



# NORMES POUR LES FOURNISSEURS

(Fournisseurs de produits)



# Table des matières

<b>Un message de notre chef de la direction</b>	<b>3</b>
<b>Notre culture et nos valeurs</b>	<b>4</b>
<b>Comment utiliser nos normes</b>	<b>5</b>
Pourquoi avons-nous établi des normes?	5
À qui s'adressent nos normes?	5
Quand faut-il soulever un problème?	6
<b>Agir de manière appropriée</b>	<b>7</b>
Respecter les lois et la directive de Walmart	7
Comprendre et gérer les risques	8
Ne commettre aucun acte de corruption	8
Créer un environnement de travail respectueux	9
Employer et rémunérer son personnel de manière appropriée	9
Ne jamais recourir au travail forcé, de victimes de la traite des personnes ou de mineurs	10
Assurer la sécurité des lieux de travail	11
Protéger l'environnement	11
<b>Fournir des produits exceptionnels</b>	<b>12</b>
Maintenir des normes élevées de sécurité et de qualité	12
Respecter les lois et directives relatives au commerce, aux sanctions et à la sécurité	13
Étiqueter et commercialiser correctement les produits	13
<b>Collaborer avec Walmart</b>	<b>14</b>
Reconnaître et éviter les conflits d'intérêts	14
Promouvoir une concurrence loyale	15
Agir comme un partenaire pour protéger Walmart et ses clients	15
Coopérer avec Walmart	16

# Un message de notre chef de la direction



Depuis la fondation de Walmart par Sam Walton, en 1962, nos valeurs demeurent la pierre angulaire de notre activité et l'un des piliers essentiels sur lesquels elles reposent est d'agir avec intégrité. Cela signifie qu'il ne suffit pas d'offrir des bas prix quotidiens et des faibles coûts, si c'est au détriment de notre identité en tant qu'entreprise. Nos pratiques commerciales doivent refléter nos principes commerciaux.

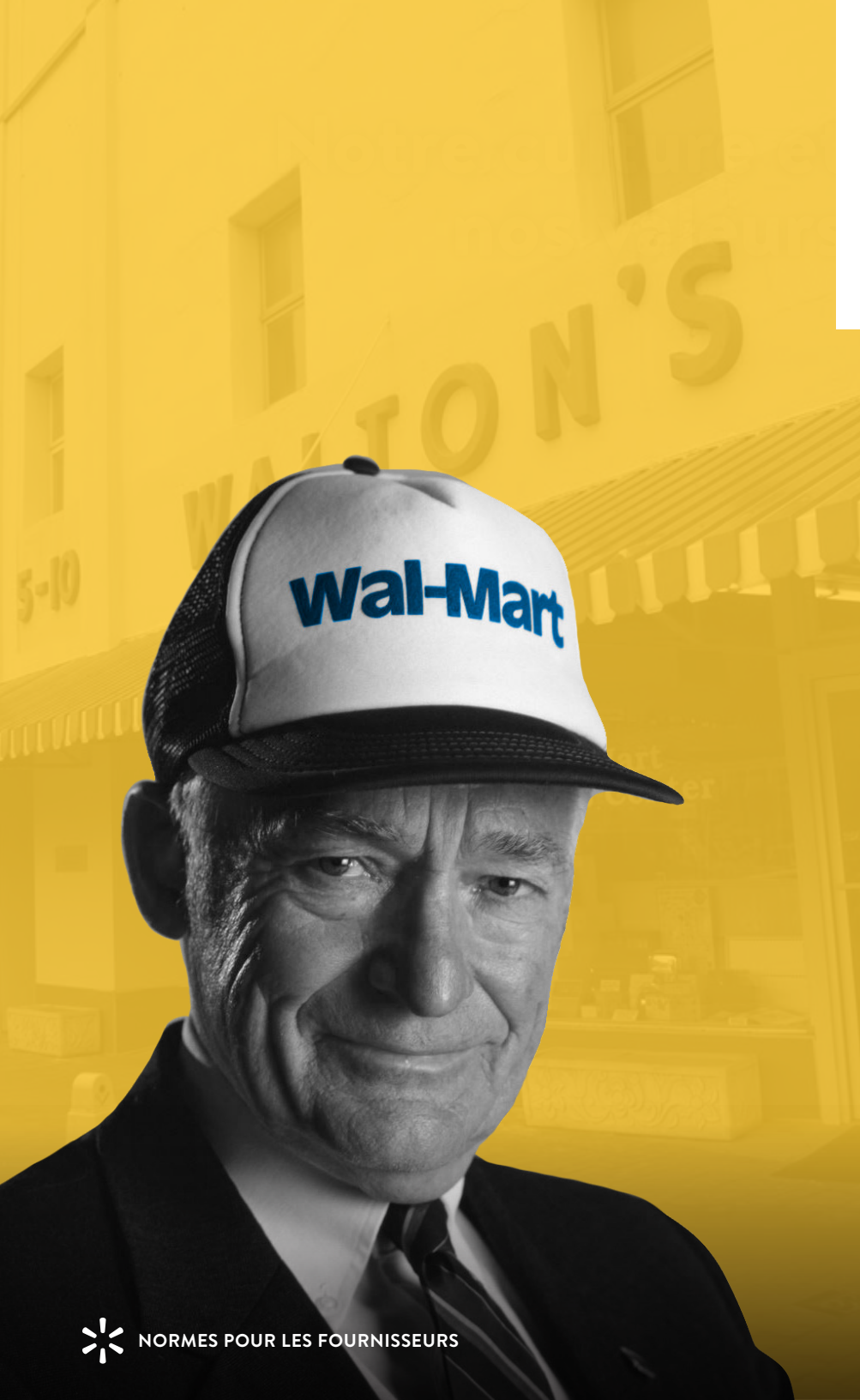
Nous attendons de nos fournisseurs qu'ils soient à la hauteur des mêmes normes que nous nous imposons. En effet, en veillant à ce que ces normes soient respectées tout au long de la chaîne d'approvisionnement, nous faisons plus qu'offrir des produits et des services : nous établissons et renforçons la confiance entre nous, nos clients et les communautés locales que nous servons.

Par conséquent, lorsque vous lirez nos Normes pour les fournisseurs, nous vous prions de le faire en vous assurant de bien comprendre les aspects liés à la conformité. Ce qui plus est, nous espérons que vous adhèrerez à l'esprit dans lequel ces normes ont été créées et que vous donnerez l'exemple en incarnant les valeurs sur lesquelles elles s'appuient.

Je vous remercie de ce que vous faites tous les jours pour Walmart et pour nos clients.

A handwritten signature in black ink that reads "Doug". The signature is written in a cursive, slightly slanted style.

**Doug McMillon**  
Président et chef de la direction  
Walmart Inc.



## Notre culture et nos valeurs

Walmart s'engage à agir de manière appropriée. Sam Walton a fondé une entreprise guidée par ses convictions et qui, aujourd'hui, repose sur quatre valeurs fondamentales : respect, service, excellence et intégrité.



### Respect de l'individu

Nous traitons les personnes avec dignité, dirigeons par l'exemple et restons à l'écoute. Nous recherchons et acceptons des personnes, des idées et des expériences diverses.



### Service à la clientèle

Nous donnons la priorité aux clients, anticipons leurs souhaits et besoins et excédons leurs attentes.



### Recherche de l'excellence

Nous formons une équipe hautement performante et attendons le meilleur de nous-mêmes. Nous assumons la responsabilité pour notre travail et nos résultats.



### Agir avec intégrité

Nous sommes honnêtes, équitables et objectifs. Nous signalons toute préoccupation et nous nous conformons à toutes les lois et à nos directives.

Ces valeurs guident la manière dont nous travaillons et nos décisions. Elles nous aident à gagner la confiance de nos clients. Les fournisseurs jouent un rôle important dans la réalisation de cette mission.

« ...Rien ne saurait remplacer le dur travail, l'intégrité ainsi qu'une volonté de laisser ce monde un tant soit peu meilleur que nous l'avons trouvé à notre arrivée. »

- Sam Walton, fondateur de Walmart Inc.

# Comment utiliser nos normes

## Pourquoi avons-nous établi des normes?

Walmart évolue constamment, mais nos valeurs sont solides et constantes. Notre Code de conduite décrit les valeurs et les comportements attendus de nos associés ; ces normes viennent compléter le Code de conduite en appliquant les valeurs de Walmart à nos relations avec nos fournisseurs.

## À qui s'adressent nos normes?

Les Normes s'adressent aux fournisseurs de Walmart Inc. et aux fournisseurs de filiales contrôlées par Walmart à l'échelle mondiale. On entend par fournisseur toute personne fournissant des produits à Walmart, notamment des marchandises que Walmart revendra ou dont l'entreprise se servira. Un accord de fournisseur dûment signé, l'accusé de réception d'un bon d'achat et la livraison de marchandises à Walmart constituent une acceptation de ces Normes et la confirmation du respect continu des normes de la part du fournisseur. Par ailleurs, Walmart pourra conclure des contrats avec d'autres parties exigeant que celles-ci se conforment aux Normes. Dans ce document, on entend par « fournisseur » toute personne assujettie aux Normes.

Au nombre de nos fournisseurs, on retrouve certaines des entreprises les plus importantes et les plus connues du monde ainsi que des petites entreprises fournissant un produit pour un seul magasin. Ils correspondent au large éventail de produits que nous achetons et vendons. Nos fournisseurs sont souvent des leaders dans leurs domaines respectifs et mettent en œuvre leurs propres programmes rigoureux de déontologie et de conformité. Walmart maintient néanmoins des valeurs solides et chacun de nos fournisseurs est tenu de respecter les mêmes normes élevées.

Les fournisseurs sont responsables du respect de ces normes dans l'ensemble de leurs activités et tout au long du processus de fourniture de produits à Walmart. Cela inclut la responsabilité de la conduite de tous les fournisseurs, sous-traitants et agents auxquels ils font appel dans le cadre de leurs activités à Walmart (y compris, par exemple, les usines, les installations de transformation, les fournisseurs de matières premières, de composants, d'ingrédients et les agents de recrutement de main-d'œuvre).

Quiconque enfreint les Normes peut s'exposer à des conséquences, pouvant aller jusqu'à la résiliation de la relation commerciale avec Walmart. Walmart se réserve le droit de procéder à une vérification ou inspection auprès des fournisseurs à tout moment pour déterminer la conformité aux présentes Normes.

## Quand faut-il soulever un problème?

Si vous doutez de la bonne marche à suivre, demandez de l'aide. Bien que Walmart ne puisse pas vous fournir de conseils juridiques, nous pouvons vous aider à mieux comprendre nos attentes.

Si vous observez ou entendez parler d'une activité suspecte, signalez-la immédiatement. Ceci comprend toute violation potentielle de ces Normes et des situations où un associé de Walmart pourrait agir de manière contraire aux valeurs de la Compagnie. Détourner le regard ou laisser quelqu'un d'autre décider peut sembler plus facile, mais des comportements non éthiques ou illégaux nous affectent tous et minent la confiance. Vous trouverez ci-après des consignes sur la manière de soulever un problème et à qui s'adresser.

## Comment soulever un problème?

**La majorité des questions et des préoccupations sur la manière de répondre aux attentes de Walmart doivent être soulevées auprès de votre principal partenaire commercial dans l'entreprise, qui contactera le service d'éthique et de conformité de Walmart, s'il y a lieu.**

Les problèmes suivants doivent être signalés comme indiqué ci-après pour contacter les bonnes équipes rapidement :

- Les faits suivants doivent être immédiatement signalés au service Déontologie et conformité de Walmart lorsqu'ils sont liés aux activités d'un fournisseur avec Walmart :
  - **Corruption**
  - **Travail forcé, travail en prison, travail dans le cadre de la traite des êtres humains, travail des enfants et travail des mineurs**
  - **Mauvais traitements ou harcèlement des travailleurs**
  - **Violations de sanctions**
  - **Fabrication de produits dans une installation non approuvée par Walmart**
  - **Enquêtes du gouvernement ou activités policières**
- Les conditions posant un risque imminent à la santé et la sécurité des travailleurs et les incidents ayant provoqué un décès, une perturbation importante des opérations, des blessures graves et une perte de biens importante doivent être signalés à l'autorité gouvernementale compétente, conformément à la loi en vigueur localement. Ces conditions doivent également être signalées auprès du service d'éthique et de conformité de Walmart.
- Si vous soupçonnez toute infraction ou atteinte aux informations confidentielles de Walmart, vous devez le signaler auprès du centre d'opérations d'urgence de Walmart au +1-479-277-1001 et du service d'éthique et de conformité de Walmart.

En cas de doute, signalez tout problème auprès du service d'éthique et de conformité de Walmart. Ces signalements peuvent se faire dans l'anonymat en contactant la ligne d'assistance téléphonique en matière d'éthique et de conformité, dans la mesure permise par la loi.

## Que se passe-t-il lors d'un signalement?

Faites un rapport précis et au mieux de vos connaissances, en fournissant autant de détails que possible. Notre processus de signalement ne fonctionne pas lorsque quelqu'un signale de faux renseignements – un signalement erroné ou l'absence de signalement constitue une violation des normes et peut avoir des conséquences.

Si vous effectuez un signalement en contactant la ligne d'assistance téléphonique, vous recevrez un numéro de dossier vous donnant accès à votre rapport. Le service d'éthique et de conformité de Walmart donnera suite à votre préoccupation, s'il y a lieu, et un enquêteur pourra vous contacter. Si vous êtes contacté, veuillez coopérer; vous devez nous fournir des réponses complètes, exactes et opportunes aux questions et aux demandes de documents. S'il vous est demandé de garder des documents, veuillez les conserver jusqu'à nouvel ordre.

Si un problème est constaté, le service Déontologie et conformité travaillera avec les parties concernées pour le résoudre.



### Pour faire un signalement



[www.walmartethics.com](http://www.walmartethics.com)



[ethics@walmart.com](mailto:ethics@walmart.com)



**800-963-8442 (1-800-WM-ETHIC)** aux États-Unis, au Canada et à Porto Rico, ou le numéro de téléphone pour votre pays, indiqué à la fin de ce document. La ligne d'assistance téléphonique en matière d'éthique et de conformité est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et est offerte dans de nombreuses langues.



**Walmart Inc.**

**À l'attention de :** Global Ethics & Compliance, 702 SW 8th Street, Bentonville, AR 72716-0860. États-Unis





## Agir de manière appropriée

Nous nous attendons à ce que les entreprises avec lesquelles nous travaillons partagent nos valeurs. Ceci signifie agir de manière appropriée, ne pas faire les choses à moitié et traiter autrui avec respect.

## Respecter les lois et la directive de Walmart

Agir de manière appropriée est essentiel et Walmart s'engage à respecter les lois en vigueur là où l'entreprise est implantée. Nous espérons que nos fournisseurs agiront de même.

- Menez vos activités de manière éthique et en toute intégrité. Ne commettez aucun acte qui pourrait faire courir à Walmart le risque d'enfreindre la loi, pourrait nuire à la réputation de Walmart ou pourrait être perçu comme induisant à l'erreur, lésant ou exerçant une influence indue sur Walmart.
- Comprenez et conformez-vous à toutes les lois pertinentes. Même si votre conduite est légale là où vous vous trouvez, un tel comportement est interdit s'il entraîne une violation d'ordre juridique dans le pays où les produits sont transportés ou vendus.
- Conformez-vous à tous les contrats, directives, procédures et conditions applicables de Walmart. Walmart, de temps à autre, publie certaines exigences et ressources, notamment sur son [portail de conformité du fournisseur](#). Il est de votre responsabilité de vous tenir au courant des conditions applicables. Si les présentes Normes ou la directive de Walmart sont plus exigeantes que n'est la loi, vous devez respecter les exigences de Walmart.
- Obtenez les autorisations, permis, certifications, enregistrements et droits nécessaires pour opérer et fournir des produits à Walmart. Maintenez-les à jour et respectez toutes les conditions de délivrance.
- Réglez les problèmes là où ils existent et intervenez pour assurer la conformité de vos activités d'exploitation, si tel n'est pas le cas.

## Comprendre et gérer les risques

Une gestion des risques efficace est essentielle au respect des lois et des attentes de Walmart. En tant que fournisseur, vous devriez activement gérer le risque lié aux activités commerciales menées avec Walmart, en :

- Comprenant et évaluant les risques liés à votre secteur, vos produits et votre main d'œuvre. Effectuant une recherche et en vous tenant au courant sur les lois, réglementations, normes, meilleures pratiques du secteur, conditions de vente et connaissances scientifiques ayant trait à vos produits.
- Adoptant des systèmes solides d'exploitation, de sécurité et de contrôle de la qualité.
- Formant vos employés, fournisseurs, sous-traitants et le personnel des usines.
- Cherchant à connaître vos fournisseurs, sous-traitants, usines et en surveillant leurs performances. Walmart a mis en place des politiques obligeant les fournisseurs procurant certains types de produits, notamment des produits distribués sous une marque privée, des produits portant des marques dont Walmart possède l'exclusivité et des produits dont Walmart sera l'importateur attiré, à divulguer auprès de Walmart le mode et le lieu de fabrication de ces produits, ainsi que le fabricant. Les fournisseurs sont tenus de comprendre ces directives et de s'y conformer, dans la mesure permise par la loi applicable.
- Mettant en place des procédures pour surveiller le respect des lois, des directives et des présentes *Normes*.
- Établissant clairement la responsabilité et l'imputabilité pour la conformité au sein de votre organisation.



## Ne commettre aucun acte de corruption

Nous attendons des fournisseurs qu'ils soutiennent la conformité de Walmart aux lois et politiques anticorruption applicables. Nos fournisseurs doivent respecter ces mêmes valeurs dans le cadre de leurs activités.

- Il vous est interdit d'offrir de payer ou de recevoir un pot-de-vin.
- Il vous est interdit de donner, d'offrir, d'autoriser ou de promettre de donner de l'argent ou tout article de valeur à quiconque, y compris tout représentant d'un gouvernement, dans le but d'influencer indûment tout acte ou toute décision d'une personne ou d'obtenir tout avantage indu.
- Respectez toutes les lois anticorruptions pertinentes. Ceci comprend les lois dites « United States Foreign Corrupt Practices Act » (FCPA) et « United Kingdom Bribery Act ».
- Signalez immédiatement à Walmart tout acte de corruption, même les tentatives de corruption qui n'ont pas abouti.



### Scénario

**Je fournis à Walmart des sacs de caisse en plastique. Dans le cadre de mon offre, j'ai fait savoir à Walmart que j'achèterais les sacs dans une usine des États-Unis ; cependant, une usine au Canada me propose un prix plus avantageux à qualité égale. Puis-je acheter les sacs fabriqués au Canada?**

Cela dépend. Les directives de Walmart exigent la divulgation de certaines usines fabriquant des produits pour Walmart. Et il est possible que nous nous sommes fiés à votre déclaration indiquant que les sacs sont fabriqués aux États-Unis pour d'autres raisons. Vous devriez en faire part à votre principal partenaire commercial Walmart et celui-ci vous aidera à décider de la marche à suivre.



### Scénario

**Dans mon pays, il est légal de verser de petites sommes aux représentants d'un gouvernement pour accélérer les démarches. Puis-je effectuer un tel paiement?**

Non, de tels paiements de « facilitation » sont considérés comme des paiements visant à exercer une influence indue sur un acte ou une décision et nos *Normes* les interdisent. Cela est valable même s'ils sont légaux dans le pays où ils ont été effectués.



## Créer un environnement de travail respectueux

Walmart respecte la dignité de chaque individu et apprécie les compétences particulières de chacun. Les individus doivent être traités avec équité et respect, sans égard à leur apparence, croyances, culture, affiliations ou toute autre caractéristique personnelle. Les actes discriminatoires, le harcèlement et tout traitement injuste portant atteinte à la dignité des individus ne sont pas tolérés dans le cadre des activités de Walmart et de nos fournisseurs. Les employés et travailleurs employés dans les chaînes d'approvisionnement des fournisseurs doivent pouvoir soulever les problèmes relatifs à la discrimination, au harcèlement et à tout traitement inéquitable, sans crainte de représailles.

- Fournissez un environnement juste, uniforme et inclusif et prenez toutes les décisions relatives à l'emploi en fonction de critères neutres et objectifs. Outre la conformité à toutes les lois applicables, les fournisseurs ne pratiqueront ni ne toléreront aucune discrimination, aucun harcèlement ni traitement inéquitable en fonction de la race, la couleur, l'ascendance, l'ethnicité, la religion, le sexe, la grossesse, l'origine nationale, l'âge, le handicap, la situation matrimoniale, le statut de vétéran ou l'obligation de faire son service militaire, l'orientation sexuelle, l'identité ou l'expression du genre, ou l'information génétique d'une personne. Si vous percevez un conflit entre ces attentes et la loi applicable, veuillez en faire part à Walmart.
- Fournir un mécanisme permettant aux travailleurs ou aux autres parties prenantes de signaler leurs préoccupations à la direction, à vous en tant que fournisseur et à des tiers. Ces mécanismes devraient permettre l'anonymat et interdire les représailles de votre part en tant que fournisseur contre toute partie concernée, y compris les organisations des droits de la personne, pour avoir signalé de bonne foi. Walmart met ses canaux de signalement en matière de Déontologie et de conformité à la disposition des travailleurs qui ont des préoccupations concernant les fournisseurs et les installations qui fabriquent des produits pour Walmart. Les fournisseurs de produits portant la marque Walmart et de produits pour lesquels Walmart sera l'importateur officiel sont tenus de distribuer [des affiches Walmart](#) tout au long de leur chaîne d'approvisionnement afin de sensibiliser les travailleurs aux attentes de Walmart et à la disponibilité de ces canaux de signalement.
- Donnez suite aux signalements indiquant que votre direction, vos employés ou sous-traitants ont commis des actes de harcèlement, une discrimination ou ont agi de façon menaçante.
- Ne pratiquez aucune punition corporelle, notamment en imposant des mesures disciplinaires.



## Employer et rémunérer son personnel de manière appropriée

Nous apprécions nos associés et sommes convaincus que si nous les traitons bien, ils traiteront à leur tour nos clients comme il se doit. Il en va de même au sein de la chaîne d'approvisionnement : les entreprises qui traitent leurs employés équitablement et se conforment aux lois et accords pertinents en matière de travail sont de meilleurs fournisseurs.

- Accordez une rémunération, des prestations, des heures de travail, des pauses, des jours de repos, des vacances et congés, conformément aux exigences légales et accords applicables. Assurez-vous que les travailleurs comprennent ces conditions.
- Ne faites aucune déduction de salaire illicite ou excessive, ne retenez pas les salaires, ne retardez pas les versements de salaires et versez les salaires à intervalles réguliers.
- Conformez-vous à toutes les lois, réglementations et accords applicables en matière d'emploi des jeunes travailleurs.
- Reconnaissez la liberté d'association et la négociation collective. Respectez le droit des travailleurs à rejoindre une association ou un syndicat de travailleurs ou non, sans aucune interférence, conformément à la législation et aux pratiques applicables.
- Confirmez que tous les travailleurs sont dûment autorisés à travailler. Cela comprend la vérification de l'admissibilité du travailleur à travailler dans la région et dans le poste pertinent avant l'emploi.

## Ne pas recourir au travail involontaire, à la traite des êtres humains, au travail des enfants ou des mineurs

Les personnes ne devraient pas être exploitées dans le cadre de leur emploi, et Walmart a donné la priorité à la collaboration avec les intervenants pour lutter contre le travail forcé et d'autres pratiques d'exploitation dans les chaînes d'approvisionnement mondiales. Nos fournisseurs doivent prendre au sérieux leur responsabilité de prévenir ces pratiques et d'y remédier si elles sont avérées.

- Ne pas recourir au travail forcé. Exclure de vos activités, des activités de vos sous-traitants et de votre chaîne d'approvisionnement le travail involontaire, y compris le travail des enfants, des mineurs, le travail forcé, la servitude pour dettes, la prison involontaire, l'exploitation, la traite des êtres humains ou le travail sous contrat d'engagement.
- Sachez reconnaître les signaux indiquant un travail involontaire et remédiez-y activement. Établissez des systèmes pour surveiller des signes potentiels de traite ou d'exploitation des personnes, en particulier là où votre entreprise embauche des populations vulnérables, telles que les migrants, les femmes et les jeunes.



- Recruter de manière responsable. Ne faites pas payer aux travailleurs des frais de recrutement ou autres frais similaires, même si la législation locale autorise la perception de tels frais. Si de tels frais sont facturés, nous attendons de vous que vous les remboursiez. Nous attendons également de vous que vous communiquiez aux travailleurs migrants les conditions de leur contrat de travail dans leur langue maternelle avant leur départ de leur région d'origine.
- Autorisez les travailleurs à circuler librement. Ne gardez pas les papiers d'identité ou autres objets de valeur des travailleurs, ne cherchez pas à contrôler leur liberté de mouvement en raison de dettes envers vous ou envers des intermédiaires ou d'autres tiers et autorisez-les à mettre fin à leur emploi, moyennant un avis raisonnable.



### Scénario

**Les travailleurs de mon établissement s'inquiètent de la protection de leurs passeports et ont autorisé la direction à garder ces documents sous clef dans un coffre du bureau. Est-ce acceptable ?**

Non, le fait que les travailleurs ne soient pas en mesure d'accéder à leurs documents d'identité limite leurs mouvements. Il est préférable de fournir aux travailleurs un casier personnel leur permettant de garder en toute sécurité leurs objets de valeur.

**Mon entreprise emballe des fruits et légumes vendus par Walmart. Notre activité est saisonnière et nous avons recours à une agence d'intérim qui recrute pour nous des travailleurs pendant la pleine saison. Certains des travailleurs nous ont fait savoir qu'ils avaient payé des frais à l'agence pour obtenir un emploi. Que dois-je faire?**

Vous devriez intervenir auprès de l'agence pour qu'elle cesse d'imposer des frais de recrutement. Les frais de recrutement doivent être versés par l'employeur et non par le travailleur. Si l'agence continue à imposer des frais aux travailleurs, remboursez ces derniers. Si vous suspectez que les travailleurs sont victimes de travail forcé ou de servitude, vous devez signaler le problème à Walmart.

# Assurer la sécurité des lieux de travail

Walmart attend de la part de ses fournisseurs d'assumer la responsabilité de la sécurité et du bien-être des travailleurs qui fabriquent des produits pour Walmart.

- Fournissez un environnement de travail sûr, propre et sain, comme il convient à votre secteur d'activité, lieu géographique et main d'œuvre. Cela implique de s'assurer que les installations sont dotées d'une structure solide, adaptées à l'usage prévu, conformes aux lois et normes en matière de sécurité électrique et de protection contre l'incendie.
- Fournissez un accès à des installations propres et sanitaires et à de l'eau potable salubre.
- Mettez en œuvre des procédures et protections appropriées pour prévenir les accidents et blessures. Établissez des routines appropriées de maintenance, de surveillance et de contrôle, de formation et de protection des travailleurs, ainsi que des mesures de protection contre l'incendie. Prenez les mesures nécessaires pour protéger les travailleurs contre l'exposition à des substances chimiques nocives, à des maladies infectieuses et autres risques similaires. Respectez les restrictions sur le travail dangereux des jeunes travailleurs.
- Lorsque vous travaillez aux côtés d'associés de Walmart ou dans des établissements de Walmart, veillez à ce que vous et vos employés ne posiez aucun risque à la sécurité de nos associés et clients.

## Protéger l'environnement

Walmart s'engage à respecter les lois environnementales et à faire progresser le développement durable dans la vente au détail. Nous collaborons avec les fournisseurs et d'autres parties prenantes afin de susciter des changements positifs tout au long des chaînes d'approvisionnement et de contribuer à la réduction des émissions, à l'élimination des déchets et à la préservation des ressources naturelles. Walmart travaille avec des fournisseurs qui partagent ces valeurs et les encourage à développer leurs propres objectifs de développement durable.

En plus de se conformer à toutes les lois et réglementations environnementales pertinentes, les fournisseurs doivent :

Outre l'obligation de se conformer à toutes les lois et réglementations environnementales pertinentes, les fournisseurs doivent :

- Concevoir et exploiter des systèmes permettant de gérer correctement l'eau potable, les eaux usées, les eaux pluviales, les déchets, les émissions et les matériaux recyclables.
- Manipuler, entreposer, transporter et éliminer le carburant, les produits chimiques et les déchets dangereux de manière responsable..



## Scénario

**Dans le cadre d'un contrôle de qualité, j'ai récemment visité un établissement auquel je fais appel pour fabriquer des jeans pour Walmart. J'ai remarqué une fissure dans un mur que je n'avais pas observée lors de mes visites précédentes. Que dois-je faire?**

Les établissements fabriquant des produits pour Walmart doivent être sûrs et solidement construits. Le fournisseur doit s'assurer que l'usine obtienne l'avis d'un ingénieur qualifié sur la sécurité de l'établissement, puis il doit collaborer avec la direction de l'usine pour remédier à la situation comme il se doit. Si vous pensez que les travailleurs font face à un danger imminent, il incombe au fournisseur de s'assurer que des précautions sont prises pour préserver leur sécurité. Contactez-nous si vous découvrez que la structure d'un établissement n'est pas solide et indiquez les mesures prises pour assurer la sécurité des travailleurs.

**J'exploite un établissement dans un quartier qui n'est pas sûr la nuit. Puis-je limiter la capacité des travailleurs à quitter les installations de l'établissement pour leur protection?**

Même des mesures de sécurité bien intentionnées peuvent restreindre la liberté de mouvement des travailleurs d'une manière qui les empêche effectivement de quitter leur travail. Bien que vous soyez responsable de la sûreté et de la sécurité des travailleurs qui se trouvent dans l'enceinte de votre établissement, il est également attendu de vous de veiller à ce que tout travailleur souhaitant quitter les lieux puisse le faire.





## Fournir des produits exceptionnels

Nous attendons beaucoup des produits que nous achetons et vendons, tout comme nos clients. Lorsque les regards se tournent vers Walmart et notre chaîne d'approvisionnement, nous voulons que le public aime ce qu'il voit. Nous ne pouvons parvenir à cette fin qu'en travaillant avec des fournisseurs qui sont aussi dévoués que nous le sommes.

## Maintenir des normes élevées de sécurité et de qualité

Walmart gagne la confiance de ses clients en leur proposant des produits sûrs et de grande qualité qu'ils apprécient. Nos fournisseurs doivent nous aider à maintenir la confiance en :

- Nous fournissant des produits qui sont conformes à toutes les exigences juridiques et du secteur de l'industrie ainsi qu'à toutes les conditions de sécurité, de qualité et techniques de Walmart.
- Mettant en œuvre des systèmes appropriés de gestion des risques pour protéger contre les dangers liés à la sécurité alimentaire et des produits. Les fournisseurs doivent faire valider et vérifier indépendamment ces systèmes.
- Surveillant la sécurité et la qualité des produits que vous fabriquez et en signalant rapidement les problèmes importants auprès de Walmart. Les problèmes importants comprennent la non-conformité aux normes de sécurité reconnues et les défauts relatifs à l'étiquetage ou au mode d'emploi du produit susceptibles d'accroître le risque d'un usage hasardeux. Dans le cas de produits alimentaires, les problèmes importants concernent également toute déviation par rapport aux caractéristiques du produit et les dangers microbiologiques, chimiques ou matériels susceptibles d'affecter la sécurité du produit.
- Informant Walmart en cas de rappels ou de retraits de produits, qu'ils soient volontaires ou obligatoires, et en identifiant les produits ne répondant pas aux exigences applicables.
- Coopérant activement avec Walmart et les autorités réglementaires dans le cadre du rappel ou retrait de produits.



### Scénario

**Mon entreprise met en conserve des légumes distribués sous une marque maison de Walmart. Nous avons mis en œuvre un système de gestion de la sécurité alimentaire dans notre usine. Quelles sont les autres mesures nécessaires concernant la sécurité alimentaire?**

Walmart s'attend généralement à ce que les usines de tous ses fournisseurs soient certifiées conformes à une norme de l'Initiative mondiale de salubrité des aliments (Global Food Safety Initiative) et nous vous demanderons de fournir la preuve que votre usine est certifiée. Nous pouvons vous demander de fournir d'autres preuves que vous gérez efficacement les risques liés à la sécurité alimentaire, y compris nos attentes concernant le respect de nos exigences minimales en matière de microbiologie et de chimie des produits. Enfin, nous attendons de vous que vous nous signaliez immédiatement tout problème de sécurité.

**Mon produit a passé avec succès tous les tests de sécurité nécessaires, mais j'ai constaté une hausse des plaintes déposées par des clients blessés lors de son utilisation. Que dois-je faire?**

Il vous incombe, en tant que fournisseur, de donner suite à ces plaintes et de mener une enquête pour savoir si le produit pose un danger. Si vous pensez que votre produit peut poser un danger, vous devez non seulement respecter toute exigence juridique applicable, mais vous devez également contacter votre partenaire commercial principal auprès de Walmart et l'informer de la situation et des mesures prises pour y remédier.



## Respecter les lois et directives relatives au commerce, aux sanctions et à la sécurité

Nos attentes élevées ne se limitent pas à nos fournisseurs, mais s'étendent également à l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement, notamment à la fabrication des produits de manière appropriée, au respect de toutes les lois commerciales et à la garantie que les produits sont transportés en toute sécurité.

- Assurez-vous que les produits ne sont pas fabriqués, en tout ou en partie, en contravention à la loi ou d'une manière qui pourrait induire Walmart à violer la loi. En particulier, les fournisseurs doivent se conformer à toutes les lois et réglementations applicables relatives au commerce, sanctions, minerais de conflit, récoltes admissibles et à la protection des animaux.
- Établissez des contrôles pour éviter que la chaîne d'approvisionnement ne soit utilisée à des fins inappropriées, notamment la contrebande, le terrorisme, la fraude et le vol. Walmart participe aux programmes *Customs Trade Partnership Against Terrorism* aux États-Unis, *Partners in Protection* au Canada et *Authorized Economic Operator* et autres initiatives similaires dans de nombreux pays dans lesquels l'entreprise est implantée. Les fournisseurs procurant un produit dont Walmart sera l'importateur attitré supervisent les activités, conformément aux principes et conditions de sécurité de ces programmes, et aider Walmart à maintenir une chaîne d'approvisionnement sûre et sécurisée.
- Décrivez et étiquetez les produits de telle sorte qu'ils puissent être transportés, entreposés et vendus sans compromettre ces derniers ou la chaîne d'approvisionnement.
- Lorsque le fournisseur est responsable de livrer le produit à Walmart, assurez-vous que les conteneurs et les moyens de transport utilisés sont sûrs, en bon état, propres et adaptés à une livraison sûre et sécurisée du produit.
- Prenez les mesures nécessaires pour prévenir le transbordement ou un étiquetage erroné des produits pour masquer le pays d'origine du produit.

## Étiqueter et commercialiser correctement les produits

Gagner et préserver la confiance des clients exige que nous fassions preuve d'exactitude et de transparence au sujet des produits que nous vendons. Walmart ne pouvant y parvenir à elle seule, les fournisseurs jouent un rôle primordial pour aider les clients à prendre des décisions éclairées.

- Fournissez à Walmart des informations opportunes et exactes sur les produits que vous procurez à Walmart et à nos clients. Nous nous fions à ces informations pour prendre des décisions commerciales, juridiques et ayant trait à la conformité, pour n'en citer que quelques-unes.
- Fournissez uniquement des produits authentiques qui correspondent bien à la description qui en est faite.
- Conformez-vous à toutes les lois et réglementations pertinentes concernant l'étiquetage et faites preuve d'honnêteté envers les clients de Walmart. Assurez-vous que toutes les étiquettes et descriptions de produit soient clairement définies, exactes, fidèles et n'induisent pas à l'erreur. Incluez toutes les clauses de non-responsabilité, toutes les divulgations et garanties, et appuyez toute prétention que vous faites valoir à l'aide de justifications appropriées.
- Le cas échéant, les produits doivent contenir des instructions indiquant comment utiliser ou consommer le produit en toute sûreté.



### Scénario

**Je fabrique des produits distribués sous une marque privée pour Walmart. Mon acheteur Walmart m'a demandé de lui fournir un prix pour un produit portant une certification de commerce équitable reconnue à l'échelle internationale. J'ai trouvé un fournisseur qui affirme pouvoir fabriquer le produit et obtenir la certification, le tout à un prix avantageux. Que dois-je faire d'autre?**

En tant que fournisseur, il vous incombe de garantir la véracité de toute allégation faite concernant le produit que vous fournissez. Vous devez prendre des mesures pour vérifier que la certification fournie est authentique et que le produit remplit bien les conditions de certification.





## Collaborer avec Walmart

Walmart ne peut réaliser ses objectifs sans des relations solides avec ses fournisseurs. L'honnêteté, la transparence et la collaboration sont essentielles pour forger et maintenir une relation solide.

## Reconnaître et éviter les conflits d'intérêts

Nous demandons à nos associés d'éviter les situations où leurs intérêts personnels ou les intérêts d'un tiers l'emportent sur ceux de Walmart. Les relations avec les fournisseurs de Walmart sont essentielles où des conflits peuvent survenir, nous avons donc besoin de votre aide.

- Évitez de nouer des liens personnels avec des associés de Walmart pouvant compromettre ou sembler compromettre l'indépendance, l'intégrité, l'impartialité ou le jugement des associés de Walmart. Si de telles relations existent, elles doivent être divulguées auprès de Walmart. Le caractère approprié d'une relation personnelle varie selon les circonstances. Contactez votre principal partenaire commercial Walmart pour discuter de problèmes potentiels.
- N'offrez ni cadeaux ni gratifications aux associés de Walmart pouvant influencer votre relation commerciale avec Walmart ou à un tiers pouvant exercer une telle influence (par exemple, cabinets de vérification et laboratoires d'essais). Les associés de Walmart et autres personnes susceptibles d'influencer les décisions commerciales de Walmart ne sont pas autorisés à accepter des cadeaux ou des gratifications, nous vous prions donc de ne pas leur en offrir.
- Ne faites aucun don au nom de Walmart - Walmart prendra ses propres décisions en matière de dons.
- Vous pouvez fournir des échantillons de produit à Walmart dans le cadre d'une évaluation ou d'essais habituels, conformément aux politiques et procédures de Walmart, mais vous devriez vous assurer que vous n'en fournissez pas plus que nécessaire et éviter de donner l'apparence d'une irrégularité.



### Scénario

**Je travaille pour un fournisseur de Walmart et j'ai en ma possession des billets pour une partie de football que je ne peux pas utiliser. Puis-je les offrir à l'acheteur de Walmart avec qui je travaille?**

Non, il est interdit à l'associé de Walmart d'accepter les billets. Même si vous les offrez à leur valeur nominale, ce montant peut ne pas refléter la valeur marchande réelle du billet, et Walmart tiendra compte de l'écart entre la valeur nominale et la valeur marchande pour déterminer s'il s'agit d'un cadeau. Par ailleurs, l'associé de Walmart n'aurait accès aux billets qu'en raison de son emploi et il n'est donc pas autorisé à les accepter pour cette raison.

## Promouvoir une concurrence loyale

Walmart s'engage en faveur d'une concurrence libre et loyale et mène ses activités dans le respect des lois antitrust et des lois sur la concurrence. Nos fournisseurs doivent :

- Concentrer les discussions de négociation sur les coûts de Walmart. Les fournisseurs ne doivent pas discuter des coûts des concurrents de Walmart, des prix de détail de Walmart ou des renseignements non publics de tout autre détaillant, y compris les renseignements relatifs aux prix. Walmart fixe ses prix de détail de manière indépendante et ne tente pas d'influencer (directement ou indirectement) les termes ou les prix de ses concurrents. Cela inclut les prix des vendeurs tiers sur la place de marché de Walmart.
- Abstenez-vous de demander à Walmart de limiter ses activités avec une autre entreprise ou de limiter les ventes de produits de marque privée.
- N'offrez pas ou ne fournissez pas à Walmart des renseignements non publics et sensibles du point de vue de la concurrence (par exemple, sur les prix ou la stratégie prévisionnels) liés aux concurrents de Walmart ou à d'autres tiers. Les fournisseurs ne doivent pas oublier qu'ils peuvent être des concurrents de Walmart lorsque (par exemple) ils vendent directement aux clients ou avec les produits de la marque privée de Walmart.



### Scénario

**Mon ami dans une autre entreprise m'a demandé de lui communiquer la stratégie promotionnelle des appareils électroménagers de Walmart pour le prochain trimestre. Que dois-je faire?**

Ne partagez pas ces informations. En tant que fournisseur, vous devez protéger les informations non publiques, sensibles sur le plan concurrentiel et exclusives de Walmart et utiliser ces informations uniquement aux fins pour lesquelles elles vous ont été communiquées.

## Agir comme un partenaire pour protéger Walmart et ses clients

Nos fournisseurs sont des leaders dans le domaine des informations commerciales et de l'innovation. Donner la priorité au client signifie que nos fournisseurs ont parfois accès à des informations exclusives et non publiques de Walmart, notamment des informations client. Les fournisseurs bénéficiant de ce privilège sont tenus de respecter les mêmes normes que nous nous imposons.

- Ne communiquez pas d'informations confidentielles de Walmart à un tiers, notamment à d'autres détaillants ou fournisseurs. On entend par informations confidentielles tout renseignement non public, sensible sur le plan commercial ou des informations exclusives, notamment les prix de gros ou autre condition d'approvisionnement, les lancements de produit, les conceptions et formules de produits distribués sous une marque maison, les prix de vente futurs ou non publics, les projets ou stratégies de promotion, les informations commerciales, les volumes ou prévisions de production ou de vente et les secrets commerciaux.
- Protégez les informations personnelles communiquées par Walmart ou recueillies en son nom en établissant des mesures pour assurer que les activités de collecte, stockage, partage, usage et destruction sont menées de manière appropriée. Conformez-vous à toutes les lois et directives applicables en matière de confidentialité et d'utilisation des données.
- Respectez toutes les directives applicables concernant l'utilisation des biens de Walmart, y compris la propriété intellectuelle et les fonds de Walmart, et évitez tout usage abusif.
- Déposez uniquement des réclamations financières exactes et justifiées auprès de Walmart.
- Ne permettez pas à Walmart de servir d'intermédiaire pour le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme ou des activités frauduleuses. S'il y a lieu, établissez et maintenez des contrôles conçus pour prévenir de telles activités.
- Ne vous exprimez pas au nom de Walmart. Lorsque la loi le permet, contactez Walmart avant de fournir des informations sur l'entreprise ou ses clients à un gouvernement ou autre solliciteur. Si vous avez besoin d'aider quelqu'un à comprendre la position de Walmart sur une question donnée, contactez votre partenaire commercial principal Walmart pour obtenir une assistance.

## Coopérer avec Walmart

Chez Walmart, nous prenons des mesures pour veiller à ce que chacun respecte nos normes élevées et agisse d'une manière compatible avec nos valeurs. Parfois, nous demandons à nos fournisseurs de nous aider et nous avons besoin de votre coopération.

- Coopérez lors d'enquêtes menées par Walmart concernant des violations potentielles de la loi, des réglementations, de la politique, d'un contrat ou de ces Normes. Répondez aux questions et demandes de renseignements et faites preuve de franchise et d'honnêteté.
- Lors de vérifications, inspections et tests, vos produits, installations et documents doivent être disponibles. Faites procéder aux vérifications, inspections et tests nécessaires, conformément à la directive de Walmart. Fournissez les résultats à Walmart et collaborez avec la compagnie pour résoudre tout problème.
- Établissez et tenez des registres précis. Ceci comprend les registres financiers, les registres de production, un dossier sur les relations avec les gouvernements et représentants gouvernementaux dans le cadre de vos activités avec Walmart et une documentation des marchandises fournies à Walmart. Maintenez une documentation suffisante pour démontrer votre conformité aux présentes Normes et avec toutes les autres attentes de Walmart.




### Questions ou préoccupations



Adressez-vous à votre principal partenaire commercial Walmart ou au service d'éthique et de conformité.



[www.walmartethics.com](http://www.walmartethics.com)  [ethics@walmart.com](mailto:ethics@walmart.com)



**800-963-8442 (1-800-WM-ETHIC)** aux États-Unis, au Canada et Porto Rico, ou votre numéro de téléphone local. La ligne d'assistance téléphonique en matière d'éthique et de conformité est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et est offerte dans de nombreuses langues.



#### Walmart Inc.

À l'attention de : Global Ethics & Compliance, 702 SW 8th Street, Bentonville, AR 72716-0860



## Numéros de la ligne d'assistance téléphonique sur l'éthique globale

Argentine 0800-888-0124

Bahreïn 800-06-102

Bangladesh 88 01730318803

Belgique 0800-750-76

Botswana 00269-800-7861-036

Bésil 0-800-761-1943

Cambodge 1800-20-8963

Canada 800-963-8442

Canada (français) 800-805-9121

Chili 800-550707

Chine 400-120-4020

Cleartrip Égypte 0800 006 0337

Cleartrip Arabie saoudite 8008500210

Cleartrip Émirats arabes unis

800 0320695

Colombie 01800-913-7496

Costa Rica 0800-542-5443

République dominicaine 1-888-751-8878

Équateur 1-800-000-884

Salvador 800-6126

Flipkart (Chine) 400-120-0384

Flipkart (Inde) 1800-102-1482 et  
800-050-1482

Flipkart (Israël) 1-809-467272

Flipkart (Singapour) 800-492-2426

Flipkart (États-Unis/Canada)

1-800-564-4163

France 0800-903277

Allemagne 0800-188-8917

Ghana 030 708 4830

Guatemala 1 800 8350377

Honduras 800 222 00141

Hong Kong 800-902-027

Inde 000-800-040-1503

Indonésie 007-803-321-8281

Irlande 1-800-200-356

Israël 1-809-477-259

Italie 800-143-952

Japon 0120-692-344

Jordanie 0800-22319

Kenya 800 221 9008

Lesotho 800 62000

Malawi 0800-026-9000

Malaisie 1-800-817-362

Mexique 800 963 8422

Maroc +212-5204-85021

Mozambique 824001

Myntra (Inde) 1800-102-1482

Namibie 800000077

Pays-Bas 0-800-024-9759

Nouvelle-Zélande 0800-424280

Nicaragua (TF) 001-800-220-1967

Nicaragua (Local) 505 2248 2275

Nigeria 0708 060 1109

Pakistan 00800-90-033-041

Panama 800-0413

Pérou 0800-78378

Philippines 1-800-1-322-0162

PhonePe (Inde) 1800-102-1482

Russie 8-800-100-9476

Singapour 800-492-2258

Afrique du Sud 0800 203 246

Corée du Sud 003084910122

Espagne 900-494776

Sri Lanka 247-2469

Swaziland 8001333

Taïwan 00801-49-1191

Tanzanie 0800 78 0006

Thaïlande 1 800 012 355

Turquie 00-800-113-6848

Ouganda 0800 113224

Royaume-Uni 0800 318 405

États-Unis 800-963-8442

Vietnam 120-32-518 & 122-80-160

Zambie 8877

\*Remarque : les numéros peuvent changer.





**Walmart** 

Mis à jour en février 2024