



Welkom
BIJ CARREFOUR BELGIË



GROEP CARREFOUR 2020

**MEER DAN 13 000 WINKELS
EN E-COMMERCE SITES
IN MEER DAN 40 LANDEN**



GROEP CARREFOUR 2021

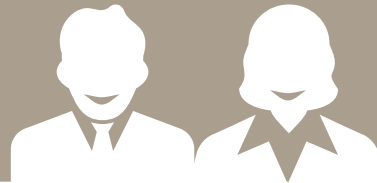
Carrefour is één van de wereldleiders op vlak van de voedselhandel

DE GROEP KRIJGT
WERELDWIJD JAARLIJKS

105

MILJOEN GEZINS-KLANTEN
OVER DE VLOER

320 000
WERKNEMERS



EEN OMZET VAN

81,2

MILJARD EURO

CARREFOUR BELGIË 2021

18%
MARKTAANDEEL

11 244
WERKNEMERS

35% MANNEN	65% VROUWEN
	

EEN OMZET VAN
4,3
MILIARD EURO

CARREFOUR BELGIË 2021



François-Melchior de Polignac,
CEO van Carrefour België



Hilde Decadt,
Directeur Operations



Cédric Ammann,
Directeur Merchandise
& Supply

DIRECTIECOMITÉ



Francis Costenoble,
Financieel directeur



David Kestermans,
Directeur Marketing,
Digital & ICT



Pierre Leman,
Directeur Human Resources
& Communications

CARREFOUR BELGIË

791 WINKELS

Eind 2021



drive
250
DRIVE-
AFHAALPUNTEN



18
WINKEL
GEOPEND IN 2021

83
GEÏNTEGREERDE
WINKELS

708
FRANCHISE-
WINKELS



**Giosino
Cornacchia**
Directeur
Exploitation Franchise



CARREFOUR EXPRESS



DNA CARREFOUR EXPRESS

- *Dichtbij*
- *Verse producten*
- *Onmisbare producten*
- *Aangepast aanbod (tijdstip/klanten)*
- *Snel*
- *5 000 tot 7 000 productreferenties*
- *Ruime openingstijden*
- *Dagelijkse boodschappen (noodgevallen)*



CARREFOUR EXPRESS ORANGE



DNA CARREFOUR EXPRESS ORANGE

- *Aanbod verse producten en eenvoudige, snelle aankopen*
- *Eenvoudige en snelle boodschappen*
- *Aangepast lokaal aanbod*
- *Onmisbare producten en ingrediënten*
- *Competitieve prijzen en lokale promoties*
- *Ruime openingstijden*
- *Boodschappen voor 2 of 3 dagen*



CARREFOUR MARKET



DNA CARREFOUR MARKET

- *De beste keuze voor je dagelijkse boodschappen met een goede prijs/kwaliteitsverhouding*
- *Verankering in zijn omgeving op niveau van aanbod, onthaal, en service*
- *Respectvol in ethische, verantwoorde en maatschappelijke consumptie*
- *Gericht op eenvoud en gemak*



HYPERMARKTEN CARREFOUR



DNA HYPERMARKT CARREFOUR

- *De beste keuze voor de beste prijs*
- *Het grootste aantal referenties en diensten onder één dak*
- *Advies van specialisten*
- *Een ongeziene shoppingervaring*
- *In de voorhoede van retail-innovatie*

E-COMMERCE

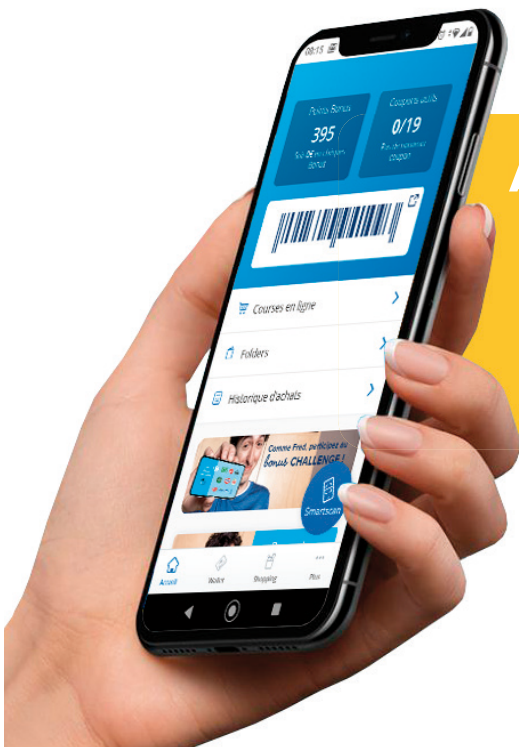
NIEUW E-COMMERCE DISTRIBUTIE- CENTRUM IN WILLEBROEK



TOT
5 000
BESTELLINGEN
PER DAG

- Een halfautomatisch magazijn van 8 350 m²
- 16 000 referenties
- Software ontwikkeld in samenwerking met Food-X

E-COMMERCE



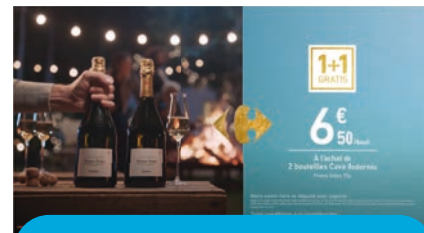
APP GEBRUIKERS

2X

ACTIEVER
DAN IN 2020



HOME
DELIVERY
BESCHIKBAAR IN
DE MOBILE APP



FOLDERS
OP YOUTUBE

E-COMMERCE

SHIP TO

BOODSCHAPPEN GELEVERD MET DE ELECTRISCHE FIETS

**36 ELECTRISCHE
FIETSEN**

**MEER DAN 5000
BESTELLINGEN
PER DAG**



7 STEDEN

**ANTWERPEN, BRUGGE,
BRUSSEL, GENT, LUIK,
BERGEN, NAMEN**



DELIVEROO / UBER EATS

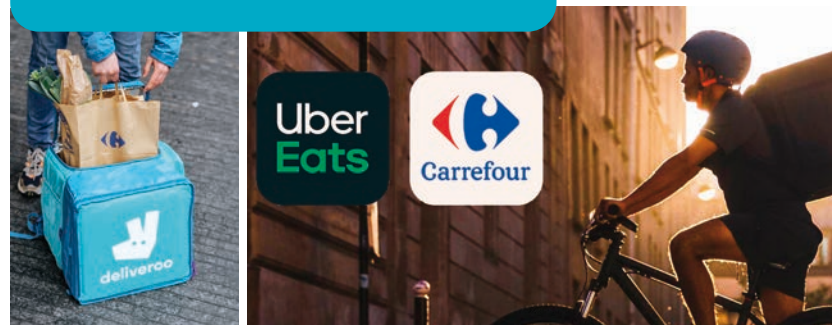
LEVERING AAN HUIS IN MINDER DAN 30 MINUTEN!

28 WINKELS

9 STEDEN

**BIJNA 12 000
PRODUCTEN**

**BESTELLINGEN
7 DAGEN/7**



E-COMMERCE



+ 18 000
NIEUWE KLANTEN

KEUZE TUSSEN
10 À 14
RECEPTEN

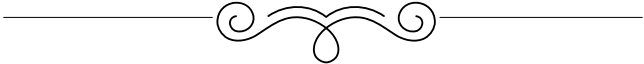
79 000

LEVERINGEN
VAN MAALTIJDBOXEN
+35% VS 2020

LEVERINGEN OVER HEEL
BELGIË EN LUXEMBURG



ONZE MISSIE



*Wereldleider worden
in de voedseltransitie
voor iedereen*



ACT FOR FOOD : TIJD VOOR ACTIE!



Concrete engagements en acties ten gunste van de voedseltransitie voor iedereen.

*Centraal in die engagements:
milieubehoud, kwaliteit en betaalbare voeding.*



Act 1

**concrete
ACTIES
om beter
te eten**

WE HEBBEN ALLEMAAL RECHT OP HET BESTE
CARREFOUR.BE



Act 2

**100 OMSTREDEN
additieven
verbieden**
uit alle Carrefour producten

Carrefour
BIO



Act 3

Carandereen
DAT ALLE CARREFOUR PRODUCTEN
ggo-vrij zijn

Carrefour



Act 4

Voerkeur geven
AAN PRODUCTEN VAN
Belgische oorsprong
99% VAN HET CARREFOUR-VLEES
is Belgisch

Belgium



Act 5

Voerkeur geven
AAN PRODUCTEN VAN
Belgische oorsprong
99% VAN DE CARREFOUR-MELK
is Belgisch

Belgium



Act 6

Voerkeur geven
AAN PRODUCTEN VAN
Belgische oorsprong
100% VAN DE CARREFOUR-EIEREN
zijn Belgisch

Belgium



Act 7

**Specifieke
ONDERSTEUNING BIJEN
aan
kleine lokale producenten**

Carrefour
BIO



Act 8

**Partnerships
OPZETTEN
met respect**
voor landbouwers, producenten en distributeurs
via de Werkgroep Landbouw Carrefour

Carrefour
BIO



Act 9

**50 BELGISCHE BOERDERIJEN
helpen omschakelen
naar
BIOTEELT**

Carrefour
BIO



Act 10

**HET GEBRUIK
van pesticiden
verminderen**

Carrefour
BIO



Act 11

**Actief
STRIDEN
tegen plastic**

Carrefour



Act 12

**De verkoop
VAN BEDREIGDE VISSOORTEN
verbieden.**
Duurzame visvangst
ondersteunen

Carrefour
BIO



Act 13

**DE VERPAKKING
van onze producten
verminderen**

Carrefour



Act 14

**Alle niet-natuurlijke
AROMA'S EN KLEURSTOFFEN
schrapen**
uit de Carrefour Kids en Baby producten

Carrefour



Act 15

**Strijden
TEGEN HET GEBRUIK
van antibiotica**

Carrefour
BIO



Act 16

**Tegen 2025
evolueren naar
100% RECYCLEERBARE
verpakkingen**

Carrefour



Act 17

**De versheid
EN DE SMAAK
VAN ONZE
groenten en fruit garanderen**

Carrefour



Act 18

**De versheid
EN DE SMAAK
VAN ONZE
groenten en fruit garanderen**

Carrefour



Act 19

**De traceerbaarheid
GARANDEREN
VAN DE PRODUCTEN VAN DE
Qualiteitslabelen Carrefour**

Carrefour



Act 20

**100% VAN DE VERSE
patisserie van Carrefour
WORDT GEMAAKT MET
FAIRTRADE CACAO**

Carrefour
BIO



Act 21

**Het zoutgehalte
IN ONZE CARREFOUR-PRODUCTEN
verlagen**
25% MINDER ZOUT
in de meeste van onze broden

Carrefour



Act 22

**DE BLOCKCHAIN
ontwikkelen**
om een transparante herkomst
van de producten te verzekeren

Carrefour
BIO

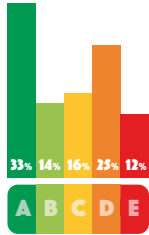


Act 23

**Strijden tegen
VOEDSELVERSPILLING**

Carrefour

GEZONDHEID OP JE BORD



BIJNA DE HELFT VAN DE
CARREFOUR PRODUCTEN
KRIJGEN EEN NUTRI-SCORE
VAN A OF B

BETREFT
+ 4100
PRODUCTEN

72 recepten
werden
herzien om de
voedingswaarde
te verbeteren
zonder aan
smaak in te
boeten



ACTIE 1

**HET GOEDKOOPSTE
BIOMERK**

Carrefour BIO
is één van de
speerpunten
waarmee
Carrefour
wil uitgroeien
tot markt-
leider in
de voedsel
transitie



**HET BIO GAMMA
VAN CARREFOUR
BLIJFT UITBREIDEN.**

BIO

100%
VAN DE BABYVOEDING VAN
CARREFOUR IS BIOLOGISCH

58
BIO CORNERS



EIEREN



**HET POPULAIRSTE PRODUCT
VAN CARREFOUR BIO**

1137
**BIOLOGISCHE
CARREFOUR-
PRODUCTEN**

DUURZAME LANDBOUW

Een model van agro-ecologie:
de Henricot Boerderij in
Corbais in Waals-Brabant: vijf
keer meer wormen per m² dan
in de conventionele landbouw.
Bovendien weren ze al vijf jaar
meststoffen.



ACTIE 7

**50 BELGISCHE
BOERDERIJEN
HELPEN
OMSCHAKELEN
NAAR BIOTEELT**

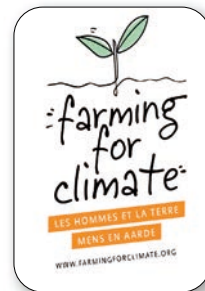
MIIMOSA

Steun aan de producenten die
de overstap naar bio landbouw
willen maken.

Dankzij de samenwerking met
het platform  **MIIMOSA**
was het mogelijk om tussen
juni en december 2020,
97 343 € in te zamelen om
11 projecten te financieren.

FARMING FOR CLIMATE

Schenking van 100 000 €
aan Farming For Climate
om landbouwers te helpen
een landbouw
te ontwikkelen
die biodiversiteit
en klimaat
respecteert.



BESCHERMING VAN HET MILIEU

CARREFOUR STREEFT NAAR CO₂-NEUTRALITEIT TEGEN 2040

- 10 jaar voorsprong op de COP26 2050-doelstelling
- Gebruik van 100% hernieuwbare elektriciteit in 2030.
- Vermindering van emissies gerelateerd aan het gebruik van koelmiddelen met 50% tegen 2030 en met 80% tegen 2040.
- Vermindering van energieverbruik met 27,5% tegen 2030.
- Besparing van 1280 000 ton CO₂-equivalent tegen 2040.



Pascal Léglise
Corporate Social
Responsibility and
Quality Sustainable
Development
Director

OBJECTIEVEN COP26

- -30% CO₂-uitstoot in 2030
- -55% CO₂-uitstoot in 2040
- Klimaatneutraal in 2050

OBJECTIEVEN CARREFOUR

- -50% CO₂-uitstoot in 2030
- -70% CO₂-uitstoot in 2040
- Klimaatneutraal in 2040

Percentages van vermindering vs 2019

BESCHERMING VAN HET MILIEU



GREEN DEAL VOOR EEN ECOLOGISCHE KOELING

- 9^{de} Green Deal van de Vlaamse regering (april 2021) om **gefluoreerde broeikasgassen** in supermarkten en andere voedingswinkels **te verminderen**.
- Een aanpak geïnitieerd door Carrefour in **2015**.
- 50% van de koelinstallaties in onze eigen winkels draait al op koelgassen die **4 000 keer minder vervuילend** zijn dan de koelmiddelen waar de Green Deal komaf mee wilt maken.
- Dankzij de inspanningen hebben we de broeikasgassen met **60%** kunnen verminderen tegenover 2010.

BESCHERMING VAN HET MILIEU

MISSIE ZERO WASTE

- Klanten en burgers kunnen ideeën rond recyclage en alternatieve



verpakkingen voorleggen. De 3 beste ideeën worden in 3 Carrefour winkels geïmplementeerd.

MEER GERECYCLEERDE VERPAKKINGEN

- 96 % van de verpakkingen van ons huismerk zijn nu recycleerbaar.
- 100% van de verpakkingen van bio producten zijn recycleerbaar.
- 100% van de plastic is gerecycleerd en/of recycleerbaar.

267
TON VERPAKKINGEN
MINDER IN 2021

2021
TON VERPAKKINGEN
MINDER SINDS 2017

DUURZAME PRODUCTEN UIT DE ZEE

DE RIJKDOMMEN VAN DE ZEE BESCHERMEN

- Verbod op de verkoop van bedreigde vissoorten
- Duurzame visvangst ondersteunen

VISAFDELINGEN MET MSC-LABEL

Meer dan 200 referenties met MSC-of ASC-label

- 72 % van de verkochte vis van het merk Carrefour zijn MSC, ASC, BIO, Kwaliteitsketen Carrefour of « streven naar een duurzame visserij » gecertificeerd.
- Carrefour is als enige ASC/MSC gecertificeerd.

GROEIEND AANDEEL VAN HET ASSORTIMENT MET LABEL

- Gerookte omegabaars KKC afkomstig uit duurzame landbouw.
- Verse zalm 100 % KKC of BIO.



Producten op basis van gerookte zalm of bewerkte producten zijn bereid op basis van de KKC. (Kwaliteitsketen Carrefour)

DUURZAME PRODUCTEN UIT DE ZEE



GEVALORISEERD AFVAL UIT DE ZEE

Nieuw gamma tassen uit gerecycleerde materialen: een trolley, een plooibare zak gemaakt uit gerecycleerde PET-flessen en de 'oceanbag' (een 100% gerecycleerde draagtas die door Sequel uit afval uit de zee werd vervaardigd).



EEN NIEUW BELGISCH LABEL

Sinds juni 2020 dragen tong, schol, zeeduivel, rog, tong-schar uit de Noordzee het label 'streven naar een duurzame visserij'.

ROOTS 100% BELGISCH KORTE KETEN

CHARTER VAN LOKALE PRODUCENTEN

1. *Directe relatie tussen winkelteam en producent.*
2. *Respect voor de aankoop prijs nauwkeurig vastgestelde en snelle betaling.*
3. *Garantie van transparantie over de oorsprong van het product en de authenticiteit ervan.*
4. *Carrefour ontvangt lokale producenten in een specifieke verkoopruimte.*
5. *Carrefour past zich aan de seizoensproductie aan.*
6. *Carrefour eist van producenten geen exclusiviteit.*
7. *De administratieve rompslomp wordt vereenvoudigd, dankzij een aangepast contract.*

Voorkeur aan Belgische producten,
lokale producenten steunen en voor
de korte keten kiezen

MEER DAN
810
PRODUCENTEN

12 000
LOKALE
PRODUCTEN



Ferme de la Bourgade

Melk, boter, platte kaas van rauwe melk en de « Pavé Bleu », afkomstig van koeien van het lokale ras Bleue Mixte, gevoederd met het gras van de weilanden rond de boerderij van april tot november

ROOTS 100% BELGISCH KKC



DE WEIDEKOE

- De koeien worden geboren en gefokt op dezelfde boerderij met respect voor het dierenwelzijn.
- Ten minste 150 dagen per jaar in de open lucht.
- Plantaardige voeding, op basis van gras, zonder GGO's en zonder soja
- Verpakt in een skinpack om de plastic te verminderen.



In 2021 telt
Carrefour
België 75
kwaliteitsketens,
waaronder
38 belgische,
met een
totaal van
270 producten



EEN RIGOREUS
CHARTER IN
HET TEKEN VAN
MILIEUBEHOUD EN
EEN EERLIJKE PRIJS
VOOR IEDEREEN.

270
REFERENCES

+ 619
KKC PARTNERS
(PRODUCENTEN EN
TRANSFORMATEURS)

+ 9%
OMZET VS 2019

ROOTS 100% BELGISCH



BELGISCHE PRODUCTEN VAN HET MERK CARREFOUR



100%
VAN DE EIEREN



92%
VAN HET VLEES



100%
VAN DE MELK

ROOTS 100% BELGISCH



EEN GAMMA PRODUCTEN VAN BIJ ONS

'De Belgen' een nieuw gamma: fijne galetten, amandines, bruine suiker, Luikse stroop, Brugse kant, wafels, pralines, speculoosjes, cuberdonjes, frieten, ...

DE BEURS VAN LIBRAMONT

Carrefour is sinds 2010 als enige retailer op de beurs van Libramont aanwezig.



OFFICIËLE SPONSOR VAN DE RODE DUIVELS SINDS 2014

Carrefour en KBVB verlengen hun exclusief partnership betreffende de Rode Duivels en de Red Flames tot 2024.

STEUN AAN DE LOKALE SPORTCLUBS

2800 ingeschreven clubs en 1 miljoen steun codes uitgedeeld aan klanten.



Al 2200 clubs ingeschreven! Die van jou ook?

LUISTEREN NAAR DE KLANTEN

230 000

KLANTENVRAGEN
OF PROBLEMEN
OPGELOST IN 2021

77 %

VAN DE VRAGEN OPGELOST
BINNEN DE 48U (2021)

94 %

TEVREDENHEID
OP CHAT

165 000

INTERACTIES MET KLANTEN

PERSONALISATIE VAN
KLANTRELATIES

CRITIZR



460 000

ARTIKEL CONSULTATIES
IN DE FAO (2021)

HEEL WAT SOLIDARITEITSACTIES



DE VERKOOP VAN DE
PAPILLON BANANEN
TEN VOORDELE
VAN PINK RIBBON
BRACHT 50 000 EURO
OP IN 2021.

Via uiteen-
lopende acties
en programma's
ter ondersteuning
van verenigingen
zet Carrefour
zich in voor de
gemeenschap.



CARREFOUR WERKT
GEREGELD SAMEN MET
PINK RIBBON, EEN
ORGANISATIE DIE TEGEN
BORSTKANKER STRIJDT.

IN OKTOBER
10 000
STAPPEN PER DAG
TEN VOORDELE VAN
PINK RIBBON

590 000
EURO
INGEZAMELD IN 2021

HEEL WAT SOLIDARITEITSACTIES

140 000
EURO INGEZAMELD
TEN VOORDELE VAN
CHILD FOCUS



DE OPBRENGSTEN VAN
DIE ACTIE CHILD FOCUS
GAAN NAAR DE NOODLIJN
116 000 EN ZULLEN
WORDEN GEBRUIKT OM
DE NIEUWE CHILD RESCUE
APP TE PROMOTEN.

Via uiteen-
lopende acties
en programma's
ter onder-
steuning
van
verenigingen
zet Carrefour
zich in voor de
gemeenschap.



IN APRIL 2020,
TIJDENS DE
STRIJD TEGEN HET
CORONAVIRUS,
STEUNDE CARREFOUR
BELGIË LOKALE
PRODUCENTEN DOOR
HEN TOEGANG TE
GEVEN TOT AL HAAR
WINKELS

HULP AAN
DE SLACHTOFFERS
470 000
EURO DANKZIJ DE
'SOLIDAIRE AFRONDING'

SOS KINDERDORPEN
147 000
EURO DANKZIJ DE
'SOLIDAIRE AFRONDING'

HEEL WAT SOLIDARITEITSACTIES

STEUN AAN DE SOCIALE KRUIDENIER

- De sociale kruidenier 't Sociaal Profijtje' in Mechelen moest tijdens de lockdown de deuren sluiten. De hypermarkt in Zemst verwelkomde behoeftige gezinnen en liet hen boodschappen doen aan halve prijs.



- Steun aan de sociale kruidenier Capucines in de Marollen
- Via de Schenkingsbeurs schenken we aan OCMW's, Resto du Cœurs en het Belgische Rode Kruis.

Jaarlijks
Miljoenen
maaltijden
verdeeld



Rode Kruis
Vlaanderen



BOURSE AUX DONS
SCHENKINGSBEURS



CHRISTMAS ON TOUR

De teams van Carrefour organiseren de Christmas on Tour, om gezinnen te steunen die getroffen zijn door de overstromingen en de gezondheidscrisis.

15 000 € aan geschenken en cadeau-cheques werden door Belgische beroemdheden uitgedeeld aan partnerverenigingen.

OVERSTROMINGEN 07/2021 - DE ACTIES VAN CARREFOUR

70 PALETTEN NOODHULPGOEDEREN

Water, melk, voeding, poetsmiddelen en baby-artikelen waaronder luiers, werden naar de 6 crisis centra in **Chaufontaine, Verviers, Theux, Tilff, Malmédy** en **Trooz** gestuurd.



SOLIDAIR AFRONDEN

Van 17/7 tot 31/7, konden de klanten, zonder enige verplichting, hun rekening afronden naar de volgende euro. Dit initiatief bracht 471345 € op die overgedragen werd aan het **Rode Kruis** om de slachtoffers van de overstromingen te helpen.

PRINTERS EN BUREAUMATERIAAL

Carrefour doneerde printers en bureau-materiaal aan de **provincie Luik** om de eerste hulp te kunnen organiseren.



NOODFONDS

Carrefour richtte een **noodfonds** op voor getroffen medewerkers. Ook de **Fondation Carrefour** zal een steentje bijdragen.

OVERSTROMINGEN 07/2021 - DE LOKALE INITIATIEVEN

EEN SPONTANE MOBILISATIE

Er werden inzamelingen van noodhulpgoederen georganiseerd, winkelkarretjes werden klaargezet om de donaties in te leggen.

De overstroomde winkels die artikelen (kleding en voedsel) uit die het water konden redden, deelden die uit.

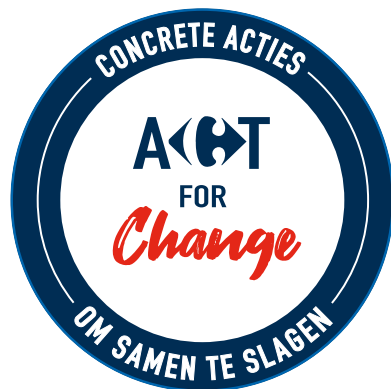
Veel medewerkers hebben hun krachten gebundeld om hulp te bieden aan de slachtoffers.



ENGAGEMENTEN TEN OPZICHTE VAN MEDEWERKERS

ACT FOR CHANGE

Act for Change is een voor en door medewerkers ontwikkelde tool om de bedrijfscultuur bij Carrefour bij te sturen. C-Next, verantwoordelijk voor het ondersteunen van de Comex in dit proces, is uitgegroeid tot 60 ambassadeurs die verantwoordelijk zijn voor het geleidelijk betrekken van alle medewerkers bij deze transformatie.



4 PIJLERS

- **Act for People** : door voortdurende vorming medewerkers aanmoedigen om hun vaardigheden te ontplooien en de interne mobiliteit te stimuleren.
- **Act for Customer** : klantentevredenheid staat in het doen en laten van alle personeelsleden centraal.
- **Act for Simplicity** : processen en manieren van werken vereenvoudigen om taken efficiënter te kunnen uitvoeren en meer aandacht voor klanten te kunnen hebben.
- **Act for Transformation** : nieuwe (digitale) strategieën invoeren en innoverende werkmethodes hanteren om marktleider te worden in de voedseltransitie voor iedereen.

ENGAGEMENTEN TEN OPZICHTE VAN MEDEWERKERS

SWOW (SUSTAINABLE WAY OF WORKING)



Welzijn op het werk, balans met het privéleven: Carrefour biedt flexibiliteit in de keuze van de werkplek (hoofdkantoor, winkel of thuis).

SUCCESSFACTORS

SAP SuccessFactors 

Via zijn mobiele applicatie is deze human resources services-software toegankelijk voor alle medewerkers, voor een vereenvoudiging van HR-processen.



BIJNA
100 000
DOCUMENTEN
OPGEVRAAGD EN
DIGITAAL ONDERTEKEND

CARREFOUR ACADEMY

Met dit interne professionele ontwikkelingsprogramma kun je je vaardigheden en kennis verfijnen.



EEN SPRINGPLANK VOOR PAS AFGESTUDEERDEN

In 2020 werd de tweede editie gelanceerd van het 'Young Graduate Program', een traject dat 10 pas afgestudeerden laat kennismaken met de werkvloer bij Carrefour.

ENGAGEMENTEN TEN OPZICHTE VAN MEDEWERKERS

DE CARREFOUR FORUMS

Een nieuwe digitale en inclusieve manier van communiceren naar alle medewerkers toe.

Mobiliteits-
budget: een
slim systeem
om alternatieve
mobiliteit
op een
duurzame
manier te
verzekeren



MOBILITY GURU



MOBILITY KEEPER



MOBILITY
OPTIMIZER



MOBILITY
ECO HERO

80%

VAN DE BESTELDE
BEDRIJFSWAGENS
ZIJN HYBRIDE OF
ELEKTRISCH

KLANTEN BEDANKEN ONS



Klanten hebben hun dankbaarheid betoond aan het personeel van Carrefour.
Hier zijn een paar voorbeelden van die hartverwarmende woorden.



carrefourbe



carrefourbelgium



@carrefour_bnews



Carrefour Belgium

