

# Stakeholder Engagement Policy

Politique relative aux intérêts et points de vue des parties  
intéressées

*Version 1.0  
09/05/2025*

## 1. Introduction

Au sein de Colruyt Group, nous nous efforçons de réaliser une **différence positive** dans tout ce que nous entreprenons. Nous faisons **partie de la société** et prenons notre **rôle sociétal au sérieux**, afin de servir nos clients de manière optimale, aujourd’hui comme demain. Nous réfléchissons régulièrement à l’incidence de nos actions et à notre contribution sociale. En tant que retailer, nous occupons une place centrale dans la société. Notre **position unique dans la chaîne de valeur** – du producteur au détaillant, au plus proche du consommateur – nous met en contact direct avec les différents acteurs de notre société et nous donne une perspective exclusive sur leurs besoins et leurs attentes.

Animés par **nos valeurs et notre mission**, nous nous engageons chaque jour à **créer ensemble une valeur ajoutée durable**. **Non seulement pour nous en tant qu’entreprise, mais aussi pour nos parties intéressées**, parmi lesquelles nos clients, nos collaborateurs, nos partenaires commerciaux, nos actionnaires, les autorités nationales et locales, des ONG, des institutions de connaissances et la société dans son ensemble. Nous croyons au **pouvoir de la collaboration et des relations durables**, car nombre de nos objectifs ne peuvent être atteints que collectivement.

C'est pourquoi nous misons **activement sur l'implication de nos parties intéressées**. En écoutant vraiment ce qu'elles ont à dire et en maintenant le dialogue avec elles, nous favorisons la bonne volonté et une compréhension mutuelle. Nous investissons consciemment dans des **relations à long terme** et développons ensemble des solutions dont la portée dépasse les efforts individuels. C'est ainsi que nous pourrons apporter des réponses structurelles et tournées vers l'avenir aux défis sociétaux.

**Cette politique s'applique à Colruyt Group.** Par Colruyt Group, il faut entendre Colruyt Group SA, y compris toutes les entités dans lesquelles une participation majoritaire est détenue. De plus, les administrateurs qui représentent Colruyt Group dans des participations diffusent également les valeurs de cette politique, et s'efforcent de l'appliquer au mieux.

## 2. Pourquoi impliquons-nous nos parties intéressées ?

L'implication des parties intéressées est **profondément ancrée dans nos valeurs, notre identité et notre culture**. Nous répondons quotidiennement à leurs besoins et à ceux des clients en restant fidèles à ce que nous sommes. Cela nous permet de :

- **Rester pertinents et créer ensemble une valeur ajoutée.** En engageant le dialogue, nous acquérons une meilleure compréhension des besoins et des attentes de nos parties intéressées, mais nous nous remettons également en question de manière critique et constructive. Ce processus réciproque nous aide à mieux comprendre le monde qui nous entoure et à adapter en permanence nos produits et services à l'évolution des besoins, afin de rester pertinents dans un monde en constante évolution.

- **Préciser notre orientation stratégique.** La contribution des parties intéressées nous aide à affiner nos priorités et à concentrer nos efforts sur les thèmes où nous pouvons faire la plus grande différence. Cela nous permet d'utiliser nos ressources plus efficacement, tout en continuant à stimuler l'innovation dans les domaines de l'alimentation et de la santé.
- **Créer une valeur durable et des relations à long terme.** Dans un monde de plus en plus complexe, personne ne possède toutes les connaissances ni toutes les solutions. Nous avons besoin les uns des autres pour aller de l'avant et prendre les devants ensemble. À long terme, la collaboration et la co-création renforcent nos partenariats et garantissent des initiatives ayant un impact durable. De cette manière, la confiance s'accroît, nous travaillons plus efficacement et nous exploitons des opportunités au profit de nos clients.
- **Renforcer notre réputation et notre crédibilité.** En communiquant ouvertement sur nos activités et en reconnaissant les contributions de nos parties intéressées, nous renforçons notre réputation et notre légitimité.

### 3. Comment identifier, hiérarchiser et impliquer nos parties intéressées ?

Nous **définissons** les parties intéressées comme *des individus, des groupes ou des organisations susceptibles d'influencer directement ou indirectement sur nos activités, ou d'être influencés par celles-ci et par la réalisation de nos objectifs*. Colruyt Group fait une distinction entre :

- **Les parties intéressées privées** : clients, collaborateurs, délégués, partenaires commerciaux et actionnaires, avec lesquels nous avons une relation transactionnelle directe.
- **Les parties intéressées publiques** : pouvoirs publics, organisations de la société civile, fédérations sectorielles, institutions de connaissances, syndicats, analystes financiers et médias, avec lesquels nous entretenons une relation indirecte.

Chaque collaboration ou interaction repose sur nos valeurs, le respect étant notre principe directeur. Nous communiquons clairement sur nos intentions – ce que nous faisons et ne faisons pas, et pourquoi – et fondons notre **approche** sur la transparence et la confiance mutuelle. Même en cas d'intérêts divergents, nous cherchons à établir des liens et à progresser ensemble.

#### 3.1 Parties intéressées privées

Les interactions avec les parties intéressées privées sont **au cœur** de nos activités quotidiennes.

Chez Colruyt Group, nos **clients** sont au centre de nos préoccupations : ils sont notre raison d'être. L'écoute attentive/réceptive de leurs multiples besoins et attentes nous permet de proposer des solutions pertinentes et durables. Pour nous, les retours de nos clients ne sont pas seulement une source précieuse d'informations, mais aussi d'inspiration pour nous améliorer continuellement et promouvoir des choix conscients et durables. C'est ainsi que nous nous assurons de continuer à évoluer pour pouvoir servir nos clients de manière optimale. Parallèlement, nous communiquons de manière transparente sur nos choix. Effectivement, tout découle des interactions et celles-ci sont mutuelles.

**Nos collaborateurs** sont le moteur de notre succès. Ils apportent une valeur ajoutée à nos clients. Nous investissons continuellement dans leur savoir-faire, leur implication, leur bien-être et leur épanouissement professionnel afin qu'ils continuent à se développer. L'entreprise grandit à mesure que ses collaborateurs se développent. Nous créons donc un environnement dans lequel la joie au travail et le développement personnel sont essentiels, et nous renforçons son implication grâce à des espaces de dialogue réguliers.

Nous nous efforçons en outre d'améliorer continuellement la collaboration avec **nos fournisseurs**. Nous considérons nos partenaires comme une importante caisse de résonance et apprécions leurs retours. Leurs visions sont essentielles à la dynamique et au renouvellement de notre offre de produits et de services. Nous définissons préalablement des attentes claires et engageons régulièrement le dialogue afin d'évaluer notre collaboration, de partager les retours (des clients) et d'assurer ainsi une amélioration et une innovation continues. Par ailleurs, nous collaborons étroitement avec nos fournisseurs pour atteindre nos objectifs en matière de durabilité. Ainsi, nous pouvons également nous renforcer mutuellement.

Nous construisons une relation de confiance stable avec **nos actionnaires**. Au travers d'une communication transparente et d'un dialogue régulier, nous nous efforçons de créer une valeur durable à long terme, en faisant des choix responsables qui préservent leurs intérêts tout en assurant l'avenir de notre entreprise.

Nous entretenons avec nos parties intéressées privées un dialogue ouvert et ciblé, adapté à leur rôle, à leurs besoins et à leur implication.

Type de parties intéressées	Nos méthodes d'implication
<b>Clients</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contacts directs via les magasins, le site web, les réseaux sociaux, le service clientèle</li> <li>• Enquêtes, études et groupes de discussion sur la satisfaction de la clientèle</li> <li>• Campagnes de communication et de sensibilisation</li> <li>• Groupes pour tester les produits de marque propre</li> <li>• Événements, ateliers, webinaires (Colruyt Group Academy)</li> <li>• Consultations dans le cadre de l'analyse de la double importance</li> </ul>
<b>Collaborateurs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le supérieur comme responsable RH de première ligne</li> <li>• Le Relais : offrir un soutien social interne</li> <li>• Équipe de soutien en cas d'événements traumatisants</li> <li>• Cercles culturels, ateliers sur les valeurs</li> <li>• Programmes de formation, trajets d'apprentissage et de développement</li> <li>• Initiatives en matière de santé mentale, physique et sociale</li> <li>• Enquêtes auprès des collaborateurs</li> <li>• Communication via l'intranet, les newsletters, les moments de concertation</li> <li>• Consultations dans le cadre de l'analyse de la double importance</li> </ul>
<b>Fournisseurs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Moments de concertation, retours et évaluations structurels et informels</li> <li>• Études de marché, analyses comparatives et mesure de réputation</li> <li>• Newsletters et communication en ligne</li> <li>• Partenariats, projets internationaux en chaîne et collaborations directes</li> <li>• Consultations dans le cadre de l'analyse de la double importance</li> </ul>

Type de parties intéressées	Nos méthodes d'implication
<b>Actionnaires, investisseurs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assemblée générale et rapports trimestriels : rapports financiers et non financiers, présentations conseil d'administration, comité de rémunération, comité d'audit, comité de direction</li> <li>Roadshows et présentations stratégiques</li> <li>Concertation individuelle et collective</li> <li>Consultations dans le cadre de l'analyse de double importance</li> </ul>

### 3.2 Parties intéressées publiques

Les parties intéressées publiques, telles que les autorités, les décideurs politiques, les organisations de la société civile, les syndicats et la presse, jouent un rôle crucial dans le **contexte sociétal et économique** dans lequel nous opérons. Colruyt Group entretient un dialogue proactif et constructif avec ces groupes afin d'aider à trouver des solutions aux défis sociétaux et de contribuer à une société plus durable.

S'agissant d'initiatives nouvelles et existantes, nous **déterminons dans un premier temps les parties intéressées publiques pertinentes** sur la base du contexte, de l'influence, de l'expertise et de la volonté de collaborer. Cela nous permet d'identifier les parties intéressées prioritaires et de déterminer la forme et le degré de collaboration appropriés, du partage d'informations ciblé à des collaborations intensives.

Les **autorités** ont également besoin de contributions et de visions pratiques pour que la législation et les directives restent efficaces et pertinentes. Chez Colruyt Group, nous prenons la responsabilité de leur fournir des informations fiables et de qualité, mais surtout de les inspirer et de les mettre au défi. Cette collaboration et cette transparence permanentes sont essentielles pour atteindre des objectifs communs, rester flexibles et anticiper les changements réglementaires, les tendances sociétales, les attentes des consommateurs et les conditions volatiles du marché. Ainsi, nous continuons à croître durablement, nous assumons nos responsabilités et nous répondons aux exigences toujours plus élevées des clients et de la société.

Type de parties intéressées	Méthodes d'implication
<b>Autorités nationales et locales, décideurs politiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réunions individuelles et collectives, communications écrites et contacts</li> <li>Participation à des conférences et à des séances publiques</li> <li>Initiatives en matière de collaboration</li> <li>Concertation et associations sectorielles</li> <li>Consultations dans le cadre de l'analyse de la double importance</li> </ul>
<b>Organisations de la société civile et ONG</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réunions individuelles et collectives, communications écrites et contacts</li> <li>Partenariats et initiatives de coopération (Colruyt Group Foundation)</li> <li>Visites de travail et entretiens</li> <li>Sponsoring et dons</li> <li>Participation à des engagements et à des réseaux sectoriels</li> <li>Consultations dans le cadre de l'analyse de la double importance</li> </ul>

Type de parties intéressées	Méthodes d'implication
<b>Associations, fédérations et réseaux</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réunions individuelles et collectives, communications écrites et contacts</li> <li>• Présidence</li> <li>• Partenariats, membre de fédérations, d'associations et de réseaux</li> <li>• Échange d'informations et de bonnes pratiques au sein d'associations sectorielles</li> <li>• Newsletter, entretiens</li> <li>• Initiatives en matière de collaboration</li> <li>• Consultations dans le cadre de l'analyse de la double importance</li> </ul>
<b>Institutions de connaissances/de recherche</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partenariats avec des centres de recherche et des universités</li> <li>• Stages, cours pratiques, conférences, ateliers, formation en alternance, parcours de renforcement des compétences et visites guidées</li> <li>• Initiatives en matière de collaboration</li> </ul>
<b>Syndicats</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concertation structurelle par le biais des conseils d'entreprise et des délégations et comités syndicaux</li> <li>• Groupes de travail ad hoc et réguliers</li> <li>• Participation aux organes de concertation (sectoriels)</li> </ul>
<b>Presse/médias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communication directe avec le service de presse</li> <li>• Communiqués de presse, actualités via le site web et les réseaux sociaux</li> <li>• Organisation de conférences et d'événements de presse</li> </ul>

#### 4. Implication des parties intéressées dans notre stratégie de durabilité

La durabilité fédère l'ensemble de nos activités depuis de nombreuses années et constitue l'un des fondements de notre succès et de notre croissance à long terme. Cette durabilité, nous n'y œuvrons pas seuls : nous unissons nos forces à celles de nos partenaires de la chaîne d'approvisionnement, en les impliquant activement dans l'élaboration et la mise en œuvre de notre stratégie en la matière

L'**analyse de la double importance** constitue un instrument important à cet égard, dans le cadre duquel nous interrogeons nos parties intéressées internes et externes au travers d'enquêtes, d'ateliers et de tables rondes. Ainsi, nous déterminons ensemble les thèmes de durabilité qui sont prioritaires dans l'ensemble de notre chaîne de valeur. Nous transposons les résultats dans une **matrice d'importance**, qui reflète à la fois notre incidence sur l'humain et l'environnement et l'importance du point de vue financier des thèmes de durabilité pour Colruyt Group.

Notre collaboration va au-delà de l'analyse de l'importance. En 2023, nous avons affiné notre stratégie de durabilité avec **7 objectifs et 27 sous-objectifs**, en réponse à nos plus grands défis en matière de durabilité et à nos thèmes de durabilité importants. Nos objectifs s'alignent parfaitement sur les **17 objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies** et constituent ensemble une boussole claire pour nos efforts dans les domaines sociétal, économique, environnemental, des droits de l'Homme et de la paix dans le monde.

En collaborant avec nos parties intéressées, **nous traduisons nos ambitions en actions concrètes**. Ces parties ont non seulement leur mot à dire, mais elles contribuent activement à définir notre orientation. Grâce à des initiatives et des projets communs, nous accélérerons la transition vers des solutions durables et créons ensemble une incidence au-delà des efforts individuels.

## 5. Comment traitons-nous les visions fournies par nos parties intéressées ?

Pour nous, l'implication des parties intéressées n'est pas un instantané, mais un **processus dynamique et continu**. Nous traitons systématiquement leurs points de vue et, le cas échéant, nous les traduisons en adaptations concrètes de notre stratégie et de notre gestion d'entreprise.

Les visions des parties intéressées sont combinées à des **analyses de marché, une étude des tendances et des mesures de réputation** afin de suivre les évolutions fondamentales sur le marché, dans la société, chez les concurrents et au sein de la chaîne de valeur. Ces visions constituent un point de départ essentiel pour l'élaboration de **nos plans et trajectoires stratégiques**. Elles font partie intégrante de la préparation de nouvelles initiatives commerciales ou du réexamen des activités existantes, et constituent une base indispensable pour déterminer notre orientation et façonner nos plans pour l'avenir.

Les **organes d'administration** reçoivent régulièrement des points de vue ciblés émanant de parties intéressées afin de les aider à prendre des décisions éclairées. Les **actionnaires** et les **analystes financiers** sont structurellement informés des développements stratégiques, des performances et des prévisions, leurs retours étant pris en compte pour affiner la trajectoire à long terme.

Nous fournissons également à **nos parties intéressées** un retour clair et transparent concernant notre stratégie et les connaissances acquises au travers du rapport annuel, de l'analyse de la double importance et d'espaces de dialogue réguliers.