



**DISTRIBUTEUR DE TEXTILE
PROMOTIONNEL**



PACTE MONDIAL RÉSEAU FRANCE
COMMUNICATION SUR LE PROGRÈS



Ceci est notre **Communication sur le Progrès** sur la mise en œuvre des principes **du Pacte mondial des Nations Unies**.

Nous apprécions vos commentaires sur son contenu.



Sommaire

Les mots de notre Directeur Général	5
Présentation de l'entreprise	6
■ À propos de nous	6
■ Notre modèle économique	8
■ La démarche RSE de Toptex Group	12
Les actions de Toptex Group en faveur du développement durable	25
■ Volet Droits de l'Homme et social	25
■ Volet environnement	39
■ Volet éthique et loyauté des pratiques	57
Reporting et communication RSE	64
■ Le programme de management RSE	65
■ Le tableau de bord RSE	69

Crédits photos de ce document

Photographie de nos marques : Alice Lévêque • AdobeStock#110156959 (page 18 et 39)/#110480620 (page 59)/#112679754 (page 50)/#119528381 (page 34)/#125856448 (page 46)/#157271179 (page 27)/#189574934 (page 54)/#204081720 (page 58)/#215534120 (page 33)/#220255879 (page 16)/#236783257 (page 48)/#241206534 (page 17 et 25)/#257392697 (page 62)/#302478132 (page 63)/#306399763 (page 62)/#329350178 (page 56)/#362404006 (page 58)/#398223300 (page 26)/#491483067 (page 60)/#502264596 (page 58)/#52714301 (page 33)/#74121410 (page 19 et 57)/#84535190 (page 35)/#91268220 (page 61).

Ce document est imprimé sur papier Programme de reconnaissance des certifications forestières PEFC attestant de l'engagement du propriétaire forestier à mettre en œuvre des pratiques de gestion durable de la forêt, mais aussi à respecter des standards écologiques, économiques, sociaux et éthiques dans leur processus de fabrication. L'imprimeur de ce catalogue travaille également dans le respect de la charte Imprim'Vert favorisant des actions de diminution des impacts de leurs activités sur l'environnement : élimination conforme des déchets dangereux, proscription des produits toxiques, sécurisation des stockages des liquides dangereux, suivi des consommations énergétiques et sensibilisation environnementale des salariés et de la clientèle.





**Directeur Général de la société
TopTex Group**

Les mots de notre Directeur Général

Laurent Marceau

Au moment de notre adhésion, en 2021, j'avais déjà eu l'opportunité d'indiquer à l'Honorable Secrétaire général, M. António Guterres, que TopTex Group s'engageait à soutenir les Dix principes du **Pacte mondial des Nations-Unies** et à intégrer ces principes dans la stratégie globale de notre entreprise.

Il s'agissait aussi d'un signal très puissant adressé à nos parties prenantes, dans la mesure où le Pacte mondial trace la voie pour exercer nos activités de manière responsable et apporter notre contribution à la construction d'un monde meilleur, sur la base des dix-sept Objectifs de Développement Durable (ODD).

« **C'est pourquoi, il me semble tout particulièrement important de renouveler notre totale adhésion au Pacte mondial et à ses dix principes**

pas être totalement relevés sans une très forte contribution des entreprises. C'est pourquoi, il me semble tout particulièrement important de renouveler notre totale adhésion au Pacte mondial et à ses dix principes. C'est une voie que nous allons continuer à suivre, par la montée en puissance de notre démarche de Responsabilité sociétale (RSE) et en accentuant constamment nos efforts en faveur du développement durable.

» Au travers de la présente Communication sur le Progrès (COP), nous souhaitons également rendre compte publiquement des efforts de notre entreprise dans l'intégration de ces dix principes, en décrivant

les plans d'actions qui ont été déployées dans le cadre de nos opérations ainsi que les résultats qui ont été obtenus.

Au cours de l'année écoulée, nous nous sommes efforcés de rester fidèles à cet engagement et de faire vivre notre projet d'entreprise, en démontrant la durabilité de nos activités et en faisant rayonner les dix principes dans notre sphère d'influence. Nous avons ainsi mobilisé nos talents et notre intelligence collective pour bâtir des projets collaboratifs susceptibles d'apporter une contribution aux ODD, tout en consolidant le caractère vertueux de nos activités dans une dynamique continue de progrès.

Aujourd'hui, dans un monde complexe et incertain, les défis auxquels l'humanité fait face restent immenses et je suis convaincu qu'ils ne pourront

Je vous en souhaite une lecture à la fois agréable, inspirante et porteuse de sens. Sachez que **TopTex Group** accueillera avec plaisir les retours d'expérience dont vous pourrez lui faire part et que nous y répondrons avec diligence pour enrichir nos partenariats dans l'accomplissement des ODD.

À propos de nous

TopTex GROUP



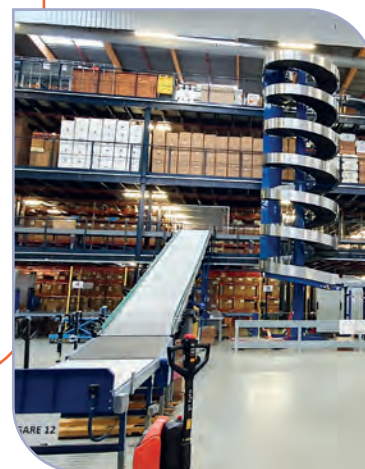
L'histoire de TopTex Group est intimement liée à celle de son PDG et fondateur Laurent Marti.

■ En 1988, il a racheté un atelier de sérigraphie à Bergerac, sa ville d'origine, et a rapidement décroché d'importants marchés à Paris (Canal+, L'Équipe, etc.). Il a alors décidé de s'orienter vers le textile promotionnel, qui était alors en pleine explosion. C'est pour concrétiser cette orientation qu'il a racheté en 1994 la société IPC Distribution, à partir de laquelle il a créé le Groupe TopTex.

■ En dix ans, le Groupe est devenu le leader de la distribution de textile promotionnel en France. Il a ensuite poursuivi son développement, par croissance externe et organique, en misant sur une politique claire d'apport d'un maximum de services à ses revendeurs et en se concentrant essentiellement sur son métier de distributeur.

■ Aujourd'hui, le Groupe continue à enrichir ses offres BtoB en distribuant plus d'une quarantaine de marques partenaires et en misant sur la qualité de ses produits et services, pour améliorer en permanence la satisfaction de ses clients. Pour cela, le Groupe s'appuie notamment sur une plate-forme logistique moderne et performante de 28000 m² à Villeneuve-lès-Bouloc, afin de garantir l'efficacité et la réactivité de sa supply-chain (chaîne logistique). Cette plateforme assure en effet une disponibilité optimale des produits dans toute l'Europe et une grande réactivité dans le traitement des commandes de nos clients.

■ Dans une perspective d'avenir, notre Groupe a également décidé d'accentuer sa transition vers plus d'écoresponsabilité et de renforcer progressivement sa démarche RSE.



1994

Naissance de Toptex Group

1996

Création de la marque Kariban

KARIBAN

2004

Nouvelle infrastructure logistique en France avec un dépôt de 10 000m² près de Toulouse.

2009

Intégration de la marque de sport collectif PROACT®

PROACT.®

2014

Création de la marque « Headwear » et accessoires K-up

k-up

2011

Création de la marque Kimood dédiée aux sacs & accessoires.

ki.mood

2017

Construction d'un nouveau dépôt semi-automatisé, près de Toulouse, d'une surface totale de stockage de 32 000 m²

2019

Les marques KARIBAN, PROACT, K-UP, KIMOOD se réunissent pour former le groupe KARIBAN BRANDS

KARIBAN
BRANDS

2021/2022

Création des marques :

- « workwear » WK. Designed To Work
- Kariban Premium, une marque de vêtements de qualité supérieure
- Native Spirit une marque de vêtements écoresponsable.

WK
DESIGNED
TO WORK

KARIBAN
PREMIUM

native
spirit

Notre modèle économique



Notre portefeuille clients est historiquement constitué de professionnels de la communication & du marquage textile. Il s'est progressivement enrichi de spécialistes d'équipements de protection individuelle (E.P.I.), créateurs de marques, « digital natives » ou encore de distributeurs spécialisés dans le sport. Le point commun à ces profils clients très hétérogènes est l'expertise. En effet, nos clients sont exclusivement des professionnels spécialisés dont la raison d'être est d'apporter une solution aux diverses problématiques de leurs cibles, elles-mêmes très variées. Notre mission est de contribuer au succès de ces experts, dans leurs domaines, en leur proposant un large choix de supports à utiliser, ennoblir, décorer ou transformer pour ainsi répondre positivement à la multitude des problématiques posées ou aux différents projets lancés par leurs clients.

**+ de 40
MARQUES**

**+ de 2 500
RÉFÉRENCES**

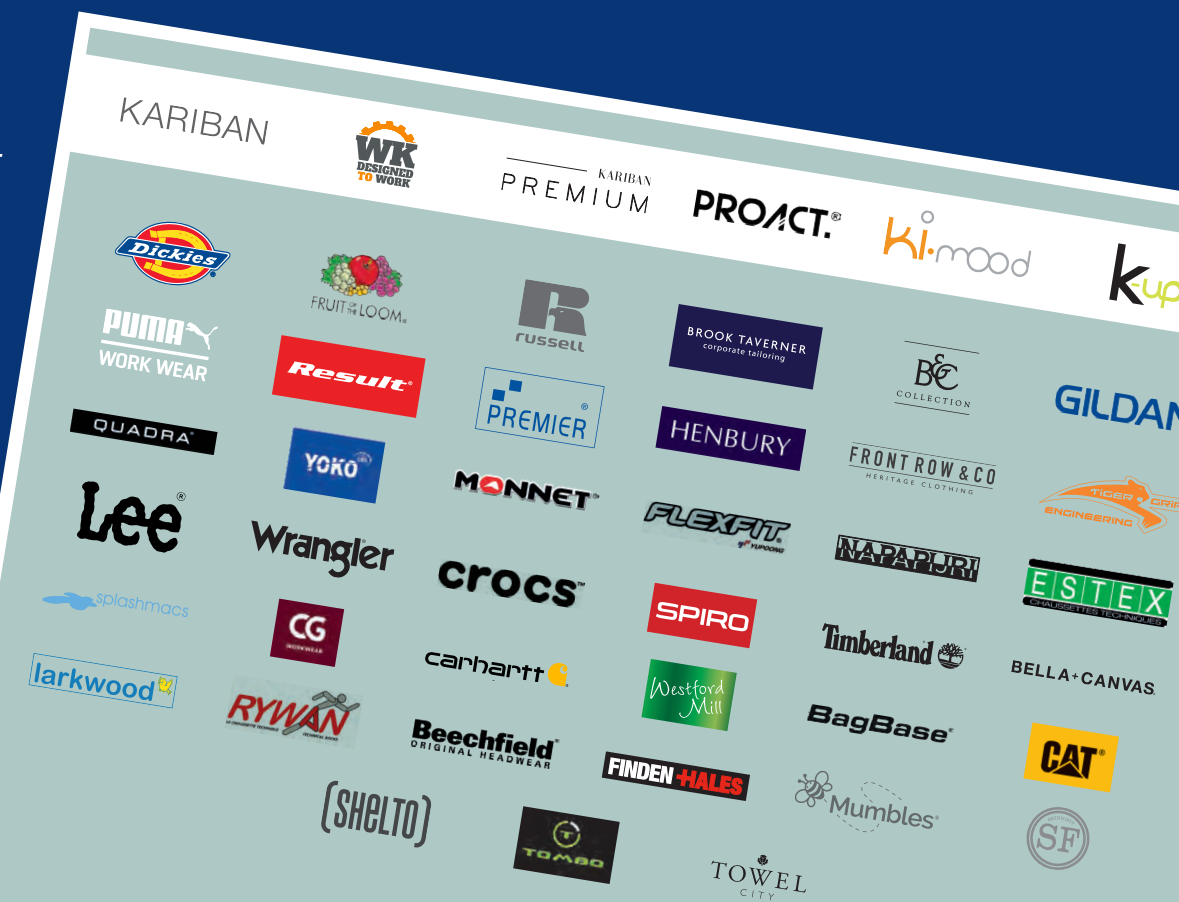
La réussite commerciale de TopTex Group repose aussi sur l'apport d'un maximum de services à nos revendeurs, afin qu'ils soient les plus performants possible. Nous avons donc développé des outils informatiques et marketing pour accroître nos performances en ce sens.

La pérennité économique de notre entreprise est actuellement assurée, avec notamment une croissance régulière de notre chiffre d'affaires hors année 2020/Covid (98000 K€ en 2021).

LES MARQUES PARTENAIRES

TopTex Group s'attache en effet à référencer des marques qui peuvent apporter une réelle valeur ajoutée à l'offre d'un ou plusieurs segments de notre clientèle.

Ce sont uniquement des marques et organisations fiables et nous leur appliquons des critères de sélection très rigoureux (niveau d'implication en matière de RSE notamment).



LE GROUPEMENT DE NOS MARQUES PROPRES

■ Nous proposons à nos clients l'accès à plus de **2500** références d'articles textiles et accessoires, avec une préoccupation croissante pour l'écoresponsabilité.



KARIBAN
BRANDS



Ce référentiel de produits est issu, d'une part, de **nos marques intégrées**, regroupées sous la marque ombrelle **Kariban Brands** ainsi que de notre marque 100% écoresponsable **Native Spirit (NS)**, qui représentent un avantage concurrentiel indéniable et nous offrent l'opportunité de mettre à disposition de nos clients plusieurs univers de produits et collections ; et d'autre part, de nos **marques partenaires**, avec qui nous travaillons pour la plupart depuis de nombreuses années.

KARIBAN

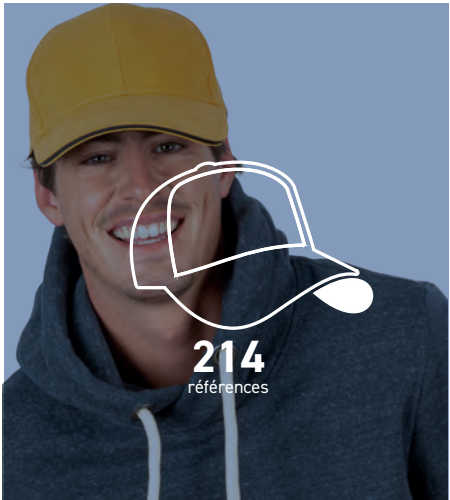
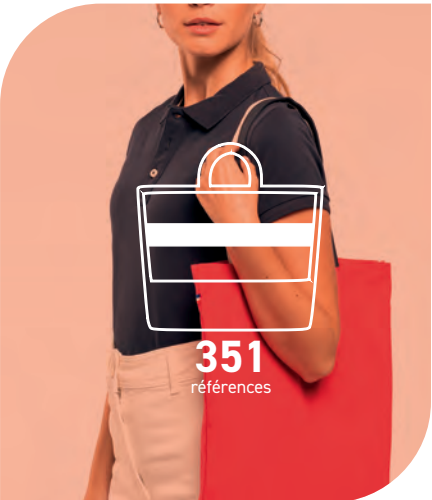
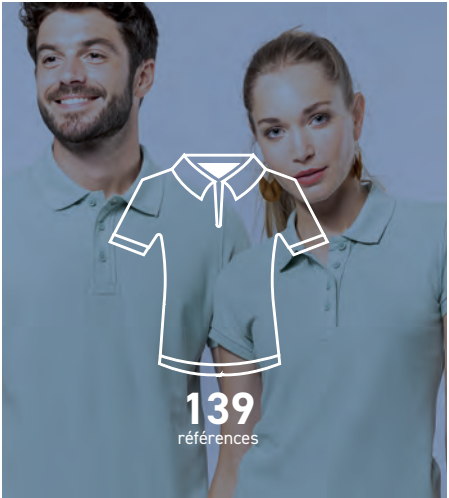


KARIBAN
PREMIUM

PROACT.®

Ki.mood

k-up



La démarche RSE de TopTex Group

Une démarche de Responsabilité sociétale (RSE) a été lancée au sein de notre Groupe depuis le début de l'année 2021, et grâce à l'engagement de tous, nous avons pu poser des bases solides qui permettent d'inscrire notre trajectoire dans la durabilité.

NOTRE PROJET D'ENTREPRISE

Nos valeurs :



Respect



Confiance



Responsabilité



Engagement

TopTex Group est une entreprise familiale. L'esprit de famille a forgé notre histoire. C'est lui qui favorise les relations harmonieuses avec nos parties prenantes et qui inscrit notre trajectoire dans la durabilité. C'est aussi cet état d'esprit originel qui inspire nos initiatives autour des quatre valeurs qui ont été plébiscitées par nos collaborateurs et qui sont nos points d'ancrage.

Notre esprit ainsi que nos valeurs sont présents dans toutes nos décisions et nos actions. Ils nous guident pour accomplir nos missions et vérifier que nous restons continuellement en phase avec nos convictions en matière de RSE.

NOS RÉFÉRENCES FONDAMENTALES

AU NIVEAU INTERNATIONAL

Les institutions internationales telles que l'Organisation des Nations Unies (ONU) favorisent l'exercice du multilatéralisme et la recherche de réponses communes face aux enjeux auxquels l'humanité est confrontée. Les textes qui émanent de ces institutions incarnent totalement cet idéal de coopération et de solidarité. **La Charte de l'ONU** porte ainsi des valeurs humanistes et des principes universels auxquels nous sommes particulièrement attachés et qui nous incitent à agir au profit du bien commun.

Mais l'Acte fondateur de notre démarche RSE reste incontestablement **l'adhésion de TopTex Group au Pacte mondial en 2021**, qui est l'initiative la plus importante au monde en matière de développement durable et qui s'incarne au travers de l'atteinte de 17 Objectifs à l'horizon 2030 (ODD ou Agenda 2030). Ces 17 ODD tracent la voie pour exercer nos activités de manière responsable, autour des quatre piliers relatifs aux Droits de l'Homme, aux normes internationales du travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption.





DANS NOTRE SECTEUR PROFESSIONNEL CHARTES 2FPCO

Nous avons signé, le 23 décembre 2020, la **Charte éthique et professionnelle** de la Fédération Française des Professionnels de la Communication par l'Objet (2FPCO) et nous nous sommes ainsi engagés à respecter des exigences élevées dans les domaines suivants :

■ Conformité à la réglementation, et notamment, au niveau comptable, pour la tenue des livres légaux prévus par les textes en vigueur ;

- Préservation de la sécurité des personnes et des biens ;
- Respect de la propriété intellectuelle et lutte contre la contrefaçon ;
- Éthique et application des principes de loyauté, transparence et d'exemplarité dans la pratique des affaires.

Nous avons également adhéré le 10 mai 2021 à la **Charte RSE 2FPCO**, scellant ainsi notre volonté de diffuser et mettre en œuvre de bonnes pratiques sectorielles. Cette Charte a en effet pour objectif de promouvoir les engagements et principes de base de la RSE au sein des adhérents de la Fédération, en cohérence avec les spécificités de cet environnement professionnel.

CETTE CHARTE SE DÉCLINE AUTOUR DE QUATRE AXES

Axe n°1

le respect
des collaborateurs

Axe n°2

le respect
de l'environnement

Axe n°3

les achats
responsables

Axe n°4

l'éthique
des affaires



LA FEUILLE DE ROUTE RSE

2021

Diagnostic
et identification
des priorités
(plan d'actions)

2022

Consolider,
évaluer, rayonner
(partie prenantes)

2023

Gouvernance,
organisation, extension
de la démarche

2024...

Innover,
prospective
de développement
durable
(scénarios
d'évolution)

*À partir de la décision
d'engagement
de la Direction,
le Bureau RSE a établi
la feuille de route
du Groupe, dont le but
général est d'organiser
l'implantation
de la démarche
et sa montée
en puissance graduelle,
et ce, afin d'assurer
sa pérennité
et d'en faire un levier
de transformation
et de progrès.*

NOS ENGAGEMENTS STRATÉGIQUES

La démarche RSE de TopTex se déploie au travers d'engagements généraux de niveau stratégique dans les thématiques RSE suivantes :

- la gouvernance
- les droits de l'homme et le social
- l'environnement
- l'éthique et la loyauté des pratiques.

« Ces engagements stratégiques sont ensuite déclinés à travers des objectifs et des plans d'actions opérationnels. »

ENGAGEMENT N°4

construire un cadre de travail protecteur et épanouissant pour nos collaborateurs.

ENGAGEMENT N°2

DANS LE DOMAINE DE LA GOUVERNANCE

Nous pensons qu'une gouvernance efficace doit conduire à garantir la pérennité de l'entreprise en affirmant son projet d'entreprise et les sources d'inspiration de son évolution, notamment pour les partager avec ses parties prenantes. Pour cela, elle doit notamment veiller à mettre en place des outils permettant de mieux maîtriser les prises de décisions et les performances de l'entreprise par rapport à leurs conséquences en termes de RSE. C'est pourquoi, nous prenons les engagements suivants :

Collaborer avec nos parties prenantes pour partager nos meilleures pratiques RSE.

ENGAGEMENT N°1

faire de la RSE un levier de transformation, de performance et de progrès.



DANS LES DOMAINES DES DROITS DE L'HOMME ET DU SOCIAL

Nous plaçons l'être humain, et tout particulièrement le respect de ses droits fondamentaux ainsi que son épanouissement au cœur de nos préoccupations et de nos actions. De même, nous pensons que chaque collaborateur doit être respecté et qu'il doit travailler dans les meilleures conditions de santé, de sécurité et de bien-être. C'est pourquoi, nous prenons les engagements suivants :

ENGAGEMENT N°3

respecter les droits fondamentaux de l'être humain sur l'ensemble de notre chaîne de valeur et ne pas se rendre complice de leur violation.



DANS LE DOMAINE DE L'ENVIRONNEMENT

Nous pensons que la Terre est notre foyer commun et qu'en situation d'interdépendance, nous sommes tous garants de sa préservation. Dans notre secteur d'activité, nous pensons qu'agir pour la protection de l'environnement consiste notamment à se saisir des problématiques telles que l'usage raisonné des ressources, la pollution, le traitement des déchets, la préservation de la biodiversité, et bien évidemment, le dérèglement climatique. C'est pourquoi nous prenons l'engagement suivant :

ENGAGEMENT N°5

agir en faveur
de la préservation
de l'environnement.

*La légalité, l'éthique
ainsi que l'exemplarité
sont des références
incontournables.*



DANS LES DOMAINES DE L'ÉTHIQUE ET DE LA LOYAUTÉ DES PRATIQUES

La volonté de notre entreprise est d'entretenir avec tous nos partenaires des relations de confiance solides et pérennes. Nous adoptons ainsi un comportement irréprochable pour gérer notre modèle d'affaires, en considérant que la légalité, l'éthique ainsi que l'exemplarité sont des références incontournables. Nous considérons de même qu'une entreprise doit veiller à s'approvisionner auprès de fournisseurs ou prestataires soucieux de leurs impacts environnementaux, sociétaux, et favorisant les bonnes pratiques en termes d'éthique et de droits humains. C'est pourquoi, nous prenons les engagements suivants :

ENGAGEMENT N°6

veiller à l'éthique
dans les affaires.

ENGAGEMENT N°7

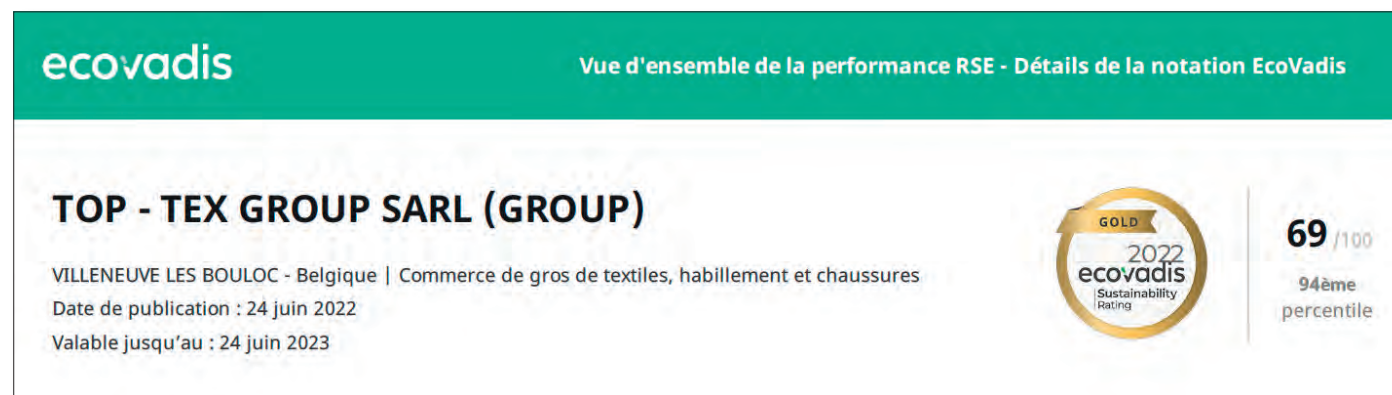
être un partenaire fiable
qui agit de manière loyale
et responsable.

Nos évaluations et certifications

Ecovadis
69/100



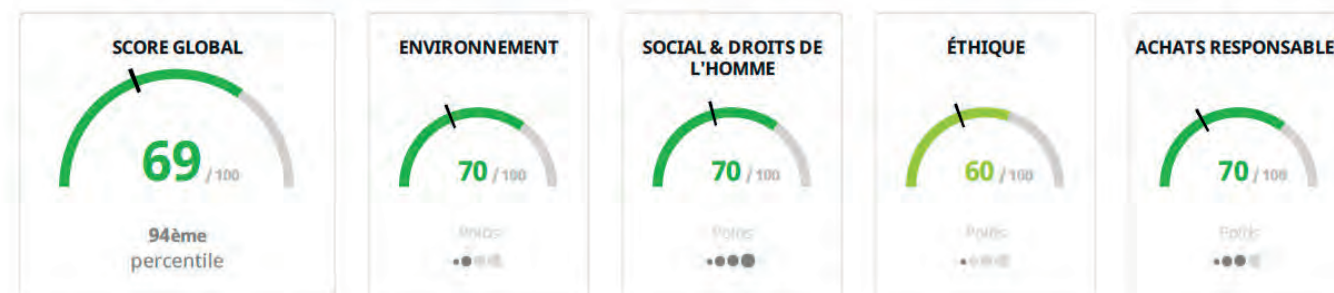
« En 2022, nous avons continué d'impliquer un organisme tiers pour mesurer la progression de notre démarche de développement durable, en réalisant l'évaluation EcoVadis, pour laquelle **TopTex Group a reçu une médaille d'or pour l'ensemble de sa performance RSE.** »



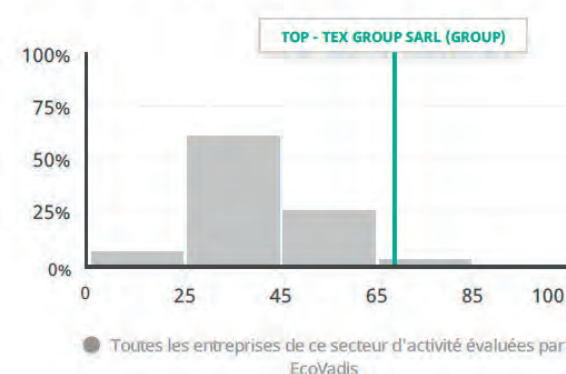
Performance en matière de RSE

● Insuffisante ● Partielle ● Modérée ● Avancée ● Excellente

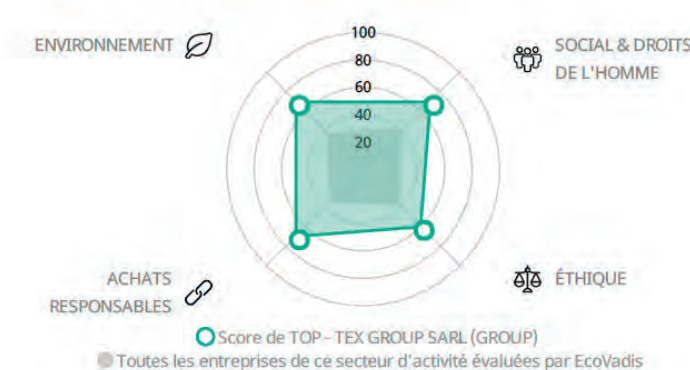
— Score moyen



Répartition des scores globaux

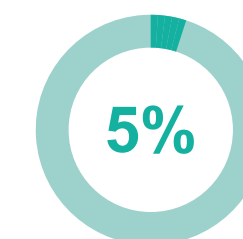


Comparaison des scores de thème



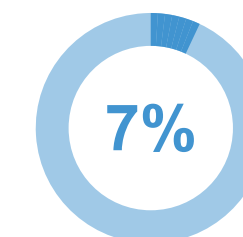
Ce résultat permet à TopTex Group de faire partie du top 2% des entreprises évaluées par EcoVadis dans le secteur d'activité Commerce de gros de textiles, habillement et chaussures.

C'est aussi un résultat qui nous encourage à aller de l'avant pour progresser encore dans l'intégration des préoccupations sociales et environnementales au cœur de nos activités ainsi qu'à accentuer le caractère vertueux de nos pratiques.



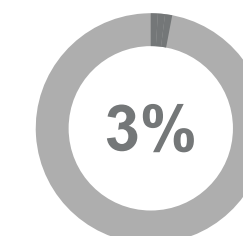
Environnement

TopTex Group fait partie du top **5%** des entreprises évaluées par EcoVadis dans le secteur d'activité Commerce de gros de textiles, habillement et chaussures.



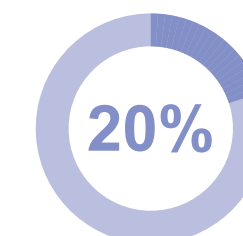
Social & Droits de l'Homme

TopTex Group fait partie du top **7%** des entreprises évaluées par EcoVadis dans le secteur d'activité Commerce de gros de textiles, habillement et chaussures.



Achats Responsables

TopTex Group fait partie du top **3%** des entreprises évaluées par EcoVadis dans le secteur d'activité Commerce de gros de textiles, habillement et chaussures.



Éthique

TopTex Group fait partie du top **20%** des entreprises évaluées par EcoVadis dans le secteur d'activité Commerce de gros de textiles, habillement et chaussures.

Nos évaluations et certifications

Afnor/Acesia
94/100



« Conformément
à notre feuille de route
précédemment évoquée,
nous avons effectué
un premier diagnostic RSE
sur la base de l'évaluation
Afnor/Acesia,
pour laquelle nous avons
obtenu la note
de 94/100. »

Les labels produits

Dans le cadre de la labellisation
de ses produits, TopTex Group
est titulaire des certifications.

Cela débouche corrélativement
sur une offre croissante de textiles
recyclés ainsi que biologiques
et démontre la volonté constante
de notre Groupe d'améliorer la qualité
ainsi que la durabilité de ses produits.



Les actions de Toptex Group en faveur du développement durable

NOS ACTIONS



Sur le plan opérationnel, comme l'a souligné notre Directeur Général, nous avons l'ambition de mobiliser nos talents pour faire vivre notre projet d'entreprise et démontrer la durabilité de nos engagements dans notre sphère d'influence. C'est pourquoi, dans le cadre de notre feuille de route, nous construisons nos plans d'actions et nous œuvrons pour la réalisation des chantiers afférents dans une perspective pluriannuelle. Ce sont là de magnifiques opportunités de nous engager tous ensemble et de viser toujours plus haut dans le cadre du développement durable.

En 2021, les principaux chantiers que nous avons déployés sont récapitulés ci-après autour des volets droits de l'Homme et social, environnement ainsi que l'éthique et la loyauté des pratiques.

En 2022, nous avons relevés d'autres défis dans ces domaines et nous sommes en train de travailler sur des sujets passionnants qui viennent enrichir nos projets :

- Réalisation d'un Audit énergétique réglementaire et définition d'un plan d'action de réduction de nos consommations (contexte du Décret Tertiaire) ;
- Actualisation du Bilan carbone du Groupe et adhésion à SBTi (phase « Accélérateur climat » du Pacte mondial) ;
- Poursuite de la dynamique de conformité de nos installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE) ;
- Étude des possibilités de mise en place sur nos sites d'installations produisant des énergies renouvelables (photovoltaïque – actuellement production d'eau chaude) ;
- Rédaction d'une Charte éthique du Groupe ;
- Amélioration de la qualité de vie au travail (QVT) ;
- Protection de la biodiversité (extension du projet d'Eco-pâturage, étude d'implantation de ruches) ;

etc... et ce n'est pas fini!

Au sein de TopTex Group, nous plaçons l'être humain, et tout particulièrement le respect de ses droits fondamentaux ainsi que son épanouissement au cœur de nos préoccupations et de nos actions

(cf. notre engagement stratégique)

Les actions

Volet droit de l'Homme et social

1

Le volet social est donc l'objet de toute notre attention. Partant de l'idée qu'il est possible de trouver du sens et de l'accomplissement au sein d'une entreprise où il fait bon vivre, nous travaillons chaque jour à la construction et à l'amélioration d'un cadre de travail protecteur et stimulant pour nos collaborateurs en portant notamment nos efforts sur :

- La santé et la sécurité sur le lieu de travail ;
- Les relations bienveillantes et le développement du capital humain ;
- Le déploiement d'une démarche de qualité de vie au travail.

Nous nous efforçons aussi d'étendre ces principes à notre chaîne de valeur.



Les actions

Volet droit de l'Homme et social

SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Protéger la santé et assurer la sécurité de nos collaborateurs est le premier axe d'effort de notre Politique Qualité-Sécurité-environnement (QSE), qui est bien relayée au sein de notre Règlement intérieur ainsi que de notre DUERP et qui fait l'objet d'une grande adhésion au sein de nos services.

La logique de prévention de TopTex Group ne se limite néanmoins pas à la seule application des textes réglementaires en vigueur, puisque nous cherchons toujours à aller au-delà, par l'anticipation continue et l'effectivité des mesures de protection de la santé et de la sécurité de nos salariés. Comme le montrent à cet égard nos indicateurs sociaux, nous avons obtenus d'excellents résultats à ce niveau, dans la mesure où, pour les années 2018 à 2021, nous n'avons **aucun accident du travail à déplorer**. De même, nous n'avons pas eu de cas de maladie professionnelle.

Ces résultats sont une grande satisfaction pour nous et cela nous encourage à approfondir encore notre recherche de protection de nos collaborateurs pour leur vie professionnelle et même au-delà. C'est dans cet esprit que la Direction du Groupe a décidé de souscrire un régime de prévoyance complémentaire très performant pour eux et leurs familles. Cette décision s'est accompagnée d'une prise en charge à 70% des cotisations par TopTex Group (> 20% au montant obligatoire), en laissant seulement 30% à la charge des employés quelle que soit la composition de leur famille.



En 2022, une grande partie du personnel a effectué une formation Santé et sécurité au travail

Volet droit de l'Homme et social



Régime de prévoyance

Les collaborateurs de TopTex Group ont par ailleurs reçu une formation santé/prévention concernant les « gestes et postures » par un ostéopathe d'entreprise formateur (Gest'OSTEO). Cette formation avait pour but de connaître et de savoir utiliser des outils de prévention des troubles musculo-squelettiques (TMS) et d'apprendre à intégrer la notion d'attitude de vigilance en situation de travail, et ce, afin d'être en capacité d'analyser et d'améliorer le poste de travail.



Notre **DUERP**, Document unique d'évaluation des risques professionnels, qui contient les résultats de l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité de tous les collaborateurs de TopTex Group, avec un inventaire des risques identifiés dans chaque unité de travail ainsi que pour les aspects généraux de nos installations professionnelles (incendie, circulation, etc.)

Les actions

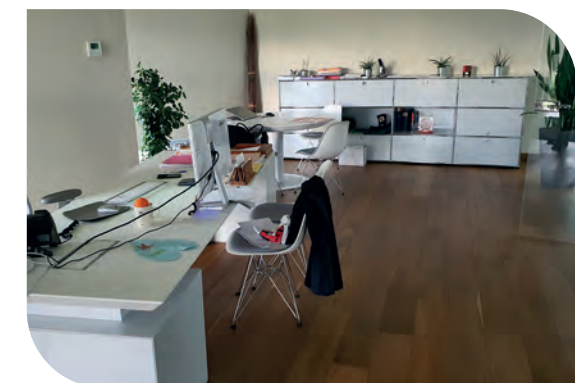
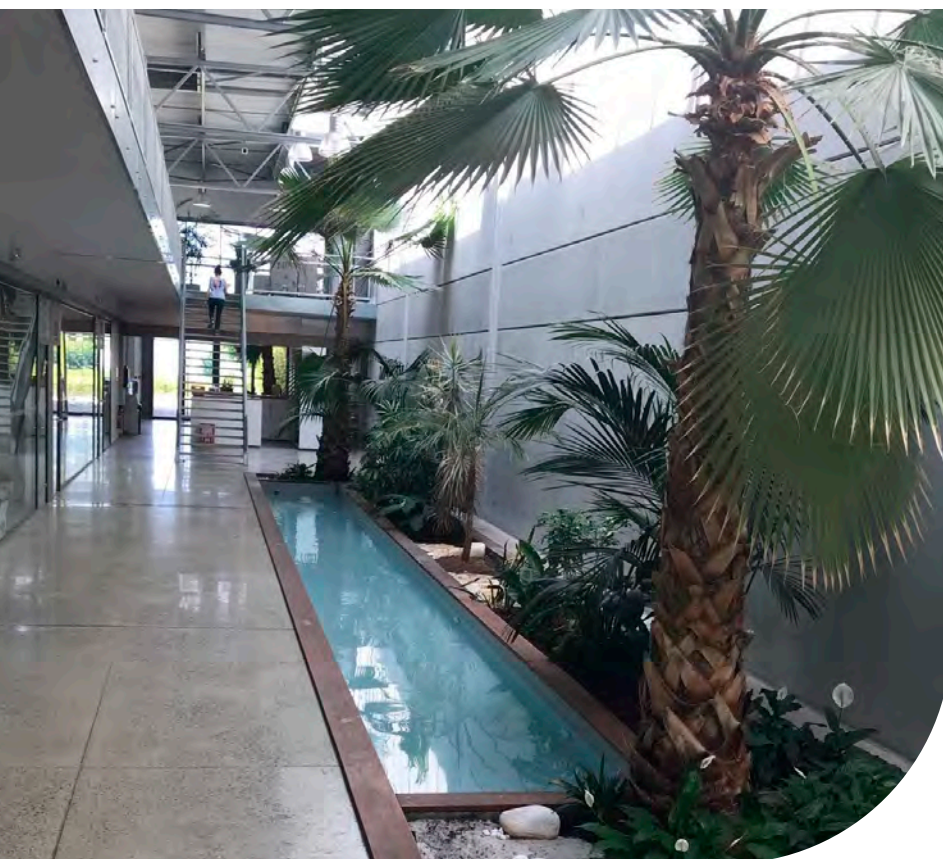
UN ENVIRONNEMENT PROPICE À LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL.

Afin de contribuer au bien-être au travail de ses collaborateurs, TopTex Group est soucieux de leur offrir un environnement de travail de qualité et en constante amélioration. Ils bénéficient ainsi d'un cadre de travail qui est à la fois confortable et convenablement équipé pour l'exercice quotidien de leur activité professionnelle.



Les bureaux sont très lumineux. Ils ont été agencés avec goût, dans le souci de préserver l'impression d'espace et le côté aéré, tout en adoptant une décoration plutôt légère et graphique qui en renforce l'esthétique.

Les espaces communs, de style industriel, sont lumineux et spacieux. Ils se caractérisent par un design très moderne, dont la simplicité des formes permet de se recentrer sur la question essentielle des usages et du confort. Les plantes y apportent une touche naturelle qui en renforce la beauté. Eu égard à l'atmosphère sereine et chaleureuse qui s'en dégage, ces espaces sont particulièrement agréables à vivre.



Les actions

Les actions

Volet droit de l'Homme et social



Les salles de réunion sont particulièrement appréciées pour leur confort et leur niveau d'équipement. Elles sont très fonctionnelles et offrent des conditions propices à l'échange et à la collaboration.



Les espaces de pause et de restauration, à l'intérieur tout comme à l'extérieur (terrasse avec piscine), permettent aux collaborateurs de bénéficier de vrais moments de coupure pour se détendre, ou encore, pour partager des moments de convivialité autour de boissons, friandises, pâtisseries, etc. L'entreprise y fournit toutes les boissons chaudes ou froides à volonté. La cuisine permet de préparer ou de réchauffer les repas et présente un très bon niveau d'équipement.

Les actions

Volet droit de l'Homme et social



L'esprit de famille est la source des valeurs qui forgent notre identité

LES RELATIONS BIENVEILLANTES DANS L'ENTREPRISE

L'esprit de famille est la source des valeurs qui forgent notre identité telles que le respect et la confiance. Ce sont ces valeurs fortes qui irriguent notre culture d'entreprise et qui nourrissent, au quotidien, des relations harmonieuses et enrichissantes entre les collaborateurs. Elles contribuent ainsi à accentuer chez eux le sentiment d'appartenance, le sens du service ainsi que la volonté de réussir ensemble et de maximiser notre performance.

Notre culture d'entreprise fondée sur l'humain s'exprime aussi par le biais d'une tradition managériale bienveillante. En effet, chez **TopTex Group**, les managers exercent un encadrement basé sur l'implication de leurs collaborateurs et la dynamique positive au sein de leurs équipes. Il ne s'agit nullement pour eux de « laisser faire », mais au contraire, d'aider les collaborateurs à donner le meilleur d'eux-mêmes pour l'atteinte des objectifs ambitieux de l'entreprise. Nos idées forces en la matière sont initiative, droit à l'erreur, accompagnement et réussite.



Les actions

Volet droit de l'Homme et social

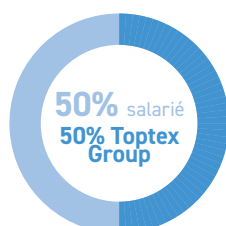
L'ambiance chaleureuse et positive est également entretenue au travers des événements de type « team building » que nous organisons régulièrement :

- Les soirées « Afterwork », une fois par mois (hors Covid), qui rassemblent spontanément les collaborateurs autour d'événements festifs et chaleureux ;
- Les repas de fin d'année avec conjoint ;
- Les sorties socio-culturelles et les voyages d'entreprise (à noter que la pandémie a bloqué les possibilités de renouvellement de cette belle expérience collective en 2020-2021). Habituellement tous les deux ans :

- voyage à Séville en mai 2017
- voyage à Ibiza en avril 2019 avec cadeau d'une valise cabine par personne.

TopTex Group s'efforce aussi d'apporter une reconnaissance du travail effectué par ses collaborateurs sous la forme de « compléments salariaux », qui contribuent à leur moral et à leur qualité de vie :

- Les tickets restaurant pour que les collaborateurs puissent avoir des repas de qualité malgré l'éloignement de leurs foyers (200 € dont 50% de part patronale);



*Ces tickets ont une valeur de 200 €
(20 tickets/mois sur 11 mois)*

- Le versement annuel de l'intéressement, sous réserve d'une ancienneté de 3 mois, qui améliore les conditions générales de vie des collaborateurs ainsi que de leurs familles et dont le calcul s'effectue sur la base des résultats de l'entreprise ;
- Les chèques cadeaux (171 € par an) et les chèques culture (100 € par an) ;

- La « braderie des collaborateurs » qui permet aux salariés du groupe de bénéficier d'articles TopTex Group invendus ou retirés des stocks au cours de l'année. Sur une période fixée par la Direction, les collaborateurs peuvent choisir un certain nombre de pièces pour leur usage personnel et celui de leur famille (répartition équitable entre les salariés au prorata du nombre d'articles retirés de la vente et stockés).



Les actions

Volet droit de l'Homme et social

LE DÉVELOPPEMENT DU CAPITAL HUMAIN

Un autre axe fondamental, qui est inscrit dans notre Politique RH, est de former et développer les compétences de nos salariés, car nous sommes convaincus qu'il s'agit d'un levier essentiel pour sécuriser leur parcours professionnel. C'est dans ce but que nous veillons à construire un plan de formation et de développement des compétences, que nous actualisons chaque année (hors période pandémie). Pour atteindre cet objectif, nous nous appuyons bien évidemment sur les besoins prioritaires de l'entreprise dans son écosystème, mais aussi et surtout, sur la synthèse **des besoins en formation** qui résulte des demandes **exprimées par les salariés** lors des entretiens professionnels. Chaque salarié du Groupe est en effet informé, dès son embauche, qu'il bénéficiera **au minimum tous les deux ans d'un entretien professionnel**, et que, **tous les six ans de présence dans l'entreprise**, cet entretien professionnel prendra la forme d'un « **entretien bilan** » (récapitulatif de son parcours professionnel incluant les formations suivies).

Chez **TopTex Group**, nous considérons que l'entretien professionnel est un moment privilégié, qui doit conduire le salarié à s'interroger sur la trajectoire professionnelle qu'il a l'ambition de construire (réflexion sur son avenir, employabilité, etc.).

Nous nous efforçons donc de mobiliser tous les acteurs concernés pour que ce moment d'échange soit fructueux et qu'il permette à l'entreprise **d'accompagner au mieux chaque collaborateur dans ses perspectives d'évolution professionnelle**, notamment en identifiant ses besoins de **formation en cohérence avec son potentiel**.



Les actions

Comité de la QVT
4/5

LA DÉMARCHE QVT INITIÉE AU SEIN DE L'ENTREPRISE

Comme précédemment évoqué, eu égard à sa culture familiale, la dimension sociale de la RSE constitue une préoccupation majeure au sein de TopTex Group et celle-ci prend tout son sens dans une dynamique participative.

C'est pourquoi, partant de l'idée que le travail ne doit pas « abîmer », mais au contraire, qu'il doit contribuer à l'épanouissement voire au bonheur de tout un chacun, la Direction a souhaité associer l'ensemble des collaborateurs dans le cadre **d'une démarche d'amélioration de la Qualité de vie au travail (QVT)**.

Elle a donc été lancée en proposant aux collaborateurs un diagnostic initial par le biais d'un questionnaire QVT, qui a été préparé avec l'aide d'une Psychologue du Travail au sein de l'organisme **PREVALY** (Service de Santé au Travail). C'est aussi cette dernière qui a administré les résultats du questionnaire, garantissant ainsi que toutes les réponses et les données collectées à cette occasion resteraient anonymes (aucun frein à la participation).

Deux résultats importants sont ressortis de cette étude à laquelle **100 % des collaborateurs** de TopTex Group ont répondu :

- Une évaluation de la QVT positionnée à 4 sur une échelle de 1 à 5 par la majorité des collaborateurs ;
- Un attachement important à l'entreprise (fort sentiment d'appartenance).

Même si les résultats ont démontré un niveau déjà très élevé de QVT, il a tout de même été décidé de poursuivre la réflexion pour l'améliorer encore. Pour cela, un **Comité de la QVT** a été créé et s'est réuni à plusieurs reprises à partir du 07 avril 2022. Ses premières conclusions ont conduit à consolider trois axes principaux de travail pour la démarche QVT au sein du Groupe et ont permis de construire le **Plan d'actions QVT 2022** autour des orientations suivantes :

- En faveur d'une communication interne revivifiée,
- Vers de nouveaux modes d'organisation du travail,
- Pour une cohésion des équipes encore plus grande.



ATELIER
DU BOCAGE

Les actions

LES PRÉOCCUPATIONS SOCIALES SUR NOTRE CHAÎNE DE VALEUR

Au plan local

Fidèle à son esprit familial, TopTex Group a toujours fait preuve d'une attention particulière à l'égard des personnes rencontrant des difficultés au sein de notre société. Ainsi, chaque année, le Groupe effectue des dons de nos produits « stop » ou invendus à des associations telles qu'Emmaüs ou la banque alimentaire (moyenne de l'ordre de 150 000 euros par an depuis 2015).

De même, la santé et l'autonomie sont des privilèges qui ne sont malheureusement pas toujours accessibles à certaines personnes vivant avec un handicap ou une paralysie. La vie peut alors être jalonnée d'épreuves qui mettent en péril leur épanouissement et empêchent leur bonne intégration dans la société. TopTex Group souhaite s'impliquer et agir, selon ses moyens, en faveur de ceux qui rencontrent de telles difficultés, **notamment en favorisant l'intégration par le travail des personnes handicapées.**

Dans cette perspective, le recours au secteur de travail protégé et adapté (STPA) fait partie intégrante de notre démarche de responsabilité sociétale (RSE) et s'inscrit dans une dynamique de solidarité. En accord avec notre culture qui est centrée sur l'humain, c'est un engagement que nous avons pris dans le cadre de notre Politique des achats responsables : « Avoir recours, lorsque cela est possible, aux prestataires de l'économie sociale et solidaire ». Depuis plusieurs années, nous faisons appel à des prestataires de ce secteur tels que le Groupe Vidéal ; l'établissement Château Blanc et l'ESAT Nouveaux Horizons.

En outre, en mars 2021, nous avons signé une Convention de partenariat avec la coopérative d'insertion sociale « les Ateliers du bocage » (membre du mouvement Emmaüs) dans le cadre de la collecte et du traitement de consommables d'impression usagés, de piles et luminaires.

Dans un contexte de crise sanitaire, les années 2020-2021 ne nous ont pas permis de faire appel à ces établissements autant que nous l'aurions souhaité. C'est pourquoi, en 2022-2023, nous nous fixons comme axes d'efforts de rechercher les possibilités d'accroître progressivement le recours au STPA et d'identifier des segments complémentaires de dépenses en ce sens.



Les actions

Volet droit de l'Homme et social



L'usine Kariwala a été reconnue par l'United Nation Global Compact (UNGC) et a été récompensée pour ses initiatives exceptionnelles en faveur des femmes, de manière à ce qu'elles puissent offrir une vie plus confortable à leur famille et échapper pour certaines à des situations d'urgence précaires.

Au niveau international

Notre devoir de vigilance, dans le domaine social, s'exerce aussi sur l'ensemble de notre chaîne de valeur. C'est pourquoi, nous portons aussi une attention toute particulière **aux conditions de travail sur les lieux de fabrication** de nos produits. En tant que distributeur, nous ne disposons pas de nos propres usines et nous ne sommes pas en contact direct avec des usines qui fabriquent nos produits.

Néanmoins, nous échangeons avec nos fournisseurs sur le degré de maturité de leurs démarches d'approvisionnement et nous leur demandons de nous communiquer les données relatives à la certification.



Les actions

Volet droit de l'Homme et social

Contribuer à l'emploi local dans notre sphère d'influence.

Il convient de préciser que ces exigences dans le domaine social sont imposées aux fournisseurs grâce à notre Code de conduite. L'approche vertueuse de nos achats se veut bénéfique pour nos parties prenantes. Nous pensons, à cet égard, que la prise en compte de critères sociétaux dans le choix de nos fournisseurs sert l'idée que l'entreprise peut être une force agissante au service du bien commun.

C'est dans cette perspective que notre Politique des achats responsables prend notamment comme engagement de **contribuer à l'emploi local dans notre sphère d'influence**. Cet engagement n'est pas toujours simple à concrétiser dans les zones les plus éloignées de notre chaîne de valeur. Pour autant, des actions sont possibles, notamment pour que les salariés des usines où sont fabriqués nos produits puissent subvenir dignement à leurs besoins élémentaires ainsi qu'à ceux de leur famille.

Les actions

Volet droit de l'Homme et social

Ce partenariat s'est magnifiquement poursuivi avec la construction d'un parc de jeux, baptisé «Happiness Park» !



La démarche développée dans le cadre de la collection « **Conscious** », que TopTex Group distribue à ses clients grâce à ses relations privilégiées avec **Kimood** constitue à ce niveau un exemple tout à fait probant. En effet, les sacs de la collection « **Conscious** » sont fabriqués au sein de **l'usine Kariwala (Inde)**, en respectant la planète et les femmes qu'elle emploie. Ce projet est la concrétisation d'un partenariat pluriannuel qui met l'accent sur les points suivants :

- L'amélioration de la condition féminine (salaire juste sans discrimination) ;
- L'accès à l'éducation pour les enfants (égalité des chances) ;
- Les possibilités d'accéder à la propriété foncière (cultiver sa terre) ;
- L'évolution positive des conditions de vie.

Ce Park a été inauguré ce 26 janvier 2022, jour de fête nationale en Inde. Les enfants des femmes qui travaillent à l'usine Kariwala, mais aussi ceux de l'école, peuvent ainsi bénéficier de ce parc de jeux colorés qui respire la joie !



Conformément à notre engagement stratégique n°5, nous nous efforçons d'agir en faveur de la préservation de l'environnement. Cela se traduit en priorité, dans notre modèle d'affaires, par une offre de produits de plus en plus écoresponsable.

Les actions

Volet environnement



2

Dans le même temps, nous agissons pour garantir la conformité de nos installations afin d'éviter les nuisances environnementales, nous visons la sobriété et la circularité dans notre usage des ressources, nous mettons en œuvre des actions de préservation de la biodiversité et nous déployons une politique ambitieuse en matière de maîtrise de nos émissions de Gaz à effet de serre - GES.

Les actions

Volet environnement

■ ÉCORESPONSABILITÉ DE NOS OFFRES DE PRODUITS

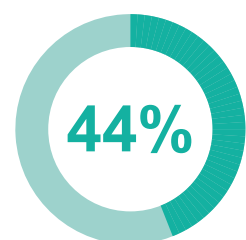
Depuis plusieurs années, nous accompagnons déjà la demande des clients et consommateurs finaux vers une offre textile plus durable et même plus locale.

Cette orientation va être poursuivie et même approfondie, notamment en renforçant nos partenariats avec des marques engagées qui partagent nos valeurs et par le développement pour **nos marques propres de gammes écoresponsables**.

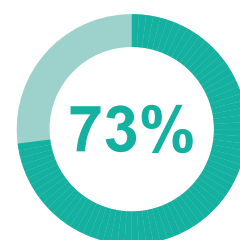
Nous nous efforçons de donner le maximum de visibilité à ces offres écoresponsables, non seulement par le biais de **nos catalogues, mais aussi en leur consacrant un onglet de notre site**.

(cf. <https://www.toptex.fr/>).

En termes d'offres, nous proposons aujourd'hui de l'ordre de **44%** de produits avec des labels écoresponsables avec une part importante **au niveau de nos marques propres**. Pour ce qui est du bilan chiffré des ventes, **73 %** des produits vendus en 2021 étaient écoresponsables (21% hors OEKOTEX) et cette tendance s'est maintenue pour le premier trimestre 2022.



de nos marques
propres



des produits
vendus



Les actions

Volet environnement

■ UNE AUTRE ÉTAPE MARQUANTE EST L'ARRIVÉE DE NOS NOUVELLES MARQUES ET PROCESS :

native  spirit

« **Native Spirit** », en 2021, qui est **100% écoresponsable** et qui vise ainsi à participer activement à une mode de qualité, à la fois plus éthique et tournée vers la durabilité. C'est donc une formidable opportunité pour nous de susciter l'adhésion de nos clients autour de valeurs humanistes et porteuses d'espoir en l'avenir

(cf. <https://www.nativespirit-ns.com/fr/>).

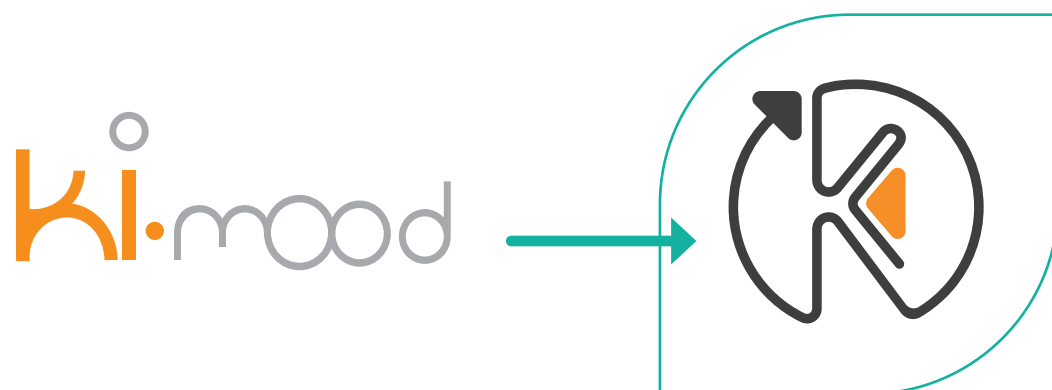


Les actions

Volet environnement

LE PROCESS « K-LOOP »

Le Process « K-loop » est un projet spécialement conçu par Kimood.



Le Process « K-loop » est un projet spécialement conçu par Kimood. Le coton utilisé dans la fabrication des produits provient des chutes de t-shirts récupérées. Quant au polyester, il est issu de bouteilles en plastique recyclé. Pendant le processus de recyclage, des traceurs sont appliqués au fil et répertorient toutes les opérations dont il bénéficie. Avec la technologie de traçage **AWARE™**, Kimood permet au consommateur final d'évaluer le processus de production avec la garantie d'un produit recyclé en respectant les bonnes pratiques de l'économie circulaire.

Il s'agit donc d'un projet d'avenir dont les possibilités d'extension sont actuellement à l'étude au sein du Groupe.

Ki.mood

KI5808
SAC CABAS EN COTON RECYCLÉ
«K-LOOP PROJECT»

Des matériaux recyclés
73% de coton recyclé
25% de polyester recyclé
2% autres fibres

Réduction de l'impact environnemental

POUR 1 SAC PRODUIT

- 1048 litres d'eau économisés
- 3.1 mégajoules sauvés
- 0.8 kg de CO₂ non émis
- 0.000061 hectares de terres préservés
- 3.6 bouteilles de 50cl en PET réutilisées
- 0.18125 kg de déchets non émis

Obtention de l'authentification AWARE™

Le passeport digital AWARE™ du KI5808

KARIBAN BRANDS

Retrouvez toutes nos marques sur [KARIBANBRANDS.COM](https://www.karibanbrands.com) et le projet K-Loop sur [K-LOOP.COM](https://www.k-loop.com)

[@KaribanBrands](https://www.karibanbrands.com) [@kariban_brands](https://www.karibanbrands.com) [@Kariban-brands](https://www.karibanbrands.com)

Les actions

Volet environnement



LA CONFORMITÉ DE NOS INSTALLATIONS

Nous considérons que la conformité réglementaire est une condition absolument nécessaire à la RSE. Pour TopTex Group, cela est tout particulièrement le cas en ce qui concerne la vérification et la consolidation de la **conformité** de notre site, en particulier sur la base de la réglementation des installations classées pour la **protection de l'environnement (ICPE)**.

Pour mémoire, une ICPE est une installation susceptible de provoquer des risques de pollutions ou des nuisances, notamment pour la sécurité et la santé des riverains.

Les actions

Volet environnement



Vis à vis des autorités de contrôle, nous veillons à démontrer en permanence l'exemplarité et la rigueur de notre gestion en tant qu'exploitant responsable. C'est dans ce but que les axes d'efforts suivants ont été suivis, en liaison avec les autorités régionales (DREAL) :

- Actualisation des données administratives de classement ICPE ;
- Vérification des cartes de danger incendie et des flux thermiques associés, à l'aide de l'outil de modélisation Flumilog ;
- Gestion rigoureuse de nos registres de sécurité et d'exploitation avec la collaboration de l'ensemble de nos prestataires (suivi des contrôles périodiques réglementaires et des échéances de vérifications fixées par les fabricants) ;
- Travaux de mise en conformité à chaque fois que cela a été nécessaire, impliquant des investissements budgétaires conséquents ;
- Mise en place d'un système d'information permettant de connaître en permanence l'état des matières stockées (quantité et qualité), notamment pour informer les services de secours en cas de sinistre,
- Justification de l'ensemble des moyens impliqués dans la défense extérieure contre l'incendie (calcul des besoins en eau, mesure de débit au niveau des équipements de lutte tels que sprinkler et réseaux de poteaux incendie, etc.) ;
- Vérification complète du dimensionnement des systèmes de rétention des eaux d'extinction d'incendie (bassin de rétention, groupe de relevage, séparateurs d'hydrocarbures, vannes d'isolement et asservissements), afin de protéger le milieu environnant de toute pollution accidentelle en cas de sinistre.



Les actions

Volet environnement

Pour notre site TopTex Group deux chantiers particulièrement importants pour la sécurité ont été réalisés :



- Réévaluation de la conformité du système d'extinction automatique d'incendie sous la supervision du Centre national de prévention et de protection (CNPP) ;
- Modernisation de la détection incendie (remplacement de notre centrale SSI et de son environnement).

Les actions

Volet environnement

■ SOBRIÉTÉ ET CIRCULARITÉ DANS L'USAGE DES RESSOURCES

■ Politique de gestion des déchets

Conformément à la réglementation en vigueur et dans l'esprit de nos Politiques environnementales, nous avons pris les engagements suivants pour la gestion de nos déchets :

- En priorité, de prévenir et de réduire la production et la nocivité des déchets, notamment en mobilisant l'ensemble des collaborateurs dans l'objectif d'améliorer l'efficacité de l'utilisation des ressources ;
- De mettre en œuvre une hiérarchie des modes de traitement des déchets (préparation en vue de la réutilisation, recyclage, toute autre valorisation et l'élimination) ;
- D'assurer que la gestion des déchets est effectuée en minimisant les atteintes à l'environnement et en recherchant une amélioration continue des pratiques, en liaison avec les prestataires de l'entreprise (dont le principal : la société PAPREC).



De même, dans le cadre de notre démarche RSE, nous respectons totalement le principe fondamental dont il est fait application tout au long de la chaîne d'élimination des déchets, à savoir, celui du « pollueur/payeur ». C'est pourquoi nous veillons tout particulièrement à honorer nos cotisations au titre des filières de la responsabilité élargie du producteur (REP).



Les actions

Volet environnement

■ Notre démarche vertueuse en matière d'emballages

Top Tex Group, en étroite collaboration avec ses partenaires Kariban et Klogistique, a mis en place une démarche vertueuse en matière d'emballages des produits faisant l'objet des commandes clients.

Pour l'emballage direct des produits

Pour toutes les marques du Groupe (Kariban Brands et Native Spirit), concernant les emballages de nos produits qui arrivent d'usines, nous avons les exigences suivantes (via le cahier des charges Packaging) :

- Que nos sacs d'emballage soient en polyéthylène 100% recyclé. Nous mentionnons en outre les logos Triman et Mobius accompagnés des phrases d'usages.
- Que les cartons soient à 70% en papier recyclé et à 30% papier vierge, avec mention des logos FSC, Triman et Mobius.



Il convient d'indiquer que les usines de fabrication de ces produits s'approvisionnent en cartons d'emballage auprès de fournisseurs disposant du label FSC (Forest Stewardship Council®).

De plus, à l'origine, de nombreux articles étaient conditionnés en polybags (un emballage par produit). En accord avec notre partenaire historique et fournisseur Kariban, pour un nombre croissant de produits, il a été décidé de passer à un emballage sous forme de sac plastique unique (Master-Unibag), et corrélativement, de supprimer autant que possible les sacs d'emballage individuels de type polybags.

Les actions

Volet environnement

Grace à la suppression
des polybags...



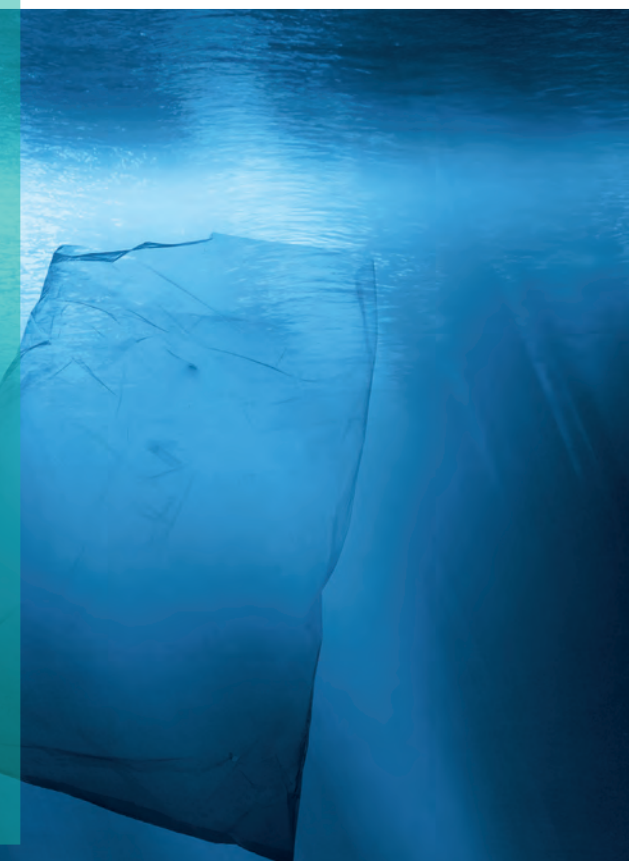
2020

Produit «star»
K911
KARIBAN

Économie
annuelle
- 8,5
tonnes



Pour donner un ordre d'idée de l'économie de ressources qui a été réalisée avec la suppression des polybags, nous avons évalué la réduction de consommation de plastique pour les commandes concernant un de nos produits « star », en l'occurrence, la polaire K911 sur l'année 2020. Cela donne un écart annuel de l'ordre de 8,5 tonnes. C'est un résultat intéressant que nous avons donc généralisé, et cette démarche est d'autant plus vertueuse qu'elle limite la production de déchets d'emballage plastique (risques environnemental associé : la pollution des océans).



Les actions

Volet environnement

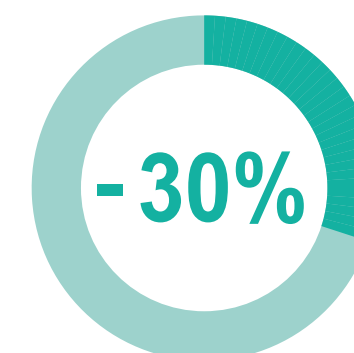
La mise en carton des produits commandés

Pour le colisage de nos produits commandés, en liaison avec notre partenaire Klogistique, nous nous efforçons en priorité de réutiliser les cartons en provenance de nos fournisseurs, sous réserve qu'ils soient en bon état. Dans le cas contraire, les cartons défectueux sont triés et ils sont systématiquement envoyés au recyclage via notre prestataire PAPREC. Pour les années 2020-2021, les résultats obtenus au niveau de l'indicateur de suivi :

Taux de réutilisation = Cartons réutilisés/Nombre total de cartons envoyés ont abouti à un taux moyen par année de l'ordre de 35%.

Nous estimons qu'il s'agit là d'un **très bon résultat**, mais que nous allons nous efforcer de l'améliorer encore. Ce taux de réutilisation a permis, corrélativement, de **réduire de plus de 30% les commandes en cartons neufs entre 2019 et 2022** (cartons neufs approvisionnés auprès d'un fournisseur disposant du label Forest Stewardship Council®).

A noter également, que le papier que nous utilisons pour le calage (Fillpack) est 100% biodégradable, recyclable et renouvelable (remplissage du vide à l'intérieur des colis).



en commandes
de cartons neufs entre
2019 et 2020



La palettisation

Les derniers aspects sur lesquels nous portons notre attention concernent les palettes, en l'occurrence :

- Le film étirable avec lequel nous les emballons pour le transport : le film que nous utilisons est recyclable. Le film qui est issu des palettes de réception est récupéré et envoyé au recyclage (PAPREC).
- De même, toutes les palettes détériorées et inutilisables sont rigoureusement collectées et expédiées chez un prestataire de retraitement/valorisation du bois.

Les actions

Volet environnement

Désormais, les « **tondeuses qui bêlent** » broutent paisiblement sur nos espaces verts, sous le regard bienveillant de nos collaborateurs. Nous avons même la joie d'enregistrer un grand nombre de naissances, preuve que les animaux se sont très bien adaptés et qu'ils sont heureux parmi nous.



NOS ACTIONS DE PRÉSERVATION DE LA BIODIVERSITÉ (ÉCO-PÂTURAGE)

Partageant une même conviction qu'en situation d'interdépendance, nous sommes tous garants de la préservation de notre belle planète et que nos actions en faveur de la protection de l'environnement consistent notamment à se saisir des problématiques liées à la préservation de la biodiversité, TopTex Group a construit un Partenariat avec le Syndicat Mixte Eurocentre autour de l'éco-pâturage. Pour ce partenariat, nous avons en effet considéré que l'éco-pastoralisme, qui est une activité ancestrale, constitue un procédé écologique d'entretien des espaces verts respectueux des écosystèmes et optimal du point de vue économique.

C'est dans ce double objectif de développement durable que nous avons souhaité faire appel à un prestataire local : l'entreprise Tondobêlé (agriculteur) dans le cadre d'une Convention tripartite. Cela nous permet à la fois d'ancrer notre démarche au sein de l'économie locale et d'agir en faveur du soutien à l'agriculture de notre région.

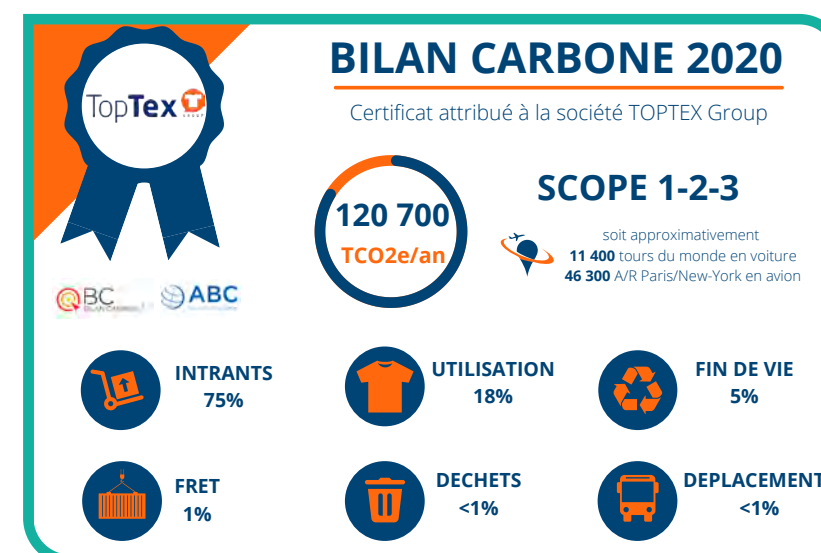
Les actions

Volet environnement

LA MAÎTRISE DES ÉMISSIONS DE GES

Réalisation du bilan carbone

Le Bilan carbone de TopTex Group a été réalisé par le prestataire DC02, pour les scope 1-2 et 3 et sur l'année de référence 2020. Ce travail va être poursuivi par la mise en place d'un outil de gestion du référentiel de données soutenu par DC02 et permettant à TopTex Group d'être à la fois autonome et de pouvoir actualiser le bilan carbone pour les années futures (2021, 2022, ...).



Pour bâtir notre plan d'action de réduction des émissions de GES et lui donner une grande crédibilité, nous avons choisi de raisonner à partir d'une **base scientifique** en nous inscrivant dans le cadre de la **trajectoire SBTi**.

Pour donner toutes les chances de succès à cette transition majeure, nous avons fait acte de candidature pour intégrer l'initiative « Accélérateur climat » au sein du Pacte mondial de l'ONU. **Notre candidature a été agréée et nous sommes désormais totalement impliqués dans cette démarche.**



Les actions

Volet environnement

Audit énergétique



En vue d'optimiser nos **consommations énergétiques et de répondre aux exigences réglementaires**, nous avons lancé un audit de nos installations en partenariat avec notre fournisseur d'électricité EDF (Audit réalisé par l'organisme accrédité SOCOTEC).

Sur la base des résultats de cet audit et en cohérence vis-à-vis du plan d'action carbone, nous sommes en train de bâtir un programme visant à réduire nos consommations énergétiques et à répondre ainsi dans le même temps aux exigences du décret tertiaire auquel TopTex Group est assujéti.

En effet, l'objectif de ce texte est de réduire le niveau de consommation d'énergie finale. Ce sont ainsi tous les bâtiments publics comme privés dans lesquels sont exercées des activités tertiaires sur une surface de plancher supérieure ou égale à 1000 m² qui sont concernés. Le Décret tertiaire fixe les échéances d'économies d'énergies par rapport à une consommation de référence qui ne peut être antérieure à 2010.



2030

Prévisions
- 40%
d'économie d'énergie

2040

Prévisions
- 50%
d'économie d'énergie

2050

Prévisions
- 60%
d'économie d'énergie



Les actions

Volet environnement

Afin de s'inscrire dans cette trajectoire vertueuse, nous avons d'ores et déjà initié des actions d'économies d'énergie, en lançant des **premiers chantiers au niveau de nos éclairages** :

• Au sein de notre ICPE, nous avons remplacé 50 points à 420 W de type iodeure par du **LED 150 W**. Le différentiel par point étant de 270 W, cela nous donne :

éclairage ICPE

estimation
- 28 512 kWh/an

• De même, nous avons remplacé les lampes du Hall d'entrée de notre siège social (8 lampes à iodeure 250 W), en installant un éclairage optimisé en **LED d'une puissance de 80 W**. Par rapport aux économies/an, en suivant le même mode de calcul que précédemment, on obtient (différentiel de 170 W par point) :

éclairage Hall entrée

estimation
- 2 880 kWh/an

En conséquence, le cumul de ces interventions techniques sur l'éclairage de nos locaux débouche sur une économie d'énergie de l'ordre de **12%** de nos consommations d'électricité.



Économie d'électricité



Énergie verte

10%

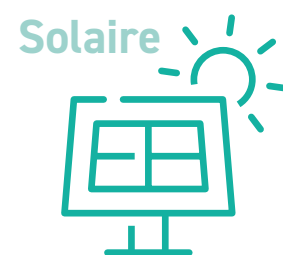
À noter également, sur le plan énergétique, que nous avons souscrit auprès de notre prestataire de fourniture de gaz un nouveau contrat « **Activert Gaz** » garantissant l'accès à des ressources énergétiques vertes (garantie de 10% de biogaz vert produit en France et 10% de nos émissions de CO₂ compensées).

ENGIE
L'offre Gaz naturel ActiVert⁽¹⁾

Les actions

Volet environnement

Energies renouvelables



Production d'eau chaude sanitaire à partir de l'énergie solaire

Pour la production d'une partie de l'eau chaude sanitaire de ses infrastructures, TopTex Group dispose déjà d'une installation fonctionnant à partir de panneaux solaires.



Puis Canadien

Le puit canadien, également appelé puit climatique, est une des formes de géothermie qui apporte une économie importante en terme de besoins de chauffage, de rafraîchissement et de ventilation. Il s'agit en effet d'un conduit enterré, aux travers duquel de l'air, provenant de l'extérieur, circule pour être ensuite insufflé à l'intérieur des bâtiments. Au cours de cette circulation, l'air échange ses calories ou frigories avec celles de la terre.



Les locaux de TopTex Group sont équipés d'un puit canadien couplé à une centrale de traitement d'air (CTA) de type Climaciat Airtech 50. Ce système performant et écologique contribue de manière importante à la qualité de l'air ambiant ainsi qu'à l'optimisation de la température des locaux en toute saison.

Les énergies issues de la nature/renouvelables sont des voies que nous allons continuer à explorer, car nous considérons qu'elles constituent une des solutions les plus performantes pour faire baisser les émissions de GES et contribuer à la lutte contre le changement climatique.

Les actions

Volet environnement



Véhicules électriques / hybrides

Infrastructure de rechargement

Pour contribuer à réduire l'impact carbone de notre mobilité, il a été décidé d'investir dans une infrastructure de recharge pour véhicules électriques/hybrides.

Notre infrastructure de recharge pour véhicules électriques/hybrides se compose de deux bornes doubles de rechargement (quatre places de charge) :

- 1 borne double 22kW (charge rapide) ;
- 1 borne double 7kW (charge lente).

En outre, en vue d'inciter les collaborateurs à investir dans la mobilité électrique, la Direction du Groupe a décidé de permettre à tous nos collaborateurs d'utiliser ces équipements de recharge sans aucun frais.



Les actions

Volet environnement



■ Empreinte carbone due au transport de nos produits

TopTex Group s'implique pour réduire au maximum les externalités négatives par rapport à l'environnement, dans le cadre du transport des produits que nous distribuons.

Pour les transports sur la partie amont de notre chaîne logistique

Nous interagissons sur ce sujet avec Kariban Brands et NS, pour connaître les mesures prises au niveau de l'arrivée de nos produits en provenance des usines de fabrication. Ainsi, depuis presque 10 ans, la priorité des acheminements conteneurs depuis Fos-sur-Mer est confiée au transport par voie ferrée. Entre 2019 et 2021, le rail a représenté environ 60% de nos livraisons, et nous travaillons tous les jours avec nos partenaires pour faire augmenter ce pourcentage.

De plus, les conteneurs qui sont destinés à Kariban Brands/NS sont systématiquement chargés sur des compagnies maritimes qui font en sorte de réduire au maximum l'émission de CO₂. Un vaste programme de rénovation des moteurs de leurs bateaux est actuellement en cours pour qu'ils puissent utiliser des carburants plus raffinés et donc moins polluant. La vitesse des bateaux de nos transporteurs a aussi été réduite d'environ 5 à 10% afin de moins consommer de carburant.



Partie aval de la chaîne logistique (transports routiers pour les livraisons clients)

Dans ce domaine, en concertation avec Klogistique, nous échangeons avec nos prestataires de transport pour bâtir des plans d'amélioration des impacts environnementaux, et ce, à partir des bilans carbone de nos transports. Nous avons à cet égard, travaillé en étroite collaboration avec eux dans le cadre de la réalisation notre bilan carbone.

Les actions

TopTex Group exerce ses activités en accord avec les normes de comportement reconnues au niveau international, en particulier dans le cadre de nos engagements stratégiques.

Volet éthique et loyauté des pratiques



3

Cela se traduit d'une part **au travers de notre démarche éthique** ; et d'autre part, au niveau de la mise en œuvre de **notre Politique d'achats responsables** ainsi que de **notre Politique commerciale**.

Les actions

NOTRE DÉMARCHE ÉTHIQUE

Éthique dans les affaires

Les engagements stratégiques de TopTex Group, en introduction de ce chapitre, impliquent notamment de démontrer notre exemplarité en appliquant les principes et exigences élevés qui sont décrits dans notre **Charte éthique**. Ils caractérisent en effet notre vision et nos attentes dans le cadre des relations que nous sommes amenés à établir avec nos parties prenantes ainsi que notre volonté de progresser ensemble et de manière continue dans les domaines suivants :



- Application d'une concurrence loyale et lutte contre les pratiques délictueuses telles que la corruption, le blanchiment d'argent et les abus de biens sociaux ;



- Fermeté absolue sur le respect de certains principes fondamentaux liés aux droits de l'Homme tels que l'égalité des chances et la non-discrimination ;



- Vigilance par rapport aux risques de dérives qui seraient liées à des conflits d'intérêts, de mauvais usages en matière de cadeaux et d'invitations, la non-conformité à la loi ou encore l'absence de protection des données personnelles.

Les actions

C'est pourquoi, nous sollicitons vivement l'adhésion de tous nos collaborateurs à notre Charte éthique, quelle que soit leur position et la nature de leurs missions dans l'entreprise. Nous attendons d'eux qu'ils l'appliquent avec sincérité dans toutes les situations professionnelles auxquelles ils sont confrontés au quotidien et qu'ils fassent tout leur possible pour en diffuser largement les principes, c'est-à-dire, en suscitant systématiquement l'adhésion de l'ensemble de leurs partenaires de travail internes et externes.



Cela s'inscrit en effet pleinement dans l'esprit de notre entreprise, auquel sont associées les valeurs de confiance et de responsabilité. Il ne s'agit donc pas simplement de rappeler l'impérieuse nécessité de se conformer aux lois et réglementations, mais de mobiliser la capacité de réflexion, le sens des responsabilités et l'altruisme de chacun pour la réussite et la protection de tous.

C'est aussi pour ces raisons que nous avons prévu dans notre Charte de confier au Bureau RSE la mission de sensibilisation/formation des collaborateurs à l'éthique. Cette mission s'étend bien évidemment à la prise en compte des questionnements éthiques soulevés au travers des relations que nous entretenons avec l'ensemble de nos parties prenantes.

À noter enfin, qu'afin de veiller à sa diffusion, son rayonnement et surtout sa bonne application, la Charte éthique est systématiquement présentée à tout collaborateur au moment de son embauche et qu'elle est mise à la disposition des parties prenantes externes. Les exigences qu'elle énonce font en outre l'objet d'une vigilance permanente de la part des cadres et dirigeants de l'entreprise.

Les actions



■ Sécurité de l'information

Sur le plan de la Sécurité de l'information, une Charte numérique a été adoptée au sein de notre entreprise et vise à définir :

- Les modalités d'accès et les conditions d'utilisation des outils numériques mis à la disposition des utilisateurs, afin d'assurer un niveau de sécurité, de confidentialité des données et de performance du système d'information de TopTex Group ;
- De manière générale, le respect des dispositions légales et réglementaires applicables ;
- Les moyens de contrôle et de surveillance de l'utilisation faite des outils numériques ;
- Les droits et obligations des utilisateurs.

Notre Charte vise également à sensibiliser les utilisateurs aux cyber-risques et à contribuer à assurer la sécurité des outils numériques et des données de TopTex Group. Ces risques doivent être appréhendés en respectant des règles de sécurité et des bonnes pratiques inhérentes à la sécurité des outils numériques que tous les utilisateurs doivent s'engager à respecter.

Les actions

■ Nos achats responsables

Notre Politique au niveau du Groupe a pour objectif de favoriser des pratiques d'achats responsables au sein de notre supply chain. Dans cette perspective, l'achat responsable vise à intégrer des critères environnementaux, sociaux et économiques à notre processus d'achats de biens et services, avec comme objectifs de réduire l'impact sur l'environnement, d'augmenter les bénéfices sociaux et de favoriser les bonnes pratiques en termes d'éthique et de droits humains.



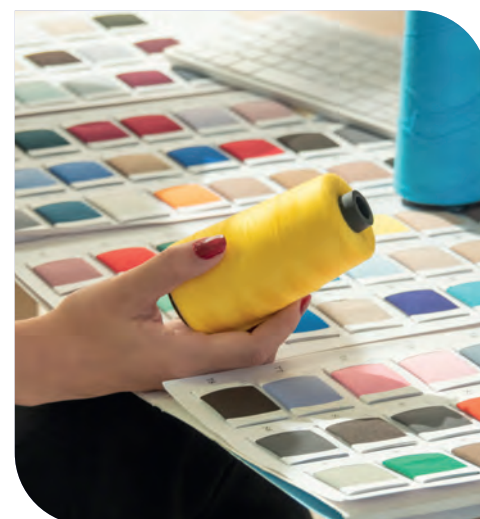
Notre Politique d'achats responsables est centrée sur les engagements suivants :

- Viser l'exemplarité dans les transactions commerciales (respect des réglementations, transparence, concurrence loyale, lutte contre la corruption, etc.) ;
- Instaurer avec nos fournisseurs et sous-traitants une relation de partenariat équilibrée ;
- Sensibiliser nos acheteurs aux pratiques d'achats responsables ;
- Promouvoir notre démarche RSE au sein de notre chaîne d'approvisionnement ;
- Contribuer au développement territorial et à l'emploi local dans notre sphère d'influence ;
- Avoir recours, lorsque cela est possible, aux prestataires de l'économie sociale et solidaire.

Les actions

Nous accordons donc une importance croissante à la sélection de produits présentant des caractéristiques environnementales et sociales élevées, tout au long de leur cycle de vie, ou aux étapes du cycle de vie présentant les enjeux les plus importants.

Comme nous l'avons précédemment indiqué, en tant que distributeur, TopTex Group n'est pas en relation directe avec des usines de production et son processus d'achat est essentiellement basé sur la sélection rigoureuse et l'animation de la relation avec ses fournisseurs de rang 1. Nos relations avec eux reposent sur la confiance et le respect mutuel, tout autant que sur un haut niveau d'exigence puisque nous privilégions ceux qui assurent, d'une part, une qualité de services et des coûts maîtrisés, et d'autre part, qui partagent des principes équivalents aux nôtres. Sur ce dernier point, nous misons sur le dialogue, l'échange d'informations et l'adhésion commune aux meilleures pratiques, standards et normes dans le domaine de la RSE, notamment sur la base de notre Code de conduite fournisseurs. Notre panel se compose avant tout de fournisseurs avec lesquels nous avons tissé des liens de longue date. Ces liens durables contribuent grandement à sécuriser notre chaîne d'approvisionnement et à garantir l'application des standards correspondant à nos exigences.



*Aujourd'hui, nous avons obtenu l'adhésion à notre Code de conduite de la majorité de nos fournisseurs, ce qui représente actuellement **98% des références que nous distribuons** (respect des quatre piliers du Pacte mondial sur notre chaîne d'approvisionnement).*

Adhésion
à notre code
de conduite

98/100

Les actions



Politique commerciale

C'est notre Politique commerciale qui fixe les grandes orientations de nos pratiques clients dans une perspective d'honnêteté, de respect et de loyauté. L'orientation client dans un état d'esprit d'excellence lui donne tout son sens, car nous avons l'ambition d'offrir à nos clients une sélection de marques & produits textiles personnalisables, complète, structurée et différenciante. Notre but est de les aider à apporter des solutions innovantes, pertinentes et uniques à leur clientèle pour, in fine, séduire le consommateur ou utilisateur final. Nous ouvrons ainsi le chemin vers un commerce responsable et équilibré, qui permet de créer de la valeur tout en respectant les engagements suivants :

- déployer une solide expertise pour conseiller efficacement ;
- respecter scrupuleusement notre déontologie (ne pas vendre en direct aux clients de nos clients) ;
- se maintenir sur la voie d'une croissance plus responsable, notamment en appliquant des critères de durabilité dans la sélection de nos nouveaux produits.

La promesse est ainsi faite à nos clients que nous serons toujours à leur écoute et attentifs à leur situation, y compris dans les cas d'insatisfaction. Pour ce qui est de la gestion des réclamations, nous apportons effectivement une grande rigueur à leur écoute et à la compréhension de leur situation, ainsi qu'aux raisons de leur insatisfaction, grâce à la réactivité et au professionnalisme de notre service après-vente (SAV).

Cela fait partie de notre culture d'entreprise qui s'inscrit dans la durée et permet de développer le commerce sur la base de bonnes pratiques :

« **Fidéliser nos clients en garantissant une écoute de qualité, un conseil optimal et un service après-vente réactif** »

Cette approche du commerce est donc totalement en phase avec notre démarche RSE et contribue à asseoir la crédibilité de notre réorientation stratégique en faveur du développement durable.

Reporting & communication RSE

Comme nous l'avons précédemment indiqué, la démarche RSE de TopTex Group est articulée autour de sept engagements stratégiques dans les domaines d'actions liés au développement durable.

La traduction concrète de ces engagements est tracée dans le cadre de notre gouvernance, au travers de **la formalisation de nos objectifs opérationnels dans notre programme de management RSE**. Celui-ci nous permet de définir les priorités, d'engager les actions et moyens nécessaires, de suivre l'avancement des chantiers qui ont été lancés et d'évaluer les progrès accomplis en cohérence avec notre démarche d'amélioration continue.



LE PROGRAMME DE MANAGEMENT RSE

GOUVERNANCE (GOU)		
LISTE DES DOMAINES D'ACTIONS (DA)	ENGAGEMENTS STRATÉGIQUES (ES)	OBJECTIFS OPÉRATIONNELS ASSOCIÉS (OPS)
GOU1 : Projet d'entreprise (esprit, valeurs et engagements)	ES1 <i>Faire de la RSE un levier de transformation, de performance et de progrès</i>	1. Formaliser la culture/identité de notre entreprise (Charte RSE). 2. Approfondir l'étude d'évolution du modèle d'affaire pour l'aligner avec nos objectifs en matière de développement durable (Loi Pacte/raison d'être-mission, etc.)
GOU2 : Stratégie, prise de décision, pilotage des performances et reporting		3. Assurer la pérennité économique de l'entreprise 4. Définir les orientations majeures de la démarche RSE 5. Donner une visibilité stratégique aux engagements pris dans le cadre de la démarche RSE du Groupe 6. Faire évaluer le degré de maturité de notre démarche RSE par des organismes tiers 7. Mettre en place des instances formelles de pilotage RSE 8. Structurer nos activités et mettre en œuvre une démarche de progrès 9. Assurer une veille réglementaire et normative afin d'être en mesure d'anticiper les impacts 10. Appréhender et gérer les risques RSE auxquels est soumis le Groupe 11. Mesurer les progrès accomplis dans notre démarche RSE
GOU3 : Parties Prenantes et leurs attentes	ES2 <i>Collaborer avec nos parties prenantes pour partager les meilleures pratiques RSE</i>	12. Identifier les parties prenantes de l'entreprise 13. Dialoguer avec les parties prenantes
GOU4 : Communication RSE et sa promotion sur la chaîne de valeur		14. Développer une communication responsable sur nos produits et services 15. Veiller à la qualité de notre ancrage local 16. Assurer la promotion de la RSE sur l'ensemble de la chaîne de valeur

LE PROGRAMME DE MANAGEMENT RSE

DROIT DE L'HOMME ET SOCIAL (DHS)		
LISTE DES DOMAINES D'ACTIONS (DA)	ENGAGEMENTS STRATÉGIQUES (ES)	OBJECTIFS OPÉRATIONNELS ASSOCIÉS (OPS)
DHS1 : Respect des droits fondamentaux de l'être humain	ES3 Respecter les droits fondamentaux de l'être humain sur l'ensemble de notre chaîne de valeur	1. S'assurer du respect des droits fondamentaux tout au long de la chaîne de valeur 2. Cultiver le devoir de vigilance au sein de l'organisation 3. Appliquer les principes fondamentaux et le droit du travail (OIT) sur la chaîne de valeur
DHS2 : Organisation sociale de l'entreprise		4. Garantir la stabilité de l'emploi et la protection sociale 5. Garantir la diversité et l'égalité des chances 6. Développer la communication et le dialogue social dans l'entreprise 7. Développer notre Politique de gestion des RH
DHS3 : Sécurité (SST), bien-être et qualité de vie au travail	ES4 Construire un cadre de travail protecteur et épanouissant pour nos collaborateurs	8. Favoriser la sécurité et la qualité de vie au travail
DHS4 : Capital humain de l'entreprise		9. Développer le capital humain dans l'entreprise

LE PROGRAMME DE MANAGEMENT RSE

ENVIRONNEMENT (ENV)		
LISTE DES DOMAINES D'ACTIONS (DA)	ENGAGEMENTS STRATÉGIQUES (ES)	OBJECTIFS OPÉRATIONNELS ASSOCIÉS (OPS)
ENV1 : Dérèglement climatique	ES5 Agir en faveur de la préservation de l'environnement	1. Progresser vers la neutralité carbone
ENV2 : Durabilité des ressources		2. Monter en puissance sur l'éco-responsabilité de nos produits 3. Maîtriser les consommations de ressources 4. Appliquer les principes de l'économie circulaire
ENV3 : biodiversité et habitats naturels		5. Contribuer à la préservation de la biodiversité
ENV4 : Gestion des impacts environnementaux (pollutions, nuisances, etc.)		6. Obtenir une certification environnementale pour les activités du Groupe 7. Assurer la conformité de nos installations classées (ICPE)

LE PROGRAMME DE MANAGEMENT RSE

ÉTHIQUE ET LOYAUTÉ DES PRATIQUES (ELP)		
LISTE DES DOMAINES D'ACTIONS (DA)	ENGAGEMENTS STRATÉGIQUES (ES)	OBJECTIFS OPÉRATIONNELS ASSOCIÉS (OPS)
ELP1: Règles internationales d'éthique	ES6 Veiller à l'éthique dans les affaires	1. Appliquer une concurrence loyale et lutter contre la corruption
ELP2 : Achats responsables	ES7 Être un partenaire fiable qui agit de manière loyale et responsable	2. Garantir le caractère responsable de nos achats
ELP3 : Pratiques commerciales		3. Formaliser les principes à la base de nos pratiques commerciales (loyauté sur nos marchés, respect des clients, etc.)
ELP4 : Confidentialité/ protection des données		4. Formaliser nos pratiques en termes de confidentialité et de protection des données

TABLEAU DE BORD RSE

GOUVERNANCE (GOU)			
BUT DES ACTIONS MENÉES	INDICATEUR	2020	2021
Assurer la pérennité économique de l'entreprise	Chiffre d'affaires (K€)	73000	98000
	Taux de croissance des ventes (%)	-12	+34
	Return On Equity (ROE - %)	7,56	16,75
Identifier et dialoguer avec les parties prenantes	% de parties prenantes disposant d'un vecteur d'intermédiation	30%	75%
Veiller à la qualité de notre ancrage local	Montant des dons aux associations caritatives (K€)	388	302

TABLEAU DE BORD RSE

DROIT DE L'HOMME ET SOCIAL (DHS)			
BUT DES ACTIONS MENÉES	INDICATEUR	2020	2021
Politique sociale, Qualité de vie au travail et capital humain	Taux de féminisation (%)	43	42
	Montant moyen brut par salarié versé au titre de l'intéressement (€)	3386	3343
	Taux d'absentéisme (%)	6,16	0,95
	Taux de fréquence des accidents du travail	Aucun accident de travail depuis 2018	
	Taux de gravité des accidents du travail	Aucun accident de travail depuis 2018	
	Nombre de cas de maladies professionnelles déclarées à la sécurité sociale	0	0
	Taux de turnover des salariés (%)	5.58	1.67
	Nombre de formations réalisées	Exceptionnellement, pas de formation suite au changement d'OPCO et Covid	

TABLEAU DE BORD RSE

ENVIRONNEMENT (ENV)			
BUT DES ACTIONS MENÉES	INDICATEUR	2020	2021
Dérèglement climatique	Emissions globales de GES (Scopes 1+2+3 en tonnes de CO2 équivalent)	120 700	En cours de réalisation (bilan carbone 2021)
Durabilité des ressources	Consommation d'électricité en kWh	228 624	242 941
	Consommation de Gaz en kWh	85 021	116 872
	Consommations en eau (en m³)	658	644
Produits vertueux - Économie circulaire	% cumulé de produits écoresponsables dans les offres produits	-	30
	% cumulé de produits écoresponsables dans les ventes de produits	-	70
	Quantité de papier/carton valorisée (en tonnes)	4	31,1
	Quantité de catalogues de vente mis en marchés en tonnes (REP CITEO)	127	111
	Taux de cartons d'emballages réutilisés (en %)	33	45

ÉTHIQUE ET LOYAUTÉ DES PRATIQUES (ELP)			
Augmenter en permanence l'efficacité de notre SAV	Temps de traitement moyen d'une réclamation en heures (client satisfait)	1,4	1,2
	Taux de réclamations satisfaites en %	89,30	88,58
Démontrer le caractère responsable de nos achats	% de fournisseurs ayant signé le Code de conduite	-	75
	% de références couvertes par le Code de conduite des fournisseurs	-	98
	% usines de fabrication des produits possédant une certification (marques propres)	-	80

NOUS SOUTENONS LA MISSION DU PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES DE

**MOBILISER UN MOUVEMENT D'ENTREPRISES ET
D'ACTEURS ÉCONOMIQUES RESPONSABLES POUR
CONSTRUIRE ENSEMBLE LE MONDE QUE NOUS VOULONS**



DROITS DE L'HOMME



NORMES
INTERNATIONALES
DU TRAVAIL



ENVIRONNEMENT



LUTTE CONTRE
LA CORRUPTION



TopTex 
GROUP

10 avenue du Girou
31620 Villeneuve-lès-Bouloc
05 61 00 62 00



www.toptex.fr