

Responsabilité produits

Pour Migros, la responsabilité a trois implications concrètes: les produits doivent présenter une utilité maximale pour le client, des standards de sécurité stricts doivent être respectés et aucun dommage ne doit être entraîné pour l'homme et l'environnement.

Migros mise sur la sécurité de ses denrées alimentaires et produits afin de s'assurer qu'ils sont conformes au but recherché et qu'ils ne représentent aucun danger pour la santé ou l'environnement. A cette fin, Migros adapte ses processus en permanence aux évolutions et aux contraintes légales et mise sur une communication transparente avec sa clientèle. En 2014, outre la sécurité alimentaire et la traçabilité, Migros s'est tout particulièrement engagée pour l'introduction de produits végétaux sans danger pour les abeilles et s'est efforcée de n'acheter que du bois de sources légales et durables.

Food Safety: la garantie de la sécurité

A travers des mesures de sécurité alimentaire (désignées par le terme de Food Safety), Migros s'assure que les denrées alimentaires conviennent pour le consommateur final et qu'elles ne présentent aucun risque pour la santé.

Afin de garantir des denrées alimentaires de parfaite qualité, le groupe Migros mise sur des standards certifiés par l'organisation de distributeurs et producteurs Global Food Safety Initiative (GFSI). La plupart des fournisseurs suisses et étrangers de denrées alimentaires transformées, ainsi que les propres entreprises industrielles Migros, sont certifiés selon un standard reconnu par la GFSI. Ce standard contient des directives relatives à l'hygiène de la production ou à la sécurité des produits pour ce qui est des contaminations avec des substances nocives ou des allergènes. Pendant l'exercice sous revue, le taux d'application par les fournisseurs de produits à risque auprès des entreprises industrielles était de 66%. Pour les entreprises commerciales, ce taux était de 65% et pour le Commerce de détail par le canal des coopératives, de 62%.

En 2014, Migros a entrepris au total environ 20'000 contrôles de produits; 12 d'entre eux présentaient des vices et ont été retirés de la vente.

En outre, Migros réalise des contrôles permanents de ses produits. Les Swiss Quality Testing Services (SQTS) effectuent un contrôle interne de ses articles en fonction du degré de risque. Au moyen de procédés d'analyse modernes, les SQTS contrôlent la qualité et la sécurité des produits et en évaluent la conformité avec la législation actuelle. En 2014, Migros a entrepris au total environ 20'000 contrôles de produits; 12 d'entre eux présentaient des vices et ont été retirés de la vente.

Les pousses, un produit à risque

Du point de vue de la sécurité des denrées alimentaires, les pousses sont des produits délicats car leur graine peut être contaminée par des agents pathogènes et parce qu'elles sont souvent consommées crues. Pour exclure le risque de contamination, il faut respecter des critères d'hygiène stricts pendant la production. Afin de garantir la sécurité de la production de pousses et d'établir des standards d'hygiène homogènes, Migros a élaboré une directive sur les pousses selon les contraintes légales et sur la base des expériences du secteur.

Cette directive contient des consignes contraignantes pour tous les fournisseurs de graines de pousse et de pousses germées vendues dans les domaines Restauration, Hypermarché et Marché spécialisé, relatives à l'approvisionnement, l'hygiène, le stockage, le transport et la gestion des crises. Cette directive contient également des exigences microbiologiques pour les pousses et les graines. Le contrôle est assuré par les SQTS dans le cadre d'audits annuels des fournisseurs et au moyen de contrôles basés sur les risques de l'assortiment de pousses dans les magasins Migros.

Une provenance surveillée de près

La traçabilité des produits est un élément central de la protection des consommateurs. Elle

permet de suivre un produit à tous les stades de production, traitement et distribution. Pour cela, il est nécessaire de connaître et de recenser chaque maillon de la chaîne logistique des denrées alimentaires.

Compte tenu de l'importance de l'assortiment de produits et de la diversité des fournisseurs et des producteurs, la traçabilité est pour Migros un instrument essentiel de la gestion de la sécurité. Grâce son industrie propre, Migros peut contrôler la provenance des matières premières qui interviennent dans la plus grande partie de son assortiment. Pour garantir la traçabilité des matières premières dans son industrie et dans les produits traités proposés dans ses commerces, elle utilise une base de données d'environ 11'105 fournisseurs et de fabricants qui fournissent le groupe Migros.

Le nombre de fournisseurs recensés et d'informations collectées sur la chaîne logistique augmente en permanence. Ces informations concernent l'ensemble de la chaîne de création de valeur des produits, du fournisseur à la dernière étape de transformation. En cas de besoin, Migros peut très rapidement retrouver les entreprises qui ont participé à la fabrication d'un produit et, en cas d'incident, atténuer les dégâts. Aujourd'hui, le recensement concerne 58% des chaînes de création de valeur de Migros.

Textiles: écologiques, socialement responsables et traçables grâce au label Eco

Migros s'est fixé comme objectif pour la fin 2017 de produire tous les textiles de ses marques propres non seulement de façon écologique et socialement responsable, mais aussi d'en assurer la traçabilité. Cet objectif comprend également la conformité de tous les textiles des marques propres Migros avec les critères stricts du label Eco. Le label Eco implique de documenter entièrement toutes les étapes de production du textile, d'en garantir la traçabilité et de s'assurer qu'aucune substance critique n'est utilisée.

Le respect des directives du label Eco Migros est contrôlé par des organismes tiers mandatés directement par Migros. Tous les acteurs de la chaîne de création de valeur du textile sont recensés. Le standard prévoit la documentation de toutes les étapes de production, du fil à la confection, avec la description de tous les produits chimiques utilisés et de tous les processus de production. Grâce à son engagement pour une production durable des textiles dans son programme Eco, Migros dispose d'une très bonne connaissance de la chaîne de création de valeur et des fournisseurs de textiles. A travers un soutien offert aux livreurs sur l'utilisation de produits nocifs et de substances chimiques et des formations des collaborateurs, elle contribue au renforcement des relations avec les fournisseurs et à la traçabilité des produits.

Protection des abeilles

Le nombre d'abeilles diminue dans le monde entier. Près d'un tiers des cultures de denrées alimentaires dépend de la pollinisation par les abeilles. Les experts considèrent que les produits chimiques utilisés dans les pesticides contribuent à l'extinction des abeilles, tout particulièrement lorsque ces substances ne sont pas utilisées correctement.

Depuis 2013, trois insecticides nuisibles pour les abeilles ont été interdits dans l'UE et en Suisse. De plus, Greenpeace a identifié quatre autres substances particulièrement nocives pour les abeilles.

En 2014, Migros a décidé de réagir en retirant de son assortiment tous les insecticides et pesticides contenant des substances nocives pour les abeilles. Dix produits contenant des substances critiques ont été retirés ou leur composition a été modifiée avec d'autres substances non nocives. Même si la consommation privée de pesticides est minime par rapport à l'utilisation professionnelle, Migros lance ainsi un signal et propose des alternatives à sa clientèle.

De plus, Migros est parvenue à un accord avec son partenaire du label TerraSuisse, l'organisation paysanne IP-Suisse, pour amener tous les paysans d'IP-Suisse à renoncer d'ici 2015 à toutes les substances considérées critiques pour les abeilles. Avec des représentants d'associations professionnelles et de défense de l'environnement et en collaboration avec des instituts de recherche, Migros participe à des échanges en vue de la mise en place d'un plan national de réduction des pesticides, dont l'élaboration par la Confédération est prévue d'ici 2016.

Migros s'est fixé comme objectif pour la fin 2017 de produire tous les textiles de ses marques propres non seulement de façon écologique et socialement responsable, mais aussi d'en assurer la traçabilité.

En 2014, Migros a retiré de son assortiment la plus grande partie des insecticides et pesticides contenant des substances nocives pour les abeilles.

Migros encourage également la création d'espaces naturels pour les abeilles sauvages et mellifères à travers la création de champs de plantes mellifères dans les golparcs Migros ou l'installation de ruches sur les toits plats des centrales d'exploitation de Migros. Engagement Migros [<http://www.engagement-migros.ch/fr/index.php>] , le fonds de soutien du groupe Migros, soutient deux projets de promotion de la santé des abeilles: l'élaboration et l'introduction en Suisse de la première formation continue certifiée en apiculture, qui a commencé fin 2014, et un projet de documentation sur la santé des abeilles pour les apiculteurs, les jardiniers, les agriculteurs et les sylviculteurs.

Du bois de sources propres

La surexploitation et la déforestation représentent un problème mondial. En plus de l'expansion de l'agriculture et du développement des infrastructures, le commerce illégal du bois est la principale cause de la déforestation. On estime que 6 à 8% de toutes les importations de bois en Suisse proviennent d'exploitations illégales.

En 2013, l'UE a décrété une loi visant à empêcher l'importation et la vente de bois illégal. L'adoption de la EU Timber Regulation (EUTR) devrait également s'appliquer à la Suisse. Cette réglementation prévoit que tous les acteurs du marché doivent s'assurer de la provenance légale du bois acheté.

Migros s'engage à respecter ces exigences avant même l'introduction de la réglementation. Pour cela, elle a mis en place en 2014 un système de gestion des risques conforme aux directives de l'EUTR afin de s'assurer que ses achats de bois, papier et cellulose ne proviennent pas de sources illégales ou controversées. Le système est opérationnel depuis la fin de l'exercice sous revue.

Le système de gestion exige que les fournisseurs apportent la preuve de la légalité des produits en bois/papier/cellulose; les produits sont ensuite automatiquement classés par catégorie de risque (faible, intermédiaire ou élevé). Lorsque les produits présentent un risque élevé ou intermédiaire, la documentation est contrôlée de façon intégrale. En revanche, les contrôles effectués sur les produits avec un faible risque sont aléatoires. Pour les produits non conformes, des mesures telles que des audits externes ou des certifications sont prises au cas par cas.

En 2014, Migros a mis en place un système de gestion des risques afin de s'assurer que ses achats de bois, papier et cellulose ne proviennent pas de sources illégales ou controversées.

Autres thèmes

Nouvelle déclaration de protection des données

Migros demande à ses clientes et clients qui utilisent un service en ligne tel que M-Connect ou une boutique en ligne Migros de certifier avoir lu et approuvé une nouvelle déclaration de protection des données [<http://www.migros.ch/fr/informations-juridiques-impressum/informations-sur-la-protection-des-donnees.html>] . Les clients en tirent un bénéfice à moyen et à long terme sous la forme d'une plus grande personnalisation des informations et donc d'une offre de produits et services davantage ciblée.

Des règles claires pour la publicité

Dès 2013, la Fédération des coopératives Migros (FCM) a dicté des principes afin de promouvoir une communication marketing responsable. Ce document s'applique aux supermarchés, aux marchés spécialisés, à la restauration Migros ainsi qu'à la FCM et aux coopératives régionales. Avec ces nouveaux principes [<https://www.migros.ch/generation-m/fr/developpement-durable/consommation/responsabilite-produit/protection-enfants-et-jeunes.html>] , Migros garantit une communication Marketing juste et respectueuse auprès de sa clientèle.

Produits biodégradables

En 2013, Migros a fait la promesse de dépasser le taux des produits de nettoyage particulièrement bien biodégradable [<http://www.migros.ch/generation-m/fr/developpement-durable/nos-promesses/toutes-les-promesses/promesses-produits-labels/produits-de-nettoyage.html>] à 80% d'ici 2018. Pour l'exercice sous revue, cette part était déjà de 76%. Cette mesure concerne l'ensemble de l'assortiment et pas seulement les produits de niche coûteux.