

L'ORÉAL

Plan de Vigilance 2019

Ce plan de vigilance a été publié dans le Document d'enregistrement universel 2019 de L'Oréal déposé à l'AMF le 17 mars 2020.

3.4. PLAN DE VIGILANCE

3.4.1. Introduction

L'Oréal s'appuie sur des Principes Éthiques forts qui guident son développement. Ces Principes - Intégrité, Respect, Courage et Transparence - sont le fondement de ses politiques en matière de développement durable, de responsabilité sociale et sociétale et de mécénat. L'Oréal promeut le respect de l'ensemble des Droits Humains et Libertés fondamentales internationalement reconnus.

L'Oréal se réfère en particulier à la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, au Pacte international relatif aux droits civils et politiques, au Pacte international relatif aux droits économiques sociaux et culturels et aux Conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail (bien que ces Conventions n'aient pas été toutes ratifiées par l'ensemble des pays dans lesquels le Groupe est présent).

Le Plan de Vigilance de L'Oréal répond aux obligations contenues dans la loi française du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre.

Il contient des mesures de vigilance raisonnable destinées à prévenir les risques d'atteintes graves aux Droits Humains et Libertés Fondamentales, ainsi qu'à la santé, la sécurité et l'environnement, dans le cadre d'une obligation de moyens.

Il s'adresse aux filiales contrôlées, au sens de l'article L 233-16 du Code de commerce, directement ou indirectement par L'Oréal (les « Filiales ») et aux fournisseurs et sous-traitants avec lesquels les différentes sociétés du Groupe entretiennent une « relation commerciale établie » : c'est-à-dire une relation commerciale directe, suivie et stable (conformément à la définition développée par la jurisprudence française) et qui, après une évaluation globale des risques, ont été identifiés en application de la cartographie des risques mentionnée au point 3.4.3.2.1. du présent Plan de Vigilance (ci-après les « Fournisseurs »).

Le Plan de Vigilance comporte les règles applicables en matière de prévention d'atteintes graves aux Droits Humains et Libertés Fondamentales, à la santé et la sécurité des personnes ainsi qu'à l'environnement, résultant des activités des Filiales et des Fournisseurs (3.4.2). Il comprend également les mesures raisonnables d'application effective de ces règles auprès des Filiales et des Fournisseurs ainsi que les procédures d'évaluation régulière de leur respect (3.4.3.). Il prévoit un mécanisme d'alerte et de recueil des signalements (3.4.4) et présente un compte rendu de sa mise en œuvre (3.4.5.)

Les actions de soutien, d'encouragement et de prévention des risques d'atteintes graves aux Droits Humains, aux Libertés Fondamentales, à la santé, à la sécurité et à l'environnement, contenues dans le présent Plan de Vigilance, sont des diligences raisonnables dont la mise en œuvre appartient aux Fournisseurs et Filiales.

Compte tenu de la diversité de l'activité des Filiales et des Fournisseurs, le Plan de Vigilance prévoit les mesures communes qui leur sont destinées en matière de prévention d'atteintes graves aux Droits Humains et Libertés Fondamentales, ainsi qu'à la santé, la sécurité et l'environnement.

Au-delà de ces mesures communes, L'Oréal et ses Filiales mènent volontairement des actions additionnelles sur ces mêmes sujets. Ces actions sont décrites dans d'autres chapitres du présent Document, notamment le chapitre 4.

Des Fournisseurs mènent volontairement des actions additionnelles sur ces sujets et sont encouragés par L'Oréal à le faire.

Une démarche d'amélioration continue

Dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue, le présent Plan fait l'objet de revues régulières par un Comité composé de représentants de la Direction Générale de l'Éthique, la Direction Générale des Opérations (EHS, Achats), la Direction Générale des Ressources Humaines, la Direction du *Risk Management* et de la *Compliance*, la Direction Générale de la Responsabilité Sociétale et Environnementale et la Direction Juridique. Il se réunit 3 fois par an. Chacun de ces représentants anime un réseau au niveau local (Correspondants Éthiques, équipes Environnement, Hygiène et Sécurité, Achats, Ressources Humaines, Responsables du Contrôle Interne, Coordinateurs SBWA) à travers le monde ce qui permet également de prendre en considération des remontées du terrain pour l'amélioration du Plan de Vigilance.

Le Plan a été présenté à des parties prenantes externes qualifiées et l'actualisation de son contenu est présenté chaque année au Comité d'Audit du Conseil d'Administration de L'Oréal.

3.4.2. Règles applicables

Les Filiales et les Fournisseurs doivent se conformer à la législation locale applicable et au socle minimal commun des règles mentionnées ci-dessous (ci-après les « Règles applicables »), afin de prévenir les atteintes graves aux Droits Humains et Libertés Fondamentales, à la santé et à la sécurité des personnes ainsi qu'à l'environnement. Lorsque la législation locale et/ou les règles internes des Filiales et des Fournisseurs prévoient des normes plus strictes que les Règles applicables, ces normes doivent prévaloir. Si, en revanche, les Règles applicables prévoient des standards plus exigeants, ce sont ces Règles qui prévalent à moins qu'il en résulte une activité illicite.

3.4.2.1. Règles applicables en matière de prévention d'atteintes graves aux Droits Humains et aux Libertés Fondamentales

Les Filiales et les Fournisseurs doivent se conformer au socle minimal commun composé des règles suivantes qui découlent d'une analyse des risques liée aux activités du Groupe et Fournisseurs dans des environnements à risque selon la cartographie des risques détaillée au point 3.4.3.2.1. du présent Plan de Vigilance :

Non-discrimination

Les discriminations sont des atteintes graves aux Droits Humains qui restent ancrées dans toutes les régions du monde où L'Oréal est présent. Les discriminations liées notamment au sexe, à l'orientation sexuelle et l'identité de genre, au handicap, à la situation de famille, à l'âge, aux opinions politiques et philosophiques, aux convictions religieuses, aux activités syndicales ou liées aux origines ethniques, sociales, culturelles ou nationales sont interdites :

- les discriminations liées à l'état de grossesse sont également interdites. À cet égard, L'Oréal interdit les tests de grossesse à l'embauche au sein du Groupe et demande aux Fournisseurs de se conformer à ce standard ;

- le harcèlement moral et le harcèlement sexuel sont aussi interdits au sein du Groupe. L'Oréal demande à ses Fournisseurs de se conformer à ce standard.

L'abolition du travail des enfants

La présence de L'Oréal dans certaines régions du monde particulièrement à risque du point de vue du travail des enfants dont l'Asie et l'Amérique Latine, a conduit le Groupe à identifier ce sujet comme étant prioritaire.

Pour tenir compte de la vulnérabilité des jeunes travailleurs, L'Oréal a fixé à 16 ans l'âge minimum d'embauche.

Les Filiales et les Fournisseurs sont tenus de vérifier l'âge de tout nouveau salarié au moment de son embauche.

L'Oréal interdit le travail de nuit et le travail dangereux pour la santé et la sécurité aux collaborateurs de moins de 18 ans dans ses Filiales. L'Oréal demande à ses Fournisseurs de se conformer à ce standard.

L'élimination de toute forme de travail forcé ou obligatoire

Dans certaines régions du monde où L'Oréal est présent, certaines pratiques telles que la retenue des papiers d'identité de travailleurs migrants sont contraires aux Droits Humains internationalement reconnus.

L'Oréal se réfère à la définition du travail forcé contenue dans la Convention n° 29 de l'Organisation Internationale du Travail sur le sujet. Le travail forcé y est ainsi défini comme « tout travail ou service exigé d'un individu sous la menace d'une peine quelconque et pour lequel cet individu ne s'est pas offert de plein gré ».

Toute forme de travail forcé, effectué sous la contrainte physique ou la menace, est interdite. Par conséquent :

- sauf obligation légale, les salariés ne peuvent faire l'objet de rétentions de papiers d'identité, passeports ou de tout autre document personnel. En cas d'obligation légale, ces documents doivent être rendus aux salariés à première demande ;
- il ne peut être demandé aux salariés de payer des frais de recrutement ou d'effectuer un dépôt d'argent afin d'accéder à l'emploi ;
- le recours au travail pénitentiaire n'est possible que lorsqu'il est volontaire dans le cadre d'un programme de réinsertion et est payé au prix du marché. Les Fournisseurs doivent solliciter l'autorisation de L'Oréal avant d'y avoir recours ;
- le personnel de sécurité doit uniquement assurer la sécurité des personnes et des biens ;
- toute éventuelle retenue sur salaire doit être strictement autorisée par la loi. Elle ne doit en aucun cas être utilisée avec un objectif ou un effet confiscatoire, directement ou indirectement au profit de l'employeur.

Les salariés doivent être libres de se déplacer sur leur lieu de travail, à l'exception des endroits auxquels l'accès est restreint pour des raisons de confidentialité ou de sécurité, de prendre des pauses et d'avoir accès à l'eau potable et à des toilettes.

Durée du travail

Quelle que soit la région du monde où L'Oréal est présent, en raison notamment du risque accru d'accident du travail, la durée du travail, incluant des heures supplémentaires, ne peut dépasser, au sein des Filiales et chez les Fournisseurs, 60 heures par semaine, pour les salariés dont le temps de travail fait l'objet d'un suivi.

Tous les salariés doivent bénéficier d'au moins un jour de repos par période de sept jours, ou deux jours de repos consécutifs par période de quatorze jours.

La liberté d'association

Des violations à la liberté d'association et au droit à la négociation collective, telles que les discriminations à l'encontre des représentants du personnel, peuvent se produire dans toutes les régions du monde où L'Oréal est présent.

La liberté d'association et le droit à la négociation collective des salariés doivent être respectés :

- les élections des représentants du personnel se déroulent sans interférence de l'employeur ;
- les représentants du personnel ont accès aux lieux de travail dans les limites des restrictions de sécurité et/ou de confidentialité éventuelles ;
- les discriminations à l'encontre des salariés exerçant des activités syndicales sont interdites.

Dans les régions où la liberté d'association et le droit à la négociation collective sont limités ou interdits, L'Oréal permet aux salariés de ses Filiales d'exprimer leurs éventuelles préoccupations par le biais d'autres modes d'expression et de dialogue avec le management, et souhaite que les Fournisseurs fassent de même.

3.4.2.2. Règles applicables en matière de prévention d'atteintes graves à la santé, la sécurité et à l'environnement

Comme pour toute activité de production, de distribution, de recherche et d'administration générale, le Groupe et ses Fournisseurs sont exposés à des enjeux de sécurité et d'environnement liés, par exemple, à l'utilisation de certaines matières premières, de machines ou d'équipements électriques en zone de fabrication ou de stockage, aux manutentions pouvant provoquer des accidents corporels, au traitement des eaux usées, etc.

En s'appuyant sur le travail de prévention de risques en matière de santé, sécurité et environnement mené par L'Oréal depuis de nombreuses années, les risques majeurs mentionnés ci-dessous ont été identifiés. Sur cette base, les Filiales et les Fournisseurs doivent s'engager à prendre toutes mesures destinées à prévenir la survenance de ces risques majeurs (le « Système de prévention »).

La prévention pour les filiales repose sur les programmes GHAP (*General Hazardous Assessment Procedure*) et SHAP (*Safety Hazards Assessment Procedure*) qui permettent d'identifier, globalement et pour chacun des postes de travail, les dangers, en évalue les risques et la mise en place des moyens de contrôle nécessaires. De la même façon, une analyse environnementale permet de caractériser les effets des activités du site sur son environnement et de mettre sous contrôle celles qui conduisent à des impacts potentiellement graves.

Les Fournisseurs compris dans la cartographie des risques s'appuient a minima sur la grille d'audit fournie par L'Oréal à la signature de la lettre d'engagement, pour réaliser leur évaluation des risques et mettre en place les moyens de prévention.

1. Risques en matière d'atteintes graves à l'environnement

Le Système de prévention doit comporter des mesures destinées à prévenir les atteintes graves à l'environnement dues aux événements et risques suivants :

- pollution graduelle dans le cadre de l'exploitation d'un site ou accidentelle dans le cadre de la survenance d'un événement particulier qui pourraient impacter l'air, les sols, les eaux de surface et les eaux souterraines ;
- pollution durant le transport des matières dangereuses.

2. Risques en matière d'atteintes graves à la santé et à la sécurité

Le Système de prévention doit comporter des mesures destinées à prévenir des atteintes graves à la santé et la sécurité des personnes en raison des événements et risques suivants :

- (i) Risques liés aux bâtiments et à l'utilisation d'équipements
 - Solidité des bâtiments (la construction et l'aménagement intérieur, y compris la conformité des équipements aux autorisations d'exploitation et aux permis de construire délivrés par les autorités locales dans le respect de la législation applicable, et en tout état de cause l'adaptation à l'activité à laquelle les bâtiments sont destinés) ;
 - Utilisation d'EMF (Engins Motorisés à Fourches) et Automatic Guided Vehicules (AGV) : risques causés par les interactions et interférences entre les EMF, les AGV et les piétons ;
 - Blessures pouvant être provoquées par l'interface entre les hommes et les machines : risques liés à l'accès aux parties en mouvement dans les équipements de travail.
- (ii) Risques liés aux sources d'énergie, aux matières et aux matériaux
 - Exposition à des sources d'énergies, fluides et émissions dangereux comme l'électricité, la pression, la vapeur, l'eau chaude ou une température élevée ;
 - Incendies résultant, notamment, de produits et matériaux inflammables ou d'installations électriques ;
 - Exposition des personnes à des poussières et des produits chimiques dangereux : par inhalation, ingestion ou contact avec la peau ;
 - Exposition des personnes à un niveau sonore élevé.
- (iii) Risques liés à l'activité des personnes
 - Entrée dans des espaces confinés et/ou risques d'anoxie ;
 - Isolement : risques associés au travail isolé pendant de longues périodes ;
 - Glissades et chutes ;
 - Ergonomie des postes de travail liés à la manutention de charges ;
 - Travaux de construction (risques pour les collaborateurs des Filiales et des Fournisseurs durant les activités de construction) ;
 - Travail en hauteur (risques de chute liés à l'utilisation d'échelles ou de marchepieds, accès et travail sur

plateformes et en toiture, utilisation de tables élévatrices, d'échafaudages, etc.).

3.4.3. Mesures d'application effective et de contrôle du respect du Plan de Vigilance

Le Plan de Vigilance comprend des mesures d'application effective visant à s'assurer de la correcte adoption des Règles applicables par les Filiales et les Fournisseurs. Le contrôle du respect du Plan est réalisé à travers des audits et analyses menés par des prestataires externes ou par les équipes du Groupe. Par ailleurs, les Filiales et les Fournisseurs sont invités à procéder à des autoévaluations.

3.4.3.1. Mesures d'application effective du Plan de Vigilance

1. Adoption des Règles applicables

(i) Adoption des Règles applicables par les Filiales

La mise en œuvre effective des Règles applicables à l'égard des Filiales s'effectue par leur incorporation dans les normes internes Groupe. À ce titre, le respect de l'application effective du Plan repose notamment sur des activités de Contrôle Interne en conformité avec la législation applicable.

La communication aux collaborateurs du Groupe des Règles applicables est décrite ci-après.

(ii) Adoption des Règles applicables par les Fournisseurs

Les Fournisseurs entrant dans la cartographie des risques (voir le paragraphe 3.4.3.2.1.) doivent s'engager à respecter les Règles applicables. En particulier, ils doivent signer la Lettre d'Engagement Éthique qui couvre les Règles applicables et qui les informe qu'ils peuvent faire l'objet d'un audit sur ces sujets.

Les autres Fournisseurs sont informés de la nécessité du respect des Règles applicables, condition essentielle à la passation des commandes par L'Oréal auprès des Fournisseurs.

2. Gouvernance

L'engagement de L'Oréal en matière de Droits Humains et de Libertés Fondamentales, de santé, de sécurité des personnes et d'environnement, est soutenu au plus haut niveau de l'entreprise par son Président-Directeur Général qui, chaque année, renouvelle l'engagement de L'Oréal à l'égard du Pacte Mondial des Nations Unies. Ces engagements sont également explicités dans la Charte Éthique et la politique Droits Humains du Groupe.

(i) Droits Humains et Libertés Fondamentales

Le Directeur Général de l'Éthique, Délégué du Président, a pour mission de superviser le respect des Droits Humains et des Libertés Fondamentales dans le Groupe. Cette mission lui a été confiée par le Président-Directeur Général de L'Oréal, auquel il rend compte.

Le Directeur Général de l'Éthique dispose d'un budget et d'une équipe dédiée, composée d'experts en matière de Droits Humains. Il a accès à tous les documents et informations concernant l'activité du Groupe et s'appuie sur toutes les équipes et ressources du Groupe pour mener à bien sa mission.

Le Comité de Pilotage Droits Humains, présidé par le Directeur Général de l'Éthique et composé des représentants des différentes activités, fonctions et zones géographiques (dont les Achats, RH, RSE, Sûreté, Sécurité, etc.), permet la coordination et l'échange sur la mise en œuvre de la politique Droits Humains du Groupe.

Les Patrons de Pays (ou, pour les collaborateurs Corporate ou Zone, les membres du Comité Exécutif dont ils dépendent) sont garants de la mise en œuvre de la politique en matière de Droits Humains et Libertés Fondamentales. Le Directeur Général de l'Éthique rencontre systématiquement chaque nouveau Patron de Pays/Patron d'Entités du Groupe et Directeur des Ressources Humaines de Filiale afin de le sensibiliser aux questions des Droits Humains et Libertés Fondamentales.

Les équipes Ressources Humaines veillent à ce que l'activité des Filiales respecte les Droits Humains et Libertés Fondamentales vis-à-vis des collaborateurs.

Les collaborateurs peuvent se tourner vers leur hiérarchie, leur Directeur des Ressources Humaines, leur Directeur Juridique, leur Directeur des Achats, leur Correspondant Éthique et vers le Directeur Général de l'Éthique, notamment s'ils ont des questions concernant le respect des Règles applicables.

Les équipes Achats veillent à ce que l'activité des Fournisseurs respecte les Droits Humains et Libertés Fondamentales. Aucun référencement d'un Fournisseur entrant dans la cartographie des risques n'est réalisé dans les systèmes informatiques de L'Oréal sans qu'il ait pris l'engagement contractuel de respecter les Règles applicables. Les équipes Achats abordent lors des Comités de Direction intégrant les représentants de toutes les Zones et domaines achat, les résultats des audits, leurs conséquences sur les relations commerciales et les plans d'action y afférents en vue de l'amélioration continue des résultats chez les Fournisseurs.

(ii) Environnement, santé et sécurité

Le Directeur Général des Opérations, rattaché au Président-Directeur Général du Groupe, est responsable de la politique générale en matière de prévention de risques d'atteintes graves à l'environnement, la santé et la sécurité dont la mise en œuvre doit être assurée par les Filiales et les Sites du Groupe. Lorsque le mot « Site » est utilisé dans le présent document, il fait référence aux lieux de travail, c'est-à-dire aux bâtiments qui accueillent le personnel des Filiales et des Fournisseurs, ainsi que les terrains sur lesquels ces bâtiments sont implantés.

Le Directeur Général des Opérations s'appuie et délègue le déploiement et le suivi de l'application de cette politique à des :

- Directeurs d'usines et de centrales de distribution qui sont, de par leurs fonctions, responsables du déploiement et de l'efficacité de la mise en œuvre des politiques définies par le Groupe. Leur rémunération est en partie liée à leurs performances sur le plan de l'environnement, de la santé et de la sécurité ;
- Responsables EHS qui sont des managers formés et dédiés au respect de la politique EHS et qui assurent le déploiement des règles, des procédures et des objectifs de performances associés du Groupe dans toutes les entités qui composent celui-ci ;
- Directeurs des Opérations Pays qui sont responsables, entre autres, du respect de la politique EHS pour les centrales de distribution, les Sites administratifs et les boutiques au niveau de leur pays.

Par ailleurs, les équipes Achats sont en charge de recueillir l'acceptation des Règles applicables par les Fournisseurs entrant dans la cartographie des risques *via* la Lettre d'Engagement Éthique.

Les équipes Achats et les équipes Qualité assurent, chez les Fournisseurs entrant dans la cartographie des risques et à travers des audits de contrôle réalisés par des sociétés tierces, le suivi de la mise en œuvre par les Fournisseurs de mesures de prévention des risques EHS. Comme pour les Droits Humains, les équipes Achats abordent lors de plusieurs Comité de Direction intégrant les représentants de toutes les Zones et domaines achat, les résultats des audits, leurs conséquences sur les relations commerciales et les plans d'action y afférents en vue de l'amélioration continue des résultats chez les Fournisseurs.

3. Communication et Formation

La communication des Règles applicables et la formation des équipes concernées viennent compléter et appuyer les mesures d'application effective du Plan de Vigilance par L'Oréal auprès des Filiales et des Fournisseurs.

(i) Droits Humains et Libertés Fondamentales

Communication

Les équipes Ressources Humaines doivent être informées des Règles applicables par leur hiérarchie fonctionnelle.

Par ailleurs, tout nouveau collaborateur du Groupe doit se voir remettre, en mains propres ou électroniquement, la Charte Éthique du Groupe et doit confirmer en avoir pris connaissance. La Charte Éthique et son contenu doivent être régulièrement rappelés aux collaborateurs.

En outre, tout collaborateur en contact avec des Fournisseurs doit recevoir à son arrivée le guide « Nos Achats au Quotidien » qui détaille les Règles Éthiques qui s'appliquent dans la gestion de la relation avec les Fournisseurs.

Un site intranet sur l'Éthique est mis à la disposition des collaborateurs.

Une journée annuelle sur l'Éthique est organisée depuis 2009. Cette journée permet de dialoguer, y compris sur le respect des Droits Humains et Libertés Fondamentales, *via* un webchat avec, d'une part, le Président-Directeur Général de L'Oréal, et d'autre part, les autres membres du Comité Exécutif. Des échanges sur l'Éthique sont également organisés dans les Filiales afin de permettre aux collaborateurs d'échanger avec le Directeur Général de leur Filiale.

En 2019, le taux de participation à l'*Ethics Day* a été de près de 70 %. Plus de 7 000 questions ont été posées.

Le 10 décembre 2019, pour célébrer la journée internationale des Droits Humains de l'ONU, le Groupe a lancé une campagne interne sur les Droits Humains pour sensibiliser les collaborateurs au sujet. Cette campagne illustre la prise en compte des Droits Humains et Libertés Fondamentales par les différentes fonctions du Groupe. La campagne met notamment en avant certains collaborateurs qui travaillent au quotidien sur ces sujets et propose une plateforme participative.

En ce qui concerne les Fournisseurs, au-delà de la communication des Règles applicables au moyen des Lettres d'Engagement Éthique, un site Internet a été mis à la disposition des Fournisseurs stratégiques (Fournisseurs Classe A tels que définis au paragraphe 3.4.3.2.1.) de matières premières, de packaging et des sous-traitants de produits finis. Ce site comprend les documents suivants :

- Charte Éthique ;
- Politique L'Oréal sur les Fournisseurs/sous-traitants et le travail des enfants.

Formation

Il existe un *e-learning* spécifique et obligatoire sur l'Éthique, couvrant notamment des sujets liés aux Droits Humains et Libertés Fondamentales.

Par ailleurs, les nouveaux acheteurs doivent recevoir la formation obligatoire sur les Achats Responsables, afin de les former au respect des Principes Éthiques du Groupe.

Un *e-learning* sur les audits Fournisseurs, détaillant la procédure d'audit applicable, est également disponible pour tous les acheteurs. Une version adaptée aux Fournisseurs est proposée sur le même site Internet que les éléments de communication précités, ainsi qu'un *e-learning* : *Ethics e-learning for business partners*.

(ii) Santé, Sécurité, Environnement (EHS)

Communication

Les managers EHS sont informés des Règles applicables par leur hiérarchie fonctionnelle.

Chaque Site du Groupe doit organiser chaque année une journée dédiée à l'EHS afin de sensibiliser l'ensemble des collaborateurs aux risques auxquels ils sont exposés et aux moyens de prévention adaptés, en complément des actions ponctuelles locales.

De plus, une campagne Groupe de sensibilisation aux risques majeurs en matière de sécurité, avec un déploiement sur 3 ans et une mise en œuvre d'une thématique spécifique tous les 4 mois, vient développer, dans la durée, la sensibilité des collaborateurs à ces risques.

Une lettre mensuelle à destination des responsables EHS du Groupe et de leurs responsables permet de suivre le niveau de performance et de partager les bonnes pratiques EHS.

Formation

La formation EHS comprend les différentes actions de formation réalisées en matière de sécurité, de santé ou d'environnement et recouvre la formation EHS générale, la formation EHS type de métier et la formation EHS spécifique. La formation doit concerner tous les collaborateurs L'Oréal, mais également les intérimaires et sous-traitants travaillant au sein des entités du Groupe.

Par formation EHS générale, il faut entendre notamment :

- la formation commune réalisée, par exemple, lors de l'accueil de toute personne arrivant sur un Site (employé de L'Oréal ou intérimaire) et ce quelle que soit sa fonction ;
- les formations à la sécurité incendie, au secourisme, à la lutte anti-pollution, au recyclage, à la sensibilisation EHS générale, etc.

Par formation EHS type de métier, il faut entendre la formation propre à un type de métier ou d'activité (par exemple l'ensemble des opérateurs de conditionnement d'une usine).

Par formation EHS Spécifique, il faut entendre la formation EHS adaptée au(x) poste(s) de travail tenu(s) et activités effectuées par la personne.

En matière d'ergonomie, un *e-learning* « manutention manuelle » est mis à disposition de l'ensemble des collaborateurs.

Enfin, un haut niveau d'expertise pour les Équipes EHS monde, ainsi que le développement d'une culture EHS des « Top managers », managers et superviseurs est assuré par le déploiement d'un parcours de formation adapté à chacun.

3.4.3.2. Contrôle du respect du plan

1. Hiérarchisation des risques de non-respect des Règles applicables (cartographie des risques)

En ce qui concerne les Filiales, la cartographie des risques de non-respect des Règles applicables a été établie en tenant compte du type d'activité (administrative, de fabrication, d'entreposage, etc.) et, dès lors, du type de Site (bureaux administratifs, usines, centrales, centres de recherche, etc.).

En ce qui concerne les Fournisseurs, la cartographie des risques de non-respect des Règles applicables a été établie en matière de Droits Humains, Libertés Fondamentales, environnement, santé et sécurité, selon une méthodologie qui prend en compte les paramètres suivants :

- Le pays d'implantation des sites du Fournisseur : un pays est considéré vulnérable en matière de Droits Humains et de Libertés Fondamentales, ainsi qu'en matière d'environnement, santé et sécurité, s'il vérifie au moins l'un de ces critères :

1. Le pays est classé « High risk » ou « Extreme risk » selon les critères du cabinet de consultants Verisk Maplecroft : 12 indices d'évaluation sont utilisés dans cette méthodologie et agrégés en une note unique comparée aux valeurs seuils fixées par Verisk Maplecroft.
2. Les résultats d'audits sociaux exécutés par L'Oréal dans le pays incluent des cas de Zero Tolerance ou Need Immediate Action (« NIA » notation correspondant aux non-conformités les plus sévères).
3. Les experts internes ou partenaires de L'Oréal (exemple : Ecovadis) recommandent de le considérer comme pays à auditer.

- Le secteur d'activité : chaque Fournisseur est associé à un domaine sectoriel selon une hiérarchie sous gouvernance des Achats (« Global Purchasing Categories »).
- La nature des opérations : les activités les plus fortement exposées au risque social sont les activités à forte valeur ajoutée manuelle, impliquant le travail sur ligne de production.

Cette cartographie des risques permet de hiérarchiser les contrôles de la bonne application des Règles applicables et en particulier de décider du déclenchement d'audits menés par des sociétés tierces spécialisées. Le résultat de cette cartographie des risques est présenté sous la forme de matrices servant à la prise de décision sur le déclenchement des audits.

MATRICE DE DÉCLENCHEMENT DES AUDITS FILIALES

Type de pays	Sites audités
Tous les Pays	Usines et centrales d'expédition

MATRICE DE DÉCLENCHEMENT DES AUDITS FOURNISSEURS SELON LA CARTOGRAPHIE DES RISQUES

Secteurs d'activité	Description du secteur d'activité	Type de pays	Fournisseurs audités
Matières premières	Fournisseurs d'ingrédients utilisés pour produire des cosmétiques dans les usines L'Oréal	Pays classifiés « risque élevé »	Fournisseurs Classes A et B ⁽¹⁾
Packaging	Fournisseurs de packaging utilisés pour produire dans les usines L'Oréal	Pays classifiés « risque élevé »	100 % des Fournisseurs
Sous-traitants	Fournisseurs produisant des cosmétiques pour L'Oréal (<i>Full-buy, Full-service, etc.</i>)	Pays non classifiés « risque élevé »	100 % des nouveaux Fournisseurs (audit initial) Quand la notation « satisfaisant » ou « NCI » (<i>Need Continuous Improvement, c'est-à-dire Besoin d'amélioration continue</i>) est atteinte, des audits supplémentaires ne sont pas rendus nécessaires
		Pays classifiés « risque élevé »	100 % des sous-traitants
Appareils dermo-cosmétiques	Fournisseurs d'appareils & électroniques (Clarisonic, etc.)	Pays classifiés « risque élevé »	100 % des Sites de production des Fournisseurs
Équipements industriels	Fournisseurs d'équipements industriels (cuves de fabrication, machines de remplissage, etc.)	Pays classifiés « risque élevé »	100 % des Sites de production des Fournisseurs
Objets promotionnels	Fournisseurs d'objets promotionnels (sacs, etc.)	Pays classifiés « risque élevé »	100 % des Sites de production des Fournisseurs
Matériel destiné aux points de vente	Fournisseurs de matériel destiné à la présentation des produits sur les points de vente	Pays classifiés « risque élevé »	100 % des Sites de production des Fournisseurs
Services destinés aux points de vente	Architecte, contractant général, maintenance	Non applicable	Non applicable
Co-packing	Fournisseurs de <i>co-packing</i> (parfois appelés sous-traitants ou <i>Co-Packers</i>)	Pays non classifiés « risque élevé »	100 % des nouveaux Fournisseurs (audit initial) Quand la notation « Satisfaisant » ou « NCI » (<i>Need Continuous Improvement, c'est-à-dire Besoin d'amélioration continue</i>) est atteinte, des audits supplémentaires ne sont pas rendus nécessaires
		Pays classifiés « risque élevé »	100 % des Sites de production des Fournisseurs
Prestataires logistiques (hors transport)	Centres de distribution externalisés	Pays non classifiés « risque élevé »	100 % des nouveaux Fournisseurs (audit initial) Quand la notation « Satisfaisant » ou « NCI » (<i>Need Continuous Improvement, c'est-à-dire Besoin d'amélioration continue</i>) est atteinte, des audits supplémentaires ne sont pas rendus nécessaires
		Pays classifiés « risque élevé »	100 % des Sites de production des Fournisseurs

(1) L'expression Fournisseurs Classe A signifie que ces Fournisseurs représentent 80 % du total du montant des achats cumulés dans le domaine (« Secteur d'activité »). L'expression Fournisseurs Classe B signifie que ces Fournisseurs représentent 95 % du total du montant des achats cumulés dans le domaine (« Secteur d'activité »).

2. Dispositif d'audit et d'autoévaluation

(i) Les audits

Les audits des Règles applicables

Des audits des Règles applicables sont utilisés pour vérifier la bonne application du Plan de Vigilance par les Filiales et les Fournisseurs entrant dans la cartographie des risques.

Les audits sont réalisés par des sociétés d'audits externes spécialisées.

Lorsqu'une Filiale ou un Fournisseur fait l'objet d'un audit, celui-ci est réalisé en conformité avec la cartographie des risques mentionnée au paragraphe 3.4.3.2.1. Cet audit donne lieu à un rapport écrit.

Concernant les Filiales, ces rapports sont disponibles dans une base consultable et sécurisée destinée aux Directeurs des Ressources Humaines du Groupe et aux Directeurs des Opérations pays, dans certains cas. Concernant les Fournisseurs, ces rapports sont destinés aux acheteurs du Groupe.

Trois types d'audits existent :

- les audits initiaux (premiers audits réalisés) ;
- les audits de suivi (audits réalisés 12 à 24 mois au maximum après la demande d'action immédiate (NIA) suivant le caractère sérieux des non-conformités relevées) ;
- les audits de confirmation, 3 ans après l'audit initial.

Les résultats possibles d'audits sont :

- **Satisfaisant** : tous les critères sont conformes aux Règles applicables et les bonnes pratiques sont soulignées ;
- **Need Continuous Improvement** (besoin d'amélioration continue) : des non-conformités mineures sont relevées mais n'ont pas d'impact sur la sécurité et la santé des salariés ;
- **Need Immediate Action** (besoin d'action immédiate) : des non-conformités sont relevées en raison de leur caractère sérieux soit parce qu'elles sont récurrentes, soit parce qu'elles ont un impact potentiel sur la sécurité et la santé des salariés ;
- **Zero Tolerance** : relevée, par exemple, en cas de non-conformité critique en matière de travail d'enfant, de travail forcé, de maltraitance physique, de liberté d'aller et venir, de risque immédiat d'accident pour les salariés ou de tentative de corruption des auditeurs ;
- **Access Denied** (accès refusé) : relevé en cas de refus d'audit (par exemple en cas de refus d'accès partiel ou complet des auditeurs au site).

En cas de non-conformité (*Need Continuous Improvement*, *Need Immediate Action*, *Zéro Tolérance*), des plans d'actions correctifs doivent être mis en place et font l'objet d'un audit de suivi au niveau des Filiales et des Fournisseurs.

L'absence de mise en œuvre effective d'un plan d'action correctif peut, lorsqu'il s'agit de Filiales, déclencher des alertes auprès des Patrons de Pays concernés. Par ailleurs, les Filiales peuvent décider de lier tout ou partie de la rémunération de leurs managers et/ou de leur évaluation à leur performance dans la mise en œuvre des Règles applicables.

Lorsqu'il s'agit de Fournisseurs, les non-conformités majeures (*Need Immediate Action*, *Zéro Tolérance* ou *Access Denied*) ou l'absence de mise en place d'actions correctives, peuvent entraîner le non-référencement d'un nouveau Fournisseur, la suspension ou l'arrêt des relations commerciales avec un Fournisseur référencé.

De plus, en cas de signalement par tout moyen de l'existence d'un risque sérieux de non-respect des Règles applicables, un audit spécifique peut être déclenché. En particulier, dans le cadre des visites habituelles réalisées auprès des Fournisseurs, des rapports de visite sont émis et peuvent donner lieu, le cas échéant, à des audits additionnels.

Les audits EHS spécifiques aux Filiales

Afin de s'assurer du respect de la politique EHS dans le Groupe, un système d'audit mondial est en place depuis 1996 et a été renforcé en 2001 avec la présence d'auditeurs externes, experts des contextes et réglementations locales. Ces audits ont lieu régulièrement sur chacun des Sites L'Oréal : tous les 3 ans pour les sites de production, et tous les 4 ans pour les centrales de distribution, sites administratifs, et centres de recherche. Si le résultat de l'audit n'est pas au niveau exigé par le référentiel L'Oréal, un audit spécifique intermédiaire est programmé dès l'année suivante. Tous les ans, les équipes en charge des risques EHS revoient les résultats des audits et identifient des plans d'amélioration généraux. Les plans d'amélioration spécifiques aux Sites audités sont mis en place immédiatement après la fin de l'audit. Par ailleurs, toute mesure d'urgence destinée à prévenir un risque imminent pour la santé des personnes se trouvant dans le Site, est mise en place par les équipes EHS du Site sans attendre la réalisation d'un audit et même si elle ne fait pas partie du plan d'amélioration pouvant exister.

Il existe différentes grilles d'audits appelés « risques », « culture », ou « mixtes », mises en œuvre selon la maturité et le type d'activité des Sites. Celles-ci évaluent notamment :

- la conformité des pratiques et installations aux procédures et règles du Groupe ;
- les progrès en matière de performances EHS ;
- les risques éventuels que les Sites pourraient présenter en matière d'EHS ;
- le niveau de management et de déploiement de la culture EHS sur les Sites.

Les diligences complémentaires

L'Oréal fait également appel aux analyses et à la notation utilisée par Ecovadis, société d'analyse, afin d'évaluer les politiques mises en place par les Fournisseurs, entre autres, sur les sujets abordés dans le Plan de Vigilance. Cette évaluation est un guide indicatif qui peut être complété par les audits mentionnés ci-dessus.

(ii) Dispositif d'auto-évaluation

Droits Humains et Libertés Fondamentales

Un système de *reporting* éthique annuel permet un suivi de la mise en œuvre des Règles applicables au sein des Filiales, notamment sur les Droits Humains et Libertés Fondamentales. Les Pays sont informés de leurs éventuels axes d'amélioration par la Direction Générale de l'Éthique.

Le Directeur Général de l'Éthique, Délégué du Président, visite régulièrement les entités du Groupe à travers le monde pour rencontrer les collaborateurs à tous les niveaux de l'entreprise. En 2019, il s'est ainsi rendu dans 14 pays.

Environnement, santé et sécurité

Le Comité de Direction des Sites de L'Oréal dispose d'outils d'auto-évaluation de leurs pratiques par rapport au référentiel d'audit qui leur est communiqué, ce qui leur permet de mettre en place, le cas échéant, un plan d'amélioration.

3.4.4. Mécanisme d'alerte et de recueil de signalements

La politique « Speak Up/Parlons-En » de L'Oréal permet aux collaborateurs de signaler, notamment, des atteintes graves en matière de Droits Humains et Libertés Fondamentales, de santé et sécurité des personnes et de respect de l'environnement, notamment via un site Internet sécurisé (ligne d'alerte éthique) directement auprès du Directeur Général de l'Éthique, Délégué du Président.

3.4.5. Compte rendu de la mise en œuvre effective du Plan de Vigilance

Le présent paragraphe rend compte des résultats de l'année 2019 de l'application du Plan de Vigilance à l'égard des Filiales et des Fournisseurs.

3.4.5.1. Résultats des mécanismes d'alerte et de recueil de signalements

Le site d'alerte éthique du Groupe (www.lorealpeakup.com) a été ouvert en 2008 et en 2018 à l'ensemble des parties prenantes du Groupe et une nouvelle procédure sur le recueil et traitement des signalements a été publiée. Par ailleurs, les Collaborateurs disposent de plusieurs autres canaux afin de remonter leurs signalements (ligne hiérarchique, lignes locales dédiées, etc.).

En 2019, il y a eu 647 signalements concernant l'éventuel non-respect des règles applicables et notamment :

- 30 en matière de harcèlement sexuel dont 20 étaient fondés en tout ou partie et qui ont notamment donné lieu à 7 départs du Groupe ;
- 135 en matière de harcèlement moral dont 62 étaient fondés en tout ou partie et qui ont notamment donné lieu à 15 départs du Groupe ;
- 43 en matière de discrimination dont 20 étaient fondés en tout ou partie et qui ont notamment donné lieu à 5 départs du Groupe ;
- 7 en matière de santé et sécurité dont 2 étaient fondés en tout ou partie et qui ont notamment donné lieu à 1 départ du Groupe ;
- aucun en matière d'environnement.

3.4.5.2. Résultats de l'application du plan à l'égard des Filiales

1. Adoption des Règles applicables par les Filiales

Les Règles applicables font partie des normes internes de la totalité des Filiales du Groupe.

91 % des collaborateurs ont accusé individuellement réception de la Charte Éthique et 74 % des collaborateurs ont été formés grâce à un outil de formation *e-learning* sur l'éthique.

Chaque responsable EHS ainsi que chaque personne travaillant dans une usine ou une centrale de distribution est formé aux Règles applicables en matière de Santé, Sécurité et Environnement (EHS). Tous les nouveaux collaborateurs sont formés aux Règles Sécurité et Santé, quel que soit le lieu de travail.

2. Dispositif de suivi et contrôles réalisés en matière de Droits Humains

2 audits ont été réalisés au sein des usines et centrales appartenant au Groupe, et ont couvert l'ensemble des Règles sur les Droits Humains.

Résultats par thème

(i) **Travail des enfants** : les audits n'ont révélé aucune non-conformité en matière d'emploi d'un enfant de moins de 16 ans.

Dans le cadre du *reporting* éthique annuel, il est remonté qu'en 2019 :

- 31 collaborateurs étaient âgés de 16 à 18 ans ;
- 1 collaborateur de moins de 16 a travaillé dans les Filiales. Il s'agissait d'une personne âgée de 15 ans ayant un contrat limité à 10 heures maximum par semaine en dehors des horaires scolaires au sein de L'Oréal Canada, en conformité avec la réglementation locale.

(ii) **Travail forcé** : aucun audit n'a révélé de travail forcé (ceci inclut la liberté de mouvement et l'absence de retenue sur salaire).

Dans le cadre du *reporting* éthique annuel, L'Oréal Italie a indiqué, en collaboration avec des ONG locales, acheter des sacs fabriqués en milieu carcéral.

(iii) **Liberté d'association** : les audits n'ont révélé aucune non-conformité.

(iv) **Non-discrimination** : les audits n'ont révélé aucune non-conformité.

(v) **Durée du travail** : un audit a révélé une non-conformité mineure. Il s'agissait d'un dépassement du nombre d'heures supplémentaires.

(vi) **Salaires et frais** : un audit a révélé une non-conformité mineure sur la rémunération des congés.

(vii) **Harcèlement sexuel et moral** : les audits n'ont révélé aucune non-conformité.

(viii) **Hygiène et sécurité** : un audit a révélé des non-conformités. Il s'agissait de quelques Collaborateurs n'ayant pas participé aux formations sécurité ainsi qu'une non-conformité sur le système électrique en place.

3. Dispositif de suivi et contrôles réalisés en matière de Santé, Hygiène et Environnement

En 2019, 63 « top managers » (Directeurs d'usines, de centrales de distribution, membres de Comité de Direction, etc.) ont participé au séminaire « *Leadership & Safety culture* », qui s'est déroulé au CEDEP, le Centre Européen d'Éducation Permanente, sur le campus de l'INSEAD en France. Depuis le début de ce programme, 573 seniors managers ont été formés. Les principaux objectifs du séminaire sont de sensibiliser les tops managers aux enjeux de la sécurité, de renforcer leur capacité à faire adopter des comportements sûrs et à les maintenir à long terme.

36 usines ont certifiées OSHAS 18001 ou équivalent, soit 95 % des usines du Groupe.

33 usines sont certifiées ISO 14001, soit 87 % des usines du Groupe.

Le nombre d'audits risques EHS des usines et centrales de distribution appartenant au Groupe a été de 24 en 2019, sur la base d'un audit tous les 3 ans pour les usines et tous les 4 ans pour les centrales de distribution.

Les risques les plus fréquemment identifiés lors des audits risques EHS sont relatifs à la protection incendie, la sécurité des procédés, les énergies dangereuses, le confinement des eaux d'extinction et le management des effluents. Les non-conformités et les mises en demeure font systématiquement l'objet d'actions correctives.

Le nombre de plaintes du voisinage était de 3 en 2019 : 1 académie a fait l'objet de 2 plaintes en raison du bruit occasionné par 2 événements publics ; 1 centrale de distribution a fait l'objet d'une plainte en raison du bruit occasionné par l'utilisation d'un générateur d'électricité installé temporairement avant le raccordement définitif au réseau qui a eu lieu quelques jours après le dépôt de plainte.

Le nombre de non-conformités par rapport à la réglementation en matière d'environnement notifiées par une autorité administrative était de 13 en 2019. 4 de ces non-conformités notifiées portent sur la qualité des effluents. Les mises en demeure font l'objet d'actions correctives.

Une amende a été infligée en 2019 (Brésil), d'un montant de 18 000 dollars US suite à une demande de l'administration locale concernant l'évolution du système de traitement des effluents bien qu'aucune non-conformité, ni pollution n'aient été constatées. Cette demande intervenant juste avant la fermeture du site concerné, les travaux n'ont pas été réalisés et l'amende payée.

3.4.5.3. Résultats de l'application du plan à l'égard des Fournisseurs

1. Adoption des Règles applicables par les Fournisseurs

100 % des Fournisseurs stratégiques ont pris l'engagement contractuel de respecter les Règles applicables.

Tous les acheteurs ont connaissance des Règles applicables et savent quelles personnes contacter en cas de doute.

En 2019, 88 acheteurs nouvellement entrés dans le Groupe ont reçu une formation approfondie aux achats responsables.

2. Dispositif de suivi et contrôles

Le contrôle des Règles applicables est réalisé au moyen d'audits externes. Ces audits abordent les questions relatives aux Droits Humains, ainsi qu'à l'Environnement, la Santé et la Sécurité et portent sur l'ensemble des activités du Site audité sans être cantonnés aux seules parties du Site qui opèrent pour L'Oréal.

1 562 audits sur sites ont été réalisés en 2019 , dans le cadre de procédures d'audits réguliers mais également dans le cadre d'audits *ad hoc* suite à des signalements (50 audits *ad hoc* en 2019) ⁽¹⁾. Ainsi, 93 % des sites de production des Fournisseurs nécessitant des audits ont été audités au moins une fois.

Les non-conformités constatées lors de ces audits sociaux relevant du Plan de Vigilance sont décrites ci-dessous.

2.1. En matière de Droits Humains

Résultats des audits par thème

(i) **Travail des enfants** : 5 audits ont révélé l'emploi de 9 enfants de moins de 16 ans . Les mesures nécessaires ont été prises pour ne pas démarrer ou cesser toute relation commerciale avec les entreprises concernées. Malgré la cessation des relations, il a été demandé de scolariser les enfants.

Par ailleurs, des non-conformités constatées portaient sur le thème « Travail des enfants » et en particulier sur l'absence de procédures de vérification de l'âge au moment de l'embauche par le Fournisseur, de l'absence de copies des documents d'identité, même s'il n'a pas été constaté la présence d'enfants lors de l'audit. La correction de cette situation a été demandée aux Fournisseurs et un audit de suivi est prévu.

Enfin, une information spécifique au Comité de Direction Achat a été réalsée sur ces cas, en insistant sur l'importance de la sensibilisation des équipes à ce sujet.

(ii) **Travail forcé** : 7 % des non-conformités .

L'essentiel des non-conformités concerne la rétention de documents d'identité hors obligation légale, ainsi que la liberté pour les employés de mettre fin à leur contrat sans pénalité (financière ou autre) sauf celles éventuellement prévues par la législation sociale. Les principales mesures correctives demandées ont été la restitution des documents d'identité et la mise à jour des contrats des employés. Un audit de suivi vérifiera la mise en place effective de ces mesures correctives.

(iii) **Liberté d'association** ⁽²⁾ : 3 % des non-conformités .

L'essentiel des non-conformités concernait la non-élection libre des représentants des employés sans interférence de la direction. Des élections doivent être mises en place ou, à défaut dans les pays où de telles élections ne sont pas légales, des réunions d'employés doivent être organisées pour remonter des points à améliorer.

(iv) **Non-discrimination** : 1,3 % des non-conformités .

Ces non-conformités concernaient majoritairement l'absence d'une politique claire et uniforme pour assurer l'absence de discrimination à l'embauche ou des discriminations dans le paiement des salaires et autres frais.

Il a été demandé de mettre en place de telles politiques, qui seront vérifiées dans les prochains audits.

(v) **Durée du travail** : 24 % des non-conformités .

Les non-conformités concernaient le non-respect des Règles applicables, mais également l'absence de documents suffisants pour assurer un correct suivi des Règles applicables en matière de durée du travail. Dans l'ensemble de ces cas, des plans d'action sont mis en place et un audit de suivi est prévu.

Les Commissaires aux Comptes ont exprimé une assurance raisonnable sur cet indicateur

(1) Les audits pour lesquels l'auditeur n'a pas pu accéder au site ou à des données suffisantes sont inclus. Ils représentent 2,9 % du nombre total d'audits. À noter que ces cas sont exclus de l'analyse des cas de non-conformités.

(2) Chiffres excluant les audits où la vérification n'a pas pu être réalisée du fait de la spécificité réglementaire locale.

(vi) Salaires et frais: 19 % des non-conformités ☒.

Les audits n'ont pas constaté des retenues sur salaires et frais indus.

Lorsque l'audit constate des non-conformités sur la correcte liquidation des salaires, des bénéfices sociaux ou le correct paiement des heures supplémentaires, quand bien même il ne s'agit pas de retenues sur salaires indues, il est demandé aux Fournisseurs de corriger la situation et un audit de suivi est prévu.

(vii) Harcèlement sexuel et moral : 2,4 % des non-conformités ☒.

L'essentiel de ces non-conformités concernait l'absence d'une politique écrite interdisant le harcèlement moral et sexuel, ou l'absence de système interne permettant la dénonciation sans conséquence négative pour l'employé concerné.

Il a été demandé de rédiger ces politiques, qui seront vérifiées dans des audits ultérieurs.

Les autres non-conformités constatées ne portaient pas sur des atteintes graves aux Règles applicables.

2.2. En matière de Santé, Sécurité et Environnement

38 % des non-conformités concernaient les Règles applicables en matière de Santé, Sécurité et Environnement.

L'essentiel des cas concernait le (i) manque de formation pour l'évacuation d'urgence, la manipulation des extincteurs ou l'utilisation des équipements de protection, (ii) le manque ou la fermeture de plus de 50 % des sorties d'urgence, ou (iii) l'absence de rampe aux escaliers.

Des formations à l'évacuation d'urgence et à la manipulation des extincteurs ont été mises en place comme mesures correctives principales. De même, la mise en conformité des sorties de secours, l'ajout de rampes ainsi que la formation aux équipements de protection ont été organisés.