

From: Zara.com CH
Sent: Monday, September 30, 2019 10:00:13 AM (UTC+00:00) Monrovia, Reykjavik
To: Existenzlohn
Subject: Service client Zara



Bonjour,

En réponse à votre demande, vous trouverez l'information en pièce jointe.

N'hésitez pas à nous contacter à nouveau au cas où vous avez besoin de plus amples informations.

Cordialement,

Service client Zara

Vorbemerkung :

Der Kundendienst von Zara hat uns auf die deutschen und französischen Anfragen nur in Französisch geantwortet. Public Eye publiziert hier eine eigene Übersetzung in Deutsch, um deutschsprachige Interessierte und alle Menschen, die Anfragen in Deutsch versandt haben, zu informieren.

Im Falle von Unstimmigkeiten ist die französischsprachige Originalantwort (angefügt am Ende des Dokuments) massgebend.

Unsere Übersetzung der Antwort von Zara:

1. Wann werden alle Arbeiter, die Ihre Kleidung herstellen, einen existenzsichernden Lohn erhalten?

INDITEX engagiert sich uneingeschränkt für die Auszahlung von existenzsichernden Löhnen und wendet dazu eine Strategie an, die sich auf fünf Schwerpunktbereiche sowie auf die Zusammenarbeit mit der Industrie und anderen Interessengruppen stützt. In diesem Sinne ist die Teilnahme an der Initiative *Action, Collaboration, Transformation* (ACT) sowie dem *Global Framework Agreement* mit der Gewerkschaft *IndustriALL Global Union* ein Eckpfeiler des Handelns des Unternehmens in diesem Bereich.

INDITEX ist der Ansicht, dass Tarifverhandlungen der nachhaltigste Weg sind, um das von Arbeitnehmern und Arbeitgebern für jeden Markt für angemessen gehaltene Lohnniveau zu erreichen, anstatt einseitig ein berechnetes Lohnniveau oder einen berechneten Standard durchzusetzen. Tarifverhandlungen auf sektoraler Ebene geben Arbeitgebern und Arbeitnehmern die Freiheit, über Existenzminimumslöhne zu verhandeln und stellen sicher, dass diese Vereinbarungen für die Unterzeichner auch rechtsverbindlich und durchsetzbar sind. Darüber hinaus können diese Vereinbarungen auf die gesamte Branche eines Landes ausgedehnt werden, in diesem Fall auf alle Arbeitnehmer des Sektors.

Wie bei jedem anderen Aspekt unterstützen wir den nachhaltigen Wandel in der Branche, indem wir mit allen relevanten Interessengruppen zusammenarbeiten und die Mitarbeiter stärken. Gemeinsam können wir durch nachhaltige Leistungen bei Löhnen und Arbeitnehmern positive und langfristige Auswirkungen erzielen.

2. Welche konkreten Maßnahmen ergreifen Sie, um dieses Ziel zu erreichen?

INDITEX betrachtet den existenzsichernden Lohn als eine angemessene Vergütung, die es den Arbeitnehmern ermöglicht, ihre Grundbedürfnisse und die ihrer Familien zu decken. Dieses Konzept spiegelt sich im Verhaltenskodex *Inditex Code of Conduct for Manufacturers and Suppliers* wider, der für alle Lieferanten und Hersteller in der Lieferkette verbindlich ist.

Für Inditex ist die Sicherung eines existenzsichernden Lohnes für alle Arbeitnehmer einer der Pfeiler unseres Supply Chain Managements. In diesem Sinne ist es das Ziel des Unternehmens, die Mitwirkung aller Betroffenen zu erleichtern und den Arbeitnehmern die Möglichkeit zu geben, faire Löhne auszuhandeln. Dies ist das Hauptziel der Strategie für Existenzminimumslöhne, die Teil unserer "Strategie: Arbeitnehmer im Mittelpunkt 2019-2022" für die Nachhaltigkeit der Lieferkette ist. <https://www.inditex.com/en/our-commitment-to-people/our-suppliers/workers-at-the-center>

Die Strategie von INDITEX für den Existenzlohn basiert auf fünf Pfeilern:

- 1) Förderung von Tarifverhandlungen: Inditex ist der Ansicht, dass Tarifverhandlungen notwendig sind, um echte und nachhaltige Fortschritte bei der Bereitstellung angemessener Löhne zu erzielen. Unsere Erfahrungen in diesem Bereich zeigen, dass Lohnverbesserungen und die Förderung der Arbeitnehmerrechte, insbesondere der Vereinigungsfreiheit, korreliert sind. Zu diesem Zweck und im Zusammenhang mit dem mit der IndustriALL Global Union unterzeichneten Rahmenabkommen fördert INDITEX aktiv die Vereinigungsfreiheit der Arbeitnehmer und das Recht auf freie Wahlen zur Wahl der Vertreter der Arbeiterschaft.
- 2) Verantwortungsbewusste Einkaufspraktiken: Einkaufspraktiken haben einen direkten Einfluss auf die Löhne der Mitarbeiter der Inditex-Lieferkette. Daher schult Inditex seine Einkaufsteams damit sie bei ihren Geschäftsentscheidungen Nachhaltigkeitskriterien berücksichtigen. Auf diese Weise kann das Unternehmen sicherstellen, dass die Mitarbeiter der Lieferkette einen angemessenen Lohn erhalten.
- 3) Verbesserung der Arbeitsmethoden und -systeme: Inditex hat festgestellt, dass es möglich ist, die Löhne der Arbeitnehmer durch kontinuierliche Verbesserung der Arbeitsmethoden und der Arbeitsumgebung zu erhöhen. Inditex trägt auch dazu bei, Kommunikationskanäle zwischen Arbeitgebern und Arbeitnehmervertretern zu schaffen, da dies gegenseitiges Vertrauen und ausgereifte Arbeitsbeziehungen schafft, die zur Erhöhung der Löhne in der gesamten Lieferkette von Inditex beitragen.
- 4) Zusammenarbeit mit Interessengruppen: Die Zusammenarbeit mit anderen Interessengruppen ist von wesentlicher Bedeutung, um die Arbeitsbedingungen für die Arbeitnehmer im Allgemeinen und insbesondere die Existenzminimumslöhne in der Industrie zu verbessern. In diesem Zusammenhang ist Inditex ein aktiver Teilnehmer der ACT-Initiative, einer Vereinbarung zwischen Marken und Arbeitnehmervertretern, die eine Zusammenarbeit zur Förderung des existenzsichernden Lohns in der Branche vorsieht.
- 5) Öffentliche Kampagnen: Inditex steht öffentlich hinter seinem Engagement für existenzsichernde Löhne und Arbeitnehmerrechte in allen seinen Geschäftsbereichen. Ein bemerkenswertes Beispiel ist die Unterstützung von Mindestlohnverhandlungen in der Bekleidungsindustrie in Kambodscha und Bangladesch.

Weitere Informationen finden Sie auf den Seiten 105 bis 112 des Inditex-Jahresberichts 2018 sowie [hier](#).

3. Sind Sie bereit, Transparenz zu zeigen und Informationen über die Fabriken zu veröffentlichen, in denen Ihre Kleidung hergestellt wird sowie die dort gezahlten Löhne?

Transparenz ist das Leitmotiv, auf das die Beziehungen von Inditex zu allen seinen Interessengruppen aufgebaut ist. In diesem Sinne veröffentlicht Inditex alle relevanten Informationen im Zusammenhang mit seiner Lieferkette und insbesondere die Existenzminimumslöhne der relevanten Interessengruppen.

Aufbauend auf seinem Bekenntnis zur Transparenz beteiligt sich das Unternehmen an den innovativsten globalen Reporting-Initiativen, um neue Best Practices in die Berichterstattung unserer Stakeholder zu integrieren und ihnen transparente, genaue, relevante und präzise Informationen zur Verfügung zu stellen. Darüber hinaus teilt Inditex detaillierte Informationen über seine Lieferkette mit relevanten Interessengruppen:

- IndustriALL Global Union: Eine vollständige Liste der Lieferkette auf allen Ebenen und Prozessen wird regelmässig an IndustriALL übermittelt, einschließlich des Einkaufsvolumens und der Einhaltung der Vorschriften für nachhaltige Entwicklung. Inditex ist das einzige Unternehmen seiner Branche, das diese Informationen einer Gewerkschaft zur Verfügung stellt und den Zugang der Gewerkschaften zu allen Lieferanten erleichtert.
- Internationale Arbeitsorganisation: Inditex versorgt die IAO regelmäßig mit Informationen über ihre Lieferkette in Ländern, in denen das Programm für bessere Arbeit umgesetzt wird, wie Vietnam, Kambodscha und Indonesien.
- Greenpeace und das China Institute of Public and Environmental Affairs: Die Liste der von den Lieferanten gemeldeten direkten und indirekten Nassaufbereitungsanlagen - Färben, Gerben, Waschen und Drucken - wird veröffentlicht. Darüber hinaus haben wir die von IPE lancierte Grüne Lieferkette unterzeichnet.
- Kunden : Auf Wunsch werden die Kunden über den Ort informiert, an dem ihre Kleidung hergestellt wurde.
- Investoren, Börsenindizes, Universitäten, NGOs: Wir stellen verschiedenen Organisationen, die Interessengruppen vertreten, soziale, wirtschaftliche und ökologische Informationen sowohl auf Anfrage als auch regelmässig zur Verfügung.
- Andere Unternehmen der Branche: Es besteht eine offene Zusammenarbeit mit anderen Marken und Unternehmen der Branche durch den Informationsaustausch über das Supply Chain Management und die Festlegung gemeinsamer Vorgehensweisen und Abhilfemaßnahmen. Das Abkommen von Bangladesch und die ACT Living Wage Initiative sind Beispiele dafür.

Dieses Engagement wurde von verschiedenen Organisationen wie dem Dow Jones Sustainability Index, FTSE4Good, Ethical Fashion Report und Know the Chain positiv bewertet, die Inditex als eines der transparentesten Unternehmen der Welt bewerten.

INDITEX ist in der Lage, all diese Informationen seinen Interessengruppen zur Verfügung zu stellen, da das Unternehmen über fundierte Kenntnisse seiner Lieferkette verfügt, sowohl in Bezug auf die Rückverfolgbarkeit als auch auf die Arbeitsbedingungen, einschließlich der Lohnzahlungen.

Insbesondere in Bezug auf die Arbeitsbedingungen und die existenzsichernde Löhne der Arbeitnehmer werden diese Informationen durch das Compliance-Programm ermöglicht, das verschiedene

Instrumente anwendet (einschließlich der Sorgfaltspflicht in Form verschiedener Bewertungsverfahren), die eine vollständige Analyse der Lieferkette ermöglichen. Einige dieser Instrumente sind Vorbewertungen und Sozialaudits, auf die die Anwendung von Korrekturmaßnahmenplänen und Folgeprogrammen folgt. Audits gelten für alle Stufen der Lieferkette und beinhalten eine spezifische Überprüfung der existenzsichernden Löhne. Die Auditmethode wurde in Zusammenarbeit mit der IndustriALL Global Union, der University of Northumbria und dem Centre for Business and Public Sector Ethics der Cambridge University entwickelt. Im Jahr 2018 wurden mehr als 11.000 Audits durchgeführt.

In Bezug auf Rückverfolgbarkeit und Lieferkettenidentifikation sind alle Fabriken, die für Inditex produzieren, einschließlich aller Ebenen und Prozesse, rückverfolgbar. Inditex identifiziert seine Lieferanten und Hersteller mit Hilfe verschiedener Instrumente, darunter unter anderem Rückverfolgbarkeitsaudits, deren Hauptziel es ist, die Rückverfolgbarkeit der Lieferkette zu überprüfen. Dieses Audit basiert auf einer Überprüfung der Informationen, die durch ein Managementsystem gesammelt wurden, das von den Lieferanten verlangt, die Fabriken zu melden, die für Inditex produzieren.

Weitere Informationen finden Sie auf den Seiten 89 bis 95, 105 bis 112 und 133 bis 139 des Inditex 2018 Jahresberichts https://static.inditex.com/annual_report_2018/en/

Die Originalantwort von Zara in Französisch:

1. Quand tous les travailleurs qui produisent vos vêtements recevront-ils un salaire de subsistance ?

INDITEX s'engage pleinement à offrir des salaires de subsistance par le biais d'une stratégie structurée autour de cinq domaines prioritaires et de la coopération avec l'industrie et les autres parties prenantes. En ce sens, la participation à l'initiative Action, Collaboration, Transformation (ACT) et à l'Accord-cadre mondial avec IndustriALL Global Union est une pierre angulaire de l'action de l'entreprise dans ce domaine.

INDITEX estime que la négociation collective est le moyen le plus durable d'atteindre les niveaux de salaire jugés appropriés par les travailleurs et les employeurs pour chaque marché, plutôt que d'imposer unilatéralement un niveau ou une norme salariale calculée. La négociation collective au niveau sectoriel donne aux employeurs et aux travailleurs la liberté de négocier des salaires de subsistance et garantit que ces accords sont juridiquement contraignants et applicables pour les signataires. En outre, ces accords peuvent être étendus à l'ensemble de l'industrie d'un pays, auquel cas ils couvriront tous les travailleurs du secteur.

Comme pour tout autre aspect, nous soutenons les changements durables dans l'industrie en collaborant avec toutes les parties prenantes concernées et en responsabilisant les travailleurs. Ensemble, nous pouvons générer un impact positif et à long terme à travers des réalisations durables sur les salaires et la vie des travailleurs.

2. Quelles mesures spécifiques prenez-vous pour atteindre cet objectif ?

INDITEX considère le salaire de subsistance comme une rémunération adéquate qui permet aux travailleurs de couvrir leurs besoins de base et ceux de leur famille. Ce concept est présent dans le Code de conduite d'Inditex pour les fabricants et les fournisseurs, qui est obligatoire pour tous les fournisseurs et fabricants de la chaîne d'approvisionnement.

Pour Inditex, assurer un salaire de subsistance à tous les travailleurs est l'un des piliers de la gestion de sa chaîne d'approvisionnement. En ce sens, l'objectif de l'entreprise est de faciliter la participation de toutes les parties concernées et de donner aux travailleurs les moyens de négocier des salaires équitables. C'est l'objectif principal de la stratégie sur les salaires de subsistance, qui s'inscrit dans le cadre de la « Stratégie : les travailleurs au Centre 2019- 2022 » pour la durabilité de la chaîne d'approvisionnement.

<https://www.inditex.com/en/our-commitment-to-people/our-suppliers/workers-at-the-center>

La stratégie d'INDITEX en matière de salaire de subsistance repose sur cinq piliers :

- 6) Favoriser la négociation collective : Inditex est convaincu que la négociation collective est nécessaire pour réaliser des progrès réels et durables en matière d'offre de salaires décents. L'expérience de l'entreprise dans ce domaine montre que les améliorations salariales et la promotion des droits des travailleurs, et en particulier de leur liberté d'association, sont corrélées. À cette fin, et dans le contexte de l'Accord-cadre signé avec IndustriALL Global Union, INDITEX encourage activement la liberté d'association des travailleurs et leur droit d'organiser des élections libres afin de choisir leurs représentants.
- 7) Pratiques d'achat responsable : Les pratiques d'achat ont une incidence directe sur les salaires gagnés par les travailleurs de la chaîne d'approvisionnement d'Inditex. Par conséquent, Inditex forme ses équipes d'acheteurs afin qu'elles tiennent compte des critères de durabilité dans leurs décisions d'affaires. De cette façon, l'entreprise peut s'assurer que les travailleurs de la chaîne d'approvisionnement reçoivent un salaire de subsistance.
- 8) Améliorer les méthodes et des systèmes de travail : Inditex a constaté qu'il est possible d'augmenter les salaires des travailleurs grâce à l'amélioration continue des méthodes de travail et de l'environnement de travail. Inditex aide également à établir des canaux de communication entre les employeurs et les représentants des travailleurs, car cela crée une confiance mutuelle et des relations industrielles matures qui contribuent à augmenter les salaires tout au long de la chaîne d'approvisionnement d'Inditex.
- 9) Collaboration avec les parties prenantes : La collaboration avec d'autres parties prenantes est essentielle pour améliorer les conditions de travail des travailleurs en général et, en particulier, pour obtenir des salaires de subsistance dans l'industrie. À cet égard, Inditex participe activement à l'initiative ACT, un accord entre les marques et les représentants des travailleurs visant à établir une coopération qui favorise l'obtention de salaires de subsistance dans l'industrie.
- 10) Campagnes de soutien public : Inditex défend publiquement son engagement en faveur des salaires de subsistance et des droits des travailleurs dans toutes ses communautés d'affaires. Un exemple notable est l'appui aux négociations sur le salaire minimum dans l'industrie du vêtement au Cambodge et au Bangladesh.

Vous trouverez plus d'informations aux pages 105 à 112 du Rapport Annuel Inditex 2018 Annual et [ici](#)

3. Êtes-vous prêt à faire preuve de transparence et à fournir des informations sur les usines où vos vêtements sont produits et les salaires qui y sont payés ?

La transparence est le principe directeur qui inspire les relations d'Inditex avec toutes ses parties prenantes. En ce sens, Inditex partage toutes les informations pertinentes relatives à sa chaîne d'approvisionnement et, en particulier, les salaires de subsistance des parties prenantes concernées.

S'appuyant sur son engagement de transparence, la société participe aux initiatives les plus innovantes en matière de reporting mondial afin d'intégrer les meilleures pratiques émergentes dans le reporting de nos parties prenantes et de leur fournir des informations transparentes, précises, pertinentes et précises. De plus, Inditex partage des informations détaillées sur sa chaîne d'approvisionnement avec les groupes de parties prenantes concernés :

- IndustriALL Global Union : Une liste complète de la chaîne d'approvisionnement à tous les niveaux et des processus est régulièrement communiquée à IndustriALL, y compris les volumes d'achat et les niveaux de conformité au développement durable. Inditex est la seule entreprise de son secteur qui fournit cette information à un syndicat et facilite l'accès syndical à tous les fournisseurs.
- Organisation internationale du travail : Inditex fournit régulièrement à l'OIT des informations sur sa chaîne d'approvisionnement dans les pays où le programme « Better Work » est appliqué, comme le Vietnam, le Cambodge et l'Indonésie.
- Greenpeace et l'Institut chinois des affaires publiques et environnementales : La liste des usines de traitement humide direct et indirect - teinture, tannage, lavage et impression - déclarées par les fournisseurs est publiée. De plus, la chaîne d'approvisionnement verte d'IPE a été signée.
- Clients : Sur demande, les clients sont informés de l'endroit où leurs vêtements ont été confectionnés.
- Investisseurs, indices boursiers, universités, ONG : Nous fournissons des informations sociales, économiques et environnementales à la fois sur demande et de manière régulière à diverses organisations qui représentent les parties prenantes.
- Autres entreprises du secteur : Il existe une collaboration ouverte avec d'autres marques et entreprises du secteur grâce à l'échange d'informations sur la gestion de la chaîne d'approvisionnement et l'établissement des voies d'action et de correction communes. L'Accord du Bangladesh et l'initiative ACT sur le salaire de subsistance en sont des exemples.

Cet engagement a été positivement reconnu par diverses organisations, telles que le Dow Jones Sustainability Index, FTSE4Good, Ethical Fashion Report ou Know the Chain, entre autres, qui classent Inditex parmi les entreprises les plus transparentes du monde.

INDITEX est en mesure de fournir toutes ces informations à ses parties prenantes grâce à la connaissance approfondie que l'entreprise possède de sa chaîne d'approvisionnement, tant du point de vue de la traçabilité que des conditions de travail, ce qui inclut le paiement des salaires.

En ce qui concerne plus particulièrement les conditions de travail et les salaires de subsistance des travailleurs, ces informations sont rendues possibles par le Programme de conformité, qui utilise différents outils (y compris des outils de diligence raisonnable sous la forme de différentes procédures d'évaluation) qui permettent une analyse complète de la chaîne logistique. Certains de ces outils sont des pré-évaluations et des audits sociaux, qui sont suivis par l'application de plans d'actions correctives et de programmes de suivi. Les audits s'appliquent à tous les niveaux de la chaîne d'approvisionnement et comprennent toutes un examen spécifique des salaires de subsistance. La méthodologie d'audit a été développée en collaboration avec IndustriALL Global Union, l'Université de Northumbria et le Centre for Business and Public Sector Ethics de l'Université de Cambridge. En 2018, plus de 11 000 audits ont été effectués.

En ce qui concerne la traçabilité et l'identification de la chaîne d'approvisionnement, toutes les usines qui produisent pour Inditex, y compris tous les niveaux et processus, font l'objet d'une traçabilité. Inditex identifie ses fournisseurs et fabricants au moyen de différents outils, dont, entre autres, des audits de traçabilité, dont l'objectif principal consiste à vérifier la traçabilité de la chaîne d'approvisionnement. Cette vérification est fondée sur l'examen de l'information recueillie grâce à un système de gestion qui oblige les fournisseurs à déclarer les usines qui fabriquent pour Inditex.

Vous trouverez plus d'informations aux pages 89 à 95, 105 à 112 et 133 à 139 du Rapport annuel Inditex 2018 https://static.inditex.com/annual_report_2018/en/