



*Bienvenue*  
CHEZ CARREFOUR BELGIQUE



555  
Medewerker  
Front-end

# CARREFOUR GROUPE 2022

**PRÈS DE 14 000 MAGASINS  
DANS LE MONDE**



# CARREFOUR GROUPE 2022

Carrefour est un des leaders mondiaux du commerce alimentaire

80

MILLIONS  
DE FOYERS CLIENTS

370 000

COLLABORATEURS



CHIFFRE D'AFFAIRES

81,2

MILLIARDS D'EUR

# CARREFOUR BELGIQUE 2022

**17%**

**PARTS DE MARCHÉ**

**11 244**

**COLLABORATEURS**

**35%**  
**HOMMES**

**65%**  
**FEMMES**



**CHIFFRE D'AFFAIRES**

**4,3**

**MILLIARDS D'EUR**

# COMITÉ EXÉCUTIF 2023



**Geoffroy Gersdorff,**  
CEO de Carrefour Belgique



**Sébastien Cayla,**  
Dir. financier, Immobilier &  
Expansion



**Pierre Leman,**  
Dir. RH, Communication, Santé,  
Sécurité & Risque, Juridique



**Matthieu Ullens,**  
Dir. E-commerce, Data &  
Transformation Digitale



**Yannick de Bièvre,**  
Dir. Marketing, Service  
Clients & Analytics



**Eddy Gendronneau,**  
Dir. Développement des  
ventes et Concept



**Thierry Michiels,**  
Dir. Excellence Client & opération-  
nelle, Contrôle Interne & Technique



**Nathalie Matteredne,**  
Dir. Marchandise



**Tanguy t'Serstevens,**  
Dir. Supply Chain



**Cédric Ammann,**  
Dir. Opérations  
Hypermarchés



**Giosino Cornacchia,**  
Dir. Opérations Market



**Pascal Boon,**  
Dir. Opérations Express

# CARREFOUR BELGIQUE

705 MAGASINS <sup>Fin 2022</sup>



drive  
250  
POINTS DE  
RETRAIT DRIVE

20  
OUVERTURES  
DE MAGASINS EN 2022

84  
MAGASINS  
INTÉGRÉS

621  
MAGASINS  
EN FRANCHISE



# CARREFOUR EXPRESS



## ADN CARREFOUR EXPRESS

- 80 - 400 m<sup>2</sup>
- *Proximité*
- *Produits frais*
- *Les indispensables*
- *Offre adaptée (moments/clients)*
- *Rapidité*
- *5 à 7000 références*
- *Large plages horaires*
- *Courses journalières (dépannages)*



# CARREFOUR MARKET



## **ADN** CARREFOUR MARKET

- *800 - 3100 m<sup>2</sup>*
- *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 & convenance*



# HYPERMARCHÉS CARREFOUR



## ADN HYPERMARCHÉ CARREFOUR

- *4 100 - 11 000 m<sup>2</sup>*
- *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*
- *À la pointe de l'innovation retail*

# E-COMMERCE



PLUS DE  
**15 M**  
DE VISITEURS  
SUR NOS CANAUX  
DIGITAUX  
**CARREFOUR.BE**  
ET L'APPLICATION  
MOBILE

LEADER  
EN QUICK  
COMMERCE

RETRAIT EN  
MAGASIN  
VIA 250 POINTS  
DE RETRAIT

LE PLEIN  
DE COURSES  
LIVRÉES À  
DOMICILE

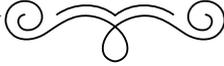




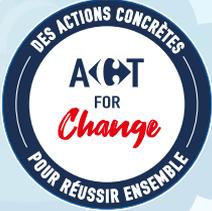
---

# NOTRE MISSION

---



*Devenir le leader  
de la transition alimentaire  
pour tous*



5

5

5

Confiance Service Accueil & Proximité

# 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.*



**des ACTIONS  
concrètes  
pour mieux  
manger**



ON A TOUJOURS DROIT AU MEILLEUR  
CARRÉFOUR.BE





ACTE 1

**Offrir  
LA MARQUE BIO  
la moins chère**  
de Belgique\*  
dans le respect des producteurs






ACTE 2

**Interdire  
100 SUBSTANCES  
controvertées**  
de tous les produits Carrefour





ACTE 3

**Garantir  
LES PRODUITS CARRÉFOUR  
sans OGM\***





ACTE 4

**Privilégier  
l'origine belge**

95% DE LA VIANDE CARRÉFOUR  
est belge





ACTE 4

**Privilégier  
l'origine belge**

95% DU LAIT CARRÉFOUR  
est belge





ACTE 4

**Privilégier  
l'origine belge**

100% DES ŒUFS CARRÉFOUR  
sont belges





ACTE 5

**Offrir  
UN SOUTIEN PRIVILÉGIÉ  
aux petits producteurs  
locaux**





ACTE 6

**Développer  
DES PARTENARIATS  
respectueux**  
des agriculteurs, au profit de la transition  
à travers des Filières Qualité Carrefour





ACTE 7

**Soutenir  
50 FERMES BELGES  
dans leur  
conversion au Bio**






ACTE 8

**Réduire  
L'UTILISATION  
des pesticides**





ACTE 9

**Lutter  
ACTIVEMENT  
contre le plastique**





ACTE 10

**Interdire  
LA VENTE DES ESPÈCES  
de poissons monacos.**  
Soutenir la pêche durable





ACTE 11

**Réduire  
LES EMBALLAGES  
de nos produits**





ACTE 12

**Supprimer  
LES ARÔMES ET LES COLORANTS  
non naturels**  
des produits Carrefour Kids et Baby





ACTE 13

**Lutter CONTRE  
les antibiotiques**





ACTE 14

**Aller vers  
100% D'EMBALLAGES  
recyclables**  
pour les produits Carrefour en 2025





ACTE 15

**Garantir  
LA FRAÎCHEUR  
ET LE GOÛT  
de nos fruits et légumes**





ACTE 15

**Garantir  
LA FRAÎCHEUR  
ET LE GOÛT  
de nos fruits et légumes\***





ACTE 16

**Garantir  
LA TRAÇABILITÉ  
DES PRODUITS  
Filière Qualité Carrefour**





ACTE 17

**100% DES PÂTISSERIES  
fraîches de Carrefour  
sont FAITES AVEC DU CACAO  
FAIRTRADE**





ACTE 18

**Réduire  
LA TENEUR EN SEL  
de nos produits Carrefour  
MOINS 25% DE SEL  
dans la plupart des pains**





ACTE 19

**Développer  
LA BLOCKCHAIN  
pour assurer la transparence  
sur l'origine des produits**





ACTE 20

**Lutter contre  
LE GASPILLAGE  
alimentaire**



# NOS MARQUES CARREFOUR

## MARQUES ALIMENTAIRES



## MARQUES SPECIALISTES



## MARQUES POUR LES CIBLES



## MARQUES TERROIRS



## MARQUES HYGIENE



## MARQUES ENTRETIEN



# LA SANTÉ DANS L'ASSIETTE

Depuis 2018,  
328 recettes  
ont été  
retravaillées  
pour améliorer  
la qualité  
nutritionnelle  
sans altération  
du goût



**53% DES PRODUITS  
CRF OBTIENNENT UN  
NUTRISCORE A OU B**

**100%**  
**CERTIFIÉE DURABLE**  
100% DE L'HUILE DE PALME  
PRÉSENTE DANS NOS RECETTES EST  
CERTIFIÉE DURABLE RSPO

ACTE 1

LA MARQUE BIO  
LA MOINS CHÈRE

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

LE BIO



100%

DES ALIMENTS CARREFOUR  
POUR BÉBÉS SONT BIO



LA GAMME CARREFOUR BIO  
NE CESSE DE S'ÉTENDRE.

LES OEUFS



PRODUIT CARREFOUR BIO  
LE PLUS VENDU

865  
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 m<sup>2</sup> et suppression des engrais depuis cinq ans.



**ACTE 7**

**SOUTENIR 50  
FERMES BELGES  
DANS LEUR  
CONVERSION  
AU BIO**

## MIIMOSA

Soutien aux producteurs bio, en conversion vers le bio, les producteurs locaux et ceux en agriculture régénérative.

Le partenariat avec la plateforme  **MiiMOSA** a permis en 2022 de récolter auprès des citoyens 125 539 EUR pour financer 7 projets

## REGENACTERRE

Avec un don de 123 000 EUR en 2022, Carrefour continue de soutenir l'asbl Regenacterre pour le développement et la promotion d'une agriculture régénérative en Belgique et accélérer la transition alimentaire solidaire.



Regenacterre

# 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'ici 2030.
- Réduction des émissions liées à l'utilisation de fluides réfrigérants de 50% d'ici 2030 et de 80% d'ici 2040.
- Réduction de la consommation d'énergie de 27,5% d'ici 2030.
- Economie de 1280 000 tonnes équivalent CO<sub>2</sub> d'ici 2040.



**Pascal Léglise**  
Corporate Social  
Responsibility and  
Quality Sustainable  
Development  
Director

## OBJECTIFS COP26

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

## OBJECTIFS CARREFOUR

- -20% des émissions en 2024
- -70% des émissions en 2040
- Neutralité carbone en 2040

Pourcentages de réduction vs 2019

# LA PRÉSERVATION DE L'ENVIRONNEMENT



## GREEN DEAL POUR UNE RÉFRIGÉRATION ÉCOLOGIQUE

- 9<sup>e</sup> 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**.
- 60 % des unités de réfrigération de nos magasins intégrés fonctionnent déjà avec du gaz **4 000 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

- 3025 références en boisson sont proposées en emballage réutilisable (en verre).
- 485 magasins sont équipés d'un système de reprise de bouteilles en verre.
- 225 magasins proposent une offre en vrac.

**702**  
TONNES  
D'EMBALLAGES  
EN MOINS EN 2022

### Paniers Zéro Gaspi

Vendus au prix fixe de 2,50 EUR, les « Paniers Zéro Gaspi » sont composées de fruits et légumes légèrement abîmés ou très mûrs, mais encore parfaitement utilisables.



## ALLER VERS UN ASSORTIMENT D'EMBALLAGES 100% RÉCYCLABLES ET RÉUTILISABLES

- 97% 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.

---

# 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.

- 80% 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.



# DES PRODUITS DE LA MER DURABLES

## ASSORTIMENT LABELLISÉ

- 100% du saumon frais est FQC ou BIO.
- Bar Oméga fumé FQC issu d'une pisciculture unique au monde.

## BAR OMÉGA

Une pisciculture de bar Oméga alternative, locale et révolutionnaire : alimentation 100% végétale et utilisation circulaire d'eau de pluie.



## PRIX MSC 2022



Prix MSC du meilleur supermarché pour le poisson frais en 2022. Carrefour est le seul supermarché avec un rayon frais à choisir de maintenir la certification MSC et ses exigences de traçabilité.

# 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 Seaqual.*



## UN LABEL BELGE

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

# ANCORAGE 100% BELGE CIRCUIT COURT



## LA CHARTE DES PRODUCTEURS LOCAUX

1. Une relation directe entre l'équipe du magasin et le producteur.
2. Respect du prix d'achat justement fixé et à paiement rapide.
3. Garantie de la transparence sur l'origine du produit et son authenticité.
4. 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.
7. 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

**12 000**  
PRODUITS  
LOCAUX



### Ferme de la Bourgade

Lait, beurre, maquée au lait 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.

# ANCORAGE 100% BELGE FOC



## VACHE DES PÂTURAGES

- *Vaches nées et élevées sur la même exploitation dans le respect du bien-être 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.

324  
RÉFÉRENCES

700  
PARTENAIRES FOC  
(PRODUCTEURS ET TRANSFORMATEURS)

+ 5%  
DE CA VS 2019

---

# ANCRAGE 100% BELGE

---



## PRODUITS BELGES DE LA MARQUE CARREFOUR



**100%**  
DES ŒUFS



**95%**  
DE LA VIANDE



**100%**  
DU LAIT

# ANCRAGE 100% BELGE



## UNE GAMME DE PRODUITS BIEN DE CHEZ NOUS

Gamme « Les Belges » : 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 l'URBSFA prolongent leur partenariat exclusif relatif aux Diabes Rouges et aux Red Flames jusqu'en 2024.

# À L'ÉCOUTE DES CLIENTS

**230 000**  
QUESTIONS/PLAINTES  
CLIENTS RÉSOUES  
EN 2022

**81 %**  
DES QUESTIONS RÉSOUES  
DANS LES 48H (2022)

**94 %**  
DE SATISFACTION  
POUR LE CHAT

**160 000**  
APPELS TÉLÉPHONIQUES

**100 000**  
E-MAILS

PERSONNALISATION  
RELATION CLIENT  
**CRITIZR**

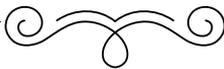
**460 000**  
ARTICLES CONSULTÉS  
DANS LE FAQ EN 2022





Carrefour

# UN SOUTIEN AUX BONNES CAUSES



**BOURSE AUX DONNS**  
**SCHENKINGSBEURS**



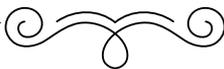
VINCENT DE PAUL  
BELGIQUE





Carrefour

# UN SOUTIEN AUX BONNES CAUSES



En 2022, plus  
de 3 millions  
d'équivalents  
repas  
auront été  
redistribués  
par Carrefour  
Belgium via  
la Bourse aux  
dons



AIDE AUX RÉFUGIÉS  
UKRAINIENS

270 440

EUR VIA L'ARRONDI  
SOLIDAIRE

PINK RIBBON

230 000

EUR RÉCOLTÉS

SOS VILLAGES D'ENFANTS

109 800

EUR RÉCOLTÉS  
VIA L'ARRONDI SOLIDAIRE

CHILD FOCUS

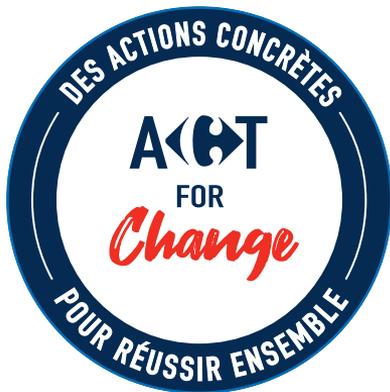
140 000

EUR RÉCOLTÉS

# NOS ENGAGEMENTS POUR NOS COLLABORATEURS

## ACT FOR CHANGE

*Act for Change est l'instrument du changement de la culture d'entreprise de Carrefour, conçu par et pour les collaborateurs. C-Next, chargé d'accompagner le Comex dans cette démarche, s'est élargi à 60 ambassadeurs chargés d'impliquer progressivement l'ensemble des collaborateurs 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



## INCLUSION

Carrefour incite chaque manager à encourager la diversité et l'inclusion au sein de ses équipes.

## CARREFOUR ACADEMY

Le programme interne de développement professionnel a permis d'affiner les compétences et connaissances de 50 personnes en 2022.



## UN TREMPLIN POUR DE JEUNES DIPLÔMÉS

La 4<sup>e</sup> édition du « Young Graduate Program » (parcours permettant à 10 jeunes diplômés de découvrir des métiers Carrefour), a été lancée en 2022.



---

# NOS ENGAGEMENTS POUR NOS COLLABORATEURS

---

## 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.

---

TOUS NOS  
PROCESSUS RH  
**100%**  
DIGITALISÉS

---



## FÊTES DES JUBILAIRES

En 2022 nous avons célébré 844 jubilaires ayant de 20 à 45 ans de service !

# NOS ENGAGEMENTS POUR NOS COLLABORATEURS

## COMMUNICATION DIGITALE

Workplace, une nouvelle plateforme pensée pour tous et qui facilite la communication et l'échange



CRadio propose une émission mensuelle par et pour les collaborateurs de Carrefour. Les invités en studio s'exprime sur tous les aspects de la vie de l'entreprise.

*Le magazine papier  
CYou devient CYou TV*



# NOS ENGAGEMENTS POUR NOS COLLABORATEURS

**100%**  
DES VÉHICULES  
DE SOCIÉTÉS COMMANDÉS  
SONT HYBRIDES  
OU ÉLECTRIQUES

## MOBILITÉ

A chaque profil sa solution : Carrefour encourage les transports alternatifs, la mobilité partagée, le vélo ou la trottinette électrique ainsi que les transports en commun.



MOBILITY GURU



MOBILITY OPTIMIZER



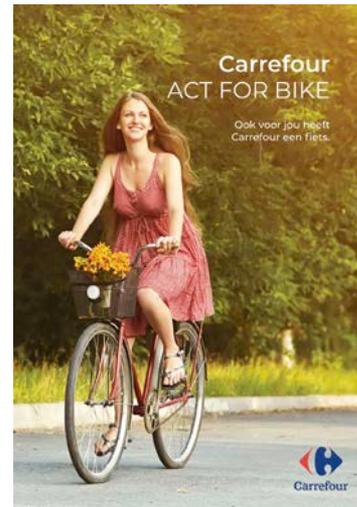
MOBILITY KEEPER



MOBILITY ECO HERO

## ACT FOR BIKE

une formule de leasing de vélos avantageuse pour les collaborateurs, pour encourager une mobilité plus saine et respectueuse de l'environnement. Les vélos, classique ou électriques, peuvent être racheté au termes des 3 ans de leasing.





carrefourbe



carrefourbelgium



@carrefour\_bnews



Carrefour Belgium

