



Alexandre BOMPARD
Président-Directeur Général

Massy, le 22 mars 2020

Chères toutes, Chers tous,

Depuis mon dernier message, **en une seule semaine, notre vie à tous a changé**. C'est une épreuve collective que nous traversons, à l'heure où la France est durement frappée par l'épidémie. C'est aussi une épreuve personnelle, et mes pensées vont à vous et à tous ceux qui vous sont chers.

Dans ces circonstances graves, inédites, sans cesse en évolution, notre Groupe assume pleinement ses responsabilités.

La première de ces responsabilités, la plus grande, c'est vous, votre santé et celle de vos proches. Vous êtes nos équipes et nos franchisés, et depuis le premier jour de cette crise, vous êtes en première ligne, dans une entreprise de première nécessité. Pour vous protéger et faire barrière au virus, nous avons mis en place des règles strictes, en nous conformant et en nous adaptant en permanence aux consignes des pouvoirs publics et des autorités sanitaires :

- Il y a d'abord les **règles individuelles**, des gestes du quotidien simples mais essentiels, que nous demandons à chacun de respecter – vous les connaissez : se laver fréquemment les mains, éviter de se toucher le visage, ne pas se serrer la main ou s'embrasser, se couvrir en cas de toux ou d'éternuement, maintenir une distance de sécurité d'au moins 1 mètre. Nous mettons également à disposition de ceux qui préparent les commandes et assurent le service des clients des moyens supplémentaires comme des gels hydroalcooliques et des gants.

- Il y a ensuite les **règles collectives** : nous avons analysé toutes les situations qui pouvaient se produire sur le terrain, nous avons défini dans chaque cas les actions immédiates à mener pour y répondre, et j'ai demandé à nos managers de les appliquer avec la plus grande rigueur. Nous désinfectons de manière systématique tous nos sites, magasins et entrepôts, et nos matériels (chariots, paniers, scanettes, terminaux de paiement...). Nous renforçons sans cesse,



et par tous les moyens, ces mesures de protection : en quelques jours, nous avons accru la sécurité, établi une régulation des clients en cas d'affluence, installé des plaques de plexiglas devant les caisses partout où cela est possible.

- Nous n'avons cessé de nous battre, depuis le premier jour, pour ajouter à toutes ces mesures une précaution supplémentaire : les masques. Vous le savez, ceux dont nous disposions ont jusqu'à présent été réquisitionnés pour le personnel médical. Les réquisitions ont pris fin vendredi, et nous activons sans relâche nos réseaux de fournisseurs pour pouvoir **mettre des masques à la disposition de tous, dans les plus brefs délais**. D'ores et déjà, ce sont plus de 10 millions de masques que nous avons pu commander ces derniers jours.

- Nous continuons à nous battre, en France comme dans tous les pays du Groupe, pour protéger votre santé tout en poursuivant la mission qui est attendue de nous. Vous avez déjà connu ces dernières semaines une activité intense, et peut-être aurons-nous encore besoin de nous mobiliser très fortement avant la fin de cette crise. Dans ce contexte si exigeant, notre organisation doit être flexible et nos horaires aménagés. À chaque fois que cela sera possible, nous ferons en sorte que la mise en rayon soit achevée avant l'ouverture à la clientèle, afin de limiter les contacts à l'intérieur du magasin. **J'ai également décidé que nos hypermarchés et supermarchés fermeraient chaque soir à 19h00 au plus tard**. J'incite tous nos magasins franchisés à appliquer ces mesures, qui peuvent bien sûr être amenées à évoluer en fonction de la situation.

Notre responsabilité va plus loin encore : nous voulons que notre Groupe tout entier soit à la hauteur du comportement exemplaire dont vous faites preuve depuis le début de cette crise. Vos efforts sont exceptionnels : vous vivez des moments de tension extrême, entre la famille qui compte sur vous, le travail qui compte sur vous, les clients qui comptent sur vous, et vous répondez à chaque fois présent. **J'ai pris la décision suivante : tous ceux qui sont chaque jour sur le terrain, en magasin, en drive, en entrepôt, et contribuent à l'immense effort collectif que nous menons pour traverser la crise, recevront une prime exceptionnelle de 1 000 euros nets**. Les modalités de versement en seront précisées prochainement, mais je tenais à ce que la reconnaissance du Groupe vous soit témoignée sans délai.

Notre responsabilité, enfin, c'est de tenir. Ensemble. Nous ne savons pas combien de temps durera cette crise, alors concentrons-nous sur ce qui nous permettra d'en sortir : se protéger, soi-même et les autres. Agir avec solidarité. C'est dans cet état d'esprit que j'échange très régulièrement avec les responsables de nos organisations syndicales, qui sont eux aussi en première ligne dans cette crise et dont je salue le sens des responsabilités. C'est dans le même esprit que nous échangeons avec de nombreux producteurs, industriels et clients, qui nous encouragent et nous apportent leur soutien.



Avant de conclure, je voudrais vous dire un dernier mot. Un seul. **Merci.**

Merci aux équipes en magasin, qui servent avec le sourire des clients souvent inquiets. Merci aux équipes en drive et en entrepôt, qui relèvent tous les défis. Merci à vous tous, dont l'engagement est sans faille. Carrefour est fier de vous.

Mais vous n'êtes plus seulement Carrefour ; vous êtes le service public de l'alimentation. Vous nourrissez les Français, et vous rappelez à tous que notre rôle est un rôle vital, un rôle social, un rôle profondément humain.

Merci à vous. Et prenez soin de vous.

A handwritten signature in black ink that reads "AB - p-d" with a horizontal line underneath.

Alexandre Bompard

Président-Directeur Général du Groupe Carrefour