a offert plus de 5 000 pièces à l'association.

54% des allocataires du RSA
sont des femmes

LES SOIERIES DU MÉKONG

Depuis 2019, Caroll soutient les Soieries du Mékong. Cette entreprise sociale et solidaire crée des foulards en soie, dessinés en France et tissés à la main au Cambodge. Sa mission sociale est la suivante : favoriser l'autonomisation des femmes dans l'une des régions les plus pauvres du Cambodge, Banteay Chhmar.

En 2020-2021, Caroll a soutenu les Soieries du Mékong en renouvelant l'achat de foulards, revendus à prix coûtant. Le Groupe a également pris en charge le shooting photo réalisé dans le cadre de la rénovation du site internet soieriesdumekong.com avec la mobilisation d'une équipe complète : mannequins, photographe, studio photo, retouches digitales, cheffe de projet, directrice artistique et responsable de communication. Cette campagne professionnelle a permis aux Soieries du Mékong de booster leurs ventes en ligne.

CAROLL SOUTIEN LES FEMMES ET LEURS INITIA- TIVES À IMPACT POSITIF

Caroll est convaincue que les femmes ont un rôle majeur à jouer dans l'émergence de modes de production plus durables. Elle s'engage auprès de femmes entrepreneurs, qui sont à la tête d'initiatives positives et innovantes.

LES RÉCUPÉRABLES

Les Récupérables est une marque de prêt-à-porter en séries limitées, dont les collections ne sont fabriquées qu'à partir de tissus récupérés auprès des acteurs du textile français. Appelée « up-cycling », cette approche permet de réduire considérablement l'empreinte environnementale des collections Les Récupérables, puisqu'aucun textile n'est fabriqué spécifiquement pour elles. À travers ce partenariat, Caroll et Les Récupérables donnent une seconde vie aux tissus non vendus par l'enseigne.

En 2020-2021, Caroll et Les Récupérables ont collaboré à une collection capsule : les textiles non utilisés par Caroll ont été mis en vêtements selon les patrons des Récupérables et les pièces mises en vente dans 30 boutiques Caroll. La collection a également été rendue visible auprès des clientes sur caroll.com et auprès des journalistes et influenceuses mode par voie de communiqué de presse.

LENER CORDIER

Fidèle à son souhait de soutenir l'industrie du textile sur le territoire français, Caroll a initié une collaboration avec Lener Cordier, une maison familiale française, spécialisée dans la fabrication de manteaux. Ce groupe a conservé en France une unité de production dédiée aux design, patronage, prototypes et aux petites séries Made in France. Cette unité à taille humaine concentre tout le savoir-faire Lener Cordier avec une petite équipe experte de 30 couturières. Cette capsule sera commercialisée en octobre 2021.

ANNEXES

INDICATEURS ET DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE (DPEF)

INDICATEURS : DES APPROVISIONNEMENTS RESPONSABLES

| Indicateur | résultats | | | | Commentaires des performances 2020-2021 |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|---|
| | 2017 2018 | 2018 2019 | 2019 2020 | 2020 2021 | |
| Construire nos relations de partenariat avec nos fournisseurs | | | | | |
| Nombre de litiges en matière de créations et droits de propriété | 1 | 0 | 0 | 0 | |
| % des équipes de création et de sélection des produits qui ont été formés sur les droits de propriété | 0 % | 61 % | 100 % | 71 % | Les collaborateurs absents et nouveaux entrants sont formés par leurs pairs. |
| Nombre de fournisseurs en situation de dépendance | 12 | 8 | 12 | 10 | |
| Part des commandes ayant fait l'objet d'un litige fournisseur | 3,95 % | 5,5 % | 4,1 % | 3,0 % | |
| Progresser sur la traçabilité de nos chaînes d'approvisionnement | | | | | |
| % d'usines actives renseignées dans base RSE | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | |
| % de références produit dont l'usine de fabrication est identifiée | 79 % | 86 % | 99 % | 100 % | |
| 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 % | 100 % | 100 % | 100 % | |
| Nombre d'audits ICS effectués | 11 | 56 | 81 | 79 | Comprend les audits sociaux et environnementaux |
| % des usines actives de rang 1 de prêt-à-porter et d'accessoires couvertes par un audit social valide | 7 % | 49 % | 83 % | 100 % | |
| % des usines actives de rang 1 de prêt-à-porter couvertes par un audit social valide | | | 93 % | 100 % | |
| % des usines de lavage en milieu humide actives de rang 2 couvertes par un audit environnemental | | | 50 % | 86 % | |
| Diminuer l'impact environnemental de notre chaîne logistique | | | | | |
| Emissions par tonne de produits de vente achetés (en teqCO ₂) | 21 | 21 | 21 | 21 | Bilan carbone 2017. |
| Emissions de GES liées au transport de marchandises (en teqCO ₂) | 5378 | 5378 | 5378 | 5378 | Bilan carbone 2017. |
| Consommation totale d'emballages (dépôts) (en tonnes) | 448,91 | 451,33 | 336,98 | 348,55 | Cette hausse s'explique par l'achat de pochette KRAFT éco responsable pour l'envoi de nos produits des boutiques vers nos clientes (nouveau process interne initié en octobre 2020 pour répondre à une demande clientes plus large) |
| Quantité de déchets produits au dépôt (en tonnes) | 188,46 | 191,92 | 150,34 | 178,63 | Cette hausse s'explique en partie par la mise au rebus d'une partie des archives stockées et une reprise plus soutenue des activités globales du dépôt. |

INDICATEURS : DES PRODUITS ET SERVICES DE CONFIANCE

| Indicateur | résultats | | | | Commentaires des performances 2020-2021 | |
|---|--------------|-------------------|--------------------|--------------|--|---|
| | 2017 2018 | 2018 2019 | 2019 2020 | 2020 2021 | | |
| Développer un service proche de nos clients | | | | | | |
| Nombre de consultations clients sur l'année | 4 | 9 | 14 | 5 | Cette baisse s'explique par la baisse d'activité liée au contexte COVID (études prévues non réalisées, baromètre téléphonique, etc.) Sont compris : sondage on line, téléphone, enquêtes en boutique et dans la rue. | |
| Nombre de contacts clients sur la période | 10 173 | 10 292 | 13 741 | 21 456 | Cette hausse s'explique par l'augmentation des demandes liées au contexte COVID. | |
| % de magasins couverts par des standards de traitement des requêtes clients | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | | |
| % de satisfaction client du SAV | | | | 71 % | La mise en place de l'outil Zendesk nous permet de mesurer cet indicateur et de pouvoir suivre le % de satisfaction clients pour mieux répondre aux attentes de nos clientes. | |
| Assurer la qualité sanitaire de nos produits | | | | | | |
| Nombre de réclamations clients relatives à la qualité sanitaire et sécuritaire des produits | 4 | 6 | 3 | 1 | | |
| Nombre de produits couverts par des tests d'innocuité et de durabilité | 1 417 | 1 472 | 1 325 | 1 108 | | |
| % de références produits couvertes par des tests d'innocuité et de durabilité | 70 % | 80 % | 90 % | 91 % | | |
| Développer l'écoconception de nos produits | | | | | | |
| Nombre de références ayant fait l'objet d'actions visant à réduire leur empreinte environnementale (en nombre de modèles coloris) | 0 | 8 modèles coloris | 93 modèles coloris | 197 | | |
| Nombre de matières écoresponsables utilisées | 0 | 2 | 6 | 6 | | |
| Taux de pénétration des matières écoresponsables | 0 | 1,17 % | 5 % | 15 % | Caroll s'est engagée à augmenter le % de références éco-conçues de manière progressive. Cette hausse significative marque la volonté de Caroll à montrer son engagement | |
| Taux de pénétration des emballages produits avec un % de matière recyclée | 0 | 0 | 0 | 13 % | | |
| % stocks restants | 0,2 % | 0,2 % | 0,8 % | 1,35 % | Été 2019 | |
| Minimiser l'impact environnemental de nos infrastructures | | | | | | |
| Quantité totale de déchets papier et carton par site (en tonnes) | Dépôt : | 132,9 | 134,7 | 93,4 | 101,5 | Cette augmentation du poids des déchets s'explique par la mise au rebus des archives et l'augmentation de l'activité retour au dépôt. |
| | Siège : | 6 | 12,8 | 9,3 | 6,4 | |
| | Magasins : | 1,8 | 2 | 1,5 | 1,6 | |
| % cartons et papiers recyclés au siège et à l'entrepôt | Dépôt : | 100 % | 100 % | 100 % | 97 % | |
| | Siège : | 100 % | 100 % | 99 % | 99 % | |
| | Magasins : | 100 % | | | 100 % | |
| % d'énergie renouvelable dans le mix énergétique | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | | |
| Consommation d'énergie (en GWh) | 5 | 6,5 | 5,8 | 5,4 | Données remontées de 149 sites en France (succursales, siège et dépôt). La consommation électrique d'août 2021 a été estimée sur la base de celle d'août 2020, en l'absence de données réelles. | |
| Emissions GES des immobilisations (en teqCO ₂) | 1 298 | 1 298 | 1 298 | 1 298 | Bilan carbone 2017. | |
| Quantité papier/cartons collectés et recyclés au siège (en kg) | 4 165 | 4 505 | 9 231 | 6 422 | | |

DES PRATIQUES MANAGERIALES ENGAGEES

| Indicateur | résultats | | | | Commentaires des performances 2020-2021 | |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--|------|
| | 2017 2018 | 2018 2019 | 2019 2020 | 2020 2021 | | |
| Assurer la qualité de la gestion des emplois | | | | | | |
| Effectifs salariés France au 31/08 (en nombre de collaborateurs) | 1 144 | 1 098 | 1 017 | 1 042 | | |
| Effectifs salariés France au 31/08 (en ETP) | 968 | 946,9 | 879,2 | 911,5 | | |
| Effectifs salariés hors France au 31/08 (en nombre de collaborateurs) | 478 | 482 | 453 | 405 | | |
| Effectifs salariés hors France au 31/08 (en ETP) | 362 | 373 | 335 | 311 | | |
| Ancienneté moyenne par statut, sexe, entité au 31/8 (en nombre d'années) | 6,8 | 6,7 | 7,5 | 7,3 | | |
| Nombre de CDI au 31/8 (en nombre de contrats) | 934 | 902 | 894 | 820 | | |
| Nombre de CDD au 31/8 (en nombre de contrats) | 210 | 196 | 123 | 222 | Compte tenu des fermetures administratives décidées par le Gouvernement au cours de cette année (fermetures totales, couvre-feu...), il a été fait appel à davantage de CDD. | |
| Salariés à temps partiel | Global : | | 28,9 % | 38 % | L'augmentation du nombre de CDD et la nécessité économique d'avoir des effectifs au plus près des besoins opérationnels (crise COVID-19) par rapport à l'an dernier explique l'augmentation du pourcentage de salariés à temps partiel. | |
| | Siège : | 1 % | 2 % | 3,2 % | | 6 % |
| | Magasins : | 35 % | 37,9 % | 35,3 % | | 45 % |
| | Dépôt : | 18 % | 19,2 % | 19 % | | 22 % |
| | | | | | | |
| Temps de travail hebdomadaire moyen pour les personnes à temps partiel par type de site au 31/8 (en heures) | Global : | | 22,5 | 23,5 | Concernant l'évolution significative de la valeur "Siège", il est à noter que le nombre de salariés à temps partiel au siège a cru, via notamment des congés parentaux. Ces derniers étant essentiellement en 4/5 ^e , ils ont fait croître le temps de travail hebdo moyen. | |
| | Siège : | 21,3 | 21,2 | 20,9 | | 26,5 |
| | Magasins : | 22,3 | 22,6 | 22,2 | | 23,2 |
| | Dépôt : | 29,8 | 30,8 | 30 | | 30,9 |
| | | | | | | |
| Assurer la santé, la sécurité et le bien-être des équipes | | | | | | |
| Taux de fréquence des accidents de travail | 28,31 | 31,26 | 22,42 | 18,72 | | |
| Taux de gravité des accidents de travail | 0,73 | 1,16 | 1,38 | 1,12 | | |
| Nombre de maladies professionnelles reconnues au 31/8 | 3 | 0 | 0 | 0 | | |
| Taux d'absentéisme au 31/8 | 15,3 % | 13,3 % | 12,7 % | 11 % | | |
| % de sites ayant fait l'objet d'un audit santé/sécurité/bien-être au travail au 31/8 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |

| Indicateur | résultats | | | | Commentaires des performances 2020-2021 | |
|---|--------------|--------------|---|---|--|--|
| | 2017 2018 | 2018 2019 | 2019 2020 | 2020 2021 | | |
| Placer l'éthique au cœur de nos relations avec nos parties prenantes | | | | | | |
| % de collaborateurs formés à l'éthique au 31/8 | Global : | 0 % | - | 39 % | N/A | En raison de la crise sanitaire dont les impacts ont été très importants encore sur l'exercice 2020-21, nous n'avons pas pu animer de formations en dehors des intégrations. |
| | Siège : | 0% | 86 % | 69 % | N/A | |
| | Magasins : | | 35 % dont 75 % des responsables de magasins | 29 % dont 70 % des responsables de magasins | N/A | |
| | Dépôt : | | 92 % | 91 % | N/A | |
| Développer les compétences et l'employabilité de nos salariés | | | | | | |
| Nombre total d'heures de formation au 31/8 | 7 814 | 4 455 | 3 311 | 1300 | Les périodes pendant lesquelles nos points de vente ont été ouverts ont été consacrées à l'activité économique, aux ventes, et pour les métiers Siège et Dépôt, à accompagner ces processus. L'accent a été mis sur le maintien de l'activité. N'ont pas été comptabilisées dans ces heures les actions en micro-learning. | |
| % masse salariale consacrée à la formation | 2,90 % | 1,33 % | 1,77 % | 0,33 % | N'ont pas été comptabilisées, pour cette 1ère année, le coût de mise en place de l'outil Yoobic, ni les coûts associés (type temps de travail par exemple). Et contrairement aux années précédentes, il n'y a pas eu de coûts de déplacement. | |
| Taux d'accès à la formation (% de collaborateurs ayant bénéficié d'une formation durant les 2 dernières années) | Global : | | 57 % | 48,65 % | Le taux d'accès à la formation correspond au nombre d'actions de formation dont on pu bénéficier les collaborateurs. La mise en place de l'outil Yoobic, via le micro learning nous a permis de fortement augmenter le nb d'actions de formation par collaborateur. | |
| | Siège : | 10 % | 92 % | 40,69 % | | |
| | Magasins : | 19 % | 49 % | 57,64 % | | |
| | Dépôt : | 44 % | 83 % | 25 % | | |
| Nombre de salariés en cours de formation qualifiante | 13 | 0 | 0 | 0 | | |
| % de salariés pour qui les revues de performance individuelles ont été déployées au 31/8 | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | | |
| Promouvoir la diversité et l'intégration du handicap | | | | | | |
| % de femmes dans le Codir au 31/8 | 75 % | 66 % | 66 % | 70 % | | |
| % de magasins respectant les standards d'accessibilité aux personnes en situation de handicap | 30 % | 40 % | 51 % | 52 % | | |
| Nb de collaborateurs en situation de handicap au 31/8 (en ETP) | 6,4 UB | 5,3 UB | 11,65 ETP | 21 ETP | La hausse s'explique par une forte action de sensibilisation et de formation auprès de l'ensemble des managers réseaux France. | |
| % de collaborateurs en situation de handicap au 31/8 (en ETP) | 2,8 % | 2,8 % | 1,2 % | 2,37 % | | |
| Montant des achats/prestations effectués auprès du secteur protégé au 31/8 (en € HT) | 4 542 | 1 9161 | 13 600 | 17 889 | Année civile 2020. | |

NOTE MÉTHODOLOGIQUE

En l'absence de précision, les indicateurs sont calculés au 31/08 de l'année de reporting.

INDICATEURS APPROVISIONNEMENTS RESPONSABLES

Construire nos relations de partenariats avec nos fournisseurs

Nombre de litiges en matière de créations et droits de propriété : nombre de litiges entre Caroll et ses fournisseurs ayant attrait au droit à la propriété.

% des équipes de création et de sélection des produits qui ont été formés sur les droits de propriété : nombre de collaborateurs du Service Achats formés sur les droits à la propriété rapporté au nombre total de collaborateurs du service. Les populations concernées sont les chefs de produits qui sont responsables de la négociation avec les fournisseurs.

Nombre de fournisseurs en situation de dépendance : dans le cadre de l'analyse de la dépendance, Caroll interroge annuellement ses fournisseurs sur leur chiffre d'affaires déclaré. Sur la base des fournisseurs ayant répondu à cette demande, un rapprochement est fait entre le montant des commandes passées sur les deux dernières saisons (Hiver 2020-2021 et Été 2021) avec le chiffre d'affaires annuel déclaré.

Part des commandes ayant fait l'objet d'un litige fournisseur : nombre de litiges des commandes livrées à réception au dépôt Caroll et qui ont fait l'objet d'un tri, d'une réparation ou d'un retour fournisseur pour réparation rapporté à la totalité des commandes livrées. Ne sont pas compris les litiges survenus avant la livraison (litige de tissus, litige de coupe) car non mesurables.

Progresser sur la traçabilité de nos chaînes d'approvisionnement

% d'usines actives de rang 1 de prêt-à-porter et accessoires renseignées dans la base RSE : nombre d'usines actives de rang 1 de prêt-à-porter et d'accessoires dont le nom a été déclaré par les fournisseurs actifs qui les utilisent pour les collections Hiver 2020-2021 et Été 2021 de Caroll et qui sont renseignées dans la base de données RSE Caroll.

% de références produit dont l'usine de fabrication est identifiée : nombre de références commandées pour les collections Hiver 2020-2021 et Été 2021 pour lesquelles l'usine est renseignée dans le plan de collection de l'exercice rapporté au nombre total de références commandées.

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 de prêt-à-porter et accessoires dont le profil de risques a été évalué : nombre d'usines actives de rang 1 de prêt-à-porter et d'accessoires dont le profil de risque a été renseigné dans la base RSE rapporté au nombre total d'usines de la base.

Nombre d'audits ICS effectués : audits réalisés par Caroll durant l'exercice.

% des usines actives de rang 1 de prêt-à-porter et accessoires couvertes par un audit social valide : nombre d'usines actives de rang 1 auditées ou ré-auditées par Caroll et les membres d'ICS (Initiative Compliance and Sustainability) rapporté au nombre total d'usines de la base RSE de Caroll. Sont exclues les usines pour lesquelles les audits sont en cours (audits lancés en attente de rapport d'audit) ou expirés. Les audits des usines de rang 1 sont valables pour une durée de deux ans.

% des usines actives de rang 1 de prêt-à-porter couvertes par un audit social valide : nombre d'usines de rang 1 auditées ou ré-auditées par Caroll et les membres d'ICS (Initiative Compliance and Sustainability) rapporté au nombre total d'usines de rang 1 actives sur l'exercice. Sont exclues les usines pour lesquelles les audits sont en cours (audits lancés en attente de rapport d'audit) ou expirés. Les audits des usines de rang 1 sont valables pour une durée de deux ans.

% des usines de lavage en milieu humide actives de rang 2 couvertes par un audit environnemental : nombre d'usines actives de lavage en milieu humide de rang 2 auditées par Caroll et qui ont fait l'objet d'un audit environnemental rapporté au nombre total d'usines de rang 2 actives dans la base RSE de Caroll sur l'exercice.

Diminuer l'impact environnemental de notre chaîne logistique

Consommation totale d'emballages (dépôt) : poids des matières (cartons, palettes, films rétractables, sachets polypropylène, sacs papier et mousselines de soie, scotch, etc.) utilisées pour les expéditions du dépôt et des matières utilisées pour l'emballage des pièces vendues en boutique.

Quantité de déchets produits au dépôt : poids des déchets (cartons, palettes, métaux, déshuileurs, déchets verts, ampoules et cartouches d'encre, DEEE) générés par l'activité du dépôt.

INDICATEURS PRODUITS ET SERVICES DE CONFIANCE

Développer un service proche de nos clients

Taux de satisfaction clients : indicateur qui mesure la satisfaction auprès des clients qui ont reçu une assistance du service client par email. Deux notes sont possibles : je suis satisfait ou je ne suis pas satisfait.

Nombre de consultations clients sur l'année : études permettant de recueillir les avis clients sur différents sujets sur l'exercice. Cet indicateur inclut tous les sondages et enquêtes réalisées par plusieurs canaux (on line, téléphone, dans la rue et boutique).

Nombre de contacts clients sur la période : nombre de contacts clients par mail ou téléphone sur l'exercice (conseils sur le style, taille disponible, suivi des commandes, réclamations, etc.). Ne sont pas comptés tous les doublons de réponse faite à la même cliente sur la même question.

% de magasins couverts par des standards de traitement des requêtes clients : nombre de réponses transmises aux magasins rapporté au nombre total de requêtes reçues par mail par notre service client.

Assurer la qualité sanitaire de nos produits

Nombre de réclamations clients relatives à la qualité sanitaire et sécuritaire des produits : nombre d'allergies déclarées.

Nombre et % de produits couverts par les tests d'innocuité et de durabilité : références dont la commande est supérieure à 1 000 pièces pour le prêt-à-porter et 400 pièces pour l'accessoire (gants, foulards, sacs, écharpes, bonnets) pour les collections l'Hiver 2020-2021 et l'Été 2021. Pour le reporting 2020-2021, les seuils (1000 pièces, 400 pièces) ont été abaissés pour maintenir l'exigence du taux de couverture. Les bijoux hors boucles d'oreilles percées, chaussures et petite maroquinerie sont exclus de ces tests.

Taux de pénétration pour les emballages produit avec un pourcentage de matière recyclée : Le taux de pénétration correspond au nombre de pièces achetées dont l'emballage est conçu avec un pourcentage de matière recyclée, pour les collections Hiver 2020-2021 et Été 2021, rapporté au nombre de pièces total acheté sur ces deux saisons.

Mettre en valeur notre collection engagée

La collection engagée de Caroll comporte des produits éco-conçus, des produits certifiés pour la traçabilité des matières, des produits « Made in Europe », des produits « Made in France » et des produits solidaires.

Développer l'écoconception de nos produits

Caroll a fait le choix de différencier le périmètre de sa collection éco-conçue du périmètre de sa collection « Caroll s'engage ». Ce périmètre est plus restreint : matières éco-conçues ou certifiées pour la traçabilité des matières.

Nombre de références coloris ayant fait l'objet d'actions visant à réduire leur empreinte environnementale : nombre de modèles coloris écoresponsables pour les saisons concernées rapporté au nombre de modèles coloris globaux et de quantités réceptionnées sur ces deux saisons.

Nombre de matières écoresponsables utilisées et taux de pénétration : nombre de matières écoresponsables utilisées dans les produits éco-conçus pour les saisons concernées.

Le taux de pénétration correspond au nombre de pièces achetées et reçues en matières écoresponsables rapporté au nombre total de pièces achetées et reçues pour les deux saisons.

% stocks restants : la valeur brute du stock restant à la fin de l'exercice et qui n'a pu faire l'objet de ventes et de dons rapporté à la valeur brute totale du stock acheté.

Minimiser l'impact environnemental de nos infrastructures

Quantité totale de déchets papier et carton par site : poids des matières cartons et papiers générés sur l'exercice par le siège, le dépôt et 4 magasins (Saint Placide, Faubourg Saint-Antoine, rue du Commerce et Hallevy).

• Pour le siège, la méthode de calcul a été modifiée : elle n'est donc pas comparable à N-1. A noter que Caroll n'occupe qu'une partie de l'immeuble qui héberge le siège et que la donnée siège ne peut être scindée par occupant. Par conséquent, le poids des déchets siège de Caroll a été calculé au prorata des effectifs Caroll rapporté au nombre total de personnes travaillant sur le site.

• Pour le siège également, le comptage est réalisé par année civile pour le prestataire Recygo et sur l'exercice pour le prestataire NH et Tri'o.

• Pour le magasin Saint Placide, le comptage est réalisé du 1er août au 31 mars 2021 (fermeture).

% de cartons et papiers recyclés au siège et au dépôt : volume global de cartons et papiers recyclés par le siège, le dépôt et quatre magasins (Saint Placide, Faubourg Saint-Antoine, rue du Commerce et Hallevy). Sont exclues de cet indicateur les quantités de papier ou cartons souillés car non recyclés.

Part d'énergie renouvelable dans le mix énergétique des sites : quantité d'énergie renouvelable (solaire, éolienne, hydraulique, biomasse, géothermique) consommée par les sites, rapportée à la consommation totale d'énergie des sites.

Consommation d'énergie : consommation énergétique des succursales France, du siège et du dépôt. Sont exclues 9 succursales situées en centre commercial pour lesquelles les données ne peuvent pas être collectées. En l'absence de données, la consommation reportée est celle du mois de l'année précédente.

Consommation électrique : consommation énergétique des succursales France, du siège et du dépôt.

• Sont exclues : les succursales situées en centre commercial pour lesquelles les données ne peuvent être collectées.

• En absence de données, la consommation reportée est celle du mois de l'année précédente.

• Pour le siège, à compter du 1er janvier 2021, Caroll occupe uniquement une partie de l'immeuble qui héberge le siège. La donnée ne pouvant être scindée par occupant, la consommation électrique a été calculée au prorata du nombre de mètres carrés occupés par Caroll rapporté au nombre de mètres carrés total du site.

Pour le dépôt, la consommation de fioul est incluse après conversion en GWh (nombre de litres de fioul domestique x 10,667 (pouvoir calorifique supérieur)).

Émissions : émissions de gaz à effet de serre calculées dans le cadre du bilan carbone réalisé en 2017.

INDICATEURS PRATIQUES MANAGERIALES ENGAGEES

Les indicateurs RH concernent les collaborateurs disposant d'un contrat de travail CDI et CDD tous motifs (incluant les contrats de professionnalisation, d'alternance et d'apprentissage, et excluant les contrats de stages et d'intérim) avec l'enseigne en France.

Assurer la qualité de la gestion des emplois

Effectifs salariés : collaborateurs disposant d'un contrat de travail avec l'enseigne en France au 31 août de l'année en cours. Cet indicateur inclut les personnes sous contrat en CDI ou CDD tous motifs. Sont exclus les stagiaires et les intérimaires.

Effectifs salariés hors France : collaborateurs disposant d'un contrat de travail avec l'enseigne en France au 31 août de l'année en cours. Cet indicateur inclut les personnes sous contrat en CDI ou CDD tous motifs. Sont exclus les stagiaires et les intérimaires.

Ancienneté moyenne par statut, sexe, entité : ancienneté moyenne de tous les collaborateurs pris en compte dans l'indicateur des effectifs du rapport.

Nombre de CDI : collaborateurs disposant d'un contrat de travail CDI avec l'enseigne en France au 31 août de l'année en cours.

Nombre de CDD : collaborateurs disposant d'un contrat de travail CDD avec l'enseigne en France au 31 août de l'année en cours.

% des effectifs à temps partiels : collaborateurs en CDI ou CDD tous motifs embauchés à temps partiel rapporté au nombre total de collaborateurs (ceux de l'indicateur Effectif salarié) à la date du 31 août de l'année en cours.

Nombre d'heures travaillées : Cette année, en raison de la fermeture administrative des magasins en raison de l'épidémie de Covid, la donnée « Nombre d'heures travaillées » a été calculée comme suit : nombre d'heures contractuelles desquelles sont déduites tous les types d'absences (congés payés, absences maladie, accidents du travail, absences événements familiaux, absences formation). A noter que les heures de travail qui ont été indemnisées en « Activité partielle » n'ont pas été déduites. En revanche, les heures d'absence « maladie » qui faisaient suite à des arrêts liés au Covid (arrêts maladie « parents/enfants » ou arrêts ALD) n'ont pas été retraités et font donc partie des heures déduites au titre des absences.

Temps de travail hebdomadaire moyen pour les personnes à temps partiel par type de site : valeur moyenne des contrats horaires des salariés CDI ou CDD tous motifs au 31/08 de l'année en cours.

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

Taux de fréquence des accidents de travail : nombre d'accidents avec arrêts d'un jour au moins ayant débuté sur l'exercice/nombre d'heures travaillées x 1 000 000. Les accidents du travail rejetés par la CPAM et les rechutes sont exclus.

Taux de gravité des accidents de travail : nombre de jours ouvrés de travail perdus pour accident du travail/nombre d'heures travaillées x 1 000. Les jours ouvrés d'absence comptabilisés sont tous ceux ayant eu lieu pendant l'exercice concerné, quelle que soit la date de survenue de l'accident. Les accidents du travail rejetés par la CPAM et les rechutes sont exclus au moment de la notification par la CPAM.

Nombre de maladies professionnelles reconnues : nombre de salariés qui se sont vus reconnaître une maladie professionnelle au cours de l'exercice concerné.

Taux d'absentéisme : nombre d'heures d'absence rapporté au nombre d'heures travaillées telles que définies ci-dessus. Sont comptabilisées les absences liées aux motifs suivants : maladie, maternité, événements familiaux et absences injustifiées, etc.

% de sites ayant fait l'objet d'un audit santé/sécurité/bien-être au travail : nombre de sites ayant fait l'objet d'un audit santé/sécurité/bien-être au travail au cours de l'exercice rapporté au nombre total de sites.

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

% de collaborateurs formés à l'éthique : nombre de personnes formées à l'éthique cumulé depuis 2018 rapporté aux effectifs salariés. Le taux de responsables magasins formés est calculé sur la population incluant les responsables de magasins et les Directeurs de magasins.

Développer les compétences et l'employabilité de nos salariés

Nombre total d'heures de formation : nombre d'heures de formation délivrées sur la période pour lesquelles une attestation de présence a été fournie. Les heures de formation réalisées par des salariés ayant quitté Caroll au cours de l'exercice sont incluses dans l'indicateur.

% masse salariale consacrée à la formation : la somme totale destinée à la formation (coûts pédagogiques, logistiques, salariaux, versements volontaires) rapportée au montant de la masse salariale totale arrêtée au 31/12/2020.

Taux d'accès à la formation : nombre de collaborateurs ayant bénéficié d'au moins une action de formation sur la période, rapporté aux effectifs salariés.

Nombre de salariés en cours de formation qualifiante : nombre de salariés en cours de formation reconnue comme « qualifiante ».

% de salariés pour qui les revues de performance individuelle ont été déployées : nombre total de salariés (tous types de contrats) qui ont pu bénéficier au cours de l'exercice d'un entretien de revue de performance rapporté au nombre total de salariés.

Promouvoir la diversité et l'intégration du handicap

% de femmes dans le Codir : nombre de femmes dans le Codir/ Nombre de membres du Codir

% de magasins respectant les standards d'accessibilité aux personnes en situation de handicap : Il s'agit du % de magasins conformes aux normes d'accessibilité.

Nombre et % de collaborateurs en situation de handicap : modalités de calcul issues des dispositions légales.

Montant des achats/prestations effectués auprès du secteur protégé : montant global facturé à Caroll pour des achats ou des prestations réalisées auprès d'un secteur privilégié (ESAT, Handicap, etc.)

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE (DPEF)

Caroll International

Société Anonyme / 28 Avenue de Flandre / 75949 Paris

Rapport du commissaire aux comptes, désigné organisme tiers indépendant
sur le rapport de développement durable

Période du 1^{er} septembre 2020 au 31 août 2021

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 05).

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 12 et 13).

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 DPEF RISQUE A | 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 45) | % des usines actives de rang 1 de prêt-à-porter et d'accessoires dont le profil de risques a été évalué (page 25) % des usines actives de rang 1 de prêt-à-porter et d'accessoires identifiées (page 25) % des usines actives de rang 1 de prêt-à-porter et d'accessoires couvertes par un audit social valide % des usines de lavage en milieu humide actives de rang 2 auditées sur leur politique environnementale (page 25) Taux de gravité des accidents du travail (page 46) Taux de fréquence des accidents du travail (page 46) % d'usines actives de rang 1 de prêt-à-porter et d'accessoires renseignées dans la base RSE (page 56) |
| Méconnaissance des usines de rang 1 DPEF RISQUE B | Construire des relations de partenariat responsables avec nos fournisseurs (page 17) | % d'usines de prêt-à-porter et accessoires actives de rang 1 renseignées dans la base RSE (page 56) |
| Atteinte à la santé des clientes qui portent les vêtements Caroll DPEF RISQUE C | Maîtriser et contrôler la qualité de nos produits (page 31) | % de références produits couvertes par des tests d'innocuité et de durabilité (page 31) Nombre de suspicions d'allergie confirmées par tests en laboratoires (page 31) |
| Manque de traçabilité de la chaîne d'approvisionnement au-delà du rang 1 DPEF RISQUE D | Construire des relations de partenariat responsables avec nos fournisseurs (page 17) | % des usines actives de rang 1 de prêt-à-porter et accessoires dont le profil de risques a été évalué (page 25) % d'usines actives de rang 1 de prêt-à-porter et accessoires renseignées dans la base RSE (page 56) |
| Impacts environnementaux de la chaîne d'approvisionnement de Caroll DPEF RISQUE E | Développer l'écoconception de nos produits (page 34) Minimiser l'impact carbone de nos activités (page 40) | Nombre de références ayant fait l'objet d'actions visant à réduire leur empreinte environnementale (en nombre de modèles coloris) (page 57) Nombre de matières écoresponsables utilisées et taux de pénétration (page 57) Répartition des émissions de GES de Caroll par postes d'émissions (hors visiteurs) (page 40) |

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 l'attention de la Direction Générale,

En notre qualité de commissaire aux comptes de Caroll International SA (ci-après la « Société »), désigné organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1048 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr), et en réponse à votre demande, nous vous présentons notre rapport sur le rapport de développement durable relatif à la période allant du 1er septembre 2020 au 31 août 2021 (ci-après la « Déclaration »).

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 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 l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment en matière de lutte contre la corruption et de fiscalité, ni sur 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. 225-1 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.
- 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. 225-102-1 en matière sociale et environnementale.
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2eme alinéa du III de l'article L. 225-102-1.
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'entité, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses

Société par actions simplifiée au capital de 2 188 160 €
 Société d'Expertise Comptable inscrite au Tableau de l'Ordre d'Ile-de-France
 Société de Commissariat aux Comptes inscrite à la Compagnie Régionale de Versailles et du Centre 572 028 041 RCS Nanterre
 TVA : FR 02 572 028 041
 Une entité du réseau Deloitte

relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques.

- Nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés ; et
 - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes⁽¹⁾.
- Nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte 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⁽²⁾ 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 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 quatre personnes entre juillet et novembre 2021.

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 est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

(1) Commandes : privilégier les bons équilibres et éliminer les mauvaises surprises ; Politique d'achats responsables ; Code d'éthique : pour inspirer nos relations avec nos parties prenantes ; Les améliorations apportées en 2020-2021 en matière de santé, sécurité ; Une politique de rémunération transparente et équitable.

(2) Effectifs salariés France et répartition par type de contrat (CDI et CDD) ; Taux de fréquence et de gravité des accidents du travail ; Consommation totale d'emballages (dépôt) ; Quantité de déchets produits au dépôt ; Quantité totale de déchets papier et carton (dépôt et siège) ; Pourcentage de cartons et papiers recyclés (dépôt et siège) ; Consommation d'énergie ; Pourcentage d'usines actives de rang 1 de prêt-à-porter et d'accessoires renseignées dans la base RSE ; Pourcentage d'usines actives de rang 1 de prêt-à-porter et d'accessoires dont le profil de risques a été évalué ; Pourcentage des usines actives de rang 1 de prêt-à-porter et d'accessoires couvertes par un audit social valide ; Pourcentage d'usines actives de lavage en milieu humide de rang 2 couvertes par un audit environnemental ; Produits couverts par les tests d'innocuité et de durabilité (en nombre et en pourcentage) ; Nombre de références ayant fait l'objet d'actions visant à réduire leur empreinte environnementale ; Nombre de matières écoresponsables utilisées et taux de pénétration.

Paris-La Défense, le 17 novembre 2021
Le commissaire aux comptes,

Deloitte & Associés

Bénédicte Sabadie
Associée, Audit



Catherine Saire
Associé, Développement Durable



Conception Rédaction :
ici.&demain
Pauline Roulleau / Elsa Boniface
Direction Artistique :
Damien Vial

CAROLL
P A R I S

Behind our fashion

Rapport de Développement Durable
2020 | 2021