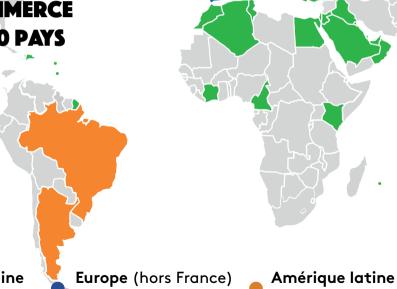


CARREFOUR GROUPE 2021





France métropolitaine 5725 magasins

gasins 5 790 magasins

Amérique latine 1128 magasins Asie
468 magasins

Autres pays 658 magasins

au 30 septembre 2021



Carrefour est un des leaders mondiaux du commerce alimentaire

LE GROUPE ACCUEILLE

105

MILLIONS DE MÉNAGES
CHAQUE ANNÉE
À TRAVERS LE MONDE



CHIFFRE D'AFFAIRES

81, 2

MILLIARDS D'EUR



CARREFOUR BELGIQUE 2021



18% ON ONE PARTS DE MARCHÉ

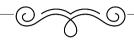


CHIFFRE D'AFFAIRES

MILLIARDS D'EUR



CARREFOUR BELGIQUE 2021





François-Melchior de Polignac, CEO de Carrefour Belgique



Hilde Decadt,
Directrice des Opérations



Cédric Ammann,
Directeur Marchandises
& Supply



Francis Costenoble, Directeur Financier



COMITÉ EXÉCUTIF

David Kestermans, Directeur Marketing, Digital & ICT



Pierre Leman, Directeur Ressources Humaines & Communications



CARREFOUR BELGIQUE



791 MAGASINS Fin 202



311



415



40



POINTS DE RETRAIT DRIVE



23

OUVERTURES
DE MAGASINS EN 2021

83 MAGASINS INTÉGRÉS 708

MAGASINS
EN FRANCHISE

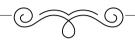


Giosino Cornacchia Directeur Exploitation Franchise





CARREFOUR EXPRESS





ADN CARREFOUR EXPRESS

- · Proximité
- · Produits frais
- · Les indispensables
- · Offre adaptée (moments/clients)
- · Rapidité
- · 5 à 7000 références
- · Larges plages horaires
- · Courses journalières (dépannages)





CARREFOUR EXPRESS ORANGE



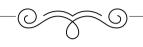
ADN CARREFOUR EXPRESS ORANGE

- · Offre produits frais et achats simples et rapides
- · Courses simples et rapides
- · Offre locale adaptée
- · Produits et ingrédients indispensables
- · Prix compétitifs et promotions locales
- · Heures d'ouverture étendues
- · Courses pour 2 ou 3 jours





CARREFOUR MARKET

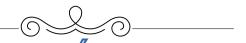




ADN CARREFOUR MARKET

- Le meilleur choix pour les courses au quotidien, le bon rapport qualité prix
- · Ancré dans son environnement au niveau offre, accueil et services
- · Respectueux dans la consommation éthique, responsable et sociétale
- · Orienté simplicité & convenience





HYPERMARCHÉS CARREFOUR



ADN HYPERMARCHÉ CARREFOUR

- · Le meilleur choix au meilleur prix
- · Le plus grand nombre de références et de services sous un même toit
- · Les conseils de spécialistes
- · Une expérience shopping inédite
- · Á la pointe de l'innovation retail



NOUVEAU CENTRE LOGISTIQUE E-COMMERCE À WILLEBROEK



- Un entrepôt de 8 350 m² semi automatique
- 16 000 références
- Software développé en collaboration avec Food-X





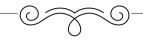
DESCRIPTION OF THE PROPERTY OF







E-COMMERCE



SHIP TO

LIVRAISON DES COURSES EN VÉLO ÉLECTRIQUE

36 VÉLOS ÉLECTRIQUES

PLUS DE 5 000 COMMANDES PAR MOIS



7 WILLES

ANVERS, BRUGES, BRUXELLES, GAND, LIÈGE, MONS, NAMUR



DELIVEROO / UBER EATS

LIVRAISON À DOMICILE EN MOINS DE 30 MINUTES!

28
MAGASINS

2 VILLES

PRÈS DE 1200 PRODUITS

COMMANDES
7 JOURS/7









+18000
NOUVEAUX CLIENTS

CHOIX DE

10 Å 14

RECETTES

79000 LIVRAISONS BOX-REPAS +35% VS 2020

> LIVRAISON PARTOUT EN BELGIQUE ET AU LUXEMBOURG



Devenir le leader de la transition alimentaire pour lous



ACT FOR FOOD: PLACE À L'ACTION



Des engagements et des actes concrets en faveur de la transition alimentaire pour tous.

Au cœur de ces engagements : la préservation de l'environnement, la qualité et l'accessibilité alimentaires.









































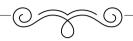








LA SANTÉ DANS L'ASSIETTE





+4100
PRODUITS
CONCERNÉS

72 recettes
retravaillées
pour améliorer
la qualité
nutritionnelle
sans
altération du
goût





ACTE 1

LA MARQUE BIO LA MOINS CHÈRE





LA GAMME
CARREFOUR BIO
NE CESSE
DE S'ÉTENDRE.

Carrefour BIO est l'un des axes privilégiés par Carrefour pour devenir le leader de la transition alimentaire



CORNERS BIO



LES ŒUFS



PRODUIT CARREFOUR BIO LE PLUS VENDU

1137
RÉFÉRENCES
CARREFOUR BIO



AGRICULTURE DURABLE

La Ferme Henricot à Corbais dans le Brabant wallon, un modèle d'agroécologie : cinq fois plus de vers de terre au m² et suppression des engrais depuis cinq ans.



MIIMOSA

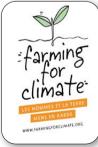
Soutient aux producteurs désirant se diriger vers une agriculture bio.

Le partenariat avec la plateforme MiiMOSA a permis entre juin et décembre 2020 de récolter 97343 EUR pour financer 11 projets.

FARMING FOR CLIMATE

Don de 100 000 EUR pour soutenir Farming For Climate dans l'accompagnement des Agriculteurs

vers une pratique respectueuse de la biodiversité et du climat.





LA PRÉSERVATION DE L'ENVIRONNEMENT

CARREFOUR VISE LA NEUTRALITÉ CARBONE D'ICI 2040

- · 10 ans en avance sur l'objectif 2050 de la COP26
- · Utilisation d'électricité 100% renouvelable, d'îci, 2030.
- Réduction des émissions liées à l'utilisation de fluides réfrigérants de 50% d'îci 2030 et de 80% d'îci 2040.
- Réduction de la consommation dénergie de 27,5% dici 2030.
- Economie de 1280000 tonnes équivalent ${\it CO}_2$ dici 2040.



OBJECTIFS COP26

- -30% des émissions en 2030
- -55% des émissions en 2040
- Neutralité carbone en 2050

OBJECTIFS CARREFOUR

- -50% des émissions en 2030
- -70% des émissions en 2040
- Neutralité carbone en 2040



LA PRÉSERVATION DE L'ENVIRONNEMENT





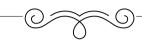
GREEN DEAL POUR UNE RÉFRIGÉRATION ÉCOLOGIQUE

- 9e Green Deal du gouvernement flamand (Avril 2021) pour la réduction des gaz fluorés dans les supermarchés et commerces alimentaires.
- Une démarche initiée par Carrefour dès 2015.

- 50 % des unités de réfrigération de nos magasins intégrés fonctionnent déjà avec du gaz 4000 fois moins polluant que les fluides visés par le Green Deal.
- Les efforts ont permis une réduction des émissions de gaz à effet de serre de 60% par rapport à 2010.



LA PRÉSERVATION DE L'ENVIRONNEMENT



MISSION ZÉRO DÉCHET

 Invitation aux consommateurs ou parties prenantes à proposer des idées de recyclage et alternatives aux emballages. Les 3 meilleures idées sont

> mises en œuvre dans 3 magasins Carrefour.

DAVANTAGE D'EMBALLAGES RECYCLABLES ET RECYCLÉS

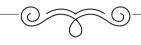
- 96 % des emballages des produits de marque propre sont désormais recyclables.
- 100% des emballages des produits bio sont recyclables.
- 100% du plastique est recyclé et/ou recyclable.

TONNES
D'EMBALLAGE EN
MOINS EN 2021

2021
TONNES
D'EMBALLAGE EN
MOINS DEPUIS 2017



DES PRODUITS DE LA MER DURABLES



PRÉSERVER LES RESSOURCES MARINES

- Interdiction de la vente des espèces de poissons menacées.
- Soutien à la pêche durable.

DES POISSONNERIES CERTIFIÉES MSC

Plus de 200 références labellisées MSC ou ASC.

- 72 % des poissons de la marque Carrefour vendus certifiés sont certifiés MSC, ASC, BIO, Filière Qualité Carrefour ou «Vers une pêche durable Belge».
- Carrefour est le seul à être certifié ASC/MSC.

CROISSANCE DE L'ASSORTIMENT LABELLISÉ

- Bar Omega fumé FQC issu de l'agriculture durable.
- 100% du saumon frais est FQC ou BIO.



Les produits à base de saumon fumé ou les produits transformés sont à base de saumon FQC (Filière Qualité Carrefour).



DES PRODUITS DE LA MER DURABLES



DÉCHETS DE MER VALORISÉS

Nouvelle gamme de sacs en matériaux recyclés : un trolley, un sac pliable réalisé à partir de bouteilles en PET et l'« ocean bag», un cabas 100 % recyclé fabriqué à partir de déchets collectés en mer par l'organisme Seagual.



UN NOUVEAU LABEL BELGE

Depuis juin 2020, les sole, plie, lotte, raie, limande de la mer du Nord sont labellisées «Vers une pêche durable».



ANCRAGE 100% BELGE CIRCUIT COURT

LA CHARTE DES PRODUCTEURS LOCAUX

- Une relation directe entre l'équipe du magasin et le producteur.
- Respect du prix d'achat justement fixé et à paiement ranide.
- Garantie de la transparence sur l'origine du produit et son authenticité.
- Accueil spécifique aux producteurs locaux avec un espace de vente particulier.
- 5. Carrefour s'adapte au volume de production saisonnier.
- 6. Pas de clause d'exclusivité au producteur.
- Procédures administratives simplifiées grâce à un contrat adapté.



Privilégier les produits belges, soutenir les producteurs locaux et encourager le circuit court

PLUS DE

810

PRODUCTEURS

12000
PRODUITS
LOCAUX



Ferme de la Bourgade

Laît, beurre, maquée au laît cru et pavé bleu, issus de vaches de race locale Bleue Mixte, nourries à l'herbe des pâtures autour de la ferme d'avril à novembre



ANCRAGE 100% BELGE FQC



VACHE DES PÂTURAGES

- Vaches nées et élevées sur la même exploitation dans le respect du bienêtre animal.
- · En plein air 150 jours par an minimum
- · Alimentation végétale à base d'herbe, sans OGM ni soja
- · Conditionnement sous 'skinpack' pour diminuer la quantité de plastique



Depuis plus de 20 ans, la Filière Qualité Carrefour offre des produits au goût authentique et à la qualité certifiée



UN CAHIER DES
CHARGES STRICT:
JUSTE
RÉMUNÉRATION,
MODES DE
PRODUCTION
DURABLES ET RESPECT
DES ANIMAUX.









ANCRAGE 100% BELGE

PRODUITS BELGES DE LA MARQUE CARREFOUR













ANCRAGE 100% BELGE





UNE GAMME DE PRODUITS BIEN DE CHEZ NOUS

« Les Belges », nouvelle gamme : galettes fines, amandines, cassonade, sirop de Liège, dentelles de Bruges, gaufres, pralines, glace au spéculoos ou au cuberdon, frites...

LA FOIRE DE LIBRAMONT

Carrefour est présent depuis 2010 à la foire de Libramont comme seul retailer belge.





SPONSOR OFFICIEL DES DIABLES ROUGES DEPUIS 2014

Carrefour et I'URBSFA prolongent leur partenariat exclusif relatif aux Diables Rouges et aux Red Flames jusqu'en 2024.

SOUTIENT AUX CLUBS SPORTIFS LOCAUX

2800 clubs inscrits et 1 million de codes de soutien distribués aux clients.



À L'ÉCOUTE DES CLIENTS



77 0/0 DES QUESTIONS RÉSOLUES DANS LES 48H (2021)

PERSONNALISATION

94 %
DE SATISFACTION
POUR LE CHAT

165000 INTERACTIONS CLIENTS

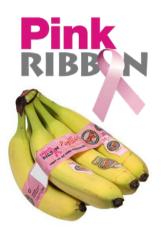








UNE MULTITUDE D'ACTIONS SOLIDAIRES



LA VENTE DE BANANES
PAPILLON EN FAVEUR DE
PINK RIBBON
A RAPPORTÉ 50 000 EUR
EN 2021.

Carrefour s'engage en faveur de la communauté à travers diverses actions et programmes de soutien à des associations.



CARREFOUR EST UN
PARTENAIRE RÉGULIER
DE PINK RIBBON,
ASSOCIATION DE LUTTE
CONTRE LE CANCER DU SEIN.

10000

PAS PAR JOUR
EN OCTOBRE
EN FAVEUR DE PINK
RIBBON

590 000 EUR RÉCOLTÉS EN 2021



UNE MULTITUDE D'ACTIONS SOLIDAIRES





LES BÉNÉFICES DE L'OPÉRATION CHILD FOCUS SONT CONSACRÉS À SOUTENIR LA LIGNE D'URGENCE 116 000 ET À PROMOUVOIR UNE NOUVELLE APPLICATION, CHILD RESCUE.

Carrefour s'engage en faveur de la communauté à travers diverses actions et programmes de soutien à des associations.



EN AVRIL 2020,
DANS LE CONTEXTE
DES MESURES DE
LUTTE CONTRE LE
CORONAVIRUS,
CARREFOUR A DONNÉ
ACCÈS À TOUS SES
MAGASINS
AUX PRODUCTEURS
LOCAUX.

AIDE AUX SINISTRÉS

470000

EUR VIA L'ARRONDI
SOLIDAIRE

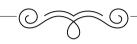
SOS VILLAGES D'ENFANTS

147000

EUR VIA L'ARRONDI
SOLIDAIRE



UNE MULTITUDE D'ACTIONS SOLIDAIRES



SOUTIEN À L'ÉPICERIE SOCIALE

- L'épicerie sociale
 't Sociaal Profijtje
 à Malines ayant dû
 fermer en raison
 du confinement,
 l'Hypermarché de Zemst
 a ouvert ses portes aux
 familles bénéficiaires
 qui ont pu y faire leurs
 courses à moitié prix.
- Soutien à l'épicerie sociale des Capucines dans le quartier des Marolles.
- Par le biais de la Bourse au dons, nous donnons à des CPAS, des resto du Cœurs et à la Croix Rouge de Belgique.



CHRISTMAS ON TOUR

Les équipes de Carrefour organisent le Christmas on Tour, afin de soutenir les familles touchées par les inondations et la crise sanitaire. 15 000 EUR de cadeaux et bons cadeaux ont été distribués par des personnalités belges à des associations partenaires.



Des millions de repas par an offerts





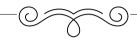








INNONDATIONS 07/2021 - LES ACTIONS DE CARREFOUR



70 PALETTES DE PRODUITS D'URGENCE

Eau, lait, nourriture, produits d'entretien, couches pour bébés ont été envoyées aux 6 centres de crise de Chaudfontaine, Verviers, Theux, Tilff, Malmédy ---- et Trooz.



solidaire
31/7, les clients
arrondir leur
l'euro près
sans aucune obligation.
Cette initiative a permis
de récolter 471345 EUR
reversés à la Croix-Rouge
au profit des victimes
de cette catastrophe
naturelle.

IMPRIMANTES ET MATÉRIEL DE BUREAU

Carrefour a fait don d'imprimantes et de matériel de bureau à la province de Liège pour l'organisation des premiers secours.





FONDS D'URGENCE

Carrefour a mis en place un fonds d'urgence pour les employés touchés. La Fondation Carrefour s'est engagée également pour apporter son soutien aux actions.



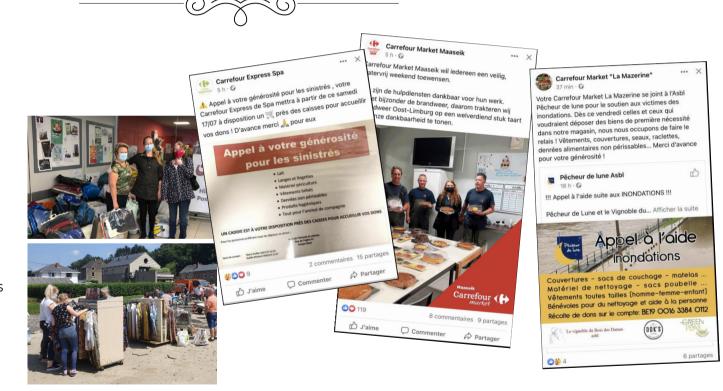
INNONDATIONS 07/2021 - LES INITIATIVES LOCALES

UNE MOBILISATION SPONTANÉE

Des collectes de biens de premières nécessité ont été organisées, des caddies ont été mis à disposition pour accueillir les dons.

Des magasin inondés ont distribué des articles (vêtements et alimentation) sauvés des eaux.

De nombreux collaborateurs se sont mobilisés pour apporter leur aide aux sinistrés.





NOS ENGAGEMENTS POUR NOS COLLABORATEURS



ACT FOR CHANGE

Act for Change est Linstrument, du. changement de la culture d'entreprise de Carrefour, conçu par et pour les collaborateurs. C-Next, chargé d'accompagner le Comerc dans, cette. démarche, s'est élargi à. 60 amhassadeurs. chargés d'impliquer progressivement L'ensemble des callaharateurs, dans, cette. transformation.

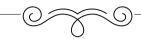


QUATRE PILIERS

- Act for People : à travers la formation continue, encourager les collaborateurs à développer des compétences et promouvoir la mobilité interne.
- Act for Customer: la satisfaction du client est au cœur de toutes les actions de l'ensemble du personnel.
- Act for Simplicity: simplifier les processus et les modes de fonctionnement permet une exécution plus efficace des tâches pour mieux se consacrer aux clients.
- Act for Transformation : adopter de nouvelles stratégies, notamment digitales, et des méthodes de travail novatrices pour être le leader de la transition alimentaire pour tous.



NOS ENGAGEMENTS POUR NOS COLLABORATEURS



SWOW (SUSTAINABLE WAY OF WORKING)



Bien-être au travail, équilibre avec la vie privée : Carrefour offre une flexibilité pour le choix du lieu de travail (siège, magasin ou domicile).

SUCCESSFACTORS

SAP SuccessFactors

Via son application mobile, ce logiciel de services de ressources humaines est accessible à tous les employés, pour une simplification des processus RH.

PRÈS DE

100000

DOCUMENTS GÉNÉRÉS
ET SIGNÉS DE MANIÈRE
DIGITALE



CARREFOUR ACADEMY

Le programme interne de développement professionnel permet d'affiner ses compétences et connaissances.

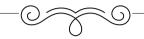


UN TREMPLIN POUR DE JEUNES DIPLÔMÉS

La 2° édition du «Young Graduate Program» (parcours permettant à 10 jeunes diplômés de découvrir des métiers Carrefour), a été lancée en 2020.



NOS ENGAGEMENTS POUR NOS COLLABORATEURS



LES CARREFOUR FORUM

Une nouvelle manière digitale et inclusive de communiquer à tous les collaborateurs.

Mise en place du budget mobilité: un système intelligent promouvoir la mobilité alternative de façon équitable.



MOBILITY GURU



MOBILITY OPTIMIZER



MOBILITY KEEPER



MOBILITY ECO HERO

DES VÉHICULES
DE SOCIÉTÉS COMMANDÉS
SONT HYBRIDES
OU ÉLECTRIQUES



LES CLIENTS NOUS ONT DIT MERCI



Les clients ont manifesté leur reconnaissance à l'égard du personnel de Carrefour. Voici quelques exemples de ces mots qui font chaud au cœur.

