

# Responsabilité sociale de l'entreprise 2020 :

Environnement, société et gouvernance

Les Compagnies  
**Loblaw**  
Limitée

# Dans ce rapport



## 12 Environnement

- 13 Action climatique
- 15 Biodiversité
- 16 Gaspillage alimentaire
- 17 Plastiques
- 19 Durabilité des produits
- 20 Gestion des produits chimiques
- 21 Initiatives environnementales supplémentaires

## 22 Société

- 23 Santé et bien-être
- 25 Diversité, égalité et inclusion
- 27 Nos collègues
- 29 Santé et sécurité
- 30 Engagement communautaire

## 31 Gouvernance

- 32 Gouvernance d'entreprise
- 33 Confidentialité et cybersécurité
- 34 Responsabilité de la chaîne d'approvisionnement
- 36 Sécurité des aliments et des produits
- 37 Bien-être des animaux
- 38 Approvisionnement responsable

## 40 Annexe

- 41 Table des matières GRI
- 46 Tableau récapitulatif des sujets importants
- 50 Déclaration du SASB

- 2 À propos de Loblaw
- 3 Être à la tête de changements qui comptent pour les Canadiens
- 4 Ce sont nos collègues qui ont rendu ce rapport possible
- 5 Notre réponse à la COVID-19
- 7 Notre approche en matière de ESG
- 8 Engagement des parties prenantes
- 9 Rendement par rapport à nos objectifs
- 11 Nos priorités en matière de RSE

En tant que chef de file canadien dans les domaines de l'alimentation et de la pharmacie, nous jouons un rôle important lorsqu'il s'agit de réaliser des changements environnementaux et sociaux positifs, tant à l'échelle nationale que dans les collectivités que nous servons. Nous aspirons à être un chef de file là où ces changements s'avèrent le plus nécessaire, et nous sommes fiers de partager avec nos parties prenantes les mesures que nous prenons en réponse à certains des défis pressants auxquels les Canadiens et notre entreprise sont confrontés.

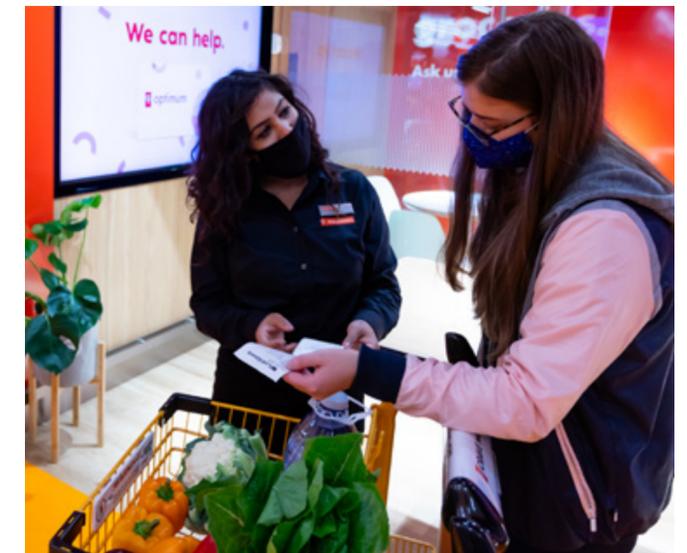
Dans ce 14<sup>e</sup> rapport annuel sur la responsabilité sociale de l'entreprise (RSE), en plus de poser un regard rétrospectif sur le chemin parcouru jusqu'à présent, nous présentons également les nouvelles cibles à atteindre au cours des prochaines années, ce qui nous aide à rester imputables et à rendre des comptes, et à nous concentrer sur les enjeux qui comptent le plus pour nos parties prenantes. Cela veut aussi dire identifier des solutions durables aux risques et enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) importants, établir des objectifs mesurables, ainsi que garantir une divulgation transparente, un engagement proactif auprès des parties prenantes et des pratiques de gouvernance solides.

### Lire et comprendre ce rapport

- Ce rapport couvre l'exercice financier 2020 de Les Compagnies Loblaw Limitée, qui s'est déroulé du 29 décembre 2019 au 2 janvier 2021. Sauf indication contraire, les données incluses dans ce rapport concernent cette période.
- Nos méthodes de production de rapports et de mesure des données sont conformes à celles utilisées dans le rapport sur la RSE 2019 et ne couvrent que les activités de la société, notamment les magasins de détail détenus par la société, les centres de distribution et les centres de services aux magasins. Le cas échéant, nous avons également indiqué l'inclusion de détails spécifiques aux franchisés et aux tiers concernant les pharmaciens propriétaires de Shoppers Drug Mart/Pharmaprix.
- Les Compagnies Loblaw Limitée et ses filiales sont propriétaires d'un certain nombre de marques de commerce. Ces marques de commerce sont la propriété exclusive de Les Compagnies Loblaw Limitée ou de l'une de ses filiales.
- Ce rapport est conforme aux normes GRI de 2016. Il fait référence à certaines divulgations relatives aux normes GRI de 2016. Consultez l'Annexe pour plus de détails.

### Pour obtenir plus de renseignements

- Pour toute question concernant la RSE, veuillez communiquer avec nous à l'adresse [rse@loblaw.ca](mailto:rse@loblaw.ca).
- Pour obtenir les dernières mises à jour sur nos progrès, suivez-nous sur [Twitter](#), [Facebook](#), [Instagram](#) et [LinkedIn](#). (en anglais seulement).



# À propos de Loblaw

Les Compagnies Loblaw Limitée (« Loblaw » ou la « société ») est un chef de file canadien dans les domaines de l'alimentation et de la pharmacie exploitant le meilleur réseau de vente au détail au Canada, ses magasins étant situés à moins de 10 kilomètres de 90 % des Canadiens. Nous offrons fièrement des services de commerce électronique novateurs de même qu'un portefeuille de marques contrôlées parmi les plus appréciées au pays, en plus d'être le partenaire en qui des millions de Canadiens font confiance en matière de santé et de bien-être.

S'étendant d'un océan à l'autre, notre réseau est constitué de plus de 200 000 collègues et employés œuvrant dans près de 2 400 magasins détenus par la société, magasins indépendants et pharmacies affiliées offrant aux clients de nombreux services, y compris des produits d'épicerie, de santé, de bien-être et de beauté, ainsi que des vêtements, de la marchandise générale, des services de téléphonie mobile, de même que des produits et services financiers. Plusieurs de ces produits et services comprennent des composantes numériques qui sont conçues spécialement pour répondre aux besoins des clients et qui reposent sur le programme de fidélisation PC Optimum<sup>MC</sup>.

Nous sommes guidés par notre raison d'être, qui consiste à aider les Canadiens à Vivre bien, vivre pleinement<sup>MP</sup>. Il s'agit là de quatre mots simples, mais puissants, qui représentent la promesse que nous faisons à nos clients, à nos collègues et à tous les Canadiens. Nous sommes là pour aider les gens à vivre la vie à laquelle ils aspirent, aussi bien que possible. Cet objectif est appuyé par nos valeurs ÊTRE et prend vie dans nos cinq divisions :



**52,7 milliards \$**  
en ventes totales en 2020



**200 000**  
collègues et employés



**2 400**  
magasins et pharmacies



sans nom<sup>TM</sup>



Le meilleur portefeuille de **marques contrôlées** au Canada

**+ de 18 millions** de membres PC Optimum<sup>MC</sup>

**90 %** des Canadiens habitent à moins de dix kilomètres de l'un de nos magasins



## Être à la tête de changements qui comptent pour les Canadiens

Après plus d'un an à vivre sur fond de pandémie, plusieurs commencent à voir des signes encourageants à l'effet que la vie pourrait bientôt revenir à une nouvelle normalité. Il sera alors possible de renouer avec la famille et les amis et les voir en personne, d'aller à son restaurant préféré et de se rassembler pour célébrer et applaudir lors de tous ces concerts, manifestations sportives et autres événements qui nous ont tant manqué.

Mais cette nouvelle normalité s'accompagne de nombreux défis auxquels nous devons nous attaquer en tant que société, défis qui existaient bien avant la COVID-19. La réduction de l'empreinte carbone et les changements climatiques. La perte de biodiversité. Les déchets plastiques et le gaspillage alimentaire. Les inégalités raciales et la marginalisation. La faim chez les enfants. La durabilité agroalimentaire. La santé mentale et le bien-être. La liste est longue et les répercussions, lourdes de conséquences.

Nous croyons que les entreprises ont à la fois la possibilité et la responsabilité d'avoir un effet positif sur les communautés qu'elles servent, et Loblaw a toujours fait office de figure de proue lorsqu'il est question de trouver des solutions aux enjeux de taille. Qu'il s'agisse de lutter contre la faim chez les enfants en nous engageant à y consacrer 150 millions de dollars amassés dans le cadre de collectes de fonds, de dépasser notre objectif de réduire de 50 % le gaspillage alimentaire ou d'avoir réussi à diminuer notre empreinte carbone de 30,9 % depuis 2011, nous sommes à la tête de changements qui comptent pour les Canadiens.

Partout dans le monde, le secteur privé comprend mieux que jamais la nécessité d'apporter des changements et, aux côtés des consommateurs et des gouvernements, plaide en faveur d'actions concrètes. La volonté de lutter contre les changements climatiques et de réduire les émissions de carbone n'a jamais été aussi forte. Et les plus grands producteurs et détaillants de biens de consommation au monde se sont mobilisés dans un effort sans précédent pour éliminer les déchets plastiques qui nuisent à notre planète. Tant au Canada qu'à l'étranger, Loblaw est reconnue comme étant un chef de file dans ces deux domaines, et au fur et à mesure que ce momentum prendra de la vigueur, nous en ferons encore davantage.

Chaque année, ce rapport est l'occasion pour nous de faire état de ces efforts. Or alors qu'un nombre croissant d'organisations et d'investisseurs en reconnaissent la valeur, de nouvelles normes ont été établies quant à la façon dont nous produisons nos rapports. C'est pourquoi les pages qui suivent s'inspirent des modèles de reddition de comptes sur les plans environnemental, sociétal et de gouvernance (ESG) afin de divulguer nos progrès de façon plus proactive.

Ces progrès sont le résultat direct de l'engagement de près de 200 000 collègues et employés qui servent les Canadiens chaque jour, et de celui des milliers de fournisseurs qui nous soutiennent. À tous, je tiens à dire merci.

**Galen G. Weston**  
Président exécutif du Conseil

## Ce sont nos collègues qui ont rendu ce rapport possible

Permettez-moi de vous parler un peu des gens qui travaillent pour notre entreprise.

Tout d'abord, vous devez savoir que nous sommes environ 200 000 collègues et employés répartis dans presque toutes les collectivités du Canada. Nous sommes vos amis, les membres de votre famille et vos voisins. Nous nous sommes présentés au travail tous les jours pendant la pandémie, pour vous permettre de continuer à vous nourrir correctement et à rester en bonne santé. Nous l'avons fait avec fierté. Les taux d'engagement de nos collègues ont augmenté au cours de l'année la plus difficile de notre histoire, tout comme notre taux de satisfaction de la clientèle. Nous voulions tous être là pour les Canadiens.

Ensemble, nous représentons toutes les origines culturelles, les aptitudes et les déficiences, les identités de genre et les expressions de genre qui existent. Nous voyons cette diversité comme une force incroyable et nous travaillons activement à favoriser la conversation et la compréhension à l'aide de nos piliers se fondant sur la diversité, l'équité et l'inclusion : La fierté d'être moi, qui appuie les membres de la communauté LGBTQ2+; Voyez grand Femmes, qui contribue à faire progresser les enjeux importants pour les femmes; Capables à Loblaw, qui appuie les collègues présentant une différence; et Célébrez vos racines, qui présente la diversité culturelle comme un atout au sein de notre entreprise. La diversité est un facteur contribuant à notre réussite.

Sachez que non seulement nous avons ouvert nos portes aux Canadiens pendant la pandémie, mais nous leur avons aussi ouvert notre cœur. En faisant preuve d'une incroyable empathie, nous avons amassé et versé 7,5 millions de dollars pour soutenir les initiatives axées sur la santé des femmes, fait don de plus de 5 millions de kilos de nourriture aux banques alimentaires locales et aidé plus de 800 000 enfants à accéder à de la nourriture et à de l'éducation en matière de nutrition alors

qu'ils en avaient besoin plus que jamais. Ces réalisations, parmi tant d'autres, ont été rendues possibles grâce à l'engagement de milliers de personnes au sein de notre organisation qui ont fait des besoins des autres une priorité.

Enfin, tout le monde au sein de notre organisation a à cœur de vous aider à Vivre bien, vivre pleinement<sup>MD</sup>. C'est là notre raison d'être. Ce collègue qui a désinfecté votre panier à l'entrée de l'un de nos magasins? Ce vaccin contre la grippe que votre pharmacien vous a administré? Ce sourire que vous a fait votre caissier derrière son masque? Cet expert qui a préparé votre commande d'épicerie en ligne? Chaque interaction, quelle qu'elle soit, a pour but de vous aider à vivre la vie que vous souhaitez vivre, le mieux possible.

Notre rapport de RSE de cette année fait état de plusieurs de nos engagements et de nos réalisations en matière d'environnement, d'approvisionnement en produits et en matériel et de soutien communautaire. Bien que les données liées à nos réalisations passées et futures demeurent significatives, je souhaite reconnaître le rôle que jouent nos collègues passionnés, bien intentionnés et enthousiastes quant à l'atteinte de ces objectifs.

À nos collègues, merci pour toutes ces façons dont vous servez vos communautés et pour nous aider à concrétiser notre raison d'être.



**Sarah Davis**  
Présidente, Les Compagnies Loblaw Limitée



# Notre réponse à la COVID-19

En mars 2020, la COVID-19 a forcé les communautés de tout le Canada à se confiner, les entreprises à fermer et les Canadiens à rester chez eux. Nos magasins offrent des biens et services essentiels et on nous a demandé de rester ouverts dans des circonstances très inhabituelles. Les quelque 200 000 collègues et employés de notre réseau ont répondu présents pour continuer à servir les Canadiens. Notre priorité absolue était, et continue d'être, de protéger la santé et la sécurité de nos collègues et de nos clients, et de nous assurer que nos magasins disposent des ressources nécessaires pour fonctionner en toute sécurité. Nous avons mis sur pied un comité de travail interfonctionnel pour créer et déployer des protocoles, des procédures et des directives de sécurité partout à l'échelle de l'entreprise, et avons investi 445 millions de dollars dans les ajustements et les mesures de sécurité liées à la COVID-19.

## Rendre nos épicereries et nos pharmacies sécuritaires

Tout au long de la pandémie de COVID-19, nous avons fait en sorte que nos magasins puissent demeurer ouverts et bien approvisionnés. Pour rendre nos magasins sécuritaires, nous avons :



Installé des cloisons en plexiglas et des marqueurs d'espacement aux comptoirs de service, aux caisses et aux comptoirs des pharmacies.



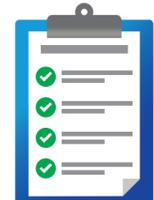
Accentué la cadence de désinfection des zones et des points de contact achalandés, notamment les caisses, les caisses libre-service, les terminaux pour cartes de crédit, et nous avons installé des stations de désinfection à l'entrée de nos magasins.



Limité le nombre de clients admis à l'intérieur de nos magasins les plus achalandés afin de permettre la distanciation physique et avons apposé des pastilles indiquant le sens de la circulation là où cela s'avérait nécessaire.



Mis en place des affiches et des messages RVI (réponse vocale interactive) à l'intention des consommateurs afin de les tenir informés des symptômes de la COVID-19 à surveiller et de les conseiller quant à la façon d'obtenir de l'aide.



Élaboré un plan de gestion des incidents liés à la COVID-19 afin de soutenir les cas positifs de COVID-19 ainsi qu'un protocole interne de recherche des contacts des employés soutenu par l'équipe des services médicaux de Loblaw.



## Soutenir nos collègues et nos employés

En tant que plus important employeur du secteur privé au pays, nous nous devons d'offrir des emplois stables et sécuritaires, de bons salaires et de bons avantages sociaux à des milliers de Canadiens partout au pays. Pour appuyer nos collègues et nos employés, nous avons :



Offert de l'équipement de protection individuelle, y compris des masques de calibre médical, des visières de protection, du désinfectant pour les mains, des gants et des blouses.



Avons embauché plus de 21 000 collègues et employés en renfort en magasin au plus fort de la pandémie.



Offert une prime salariale temporaire de 2 \$ l'heure pour les collègues et les employés de première ligne et des centres de distribution, ce qui équivaut à une prime d'environ 15 %.



Accordé des congés payés aux collègues et aux employés en cas d'absences liées à la COVID-19.



Communiqué régulièrement avec les collègues de première ligne pour les tenir informés.



Élargi notre Programme d'aide aux employés et à leur famille (PAEF) pour inclure tous les collègues et les employés.

## Soutenir nos clients et nos communautés

La pandémie de la COVID-19 a eu des répercussions sur certains plus que d'autres. Pour soutenir nos clients et nos communautés pendant cette période difficile, nous avons :



Élargi nos services PC Express<sup>MC</sup> et éliminé les frais de livraison et de ramassage pour les clients magasinant de la maison.



Mis en place des heures de magasinage réservées aux personnes les plus vulnérables, notamment les personnes âgées et les personnes handicapées.



Offert un accès prioritaire à nos épiceries et à nos pharmacies aux travailleurs de la santé de première ligne tout au long de la journée.



Au début de la pandémie, alors que les masques n'étaient pas largement disponibles, T&T<sup>MD</sup> a fait don de 1,1 million de masques aux hôpitaux, aux écoles et aux maisons de soins de longue durée du Canada.



La Fondation pour les enfants le Choix du Président a débloqué 10 millions de dollars afin de venir en aide aux enfants vulnérables n'ayant pas accès aux programmes de repas en milieu scolaire en raison de la fermeture des écoles à cause de la COVID-19.



Offert à près de 90 organismes de bienfaisance au pays un rabais à l'achat de cartes-cadeaux, ce qui représente des économies totalisant 6,2 millions de dollars pour ces organisations.



Créé un partenariat avec [SilverCloud Health](#) (en anglais seulement), un outil en ligne de gestion du stress, pour offrir des services d'aide en matière de santé mentale à nos collègues et à leur famille, et nous avons rendu cet outil gratuit pour tous les Canadiens par le biais de la plateforme numérique de santé mentale SilverCloud.

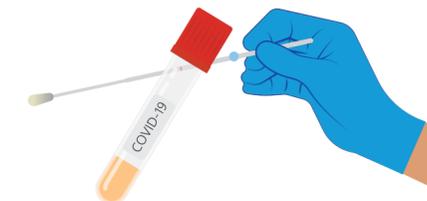


## Services de pharmacie élargis

Nos équipes de pharmacie ont continué d'offrir des soins aux membres de leur communauté, alors que le système de santé a connu une demande sans précédent et que l'accès aux soins de santé s'est avéré difficile. Nous avons :



Étendu le service de livraison gratuite afin que l'accès aux médicaments ne soit pas perturbé pour nos patients.



Offert des tests de la COVID-19 aux patients asymptomatiques de l'Ontario et de l'Alberta, et avons effectué plus de 340 000 évaluations et tests.

Rendu disponible gratuitement notre outil de soins virtuels [Medeo](#) (en anglais seulement) pour des milliers de médecins traitants partout au pays afin qu'ils puissent donner des consultations à leurs patients en ligne.



Pour les Canadiens qui doivent se tourner vers les cliniques sans rendez-vous, nous avons lancé un service de soins virtuels en partenariat avec [Maple](#) qui a rapidement jumelé les patients avec un médecin ou un membre du personnel infirmier afin qu'ils puissent obtenir un diagnostic pour leurs problèmes de santé mineurs ou encore une ordonnance. Lorsque les soins virtuels n'étaient pas financés par les gouvernements provinciaux, nous avons temporairement fourni des consultations en ligne gratuites avec des médecins.

Certains des programmes, services et mises à niveau mentionnés dans la section *Notre réponse à la COVID-19* peuvent n'avoir été en vigueur que temporairement, alors que d'autres sont devenus permanents.

# Notre approche en matière de ESG

En 2020, nous avons demandé à un consultant externe de revoir l'examen et la validation de nos priorités environnementales, sociétales et de gouvernance (ESG). L'évaluation comprenait une analyse comparative par rapport à nos pairs pour déterminer les priorités ESG actuelles et émergentes, ainsi qu'un examen des tendances mondiales en matière de ESG et du paysage réglementaire. Nous avons également examiné les lignes directrices entourant la production de rapports, notamment les normes du Sustainability Accounting Standards Board's (SASB) Food Retailers and Distributors Standard, les United Nations Sustainable Development Goals (SDG/ODD) et les recommandations des Task Force for Climate-related Financial Disclosures (TCFD) pour comprendre quels facteurs ESG sont considérés comme étant les plus pertinents pour notre industrie. De plus, nous avons intégré les conclusions de notre étude annuelle auprès des consommateurs quant à la RSE. Cette étude fournit de l'information sur la façon dont les consommateurs perçoivent notre approche en matière de durabilité et met en lumière les enjeux qui leur importent le plus.

Cette évaluation est fondée sur les résultats de notre évaluation initiale d'importance relative, que nous avons réalisée en 2018 en nous inspirant des normes de la Global Reporting Initiative (GRI) Standards (2016). Dans le cadre de cette évaluation initiale sur l'importance relative de 2018, une liste préliminaire de sujets relatifs à la durabilité a été établie en fonction de lignes directrices propres à l'industrie, d'analyses au niveau de nos pairs et d'évaluations antérieures. Afin de prioriser ces sujets, nous avons également sollicité 39 parties prenantes, notamment des investisseurs, des fournisseurs, des pairs et des ONG, au moyen de sondages et d'entrevues. Les résultats de cette évaluation ont été compilés et passés en revue pour nous aider à comprendre l'importance de ces sujets en lien avec la durabilité, ce qui nous a aidés à déterminer nos priorités en matière de ESG.

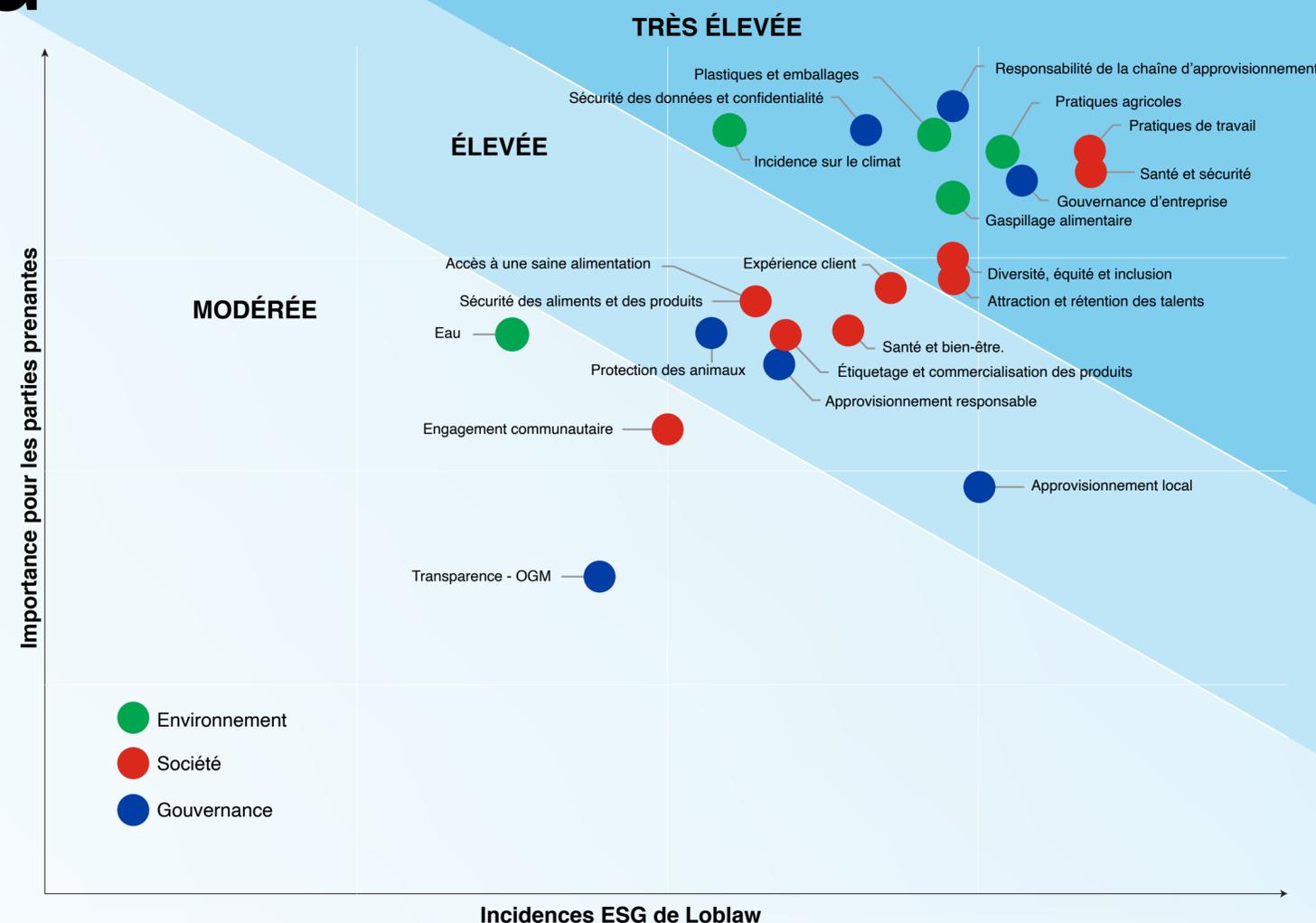
En 2020, nous avons clarifié, ajusté et recatégorisé les sujets en fonction des piliers de ESG. La matrice suivante présente les sujets clés qui comptent pour nos intervenants et pour notre entreprise. D'autres priorités importantes ont également été déterminées et notre approche à l'égard de ces priorités est incluse dans ce rapport. En nous concentrant sur les sujets importants en matière de ESG, nous pouvons nous assurer que nous identifions, priorisons et répondons aux priorités ESG qui importent le plus aux yeux de nos intervenants et de notre entreprise. Consultez l'[Index du contenu de la GRI](#) et le [Tableau récapitulatif des sujets matériels](#) en annexe pour des renseignements supplémentaires.

Nous nous engageons à améliorer nos pratiques en matière de divulgation et à utiliser les résultats de l'évaluation 2020 pour guider notre stratégie de production de rapports, qui se fonde sur l'approche prescrite par la GRI.

## Normes SASB

Nous sommes membres du Standards Advisory Group du Sustainability Accounting Standards Board (SASB) pour le secteur de la vente au détail d'aliments et de boissons. Ce groupe d'experts bénévoles de l'industrie est nommé pour conseiller le SASB quant aux problèmes émergents qui devraient être pris en considération dans le processus d'élaboration des normes. En 2020, nous avons participé à l'atelier de recherche du SASB sur les substituts à la viande et aux produits laitiers.

Pour consulter nos rapports sur les normes relatives aux détaillants et aux distributeurs alimentaires et sur celles relatives aux détaillants pharmaceutiques, veuillez consulter [nos divulgations](#) conformes au SASB dans l'annexe de ce rapport.



Cette matrice présente les enjeux jugés importants pour notre entreprise. Le dégradé indique le degré d'importance de chaque sujet (priorité moyenne, élevée ou très élevée), alors que le code de couleurs indique à quelle catégorie ESG chaque sujet appartient.

# Engagement des parties prenantes

Nous pouvons compter sur un ensemble important et diversifié de parties prenantes, et leurs commentaires sont essentiels à notre réussite. Elles soutiennent nos efforts en matière de RSE en contribuant à nos évaluations de l'importance relative et en fournissant des conseils sur nos activités clés.

Nous définissons nos parties prenantes comme étant celles touchées par nos activités commerciales, nos partenaires commerciaux et les individus et organisations clés intéressés à nous indiquer comment nous pouvons nous améliorer.

Parties prenantes	Canaux d'engagement	Points d'intérêt
<b>Clients et communautés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expérience client en magasin et à nos comptoirs de service</li> <li>Le service à la clientèle au sein des diverses divisions de l'entreprise</li> <li>Sondages auprès des consommateurs et groupes de discussion</li> <li>Invitation sur les reçus à participer à des sondages en ligne sur la satisfaction de la clientèle</li> <li>Surveillance sur les médias sociaux et engagement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gaspillage alimentaire</li> <li>Plastiques et emballages</li> <li>Bien-être des animaux</li> <li>Qualité des produits et ingrédients</li> <li>Philanthropie</li> <li>Accès à la nourriture</li> </ul>
<b>Collègues, employés, franchisés, pharmaciens propriétaires et syndicats</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sondage annuel sur l'engagement des collègues Dire les choses comme elles sont et sondages éclair</li> <li>Intranet et ressources pour les collègues</li> <li>Courriels envoyés directement aux membres de la haute direction et aux cadres</li> <li>Rencontres et négociations planifiées avec les syndicats</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plastiques et emballages</li> <li>Pratiques de travail</li> <li>Engagement</li> <li>Rémunération</li> <li>Santé et sécurité</li> <li>Développement professionnel</li> </ul>
<b>Fournisseurs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Portail des fournisseurs</li> <li>Communications avec les responsables de catégorie</li> <li>Conformité de la chaîne d'approvisionnement</li> <li>Ligne Action-Intégrité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plastiques et emballages</li> <li>Interruptions de la chaîne d'approvisionnement</li> <li>Produits locaux</li> <li>Droits de la personne</li> </ul>
<b>Actionnaires et groupes d'investisseurs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Échanges et rencontres avec les investisseurs</li> <li>Conférences à l'intention des investisseurs</li> <li>Assemblée générale annuelle et conférences téléphoniques sur les résultats trimestriels</li> <li>Questionnaires et sondages à l'intention des investisseurs</li> <li>Boîte de réception des Relations avec les investisseurs (ir@loblaw.ca)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transparence et divulgations en matière d'ESG</li> <li>Produits à base de plantes</li> <li>Risques liés au climat et mesures à prendre</li> <li>Pharmacie</li> <li>Confidentialité et cybersécurité</li> <li>Perfectionnement de la main-d'œuvre</li> <li>Rémunération</li> </ul>
<b>Organismes de bienfaisance, ONG et activistes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Services des relations publiques, des relations gouvernementales et de la RSE (soit par des contacts directs avec des experts en la matière, soit par l'intermédiaire des boîtes de réception de chaque service, y compris rse@loblaw.ca et pr@loblaw.ca).</li> <li>Dialogues au sein de la communauté</li> <li>Activités philanthropiques</li> <li>Interactions par l'entremise de partenariats communautaires et de bénévolat</li> <li>Participation à des conférences, à des forums et à des webinaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bien-être des animaux</li> <li>Plastiques et emballages</li> <li>Action climatique</li> <li>OGM</li> <li>Philanthropie d'entreprise</li> <li>Diversité, équité et inclusion</li> <li>Investissements dans la collectivité</li> <li>Droits de la personne</li> </ul>

# Rendement par rapport à nos objectifs

Nos efforts et nos objectifs sont axés sur les enjeux qui comptent pour nos parties prenantes, ainsi que sur les initiatives qui peuvent avoir une incidence significative. Nous sommes fiers de nos progrès et nous continuons de travailler avec nos parties prenantes pour déterminer de nouveaux objectifs à atteindre au cours des prochaines années.

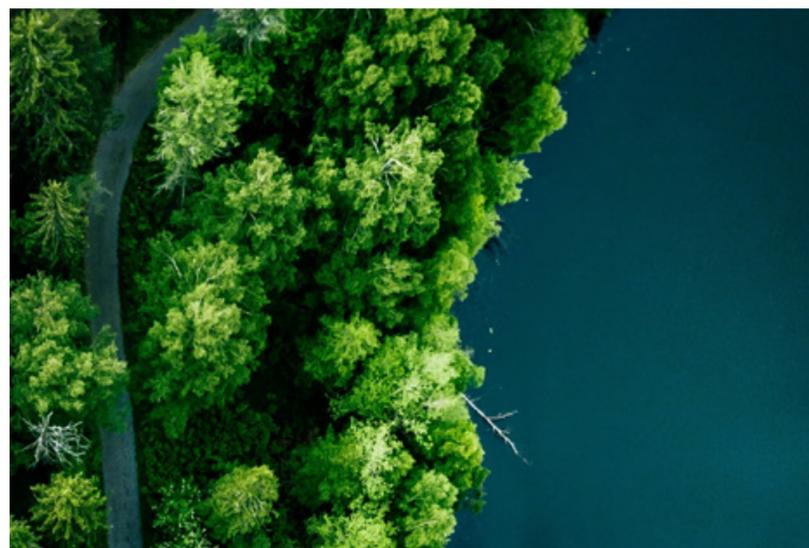
Objectifs	2019	2020	Année cible	Catégorie ESG
Réduire l'empreinte carbone liée à nos activités de 30 % d'ici 2030, par rapport à notre taux de référence de 2011.	Réduction des émissions de carbone de 29,7 %.	Objectif atteint. Les émissions de carbone ont été réduites de 30,9 % par rapport à notre taux de référence. Plus d'information sur l' <a href="#">action climatique</a> .	2030	E
Réduire de 50 % l'empreinte carbone liée à nos activités d'ici 2030 par rapport à notre taux de référence de 2011.	Annoncé	Objectif en progression. Les émissions de carbone ont été réduites de 30,9 % par rapport à notre taux de référence. Plus d'information sur l' <a href="#">action climatique</a> .	2030	E
D'ici 2025, réduire de 50 % le gaspillage alimentaire généré par nos activités de détail, par rapport à notre taux de référence de 2016.	En cours	Objectif atteint. Le gaspillage alimentaire se retrouvant dans les sites d'enfouissement a été réduit de 86 % par rapport à notre taux de référence. Plus d'information sur le <a href="#">gaspillage alimentaire</a> .	2025	E
Intensifier nos efforts de réduction des matières résiduelles alimentaires en recrutant 20 fournisseurs en 2021 qui s'engageront à réduire de moitié leurs matières résiduelles alimentaires d'ici 2030.	-	<b>NOUVEAU</b>	2021	E
D'ici 2025, s'assurer que tous les emballages en plastique des produits PC <sup>MD</sup> soient réutilisables ou recyclables.	Annoncé	Objectif en progression. Plus d'information sur les <a href="#">plastiques</a> .	2025	E
Investir un million de dollars dans la recherche sur les plastiques et des corvées de nettoyage communautaires d'ici 2025.	Annoncé	Objectif en progression. À ce jour, 353 000 \$ ont été investis dans la recherche sur les plastiques et les corvées de nettoyage communautaires. Plus d'information sur les <a href="#">plastiques</a> .	2025	E
D'ici la fin de 2020, favoriser la biodiversité en lançant un programme de plantes indigènes dans certains magasins.	Annoncé	Objectif atteint. Un programme de plantes indigènes a été mis à l'essai dans 35 centres de jardinage de l'Ontario. Plus d'information sur la <a href="#">biodiversité</a> .	2020	E
Mettre à l'essai la mise en place d'emballages réutilisables pour les produits de nettoyage dans certains magasins du Québec en 2021.	-	<b>NOUVEAU</b>	2021	E
Éliminer 1,8 million de cintres en plastique en 2020.	Annoncé	Objectif atteint. 1,8 million de cintres en plastique ont été éliminés dans le cadre de nos activités. Plus d'information sur les <a href="#">plastiques</a> .	2020	E
Déployer un projet pilote d'échange de bacs réutilisables à l'échelle du Canada par le biais de notre plateforme de commerce électronique PC Express <sup>MC</sup> en 2020.	Annoncé	Objectif non atteint. Ce projet pilote a été suspendu en raison de la COVID-19. Dans les juridictions où les sacs de plastique sont bannis, le service PC Express <sup>MC</sup> offre l'option d'échange de bacs réutilisables.	2020	E
En 2020, créer un partenariat avec LOOP afin d'offrir aux Canadiens des contenants réutilisables pour certains produits comptant parmi les plus populaires, dont ceux de marque le Choix du Président <sup>MD</sup> .	Annoncé	Objectif atteint en février 2021. Plus d'information sur les <a href="#">plastiques</a> .	2020	E
Éliminer toutes les pailles et tous les bâtonnets en plastique individuels des comptoirs pour emporter de nos magasins ainsi que les plastiques à usage unique utilisés à des fins d'échantillonnage* dans les magasins détenus par la société en 2020.	Annoncé	Objectif atteint. Plus d'information sur les <a href="#">plastiques</a> .	2020	E

\*Arrêt de toutes les dégustations en magasin en raison de la COVID-19.

Objectifs	2019	2020	Année cible	Catégorie ESG
Utiliser des reçus de caisse en papier ne contenant pas de phénol dans toutes les divisions d'ici 2021.	Annoncé	Objectif en progression. Seuls des reçus de caisse ne contenant pas de phénol sont expédiés aux magasins d'alimentation. Plus d'information sur la <a href="#">gestion des produits chimiques</a> .	2021	E
Offrir tous les cafés en grains et moulus le Choix du Président <sup>MD</sup> , sans nom <sup>MD</sup> et PC <sup>MD</sup> Biologique dans des emballages recyclables d'ici la fin de l'année 2022.	-	<b>NOUVEAU</b>	2022	E
D'ici 2027, Les Compagnies Loblaw Limitée verseront 150 millions de dollars pour aider la Fondation pour les enfants le Choix du Président à lutter contre la faim chez les enfants.	29 millions de dollars versés depuis l'annonce de l'objectif	Objectif en progression. 48 millions de dollars ont été amassés à ce jour. Plus d'information sur l' <a href="#">engagement communautaire</a> .	2027	S
Verser trois millions de dollars au cours des trois prochaines années au Programme de subventions pour les projets d'innovations alimentaires de Weston.	2 millions de dollars versés depuis l'annonce de l'objectif	Objectif non atteint. Depuis que nous avons pris notre engagement, 2,7 millions de dollars ont été versés au Programme de subventions pour les projets d'innovations alimentaires de Weston. En 2021, nous continuerons de soutenir le <a href="#">Programme de subventions pour les projets d'innovations alimentaires de Weston</a> .	2020	S
Maintenir une représentation de 40 % de femmes au sein de notre Conseil d'administration, et atteindre une représentation de 40 % de femmes à des postes de haute direction et de 43 % de femmes à des postes de gestion en 2024.	Annoncé	Objectif en progression. 34 % des membres de la haute direction et 40 % des gestionnaires sont des femmes. Plus d'information sur la <a href="#">diversité, l'équité et l'inclusion</a> .	2024	S
Atteindre une représentation de membres issus des minorités visibles de 25 % au sein de notre Conseil d'administration, de 25 % au sein des postes de direction et de 30 % au sein des postes de gestion en 2024.	-	<b>NOUVEAU</b>	2024	S
Nous approvisionner en porc frais exclusivement auprès de fournisseurs ayant adopté un système de logement collectif d'ici 2022.	En progression	Cet objectif ne sera pas atteint. Compte tenu de la disponibilité des stocks, il a été déterminé que cette cible ne pouvait être atteinte par les fournisseurs selon l'échéancier établi initialement. Nous continuons à travailler avec ces derniers afin de favoriser un plus haut taux de conversion. À l'avenir, nous suivrons les codes de pratique du CNSAE. Plus d'information sur le <a href="#">bien-être des animaux</a> .	2022	G
Nous approvisionner exclusivement en œufs provenant de poules élevées en liberté d'ici la fin de 2025.	En progression	Cet objectif ne sera pas atteint. Compte tenu de la disponibilité des stocks, il a été déterminé que cette cible ne pouvait être atteinte par les fournisseurs selon l'échéancier établi initialement. Nous continuons à travailler avec ces derniers afin de favoriser un plus haut taux de conversion. À l'avenir, nous suivrons les codes de pratique du CNSAE. Plus d'information sur le <a href="#">bien-être des animaux</a> .	2025	G
Étendre la divulgation des usines avec lesquelles nous faisons affaires de manière à inclure les titulaires de licences pour lesquels nous sommes l'importateur officiel en 2021.	-	<b>NOUVEAU</b>	2021	G
D'ici 2025, acheter 150 millions de dollars de plus de fruits et légumes canadiens qui auraient autrement été importés.	En progression	Objectif atteint. Plus d'information sur l' <a href="#">approvisionnement responsable</a> .	2025	G
En 2020, faire connaître la ligne Action-Intégrité à tous nos fournisseurs partout dans le monde.	Annoncé	Objectif atteint. Notre ligne Action-Intégrité a été étendue à nos fournisseurs. Plus d'information sur la responsabilité au sein de la <a href="#">chaîne d'approvisionnement</a> .	2020	G

# Nos priorités en matière de RSE

En tant que chef de file canadien dans les domaines de l'alimentation et de la pharmacie, nous visons à créer un changement environnemental et sociétal positif en nous concentrant sur les enjeux qui comptent le plus pour nos parties prenantes. Nos actions se regroupent sous trois secteurs pour lesquels nous croyons pouvoir faire une réelle différence :



## Respecter l'environnement

Nous voulons réduire notre incidence environnementale et investir dans la protection et la restauration de la biodiversité canadienne. Nos principaux champs d'intervention portent sur la réduction du gaspillage alimentaire et des déchets plastiques, ainsi que sur les gains d'efficacité en matière de consommation d'énergie, de transport et de gaz réfrigérants afin de nous attaquer aux changements climatiques et d'avoir une incidence positive. Nous sommes fiers de nos réussites, mais nous comprenons qu'il existe d'autres façons de contribuer.

## Nous approvisionner de façon responsable

Nous offrons aux Canadiens un choix et un accès à des produits issus d'un approvisionnement responsable. En innovant sans cesse et en assurant une plus grande collaboration à l'échelle de notre entreprise, au sein de nos chaînes d'approvisionnement et avec nos fournisseurs, nous sommes en mesure d'offrir des produits et services qui reflètent les valeurs de notre entreprise et de nos clients. Nous nous engageons principalement à nous approvisionner auprès de fournisseurs canadiens et de ceux qui soutiennent un avenir durable.

## Faire une différence positive dans nos communautés

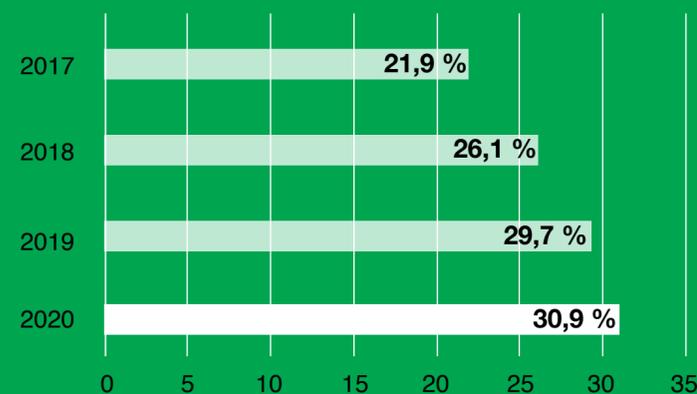
Nous faisons une différence dans la vie des Canadiens en offrant à nos collègues, à nos clients et à nos communautés des chances égales. Nous contribuons à faire progresser la diversité, l'équité et l'inclusion (« DÉI ») dans l'ensemble de nos activités, en faisant la promotion de la santé et du bien-être, et grâce à nos efforts philanthropiques. Faire une différence positive dans nos communautés signifie lutter contre la faim chez les enfants, mettre la santé des femmes à l'avant-plan et financer la recherche pour trouver des solutions aux défis de production alimentaire durable.

## Contribuer aux ODD

Nous reconnaissons l'importance du Programme de développement durable à l'horizon 2030 de même que l'ambition qu'a l'ONU de rallier la communauté mondiale afin qu'elle prenne les mesures nécessaires pour favoriser un développement inclusif, équitable et durable pour les personnes et la planète en se concentrant sur 17 [Objectifs de développement durable \(ODD\)](#). La raison d'être et les efforts de notre entreprise sont conformes à plusieurs de ces ODD.



## Réduction de notre empreinte carbone



Élimination de **1,8** million de cintres en plastique



**13,8** milliards de sacs d'épicerie en plastique éliminés depuis 2007



Près de **50** produits À base de plantes PC<sup>MD</sup>



# Environnement



Restaurer la nature avec des plantes indigènes.



- 13 Action climatique
- 15 Biodiversité
- 16 Gaspillage alimentaire
- 17 Plastiques
- 19 Durabilité des produits
- 20 Gestion des produits chimiques
- 21 Initiatives environnementales supplémentaires

# Action climatique

Les changements climatiques représentent l'un des plus importants défis de notre époque. Nous devons agir. Nos activités ont une incidence importante sur le climat, mais nous sommes déterminés à la réduire. Dans le cadre de notre objectif de réduction des émissions de carbone le plus ambitieux à ce jour, nous nous efforçons de limiter l'incidence de l'ensemble de nos activités. Nous reconnaissons notre responsabilité dans la lutte contre les changements climatiques et nous voulons faire partie de la solution.

## Notre empreinte carbone

Nous avons commencé à mesurer notre empreinte carbone en 2011. En 2016, avec l'aide de climatologues, nous avons mis en place un plan de réduction du carbone conforme aux approches scientifiques et comportant plusieurs objectifs, notamment une réduction de 30 % de notre empreinte carbone d'ici 2030. Certains de ces objectifs ayant été atteints, nous avons élevé notre objectif de réduction des émissions de carbone à 50 % par rapport aux taux de référence initiaux d'ici 2030. Certains des programmes, innovations et investissements mis en place sont décrits à la page suivante.

Nos efforts ont entraîné une réduction des émissions de carbone de 30,9 % en émissions absolues de gaz à effet de serre (GES) dans l'ensemble des activités de l'entreprise, résumées dans le tableau ci-dessus, et nous sommes en voie de réduire notre empreinte carbone conformément aux cibles nationales et aux engagements du Canada en vertu de l'Accord de Paris. Nous prévoyons également déclarer davantage d'émissions du Scope 3 dans les années à venir, en commençant par l'inclusion de nos épiceries franchisées et des pharmacies détenues par des pharmaciens propriétaires. Nos progrès démontrent que les objectifs de réduction de notre empreinte carbone peuvent être atteints sans nuire à la croissance économique.

Émissions de GES de la Société (mesurées en tonnes d'éq. CO <sub>2</sub> )	2020*	2019	2018	2017	2016	2011 (année de référence)
<b>Scope 1</b> : Consommation de carburant au niveau du parc de véhicules et des bâtiments, fuites de gaz réfrigérants et voyages d'affaires	458 619	460 458	481 631	494 370	497 134	432 809
<b>Scope 2</b> : Électricité	262 783	268 331	287 274	302 565	335 518	502 137
<b>Scope 3</b> : Matières résiduelles et voyages d'affaires	75 213	81 877	83 539	103 557	112 469	218 596
<b>Total</b>	796 615	810 666	852 444	900 492	945 121	1 153 542
<b>Réduction par rapport à l'année précédente</b>	1,2 %	3,6 %	4,2 %	3,8 %	n/a	
<b>Réduction par rapport au taux de référence (%)</b>	30,9 %	29,7 %	26,1 %	21,9 %	18,1 %	

- \* Les données relatives aux magasins T&T Supermarkets ont été incluses pour la première fois en 2020.
- Les données ne tiennent pas compte de Shoppers Drug Mart/Pharmaprix ni des magasins franchisés.
  - Les émissions sont calculées par le Groupe Delphi et sont conformes au Protocole de déclaration des gaz à effet de serre (Greenhouse Gas Reporting Protocol).

## Action climatique

En 2019, nous avons procédé à une évaluation des risques liés au climat afin de mieux comprendre les changements climatiques et leurs répercussions potentielles sur notre entreprise. Nous avons travaillé en collaboration avec un consultant externe pour piloter le projet, en nous fondant sur les recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC).

Huit risques matériels et de transition ont été évalués en fonction de deux scénarios climatiques : les scénarios « activités habituelles » et « 2 degrés Celsius ». Bien que l'analyse des scénarios climatiques et celle des répercussions en soient encore aux premiers stades, nous sommes en mesure de mieux cibler nos efforts et de commencer à gérer les risques liés au climat susceptibles d'affecter notre entreprise.

Les changements climatiques continuent de faire partie de la révision annuelle de la gestion des risques de l'entreprise (GRE), sous la supervision du Comité de gestion des risques et de la conformité de notre Conseil d'administration. Nous continuons également de répondre au questionnaire sur les changements climatiques du [Carbon Disclosure Project \(CDP\)](#) et notre performance s'est régulièrement améliorée depuis 2018.



**Réduire de 50 % l'empreinte carbone liée à nos activités d'ici 2030 par rapport à notre taux de 2011.**

Pour lutter contre les changements climatiques, des cibles fédérales et provinciales de réduction des émissions de carbone et des mécanismes financiers visant à réduire les émissions de carbone sont envisagés et/ou mis en œuvre, tels que des taxes sur le carbone et la tarification du carbone. Chaque juridiction fonctionnant selon différentes politiques de réforme en matière de changements climatiques, il se peut que nous devions apporter des changements opérationnels et/ou engager des coûts importants pour nous conformer aux diverses réformes. En outre, certains modèles de changements climatiques mondiaux peuvent avoir des répercussions sur l'approvisionnement. Tout manquement à nous conformer aux réformes sur les changements climatiques ou à nous adapter en fonction des répercussions des changements climatiques pourrait entraîner des amendes ou nuire à notre réputation, à nos activités ou à notre rendement financier.



**Au cours de la dernière décennie, nous avons mis en place de nombreux programmes dans nos magasins d'alimentation détenus par la société qui ont à la fois réduit l'intensité de leurs émissions de carbone et leur incidence sur l'environnement. Les programmes décrits ci-dessous sont en place dans plusieurs de nos magasins d'alimentation.**

### Portes des réfrigérateurs

Nous avons remplacé les présentoirs réfrigérés ouverts dans plusieurs de nos rayons des produits laitiers, de la viande, de la charcuterie et des fruits et légumes par des présentoirs munis de portes, ce qui réduit la consommation d'énergie de nos systèmes de réfrigération.

### Étiquettes de tablettes électroniques

Depuis 2019, nous avons installé des étiquettes de tablettes électroniques dans 350 magasins, ce qui améliore à la fois l'expérience des collègues et celle des clients tout en contribuant à réduire la quantité de papier et de plastique nécessaire à la production des anciennes étiquettes.

### Reçus sans phéno

Les caisses sont maintenant munies de reçus dont le papier ne contient pas de phéno.

### Conversion des gaz réfrigérants

Nous avons continué de réduire notre dépendance aux gaz réfrigérants qui présentent un fort potentiel de réchauffement climatique. Dans les nouveaux magasins d'alimentation, nos systèmes de réfrigération n'utilisent que du dioxyde de carbone comme gaz réfrigérant. Dans les magasins existants, nous sommes en train de convertir nos systèmes afin de pouvoir utiliser un gaz réfrigérant au potentiel de réchauffement climatique plus faible.

### Éclairage à DEL dans les stationnements

Nous avons modernisé les systèmes d'éclairage des stationnements en les remplaçant par des lampes à DEL sur poteau, réduisant ainsi la consommation d'électricité de 70 % en moyenne pour chaque terrain de stationnement.

### Systèmes centralisés de gestion de l'énergie

Nous avons installé des systèmes de gestion centralisée de l'énergie dans tous nos magasins. Les systèmes fournissent des données en temps réel sur les températures des présentoirs réfrigérés et la performance des systèmes de réfrigération afin d'assurer un rendement optimal.

### Parures et huile de cuisson usée

Les parures de viande et l'huile de cuisson usée sont transformées en biodiésel et les autres ingrédients nutritionnels sont transformés en aliments pour animaux.

### Transport

Nous avons installé des unités de réfrigération électriques sur plusieurs de nos remorques, réduisant ainsi leur consommation de combustible fossile lorsqu'elles sont en attente à nos centres de distribution.

### Dons de nourriture

Les produits alimentaires propres à la consommation humaine sont remis à des banques alimentaires et des organismes de récupération des aliments.

### Recyclage du carton et du plastique

Le carton et le plastique usagés sont récupérés et envoyés à des installations de recyclage.

### Éclairage ambiant à DEL

Nous avons modernisé l'éclairage ambiant des magasins en y installant des lumières DEL, ce qui a permis de réduire de 24 % la consommation d'électricité de chaque magasin.

### Matières résiduelles de boulangerie

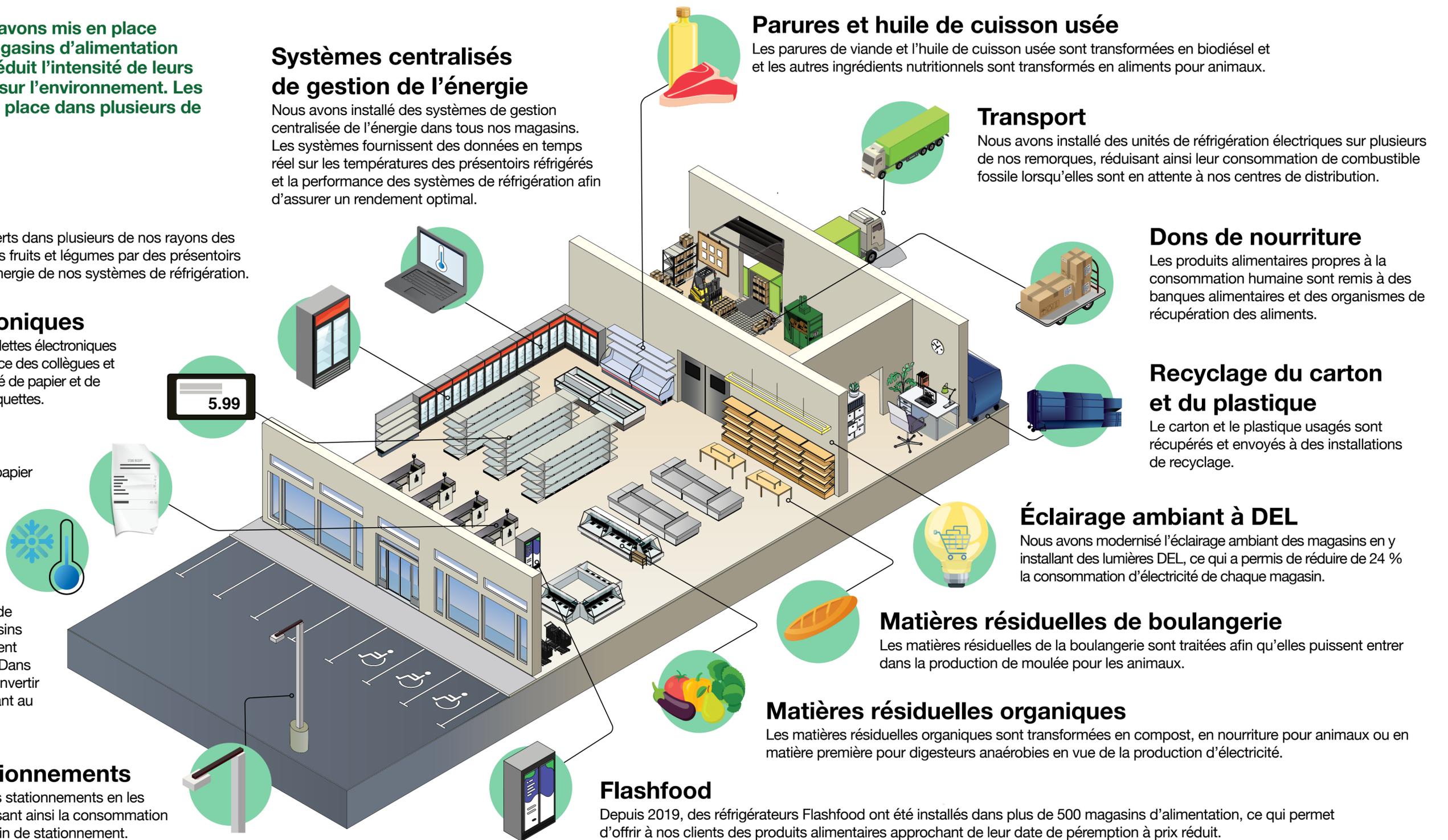
Les matières résiduelles de la boulangerie sont traitées afin qu'elles puissent entrer dans la production de moulée pour les animaux.

### Matières résiduelles organiques

Les matières résiduelles organiques sont transformées en compost, en nourriture pour animaux ou en matière première pour digesteurs anaérobies en vue de la production d'électricité.

### Flashfood

Depuis 2019, des réfrigérateurs Flashfood ont été installés dans plus de 500 magasins d'alimentation, ce qui permet d'offrir à nos clients des produits alimentaires approchant de leur date de péremption à prix réduit.



# Biodiversité

Une grande partie de la biodiversité de la planète est en péril en raison de la consommation et d'autres formes d'activités humaines qui perturbent, voire détruisent les écosystèmes. La pollution, les changements climatiques et la perte d'habitat sont toutes des menaces à la biodiversité. Ces menaces ont entraîné une augmentation sans précédent du taux d'extinction des espèces. Certains scientifiques estiment que la moitié de toutes les espèces de la planète disparaîtront au cours du prochain siècle.

Au Canada, [notre climat se réchauffe près de deux fois plus vite que la moyenne mondiale](#). Le [Rapport Planète vivante 2020](#) (en anglais seulement) de WWF-Canada a révélé que les espèces en péril au Canada font face à cinq menaces en moyenne, notamment les changements climatiques, la perte d'habitat et la surexploitation.

Chez Loblaw, nous avons adopté plusieurs approches différentes au fil des ans pour protéger et préserver la nature au Canada et notre biodiversité. Nous avons :

- Pris l'engagement de nous approvisionner en produits de la mer certifiés comme étant issus de la pêche durable.
- Élargi notre gamme de produits biologiques et élevés sans hormones ni antibiotiques de marque contrôlée.
- Veillé à ce qu'aucune de nos plantes vivantes ne soit traitée avec des néonicotinoïdes.
- Augmenté notre offre de fruits et légumes cultivés localement, avec l'achat de près de 1 milliard de dollars en fruits et légumes canadiens en 2020.
- Fait partie des membres fondateurs de la Table ronde canadienne sur le bœuf durable
- Commandité la Chaire de recherche sur la production alimentaire durable de l'Université de Guelph.

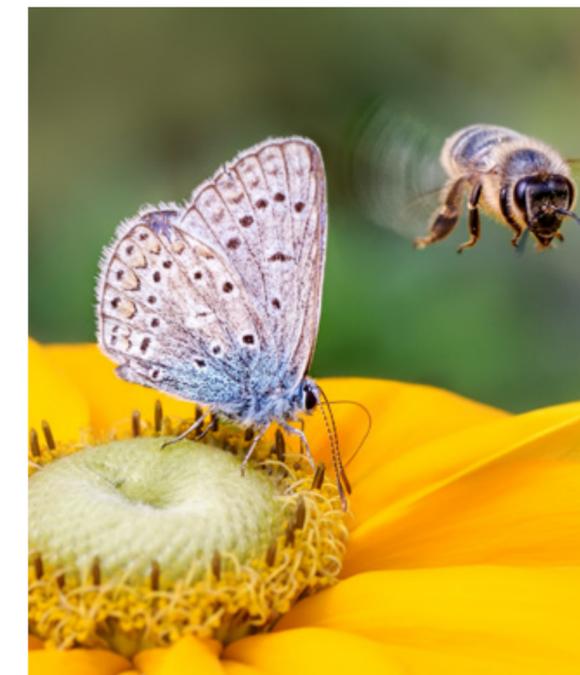


En 2019, nous avons élargi notre engagement envers la biodiversité en nous joignant à la coalition [One Planet Business for Biodiversity](#) (en anglais seulement). L'OP2B a comme mandat de protéger et de restaurer la biodiversité dans le monde entier, conformément à la COP15 de la Convention sur la diversité biologique. Les domaines d'intérêt de l'OP2B sont les suivants : l'utilisation à plus grande échelle de pratiques agricoles régénératives, la promotion de la biodiversité cultivée et de ce type de régime alimentaire au moyen de portefeuilles de produits, ainsi que l'élimination de la déforestation et l'amélioration de la gestion, de la restauration et de la protection des écosystèmes naturels de grande valeur.

Les entreprises qui ont adhéré à la coalition OP2B mettront à profit leur envergure respective afin de favoriser le changement et de protéger et restaurer la biodiversité cultivée et naturelle au sein des chaînes de valeur, interpellent les décideurs des grandes institutions et des grandes banques, ainsi que d'élaborer et faire la promotion de recommandations et de politiques. L'un de nos premiers gestes concrets en appui à la biodiversité canadienne est la création de notre programme sur les plantes indigènes.



Restaurer  
la nature avec  
des plantes  
indigènes.



## Plantes indigènes

En partenariat avec WWF-Canada, nous sommes devenus le premier grand détaillant à vendre des plantes indigènes de l'Ontario cultivées à partir de graines d'origine identifiée et recueillies de manière éthique. Ensemble, nous avons amorcé un changement d'envergure au niveau de la chaîne d'approvisionnement des plantes indigènes dans le sud de l'Ontario en nous procurant des plantes indigènes vendues dans 35 de nos centres de jardinage. Ce partenariat a fourni des ressources et des données scientifiques pour créer une chaîne d'approvisionnement plus durable pour nos plantes de marque PC<sup>MD</sup>. Le programme a également permis aux Ontariens de contribuer à des écosystèmes plus sains et plus résilients dans le sud de l'Ontario, ce qui aidera les oiseaux migrateurs et la faune sauvage locale à prospérer.

# Gaspillage alimentaire

**Le gaspillage alimentaire est un enjeu environnemental, social et économique. D'après le Consumer Goods Forum (CGF), 1,3 milliard de tonnes de nourriture sont jetées chaque année, ce qui représente un coût estimé de près de un billion de dollars américains pour l'économie mondiale. Même s'il est inévitable de générer une certaine quantité de gaspillage alimentaire, il est en majeure partie inutile et inacceptable.**

Nous nous attaquons de front au gaspillage alimentaire à l'aide d'un plan ambitieux dont l'objectif consiste à réduire ou à éviter l'enfouissement des matières résiduelles que nous produisons. En 2017, nous avons annoncé notre objectif de réduire de 50 % le gaspillage alimentaire dans l'ensemble des magasins détenus par la société d'ici 2025. À la fin de l'année 2020, nous avons dépassé notre objectif et réduit de 86 % les matières résiduelles alimentaires envoyées dans les sites d'enfouissement. Nous sommes fiers des progrès accomplis, mais nous restons déterminés à faire plus. À l'aide de programmes et initiatives innovantes à l'échelle de notre entreprise, nous continuons à explorer des solutions novatrices pour lutter contre le gaspillage alimentaire qui peut être évité.

## Gains d'efficacité au sein de la chaîne d'approvisionnement et des magasins

Nous avons investi dans des systèmes sophistiqués de gestion des inventaires afin d'améliorer nos pratiques en matière d'approvisionnement et de prévisions, et nous utilisons, dans nos magasins, des outils permettant d'effectuer le suivi des données afin d'analyser le cycle de vie des produits. Ces systèmes permettent de nous assurer que les bonnes quantités de produits sont commandées ou préparées dans nos magasins, de réduire les pertes et d'accroître la rapidité de notre chaîne d'approvisionnement afin que les aliments restent plus frais, plus longtemps.



## Flashfood

Grâce à notre partenariat avec [Flashfood](#), nous sommes en mesure de vendre des produits dont la date de péremption approche, et d'offrir jusqu'à 50 % de rabais sur le prix de détail courant. Nos clients économisent donc de l'argent, tout en aidant à éliminer le gaspillage alimentaire. Depuis 2019, nous avons déployé le programme dans plus de 500 magasins, ce qui a contribué à la réduction de plus de 5 millions de kilogrammes la quantité d'aliments qui autrement auraient été gaspillés.



## Banques alimentaires

À ce jour, nous avons jumelé près de 600 de nos magasins avec des banques alimentaires et des agences de récupération des aliments dans tout le Canada, contribuant ainsi à réduire la quantité de denrées périssables envoyées dans les sites d'enfouissement et à offrir des aliments sains aux personnes confrontées à l'insécurité alimentaire. En 2020, nous avons également fait don de plus de 5 millions de kilogrammes de nourriture à des banques alimentaires et agences de récupération des aliments, évitant ainsi le gaspillage alimentaire tout en aidant les personnes dans le besoin. Nous nous sommes également engagés à verser 1 million de dollars à Second Harvest au cours des cinq prochaines années en vue d'intégrer d'autres magasins à la plateforme [FoodRescue.ca](#), ce qui permettra de rendre la nourriture plus accessible aux personnes dans le besoin.



## Matières résiduelles de la boulangerie

Les produits de boulangerie périmés ou endommagés qui ne sont plus propres à la consommation humaine sont convertis en alimentation animale à l'intention des fermes locales. En 2020, grâce à ce programme, nous avons évité l'enfouissement de plus de 4,2 millions de kilogrammes de matières résiduelles provenant du rayon de la boulangerie de près de 140 magasins de l'Ontario et de la Nouvelle-Écosse, celles-ci ayant servi à produire de la moulée destinée aux animaux de fermes locales.



# Plastiques

**Il y a trop de matières résiduelles de plastiques au Canada. Les conséquences de la surutilisation de matières plastiques est une préoccupation grandissante tant pour notre entreprise que nos clients. Puisque notre industrie fait partie du problème, nous devons faire partie de la solution.**

Nous évaluons actuellement l'utilisation du plastique dans notre entreprise, dans le but de la réduire ou de l'éliminer dans la mesure du possible. Nos efforts sont centrés sur trois piliers distincts et complémentaires : éliminer ce que nous pouvons, mieux gérer ce que nous utilisons et investir dans la recherche et les corvées de nettoyage dans nos communautés.

En 2019, nous nous sommes engagés à rendre tous les emballages en plastique des produits PC<sup>MD</sup> réutilisables ou recyclables d'ici 2025. Pour atteindre cet objectif, nous avons mis sur pied un comité de direction interne dédié au plastique dont les membres se réunissent tous les trimestres et dont le mandat consiste à évaluer de façon critique l'utilisation du plastique à l'échelle de notre entreprise. Nous avons discuté avec nos équipes de conception de produits afin qu'elles comprennent bien l'enjeu et déploient des programmes d'emballages recyclables. À ce jour, plus de 100 initiatives différentes sont en cours. Dans le cadre d'un projet pilote, nous collaborons avec sept fournisseurs clés pour identifier des alternatives recyclables à certains des composants d'emballages les plus courants de notre gamme de produits alimentaires. Avec l'aide de nos partenaires, de nos fournisseurs, de l'industrie et du gouvernement, nous sommes convaincus de pouvoir éliminer des centaines de milliers de kilogrammes de déchets

plastiques de nos sites d'enfouissement, de nos parcs et de nos rivages.

Nous sommes également membres du Consumer Goods Forum (CGF) et en 2020, notre Président exécutif du conseil, Galen Weston, est devenu cocommanditaire de la Coalition d'action pour les déchets plastiques du CGF, contribuant ainsi à favoriser le changement au sein de l'industrie et ce, à l'échelle mondiale.

Nous nous sommes engagés à soutenir les [Règles d'or en matière de conception](#) élaborées par le CGF, et faisons partie du comité de conception des emballages, qui incite à la prise de décisions plus judicieuses en matière d'emballage, notamment la suppression des matières plastiques et ingrédients problématiques.

En 2020, nous avons participé à la création du [Pacte canadien sur les plastiques](#), dont nous sommes [devenus l'un des membres fondateurs](#). Le Pacte canadien sur les plastiques fait partie du réseau mondial de la Ellen MacArthur Foundation. Cette coalition de partenaires partage la vision commune qui consiste à passer d'un système linéaire *prendre, fabriquer, jeter* à une économie plus circulaire de l'emballage plastique, avec l'intention d'améliorer à la fois les taux de détournement des sites d'enfouissement et la qualité de matériaux

recyclés pour les réintégrer dans leur forme originale. Le Pacte réunit les pouvoirs publics, les grandes marques, les fabricants de résine, les recycleurs et les experts de la chaîne de valeur, afin que nous puissions tous prendre de meilleures décisions en matière d'emballage.

Bien qu'il reste encore beaucoup de travail à faire, nous sommes très heureux d'avoir l'occasion de créer et de favoriser des changements importants au sein de l'ensemble de notre industrie. Pour en savoir plus sur l'atteinte de nos objectifs, consultez le [Rendement par rapport à nos objectifs](#). Les principaux programmes sont également décrits à la page suivante.



## Loop

En 2019, Loblaw et Loop ont annoncé un partenariat pour offrir un nouveau modèle de réutilisation des emballages au Canada. Loop permet aux clients d'acheter des produits et des marques populaires dans un emballage durable qui peut être retourné et réutilisé. Bien que le lancement prévu en 2020 ait subi un léger retard et a été reporté au début de 2021, ce programme de contenants réutilisables est maintenant en vigueur. Loblaw en est le premier partenaire de vente au détail canadien, offrant un portail en ligne et 15 produits le Choix du Président<sup>MD</sup> disponibles via [Loop](#) pour les clients qui privilégient la réutilisation.



Nous avons converti l'emballage de 13 produits frais de la mer SeaQuest<sup>MC</sup> du polystyrène expansé au PET et PET recyclé.



Le plastique noir et le polystyrène expansé sont difficiles à recycler. En 2020, nous avons vendu plus de 40 produits le Choix du Président<sup>MD</sup>, PC<sup>MD</sup> Biologique et Délices du Marché<sup>MD</sup> dans des emballages PET et PET recyclé, plus compatibles avec les programmes de recyclage municipaux. Ces conversions d'emballage ont résulté en l'élimination de plus de 50 millions de caisses et barquettes en polystyrène expansé difficiles à recycler, ce qui facilite le recyclage pour nos clients.



Au début de 2020, nous avons commencé à vendre nos bouquets de fleurs fraîchement coupées sans les bâtonnets en plastique noir servant à soutenir les cartes-cadeaux dans les bouquets. Cela a entraîné l'élimination de plus d'un million de bâtonnets au cours de l'année, ce qui équivaut à 10 000 kg de plastique noir difficile à recycler.



La majorité des emballages de trois concombres Délices du Marché<sup>MD</sup> ne sont plus emballés individuellement, ce qui réduit d'environ 50 % l'utilisation de plastique pour ce produit.

**Faire en sorte que tous les emballages en plastique des produits PC<sup>MD</sup> soient réutilisables ou recyclables d'ici 2025.**



## Amélioration du recyclage

En tant que l'un des plus grands producteurs de matériel imprimé et d'emballages au Canada, nous adhérons aux principes de l'économie circulaire et de la responsabilité élargie des producteurs (REP). Nous travaillons de concert avec l'industrie, les gouvernements et des experts pour mettre au point de meilleurs systèmes de recyclage où les entreprises qui mettent des emballages en marché seraient responsables de financer et d'exploiter des programmes permettant de récupérer et réutiliser le plastique encore et encore.

## Cintres

Joe Fresh<sup>MD</sup>, notre division de vêtements, a éliminé 1,8 million de cintres en plastique en faisant de meilleurs choix de merchandising. Nous continuons d'explorer des façons d'éliminer les plastiques inutiles chez Joe Fresh.

# JOE FRESH

## Sacs, pailles et bâtonnets en plastique

Nous avons éliminé les pailles et les bâtonnets en plastique de nos comptoirs de mets à emporter pour les remplacer par d'autres options. En raison de la COVID-19, nous avons temporairement suspendu notre programme de facturation des sacs en plastique et demandé à nos clients de ne pas se servir de sacs réutilisables pendant que nous nous adaptions aux changements opérationnels dans nos magasins. À la fin de 2020, nous avons réinstauré notre programme de facturation des sacs; depuis 2007, nous avons évité l'enfouissement de 13,8 milliards de sacs en plastique. À ce jour, nous avons fait don de 12,8 millions de dollars à WWF-Canada grâce à une partie des recettes provenant de la vente des sacs en plastique dans nos magasins pour financer divers programmes, notamment le [Grand nettoyage des rivages canadiens](#).

## Dans les médias

Récemment, notre Président exécutif du conseil, Galen Weston, a présenté une [mise à jour](#) sur le plastique à plus de 18 millions de nos membres du programme de fidélisation PC Optimum<sup>MC</sup>. [Il a aussi rencontré deux des plus grands experts environnementaux du Canada pour discuter des plastiques](#). Vous trouverez plus d'information au sujet des emballages de produits alimentaires en plastique sur notre site Web du Projet Adeptes, notamment des articles sur les emballages de produits alimentaires en plastique, le recyclage ainsi qu'un mini-documentaire sur l'étonnante solution d'Ice River Springs quant aux déchets de bouteilles en plastique.



\* Certains magasins peuvent encore avoir des pailles et des bâtonnets en plastique en stock ou en cours d'utilisation. Cependant, la société n'expédie plus de pailles et de bâtonnets en plastique destinés à être utilisés à nos comptoirs de plats à emporter.

## Recherche

L'incidence réelle des microplastiques et des microfibrilles sur l'environnement n'est pas encore totalement connue, mais nous nous sommes tout de même engagés à mieux comprendre quels sont les enjeux. Grâce à un partenariat avec le [laboratoire sur les plastiques de Ocean Wise](#), un organisme de conservation des océans basé à Vancouver, des recherches sont en cours pour analyser comment les microfibrilles se forment et se retrouvent dans nos cours d'eau. Par l'entremise d'un partenariat distinct avec l'Université de Toronto, nous soutenons le projet pELastic. Cette étude s'étalant sur plus de 10 ans vise à comprendre les effets des microplastiques sur les écosystèmes d'eau douce. Cette expérience est menée dans [la Région des lacs expérimentaux de l'Institut international du développement durable \(IISD-ELA\)](#), organisme de renommée mondiale, et permet à des projets réels de combler l'écart entre la théorie, les études en laboratoire et en cuve, et les écosystèmes naturels.



# Durabilité des produits

## À base de plantes

Nous continuons à accroître notre offre de produits à base de plantes dans de multiples catégories afin de répondre à l'intérêt et à l'appétit croissants des consommateurs à la recherche d'alternatives aux produits d'origine animale. En 2020, nous avons élargi notre gamme de produits À base de plantes le Choix du Président<sup>MD</sup>, en y ajoutant 23 autres produits, ce qui en porte le total à près de 50 produits offerts dans nos magasins dans la plupart des catégories. Nos produits À base de plantes PC<sup>MD</sup> sont certifiés végétaliens par une tierce partie et ne contiennent aucun sous-produit animal. Ils sont également marchandisés à côté de leur équivalent d'origine animale, ce qui permet à nos clients de trouver facilement des solutions de rechange à base de plantes. Tout au long de 2020, nous avons mis en œuvre plusieurs campagnes de marketing visant à faire connaître notre gamme de produits PC<sup>MD</sup> À base de plantes.



## Produits biologiques

Au fil des années, nous avons augmenté notre offre de produits certifiés biologiques dans nos magasins. Plusieurs de nos clients nous ont dit qu'ils voulaient des produits dont l'incidence environnementale est réduite, cultivés sans pesticides chimiques ni engrais de synthèse et ne contenant pas d'organismes génétiquement modifiés (OGM). En 2020, nous avons élargi la gamme de produits PC<sup>MD</sup> Biologique pour la porter à plus de 550 produits. Tous nos produits PC<sup>MD</sup> Biologique sont certifiés par une tierce partie et continuent de satisfaire aux normes canadiennes en matière d'agriculture biologique, lesquelles mettent l'accent sur le développement durable et une approche holistique de l'agriculture.



## Table ronde canadienne sur le bœuf durable

En 2020, nous avons [annoncé](#) l'achat de plus de 450 000 kilogrammes de bœuf provenant de fermes et de ranchs certifiés par la [Table ronde canadienne sur le bœuf durable](#), devenant ainsi le premier détaillant canadien à acheter du bœuf certifié durable. Nous sommes l'un des membres fondateurs de la Table et nous avons participé à de nombreux comités de travail et projets pilotes au fil des ans. Nous sommes également devenus membres du conseil de la Table en 2019.

Le *Cadre de certification du bœuf durable* a été élaboré au Canada par les membres de la Table. Les fermes, les ranchs et les établissements de transformation font l'objet de vérifications quant aux normes de durabilité en vertu de la Table, le tout conformément aux cinq principes mondiaux du bœuf durable : les gens et la communauté, la santé et le bien-être des animaux, la sécurité et la qualité des aliments, les ressources naturelles, ainsi que l'efficacité et l'innovation. De plus amples informations sur la certification de la Table en matière de durabilité pour les producteurs et les transformateurs sont accessibles [ici](#).



L'examen quinquennal cyclique des normes biologiques canadiennes est supervisé par l'[Office des normes générales du Canada \(ONGC\)](#). Loblaw est un membre votant du Comité technique de l'agriculture biologique de l'ONGC, qui comprend plus de 80 experts techniques et 35 membres votants.



# Gestion des produits chimiques

Nos clients se soucient des produits qu'ils mettent dans et sur leur corps. Nous aussi. Au fil des ans, nous avons collaboré avec des fournisseurs pour proposer des produits sûrs et supprimer de nos produits de marques contrôlées de nombreux ingrédients chimiques indésirables ayant un impact potentiel sur la santé. Nos programmes de conformité réglementaire et d'assurance de la qualité définissent les exigences relatives aux produits et aux fournisseurs, y compris les spécifications de qualité, les exigences en matière d'emballage et d'étiquetage et les protocoles entourant les tests pour garantir la sécurité des produits.



La question de la santé des pollinisateurs et de l'utilisation des néonicotinoïdes est une préoccupation majeure pour l'industrie agricole. Bien que les néonicotinoïdes soient encore utilisés au Canada, nos fournisseurs de plantes vivantes ont confirmé qu'ils utilisent des systèmes de lutte antiparasitaire intégrée dans lesquels la lutte biologique (insectes prédateurs) est utilisée et non les néonicotinoïdes. Aucune plante vivante dans nos centres de jardinage n'est traitée avec des pesticides contenant des néonicotinoïdes.



Nous avons fait en sorte que tous les sachets de nourriture pour nourrissons et tous les contenants de préparation pour nourrissons de marque contrôlée ne contiennent pas de BPA. Ces changements touchent plus de 50 produits.

Depuis la fin 2018, tous nos produits ménagers et de beauté ainsi que nos cosmétiques Life Brand<sup>MD</sup> et le Choix du Président<sup>MD</sup> sont formulés sans triclosane, phtalates ou microbilles de plastique. Nous continuons d'encourager nos fournisseurs à identifier et à éliminer les phtalates qui peuvent provenir d'autres sources, incluant l'équipement de fabrication et l'emballage.



le Choix du Président.



En 2019, nous avons annoncé que d'ici la fin de 2021, les reçus de caisse dans l'ensemble de nos divisions seraient faits de papier ne contenant pas de phénol. Nous n'expédions désormais que des reçus sans phénol à nos épiceries et nous commencerons à fournir ces mêmes reçus sans phénol aux pharmaciens propriétaires en 2021.\*



Il y a plus de dix ans, nous avons lancé la gamme de produits PC<sup>MD</sup> Simplement bon<sup>MD</sup>, qui comprend maintenant des produits de bœuf, de porc, de volaille et d'agneau dans nos rayons de produits frais, surgelés, d'épicerie, de charcuterie et de mets préparés. Nous travaillons en partenariat avec des agriculteurs qui ont recours à des pratiques agricoles innovatrices, question de nous assurer que le bétail entrant dans la fabrication des produits de marque PC<sup>MD</sup> Simplement bon<sup>MD</sup> soient strictement élevés sans l'utilisation d'antibiotiques et, dans le cas du bœuf, sans l'utilisation d'hormones ajoutées. En 2020, nous avons lancé 10 nouveaux produits PC<sup>MD</sup> Simplement bon<sup>MD</sup>, ce qui porte à plus de 230 notre offre de produits Simplement bon.

\* Certains magasins et pharmacies pourraient encore avoir des rouleaux de papier non exempts de phénol en stock au-delà des dates cibles, mais tous les rouleaux distribués par l'entreprise dans toutes les bannières et toutes les divisions au-delà de 2021 seront sans phénol.

Nous avons créé le symbole Simple et vérifié<sup>MC</sup> pour la marque sans nom<sup>MD</sup> en 2018 et élargi la gamme de produits l'arborant à plus de 1 000 produits. Pour plus d'information, voir la section [Approvisionnement responsable](#).



# Initiatives environnementales supplémentaires

## Retour des médicaments et des objets pointus et tranchants

L'élimination inappropriée des médicaments inutilisés ou périmés et des objets biomédicaux tranchants peut avoir une incidence négative sur l'environnement. Nous collaborons avec des partenaires pour appliquer des programmes en magasin visant à faciliter l'élimination sécuritaire des médicaments inutilisés ou périmés et des objets tranchants afin d'éviter que ces matériaux ne se retrouvent dans l'environnement. Les médicaments et objets tranchants collectés sont traités par incinération à haute température ou par stérilisation à la vapeur à haute pression.

Nous encourageons nos clients et nos patients à utiliser ces services et à rapporter les médicaments non utilisés et périmés dans nos pharmacies plutôt que de les jeter dans les toilettes, les canalisations ou les poubelles. En 2020, grâce à notre réseau de pharmacies, nous avons recueilli 216 000 kg de médicaments inutilisés ou périmés et 178 000 kg d'objets biomédicaux tranchants.

## Système de gestion environnementale

Nous maintenons un système de gestion environnementale (SGE) efficace qui comprend des programmes de conformité et de performance pour gérer les risques et garantir que toutes les divisions opérationnelles de l'entreprise sont conformes aux politiques de l'entreprise et aux lois et réglementations applicables. Le SGE comprend l'identification de problèmes potentiels ou d'opportunités, des procédures en matière de diligence raisonnable et de préparation face aux situations d'urgence, la surveillance en continu et la production de rapports, des inspections et des audits ainsi que des stratégies permettant d'éviter l'enfouissement des matières résiduelles et de réduire la consommation d'énergie. Consulter notre [Engagement en matière d'environnement](#) pour obtenir plus d'information.

## Recyclage des t-shirts

L'an dernier, nous avons mené deux projets pilotes de recyclage des textiles qui ont été couronnés de succès, alors que nous avons recyclé plus de 11 000 kg de textiles au total. Tout d'abord, nous avons recyclé les t-shirts promotionnels inutilisés qui dormaient dans nos entrepôts. Ensuite, nous avons demandé à nos collègues de 19 magasins de rapporter les vieux t-shirts qui leur avaient été donnés comme éléments de leur uniforme afin de les recycler. Par l'intermédiaire de notre recycleur de textiles canadien, nos t-shirts ont été revalorisés pour devenir du rembourrage entrant dans la composition de divers produits, notamment des meubles, de l'équipement sportif, du matériel antibruit, des oreillers et des lits pour chiens. Pour en savoir plus sur le deuxième [projet pilote](#).



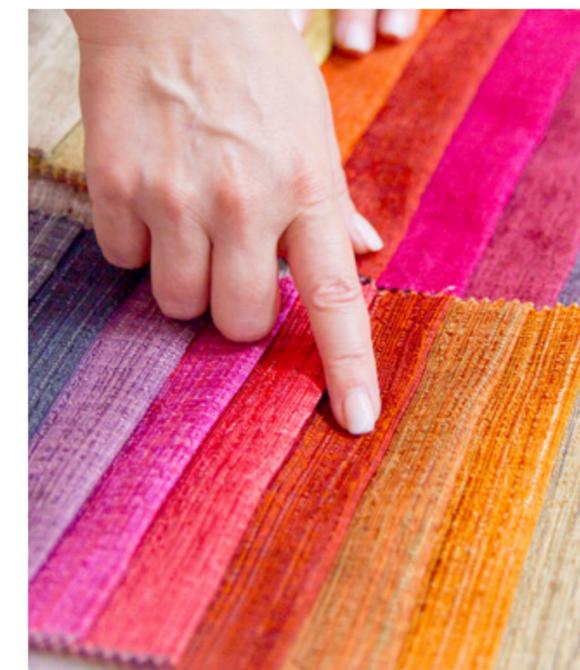
## PrimaLoft

En 2019, nous avons commencé à utiliser l'isolant thermique [PrimaLoft](#) pour nos vêtements isothermes Joe Fresh<sup>MD</sup>. L'isolation PrimaLoft est partiellement fabriquée avec du contenu recyclé post-consommation, y compris des bouteilles d'eau en plastique, tout en offrant de la chaleur sans encombrement et en étant résistant à l'eau. Si l'on se fie à notre approvisionnement en PrimaLoft en 2020, nous avons pu suprecycler 1,56 million de bouteilles d'eau.



## Recherche sur le recyclage des textiles

En tant que l'une des principales marques de vêtements au Canada, Joe Fresh<sup>MD</sup> a examiné le rôle qu'elle pouvait jouer dans la gestion des déchets textiles. C'est pourquoi nous avons participé aux efforts de recherche du programme [Fashion Exchange du George Brown College](#) sur le recyclage et le suprecyclage des textiles.





53 %

des collègues de l'entreprise sont des femmes



500 000 cours de formation suivis en 2020



5 millions de kg de nourriture donnés



Les blessures au travail ont diminué de 41 % depuis 2010



# Société



- 23 Santé et bien-être
- 25 Diversité, égalité et inclusion
- 27 Nos collègues
- 29 Santé et sécurité
- 30 Engagement communautaire

# Santé et bien-être

**Nos épiceries et nos pharmacies constituent une combinaison puissante. Ensemble, elles procurent un accès plus facile et plus pratique à la santé et au bien-être à des millions de Canadiens chaque jour. Grâce à nos activités dans les domaines des soins de santé et de la pharmacie, ainsi qu'au lancement récent de l'appli *PC Santé*, nous aidons les clients qui souhaitent adopter un mode de vie plus sain, mieux se nourrir ou s'occuper de leur bien-être.**

Grâce à l'appli *PC Santé*, nous pouvons offrir des services virtuels par l'entremise de notre réseau de diététistes et d'infirmières diplômées, et nous nous sommes associés à Maple pour offrir des soins de santé par le biais d'un réseau de médecins virtuels.

Notre réseau de pharmaciens peut prescrire des médicaments et offrir une variété de services additionnels, notamment la vaccination, des revues médicamenteuses et la gestion des maladies chroniques, ce qui permet de réduire la pression sur le système de santé grâce à de meilleurs soins préventifs.

*Wellwise by Shoppers*<sup>MC</sup> est le plus important détaillant canadien de produits et services de soins de santé à domicile, y compris des appareils et équipements médicaux, des produits de thérapie du sommeil, l'ajustement par des professionnels d'appareils orthopédiques et de supports, des services de location, des consultations à domicile, et plus encore.



\* À la fin de l'année 2020, l'application pourra être téléchargée en Ontario, en Colombie-Britannique, en Alberta et dans les provinces de l'Atlantique.



Nous offrons des [ressources](#) pour soutenir la santé mentale, notamment des liens vers des organismes communautaires de santé mentale, des méditations guidées, des vidéos d'instruction sur la respiration et les étirements, et bien plus encore.

Nous vendons des produits de cannabis thérapeutique au détail par l'entremise d'une plateforme de [commerce électronique](#) et de livraison par la poste et, par l'intermédiaire de notre équipe du Centre d'assistance sur le cannabis, nous aidons les patients inscrits à obtenir les produits qui répondent à leurs besoins.

Par l'intermédiaire de nos centres optiques, nos partenaires opticiens et optométristes offrent une variété de services, notamment des examens de la vue et l'ajustement de lunettes et de lentilles. Ils aident les Canadiens en procédant au dépistage précoce et au suivi des affections oculaires.

<p><b>165,8 millions</b> d'ordonnances exécutées</p>	<p>près de <b>7 000</b> pharmaciens</p>
<p><b>184</b> centres optiques</p>	<p><b>+ de 1 800</b> pharmacies de détail</p>
<p><b>+ de 11 000</b> assistants en pharmacie et techniciens</p>	<p><b>2,3 millions</b> de vaccins contre la grippe administrés</p>
<p><b>+ de 350</b> opticiens</p>	<p><b>+ de 80</b> diététistes</p>

## Sécurité des patients

Des millions de Canadiens comptent sur nous chaque jour pour distribuer des médicaments en toute sécurité et fournir des services professionnels afin de les aider à atteindre les résultats de santé souhaités. La sécurité des patients et l'excellence clinique sont les pierres angulaires de nos activités pharmaceutiques. Nous soutenons les équipes de pharmacie par le biais d'une gestion rigoureuse de l'enregistrement des incidents et d'un programme d'amélioration continue de la qualité (ACQ) alors que nous nous efforçons d'être un chef de file dans le secteur de la pharmacie de détail au Canada. L'enregistrement des incidents en pharmacie permet à notre organisation de savoir, d'apprendre, d'agir et d'aider à prévenir les erreurs et à créer une plus grande sensibilisation quant à l'importance d'enregistrer les quasi-accidents et les incidents en pharmacie. Nous explorons continuellement les possibilités d'améliorer nos processus pharmaceutiques et de promouvoir la sécurité des patients en évaluant les moyens de réduire les risques pour nos patients dans nos plus de 1 800 pharmacies.

Les pharmaciens propriétaires et les directeurs de pharmacie suivent des formations annuelles obligatoires sur les procédures normalisées d'exploitation (PNE) des pharmacies affiliées à l'entreprise, qui couvrent tous les secteurs en lien avec les processus pharmaceutiques. Afin de promouvoir la sécurité des patients, le personnel de soutien des magasins admissibles, les pharmaciens propriétaires et les directeurs de pharmacie suivent également une formation annuelle obligatoire sur la gestion des incidents et des rappels de médicaments. En cas d'incidents en pharmacie, nous disposons de PNE détaillées et strictes pour garantir que les mesures

appropriées sont prises, l'accent étant mis sur la sécurité des patients. Tous les incidents sont formellement examinés et évalués par plusieurs experts internes en amélioration continue de la qualité en pharmacie, et évalués par une large équipe d'experts internes, notamment : les affaires professionnelles et réglementaires, l'excellence clinique, l'assurance qualité, la santé et la sécurité, le conseil juridique, la vérification interne et plusieurs autres. Des plans d'action sont élaborés pour réduire la probabilité que des incidents similaires se produisent de nouveau. Les initiatives d'amélioration de la sécurité sont suivies et mesurées chaque année dans le cadre de nos mesures d'efficacité de la conformité.

La revue annuelle des activités de la pharmacie comprend la certification des normes de la pharmacie, qui garantit une mise en œuvre cohérente des normes opérationnelles de la pharmacie tout au long de l'année. Cela permet également aux magasins d'identifier les opportunités et de développer un plan d'action avec les ressources de soutien appropriées du magasin. Les certifications sont effectuées tout au long de l'année de manière autonome ou avec le concours du bureau régional, ce qui permet d'assurer la conformité des processus opérationnels et d'affaires.



## Adhésion aux traitements médicamenteux

Notre réseau de pharmacies joue un rôle essentiel dans l'aide apportée à nos patients en matière de gestion des médicaments ainsi que celle des conditions sévères et des maladies chroniques, et nous avons mis au point divers programmes visant à accroître l'adhésion aux régimes de médicaments afin de favoriser l'amélioration des résultats de santé globaux. La non-adhésion aux traitements médicamenteux peut entraîner des effets néfastes sur la santé et avoir une incidence négative plus importante sur notre système de santé.

- Nous avons développé la [Pharmacie numérique](#), une plateforme de gestion des ordonnances qui favorise l'adhésion des patients à leurs médicaments grâce à des renouvellements automatiques et à des notifications avisant les patients que leurs médicaments sont prêts à être ramassés. En moyenne, les patients inscrits au programme de renouvellement automatique des ordonnances bénéficient de 14,2 jours de traitement supplémentaire par an dont ils ont besoin et qu'ils n'auraient pas eu autrement. Afin d'améliorer la portée et les avantages du renouvellement automatique des ordonnances, nous inscrivons les patients qui prennent des médicaments de manière chronique au renouvellement automatique. Environ 90 % de tous les patients inscrits au programme de renouvellement automatique continuent à participer au programme et se déclarent très satisfaits, 80 % d'entre eux attribuant une note de 5/5 quant à leur expérience.
- Plutôt que de nous contenter de fournir aux patients un flacon de médicaments, nous proposons des options d'organisation des médicaments telles que les piluliers ou un Dispill. Les médicaments sont disposés sur une carte comportant des bulles étiquetées pour chaque jour de la semaine, ce qui permet aux patients et aux aidants naturels de suivre et de vérifier plus facilement quels médicaments ont été pris et quand.

## Opioides

L'abus d'opioïdes continue de frapper les familles et les communautés partout au Canada. Afin de contribuer à la lutte contre la crise des opioïdes ici, chez nous, nous continuons à offrir aux clients une formation sur le Naloxone pour les aider à prévenir les surdoses. Dans certaines provinces, les trousse de Naloxone sont offertes gratuitement par le gouvernement. Nous nous engageons à contribuer à la lutte contre l'abus et le mauvais usage des opioïdes dans nos communautés et offrons un traitement confidentiel de la dépendance aux opioïdes. [Cliquez sur ce lien](#) pour en savoir plus.

## Diététistes

Notre réseau de diététistes joue un rôle important dans la gestion des problèmes de santé de nos clients par l'entremise d'une saine nutrition. Nous offrons des [services de nutrition individuels](#), en personne et virtuellement, pour favoriser la santé générale et le bien-être. En 2020, nos diététistes ont réalisé plus de 10 000 consultations nutritionnelles, aidant les clients à faire des choix plus informés et plus éclairés en vue de l'adoption d'un mode de vie plus sain. Les services de nos diététistes sont également proposés dans l'appli *PC Santé* de manière à répondre à toute question et à offrir du soutien en matière de nutrition.



# Diversité, égalité et inclusion

La diversité est l'une des forces du Canada, et nous nous sommes donné comme priorité de refléter l'évolution de la diversité culturelle au sein de notre pays dans les produits que nous vendons, les gens que nous embauchons et notre culture d'entreprise. Depuis dix ans, nous sommes sans cesse reconnus comme l'un des meilleurs employeurs pour la diversité au Canada. Bien qu'il y a déjà longtemps que nous avons créé ce momentum et suscité un plus grand engagement à l'égard de la diversité, de l'équité et de l'inclusion, l'année 2020 nous est apparue comme différente. Le voile qui a été levé sur les injustices sociales et les iniquités partout dans le monde a permis à notre organisation de se mettre ensemble et d'accélérer nos engagements existants en matière de diversité, d'équité et d'inclusion.

## Conseil et comités d'inclusion

Notre Conseil d'inclusion est composé de plus de 20 membres de la haute direction qui représentent toutes les divisions de notre entreprise. Le conseil et les centaines de membres des comités connexes s'unissent autour de quatre groupes d'affinité :



Voyez grand  
**FEMMES**  
à Loblaw

**LA FIERTÉ** D'ÊTRE MOI  
à Loblaw

Célébrez  
**vos racines**  
à Loblaw

**capables**  
à Loblaw

## Célébrer la diversité

En soulignant des journées importantes célébrant le multiculturalisme et la diversité, de même qu'en enseignant à tous les différences culturelles de chacun, nous créons une culture d'inclusion. Nous avons souligné d'importantes célébrations culturelles et de la diversité ainsi que d'autres événements comme le Mois de l'histoire des Noirs, la Journée internationale des femmes, la Journée nationale des peuples autochtones, le Mois de la fierté, la Journée du souvenir trans et le Mois national de la sensibilisation à l'emploi des personnes handicapées. Nous avons commencé à mettre davantage l'accent sur l'inclusion et la réconciliation des peuples autochtones en reconnaissant les territoires lors de tous nos événements à l'échelle de l'entreprise.

## Équité salariale entre les sexes

Nous revoyons régulièrement l'aspect de l'équité salariale et nous assurons d'offrir une rémunération équitable pour chaque poste ou niveau comparable, et ce, à l'échelle de l'entreprise. Nous avons créé un outil pour les décisions relatives à la paie pour nous aider à prendre des décisions de rémunération objectives, justes et équitables. Chaque année, nous effectuons des examens détaillés et créons des plans d'action au besoin.



Maintenir une représentation de 40 % de femmes au sein de notre conseil d'administration, et atteindre une représentation de 40 % de femmes aux postes de direction et de 43 % de femmes aux postes de gestion, en 2024.

Atteindre une représentation de 25 % des membres des minorités visibles au sein de notre conseil d'administration, une représentation de 25 % des membres des minorités visibles aux postes de direction et une représentation de 30 % des membres des minorités visibles aux postes de gestion, en 2024. (NOUVEAU)

	Disponibilité sur le marché du travail au Canada	Effectifs de l'entreprise	Gestion de l'entreprise	Membres de la haute direction	Conseil d'administration
<b>Femmes</b>	47 %	53 %	40 %	34 %	42 %
<b>Membres des minorités visibles</b>	21 %	19 %	21 %	20 %	17 %

- Selon la Loi sur l'équité en matière d'emploi du Canada, les membres des minorités visibles comprennent les personnes qui ne sont ni caucasiennes ni blanches, à l'exception des autochtones.
- La disponibilité au sein du marché du travail canadien est basée sur le recensement de 2016 de Statistique Canada.
- Les données de représentation de Loblaw sont basées sur l'auto-identification volontaire à la fin de 2020.
- Les données de représentation de Loblaw excluent T&T et les magasins de détail franchisés ou appartenant à des pharmaciens propriétaires (Pharmaprix<sup>MD</sup>, No Frills<sup>MD</sup>, Votre Épicier indépendant<sup>MD</sup>, Valu-Mart<sup>MD</sup> et Provigo<sup>MD</sup>).
- Les membres de la haute direction comprennent les vice-présidents et les échelons supérieurs.
- On entend par l'équipe de direction les directeurs/directeurs principaux, les gérants/gérants principaux, y compris la direction des centres de distribution, les directeurs de magasins et les directeurs adjoints de magasins.

## Données sur la diversité

Nous recueillons des données d'auto-identification plus détaillées par l'entremise de notre système d'information des RH pour comprendre le degré de représentation au sein de notre main-d'œuvre à tous les niveaux d'emploi, et nous continuons de recueillir des données démographiques dans nos sondages sur l'engagement pour aider la direction à comprendre les points de vue des collègues représentant différents segments démographiques au sein de leurs équipes. En 2020, nous avons établi des objectifs de représentation et des paramètres d'activité mesurables pour améliorer la diversité des sexes et la diversité raciale et ethnique au sein de nos équipes de direction et pour créer un bassin de talents diversifié.

## Formation

Dans le cadre de nos efforts visant à établir une culture d'inclusion, de nombreuses équipes de direction ont participé à des ateliers sur la valorisation des différences et sur le rôle du leadership dans la promotion de la diversité. Cela comprenait des conversations ouvertes et honnêtes sur les expériences et les différences personnelles. En plus de notre examen annuel du code de conduite, nous avons également lancé quatre nouvelles formations en ligne sur la diversité, l'équité et l'inclusion. Près de 7 000 gestionnaires ont suivi une formation sur les pratiques d'embauche inclusives; 60 000 collègues des magasins détenus par la société ont suivi une formation sur la violence, le harcèlement et la discrimination; 5 000 directeurs de magasins détenus par la société ont terminé le cours [Servir tous les clients du Conseil canadien du commerce de détail](#); et 5 000 collègues des centres de service aux magasins et des centres de distribution ont suivi une formation sur la création d'une culture d'inclusion.

## Antiracisme

Nous avons montré notre soutien au mouvement Black Lives Matter et notre engagement envers l'antiracisme par le biais d'une [lettre](#) envoyée à des millions de clients, d'une assemblée générale de l'entreprise, d'une série de conférences et de séances « Parlons-en » au sein de nos équipes. Nous avons formé un nouveau partenariat avec la Black Business and Professional Association (BBPA) pour établir des liens avec des professionnels, des propriétaires d'entreprise et des entrepreneurs noirs, et avons fait appel à certains leaders pour agir à titre de mentors. Dans le cadre de notre partenariat, nous avons fait un don de 100 000 \$ pour aider à surmonter les obstacles systémiques à l'éducation et à l'emploi et donner aux clients la possibilité de faire don de leurs points PC Optimum<sup>MC</sup> à la BBPA.

## Embauche inclusive et possibilités d'emploi

En 2020, nous avons continué d'améliorer notre stratégie de sensibilisation à la diversité et avons intégré l'équité et l'inclusion à notre approche de recrutement. Cela comprend des événements et des salons de l'emploi à des fins d'une augmentation du nombre de femmes dans les domaines STIM et de suivi de la représentation dans nos programmes de gestion des talents. En 2020, nous nous sommes associés avec À Pas de Géant Montréal, une organisation dédiée à l'éducation et à l'inclusion d'étudiants autistes, pour lancer l'initiative Polaris Enterprise, un programme bilingue de neuf mois qui met l'accent sur le développement personnel et professionnel, dans le but de préparer les adultes autistes à travailler dans l'industrie de l'alimentation, avec nous, espérons-le.

## Des produits pour tous

Nous continuons à élargir notre offre de produits multiculturels, dont l'approvisionnement se fait tant à l'échelle locale qu'à l'étranger, dans l'ensemble de nos magasins. Plusieurs de ces produits arborent l'une de nos marques contrôlées, dont T&T<sup>MD</sup>, Rooster<sup>MC</sup>, Suraj<sup>MD</sup> et Sufra<sup>MD</sup>. Nous offrons également des produits de beauté pour tous les sexes et toutes les couleurs de peau.

En 2020, nous avons mis en place de nouveaux principes d'inclusion pour nos marques contrôlées et examiné notre gamme actuelle de produits pour identifier la représentation stéréotypée dans l'emballage de nos produits. Nous avons identifié 18 produits dont l'emballage devra être repensé.

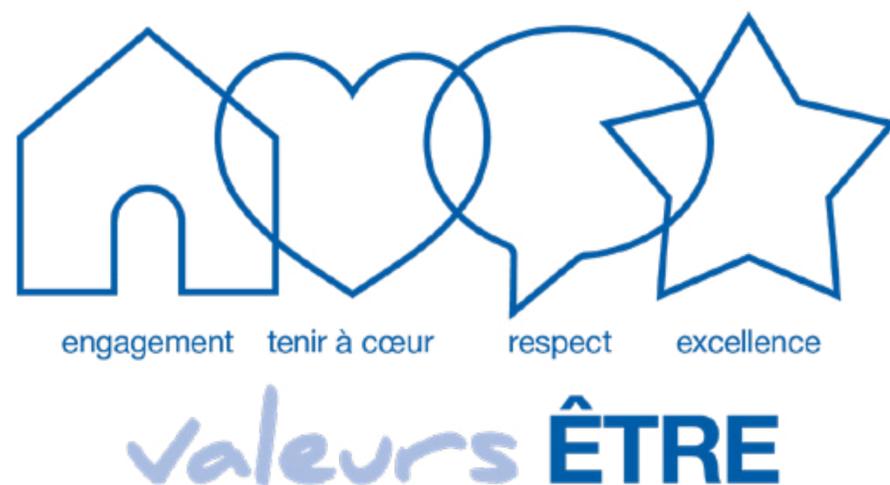


# Nos collègues

**Nos collègues, nos franchisés, nos pharmaciens propriétaires affiliés et leurs employés sont la force motrice derrière nos nombreuses réalisations. Nous croyons qu'en accordant de l'importance non seulement à ce que nous faisons, mais aussi à la façon dont nous le faisons, nous pouvons réaliser notre raison d'être, qui consiste à aider les Canadiens à Vivre bien, vivre pleinement<sup>MD</sup> et à atteindre des résultats d'affaires durables.**

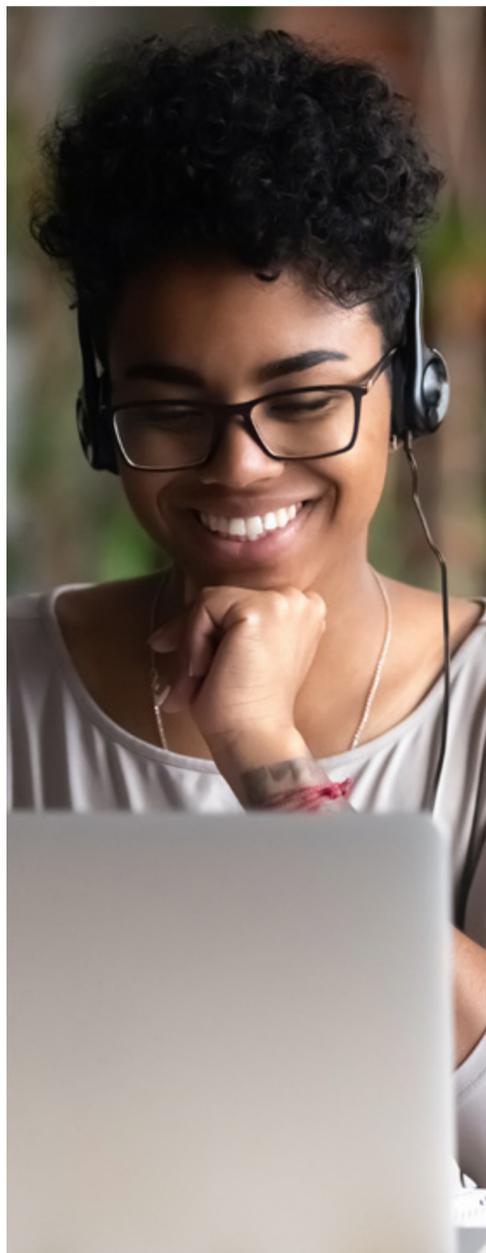
## Code de conduite des collègues

Nos clients, nos fournisseurs et nos partenaires s'attendent à des normes élevées de la part de notre organisation. Nous demandons à nos collègues de faire preuve en tout temps d'intégrité, de professionnalisme et de responsabilité afin de répondre à ces attentes. Notre [Code de conduite des collègues](#) définit les comportements attendus et reflète nos valeurs ÊTRE : Engagement, Tenir à cœur, Respect et Excellence.



## Formation et développement

Nous croyons que nos collègues sont notre plus grand atout et nous nous engageons à contribuer à leur croissance et à leur développement. Grâce à l'Académie, notre nouvelle plateforme d'apprentissage entièrement intégrée, nous offrons plus de 3 000 cours de formation facultatifs et obligatoires, offrant aux collègues la possibilité de se perfectionner dans le cadre de leur poste actuel ou de développer de nouvelles compétences en vue de leur cheminement de carrière. Cette plateforme harmonisée nous permet de répertorier tous les cours de formation suivis par nos collègues. En 2020, nous avons élaboré 400 modules de formation afin de répondre aux besoins changeants de notre entreprise et de nos collègues et avons converti 42 ateliers de formation en classe en formations virtuelles. Au total, les collègues ont suivi plus de 500 000 cours de formation en classe virtuelle ou à leur rythme tout au long de 2020. En 2021, nous continuerons à investir dans l'apprentissage numérique et mobile, à lancer des programmes de développement supplémentaires et à étendre notre empreinte au niveau du développement des gestionnaires d'un océan à l'autre.



## Recrutement de talents

Pour être le meilleur détaillant au Canada, nous avons besoin des meilleures personnes. Nos collègues sont notre atout le plus précieux, et nous avons fait de notre entreprise une destination de premier choix pour ceux qui entrent sur le marché du travail pour la toute première fois.

Nous offrons d'excellentes possibilités de carrière au sein de notre entreprise diversifiée, notamment dans les secteurs des technologies, des données et de l'analyse, du commerce électronique, de la pharmacie, des finances, de la chaîne d'approvisionnement et plus encore. Pour attirer les talents et former nos collègues pour qu'ils puissent devenir des dirigeants performants, nous mettons beaucoup d'accent sur la formation et le développement, nous investissons dans notre culture d'entreprise et nous créons des expériences différenciées pour notre main-d'œuvre du futur. Ces efforts nous aideront à conserver nos meilleurs talents et à attirer des candidats possédant des compétences supérieures en vue de l'obtention de résultats d'affaires positifs.

En 2020, plus de 65 000 collègues et employés ont été embauchés au sein de notre entreprise, notamment plus de 21 000 collègues et employés au plus fort de la pandémie de la COVID-19 afin de garantir que nos magasins demeurent ouverts et sécuritaires pour nos clients.



## Culture

Nous reconnaissons le rôle important que joue la culture au niveau de notre rendement et de notre avantage concurrentiel. Il y a plusieurs années, nous avons priorisé la culture comme étant un élément central de la stratégie de notre entreprise, et depuis, nos collègues et employés ont participé à la création et au façonnement de notre culture.

Nous avons des valeurs ÊTRE communes – Engagement, Tenir à cœur, Respect et Excellence – qui prennent vie grâce à nos principes en matière de culture : être authentique, bâtir la confiance et créer des liens. Ce langage commun se retrouve dans tous nos magasins, centres de distribution et bureaux. C’est cette culture profondément enracinée qui nous a permis de répondre de manière solide et coordonnée à la pandémie de COVID-19. Nous sommes fiers de la façon dont les collègues et les employés de notre réseau se sont mobilisés pour soutenir les communautés partout au pays, déployant des moyens extraordinaires pour donner vie à notre raison d’être.

En 2020, nous avons reçu plusieurs prix qui reflètent de nombreuses années d’investissement et d’engagement envers notre personnel et notre culture. Le Fonds humain Waterstone a nommé Loblaw parmi les cultures d’entreprise les plus admirées au Canada en 2020. Nous avons été reconnus comme l’un des meilleurs employeurs du Canada et du grand Toronto chaque année depuis 2010 et comme l’un des meilleurs employeurs du Canada pour la diversité chaque année depuis 2011. Nous avons reçu ces reconnaissances notamment en raison de notre culture d’entreprise, du haut niveau d’engagement de nos collègues et de la qualité de notre leadership.

Notre cheminement en matière de culture n’est pas terminé. Nous continuons d’investir pour améliorer l’expérience de nos collègues et de nos clients.



## Engagement

L’engagement des collègues est mesuré annuellement au moyen de notre sondage « Dire les choses comme elles sont », mené par un fournisseur de services indépendant. Les résultats du sondage sont une mesure importante de notre succès quant à la création d’un environnement de travail collaboratif où chacun est en mesure de donner le meilleur de lui-même.

En 2020, notre cote d’engagement globale au sein de l’entreprise a augmenté de 3 % par rapport à 2017, et a dépassé de 5 % la moyenne de l’indice de référence pour le commerce de détail. Un total de 80 % de nos collègues étaient d’accord ou fortement d’accord avec les énoncés « Je recommanderais cette entreprise comme étant un milieu de travail formidable » et « Je suis fier de travailler pour cette entreprise ».

## Relations avec les collègues

Dans l’ensemble de notre réseau de vente au détail et de notre chaîne d’approvisionnement, environ 82 % de nos collègues sont couverts par des conventions collectives négociées avec les syndicats locaux, dont la plupart sont affiliés aux syndicats nationaux et internationaux. Nous avons près de 350 conventions de ce type, généralement d’une durée de quatre à six ans. Tout au long de chaque négociation, nous visons à obtenir des résultats raisonnablement équilibrés avec des programmes de rémunération qui comprennent des salaires concurrentiels, des soins de santé et des prestations de retraite de qualité, tout en veillant à ce que nos entreprises demeurent concurrentielles.

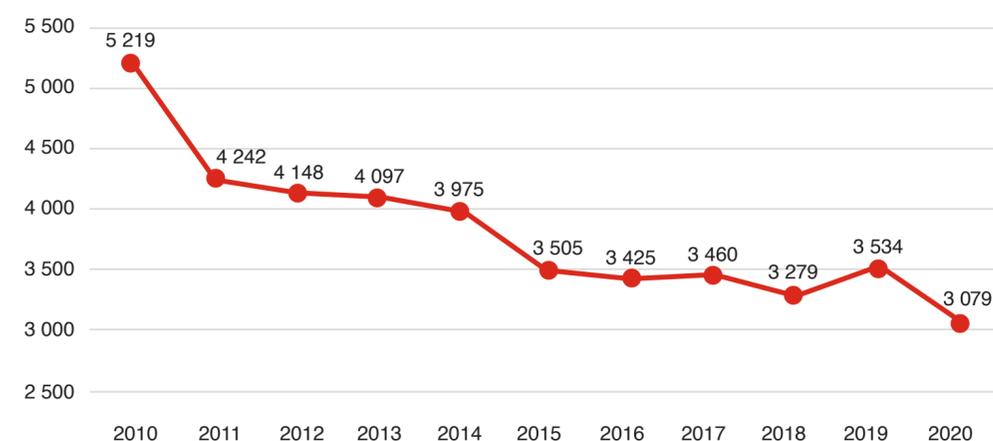
Dans notre rapport du SASB de 2019, nous avons indiqué pour la première fois que le salaire horaire moyen de nos collègues des magasins et des centres de distribution détenus par la société dépassait les normes provinciales en matière de salaire minimum. Pour l’année civile 2020, le salaire horaire moyen pour le même sous-ensemble de notre réseau de collègues était de 17,35 \$. En tenant compte des avantages sociaux, le salaire horaire moyen était de 22,56 \$.

# Santé et sécurité

**Nous nous engageons à offrir et à maintenir des conditions de travail sécuritaires pour nos collègues et des expériences de magasinage sécuritaires pour nos clients. Nos collègues ont le droit d'être en sécurité au travail et nos clients s'attendent à ce que nos magasins soient sécuritaires et exempts de dangers.**

La santé et la sécurité sont intégrées à toutes les facettes de ce que nous faisons au jour le jour. Nous donnons à tous nos collègues une formation sur la santé et la sécurité, y compris une séance d'orientation, de la formation pour les nouveaux employés et une formation sur le système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT). Nous offrons également des formations adaptées aux opérateurs de chariot élévateur motorisé, aux intervenants en premiers soins et aux gestionnaires. Nous nous assurons que les collègues aient les outils nécessaires pour faire leur travail de manière sécuritaire et efficace.

Nos comités mixtes de santé et sécurité (CMSS) et nos représentants en santé et sécurité travaillent avec nos collègues et nos gestionnaires pour assurer la sécurité des milieux de travail et fournir de précieux commentaires et des recommandations à nos équipes de direction. Nous établissons des attentes claires, suivons de près notre programme de santé et de sécurité et nous travaillons avec nos collègues pour réduire le nombre de blessures et d'accidents qui se produisent à l'échelle de notre entreprise. Depuis 2010, nous avons constaté une réduction de 41 % des blessures, 2020 étant notre meilleure année, malgré les défis supplémentaires liés à la pandémie de COVID-19. Consultez le graphique des tendances ci-dessous pour connaître le nombre total de blessures liées au travail dans le cadre des activités de l'entreprise entre 2010 et 2020.



## Indicateurs en matière de santé et de sécurité

Nous assurons le suivi de tous les indicateurs en matière de santé et de sécurité au niveau de l'entreprise pour bien comprendre les enjeux, les tendances et les possibilités d'amélioration. Dans le cadre de notre programme de conformité, nous répertorions les blessures en milieu de travail, y compris les blessures graves, le temps perdu, les soins de santé et les blessures nécessitant des premiers soins. Nous faisons également le suivi au niveau des visites réglementaires et des directives émises, de la conformité du CMSS (réunions et inspections) et de la formation obligatoire. La conformité aux éléments clés de notre programme de santé et de sécurité est mesurée au moyen de vérifications des établissements.

L'une des façons dont nous évaluons notre rendement en matière de sécurité est de mesurer la fréquence des accidents et celle des arrêts de travail au sein de l'entreprise. La fréquence des accidents est une mesure du nombre moyen de travailleurs blessés par cent employés. Elle est calculée en multipliant le nombre total d'accidents par 200 000 (100 employés à temps plein travaillant 40 heures par semaine), puis en le divisant par le nombre total d'heures travaillées. De même, la fréquence des arrêts de travail est une mesure du nombre de blessures avec perte de temps survenues au cours de la période du rapport. Elle est calculée en multipliant le nombre total de blessures avec perte de temps par 200 000, puis en le divisant par le nombre total d'heures travaillées.

Indicateurs	2016	2017	2018	2019	2020
Fréquence des accidents	6,00	5,85	6,04	6,36	5,33
Fréquence des arrêts de travail	2,31	2,49	2,57	2,89	2,46

**Fréquence des accidents** = mesure de l'industrie qui représente le nombre total d'accidents par 100 employés à temps plein

**Fréquence des arrêts de travail** = mesure de l'industrie qui représente la quantité totale d'arrêts de travail par 100 employés à temps plein



[En savoir plus](#) sur nos protocoles de sécurité concernant la COVID-19 pour nos clients, collègues et employés au sein de notre réseau.



En 2015, nous avons été l'un des premiers grands détaillants au Canada à installer des défibrillateurs externes automatisés (DEA) dans tous nos magasins détenus par la société, nos centres de distribution et nos bureaux. Depuis, ces unités ont été utilisées 60 fois avec succès.

# Engagement communautaire

## Fondation pour les enfants le Choix du Président

À l'échelle nationale, peu importe où les enfants sont en situation d'apprentissage, la Fondation pour les enfants le Choix du Président fournit deux éléments essentiels pour l'avenir d'un enfant : des aliments sains et une éducation de qualité en matière de nutrition.

En 2018, Loblaw s'est engagée à amasser 150 millions de dollars et à soutenir les efforts de la Fondation visant à lutter contre la faim chez les enfants et à développer leurs compétences en matière de nutrition. Depuis, l'entreprise a mobilisé son réseau de magasins, ses clients, ses fournisseurs ainsi que ses collègues et a recueilli plus de 48 millions de dollars. Cela fait de la Fondation le plus important donateur privé au Canada pour ce qui est des programmes alimentaires en milieu scolaire.

En 2020, la pandémie a mis en lumière l'insécurité alimentaire dans nos collectivités. La Fondation pour les enfants le Choix du Président a collaboré avec des organismes partenaires pour mettre en place de nouvelles approches visant à donner aux enfants un accès sécuritaire à la nourriture. « Même si l'école est fermée, la faim demeure présente. Nous devons continuer de venir en aide à ces enfants, mais nous devons trouver de nouvelles façons d'y arriver », a déclaré Sarah Davis, Présidente du conseil de la Fondation et Présidente de Loblaw. Malgré la fermeture des écoles et les restrictions imposées par la santé publique concernant les rassemblements, la Fondation a réussi à rejoindre près de 800 000 enfants partout au pays.



## Investissement communautaire chez Shoppers Drug Mart et Pharmaprix

Depuis dix ans, Shoppers Drug Mart/Pharmaprix soutient les organismes de bienfaisance axés sur la santé des femmes partout au Canada. Grâce au programme [AIMEZ VOUS de Shoppers Drug Mart<sup>MD</sup>/Pharmaprix<sup>MD</sup>](#), Shoppers Drug Mart<sup>MD</sup>/Pharmaprix<sup>MD</sup> démontre son engagement à faire de la santé des femmes une priorité, parce que chaque femme a le droit d'accéder aux soins de santé et au soutien nécessaire pour être heureuse, en santé et en sécurité. En 2020 :

- Plus de 7,5 millions de dollars ont été amassés et distribués, la majeure partie ayant été accordée à plus de 450 organismes et initiatives de santé pour les femmes au Canada.
- Pour la première fois, la [Course pour les femmes](#) s'est tenue virtuellement. 26 000 participants se sont inscrits à l'événement et ont amassé plus de 2,8 millions de dollars pour soutenir les organismes de bienfaisance dédiés à la santé mentale des femmes à l'échelle nationale, ce qui en fait l'un des événements de masse virtuelle les plus réussis en Amérique du Nord.



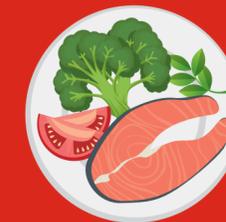
## Secours aux sinistrés

Lorsqu'une catastrophe survient, nos collègues et nos employés se mobilisent afin d'apporter du soutien, de financer des programmes de secours pour les organisations dans le besoin et faire ce qu'il faut pour les collectivités que nous desservons. En 2020, cet engagement s'est manifesté de plusieurs façons :

- Après l'explosion survenue au port de Beyrouth, au Liban, 165 magasins ont amassé 90 000 \$ pour soutenir les personnes qui ont dû être déplacées, et le gouvernement canadien a égalé ce montant. L'entreprise a également fait un don de 50 000 \$, tous les fonds ayant été versés à la [Humanitarian Coalition](#).
- Fort McMurray a été frappée par une inondation le printemps dernier, endommageant la banque alimentaire de la communauté. Les collègues du Real Canadian Superstore<sup>MD</sup> ont soutenu la communauté en mettant des denrées et de l'eau à la disposition des personnes de la communauté touchées par l'inondation.
- Au début du mois de décembre, un incendie dévastateur a détruit la seule épicerie de la ville d'Asley, en Ontario. L'épicerie la plus proche se trouve à environ 50 kilomètres. Les résidents se sont donc retrouvés sans source de nourriture fiable. Le service d'épicerie en ligne PC Express<sup>MC</sup> a répondu à l'appel en livrant 80 commandes d'épicerie par jour à partir du magasin Real Canadian Superstore<sup>MD</sup> le plus près, celui de Peterborough. Pour plus d'information, visitez [loblaw.ca](#).



Le programme communautaire d'achats en gros de cartes-cadeaux offre des incitatifs permettant à divers groupes communautaires et caritatifs participant à des activités qui profitent au public de réaliser des économies. En 2020, ces organismes ont économisé 12,1 millions de dollars partout au pays, ce qui leur a permis d'avoir un plus grand impact.



En 2020, nos magasins détenus par la société et franchisés ont fait don de plus de cinq millions de kilogrammes de nourriture aux banques alimentaires et aux organismes de secours alimentaire partout au Canada. Grâce à ces partenaires communautaires, les aliments qui auraient autrement pris le chemin des sites d'enfouissement sont redistribués sous la forme de repas sains aux personnes qui sont confrontées à l'insécurité alimentaire dans nos communautés.



En 2020, nous avons connu notre campagne nationale de collecte de denrées la plus réussie depuis son lancement en 2009, ayant recueilli 2,6 millions de dollars et 1,1 million de kilogrammes de nourriture pour les personnes dans le besoin.



# Gouvernance



**800** produits de marques contrôlées certifiés par des tiers selon des normes environnementales et/ou sociales



**100 %** des œufs en coquille PC<sup>MD</sup> proviennent de poules élevées en liberté



**Plus de 400** producteurs et emballeurs de fruits et légumes canadiens



Environ **1 milliard \$** d'achats de produits locaux



**2 453** vérifications et revues d'usines effectuées



- 32 Gouvernance d'entreprise
- 33 Vie privée et cybersécurité
- 34 Responsabilité de la chaîne d'approvisionnement
- 36 Sécurité des aliments et des produits
- 37 Bien-être des animaux
- 38 Approvisionnement responsable

# Gouvernance d'entreprise

## Aperçu en matière de gouvernance

Notre Conseil d'administration et l'équipe de la haute direction adhèrent à de solides pratiques de gouvernance conçues pour assurer le maintien de normes élevées de surveillance, de responsabilité, d'intégrité et d'éthique tout en favorisant la croissance à long terme et en se conformant aux lignes directrices en matière de gouvernance d'entreprise des Autorités canadiennes en valeurs mobilières. Nos pratiques en matière de gouvernance se reflètent dans notre approche et dans l'application de nos politiques et pratiques.

[Le site Web de notre entreprise](#) contient des renseignements supplémentaires, notamment les codes de conduite à l'intention des collègues et des fournisseurs de la société, la politique de divulgation, la politique en matière de vote majoritaire, une description du poste de président exécutif et les mandats du conseil et de chacun de ses comités.

## Conseil d'administration

Notre conseil d'administration peut compter sur une équipe qui se démarque par son leadership, qui amène une diversité de points de vue et qui dispose d'un sens des affaires exceptionnel en lien avec nos objectifs stratégiques et opérationnels. Son mandat consiste à veiller au respect de l'engagement de l'entreprise à l'égard de la transparence, de l'intégrité, de la gestion des problèmes, des enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG), ainsi que des autres sujets et thèmes abordés dans ce rapport.

En date du 6 mai, le conseil était composé de 12 administrateurs dont dix étaient « indépendants », selon la définition du Règlement 52-110 – Comité d'audit. M. Galen Weston, qui n'est pas indépendant, est Président exécutif du conseil. Reconnaisant l'importance d'une supervision indépendante étroite du Conseil d'administration, le conseil a également nommé un administrateur indépendant au poste d'administrateur principal. L'administrateur principal s'assure que le conseil agit de manière indépendante par rapport à la direction et agit à titre de personne-ressource indépendante auprès des administrateurs. La vision du Conseil d'administration concernant le rôle d'un administrateur principal indépendant a été approuvée par des organismes de gouvernance d'entreprise de premier plan.

Parmi les quatre principaux comités permanents du conseil se trouve le comité de gestion des risques et de la conformité. Ce comité est chargé de superviser le programme de conformité juridique et réglementaire de la société, la cybersécurité, le programme de gestion des risques de la société, le programme de RSE, le respect des droits de la personne et de toutes les politiques, systèmes et programmes liés notamment aux questions pharmaceutiques, à la sécurité alimentaire et à l'innocuité des produits.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur nos pratiques de gouvernance, veuillez consulter notre [Circulaire de sollicitation de procurations par la direction](#) datée du 26 mars 2021.

## Code de conduite à l'intention des collègues et des fournisseurs

Nos clients, nos fournisseurs et nos partenaires s'attendent à des normes élevées de la part de notre organisation. Nous demandons à nos collègues de faire preuve en tout temps d'intégrité, de professionnalisme et de responsabilité afin de répondre à ces attentes. Notre [Code de conduite des collègues](#) définit les comportements attendus et reflète nos valeurs ÊTRE : Engagement, Tenir à cœur, Respect et Excellence.

Nous exigeons de nos fournisseurs qu'ils respectent des valeurs et des principes similaires dans le cadre de leurs interactions avec notre organisation. Ces attentes sont énoncées dans notre [Code de conduite des fournisseurs](#), qui couvre notamment les normes relatives à l'éthique, aux conditions de travail, à la sécurité des travailleurs, au bien-être des animaux, au travail forcé et à la main-d'œuvre enfantine.

## Gouvernance ESG

Le Conseil d'administration supervise et revoit l'approche, les politiques et les pratiques de la société en lien avec les questions ESG. Le conseil supervise également le programme de gestion du risque de la société, y compris sa conception, sa structure et l'évaluation de son efficacité. Les risques liés à la gouvernance, à la santé et à la sécurité en milieu de travail, à l'environnement et à l'éthique professionnelle font partie des risques surveillés et signalés par la direction au conseil d'administration.

Nous avons un parrain exécutif de l'approche ESG de l'entreprise, qui est responsable de l'intégration de l'ESG dans les activités de l'entreprise. Divers comités de gestion sont responsables de l'établissement des priorités et de la mise en œuvre et du suivi de plusieurs initiatives liées à l'ESG dans l'ensemble de l'organisation.

## Conformité

La conformité demeure une priorité pour Loblaw, car elle favorise la confiance de nos intervenants. Nous respectons les obligations prescrites par les divers règlements et lois qui s'appliquent à notre entreprise, ainsi que les normes de conduite établies par notre conseil d'administration. Notre engagement en matière de conformité signifie que nos collègues comprennent les attentes et les risques associés à leur travail. Notre culture encourage les collègues à s'exprimer et à agir si cela s'avère nécessaire, et nos politiques et formations favorisent un comportement éthique et conforme. Dans le domaine du droit de la concurrence, nous avons eu la confirmation par un tiers que notre programme de conformité à la Loi sur la concurrence répond aux normes établies par l'[Organisation internationale de normalisation](#) (ISO).

# Confidentialité et cybersécurité

Alors que nous introduisons de nouvelles capacités technologiques dans la vie de nos clients et de nos collègues, nous veillons à prendre en compte les valeurs juridiques, éthiques et sociétales afin de bien faire les choses. Grâce à la technologie, nous accédons à de plus en plus de nouvelles capacités, dont de vastes quantités de données qui nous aident à prendre de meilleures décisions en tant qu'organisation et à améliorer l'expérience client. Cependant, nous reconnaissons que la confiance est essentielle pour assurer l'adhésion à cette nouvelle économie numérique. Nous devons nous assurer que nos clients ont confiance dans la façon dont nous traitons et gérons leurs informations personnelles, et nous nous efforçons de gagner et de conserver leur confiance en protégeant avec vigilance leurs informations personnelles et en utilisant les données d'une manière responsable qui génère de la valeur et se fonde sur le respect.

## Confidentialité

Dans de nombreux secteurs de notre entreprise, nous consignons et gérons les renseignements personnels et les renseignements médicaux personnels de nos clients et de nos collègues. Ce type d'information est crucial pour notre entreprise et est appelé à devenir plus répandu au fur et à mesure que nos programmes et services liés à la fidélisation, aux finances, à la pharmacie, à la santé et au bien-être et au commerce omnicanal continueront à se déployer. Nos clients et nos collègues s'attendent à ce que nous protégeons leurs informations personnelles conformément à toutes les réglementations et aux pratiques exemplaires.

Il est important que nous comprenions la responsabilité qui vient avec la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels. Nous nous efforçons de protéger les renseignements personnels en maintenant des mesures de protection physiques, procédurales et techniques appropriées. Celles-ci permettent d'éviter la perte, le mauvais usage, l'accès non autorisé, la divulgation ou la modification des renseignements personnels. Les principes suivants guident notre approche :

- Nous ferons preuve de transparence à l'égard de nos pratiques en matière de confidentialité et de la façon dont nous traitons les renseignements personnels
- Nous utiliserons les renseignements personnels de nos clients afin de rehausser leur expérience client
- Nous protégerons les renseignements personnels et les traiterons de façon responsable

Nous nous engageons à être clairs sur la manière dont les informations personnelles sont utilisées et à veiller à ce que notre approche soit facilement accessible et compréhensible. Pour ce faire, nous publions nos politiques de confidentialité sur notre site Web d'entreprise et décrivons les mesures que nous prenons pour protéger les informations personnelles, ainsi que la manière dont les clients peuvent demander des renseignements et faire part de leurs préoccupations concernant la collecte, le partage et l'utilisation de leurs informations personnelles. Nous nous engageons à développer des processus qui augmentent la protection de la vie privée et à intégrer des mesures de protection dans notre stratégie d'affaires, notre culture et nos activités courantes.

[Politique de confidentialité de Loblaw](#)

[Avis relatif au respect de la vie privée – Programme de fidélisation](#)

[Avis relatif au respect de la vie privée – Services de santé](#)

[Avis relatif à la publicité personnalisée et au service Loblaw Media](#)

[Avis relatif au respect de la vie privée – Services financiers Le Choix du Président<sup>MD</sup>](#)

[Avis relatif au respect de la vie privée – Assurance PC<sup>MD</sup>](#)



## Surveillance

Notre Bureau de la protection de la vie privée supervise le programme de protection de la vie privée afin d'évaluer si les pratiques de traitement des données sont gérées de manière responsable et en conformité avec les lois, politiques et procédures relatives à la protection de la vie privée. Le Bureau a mis en œuvre un processus de revue des initiatives liées aux données et travaille à l'évolution des stratégies et des processus de gestion de la confidentialité et des données afin de suivre et de tenir compte des progrès technologiques qui pourraient avoir des répercussions sur la vie privée. Les atteintes à la vie privée réelles ou présumées sont signalées au Bureau aux fins d'enquête. Le Bureau passe en revue les politiques en matière de protection des renseignements personnels et les met à jour au besoin pour s'assurer que le contenu est pertinent et conforme à l'évolution des technologies et des lois, et pour continuer à répondre aux besoins et aux attentes de nos clients.

## Cybersécurité

Afin de protéger nos systèmes et nos informations, nous avons mis en œuvre des mesures de sécurité en

matière de cybersécurité et de données, y compris la sensibilisation et la formation des employés, et nous avons fourni des renseignements mis à jour tout au long de l'année pour alerter tous nos collègues des nouveaux risques potentiels de cybersécurité. Nous effectuons régulièrement des contrôles et des tests de sécurité, ainsi que l'entretien régulier des systèmes de protection. Nous élaborons également des plans d'urgence en cas de compromission de nos systèmes et de nos renseignements. De plus, nous avons mis en œuvre la prévention des pertes de données et l'authentification multifactorielle, afin de fournir une défense et de réduire le risque d'accès non autorisé aux renseignements confidentiels.

Nous avons lancé un programme de gestion des fournisseurs pour surveiller les fournisseurs et les partenaires clés qui traitent ce type d'information afin d'évaluer la solidité de leurs programmes et contrôles de sécurité.

Nous révisons et mettons à niveau continuellement la gouvernance de notre programme de sécurité des données pour tenir compte des changements technologiques, des risques potentiels et des besoins de l'entreprise. Notre programme est assujéti à des vérifications internes, externes et réglementaires, et utilise les pratiques de l'industrie en matière d'évaluation, de tests de pénétration, d'analyses comparatives et de suivi de la maturité en matière de contrôle de la sécurité, y compris le Forum sur la sécurité de l'information (ISF) et la Norme de sécurité sur les données de l'industrie des cartes de paiement (PCI DSS). Nous avons trois politiques internes (Politique sur la cybersécurité et la sécurité de l'information, Politique relative à l'utilisation acceptable des biens de TI et Politique sur l'utilisation acceptable des appareils mobiles) qui fournissent des conseils supplémentaires sur la gestion de la sécurité des données au sein de notre organisation.

# Responsabilité de la chaîne d'approvisionnement

Nous nous sommes engagés à nous approvisionner de façon responsable et nous travaillons depuis de nombreuses années à améliorer la transparence et la traçabilité au sein de notre chaîne d'approvisionnement. Pour respecter cet engagement, nous devons mener nos activités de façon éthique et honnête. Afin de préserver la confiance que nos intervenants ont en nous, nous comptons sur notre réseau de fournisseurs pour qu'ils s'engagent à respecter nos normes élevées en termes d'intégrité, de valeurs et de principes d'exploitation. Grâce à divers programmes et politiques, nous tenons nos fournisseurs responsables et nous utilisons des processus de certification environnementale et sociale afin d'énoncer clairement nos attentes et ajouter de la crédibilité à nos normes d'approvisionnement grâce à l'endossement de tiers.

## Code de conduite des fournisseurs

Notre [Code de conduite des fournisseurs \(code des fournisseurs\)](#) s'applique aux producteurs et aux fabricants nationaux et étrangers qui nous fournissent des biens et des services. Il met l'accent sur les droits et la protection des travailleurs, en insistant particulièrement sur l'importance de protéger les droits de la personne et de préserver des conditions de travail sécuritaires des travailleurs dans notre chaîne d'approvisionnement. Cela comprend les politiques interdisant le travail par des enfants, forcé ou faisant l'objet d'un quelconque trafic, ainsi que toute forme de discrimination, d'intimidation, d'abus, de harcèlement ou de violence à l'égard de ces travailleurs. Nous exigeons que nos fournisseurs partagent notre Code avec leurs contracteurs, mandataires, sous-traitants et sous-agents, y compris les agences de main-d'œuvre qui participent à la prestation de biens ou à la prestation de services pour Loblaw. De plus, notre Code des fournisseurs exige le respect des lois sur la liberté d'association des travailleurs et le droit de négocier collectivement leurs conditions d'emploi, notamment l'indemnisation et les heures de travail. Notre Code des fournisseurs est géré par notre Service de la conformité et de l'éthique et est révisé chaque année et mis à jour au besoin.

## Ligne Action-Intégrité

En 2019, notre Service de la conformité et de l'éthique a travaillé avec des experts tiers pour améliorer et relancer notre ligne [Action-Intégrité](#) (LAI - 1-800-525-7868) en la publicisant de manière proactive auprès des collègues et des employés de notre réseau avec un message simple : « Dites-le! ». Ce programme encourage le signalement d'activités suspectes et de pratiques contraires à l'éthique, ainsi que la non-conformité et le non-respect présumé des lois, des règlements, de nos codes de conduite et des politiques et procédures de l'entreprise. Le programme a été étendu à nos fournisseurs en 2020 et est accessible sur notre site Web d'entreprise en anglais, en français, en mandarin, en cantonais, en pendjabi, en espagnol et en coréen.

Les rapports reçus par l'intermédiaire de l'LAI sont gérés par le Service de la conformité et de l'éthique et font l'objet d'une enquête, le cas échéant, avec la supervision de la gouvernance fournie par le Comité de gestion des risques et de la conformité du conseil.



## Droits de la personne

Nos clients ont confiance que les produits que nous vendons dans nos magasins proviennent de fournisseurs qui offrent des conditions de travail sécuritaires et équitables à leurs employés. Nous partageons cette préoccupation et nous l'avons communiquée dans notre [Position sur les droits de la personne](#), publiée en 2020. Compte tenu de notre portée et de notre envergure, nous reconnaissons notre responsabilité quant au respect et à la protection des droits de de ceux qui travaillent directement pour Loblaw, ainsi que de nombreux travailleurs, y compris les travailleurs migrants et temporaires, employés au sein de notre chaîne d'approvisionnement élargie. Nous ne tolérons aucune forme de discrimination, d'intimidation, d'abus, de harcèlement ou de violence, et nous maintenons une politique de tolérance zéro pour certaines infractions à notre Code à l'intention des fournisseurs, y compris le travail par des enfants, forcé ou faisant l'objet d'un quelconque trafic. Par l'entremise de notre Code des fournisseurs, nous communiquons à nos fournisseurs que nous nous attendons à ce qu'ils respectent les droits de la personne dans le cadre de leurs activités et nous nous engageons à les soutenir dans leurs efforts.

## Vérifications des usines et de la conformité de la chaîne d'approvisionnement

Notre équipe de gestionnaires de la conformité des vérifications et de vérificateurs de la production veille à ce que des évaluations des conditions en milieu de travail soient effectuées et que nos produits proviennent d'usines approuvées et autorisées.

Nos vérificateurs mettent l'accent sur les droits et la sécurité des travailleurs en procédant à des examens et à des évaluations pour s'assurer, entre autres, que la main-d'œuvre est volontaire et que les travailleurs sont correctement rémunérés et qu'ils ne sont pas exploités. Ils s'assurent également que les usines respectent les lois et les normes relatives à l'âge d'emploi, que les heures de travail ne sont pas excessives et conformes aux lois et aux normes locales, et que les installations respectent les lois et règlements en matière de santé et de sécurité. Nous demandons également la tenue d'évaluations de la sécurité des incendies et des structures en Asie du Sud-Est. Nous nous attendons à ce que nos fournisseurs collaborent lors de ces évaluations et qu'ils maintiennent des registres et des documents appropriés pour démontrer leur conformité. Notre approche s'appuie sur l'apport d'experts de l'industrie, d'organisations non gouvernementales (ONG) et d'intervenants.

Les infractions au Code des fournisseurs sont signalées à notre Service de la conformité et de l'éthique et à notre Service de conformité de la chaîne d'approvisionnement. Nous évaluons la gravité des infractions afin de déterminer les plans de mesures correctives appropriés pour régler les problèmes de non-conformité. Des infractions graves ou répétées de la part d'un fournisseur peuvent entraîner la radiation permanente des usines ou fournisseurs en question. Nous émettons uniquement des bons de commande aux fournisseurs qui respectent nos exigences en matière de vérification des usines et qui continuent de se conformer à nos normes. En 2020, nous avons passé en revue et effectué 2 453 vérifications dans plus de 2 100 usines actives à l'échelle mondiale, pour nous assurer qu'elles demeurent conformes.

Vérifications d'usines			
2017	2018	2019	2020
1 783	1 928	1 880	2 453

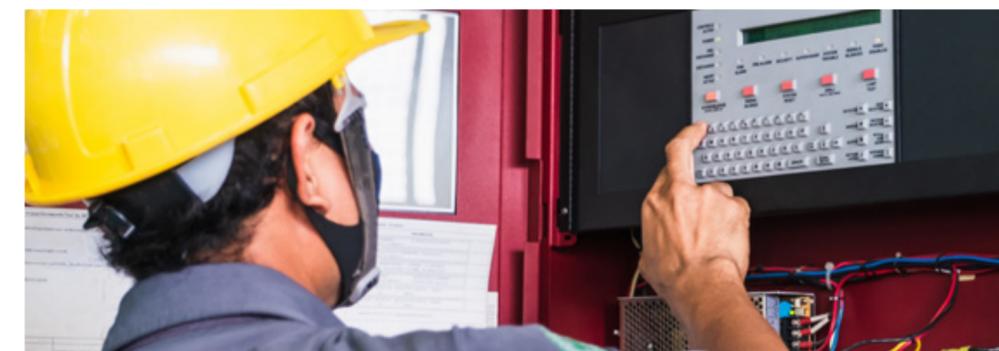


## Collaboration et amélioration continue

Nous avons à la fois la possibilité et la responsabilité de faire une différence dans l'ensemble de nos activités et de notre chaîne d'approvisionnement. Les améliorations visant à soutenir la protection et le maintien de bonnes conditions de travail des travailleurs les plus vulnérables partout dans le monde exigeront la collaboration des entreprises, de la société civile et des gouvernements.

Nous demeurons engagés à améliorer les conditions de travail sécuritaires au Bangladesh et continuons de faire partie de [l'Entente relative à la sécurité des édifices et à la prévention des incendies au Bangladesh](#) (l'« Accord »). En 2020, nous avons également appuyé le tout nouveau [Ready-Made Garments \(RMG\) Sustainability Council \(RSC\)](#), qui a pour mission d'assurer la sécurité des bâtiments et de poursuivre la formation des travailleurs au Bangladesh.

Nous publions une [liste des usines](#) qui nous approvisionnent en vêtements et en chaussures sur notre site Web d'entreprise et nous la mettons à jour deux fois par année pour nous assurer qu'elle soit pertinente et significative.



## Coton

Nous nous sommes engagés auprès de nos fournisseurs de vêtements et de chaussures Joe Fresh<sup>MD</sup> afin qu'ils ne s'approvisionnent aucunement en coton produit en Ouzbékistan et au Turkménistan, car il est largement prouvé que ces pays ont recours au travail forcé et au travail des enfants pour leurs récoltes de coton. Au début de 2021, nous avons élargi la portée de cet engagement pour inclure la Région autonome ouïghoure du Xinjiang en Chine.

# Sécurité des aliments et des produits



## Sécurité des aliments

La sécurité des aliments, l'assurance de la qualité et la conformité réglementaire sont des éléments fondamentaux chez Loblaw. Nous travaillons avec nos directeurs et propriétaires de magasin, nos partenaires de la chaîne d'approvisionnement et nos nombreux fournisseurs pour maintenir des normes strictes en matière de sécurité des aliments qui sont conformes aux exigences réglementaires. Nos équipes de l'assurance de la qualité et de la sécurité des aliments gèrent, passent en revue et mettent à jour nos normes afin d'élaborer des programmes d'assurance qualité et de sécurité des aliments rigoureux, car nous nous soucions de la sécurité des produits que nous vendons dans nos magasins.

Loblaw est un important importateur de produits alimentaires. Notre solide système de gestion des données permet d'assurer la conformité et la surveillance quant aux exigences de certification et de traçabilité que nous impose la Loi sur la salubrité des aliments au Canada. Nos produits de marques contrôlées font l'objet d'un examen minutieux à toutes les phases de développement, de lancement et de revues périodiques. Les spécifications sont établies, testées et évaluées à diverses étapes du cycle de vie des produits. Le respect de normes strictes de sécurité et de qualité des produits ainsi assurées, ce qui permet à nos clients d'avoir confiance à l'effet que nos produits sont sécuritaires et de qualité élevée, et qu'ils proviennent de fournisseurs certifiés.

En cas de problème avec un produit, nos programmes nous permettent d'enquêter rapidement sur le produit, de l'évaluer et, au besoin, de le retirer de la vente et de la distribution. Le rappel d'un produit comprend un avis à nos partenaires au niveau du magasin et de la chaîne d'approvisionnement pour retirer le produit de l'inventaire, ainsi que l'exécution d'un plan de communication à l'intention nos clients. Le rappel de produits de marque contrôlée déclenche un processus d'enquête auprès de nos fournisseurs afin que la cause du problème soit bien identifiée et que les mesures nécessaires soient mises en place pour éviter toute occurrence future. En 2020, nous avons effectué sept rappels publics de nos produits alimentaires de marque contrôlée pour assurer la sécurité de nos clients.



## Vêtements et chaussures

Notre objectif est de produire des produits qui répondent et surpassent les attentes de nos clients en matière de qualité, de performance et de sécurité des produits. Les normes d'assurance de la qualité de Joe Fresh<sup>MD</sup> pour les vêtements et les chaussures ont été élaborées pour respecter ou surpasser les exigences gouvernementales en matière de sécurité au Canada et aux États-Unis. En 2020, nous avons élargi la portée de notre liste de substances réglementées (LSR) afin d'inclure des lignes directrices plus rigoureuses et de répondre aux nouvelles exigences des États-Unis en matière de produits chimiques à risque élevé pour les enfants. La LSR vise à fournir à tous les fabricants de Joe Fresh<sup>MD</sup> des renseignements sur les règlements et les lois qui restreignent ou interdisent certains produits chimiques et substances entrant dans les produits finis vendus.



# Bien-être des animaux

**Loblaw est l'un des plus gros acheteurs et vendeurs de viande, de volaille, d'œufs et de produits laitiers au Canada. Nos clients comptent sur nous pour se procurer des aliments sûrs et de grande qualité dont l'approvisionnement se fait de façon responsable et qui sont produits sans cruauté envers les animaux.**

Les questions de bien-être animal sont complexes et à multiples facettes, et les avancées nécessitent une collaboration positive entre les parties prenantes et du temps pour être résolues. Nous nous engageons à apporter des améliorations raisonnées et continues aux normes de bien-être des animaux auprès de l'ensemble de notre communauté de fournisseurs et à définir nos attentes dans notre Code de conduite à l'intention des fournisseurs. Nos actions sont guidées par les attentes de nos clients, notre engagement auprès des associations industrielles, les meilleures pratiques de l'industrie, les relations avec les fournisseurs, ainsi que les conseils et le soutien de conseillers scientifiques éminents – tous des facteurs reflétés dans notre documentation sur [les principes de protection des animaux](#).

## **Notre approche visant à améliorer la protection des animaux :**

- S'engager auprès du [Conseil national pour les soins aux animaux d'élevage](#) (CNSAE) et collaborer avec ce dernier pour élaborer des Codes de portée nationale favorisant le bien-être et la protection des animaux d'élevage, qui sont basés sur la science et qui reflètent les valeurs des consommateurs canadiens.
- Encourager les fournisseurs à adopter des pratiques exemplaires en matière de traitement des animaux et effectuer une deuxième vérification ou une vérification par un tiers.
- Rendre compte régulièrement des progrès accomplis en matière de bien-être animal.
- Financer des projets de recherche pertinents pour améliorer les pratiques de production animale et identifier les inquiétudes du public.
- Rester à l'affût des plus récentes technologies en matière de protection des animaux.

## **Fibres interdites**

Notre division Joe Fresh<sup>MD</sup> demeure déterminée à faire preuve d'éthique quant à l'approvisionnement et au traitement humain des animaux. Nous avons banni la fourrure de tous nos produits et nous n'utilisons aucun matériau fabriqué entièrement ou en partie de laine angora (chèvre angora) ou de poils d'angora (lapin angora). De plus, nous nous engageons à étiqueter de façon claire et appropriée tous les matériaux synthétiques qui ressemblent à des sous-produits animaux.



## **Mise à jour sur les engagements concernant les œufs et le porc**

En 2013, nous avons annoncé notre intention de nous approvisionner en porc élevé en gestation libre d'ici 2022, et en 2016, nous avons également annoncé notre intention de nous approvisionner qu'en œufs provenant de poules élevées en liberté d'ici 2025.

Une fois ces annonces faites, nous avons travaillé avec nos fournisseurs pour atteindre ces objectifs ambitieux. Malheureusement, il est devenu évident que nos fournisseurs ne seront pas en mesure de respecter ces échéances. Bien que nous soyons fiers de certains des progrès réalisés à ce jour, notamment le fait que tous les œufs en coquille le Choix du Président<sup>MD</sup> proviennent maintenant de poules élevées en liberté et qu'environ 30 % du porc PC<sup>MD</sup> Simplement bon<sup>MD</sup> provienne de porc élevé en stabulation libre sans cage de gestation, nous sommes déçus de ne pas être en mesure d'atteindre ces objectifs ou de devoir les rapporter à une date ultérieure.

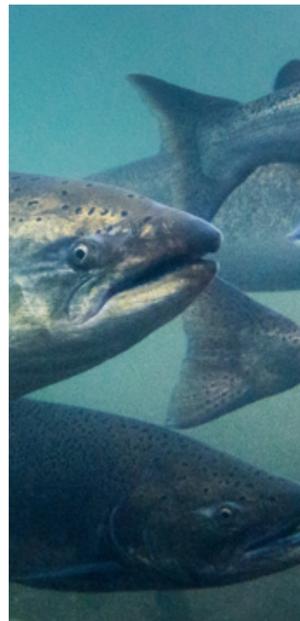
À l'avenir, nous suivrons les normes et les échéanciers établis par le CNSAE, puisqu'ils sont mieux positionnés pour guider notre industrie quant aux améliorations liées au bien-être des animaux.

# Approvisionnement responsable

Nos parties prenantes s'attendent à ce que nous prenions les mesures nécessaires pour promouvoir la santé et la vitalité de nos sources d'approvisionnement alimentaires, et pour nous assurer que nos produits proviennent de sources durables et sécuritaires. Cela signifie qu'il faut surveiller certains produits à risque à partir de leur origine et appliquer des contrôles, comme la certification d'un tiers, pour s'assurer qu'ils font l'objet d'un approvisionnement responsable. Compte tenu de notre portée et de notre envergure, nous pouvons réduire les répercussions sociales et environnementales dans l'ensemble de notre chaîne d'approvisionnement en faisant des choix plus responsables.

## Produits de la mer durables

Depuis plus de dix ans, nous offrons des produits de la mer certifiés durables au Canada, car ils sont importants pour nos clients et pour notre entreprise. Nous voulons nous assurer que les produits de la mer que nous savourons aujourd'hui seront disponibles pour les générations à venir. L'approvisionnement en produits de la mer issus de la pêche durable, qu'il s'agisse de stocks sauvages ou d'élevage, nécessite une meilleure protection des habitats aquatiques et un plus grand souci des pratiques de pêche responsables. Nous sommes fiers d'offrir plus de 150 produits certifiés par le [MSC](#) et [l'ASC](#) dans nos magasins, dont plus de 75 produits de marques contrôlées.



## Huile de palme

L'huile de palme est un ingrédient entrant dans la composition d'une large gamme de produits, mais il a été prouvé que la croissance rapide de cette industrie est liée à la déforestation et à la dégradation des tourbières. En 2015, tous nos produits de marque contrôlée contenant des ingrédients à base d'huile de palme respectaient au moins l'une des quatre méthodes de la chaîne d'approvisionnement de la [Table ronde sur l'huile de palme durable](#) (RSPO) : préservation de l'identité, ségrégation, balance de masse ou « Book & Claim ». Vous trouverez de plus amples renseignements dans notre [Communication annuelle des progrès](#).



## Café et cacao

Nous sommes fiers d'offrir des produits de café certifiés Rainforest Alliance sous la gamme de produits de café à origine unique le Choix du Président<sup>MD</sup>. [Rainforest Alliance](#) aide les producteurs de café en leur enseignant des méthodes qui permettent d'augmenter leur rendement tout en préservant la santé des terres pour les générations futures. Les exploitations agricoles certifiées Rainforest Alliance<sup>MC</sup> font l'objet d'une vérification annuelle selon une norme rigoureuse comportant des critères environnementaux, sociaux et économiques précis. Ces normes ont pour but de protéger la biodiversité, de procurer des avantages financiers aux agriculteurs et favoriser une culture fondée sur le respect pour les travailleurs et les communautés locales.

La demande pour du cacao provenant de sources responsables augmente à l'échelle mondiale. L'approvisionnement en cacao certifié Rainforest Alliance permet de répondre à des enjeux tels que le vieillissement des stocks d'arbres, l'utilisation inadéquate de produits chimiques, la déforestation non contrôlée, les conditions de travail et les faibles revenus des agriculteurs. En nous approvisionnant en cacao certifié Rainforest Alliance pour nos Barres d'or Le Choix du Président<sup>MD</sup>, nous soutenons une culture plus durable du cacao, et nous continuons d'explorer les possibilités de remplacer d'autres produits de marques contrôlées par du cacao provenant de sources responsables.



Part of the **RAINFOREST ALLIANCE**



En 2017, la Rainforest Alliance et [UTZ](#), deux des plus importants organismes de certification en matière de durabilité au monde, ont annoncé leur intention de fusionner leurs programmes. En 2020, nous avons commencé à faire la transition de nos produits de cacao de marque contrôlée qui utilisent actuellement le logo UTZ vers le nouveau logo Rainforest Alliance, et nous prévoyons continuer à étendre notre offre répondant aux normes du programme de certification Rainforest Alliance. Nous offrons actuellement près de 50 produits contenant des ingrédients provenant de fermes certifiées UTZ ou Rainforest Alliance.



## Approvisionnement local

Nous sommes très fiers d'offrir un vaste éventail de fruits et de légumes frais cultivés au Canada. En achetant plus localement, nous pouvons offrir des produits plus frais à nos clients et investir dans les communautés agricoles du Canada. En 2018, nous nous sommes engagés à augmenter nos achats de fruits et légumes cultivés au Canada de 150 millions de dollars d'ici 2025, en favorisant davantage l'approvisionnement local plutôt que l'importation. Les progrès par rapport à cet objectif sont en cours. En 2020, nous avons augmenté nos achats de fruits et légumes cultivés au Canada, ceux-ci s'étant accrus de près de 20 %, pour un total d'environ 1 milliard de dollars de produits provenant de plus de 400 producteurs et emballeurs canadiens.

- Nous avons appuyé l'expansion de la culture traditionnelle et de l'agriculture en serres au Canada et nous avons acheté auprès de producteurs locaux plus d'un million de kilogrammes de fraises provenant de serres à l'échelle nationale. Nous sommes maintenant en mesure d'offrir des fraises cultivées en serres dans l'Ouest du Canada.
- À l'échelle nationale, nous avons travaillé étroitement de concert avec nos producteurs de pommes pour élargir notre assortiment de produits biologiques locaux. Au terme de la quatrième année du programme, les pommes biologiques cultivées au Canada représentent environ 25 % de tous les achats annuels de pommes biologiques.
- Nous avons collaboré étroitement avec un producteur de carottes local pour favoriser un processus de croissance breveté qui permet d'offrir des carottes locales en dehors des périodes de disponibilité traditionnelles.



## sans nom<sup>MD</sup> Simple et vérifié<sup>MC</sup>

Nos clients se soucient des ingrédients entrant dans la composition de leurs repas. C'est pourquoi nous avons créé le symbole [sans nom<sup>MD</sup> Simple et vérifié<sup>MC</sup>](#) en 2018. Le symbole Simple et vérifié<sup>MC</sup> aide à identifier facilement les produits sans nom<sup>MD</sup> qui ne contiennent aucun de ces dix ingrédients : couleurs synthétiques\*, arômes artificiels, glutamate de sodium\*\*, BHA/BHT/TBHQ, huiles hydrogénées, édulcorants artificiels, alcools de sucre, azodicarbonamide, polydextrose et huiles végétales bromées. En 2020, nous avons élargi la sélection de produits arborant le symbole sans nom<sup>MD</sup> Simple et vérifié<sup>MC</sup>, qui compte maintenant plus de 1 000 produits.

\* telles que définies par la réglementation canadienne  
\*\* à l'exception de ceux présents naturellement



# Annexe

- 41 Table des matières GRI
- 46 Tableau récapitulatif des sujets importants
- 50 Déclaration du SASB

# Table des matières GRI

Ce rapport a été préparé en conformité avec les normes de présentation de l'information durable de la Global Reporting Initiative 2016 (normes GRI), et fait référence à certaines divulgations relatives à ces normes. À la suite de cette table des matières, nous vous présentons un tableau récapitulatif des sujets importants apparaissant dans notre évaluation sur l'importance relative, et nous établissons une correspondance entre ces sujets et les sections de ce rapport concernant certains sujets faisant l'objet d'une déclaration GRI.

Déclaration GRI	Titre de la déclaration	Numéro de déclaration	Références et liens
Déclarations générales			
Profil organisationnel			
GRI 102 : Déclarations générales 2016	Nom de l'organisation	102-1	Les Compagnies Loblaw Limitée (« Loblaw »)
	Activités, marques, produits et services	102-2	<a href="#">Rapport annuel 2020</a> (p. 8 à 11) <a href="#">Notice annuelle 2020</a> (p. 5 à 11)
	Emplacement du siège social de l'organisation	102-3	<a href="#">Notice annuelle 2020</a> (p. 5)
	Emplacement des opérations	102-4	<a href="#">Notice annuelle 2020</a> (p. 7)
	Propriété et formulaire juridique	102-5	<a href="#">Notice annuelle 2020</a> (p. 5 et 35) <a href="#">Rapport annuel 2020</a> (p. 134)
	Marchés desservis	102-6	<a href="#">Notice annuelle 2020</a> (p. 5 à 11)
	Envergure de l'organisation	102-7	<a href="#">Notice annuelle 2020</a> (p. 5 à 11) <a href="#">Rapport annuel 2020</a> (p. 72 à 142)
	Renseignements sur les employés et les autres travailleurs	102-8	Rapport de RSE 2020 - <a href="#">Nos collègues</a> (p. 27 et 28) <a href="#">Notice annuelle 2020</a> (p. 10) <a href="#">Circulaire de sollicitation de procurations par la direction de 2021</a> (p. 36 et 43-44)

Déclaration GRI	Titre de la déclaration	Numéro de déclaration	Références et liens
GRI 102 : Déclarations générales 2016	Chaîne d'approvisionnement	102-9	Rapport de RSE 2020 - <a href="#">Responsabilité de la chaîne d'approvisionnement</a> (p. 34-35) <a href="#">Liste des usines</a> <a href="#">Notice annuelle 2020</a> (p. 9)
	Changements importants apportés à l'organisation et à sa chaîne d'approvisionnement	102-10	Aucun changement important n'a été apporté aux activités de l'organisation ou à sa chaîne d'approvisionnement au cours de l'année civile 2020.
	Principe ou approche de précaution	102-11	Principe ou approche de précaution.
	Initiatives externes	102-12	Loblaw s'engage dans diverses initiatives externes. Certains sont mentionnés dans le rapport de RSE 2020 et aux pages 45 et 46 de la <a href="#">circulaire de sollicitation de procurations par la direction de 2021</a> .
	Memberships et associations	102-13	Loblaw s'est associée à de nombreux organismes pour donner vie à la raison d'être de notre entreprise, soit aider les Canadiens à Vivre bien, vivre pleinement. Certains sont mentionnés dans le rapport de RSE 2020 et aux pages 45 et 46 de la <a href="#">circulaire de sollicitation de procurations par la direction de 2021</a> .
<b>Stratégie</b>			
GRI 102 : Déclarations générales 2016	Déclaration du décideur principal	102-14	<a href="#">Rapport annuel 2020</a> (p. 5 à 7) Rapport de RSE 2020 – <a href="#">Diriger le changement qui compte pour les Canadiens</a> (p. 3)
	Les principaux impacts, risques et occasions	102-15	<a href="#">Notice annuelle 2020</a> (p. 15 à 26) <a href="#">Rapport annuel 2020</a> (p. 39 à 49) Rapport de RSE 2020 – <a href="#">Notre approche concernant l'ESG</a> (p. 7)
<b>Éthique et intégrité</b>			
GRI 102 : Déclarations générales 2016	Valeurs, principes, critères et normes de comportement	102-16	Rapport de RSE 2020 – <a href="#">Notre approche concernant l'ESG</a> (p. 7), <a href="#">Gouvernance d'entreprise</a> (p. 32) <a href="#">Code de conduite de Loblaw</a> <a href="#">Circulaire de sollicitation de procurations par la direction de 2021</a> (p. 41 à 47)
	Mécanismes - Conseils et préoccupations en matière d'éthique	102-17	Rapport de RSE 2020 – <a href="#">Notre approche concernant l'ESG</a> (p. 7), <a href="#">Gouvernance d'entreprise</a> (p. 32) <a href="#">Ligne Action-Intégrité</a> <a href="#">Circulaire de sollicitation de procurations par la direction de 2021</a> (p. 44 et 45)

Déclaration GRI	Titre de la déclaration	Numéro de déclaration	Références et liens
<b>Gouvernance</b>			
GRI 102 : Déclarations générales 2016	Structure de gouvernance	102-18	<a href="#">Circulaire de sollicitation de procurations par la direction de 2021</a> (p. 22 à 47) <a href="#">Rapport annuel 2020</a> (p. 14 à 16) Rapport de RSE 2020 – <a href="#">Gouvernance d'entreprise</a> (p. 32) <a href="#">Web de l'entreprise</a>
	Délégation d'autorité	102-19	<a href="#">Circulaire de sollicitation de procurations par la direction de 2021</a> (p. 32 à 47)
	Responsabilité en termes de questions économiques, environnementales et sociales au niveau de la direction	102-20	<a href="#">Circulaire de sollicitation de procurations par la direction de 2021</a> (p. 24 à 26 et p. 32 à 47)
	Consultation d'intervenants sur des sujets économiques, environnementaux et sociaux	102-21	Rapport de RSE 2020 – <a href="#">Engagement des intervenants</a> (p. 8)
	Composition de l'organe de gouvernance le plus élevé et de ses comités	102-22	<a href="#">Circulaire de sollicitation de procurations par la direction de 2021</a> (p. 6 à 17 et p. 22 à 31) <a href="#">Rapport annuel 2020</a> (p. 14 à 16)
	Président du plus haut organe de gouvernance	102-23	<a href="#">Circulaire de sollicitation de procurations par la direction de 2021</a> (p. 17 et p. 37 à 39)
	Nomination et sélection du plus haut organe de gouvernance	102-24	<a href="#">Circulaire de sollicitation de procurations par la direction de 2021</a> (6 à 17 et p. 32 à 47)
	Conflits d'intérêts	102-25	<a href="#">Circulaire de sollicitation de procurations par la direction de 2021</a> (p. 32 à 47)
	Rôles du plus haut organe de gouvernance dans l'établissement de la raison d'être, des valeurs et de la stratégie	102-26	<a href="#">Circulaire de sollicitation de procurations par la direction de 2021</a> (p. 24 à 26 et p. 32 à 47)
	Connaissance collective des impacts économiques, environnementaux et sociaux	102-27	<a href="#">Circulaire de sollicitation de procurations par la direction de 2021</a> (p. 41 et 42)
	Évaluer le rendement du plus haut organe de gouvernance	102-28	<a href="#">Circulaire de sollicitation de procurations par la direction de 2021</a> (p. 36 à 39 et p. 42)
	Cibler et gérer les impacts économiques, environnementaux et sociaux	102-29	<a href="#">Circulaire de sollicitation de procurations par la direction de 2021</a> (p. 24 à 26 et p. 32 à 47) Rapport de RSE 2020 – <a href="#">Notre approche concernant l'ESG</a> (p. 7), <a href="#">Engagement des intervenants</a> (p. 8)
Efficacité des processus de gestion des risques	102-30	<a href="#">Circulaire de sollicitation de procurations par la direction de 2021</a> (p. 24 à 26, p. 36 à 37 et p. 42) <a href="#">Notice annuelle 2020</a> (p. 15 et 16) <a href="#">Rapport annuel 2020</a> (p. 39 et 40)	

Déclaration GRI	Titre de la déclaration	Numéro de déclaration	Références et liens
GRI 102 : Déclarations générales 2016	Examen des sujets économiques, environnementaux et sociaux	102-31	<a href="#">Circulaire de sollicitation de procurations par la direction de 2021</a> (p. 24 à 26 et p. 40 à 42)
	Rôle du plus haut organe de gouvernance dans la production de rapports sur la durabilité	102-32	<a href="#">Circulaire de sollicitation de procurations par la direction de 2021</a> (p. 24 à 26 et p. 41)
	Communication des préoccupations critiques à l'organe de gouvernance le plus élevé	102-33	<a href="#">Circulaire de sollicitation de procurations par la direction de 2021</a> (p. 81)
	Politiques en matière de rémunération	102-35	<a href="#">Circulaire de sollicitation de procurations par la direction de 2021</a> (p. 18 à 21 et p. 48 à 80)
	Processus de détermination de la rémunération	102-36	<a href="#">Circulaire de sollicitation de procurations par la direction de 2021</a> (p. 18 à 21 et p. 48 à 80)
	Participation des intervenants au processus de rémunération	102-37	<a href="#">Circulaire de sollicitation de procurations par la direction de 2021</a> (p. 20) Rapport des résultats du vote pour l'Assemblée annuelle des actionnaires tenue le 30 avril 2020.
<b>Engagement des intervenants</b>			
GRI 102 : Déclarations générales 2016	Liste des groupes d'intervenants	102-40	Rapport de RSE 2020 – <a href="#">Engagement des intervenants</a> (p. 8)
	Conventions collectives	102-41	Rapport de RSE 2020 – <a href="#">Relations avec les collègues</a> (p. 28)
	Cibler et sélectionner les intervenants	102-42	Rapport de RSE 2020 – <a href="#">Notre approche concernant l'ESG</a> (p. 7), <a href="#">Engagement des intervenants</a> (p. 8)
	Approche en matière d'engagement des intervenants	102-43	Rapport de RSE 2020 – <a href="#">Engagement des intervenants</a> (p. 8)
	Principaux sujets et préoccupations soulevés	102-44	Rapport de RSE 2020 – <a href="#">Engagement des intervenants</a> (p. 8)
<b>Pratiques en matière de production de rapports</b>			
GRI 102 : Déclarations générales 2016	Entités incluses dans les états financiers consolidés	102-45	<a href="#">Rapport annuel 2020</a> (p. 72 à 142)
	Définition du contenu et des limites du rapport	102-46	Rapport de RSE 2020 – <a href="#">Dans ce rapport</a> (p. 1)
	Liste des sujets importants	102-47	Rapport de RSE 2020 – <a href="#">Notre approche concernant l'ESG</a> (p. 7), <a href="#">Tableau récapitulatif des sujets importants</a> (p. 46-49)
	Reprises de la déclaration de renseignements	102-48	Aucune
	Changements apportés aux rapports	102-49	Aucun changement important n'a été apporté aux rapports.
	Période de rapport	102-50	Rapport de RSE 2020 – <a href="#">Dans ce rapport</a> (p. 1)
	Date du rapport le plus récent	102-51	Rapport de RSE 2020 – <a href="#">Dans ce rapport</a> (p. 1)

Déclaration GRI	Titre de la déclaration	Numéro de déclaration	Références et liens
GRI 102 : Déclarations générales 2016	Cycle de production de rapports	102-52	Annuellement
	Personne-ressource pour les questions concernant le rapport	102-53	Rapport de RSE 2020 – <a href="#">Dans ce rapport</a> (p. 1)
	Allégations liées à la production de rapports en conformité avec les normes GRI	102-54	Rapport de RSE 2020 – <a href="#">Dans ce rapport</a> (p. 1)
	Table des matières GRI	102-55	Rapport de RSE 2020 – Table des matières GRI et tableau récapitulatif des sujets importants (p. 41-49)
	Assurances externes	102-56	Ce rapport n'est pas assuré à l'externe.

# Tableau récapitulatif des sujets importants

Ce tableau correspond à l'évaluation de l'importance relative abordée dans [Notre approche concernant l'ESG](#), et comprend tous les sujets de notre matrice de l'importance relative inclus dans ce tableau. Certains indicateurs de GRI et du SASB ont été identifiés, incluant des références aux sections correspondantes de ce rapport pour plus d'information.

Sujets environnementaux	Définition	Indicateurs de déclaration GRI ou du SASB	Lien vers d'autres renseignements	Hierarchisation des sujets
Pratiques agricoles	Promouvoir les pratiques agricoles régénératives et soutenir la biodiversité par la gestion et l'éducation responsables des terres, ainsi que par l'amélioration de notre gamme de produits en offrant des produits qui respectent les normes sociales, économiques et environnementales établies en fonction des normes de certification de tiers.	GRI 103 : Approche de gestion SASB : <a href="#">FB-FR-430a</a>	<a href="#">Biodiversité</a> (p. 15) <a href="#">Durabilité des produits</a> (p. 19) <a href="#">Approvisionnement responsable</a> (p. 38-39) <a href="#">Code de conduite des fournisseurs</a>	Très élevé
Incidence sur le climat	Réduction de la consommation d'énergie et des émissions de gaz à effet de serre (GES) provenant des installations détenues et exploitées par la société, y compris les magasins de détail, les centres de distribution et les bureaux. Nous nous concentrons également sur la détermination et la réduction de la consommation d'énergie et des émissions de GES dans nos magasins franchisés et détenus par des pharmaciens propriétaires.	GRI 103 : Approche de gestion GRI 302-1 : Consommation d'énergie au sein de l'organisation GRI 305-1 : Émissions directes de GES (Scope 1) GRI 305-2 : Émissions indirectes de GES (Scope 2) GRI 305-3 : Autres émissions indirectes de GES (Scope 3) SASB: <a href="#">FB-FR-130a.1</a> , <a href="#">FB-FR-110b.1</a> , <a href="#">FB-FR-110b.2</a> , <a href="#">FB-FR-110b.3</a> , <a href="#">FB-FR-110a</a>	<a href="#">Action climatique</a> (p. 13-14) <a href="#">CDP</a>	Très élevé
Gaspillage alimentaire	S'attaquer au gaspillage alimentaire dans l'ensemble de notre chaîne de valeur par des investissements et des partenariats avec des entreprises et des organisations à but non lucratif pour aider à éliminer et à éviter l'enfouissement des déchets alimentaires, ainsi qu'à explorer les programmes et les possibilités de recyclage organique.	GRI 103 : Approche de gestion GRI 306-1 : La production de déchets et les répercussions importantes sur le gaspillage alimentaire GRI 306-2 : Gestion des impacts importants liés au gaspillage alimentaire GRI 306-3 : Déchets générés SASB: <a href="#">FB-FR-150a.1</a>	<a href="#">Gaspillage alimentaire</a> (p. 16)	Très élevé
Plastiques et emballages	Réduire et éliminer l'utilisation inutile de plastiques en mettant en œuvre des solutions innovantes réutilisables et des alternatives d'emballages recyclables grâce à des investissements et un engagement envers les principes de la responsabilité élargie du producteur.	GRI 103 : Approche de gestion SASB : <a href="#">FB-FR-430a.4</a>	<a href="#">Plastiques</a> (p. 17-18)	Très élevé
Eau	Réduire l'utilisation de l'eau dans nos activités et soutenir les efforts visant à conserver, protéger ou restaurer les sources d'eau douce.	Non adressé pour le moment.	Non adressé pour le moment.	Modéré

Sujets d'ordre social	Définition	Indicateurs de déclaration GRI ou du SASB	Lien vers d'autres renseignements	Hierarchisation des sujets
Engagement communautaire	Redonner aux collectivités où nous exerçons nos activités grâce à des dons, des engagements et des initiatives de bienfaisance qui sont conformes à nos engagements en matière de santé et de bien-être. Nos efforts se concentrent principalement sur les initiatives suivantes : la faim chez les enfants, la santé des femmes et les efforts de secours aux sinistrés. Nous finançons également la recherche afin de faire avancer les solutions liées aux défis alimentaires durables.	GRI 103 : Approche de gestion	<a href="#">Engagement communautaire</a> (p. 30) <a href="#">Rendement par rapport à nos objectifs</a> (p. 9)	Modéré
Expérience client	Améliorer l'expérience client en offrant constamment des produits et des services novateurs qui répondent aux attentes des clients et offrent une valeur exceptionnelle. Nous avons recours à la technologie pour améliorer davantage l'expérience client grâce à diverses applications mobiles, dont PC Optimum <sup>MC</sup> et les Services financiers PC <sup>MD</sup> , les commandes et livraisons d'épicerie et de vêtements en ligne, et plus encore.	Ce problème ne correspond pas directement à une divulgation spécifique à un sujet GRI ou à un indicateur de SASB.	<a href="#">À propos de Loblaw</a> (p.2) <a href="#">Durabilité des produits</a> (p. 19) <a href="#">Santé et bien-être</a> (p. 23-24) <a href="#">Approvisionnement responsable</a> (p. 38-39)	Élevé
Diversité, équité et inclusion	Favoriser un milieu de travail diversifié, équitable et inclusif pour nos clients et nos collègues. Nous nous efforçons de créer un endroit plus accueillant peu importe l'orientation sexuelle, l'ethnie, l'âge ou les capacités afin de créer un environnement de non-discrimination.	GRI 103 : Approche de gestion GRI 405-1 : Diversité des organes de gouvernance et des employés	<a href="#">Diversité, équité et inclusion</a> (p. 25-26)	Très élevé
Accès à une saine alimentation	Offrir des prix concurrentiels, des économies de coûts et des incitatifs, et rendre les aliments accessibles aux personnes dans le besoin grâce à des dons, des activités de bienfaisance et des initiatives en lien avec la faim et la nutrition.	GRI 103 : Approche de gestion	<a href="#">Engagement dans la communauté</a> (p. 30)	Élevé
Sécurité des aliments et des produits	Assurer le plus haut niveau de sécurité et de qualité des produits grâce à une gestion responsable des produits chimiques. Nous veillons à ce que les produits que nous vendons soient sécuritaires et à réduire les risques dans le cadre de nos activités en respectant des normes d'industrie rigoureuses et en respectant les exigences légales. Nos processus robustes de traçabilité et de rappels des produits dépassent constamment les normes du secteur, s'adaptant et évoluant pour répondre aux complexités qui découlent des nouvelles plateformes numériques et d'achat.	GRI 103 : Approche de gestion SASB : <a href="#">FB-FR-250a.1</a> , <a href="#">FB-FR-250a.2</a>	<a href="#">Gestion des produits chimiques</a> (p. 20) <a href="#">Sécurité des aliments et des produits</a> (p. 36)	Élevé
Santé et sécurité	Offrir et maintenir un environnement de travail et de magasinage sécuritaire et sain pour nos collègues et nos clients.	GRI 103 : Approche de gestion GRI 403-9 : Blessures liées au travail	<a href="#">Santé et bien-être</a> (p. 29) <a href="#">Notre réponse à la COVID-19</a> (p. 5-6)	Très élevé

Sujets d'ordre social	Définition	Indicateurs de déclaration GRI ou du SASB	Lien vers d'autres renseignements	Hiérarchisation des sujets
Santé et bien-être	Rendre la santé et le bien-être pratiques et accessibles grâce à notre réseau d'épiceries et de pharmacies. Nos pharmacies aident les clients par l'entremise de la gestion des médicaments, de la prévention et du traitement des maladies, de services de diététistes, ainsi que de la gestion globale de la santé, et nous offrons un accès à des aliments nutritifs et à des solutions de rechange saines pour aider les clients à atteindre leurs objectifs en matière de vie saine.	Ce problème ne correspond pas directement à un sujet GRI nécessitant une divulgation ou à un indicateur de SASB.	<a href="#">Santé et bien-être</a> (p. 23-24) <a href="#">Notre réponse à la COVID-19</a> (p. 5-6)	Élevé
Pratiques de travail	Traiter et rémunérer les employés équitablement et conformément à la législation sur les droits de la personne, ainsi que respecter le droit à la négociation collective et la liberté d'association des employés.	GRI 103 : Approche de gestion GRI 401-1 : Nouveaux employés SASB : <a href="#">FB-FR-270a.3</a> , <a href="#">FB-FR-310a.2</a> , <a href="#">FB-FR-310a.3</a> , <a href="#">FB-FR-310a.4</a>	<a href="#">Nos collègues</a> (p. 27-28)	Très élevé
Étiquetage et commercialisation des produits	Offrir des informations claires et transparentes sur les produits afin d'améliorer l'expérience client. Nous travaillons avec les fournisseurs pour améliorer la sécurité et la transparence au sein de notre chaîne d'approvisionnement et communiquons l'information pertinente à nos clients.	SASB : <a href="#">FB-FR-270a.1</a> , <a href="#">FB-FR-270a.2</a>		Élevé
Attraction et rétention des talents	Créer une raison d'être et une culture d'inclusion qui favorisent la croissance de nos employés et nous engager à continuellement améliorer la façon dont nous attirons et fidélisons les employés.	GRI 103 : Approche de gestion	<a href="#">Nos collègues</a> (p. 27-28)	Très élevé

Sujets liés à la gouvernance	Définition	Indicateurs de déclaration GRI ou du SASB	Lien vers d'autres renseignements	Hierarchisation des sujets
Protection des animaux	Veiller au traitement humain des animaux par les fournisseurs de Loblaw conformément aux lignes directrices gouvernementales et reconnues par l'industrie. En tant que l'un des plus importants acheteurs et vendeurs de viande, de volaille, d'œufs, de produits de la mer et de produits laitiers au Canada, nos clients s'attendent à ce que les aliments qu'ils achètent soient sécuritaires, de haute qualité, de sources responsables et produits de façon humaine.	SASB : <a href="#">FB-FR-430a.2</a> , <a href="#">FB-FR-430a.3</a>	<a href="#">Bien-être des animaux</a> (p. 37)	Élevé
Gouvernance d'entreprise	Œuvrer en vertu d'une culture de transparence, de confiance, de responsabilité, de conformité et de bonne gouvernance d'entreprise. Engagement à mener nos activités commerciales de façon éthique, honnête et intègre au moyen de politiques, de procédures, de lignes directrices et de codes de conduite s'adressant à nos employés et nos fournisseurs.	GRI 103 : Approche de gestion	<a href="#">Gouvernance d'entreprise</a> (p. 32) <a href="#">Code de conduite des collègues</a> <a href="#">Circulaire de sollicitation de procurations par la direction de 2021</a>	Très élevé
Sécurité des données et confidentialité	Protéger la confidentialité et la sécurité des données des clients, des employés et des fournisseurs, et veiller à ce que les données soient recueillies, utilisées et partagées respectueusement et de façon responsable au moyen de politiques, de procédures et de normes solides.	GRI 103 : Approche de gestion SASB : <a href="#">FB-FR-230a.1</a> , <a href="#">FB-FR-230a.2</a>	<a href="#">Confidentialité et cybersécurité</a> (p. 33)	Très élevé
Transparence en matière de OGM	Offrir des aliments biologiques comme solution de rechange aux clients qui préfèrent ne pas consommer d'aliments renfermant des ingrédients pouvant contenir des OGM. L'étiquetage clair certifié biologique identifie les produits provenant de graines cultivées sans OGM et sans pesticides chimiques ni engrais synthétiques.	SASB : <a href="#">FB-FR-270a.3</a>	<a href="#">Durabilité des produits</a> (p. 19)	Modéré
Approvisionnement local	Investir dans les collectivités agricoles du Canada et s'engager à acheter plus de fruits et légumes cultivés au Canada afin d'offrir des fruits et légumes plus frais et de meilleure qualité dans nos magasins.	GRI 103 : Approche de gestion	<a href="#">Approvisionnement responsable</a> (p. 38-39)	Élevé
Approvisionnement responsable	Faire preuve de leadership au sein de l'industrie en veillant à ce que les normes de responsabilité sociale en matière d'environnement soient respectées tout au long de la chaîne d'approvisionnement. Veiller à ce que les produits proviennent de sources durables et sécuritaires en surveillant les produits à risque en fonction de leur origine et en appliquant des contrôles de certification de la part de tiers pour favoriser la santé et la vitalité de nos sources alimentaires.	SASB : <a href="#">FB-FR-430a.3</a>	<a href="#">Approvisionnement responsable</a> (p. 38-39)	Élevé
Responsabilité de la chaîne d'approvisionnement	Faire preuve d'intégrité, de professionnalisme et de transparence au sein de notre chaîne d'approvisionnement internationale. S'assurer que les attentes définies à l'intérieur du Code de conduite des fournisseurs soient respectées, ce qui inclut des normes liées à la conduite éthique, aux conditions de travail, à la sécurité des travailleurs, au bien-être des animaux, aux droits de la personne, au travail forcé et au travail des enfants.	GRI 103 : Approche de gestion SASB : <a href="#">FB-FR-430a.3</a>	<a href="#">Responsabilité de la chaîne d'approvisionnement</a> (p. 34-35) <a href="#">Approvisionnement responsable</a> (p. 38-39) <a href="#">Ligne Action-Intégrité</a> <a href="#">Code de conduite des fournisseurs</a>	Très élevé

# Déclaration du SASB



Le Sustainability Accounting Standards Board (SASB) est une organisation de normalisation indépendante et privée vouée à l'amélioration de l'efficacité des marchés de capitaux en favorisant une divulgation de haute qualité des renseignements importants en matière de durabilité qui répondent aux besoins des investisseurs. Le tableau ci-dessous fait référence aux normes de l'industrie pour les détaillants en alimentation, les distributeurs et les pharmacies, telles que définies par le système de classification durable de l'industrie (SICS) du SASB. Nous avons identifié les sujets et les paramètres suivants comme étant des enjeux clés à propos desquels nous sommes en mesure de divulguer de l'information en tant qu'entreprise cotée en bourse.

Sujet de divulgation	Indicateur comptable	Code	Réponse
<b>Gestion du carburant du parc automobile</b>	Carburant du parc automobile consommé, pourcentage renouvelable	FB-FR-110a.1	1 429 508 GJ (gigajoules), 1 % renouvelable
<b>Émissions provenant de la réfrigération</b>	Émissions globales brutes associées aux gaz réfrigérants de Scope 1	FB-FR-110b.1	211 903 tonnes de CO <sub>2</sub> e
	Pourcentage de gaz réfrigérants consommé sans potentiel d'appauvrissement de la couche d'ozone	FB-FR-110b.2	Environ 92 %
	Taux moyen d'émission de gaz réfrigérants	FB-FR-110b.3	Les données sont en cours d'examen et d'évaluation en vue de leur divulgation future.
<b>Gestion de l'énergie</b>	(1) Énergie opérationnelle consommée	FB-FR-130a.1	7 680 867 GJ (gigajoules)
	(2) Pourcentage d'électricité provenant du réseau		70,4 %
	(3) Pourcentage renouvelable		La société travaille actuellement avec plusieurs partenaires pour soutenir la production d'énergie renouvelable. Plus de 60 de nos sites sont dotés d'installations solaires en Ontario et un site est équipé d'une éolienne en Nouvelle-Écosse.
<b>Gestion du gaspillage alimentaire</b>	Quantité de matières résiduelles alimentaires générée, pourcentage ayant évité l'enfouissement	FB-FR-150a.1	En 2017, l'entreprise a annoncé son objectif de réduire de 50 % son taux de gaspillage alimentaire à l'échelle de ses magasins détenus par la société d'ici 2025 par rapport à l'année de référence de 2016. À la fin de l'année 2020, la quantité de déchets alimentaires acheminés vers les décharges a été réduite de 86 %. <a href="#">Plus d'information sur le gaspillage alimentaire.</a>

Sujet de divulgation	Indicateur comptable	Code	Réponse
Sécurité des données	(1) Nombre d'atteintes à la sécurité des données	FB-FR-230a.1	L'entreprise effectue le suivi de tous les incidents liés à la sécurité et de ceux de ses fournisseurs clés, et en fait état aux autorités requises, aux personnes touchées et aux autres parties prenantes conformément aux lois applicables. En 2020, l'entreprise n'a jamais subi de violation importante de ses données.
	(2) Pourcentage d'atteintes permettant d'identifier une personne		
Sécurité des données	(3) Nombre de clients touchés	FB-FR-230a.2	La société a mis en œuvre des mesures en matière de sécurité des données, notamment de la formation, de la surveillance et de la vérification au niveau des employés, le maintien de systèmes de protection et de plans d'urgence, la prévention des pertes de données et l'authentification multifacteur, afin de protéger les renseignements confidentiels et de prévenir les accès non autorisés. Notre programme est assujéti à des vérifications internes, externes et réglementaires, et utilise les meilleures pratiques de l'industrie en matière d'évaluation, d'essai de pénétration, d'analyse comparative et de suivi de la maturité en matière de contrôle de la sécurité, y compris le Forum sur la sécurité de l'information (ISF) et la Norme de sécurité sur les données de l'industrie des cartes de paiement (PCI DSS). Nous avons trois politiques internes (Politique sur la cybersécurité et la sécurité de l'information, Politique relative à l'utilisation acceptable des biens de TI et Politique sur l'utilisation acceptable des appareils mobiles) qui fournissent des lignes directrices supplémentaires sur la gestion de la sécurité des données au sein de notre organisation.
	Description de l'approche pour l'identification et la résolution des risques en matière de sécurité des données		
Sécurité des données et confidentialité	Description des politiques et pratiques visant à sécuriser les renseignements médicaux personnels des clients et les autres informations personnelles identifiables (IPI).	HC-DR-230a.1	<p>Les équipes de la pharmacie respectent toutes les politiques et tous les règlements en vigueur pour sécuriser les renseignements personnels sur la santé et les renseignements personnels des clients, y compris, mais sans s'y limiter, la gestion complète des renseignements personnels, la sensibilisation et la formation en matière de protection des renseignements personnels, la gestion du consentement et les mesures de sécurité. Les pharmaciens ont la responsabilité professionnelle de protéger adéquatement ces renseignements, et tous les membres de l'équipe de la pharmacie doivent toujours faire preuve d'un haut degré de responsabilité quant à leur utilisation et à leur protection. Des procédures normalisées d'exploitation (PNE) sont en place pour décrire quelles sont les attentes. Seules les personnes qui ont obtenu l'autorisation d'accéder au laboratoire par le pharmacien propriétaire ou le membre de la pharmacie désigné sont autorisées à entrer dans la pharmacie après avoir signé une entente de confidentialité obligatoire.</p> <p>En cas d'incident, l'entreprise a de solides PNE pour s'assurer que les mesures appropriées sont prises par le pharmacien. Tous les pharmaciens propriétaires (SDM/PHX) et les gérants de pharmacie (LCL) (ainsi que les ressources régionales et les autres postes admissibles) doivent suivre une formation annuelle obligatoire sur la conformité pour s'assurer que les incidents sont gérés et signalés de façon appropriée. Certains éléments de la formation sur la conformité comprennent les avis aux patients, le rétablissement des renseignements personnels ou des renseignements personnels sur la santé et la mise en œuvre de plans de mesures correctives connexes pour renforcer les PNE existantes.</p>
Sécurité des aliments	Haut risque d'infraction à la sécurité des aliments	FB-FR-250a.1	Parmi les 708 inspections de sécurité alimentaire effectuées en 2020, 99,7 % ont donné lieu à des résolutions réussies.
	(1) Nombre de rappels	FB-FR-250a.2	32 rappels de produits de marques nationales et de marques contrôlées ont été effectués dans nos magasins en 2020.
	(2) Nombre d'unités rappelées		Renseignements non recueillis.
(3) Pourcentage d'unités rappelées qui sont des produits de marque privée	21,9 % des rappels d'aliments étaient des rappels de marques contrôlées (7 rappels d'aliments de marques contrôlées en tout).		

Sujet de divulgation	Indicateur comptable	Code	Réponse
Produits de santé et nutrition	Revenus tirés de produits étiquetés ou commercialisés comme ayant des attributs de santé ou nutritifs	FB-FR-260a.1	À la fin de l'année 2020, la société offrait plus de 2 000 produits de marque contrôlée conçus pour répondre aux préoccupations des clients en matière de santé et de nutrition et à leurs préférences concernant les ingrédients, les additifs et les allergènes potentiels. Les revenus de cette catégorie de produits ont augmenté de 39 % par rapport à 2019. Cela est largement attribuable à l'augmentation du nombre de produits portant le symbole sans nom <sup>MD</sup> Simple et vérifié <sup>MC</sup> . Certains de ces produits sont des produits biologiques, sans gluten, végétaliens, sans arachides et sans nom <sup>MD</sup> Simple et vérifié <sup>MC</sup> . Ces produits sont offerts dans plusieurs de nos magasins d'épicerie, ce qui permet à nos clients de trouver des solutions plus saines, peu importe où ils magasinent chez nous. Pour des raisons de concurrence, l'entreprise ne divulgue pas de données sur les revenus tirés de cette catégorie.
	Discussion entourant le processus pour identifier et gérer les produits et les ingrédients correspondant aux préoccupations des consommateurs en matière de nutrition et de santé	FB-FR-260a.2	La société utilise une approche systématique et fait appel à des conseillers scientifiques pour la collecte de données fondées sur des données probantes en ce qui a trait à sa gamme de produits de marque contrôlée. Ce processus stimule et soutient notre prise de décisions par rapport aux normes sur les ingrédients et nos priorités en matière de durabilité.
Étiquetage et commercialisation des produits	Nombre d'incidents de non-conformité par rapport à la réglementation ou aux normes de l'industrie en matière d'étiquetage ou de codes de marketing	FB-FR-270a.1	Aucun signalement d'incident de non-conformité relativement à la réglementation en matière d'étiquetage conformément aux pratiques de marketing du Code canadien des normes de la publicité n'a atteint le stade de jugement devant les Normes de la publicité du Canada.
	Montant total des pertes monétaires à la suite de procédures légales associées aux pratiques de marketing ou d'étiquetage	FB-FR-270a.2	Aucune perte monétaire à la suite de décisions judiciaires associées aux pratiques de marketing ou d'étiquetage.
	Revenus tirés de produits étiquetés comme : (1) contient des organismes génétiquement modifiés (OGM) (2) non-OGM	FB-FR-270a.3	L'entreprise a mis en marché plus de 550 produits de marque contrôlée certifiés par des tiers pour répondre aux normes biologiques du Canada pour les clients qui recherchent des produits sans OGM. Les revenus de cette catégorie de produits ont augmenté de 24 % par rapport à 2019. Pour des raisons de concurrence, l'entreprise ne divulgue pas de données sur les revenus de la catégorie.
Intégrité de la chaîne d'approvisionnement au niveau des médicaments	Description des efforts visant à réduire le nombre de médicaments compromis au sein de la chaîne d'approvisionnement	HC-DR-250a.1	<p>L'entreprise maintient un système de gestion de la qualité et une licence d'établissement pour les produits pharmaceutiques de gros du Canada. Des contrôles réglementaires internes sont mis en œuvre à chaque étape du processus de la chaîne d'approvisionnement et sont gérés par l'équipe interne de qualité, de réglementation et de conformité des produits de santé. Cette équipe effectue des vérifications réglementaires annuelles quant à l'entreposage et au transport des produits pharmaceutiques. Le système de gestion de rappels assure une réponse rapide pour contrôler le rappel de tous les produits visés en fonction de l'importance et du type de rappel. Des ententes techniques sont établies avec les fabricants de médicaments qui respectent la réglementation en vigueur. Les fabricants sont certifiés pour s'assurer que l'établissement et le produit sont correctement homologués pour la mise en marché au Canada. Les systèmes de gestion de l'entrepôt et de contrôle des stocks sont validés et conformes aux normes réglementaires. Un solide système de déclaration des plaintes réglementaires est en place pour surveiller les cas post-commercialisation. La même approche réglementaire est adoptée pour les produits de marque contrôlée et de marque nationale. Santé Canada a procédé à la dernière inspection de la chaîne d'approvisionnement en médicaments en vertu de la licence d'établissement pour les médicaments en gros en août 2020, et l'entreprise a reçu une cote conforme.</p> <p>En plus des avis de rappel de médicaments émis par Santé Canada aux professionnels de la santé, l'entreprise met en œuvre une évaluation interne de l'excellence clinique pour les rappels qui ne sont de « niveau patient » (c.-à-d. ne nécessite pas de suivi auprès des patients) et qui pourraient entraîner des blessures graves ou la mort. Les équipes de la pharmacie sont tenues de faire un suivi auprès des patients et de les soutenir en leur indiquant les prochaines étapes requises. Les pharmaciens propriétaires (SDM/PHX) et les gérants de pharmacie (LCL) (ainsi que les ressources régionales et les autres postes admissibles) doivent suivre une formation obligatoire sur la conformité.</p>

Sujet de divulgation	Indicateur comptable	Code	Réponse
Résultats en matière de santé des patients	Taux d'observance de la première ordonnance	HC-DR-260b.1	L'entreprise n'est pas prête à divulguer le taux d'observance pour le moment. Pour en savoir plus, veuillez consulter la section <a href="#">Santé et bien-être</a> .
	Description des politiques et pratiques pour prévenir les erreurs de délivrance de médicaments d'ordonnance	HC-DR-260b.2	Tous les pharmaciens propriétaires et les gérants de pharmacie (ainsi que les ressources régionales et autres postes admissibles) suivent une formation obligatoire annuelle sur la conformité en plus des PNE de la société sur les protocoles généraux pour la gestion des incidents survenant en pharmacie et des atteintes à la vie privée. Ces protocoles sont en place pour fournir des conseils sur la prévention et la gestion des incidents afin de favoriser la sécurité des patients. Une augmentation du signalement des incidents tout en maintenant un faible niveau de préjudices au niveau des patients est signe d'une culture de consignation sécuritaire des incidents axée sur l'amélioration continue et la sécurité des patients. En plus des règlements provinciaux en vigueur pour le signalement des incidents, le signalement interne des quasi incidents et des incidents liés aux médicaments est effectué par l'entremise d'un système central de rapports internes, PharmaPod, qui comprend la documentation des incidents, l'analyse des causes fondamentales et les plans d'actions correctives et préventives. En tant que mesure de conformité interne, l'entreprise se penche chaque année en compte le pourcentage le plus élevé de facteurs contribuant à des incidents grâce à des projets d'amélioration continue de la qualité et à des initiatives de sensibilisation. Pour en savoir plus sur la sécurité des patients, veuillez consulter la section <a href="#">Santé et bien-être</a> .
Pratiques de travail équitables	(1) Salaire horaire moyen	FB-FR-310a.1	(1) Notre taux horaire moyen pour tous les collègues à temps partiel et à temps plein de l'entreprise en magasin et des centres de distribution était de 17,35 \$ de l'heure. Avec les avantages sociaux, le taux horaire moyen était de 22,56 \$ de l'heure. (2) La grande majorité des taux horaires des employés des magasins et des centres de distribution dépassent les taux horaires minimums des normes d'emploi provinciales. L'entreprise ne divulgue aucun détail supplémentaire pour des raisons concurrentielles.
	(2) Pourcentage de collègues en magasin et en centre de distribution gagnant le salaire minimum, par région		
	Pourcentage de la main-d'œuvre active couverte par une convention collective	FB-FR-310a.2	82 %
	(1) nombre d'arrêts de travail (2) nombre total de jours d'inactivité	FB-FR-310a.3	(1) 1 (2) 84
	Montant total des pertes monétaires à la suite de procédures légales associées à : (1) infractions aux lois du travail (2) discrimination à l'embauche	FB-FR-310a.4	Aucune perte pécuniaire découlant de jugements du tribunal des droits de la personne ou de la commission des relations de travail associés à des violations du droit du travail ou à la discrimination à l'emploi.
Gestion des impacts environnementaux et sociaux au niveau de la chaîne d'approvisionnement	Revenus tirés de produits certifiés par un tiers comme respectant des normes environnementales ou d'approvisionnement social durable	FB-FR-430a.1	La société offre plus de 800 produits de marque contrôlée affichant une certification faite par un tiers en ce qui a trait à un approvisionnement respectant des normes durables sur les plans environnementaux et/ou sociaux. Le chiffre d'affaires de cette catégorie de produits a augmenté de 30 % par rapport à 2019. Pour des raisons de concurrence, l'entreprise ne divulgue pas de données sur les revenus provenant de cette catégorie.
	Pourcentage de revenus tirés : 1) d'œufs provenant de poules élevées en liberté 2) de porcs élevés sans l'utilisation de cageots de gestation	FB-FR-430a.2	L'entreprise a établi des priorités en matière d'approvisionnement pour diverses protéines animales, y compris les œufs et le porc, afin d'améliorer les normes en matière de bien-être des animaux. 100 % des œufs en coquille commercialisés sous notre marque privée principale, le Choix du Président <sup>MD</sup> , proviennent de poules élevées en liberté. Environ 30 % du porc PC <sup>MD</sup> Simplement bon <sup>MD</sup> est produit sans l'utilisation de cageots de gestation. Pour en savoir plus, veuillez consulter la section sur la <a href="#">Protection des animaux</a> . Pour des raisons de concurrence, l'entreprise ne divulgue pas de données sur les revenus provenant de cette catégorie.
	Discussion sur la stratégie de gestion des risques environnementaux et sociaux au sein de la chaîne d'approvisionnement, y compris le bien-être des animaux	FB-FR-430a.3	Consultez la section sur la <a href="#">Gouvernance</a> pour obtenir des renseignements sur les priorités de l'entreprise en matière d'approvisionnement, de risques environnementaux et sociaux identifiés, y compris le bien-être des animaux.
	Discussion sur les stratégies pour réduire l'impact environnemental des emballages	FB-FR-430a.4	Au fil des ans, l'entreprise a entrepris de nombreuses initiatives visant à réduire l'impact environnemental de ses emballages. En 2019, l'entreprise a annoncé son intention de s'assurer que tous les emballages en plastique PC <sup>MD</sup> soient réutilisables ou recyclables d'ici 2025. Pour en savoir plus, veuillez consulter la section <a href="#">Plastiques</a> .

Indicateurs	Code	Données
Nombre de magasins, de pharmacies et de centres de distribution	FB-FR-000.A & HC-DR-DR-000.A	Plus de 2 400 magasins, plus de 1 800 pharmacies et plus de 25 centres de distribution.
Superficie totale de l'espace dédié au commerce de détail et aux centres de distribution	FB-FR-000.B & HC-DR-DR-000.B	Les magasins détenus par la société représentent environ 6,6 millions de mètres carrés.
Nombre de véhicules faisant partie de la flotte de la société	FB-FR-000.C	Plus de 300 camions de catégorie 8.
Nombre d'ordonnances exécutées, pourcentage de substances contrôlées	HC-DR-DR-000.C	165,8 millions d'ordonnances exécutées. 7,2 % de substances contrôlées.
Nombre de pharmaciens	HC-DR-DR-000.D	Près de 7 000 pharmaciens.

## Lire et comprendre notre divulgation SASB

- Sauf indication contraire, toutes les informations sont basées sur les résultats et les performances de 2020 pour les centres de services aux magasins, les magasins détenus par la société et les centres de distribution de l'entreprise, et excluent les magasins d'alimentation T&T Supermarkets, les magasins d'alimentation franchisés et les pharmacies Shoppers Drug Mart/Pharmaprix, à l'exception des mesures HC-DR qui incluent les informations de Shoppers Drug Mart/Pharmaprix.
- Sauf indication contraire, toutes les réponses relatives aux mesures HC-DR n'incluent pas les patients de la province de Québec.

®/™/MD/MC Marques de commerce de Loblaws Inc.  
 Shoppers Drug Mart® and Pharmaprix® sont marques de commerce de 911979 Alberta Ltd., utilisées sous licence.  
 T&T et symbole sont marques de commerce de T&T Supermarket Inc., utilisées sous licence.  
 WWF® et © 1986 Symbole du panda sont la propriété du WWF. Tous droits reserve. Utilisées sous licence.