

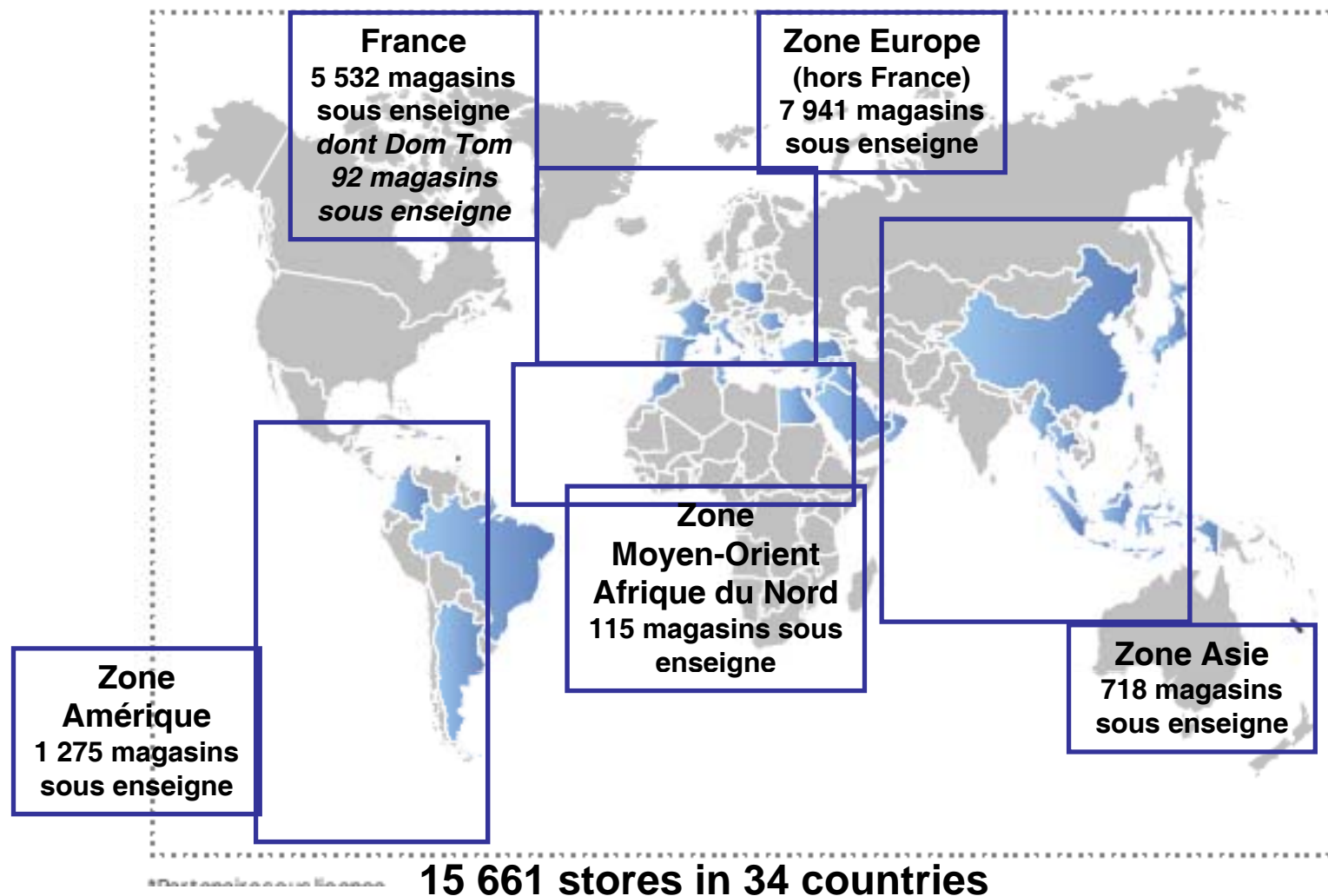


"The employee as a crucial part of a successful commerce business".

Carrefour group beliefs and actions

Direction for international social relations – Carrefour group – Mathilde Tabary

Carrefour group presentation





Carrefour group presentation



The 2nd biggest retail group in the world / 1st in Europe

4 different models (hyper / super / convenience / discount)



3 billion customers visit Carrefour stores every year





Carrefour group presentation



475 000 employees in the world / 295 000 in Europe

The 7th biggest private employer in the world

More than 100 000 persons were recruited by Carrefour in 2009
(Permanent contracts)

Every day Carrefour employees serve or help to serve millions of
customers and consumers in our various stores and trades

In France, 75 % of the employees in Hypermarkets live less than 5km away
from their stores.

90% of the decisions of recruitment are taken in the area where the store is
located

Our employees are a crucial part of our commerce business

Our Corporate Social Responsibility towards our employees



SOCIAL DIALOGUE

Global negotiations with
UNI

European Work Council

Regular social dialogue
with local trade unions

Non discrimination against
trade union delegates

EMPLOYEES RIGHTS

Respect of law and
regulations

Freedom of expression

Fair pay and paid leave

Health and safety on the
workplace

EMPLOYMENT AND WORKING CONDITIONS

Recruitment at a local
level, respecting diversity
and non discrimination
rules

Inclusion and training

Work life balance





Building satisfying and trustful employees is first of all respecting social rights and labour regulations in our stores and among our suppliers

We deeply believe in a constructive social dialogue to help us promoting the respect of social rights and controlling that these rights are respected.

A global agreement
between UNI and
Carrefour on
respect of
fundamental rights
(may 2001)



CARREFOUR

UNI
Union Network International

A l'occasion de la réunion du Comité d'Information et de Concertation Européen des 27 et 28 novembre 2000, Carrefour et l'Union Network International (UNI) ont convenu que toute entreprise a besoin pour se développer de paix et de consensus social.

Pour ce faire, Carrefour s'engage à veiller conjointement avec l'UNI à la bonne application des conventions 87 – 98 et 135 de l'OIT.

Ces normes internationales définissent :

- le droit des salariés à s'affilier à une organisation syndicale de leur choix,
- le droit de négocier collectivement
- la protection des salariés et de leurs représentants contre tout acte de discrimination tendant à porter atteinte à la liberté syndicale.

Le respect des droits syndicaux et la reconnaissance des droits fondamentaux font partie de la culture des sociétés du Groupe Carrefour.

Carrefour a également condamné le travail des enfants pour prévenir l'esclavage et le travail forcé et il entend que les principes définis par l'OIT soient respectés par ses fournisseurs.

Le Président Carrefour

Daniel BERNARD

Le Secrétaire Général de l'UNI

Philippe JENNINGS

Le Directeur de UNI Commerce

Jan FURSTENBORG



Example of Romania

- There are around 9 000 employees working for Carrefour Romania in 2009
- There was no trade union before 2009.
- In 2009 UNI and Carrefour management promoted together the creation of trade unions inside Carrefour
- A first collective agreement was signed in 2010.
- Thanks to these negotiations between management and social partners employees got a collective salary increase, food tickets, better conditions for week ends etc.



Social dialogue at a European level

A European Work Council since 1996

30 members from each European country

One global meeting per year
and 3 or 4 steering committees

Information on Carrefour group strategy
at a European and national level
Exchanges on good HR practices

N°1 - juillet 2010

C·I·C·E | la newsletter

LA LETTRE INTERNE DU COMITÉ D'INFORMATION ET DE CONCERTATION EUROPÉEN DU GROUPE CARREFOUR

FR EN ES

Edito du Président

J'ai l'honneur d'être désormais le Président du Comité d'Information et de Concertation Européen de Carrefour.

Au début de ce mois de juillet, j'ai été ravi de vous rencontrer pour une journée exceptionnelle consacrée à l'emploi, et ce, à l'horizon social se profile la réunion annuelle de notre Comité du mois d'octobre prochain.

Avec votre Secrétaire, Michel ENGUELZ, je suis certain que nous poursuivrons un excellent travail de promotion de la concertation et de l'échange.

La stratégie du Groupe, ses orientations, sa mise en œuvre doivent faire l'objet d'un dialogue à la hauteur de nos enjeux.

Vos interrogations, vos connaissances, vos suggestions doivent s'exprimer dans le cadre de ce dialogue social.

Je vous souhaite de passer de beaux mois d'été et vous donne rendez-vous pour les uns au mois de septembre lors du Comité Directeur, et pour tous lors du CICE des 20 et 21 octobre.

Jean-Christophe DESLARZES
Président du CICE

Jean-Christophe DESLARZES, 46 ans, a rejoint le groupe Carrefour en tant que Directeur Exécutif Ressources Humaines et Organisation Groupe. Il a effectué la majeure partie de sa carrière en Europe et au Canada au sein d'Alcan Inc., aujourd'hui Rio Tinto Alcan. Il a successivement occupé les fonctions de vice-président Ressources Humaines, Santé, Sécurité et Environnement pour plusieurs groupes d'affaires Alcan, puis senior vice-président Président Ressources Humaines de Alcan Inc. et enfin Président Directeur Général des « Downstream Aluminum Businesses » de Rio Tinto.

Mot du Secrétaire

Je suis heureux de vous adresser ce premier numéro de la lettre d'information que nous souhaitons mettre à votre disposition de façon régulière au cours de l'année. Elle doit vous permettre d'être informés sur des sujets essentiels de la vie de notre Comité, sur les activités de Carrefour en Europe, sur les bonnes pratiques sociales.

Cette lettre d'information a également vocation à améliorer la connaissance mutuelle des membres du Comité et permettre à chacun de mieux vivre son rôle de représentant du personnel et de syndicaliste au sein du Comité européen.

Enfin, elle constitue un pas supplémentaire dans la construction de notre dialogue social. Mieux comprendre les enjeux pour mieux apprécier les situations et mieux réfléchir aux solutions.

Je terminerai en remerciant Cécile CLOAREC, Présidente du Comité, pour ses qualités d'écoute et la qualité de nos échanges. Souhaitons lui bonne route sur sa nouvelle voie, riche ce que nous aussi espérons lui avoir appris sur la relation sociale.

Michel ENGUELZ
Secrétaire du CICE



Health and safety on the workplace

Preventing third party violence

- SOS conflict : a training course for cashiers in France
- 10 000 cashiers received training since 2007
- The aim :
 - To strengthen the ability to respond professionally in the management of violent situations
 - To take into consideration all situations which might arise in a shop, from the mildly aggressive to the most dangerous

Carrefour has participated in the debates at the European level with Eurocommerce and the unions in order to elaborate a toolkit for the commerce sector.



Our Corporate Social Responsibility towards our employees



SOCIAL DIALOGUE

Global negotiations with UNI

European Work Council

Regular social dialogue with local trade unions

Non discrimination against trade union delegates

EMPLOYEES RIGHTS

Respect of law and regulations

Freedom of expression

Fair pay and paid leave

Health and safety on the workplace

EMPLOYMENT AND WORKING CONDITIONS

Recruitment at a local level, respecting diversity and non discrimination rules

Inclusion and training

Work life balance

Recruitment respecting diversity and non discrimination principles

Diversity Charters have been signed in France and in Belgium

Charte de la Diversité dans l'Entreprise


En vertu de cette charte, les entreprises suivantes s'engagent à :

- Sensibiliser et former nos dirigeants et collaborateurs impliqués dans le recrutement, la formation et la gestion des carrières aux enjeux de la non-discrimination et de la diversité.
- Respecter et promouvoir l'application du principe de non-discrimination sous toutes ses formes et dans toutes les étapes de gestion des ressources humaines qui sont notamment l'embauche, la formation, l'avancement ou la promotion professionnelle des collaborateurs.
- Chercher à refléter la diversité de la société française et notamment sa diversité culturelle et ethnique dans notre effectif, aux différents niveaux de qualification.
- Communiquer auprès de l'ensemble de nos collaborateurs notre engagement en faveur de la non-discrimination et de la diversité, et informer sur les résultats pratiques de cet engagement.
- Faire de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique de diversité un objet de dialogue avec les représentants des personnels.
- Inclure dans le rapport annuel un chapitre descriptif de notre engagement de non-discrimination et de diversité : actions mises en œuvre, pratiques et résultats.

Fait à Paris, le 22 octobre 2004



Direction exécutive
Uitvoerende Directie

Carrefour  **België**

Monsieur Thonon
Secrétaire Général de l'Union des Entreprises de Bruxelles
Avenue Louise, 500
1050 Ixelles

Evere, le 10 mars 2006

Monsieur Thonon,

Par la présente, nous avons l'honneur de vous informer que nous désirons souscrire à la charte de la Diversité dans l'Entreprise, mise en place par la Région bruxelloise. Nous avons le plaisir de vous renvoyer un exemplaire signé en annexe.


Cette signature illustre la volonté de Carrefour Belgique de renforcer à terme sa politique en matière de non-discrimination et de diversité via :

- La sensibilisation des spécialistes en recrutement et des directeurs de magasin responsables du recrutement local.
- La sensibilisation de l'ensemble des partenaires sociaux : membres du management et délégués syndicaux.
- La collaboration avec le Pesta Territorial pour l'Emploi à Bruxelles.

Les valeurs de Carrefour Belgique sont la liberté, l'intégrité, la solidarité, le respect, le partage, le progrès et la responsabilité. Ces valeurs sont partagées par les hommes et les femmes de l'entreprise et démontrées par chacune de leurs actions. La signature de la charte de la Diversité dans l'Entreprise est un pas en plus vers le respect des différentes cultures des collectivités au sein desquelles nous exerçons notre activité.

Nous vous remercions d'y réserver l'écho nécessaire auprès du Ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, chargé de l'Economie, de l'Emploi, de la Recherche scientifique, de la Lutte contre l'incendie et l'Aide médicale urgente, Monsieur Benoît Coexsue.

Je vous prie d'agréer, Monsieur Thonon, l'expression de ma considération distinguée.


Gilles Proudy
Directeur Exécutif Carrefour Belgique



Recruitment respecting diversity and non discrimination principles



- **Young people**
 - **26% of the employees worldwide are under 26 years old**

- **Young people with disadvantaged background**
 - **« Plan Espoir Banlieues » in France**
 - **5 900 young people living in poor areas were recruited in 2008 and 2009**

- **Senior citizens**
 - **Several agreements have been signed with social partners in France in 2009 to promote recruitment and employment of over 45 or 50 years aged employees**





Recruitment of disabled people

10 189 employees in Carrefour worldwide are disabled people in 2009

More than 7000 disabled people working
for Carrefour in Europe
Poland, Romania, Spain, Italy, France

**mission
handiCap**

Carrefour 





Recruitment of disabled people in France

- A first agreement was signed with trade unions in Hypermarkets in 1999
- 2005 : 1st agreement in Supermarkets
- 2008 : 4th agreement in Hypermarkets and 2nd in Supermarkets
- 2009 : 1st agreement for Carrefour Administratif France
- More than 6% of the employees in Hypermarkets in France
- 5 000 disabled people in Carrefour France
- Carrefour Hypermarkets is the first biggest retail employer of disabled people.



mission handicap
Carrefour

D'après vous, Martine est :

- employée au rayon Fruits et Légumes d'un magasin Carrefour.
- diabétique.
- installée depuis peu dans un nouvel appartement.
- ravie du cadeau de ses collègues.
- entrée chez Carrefour quatre ans plus tôt, il y a trois semaines encore, elle habitait à une heure du magasin où elle est employée au rayon Fruits et Légumes. Ces trajets quotidiens la fatiguaient beaucoup, d'autant plus qu'elle souffre de diabète insulinodépendant. Depuis, elle a démissionné tout près de son lieu de travail. Elle est vraiment ravie du cadeau offert par ses collègues pour son nouvel appartement.

Et toi, Martine a les mêmes préoccupations que tout le monde. Sauf que Martine souffre d'une maladie invalidante, ce qui complique son quotidien. C'est pourquoi Carrefour la soutient dans sa vie professionnelle et sa vie de tous les jours, en l'aidant à trouver son logement et à financer son déménagement.

RECRUTER, FORMER, AIDER.
Depuis 1999, dans le cadre de ses prérogatives de recrutement, de formation et de maintien dans l'emploi, la Mission Handicap Carrefour accompagne chaque jour ses collaborateurs handicapés. Et renouvelé pour trois ans son accord sur le handicap, Carrefour va plus loin en soutenant ses collaborateurs handicapés dans leur vie quotidienne, via des actions concrètes telles que l'aide à la recherche de logement et l'attribution d'une aide financière pour déménagement.

Des vies différentes, une richesse à partager.

Inclusion and training

- **Literacy training is offered to our employees in Hypermarkets in France and in our hard discount stores ED**
 - **Evolupro has been tested in 4 stores in 2009 and extended to 21 stores in 2010 – 220 employees have been trained at the moment**
 - **In Bresil 4 000 people have been trained (employees and customers)**

- **« Certificat de qualification Professionnelle » (CQP) in Supermarkets**
 - **1 000 people have got a new professional certificate qualification since 2004 / 50% have had career developpemnt afterwards.**
 - **A mentor inside the company helps the candidates to obtain their CQP**





Training



- 7,3 billions hours of training have been delivered worldwide in 2009
- 90% of employees were trained



Actions for a better work life balance

In France :

- **“Horaires en îlot”** : A specific organisation in cashier department in stores allows cashiers to choose their working time one or two weeks in advance : 20 000 cashiers benefit from this organization and 90% of them say they are satisfied with it.
- A parenthood Charter has been signed in 2008
- A guide of « 23 measures for a better welfare » has been given to every manager in Hypermarket in France in 2009
- A guide on parenthood will be given to all the managers in every French business unit in November 2009.

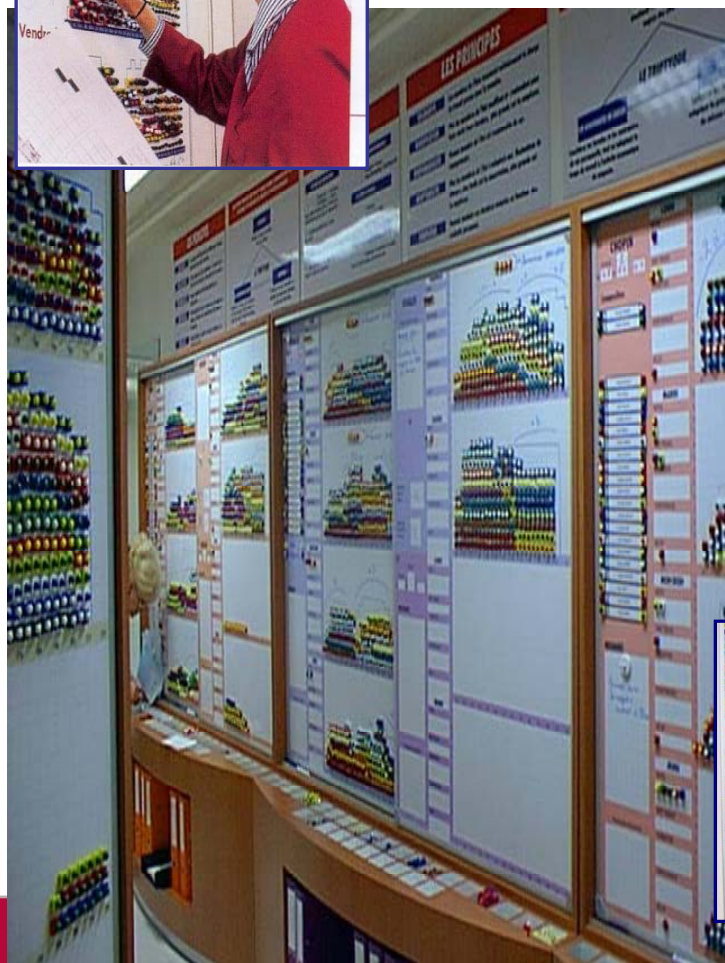
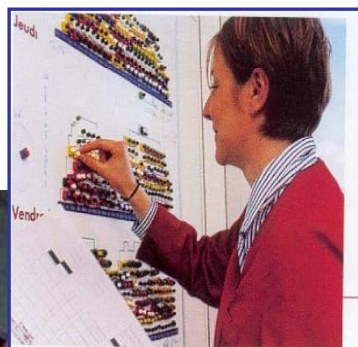
In Spain :

A “Carrefour Life “program





ORGANISATION DES HORAIRES EN ILOTS



How to know about employees wishes, satisfactions and unsatisfactions

Staff satisfaction survey :

- 23 000 employees take part in the survey every year
 - The objective is to allow employees to express their opinion about the organisation and their job and make suggestions.





« Carrefour believes in developing and inspiring Carrefour people to be the best they can be : happy engaged people make happy customers »

Lars Olofsson – Executive Director for Carrefour groupe



Thank you for your attention

