

# Associer ses consommateurs à sa politique développement durable

## Carrefour témoigne

### Le Client

Carrefour est un **groupe français de grande distribution** fondé en 1958 qui a su développer le modèle de l'hypermarché et s'exporter mondialement en devenant la **6e plus grande enseigne au monde**.

Conscient des défis auxquels fait face la distribution, Carrefour a aujourd'hui **l'ambition de devenir le leader mondial de la transition alimentaire**.



<b>CA :</b>	<b>80 M€</b>
<b>Effectifs :</b>	<b>321 000 collaborateurs</b>
<b>Fondation :</b>	<b>1958</b>
<b>Implantation :</b>	<b>70 000 chantiers dans plus de 50 pays</b>

### Le Contexte

Engagé depuis **2018 à valoriser 100% des emballages de ses produits ou les éliminer**, Carrefour **expérimente des solutions**, à l'image de l'opération "Apporte ton contenant" ou l'élimination des emballages plastiques de certains fruits et légumes.

Désireux de mobiliser l'intelligence collective de ses collaborateurs et consommateurs pour expérimenter et cerner leurs attentes sur ce sujet des emballages plastiques, **Carrefour France a fait appel à Cap Collectif pour lancer la plateforme de consultation "Mission Zéro Plastique"**.

### Les objectifs

**Recueillir l'avis des consommateurs** sur des solutions déjà mises en place ou envisagées par Carrefour.

**Trouver de nouvelles solutions** pour réduire les emballages plastiques.

### Les enjeux

**Couvrir l'ensemble des rayons et emballages** de Carrefour.

**Permettre à tous les participants** de s'informer et de s'appropriier les sujets.

# Notre approche

## Comment avons-nous massifié la participation ?

- La mise en place d'une plateforme Cap Collectif pour être en mesure de mobiliser des milliers de participants
- La présentation d'engagements pour garantir aux participants la prise en compte de leurs contributions
- La mise à disposition d'un questionnaire rapide pour les participants disposant de moins de temps
- L'intégration d'une multi-consultation thématique regroupant les solutions déjà expérimentées par Carrefour et les idées nouvelles des participants
- Un appel à candidatures permettant aux participants de rejoindre le groupe de travail dit du "club des consommateurs engagés"



## Comment avons-nous garanti la qualité des contributions ?

- La mise en avant d'une problématique explicite et contextualisée sur la page d'accueil de la plateforme
- La présentation propositions initiales concrètes et détaillées
- L'intégration d'un espace pédagogique pour chaque consultation thématique expliquant les besoins et impératifs de chacun des rayons concernés, ainsi que les raisons pour lesquelles le plastique avait jusqu'alors été privilégié

# Les résultats

Sur **47** jours de consultation :

**4 185** participants

**5 743** contributions dont :

**3 797** réponses au questionnaire en 3 minutes

**1 660** solutions et **11597** votes sur la consultation

**286** candidatures au "Club des Consommateurs"

**10 idées originales** retenues par Carrefour pour expérimentation

