

L'inclusion des parties prenantes

Dans le but d'évaluer les principaux enjeux et l'impact de nos activités en Belgique, nous avons rencontré, d'août 2019 à janvier 2020, une trentaine de parties prenantes externes issues de cinq secteurs :

- privé (fournisseurs)
- public
- financier
- monde académique
- organisations non gouvernementales

Grâce à ces entretiens bilatéraux et à une enquête en ligne élaborée en collaboration avec l'organisation internationale à but non lucratif Business for Social Responsibility, nous avons dressé une première liste d'enjeux sociétaux, que nous avons confrontée lors de sessions plénières interactives.

A l'issue de ce processus collaboratif, nous avons abouti à une matrice de matérialité qui guidera notre stratégie d'entreprise au cours des prochaines années. La matrice comporte 18 enjeux, classés selon leur impact sociétal par les parties prenantes externes et internes.

Si les enjeux prioritaires sont clairement identifiables dans la matrice, d'autres enjeux, a priori moins sensibles, sont intrinsèquement liés entre eux. Aussi la mobilité est-elle directement liée à l'empreinte environnementale directe de nos activités (voir chapitre Environnement), la formation et le développement ou le bien-être au travail à l'engagement et la responsabilisation (voir chapitre Bien-être au travail et Rétention des talents), la lutte contre la pauvreté et la faim à l'inclusion des populations vulnérables (voir chapitre Clients et consommateurs), etc. Notre approche d'entreprise responsable se veut dès lors holistique et progressive.