
CHARTE ÉTHIQUE

DE GROUPE AUCHAN





Vianney Mulliez
Président du Conseil d'Administration

Groupe Auchan s'est développé depuis sa création en 1961 en s'appuyant sur un socle de convictions et de valeurs fortes et un engagement solide en matière d'éthique.

« Depuis 1994, date à laquelle nous avons créé notre premier comité éthique chez Auchan France, le groupe a avancé pour préciser sa responsabilité vis-à-vis de ses collaborateurs, de ses clients, de ses partenaires et associés, de ses actionnaires et de la société au travers de sa Vision d'entreprise.

Partagée par les équipes de tous les pays, la Vision de Groupe Auchan pose très clairement notre identité, notre raison d'être, nos convictions, nos engagements et notre ambition. Elle est revue régulièrement pour tenir compte des avancées de la société et de nos environnements. Nous nous définissons comme une fédération d'entreprises autonomes de commerçants audacieux, partageant des valeurs et des convictions communes au service d'un développement économique et humain durable.

Chez Groupe Auchan nous croyons que chacun aspire au mieux vivre : notre raison d'être est d'améliorer la qualité de vie du plus grand nombre de femmes et d'hommes. Nos valeurs de partage, de confiance et de progrès sont pérennes et connues de tous au sein de l'entreprise. Pour bien faire notre métier, nous

donnons la priorité à l'écoute, à la force de l'équipe, à la simplicité et à la performance. Nous l'exerçons avec un grand sens des responsabilités. C'est sur l'ensemble de ces principes qu'est bâtie la démarche éthique de Groupe Auchan, résumée dans cette Charte, écrite par un groupe de travail incluant des managers de tous les pays et métiers du groupe.

Je souhaite que cette Charte soit un guide pour nos politiques, une inspiration pour nos décisions, voire une boussole dans les situations difficiles que nous pouvons rencontrer dans l'exercice de nos métiers. Parce qu'en adoptant des normes éthiques exigeantes, conformes à nos valeurs, en rejetant la corruption sous toutes ses formes, nous serons une entreprise respectée qui inspire confiance à toutes ses parties prenantes, attire les meilleurs talents et construit son avenir et sa politique RSE sur des bases claires, saines et solides.

Il est donc important que chaque manager du groupe soit porteur de cette Charte, la partage et la fasse vivre auprès de ses équipes, que chaque collaborateur en ait connaissance, s'implique dans cette démarche et en respecte les grands principes dans sa conduite au quotidien. »

SOMMAIRE

1 Relation avec les clients

Écoute et satisfaction des attentes des clients.....	5
Qualité des produits et services	5
Transparence dans l'information aux clients.....	5
Confidentialité des informations sur les clients.....	6
Favoriser la consommation responsable.....	6

2 Relation avec les collaborateurs

Droits fondamentaux, discrimination et harcèlement.....	7
Conditions de travail, hygiène et sécurité.....	7
Loyauté, conflits d'intérêts et respect de la confidentialité	8
Respect de la vie privée	8
Formation, promotion, équité.....	8
Politiques de partage.....	9

3 Relation avec les partenaires extérieurs

Respect de la loyauté dans les pratiques commerciales et de la libre concurrence	10
Interdiction de la corruption	10
Cadeaux et invitations.....	10
Intermédiaires rémunérés.....	11
Vigilance stricte sur les conditions sociales de fabrication	11
Tisser des liens durables avec les PME partenaires.....	11

4 Relation avec les actionnaires

Sincérité de la communication financière et extra-financière	12
Valorisation patrimoniale.....	12
Respect du patrimoine de l'entreprise.....	12

5 Relation avec la communauté

Respect des droits fondamentaux.....	13
Respect de la loi	13
Politique et religion.....	13
Responsabilité sociétale	14
Développement économique, social et culturel des communautés.....	14
Environnement	14

6 Mise en œuvre de la Charte

Personnes visées par la Charte.....	15
Diffusion de la Charte	15
Alerte.....	15 à 16

Parce que nous sommes conscients que le degré de protection des droits de l'Homme à travers le monde est variable, cette Charte aspire à assurer une vision commune des normes éthiques, morales et comportementales au sein de Groupe Auchan.

Notre Charte n'a pas vocation à se substituer à la législation locale, elle aspire à compléter les lois, les textes et les règlements qui gouvernent notre groupe. Elle ne remplace pas les politiques existantes. Au contraire, elle a été conçue pour offrir un cadre à ces politiques et permettre à chacun de mieux en comprendre la logique et la finalité. Cet outil doit aussi aider chaque collaborateur à résoudre les questions et dilemmes qu'il pourrait rencontrer dans le cadre de son activité professionnelle.

En revanche, elle n'a pas vocation à être un document définitif et son contenu pourra être amené à évoluer.

Le groupe se réserve le droit de changer, modifier ou corriger la présente Charte à tout moment, avec ou sans délai de prévenance, ainsi que celui d'agir comme il l'entend de façon appropriée à chaque situation individuelle.

RESPECT DES NORMES INTERNATIONALES

- Déclaration universelle des droits de l'homme de 1948
- Déclaration de l'Organisation internationale du Travail relative aux principes et droits fondamentaux au travail
- Principes directeurs de l'OCDE
- Pacte mondial de l'ONU

1/ RELATION AVEC LES CLIENTS

Réduire son impact environnemental, proposer une offre de produits et services durables et, pour toutes ses enseignes alimentaires, promouvoir une alimentation saine et équilibrée en développant une offre accessible et adaptée : tels sont les engagements que s'est fixé le Groupe Auchan.

• **Écoute et satisfaction des attentes des clients**

La pérennité de Groupe Auchan dépend de ses clients et de leur satisfaction, il fait donc de leur satisfaction une priorité majeure.

Son ambition est de fournir une qualité de services à la mesure de l'attente des clients, mais aussi d'agir chaque jour pour l'amélioration de leur pouvoir d'achat et de leur qualité de vie.

Son objectif est de créer une relation privilégiée avec chacun de ses clients par l'écoute, la compréhension et une continuelle adaptation à ses besoins.

• **Qualité des produits et services**

Le Groupe Auchan entend garantir, dans tous les domaines dans lesquels il exerce son activité, un haut niveau de qualité des produits et des services qu'il propose à ses clients.

Pour ce faire, il s'engage à respecter les obligations fixées par les normes et réglementations en vigueur applicables aux produits et services qu'il offre et à appliquer scrupuleusement les règles de l'art dans la production des produits et services des marques de Groupe Auchan.

Il est porté une attention tout particulière à la sûreté et sécurité des consommateurs. Le Groupe Auchan a pour préoccupation permanente d'assurer la meilleure traçabilité possible au niveau de sa chaîne d'approvisionnement.

• **Transparence dans l'information aux clients**

Le Groupe Auchan met tout en œuvre pour délivrer des informations loyales et sincères quant à l'offre et aux caractéristiques des produits et services livrés visant à permettre à ses clients de choisir en connaissance de cause et de manière raisonnée les produits et services dont ils ont besoin.

- **Confidentialité des informations sur les clients**

Le Groupe Auchan est attentif au respect de la vie privée et respecte les lois relatives à la protection des fichiers informatiques et des données personnelles.

- **Favoriser la consommation responsable**

Le Groupe Auchan veut dépasser la simple défense du pouvoir d'achat en développant un « Discount responsable ».

Cette approche vise à rendre accessible au pouvoir d'achat de tous, des produits et services bénéfiques pour la santé, la nature, le progrès social.

2/ RELATION AVEC LES COLLABORATEURS

Acteur de l'emploi, le Groupe Auchan assume sa responsabilité sociale à l'égard de ses collaborateurs. Soucieux du développement de la sécurité et de la qualité de vie au travail, de l'implication en confiance de chacun, le Groupe se nourrit de la diversité de ses profils pour progresser dans une culture de responsabilité et de partage.

• **Droits fondamentaux, discrimination et harcèlement**

Le Groupe Auchan inscrit son action dans le cadre du principe de l'égalité des chances et de traitement dans le travail et s'engage à n'opérer aucune discrimination, pour quelque cause que ce soit, en matière d'emploi et de profession.

Riche d'une grande diversité de métiers, le Groupe Auchan œuvre pour la diversité dans le recrutement en ouvrant ses parcours professionnels à tous les profils.

Le Groupe Auchan condamne toute atteinte à la dignité des personnes, et plus particulièrement, toutes les formes de harcèlement qu'il soit moral ou sexuel.

Le Groupe Auchan attend de chacun de ses collaborateurs, quelle que soit leur position hiérarchique, de respecter les droits de la personne.

De manière générale, le Groupe Auchan attend de tous ses collaborateurs intégrité et respect mutuel.

• **Conditions de travail, hygiène et sécurité**

Le Groupe Auchan, conscient que l'amélioration des conditions de travail contribue à un meilleur exercice de l'activité au quotidien, s'engage à ce que tous les collaborateurs travaillent dans un environnement de travail sain, sûr et sans risque.

Pour ce faire, chaque entité a mis en place une démarche de prévention des risques basée sur la lutte contre les accidents de travail et s'assure que chacun sache ce qu'il faut faire en cas d'urgence sur le lieu de travail.

• Loyauté, conflits d'intérêts et respect de la confidentialité

Le Groupe Auchan attend de ses collaborateurs une attitude de loyauté.

Chacun doit donc éviter de se placer en situation de conflit d'intérêts.

Un conflit d'intérêts se présente lorsqu'un employé prend part à des activités ou privilégie ses intérêts personnels au détriment des intérêts du groupe.

Pour ce faire, le collaborateur doit éviter toute situation dans laquelle son intérêt personnel (ou celui de ses relations) entrerait en conflit avec les intérêts de Groupe Auchan ou la déclarer à son supérieur hiérarchique.

Les informations confidentielles dont disposent les collaborateurs dans le cadre de leur activité professionnelle et dont ils sont simplement dépositaires doivent rester confidentielles tant qu'elles n'ont pas été rendues publiques par le groupe.

Les collaborateurs ne doivent donc ni utiliser, ni diffuser de telles informations sauf autorisation expresse ou obligation imposée par la loi.

• Respect de la vie privée

Soucieux de respecter la vie privée de ses collaborateurs, le Groupe Auchan s'engage à assurer la confidentialité des informations individuelles relatives aux collaborateurs, recueillies ou détenues par le groupe et dont l'utilisation est strictement limitée à l'usage par lequel elles ont été recueillies.

Il appartient aux sociétés du groupe de mettre en place des procédures de protection des informations confidentielles relatives aux collaborateurs qui répondent notamment aux législations nationales en vigueur.

• Formation, promotion, équité

Le Groupe Auchan s'attache à ce que chaque collaborateur puisse être « responsable, professionnel, passionné et considéré ».

La Vision de Groupe Auchan place l'Homme au cœur de ses priorités.

Le groupe a pour objectif d'agir pour l'épanouissement de ses collaborateurs, le développement des compétences professionnelles et l'amélioration de leur employabilité, en particulier à travers la formation et la promotion interne de ses collaborateurs.

Enfin, le Groupe Auchan s'engage à traiter chacun avec considération et équité au sein de l'entreprise. Il favorise en particulier l'insertion des personnes en situation de handicap et valorise la mixité à tous les niveaux hiérarchiques de l'entreprise.

• Politiques de partage

La volonté de partage de Groupe Auchan s'appuie sur des convictions qui font partie de son histoire :

L'être humain est au cœur de la réussite de notre métier de commerçant et « il n'est de valeur que d'hommes » !

L'entreprise développe le partage du savoir par l'information et la formation qui permettent la promotion interne. Elle cherche à développer également le partage du pouvoir via l'autonomie, la prise de responsabilité, le management collaboratif, la culture du partage des résultats. Enfin, le partage de l'avoir qui reconnaît la performance doit permettre à chaque collaborateur qui le souhaite de pouvoir se constituer une épargne qui puisse lui assurer sécurité et liberté.

Le partage est donc à la fois efficace parce que contributeur à la performance de l'entreprise et équitable car il associe les collaborateurs aux fruits de leur travail et à la marche des affaires.

Le partage de l'avoir s'appuie sur le partage du savoir et du pouvoir où il trouve sa source et sa force.

3/ RELATION AVEC LES PARTENAIRES EXTÉRIEURS

Le progrès est une dynamique qui ne saurait être vécue isolément. Le Groupe Auchan s'implique dans des relations commerciales de qualité, partage ses engagements en matière de responsabilité sociale et sociétale et de respect de l'environnement. Il demande à ses partenaires de respecter les engagements qui figurent dans son Code d'éthique commerciale.

- **Respect de la loyauté dans les pratiques commerciales et de la libre concurrence**

Le Groupe Auchan respecte ses concurrents et est conscient qu'il est de l'intérêt de tous de travailler sur un marché où les pratiques commerciales sont mises en œuvre avec loyauté.

Le groupe s'engage donc à respecter les règles nationales et internationales régissant la concurrence et interdit à ses collaborateurs toute pratique contraire à ces exigences.

- **Interdiction de la corruption**

Le Groupe Auchan s'interdit toute pratique frauduleuse ou tout acte de corruption sous quelque forme que ce soit, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

Le Groupe Auchan s'interdit de proposer, promettre, donner, solliciter ou obtenir, directement ou indirectement, des paiements illicites ou tout autre avantage indu.

- **Cadeaux et invitations**

L'acceptation ou l'offre de cadeaux et autres avantages par les collaborateurs de Groupe Auchan à titre personnel, qu'elle soit directe ou indirecte, est, par principe, interdite.

Néanmoins, conscient que ces pratiques peuvent permettre d'entretenir de bonnes relations commerciales dans certaines régions du monde, le Groupe Auchan s'en remet aux règles applicables en la matière dans chaque société du groupe lorsqu'elles existent.

RELATION AVEC LES PARTENAIRES EXTÉRIEURS

- **Intermédiaires rémunérés**

L'intervention d'intermédiaires rémunérés n'est justifiée que si elle donne lieu à des prestations réelles et effectives dans le strict respect des lois et règlements.

L'intervention de ces intermédiaires ne peut se faire que dans ce cadre et doit faire l'objet d'un contrat formalisé. Leur rémunération doit être la plus juste contrepartie des prestations réellement effectuées telles qu'elles sont stipulées au contrat.

- **Vigilance stricte sur les conditions sociales de fabrication**

Le Groupe Auchan est attentif aux conditions sociales de fabrication dans sa politique à l'achat :

Il est demandé à l'ensemble des fournisseurs de signer et de s'engager à respecter le Code d'éthique commerciale de l'entreprise, inspiré notamment des conventions fondamentales de l'Organisation internationale du Travail.

- **Tisser des liens durables avec les PME partenaires**

Le Groupe Auchan a l'ambition d'entretenir des relations commerciales équilibrées et durables avec ses petites et moyennes entreprises (PME) partenaires. L'un de ses principes est de ne pas instaurer de relation de dépendance vis-à-vis de ses fournisseurs, notamment en ne représentant pas une part trop prépondérante de leur chiffre d'affaires.

4/ RELATION AVEC LES ACTIONNAIRES

Le Groupe Auchan fait partie d'une structure familiale, non cotée en Bourse où les collaborateurs sont également actionnaires. Les objectifs commerciaux, humains et financiers sont inscrits dans la durée, au profit de toutes les parties prenantes. À ce titre, le Groupe s'efforce non seulement d'atteindre un niveau optimum de valorisation patrimoniale, mais également de protéger au mieux son patrimoine. Il incombe à l'ensemble des collaborateurs de respecter leur devoir de loyauté et de transparence à l'égard des actionnaires du Groupe.

• **Sincérité de la communication financière et extra-financière**

Les lois et règlements imposent au Groupe de diffuser et transmettre régulièrement des rapports et informations financières et extra-financières.

Ces rapports et informations doivent respecter toutes les dispositions légales et réglementaires applicables, être réguliers et sincères et donner une image fidèle du résultat des opérations ainsi que de la situation financière et du patrimoine de l'entité concernée.

• **Valorisation patrimoniale**

Le Groupe Auchan a pour objectif d'assurer la rentabilité de l'investissement de ses actionnaires en cherchant à réaliser régulièrement les meilleures performances tout en veillant à la valorisation de ses actifs à long terme.

La réalisation d'un niveau de bénéfices suffisant est indispensable à la pérennité et au développement de l'entreprise. A ce titre, la performance économique est un objectif constant pour l'ensemble des collaborateurs du groupe.

• **Respect du patrimoine de l'entreprise**

Le Groupe Auchan attend de ses collaborateurs qu'ils agissent en toute loyauté vis-à-vis de ses actionnaires en veillant au strict respect du patrimoine du groupe.

Les collaborateurs sont responsables de l'utilisation efficace et appropriée des biens du groupe dans le cadre de leurs fonctions, notamment en ne les détournant ou en ne les utilisant pas à des fins personnelles.

Le groupe attend donc de ses collaborateurs qu'ils prennent toutes les mesures nécessaires pour préserver ses actifs.

5/ RELATION AVEC LA COMMUNAUTÉ

Contribuer à la vie sociale autour de ses sites, être un acteur de l'intégration, relayer des campagnes nationales et réagir aux situations d'urgence : le Groupe Auchan s'engage au quotidien.

• Respect des droits fondamentaux

Le Groupe Auchan a toujours placé l'Homme au cœur de ses préoccupations et c'est dans cette optique qu'il renouvelle son engagement de respecter tous les individus.

Il demande à ses collaborateurs de traiter avec honnêteté et équité tous ses clients et partenaires commerciaux.

De même, le Groupe Auchan encourage chaque collaborateur à faire preuve de respect et de confiance les uns envers les autres et, d'une manière générale, envers toute personne avec qui il entre en relation professionnelle.

• Respect de la loi

Le Groupe Auchan s'engage à respecter les lois, les règlements dans tous les pays où il exerce son activité.

Il s'engage également à respecter et promouvoir le droit international relatif aux droits de l'Homme dans sa sphère d'influence et veille à ne pas se rendre complice de violation des droits de l'Homme.

• Politique et religion

Le Groupe Auchan respecte les engagements individuels de ses collaborateurs qui exercent leur citoyenneté en participant à des activités politiques ou publiques, dès lors que ceux-ci l'exercent en dehors de leur cadre professionnel et font apparaître clairement que, dans ce contexte, ils ne s'expriment pas au nom de Groupe Auchan.

En revanche, en tant que composante de la société civile, le Groupe Auchan n'intervient pas dans la sphère politique ou religieuse des pays dans lesquels il est implanté et se place dans une stricte position de neutralité.

• **Responsabilité sociétale**

Le Groupe Auchan entend assumer pleinement sa responsabilité sociétale en associant ses parties prenantes aux réflexions menées, en communiquant ses avancées en toute transparence.

Entreprise citoyenne, le groupe vise à être proche de ses clients et intégré au tissu social et économique des zones d'implantation de ses sites.

Via ses fondations, il s'engage à développer des partenariats associatifs au service de la réussite personnelle et professionnelle des jeunes habitants et encourage ses collaborateurs à y participer et à être initiateur ou porteur de projets.

• **Développement économique, social et culturel des communautés**

Les filiales du groupe développent dans les différents pays une offre de produits locaux cultivés et/ou fabriqués à proximité des sites en s'impliquant dans des partenariats directs, notamment avec de petits producteurs. Les sites exploités par le groupe contribuent ainsi au rayonnement économique de leur zone d'implantation.

• **Environnement**

En adhérant au Pacte mondial, Groupe Auchan s'est engagé à appliquer un principe de précaution face aux problèmes touchant l'environnement, à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement et à favoriser la mise au point et la diffusion de produits et de services plus respectueux de l'environnement.

Conscient que les politiques de développement durable ne sont pérennes que si toutes les parties prenantes se les sont appropriées, le Groupe Auchan a pour ambition que l'environnement soit une préoccupation collective, des managers aux employés.

Groupe Auchan recherche avec constance, pour la construction et l'exploitation de ses sites, des solutions novatrices moins énergivores participant de la lutte contre le réchauffement climatique et contribuant à la sauvegarde de la biodiversité.

6/ MISE EN ŒUVRE DE LA CHARTRE

• **Personnes visées par la Charte**

La présente Charte s'adresse à tous les collaborateurs de Groupe Auchan et ses filiales dans le monde. Elle concerne également tous les mandataires sociaux et les membres des comités exécutifs et de direction de Groupe Auchan.

Le groupe attend également de ses partenaires et cocontractants qu'ils respectent les règles écrites dans la présente Charte.

• **Diffusion de la Charte**

Chaque collaborateur doit respecter et mettre en œuvre au quotidien les principes présents dans cette Charte et s'en faire le porte-parole dans le cadre de son activité quotidienne auprès de ses collègues et des partenaires extérieurs du groupe.

• **Alerte**

Nous encourageons tous nos collaborateurs à signaler les comportements ou requêtes inacceptables.

Nous veillerons à ce que toute préoccupation exprimée de bonne foi concernant d'éventuels comportements inappropriés de leur société, de l'un de ses collaborateurs ou d'un partenaire commercial, soit examinée en détail et que les mesures appropriées soient prises. « De bonne foi » signifie ici qu'au moment où elles sont données, les informations ont été fournies comme honnêtes et exactes, même s'il est ultérieurement prouvé qu'il y avait erreur.

Nous assurerons un retour à toute personne nous ayant fait part de telles préoccupations, dans la mesure où ceci est approprié et que les informations puissent être communiquées sans enfreindre la loi ou d'autres obligations de confidentialité.

Le groupe s'engage à tout mettre en œuvre pour garantir l'absence de sanctions internes au collaborateur ayant fait part, de bonne foi, de ses préoccupations.

La voie normale pour signaler de telles préoccupations est d'en informer la hiérarchie.

MISE EN ŒUVRE DE LA CHARTE

Si pour une raison ou une autre cela ne convenait pas, il est recommandé de contacter le Directeur des Ressources Humaines de l'entité concernée. Dans certains pays, des ressources supplémentaires, comme par exemple un Comité éthique, des représentants du personnel, des procédures de réclamation ou des lignes téléphoniques spéciales, permettent de compléter cette voie hiérarchique. Dans chaque pays, le Directeur Général du pays est, ultimement, le garant du respect de la présente Charte et de son application au quotidien.

NOTES

- Si vous avez fait part de vos préoccupations au niveau de votre pays et que la réponse qui vous a été donnée ne vous satisfait pas ou si, de façon exceptionnelle, il n'était pas possible de traiter votre préoccupation, vous pouvez contacter votre Comité éthique pays.