

## 4.7. RAPPORTS DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

### 4.7.1. Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion du groupe

Exercice clos le 31 décembre 2019

A l'assemblée générale

**L'Oréal S.A.**

14, rue Royale

75008 Paris

En notre qualité de commissaire aux comptes de la société L'Oréal (ci-après « l'entité ») désigné organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1060 rév.2 (portée d'accréditation disponible sur le site [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2019 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion du groupe en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

#### Responsabilité de l'entité

Il appartient au Conseil d'administration d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extrafinanciers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de l'entité, (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration et disponibles sur demande auprès des Directions Générales qui en ont la charge.

#### 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 OTI

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 plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

## Nature et étendue des travaux

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

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

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation, de l'exposé des principaux risques sociaux et environnementaux liés à cette activité, et de ses effets quant au respect des droits de l'homme et à la lutte contre la corruption et l'évasion fiscale, ainsi que des politiques qui en découlent et de leurs résultats ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 2251021 en matière sociale et environnementale ainsi que de respect des droits de l'homme et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et les principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance ;
- nous avons vérifié, lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ou des politiques présentés, que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 ;
- nous avons apprécié le processus de sélection et de validation des principaux risques ;
- nous nous sommes enquis de l'existence de procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité ;
- nous avons apprécié la cohérence des résultats et des indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- nous avons apprécié le processus de collecte mis en place par l'entité visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- nous avons mis en œuvre pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants et dont la liste est donnée en annexe :
  - 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. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices<sup>(1)</sup>, et couvrent entre 18 et 31% des données consolidées des indicateurs clés de performance et résultats sélectionnés pour ces tests ;
  - nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes et dont la liste est donnée en annexe ;
  - nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation.

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 9 personnes et se sont déroulés entre septembre 2019 et janvier 2020 sur une durée totale d'intervention de 11 semaines.

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 trentaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les Directions Générales des Opérations, du Risk Management et de la Compliance, Fiscale, des Relations Humaines, de l'Éthique, de la Responsabilité Sociétale et Environnementale, de la Recherche et Innovation et des Achats.

(1) Echantillon sélectionné : vérification des données sociales et droits humains : 3 filiales : Allemagne, Brésil, Chine / vérification des données environnementales, santé/sécurité : usines de Suzhou, Yichang, Burgos, Rambouillet, Lassigny, Caudry, Nairobi, Varsovie, Istanbul ; les centrales de distribution de Chine, Burgos, Vémars, Pologne, République Tchèque, Thaïlande ; le centre de recherche et innovation de Chine ; les sites administratifs de Shanghai, Hudson Yards, Clichy, Centre Charles Zviak, Pologne, Portugal ; force de vente de France ; boutiques du Royaume-Uni

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

Neuilly-sur-Seine, le 17 février 2020

L'un des commissaires aux comptes  
PricewaterhouseCoopers Audit

Anne-Claire Ferrié  
Associée

Emilie Bobin  
Associée du Département Développement Durable

## Annexe : Liste des informations que nous avons considérées comme les plus importantes

### Indicateurs clefs de performance et autres résultats quantitatifs :

- Environnement : unités produites, consommation d'énergie dont pourcentage d'énergie renouvelable, émissions de gaz à effet de serre pour les scopes 1, 2 et 3, émissions de COV, de SO<sub>2</sub> et de substances appauvrissant la couche d'ozone, consommation d'eau, effluents et rejets de DCO, production de déchets dont taux de valorisation et mise en décharge, non-conformités notifiées par une autorité administrative, fournisseurs stratégiques ayant procédé à une auto-évaluation de leur politique développement durable, fournisseurs stratégiques sélectionnés sur la base de leurs performances environnementales et sociales, produits nouveaux ou rénovés présentant un profil environnemental ou social amélioré, matières premières renouvelables, matériaux d'emballage certifiés ou recyclés, marques ayant évalué leur impact environnemental et social, marques ayant effectué une action de sensibilisation ;
- Social : taux de fréquence et de gravité des accidents, visites MESUR, effectifs et leur répartition, recrutements et départs, absentéisme, *Share & Care*, dialogue social, *Profit Sharing systems*, formation, diversité ;
- Droits Humains : communication et formation des entités L'Oréal sur le sujet des droits humains, travail des enfants, travail forcé, indicateurs liés au respect de l'éthique, nombre de signalements éthiques, non-conformités des audits sociaux et leur répartition, personnes issues de communautés en difficulté ayant pu accéder à un emploi, fournisseurs stratégiques associés au programme *Solidarity Sourcing* ;
- Lutte contre la corruption : formation des collaborateurs à la prévention de la corruption, cartographies des risques de corruption mises en place dans les pays.

### Informations qualitatives (actions et résultats) :

- Environnement : informations relatives au programme d'audits EHS, au programme *Carbon Balanced*, à l'association des fournisseurs au CDP, à l'engagement « zéro déforestation » ;
- Droits Humains : informations relatives au programme *Solidarity Sourcing*, au programme d'audits sociaux des fournisseurs et des entités L'Oréal, au programme *Beauty for a Better Life* et à la cosmétovigilance ;
- Lutte contre l'évasion fiscale : informations relatives au déploiement de la charte fiscale.

## 4.7.2. Rapport d'assurance raisonnable des commissaires aux comptes sur une sélection d'informations extra-financières consolidées publiées dans le rapport de gestion groupe

Exercice clos au 31 décembre 2019

### L'OREAL

Société Anonyme  
14, rue Royale  
75008 Paris

A l'attention de la Direction Générale,

A la suite de la demande qui nous a été faite et en notre qualité de commissaires aux comptes de L'Oréal, nous avons procédé à des travaux visant à nous permettre d'exprimer une assurance raisonnable sur une sélection d'informations extra-financières relatives à l'exercice clos au 31 décembre 2019 publiées dans le rapport de gestion du Groupe L'Oréal.

Les informations sélectionnées par L'Oréal sont les suivantes.

- Informations sociales :
  - effectif total, répartition des effectifs par zone géographique ;
  - pourcentage de marques dirigées par des femmes, nombre de filiales ayant reçu le label européen « *Gender Equality European & International Standard* », le label européen « *Economic Dividend for Gender Equality* ».
- Informations sociétales :
  - nombre d'audits sociaux réalisés durant l'année, et répartition des non-conformités par chapitre audité.
- Informations environnementales et de sécurité des sites industriels :
  - unités produites ;
  - émissions de CO<sub>2</sub> selon la méthode « market-based », directes et indirectes, consommation d'énergie totale et par produit fini, répartition par source d'énergie (électricité, gaz, fuel, vapeur, autres énergies), pourcentage d'énergie d'origine renouvelable consommée, électricité renouvelable consommée, fuites de fluides frigorigènes ;
  - consommation d'eau nette (hors eau recyclée et eau de pluie de pour jardinage) totale et par produit fini ;
  - déchets transportables hors emballages navettes en rotation, avec emballages navettes à la source, emballages navettes en rotation, traitement des déchets transportables liés à l'activité, déchets mis en décharge, dont ceux pour contrainte réglementaire, indices de valorisation et de valorisation matière ;
  - taux de fréquence conventionnel, taux d'incidents remontés total élargi et taux de gravité des accidents du travail.

Ces informations ont été préparées sous la responsabilité du Conseil d'administration de L'Oréal conformément aux référentiels utilisés par la société (ci-après les « Référentiels ») dont un résumé figure dans le rapport de gestion et qui sont disponibles sur demande auprès des Directions Générales des Opérations, des Relations Humaines, et de la Responsabilité Sociétale et Environnementale.

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, d'exprimer une conclusion d'assurance raisonnable sur les informations sélectionnées.

### Nature et étendue des travaux

- Nous avons conduit les travaux décrits ci-après conformément à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes ainsi qu'à la norme internationale ISAE 3000 (*Assurance Engagements other than audits or reviews of historical financial information*).
- Nous avons mis en œuvre les diligences suivantes conduisant à une assurance raisonnable sur le fait que les informations sociales, sociétales, environnementales et de sécurité sélectionnées par L'Oréal ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément aux Référentiels utilisés par L'Oréal.
- Nous avons examiné, au niveau du Groupe, les procédures de reporting élaborées par L'Oréal au regard de leur pertinence, leur exhaustivité, leur fiabilité, leur neutralité et leur caractère compréhensible.
- Nous avons vérifié la mise en place d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des informations et pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration de ces informations.

- Nous avons mis en œuvre des procédures analytiques et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation des données. Ces travaux se sont notamment appuyés sur des entretiens avec les personnes de la Direction de la Responsabilité Sociétale et Environnementale de L'Oréal responsables de l'élaboration, de l'application des procédures ainsi que de la consolidation des données.
- Nous avons sélectionné un échantillon d'entités pour lesquelles :
  - nous avons vérifié, sur la base d'entretiens avec les personnes en charge de la préparation des données la correcte application des procédures ;
  - nous avons effectué des tests de détail, sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives.
- Les entités sélectionnées ont été les suivantes :
  - pour les informations sociales sélectionnées : les activités en Allemagne, Brésil et en Chine, représentant 20,5 % des effectifs du Groupe ;
  - pour les informations sociétales sélectionnées : le siège de la société L'Oréal qui centralise l'ensemble des informations ;
  - pour les informations environnementales et sécurité sélectionnées : Allemagne (DC PL Germany), Brésil (Sao Paulo), Canada (DC Canada), Chine (DC China, Suzhou, Yichang), Espagne (Burgos, DC PP Int Burgos), Etats-Unis (DC S, Brunswick USA, DC SC Pennsylvania, Franklin), France (Aulnay, Caudry, DC Vémars, Lassigny, Mourenx, Ormes, Rambouillet), Inde (Baddi), Indonésie (Jakarta), Kenya (Nairobi), Mexique (San Luis Potosi), Pologne (DC Poland, Varsovie), République Tchèque (DC Czech Republic) et Thaïlande (DC Thailand), Turquie (Istanbul), représentant 42,7% de l'activité du groupe (en unités produites revues).

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de ces travaux, à nos équipes spécialisées en matière de développement durable.

## Conclusion

A notre avis, les informations extra-financières sélectionnées par L'Oréal et rappelées ci-dessus, publiées dans le rapport de gestion, ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément aux Référentiels.

Neuilly-sur-Seine, le 17 février 2020

Les commissaires aux comptes,

Deloitte & Associés

Frédéric Moulin  
Associé

Julien Rivals  
Associé,

*Développement Durable*

PricewaterhouseCoopers Audit

Anne-Claire Ferrié  
Associée

Emilie Bobin  
Associée,

*Développement Durable*