

## 2.6.2 Le Plan de vigilance du groupe Carrefour

En tant que commerçant alimentaire de référence et acteur majeur de l'économie mondiale, Carrefour est pleinement conscient de sa responsabilité sociétale. Le métier de commerçant et le modèle économique de Carrefour sont étroitement liés à la capacité de renouvellement des ressources naturelles, à la qualité et à la quantité des productions agricoles, au niveau d'engagement de ses collaborateurs ainsi qu'à la confiance des consommateurs et de toutes ses parties prenantes.

Carrefour a formalisé son engagement en faveur de la protection des droits humains et de l'environnement depuis 20 ans au travers de partenariats avec des ONG majeures dans ces domaines : le WWF pour la protection de l'environnement (1998), *UNI Global Union* pour les conditions de travail et les libertés fondamentales (2001), la FIDH pour les droits humains (2000).

Le Groupe est signataire du Pacte Mondial des Nations Unies depuis 2001.

Carrefour fait également partie des entreprises pionnières qui ont mis en œuvre des initiatives concrètes d'amélioration des pratiques environnementales et sociales dans la chaîne d'approvisionnement : Initiative Clause Sociale, autodiagnostic développement durable des fournisseurs, etc. Le Groupe met en œuvre ces engagements au sein de ses activités propres et plus largement auprès de parties prenantes externes.

Ainsi, Carrefour est depuis longtemps engagé dans la prévention des risques de non-respect des droits humains et des libertés fondamentales, des risques d'atteinte grave à la santé et la sécurité des personnes et des risques de dégradation de l'environnement, visés par la loi n° 2017-399 du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance.

Le présent document expose le Plan de vigilance du groupe Carrefour prévu par cette loi ainsi que son bilan d'effectivité. Il détaille les processus et les méthodes utilisés par Carrefour, les mesures additionnelles prises dans le cadre du Plan de vigilance ainsi que les politiques, actions et mesures de performance mises en œuvre pour déployer ce plan.

Fondée sur un document clé qui encadre les activités des collaborateurs au quotidien - les Principes Éthiques de Carrefour - cette démarche entend appliquer ses principes dans la chaîne de valeur du Groupe à travers la Charte fournisseur et la Charte éthique intégrées dans les contrats d'achats et de prestation dans tous les pays.

Cet engagement se décline dans les différentes activités du Groupe au travers de nombreux autres outils – partenariats, échanges avec les parties prenantes, stratégie RSE, dialogue social, etc. – et prend vie dans l'engagement des femmes et des hommes du Groupe.

### Méthode de cartographie des risques

#### L'approche en matière de cartographie des risques

La démarche de cartographie des risques, définie et conduite par la Direction risques et conformité du Groupe, vise à apporter au management du Groupe une vision globale des enjeux et des risques efficace, objective et aussi exhaustive que possible.

Elle porte sur les risques liés aux activités et aux métiers du Groupe dans tous ses pays d'activité opérationnelle ou d'approvisionnement.

Elle veille à associer dans l'identification et la revue des principaux risques, des parties prenantes internes et externes à Carrefour en fonction de leurs domaines d'expertise. Ainsi, la première étape d'élaboration de la cartographie des risques détaillée ci-dessous fait intervenir des consultations avec les équipes opérationnelles concernées ainsi qu'avec les ONG et syndicats partenaires de Carrefour.

Enfin, elle permet de partager une approche structurée et une vision hiérarchisée des risques avec les pays et les fonctions internes concernés, ainsi qu'une démarche commune de réponse aux différentes sollicitations réglementaires actuelles.

#### Méthode d'élaboration de la cartographie

La cartographie des risques de conformité est réalisée en deux étapes principales :

- une première étape d'identification, qui vise à recenser aussi exhaustivement que possible les risques que le Groupe fait porter à l'environnement et aux parties prenantes ;
- une seconde étape d'évaluation de ces risques au regard de la probabilité de survenance et de la gravité des impacts potentiels. L'évaluation d'un risque découle du produit de son importance (empreinte du groupe Carrefour) et de sa fréquence (réurrence des situations de risque) ;
- l'étape suivante vise à la prévention des risques identifiés.

Les risques identifiés par Carrefour sont de 3 ordres :

- les risques liés aux différents métiers de Carrefour ;
- les risques liés aux secteurs d'activités avec lesquels Carrefour interagit régulièrement ;
- les risques liés aux pays dans lesquels Carrefour exerce ses activités ou à certaines matières utilisées par Carrefour.

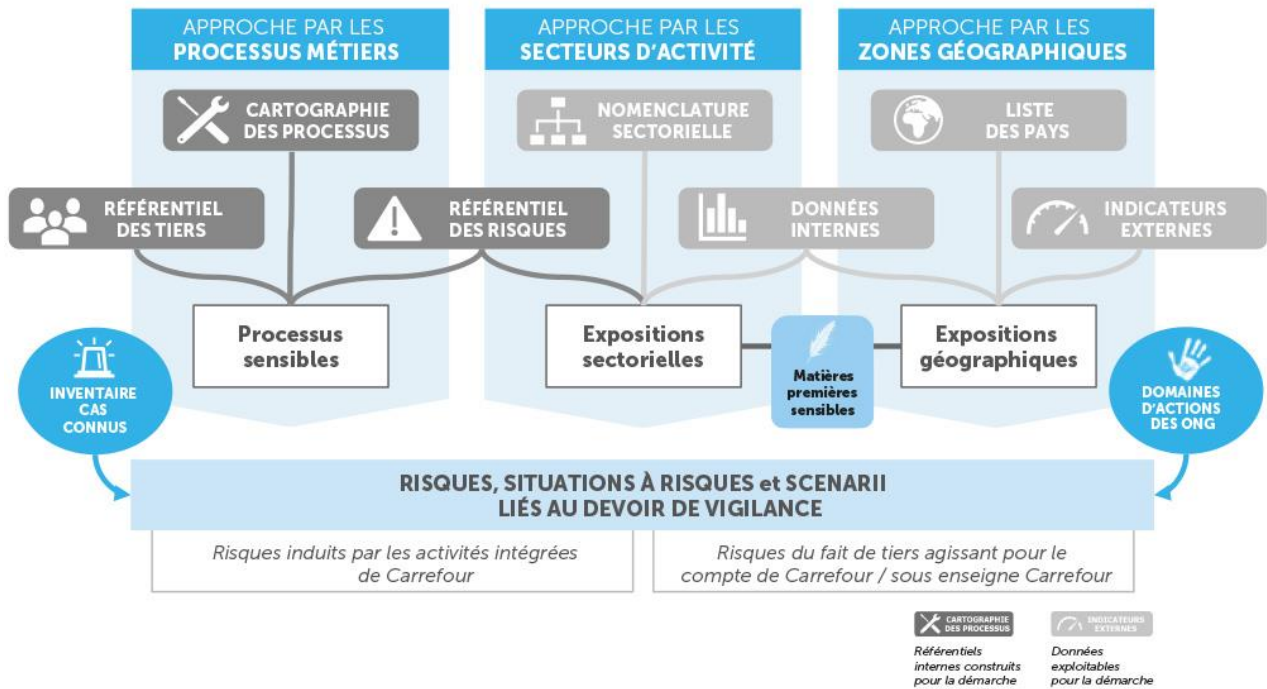
Carrefour s'appuie sur des référentiels propres ou partagés, mis à jour régulièrement, lui permettant d'élaborer une cartographie des risques exhaustive parmi lesquels :

- le référentiel des risques de conformité : déclinaison en risques génériques des différents enjeux de conformité en s'appuyant notamment sur les principales conventions de l'OIT pour le respect des droits humains. S'agissant de la protection de l'environnement, les risques identifiés sont, par exemple, la contribution au réchauffement climatique, la pollution de l'eau ou la gestion non maîtrisée de déchets ;
- le référentiel des tiers : identification et classification des parties prenantes en 14 catégories, telles que les agents publics, les intermédiaires, les actionnaires, les collaborateurs, les médias, etc.

## Méthode d'identification et description des risques et situations à risque

L'identification des risques combine donc plusieurs approches synthétisées dans le schéma ci-dessous.

FIGURE 13 : METHODE D'IDENTIFICATION DES RISQUES ET SITUATIONS A RISQUES



1. L'approche métier consiste à croiser la cartographie des processus Carrefour (plus de 400 processus recensés) avec le référentiel des risques de conformité afin d'identifier les « processus sensibles » et de décrire les situations à risque rencontrées dans ces processus sensibles.
2. L'approche géographique consiste à identifier les risques pays en fonction d'indicateurs publics externes reconnus.
3. L'approche sectorielle (d'après la nomenclature NAF des secteurs) consiste à compléter l'approche opérationnelle et géographique par :
  - une revue des incidents déjà rencontrés par le Groupe ou des entreprises agissant dans des secteurs d'activité comparables ou liés, grâce à une analyse approfondie des « cas publics » ;
  - des consultations et expertises internes et externes ;
  - des études sectorielles et thématiques.

Cette combinaison d'approches est complétée par des recoupements avec d'autres sources d'informations, dont principalement :

- un **inventaire** régulièrement tenu à jour des situations connues d'atteintes aux droits humains et à l'environnement du fait d'entreprises intervenant dans le secteur de la distribution ou des secteurs comparables ou liés ;
- **des consultations** avec des ONG actives dans la défense de l'environnement et des droits humains et une analyse documentaire des actions connues d'ONG militant pour le respect des droits humains et pour la protection de l'environnement afin d'identifier et de recouper les sujets d'intérêts et les principaux pays concernés.

Ainsi, chaque situation à risque fait l'objet d'une évaluation du risque inhérent, en fonction de la probabilité de survenance et de la gravité des impacts potentiels. Par exemple, l'existence d'une jurisprudence comparable à la situation étudiée est un facteur aggravant avec une incidence sur la probabilité de survenance du risque. Autre exemple, le facteur géographique peut être un facteur aggravant pour certains risques de conformité.

La détermination de la gravité est faite selon cinq natures d'impacts potentiels sur le Groupe ou sur ses parties prenantes : business, financier, judiciaire, humain/social, image. Des échelles de notation et des éléments d'appréciation sont définis pour chacun des deux critères d'évaluation.

Les situations à risque ainsi évaluées et les risques qui leur sont relatifs sont ensuite hiérarchisés à l'aide d'une matrice de qualification et de hiérarchisation des risques (risques mineurs, risques significatifs ou risques majeurs, selon la combinaison probabilité et gravité).

### Consultation des parties prenantes et mise à jour

Dans l'analyse des risques réalisée, les équipes Carrefour se sont rapprochées non seulement des équipes internes mais également de l'expertise de leurs partenaires FIDH, WWF et syndicats sur l'identification des situations à risque. Cette cartographie des risques fait l'objet d'une veille continue et est mise à jour de manière annuelle notamment dans le cadre des partenariats engagés.

115 risques ont été identifiés et évalués selon la méthode présentée ci-dessus, les suivants ont été identifiés comme prioritaires en lien avec les obligations de la loi sur le devoir de vigilance (Figure 14) :

**FIGURE 14 : PRINCIPAUX RISQUES LIÉS À L'ACTIVITÉ DU GROUPE CARREFOUR RELATIFS AUX DROITS HUMAINS ET LIBERTÉS FONDAMENTALES, À LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DES PERSONNES AINSI QU'À L'ENVIRONNEMENT**

	N°	Risques principaux	Catégorie
<b>Santé et</b>	A.1.	Non respect d'un équilibre entre vie professionnelle et vie privée	Qualité de vie au travail
<b>Sécurité</b>	A.2.	Refus injustifiés d'adapter l'organisation du travail (télétravail, horaires atypiques, durée du travail...)	Qualité de vie au travail
	A.3.	Maladies professionnelles	Santé au travail
	A.4.	Troubles physiques liés aux conditions de travail	Santé au travail
	A.5.	Prise en compte insuffisante de la pénibilité du travail	Santé au travail
	A.6.	Impact sanitaire associé à un manque de sécurité et d'hygiène dans la chaîne de transformation des produits alimentaires commercialisés	Sécurité des consommateurs
	A.7.	Impact sanitaire associé au stockage, à la gestion dans les entrepôts, et à la livraison des produits aux consommateurs	Sécurité des consommateurs
<b>Droits humains et libertés fondamentales</b>	B.1.	Écarts injustifiés de rémunération pour un travail de valeur égale, notamment entre les hommes et les femmes	Mixité & égalité des chances
	B.2.	Entraves à la diversité culturelle	Diversité & lutte contre les discriminations
	B.3.	Traitements inappropriés du fait religieux en entreprise, des opinions religieuses ou de la liberté de conscience	Diversité & lutte contre les discriminations
	B.4.	Traitements discriminatoires liés aux opinions politiques ou syndicales, notamment en matière d'évolutions professionnelles	Diversité & lutte contre les discriminations
	B.5.	Entraves à la signature d'accords collectifs en faveur des salariés (protection sociale, intéressement collectif, épargne salariale...)	Dialogue social
	B.6.	Entraves à l'action syndicale et à la diversité culturelle concertation avec les représentants de syndicats	Dialogue social
<b>Environnement</b>	C.1.	Impact environnemental associé aux pratiques agricoles ou méthodes de production et de sélection des matières premières des par les fournisseurs directs	Atteintes au patrimoine naturel et à la biodiversité
	C.2.	Impact environnemental lié à la mise sur le marché d'emballages non recyclables, en particulier pour les plastiques	Economie Circulaire
	C.3.	Gaspillage alimentaire et non-alimentaire dû à la génération et à la non-valorisation des déchets en entrepôt et en magasin	Gestion non maîtrisée de l'énergie
	C.4.	Impact environnemental lié à la consommation énergétique des sites, magasins et entrepôts	Gestion non maîtrisée de l'énergie
	C.5.	Absence de traçabilité des matières premières et ingrédients rentrant dans la composition des produits distribués	Non respect des engagements sociétaux
	C.6.	Emissions de gaz à effet de serre liés aux équipements de réfrigération et de climatisation	Contribution au changement climatique

La mise en œuvre au cours de l'exercice 2018 du Plan de vigilance ainsi que les actions préventives relatives aux risques identifiés sont présentées dans le bilan d'effectivité.

## Cadre de référence et mesures de prévention des atteintes graves

### Des outils d'engagement partagés avec les collaborateurs et les partenaires

Le groupe Carrefour s'est doté de documents qui encadrent les activités des collaborateurs - les Principes Éthiques de Carrefour – et de ses fournisseurs, prestataires et partenaires - la Charte d'engagement fournisseurs, Charte franchisés, etc.

#### Les Principes éthiques : Code de conduite professionnelle

Les Principes Éthiques sont diffusés à l'ensemble des collaborateurs de Carrefour et signés par tout nouvel arrivant. Ils ont pour objectif de formaliser le cadre éthique dans lequel l'ensemble des collaborateurs du Groupe doivent exercer leur activité professionnelle au quotidien.

Ce cadre de référence que chaque collaborateur doit connaître et respecter reprend les engagements portés par :

- la Déclaration Universelle des droits de l'Homme ;
- les huit conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) ;
- les principes directeurs de l'OCDE ;
- les principes du Pacte mondial de l'ONU ;
- les principes directeurs des Nations Unies ;
- l'accord international avec l'UNI renouvelé en 2015.

Les principes éthiques sont les suivants :

- respecter la diversité ;
- contribuer à un environnement de travail sûr et sain ;
- privilégier le dialogue social ;
- refuser tout harcèlement et toute discrimination ;
- sélectionner et traiter les fournisseurs avec objectivité et loyauté ;
- développer des relations commerciales transparentes ;
- respecter les engagements vis-à-vis des partenaires ;
- s'interdire toute entente ou pratique déloyale ;
- assurer la sécurité des personnes et des biens ;
- protéger les ressources et le patrimoine de l'entreprise ;
- garantir la confidentialité ;
- préserver l'environnement ;
- être intègre, individuellement et collectivement ;
- fournir un reporting fiable et fidèle ;
- éviter les conflits d'intérêts ;
- refuser toute forme de corruption.

### **Les Chartes sociales, environnementales et éthiques**

La Charte d'engagement fournisseurs Carrefour a été élaborée avec les partenaires de Carrefour dans le respect des principes fondamentaux internationaux (voir *Principes Éthiques ci-dessus*). Elle comporte neuf chapitres portant sur les droits de l'Homme, l'éthique et l'environnement :

1. interdiction du travail forcé et obligatoire ;
2. interdiction du travail des enfants ;
3. respect de la liberté d'association et reconnaissance effective du droit à la négociation collective ;
4. interdiction de toute discrimination, de harcèlement et de violence ;
5. santé et sécurité des travailleurs ;
6. salaires décents, avantages et conditions d'emploi ;
7. durée de travail ;
8. principes Éthiques ;
9. respect de l'environnement.

La charte interdit notamment aux fournisseurs le recours à la sous-traitance dissimulée ou non déclarée, et impose, par un effet de cascade, que les fournisseurs de Carrefour aient les mêmes exigences de conformité vis-à-vis de leurs propres fournisseurs.

Dans un esprit de réciprocité des engagements, elle stipule que Carrefour s'engage à ne pas imposer à ses fournisseurs des conditions empêchant son respect.

La Charte d'engagement fournisseurs est une partie intégrante des contrats d'achats dans tous les pays.

Les chartes à destination d'autres partenaires de Carrefour (fournisseurs de produits à marques nationales, prestataires de service, franchisés) ont été conçues sur la base de la Charte d'engagement fournisseurs.

### **Autodiagnostic développement durable**

Depuis 2017, l'outil d'autodiagnostic développement durable conçu avec le WWF et initialement développé par Carrefour à destination des fournisseurs est désormais partagé avec d'autres entreprises par Internet sous le nom Valorise. Cet outil offre la possibilité aux fournisseurs de Carrefour de s'autoévaluer en matière de RSE et de s'améliorer, grâce à des conseils et exemples concrets.

### **Actions de prévention dans les activités du Groupe et de ses filiales**

Les Principes Éthiques, signés par les collaborateurs, portent l'engagement du Groupe. Carrefour déploie des organisations, politiques et méthodes visant à assurer leur respect et à prévenir leur atteinte en particulier en termes de droits humains et libertés fondamentales, de santé et sécurité des personnes, ainsi que d'environnement dans ses activités.

Ces procédures de prévention des risques reposent sur le dialogue social, les politiques diversité et santé-sécurité ainsi qu'une politique environnementale ambitieuse.

### **Un dialogue social fort et constructif**

Pour favoriser le progrès individuel et collectif, le groupe Carrefour fait le choix de la concertation par un dialogue social interne et externe de qualité tant au niveau Groupe que dans les pays et entités.

La volonté de Carrefour de s'assurer du respect des droits fondamentaux au travail dans ses différentes activités s'est concrétisée par la signature (dès 2001, puis renouvelée en 2015) d'un accord avec la Fédération Syndicale Internationale - *UNI Global Union*.

La qualité du dialogue social de Carrefour qui s'inscrit au-delà des simples obligations légales et réglementaires se décline dans tous les pays et entités du Groupe. Ainsi, en fonction des besoins identifiés localement, des réunions d'échanges et de concertation avec les représentants du personnel ou syndicaux peuvent être organisées et animées au niveau local, national ou transnational. Le respect de la liberté syndicale accompagné d'un dialogue social fort et constructif, qui se traduit également par de fréquentes négociations et des accords collectifs, assure la présence de représentants des collaborateurs dans quasiment toutes les activités du Groupe.

### **Politique diversité**

Carrefour est engagé dans la promotion de la diversité, notamment avec la signature en 2004 de la Charte de la diversité. Chaque année de nouveaux engagements confirment sa démarche globale et locale en faveur du respect des libertés fondamentales de chacun au travail.

Les principaux domaines d'engagement et d'action concernent :

- la parité femmes/hommes dans l'entreprise : objectif de 40 % de nomination de femmes aux postes clés dans le Groupe d'ici 2025 ;
- la lutte contre toutes les formes de discriminations : objectif de 4 % d'employés déclarés avec un handicap d'ici 2025 dans le Groupe ;
- les actions en faveur des populations éloignées de l'emploi.

### Politique santé-sécurité

Dans chacun des pays, Carrefour prend les mesures nécessaires en vue de respecter la réglementation en place sur la prévention des accidents de travail ou des maladies professionnelles. Cherchant même à anticiper l'évolution des exigences réglementaires, le Groupe mobilise l'ensemble de ses collaborateurs sur les règles d'hygiène et de sécurité, déploie des formations de prévention portant par exemple sur la sécurité en magasin ou sur les gestes et postures et propose des campagnes de sensibilisation à ses collaborateurs.

Le Groupe instaure des procédures dans les pays et réalise des audits réguliers. Pour réduire le nombre et la gravité des accidents du travail, Carrefour place également l'évaluation et la prévention des risques au cœur du système de gestion de la santé. Chaque pays doit avoir établi un plan formel de santé, sécurité et qualité de vie d'ici à 2020.

La stratégie du groupe Carrefour intègre également les enjeux liés à la prévention des atteintes graves envers la sécurité des consommateurs en réponse aux risques identifiés dans la cartographie. Des procédures sont mises en place visant à garantir la sécurité des aliments et produits distribués en magasins.

### Politique environnementale du groupe Carrefour

La stratégie RSE du groupe Carrefour intègre des enjeux liés à la prévention des atteintes graves envers l'environnement en réponse aux risques identifiés dans la cartographie. Les politiques du groupe Carrefour concernent les activités liées :

- aux produits ;
- aux magasins et au e-commerce.

La **politique de référencement et d'achat responsable du groupe Carrefour** est renforcée d'année en année pour couvrir les principaux écosystèmes menacés et embarquer progressivement l'ensemble des parties prenantes, notamment les acteurs de sa chaîne d'approvisionnement, dans des démarches de production responsables.

À ce jour, les politiques produits en lien avec la préservation de la biodiversité comportent les ambitions suivantes avec des objectifs formels attachés :

- développer le bio accessible pour tous ;
- développer l'agro-écologie ;
- agir pour une pêche et une aquaculture responsable ;
- s'engager pour une économie circulaire des emballages ;
- agir pour protéger les forêts.

Carrefour mobilise depuis 2013 les métiers, les fournisseurs et les clients avec le plan anti-gaspi, le plan pollinisateurs ou encore la politique de construction et rénovation durable. Les politiques du Groupe concernent **toutes les formes de gaspillage ou d'atteinte à la biodiversité liées à l'activité de Carrefour**. Les magasins ont ainsi des objectifs de réduction rattachés aux enjeux suivants :

- la lutte contre le gaspillage alimentaire ;
- la réduction et la valorisation des déchets ;
- la réduction des consommations d'énergie et l'engagement pour le climat ;
- les économies d'eau ;
- la réduction des impacts liés aux emballages ;
- le développement de l'apiculture ;
- la construction et la rénovation durables dans le respect de la biodiversité.

### Actions de prévention chez les prestataires

Carrefour développe une approche globale de prévention (formations, accompagnement, autodiagnostic) et de contrôle de l'activité de ses fournisseurs (audits internes, audits externes, suivi des plans d'actions) et partenaires afin de prévenir les atteintes graves. Cette approche se base sur les risques par pays et matières identifiés ci-dessus et a vocation à évoluer en fonction de ceux-ci.

### Prévention des risques : l'accompagnement et autodiagnostic des fournisseurs

Tout contrat intègre une Charte fournisseur, qui permet de rappeler aux fournisseurs et prestataires les engagements de Carrefour.

Carrefour développe des formations et des outils de sensibilisation de ses fournisseurs, en partenariat avec des consultants ou des ONG locales. À titre d'exemple, les équipes de Carrefour ont élaboré le *Good factory standard*, un document pratique de formation sur les bonnes pratiques en usine. Décliné par secteurs et/ou par type de produit (bazar, textile, bois, cuir, etc.), il est illustré de photos afin d'être facilement interprétable auprès de tous les interlocuteurs en usine, quel que soit le pays ou le niveau d'éducation. Des formations sont également données sur des enjeux spécifiques correspondants aux risques potentiels identifiés sur un pays/zone/activité.

L'outil d'autodiagnostic proposé aux fournisseurs à partir d'une plateforme Internet, partagé avec plusieurs marques (Valorise) depuis 2017, permet également l'engagement des fournisseurs dans une démarche RSE.

### Contrôle du niveau de conformité sociale des fournisseurs

Dans les pays identifiés comme à risque géographique, Carrefour met en place des contrôles systématiques avec un objectif de couverture par des audits sociaux de 100 % des usines fabriquant les produits à ses marques.

Le processus intègre plusieurs étapes :

- une revue préalable de la conformité de l'usine aux exigences sociales, environnementales et de qualité de base par les équipes de Carrefour ;
- un audit initial non annoncé de préférence, réalisé par une société d'audit indépendante sélectionnée par Carrefour, selon un standard partagé avec d'autres marques qui détermine si l'usine peut être référencée ;
- des audits de suivi non annoncés périodiques réalisés par une société d'audit indépendante afin de valider les actions mises en place ;
- des audits spécifiques réalisés par une société extérieure ou des partenaires permettent de vérifier des éléments ponctuels ou précis concernant l'usine ou le fonctionnement des cabinets d'audit.

Pour les fournisseurs situés en dehors des pays identifiés comme à risque, le système de contrôle est établi en fonction des risques liés à l'activité, aux problématiques locales et aux pratiques du fournisseur.

### **Contrôle du niveau de conformité environnementale**

Des audits environnementaux sont commandités chez les fournisseurs fabriquant des produits de marques Carrefour labellisés ou certifiés ou pour les sites ou processus présentant des risques pour l'environnement.

Pour les risques majeurs identifiés, Carrefour met en place des projets spécifiques tels que le programme *Clean Water Project* en Asie afin de prévenir ou de remédier aux risques de pollution industrielle.

Les éléments de santé et sécurité ainsi que le traitement de l'eau sont à ce jour intégrés dans les processus de contrôle de la conformité sociale de Carrefour. Les équipes de Carrefour sont en train de formaliser le niveau et les modalités de vigilance systématique de leurs fournisseurs sur la conformité globale en matière d'environnement au vu des actions déjà en place.

### **Les actions de la Fondation Carrefour pour le respect des libertés fondamentales**

Créée en 2000, la Fondation d'entreprise Carrefour nourrit une mission d'intérêt général contre l'exclusion au niveau international. Grâce aux équipes du Groupe et à leurs compétences, elle œuvre sur deux axes privilégiés d'intervention que sont l'aide humanitaire d'urgence et la transition alimentaire solidaire.

La Fondation s'inscrit dans la démarche de transition alimentaire portée par Carrefour, en accompagnant les plus fragiles pour leur permettre de vivre plus dignement et d'accéder à une alimentation plus saine, plus équilibrée et plus diversifiée, en France comme à l'international.

Depuis 2018, elle soutient ainsi :

- des projets pour l'accompagnement du monde agricole vers des modèles de filière plus durable ;
- des projets d'anti-gaspi solidaire pour la revalorisation de produits déclassés au profit des plus démunis ;
- des projets d'aide d'urgence humanitaire destinés à apporter une aide aux personnes en situation d'urgence.

### **La mise à disposition d'un système d'alerte**

Les partenaires et salariés de Carrefour constituent dans l'organisation Carrefour des points d'alerte permanents.

Ainsi dans le cadre de l'accord signé avec *UNI Global Union*, une procédure de gestion des litiges est intégrée permettant la remontée à l'UNI et la Direction de Carrefour de toute réclamation constatée par les représentants syndicaux ou par les équipes Carrefour et l'engagement d'en assurer le traitement.

Le groupe Carrefour a de plus déployé un système d'alerte éthique propre permettant aux collaborateurs ou parties prenantes qui le souhaitent d'alerter sur des situations ou des comportements en contradiction avec les Principes Éthiques du Groupe. Ce système d'alerte couvre toutes les thématiques des Principes Éthiques, notamment les droits humains et l'environnement.

La confidentialité des informations est garantie à toutes les étapes du processus d'alerte et Carrefour s'engage à ce qu'aucune mesure de sanction ne soit prise à l'encontre d'un collaborateur ayant signalé de bonne foi un manquement aux Principes Éthiques. L'existence de ce dispositif d'alerte a pour ambition de permettre à Carrefour tant de prévenir les atteintes graves à ses Principes Éthiques, que de prendre les mesures nécessaires en cas de manquement avéré.

Ce système d'alerte fait partie des outils promus par les deux parties dans le cadre de l'accord signé par Carrefour avec *UNI Global Union*.

<http://ethics.carrefour.com/>

### **Programmes de correction et d'atténuation des atteintes graves**

Le groupe Carrefour développe des programmes d'actions adaptés aux différentes situations induites par ses activités. Ces programmes peuvent être déployés soit au niveau du Groupe, soit au niveau d'un pays, soit seul soit avec des entreprises concurrentes ou encore dans le cadre des interactions du Groupe avec ses fournisseurs. Ils évoluent de plus en fonction des situations à risque identifiées dans le cadre des activités du Groupe, des éléments remontés via les dispositifs d'alerte ainsi que des résultats des audits réalisés.

### **Plan d'action correctif suite aux audits**

Les audits tierce partie ainsi que les visites fournisseurs donnent lieu à des plans d'action visant à remédier aux atteintes constatées quelle que soit leur gravité. Ce plan d'action doit être mis en place par le fournisseur dans un délai défini pour chaque action corrective. Le respect du plan d'action et des délais de mise en œuvre est notamment contrôlé par des audits de suivi.

Si les conclusions d'un audit réalisé chez un fournisseur de Carrefour comportent un point de non-conformité critique, Carrefour est informé dans les 48 heures. Ces alertes concernent notamment le travail d'enfants, le travail forcé, des mesures disciplinaires, les tentatives de corruption, de falsification de documents ou des conditions de sécurité mettant en danger la vie des travailleurs. Une action immédiate est alors diligentée par Carrefour et/ou le fournisseur.

Des formations ou un accompagnement spécifique peuvent être réalisés par les équipes de Carrefour auprès des fournisseurs lorsque les non-conformités constatées le nécessitent (voir également paragraphe ci-dessus : « Prévention des risques : l'accompagnement et autodiagnostic des fournisseurs »).

### **Actions correctives ou d'atténuation collaboratives**

Carrefour est convaincu que le respect des droits de l'Homme et de l'environnement n'est pas un sujet de concurrence. Le Groupe privilégie dès que possible l'approche collaborative entre marques et parties prenantes afin de renforcer la portée des actions d'atténuation ou correctives et d'apporter une réponse coordonnée et structurée aux risques rencontrés.

En cas d'atteinte aux droits humains ou à l'environnement, des programmes correctifs sont établis en collaboration avec les parties prenantes et les communautés locales concernées en fonction des situations auxquelles elles font face.

Deux exemples emblématiques des derniers projets que le groupe Carrefour a ainsi mis en place ou auxquels il a collaboré pour atténuer ou remédier à des atteintes graves sont le *Clean Water Project* ou encore l'Accord Sécurité et Sûreté des bâtiments au Bangladesh ([www.accordbangladesh.com](http://www.accordbangladesh.com))

### **Bilan d'effectivité 2018 du Plan de vigilance**

L'évaluation de la pertinence et de l'exhaustivité du Plan de vigilance du groupe Carrefour est intégrée aux réunions de travail organisées avec ses parties prenantes, notamment les parties prenantes experts des thématiques couvertes par le plan : WWF® France, FIDH, *UNI Global Union*. Le plan sera ainsi révisé annuellement.

Conformément à la loi n° 2017-399 du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre, un premier bilan d'effectivité des mesures du Plan de vigilance a été réalisé au titre de l'exercice 2018. Ce bilan est présenté dans le tableau ci-dessous et renvoie aux politiques du Groupe, aux actions mises en œuvre en 2018 et aux indicateurs clés de performance présentés dans les différentes parties de ce chapitre.

## Des outils d'engagement partagés avec les collaborateurs et les partenaires

	Cadre de référence et mesures de prévention	Effectivité en 2018
<b>Les principes éthiques : Code de conduite professionnelle</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en place du cadre éthique.</li> </ul>	Les Principes Éthiques sont diffusés à l'ensemble des collaborateurs de Carrefour et signés par tout nouvel arrivant.
<b>Les Chartes sociales, environnementales et éthiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formalisation d'une Charte d'engagement fournisseurs Carrefour sur les droits de l'Homme, l'éthique et l'environnement.</li> </ul>	Voir 2.4.4 S'assurer de l'amélioration des conditions de travail chez nos fournisseurs.
<b>Autodiagnostic développement durable</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise à disposition d'un outil d'autodiagnostic développement durable pour les fournisseurs.</li> </ul>	Voir 2.4.4 Promouvoir la RSE dans les chaînes d'approvisionnement.

## Actions de prévention dans les activités du Groupe et de ses filiales

	Cadre de référence et mesures de prévention	Effectivité en 2018
<b>Un dialogue social fort et constructif</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réunions d'échange et de concertation avec les représentants du personnel ou syndicaux.</li> <li>Négociations et accords collectifs.</li> <li>Présence de représentants des collaborateurs dans les activités du Groupe.</li> </ul>	Voir 2.5.3 Créer un environnement favorable à l'épanouissement des collaborateurs – Assurer des relations sociales de qualité.
<b>Politique diversité</b>	<p>Les principaux engagements concernent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>la parité femmes/hommes dans l'entreprise ;</li> <li>la lutte contre toutes les formes de discriminations ;</li> <li>les actions en faveur des populations éloignées de l'emploi.</li> </ul>	<p>Voir 2.5.4 Encourager la diversité et l'égalité des chances – L'égalité femmes hommes.</p> <p>Voir 2.1.3 Méthode RSE – Évaluer la performance RSE – Indice transition alimentaire.</p>
<b>Politique Santé-Sécurité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prévention des accidents de travail ou des maladies professionnelles.</li> <li>Mobilisation et sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs sur les règles d'hygiène et de sécurité.</li> <li>Formations de prévention portant sur la sécurité en magasin ou sur les gestes et postures.</li> <li>Mise en place de procédures dans les pays et réalisation d'audits réguliers. Déploiement d'un plan santé/sécurité dans tous les pays.</li> <li>Sécurité des produits.</li> </ul>	<p>Voir 2.5.3 Créer un environnement favorable à l'épanouissement des collaborateurs – innover pour la qualité de vie au travail.</p> <p>Voir 2.2.1 S'engager pour la qualité alimentaire - Assurer la qualité et la sécurité des produits Carrefour.</p>
<b>Politique environnementale du groupe Carrefour</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Développer des produits respectueux de l'environnement.</li> <li>Optimiser les schémas logistiques, les activités de distribution et les activités non marchandes pour limiter l'impact sur l'environnement.</li> </ul>	<p><b>Produits :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>développer le bio accessible pour tous (voir 2.2.2) ;</li> <li>développer l'agro-écologie (voir 2.2.3),</li> <li>agir pour une pêche et une aquaculture responsable (voir 2.2.5) ;</li> <li>s'engager pour une économie circulaire des emballages (voir 2.2.6) ;</li> <li>agir pour protéger les forêts (voir 2.2.7).</li> </ul> <p><b>Magasins :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>lutter contre le gaspillage alimentaire (voir 2.3.1) ;</li> <li>réduire et valoriser les déchets (voir 2.3.2) ;</li> <li>s'engager pour le climat (voir 2.3.4) ;</li> <li>développer l'apiculture (voir 2.3.4) ;</li> <li>construire et rénover durablement dans le respect de la biodiversité (voir 2.3.1) ;</li> <li>promouvoir une consommation d'eau responsable (voir 2.3.2).</li> </ul>

## Actions de prévention chez les prestataires

	Cadre de référence et mesures de prévention	Effectivité en 2018
<b>Prévention des risques : accompagnement et autodiagnostic des fournisseurs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prévention des risques (formations, accompagnement, autodiagnostic).</li> </ul>	<p><b>Prévention :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>relations responsables et dialogue avec les fournisseurs (voir 2.4.2) ;</li> <li>mise à disposition d'un outil d'autodiagnostic fournisseurs (voir 2.4.3).</li> </ul> <p><b>Programmes de prévention locaux :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>coton bio en Inde (voir 2.2.2) ;</li> <li><i>Sea Food Task Force</i> (voir 2.2.5) ;</li> <li>accord au Bangladesh (voir 2.4.4) ;</li> <li><i>Good Factory Standard</i> (voir 2.4.4) ;</li> <li><i>Clean Water Project</i> (voir 2.4.4) ;</li> <li><i>Better Buying Project</i> (voir 2.4.4).</li> </ul>
<b>Contrôle du niveau de conformité sociale des fournisseurs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formalisation et mise en œuvre de règles d'achat encadrant la conformité sociale des fournisseurs de marques de Carrefour.</li> <li>Développement de formations et d'outils de sensibilisation des fournisseurs.</li> </ul>	<p><b>Règles d'achat sociales :</b> s'assurer de l'amélioration des conditions de travail chez nos fournisseurs (voir 2.4.4).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Règles d'achat.</li> <li>Cartographie des risques par pays.</li> <li>Charte d'engagement fournisseurs.</li> <li>Audits sociaux.</li> </ul> <p><b>Formation et sensibilisation des collaborateurs et des fournisseurs :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>formations aux règles d'achat sociales (voir 2.2.4) ;</li> <li><i>Good Factory Standard</i> (voir 2.4.4) ;</li> <li>formation des collaborateurs et des fournisseurs au standard BSCI (voir 2.4.4) ;</li> <li>projet <i>Better Buying</i> (voir 2.4.4).</li> </ul>
<b>Contrôle du niveau de conformité environnementale des fournisseurs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Audits environnementaux chez les fournisseurs des produits de marques Carrefour labellisés ou certifiés ou pour les sites ou processus présentant des risques pour l'environnement.</li> <li>Intégration d'éléments environnementaux dans les processus de contrôle de la conformité sociale de Carrefour.</li> <li>Mise en place de projets spécifiques pour les risques majeurs identifiés.</li> </ul>	<p><b>Audits environnementaux :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Certification AB (voir 2.2.2) ;</li> <li>Certification MSC et ASC (voir 2.2.5) ;</li> <li>Certifications FSC et PEFC (voir 2.2.7) ;</li> <li>Certification Ecolabel (voir 2.4.1).</li> </ul> <p><b>Contrôle et projets spécifiques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>intégration du standard BSCI dans les processus d'audits des fournisseurs (voir 2.4.4) ;</li> <li>intégration d'exigences environnementales dans le <i>Good Factory Standard</i> (voir 2.4.4) ;</li> <li>projet IPE pour évaluer la performance environnementale des usines en Chine (voir 2.4.4) ;</li> <li><i>Clean Water Project</i> en Asie (voir 2.4.4) ;</li> <li><i>Partnership for a Cleaner Textil</i> en Asie (voir 2.4.4) ;</li> <li>coton bio - adhésion OCA (voir 2.2.2) ;</li> <li>géoréférencement des fournisseurs de bœuf brésilien (voir 2.2.7).</li> </ul>

## Les actions de la Fondation Carrefour pour le respect des libertés fondamentales

La Fondation Carrefour accompagne des projets qui participent à la transition alimentaire pour tous et soutient des actions qui permettent aux personnes en situation d'exclusion de vivre plus dignement (voir 2.4.5. Être un commerçant solidaire).

### La mise à disposition d'un système d'alerte

Accord signé avec *UNI Global Union* pour la mise en place d'une procédure de gestion des litiges.

Mise en place d'un système d'alerte éthique propre pour les collaborateurs et parties prenantes : <http://ethics.carrefour.com/>