

NOS PARTIES PRENANTES ET LA SECTION 172

Nous pensons qu'une compréhension réelle des priorités des parties prenantes de notre Groupe est essentielle afin de garantir le succès à long terme et de maximiser la valeur de l'entreprise

Cette compréhension nous permet d'examiner l'impact potentiel de nos décisions sur chaque groupe de parties prenantes (conformément à l'article 172 de la Loi de 2006 sur les sociétés), de communiquer de manière efficace et d'agir par la suite de façon responsable. Agir de manière responsable est au cœur de la pratique commerciale du Groupe, telle qu'elle est exposée aux pages 41 à 47 - section ESG.

Dans le cadre de discussions avec le Directeur et les cadres supérieurs, nous avons identifié les principales parties prenantes du Groupe comme suit :

- Clients
- Marques partenaires et fournisseurs
- Collaborateurs
- Investisseurs
- Communautés

Ces principaux groupes de parties prenantes sont présentés dans le tableau ci-contre, ainsi que la raison pour laquelle nous collaborons (la raison pour laquelle ils ont été désignés comme des parties prenantes clés) et la manière dont nous interagissons avec eux. Les faits marquants de 2019 indiquent les progrès qui ont été réalisés durant l'exercice en cours.

⁽¹⁾ Comprend les acquisitions réalisées au cours de l'année et 3 700 employés qui nous ont rejoints en provenance de Herbert Group en mars 2020

⁽²⁾ Cette acquisition s'est achevée après la fin de l'exercice

Description

CLIENTS

Le Groupe existe pour répondre aux besoins de nos clients, parmi lesquels nous offrons nos services à 24 millions chaque semaine à travers le monde.

MARQUES PARTENAIRES ET FOURNISSEURS

Nous travaillons en partenariat avec des marques de carburant de premier plan comme ExxonMobil, BP, Shell et Texaco, des marques d'épicerie et de marchandises réputées telles que SPAR, Woolworths, Carrefour et Louis Delhaize, et des marques de restauration reconnues dans le monde entier telles que Starbucks, Burger King, Subway et KFC ainsi que des marques de restauration locales fortes telles que Greggs et Pomme de Pain.

COLLABORATEURS

Nous disposons d'une main d'œuvre expérimentée, diversifiée et dévouée d'environ de 44 000 (1) collaborateurs, que nous reconnaissons comme constituant un atout majeur de notre entreprise.

INVESTISSEURS

Nos investisseurs et prêteurs jouent un rôle essentiel dans notre stratégie commerciale et de croissance. Nous entretenons des relations étroites et de soutien avec ce groupe de parties prenantes à long terme, caractérisées par l'ouverture, la transparence et la compréhension mutuelle.

COMMUNAUTÉS

Nous nous engageons à soutenir les communautés au sein desquelles nous exerçons nos activités, y compris les entreprises locales, les résidents et le grand public.

Pourquoi nous collaborons

- Nous nous efforçons de fournir un excellent service, la qualité et le choix à chacun de nos clients, sur des sites locaux pratiques
- Développer la connaissance du marché et favoriser une réponse rapide aux tendances des clients

- Entretien des relations étroites à long terme
- Garantir la continuité de l'approvisionnement
- Offrir une offre pertinente et concurrentielle à nos clients et réagir à l'évolution des tendances

- Nous disposons d'une main d'œuvre diversifiée, que nous considérons comme un atout majeur
- Nous souhaitons par conséquent développer et fidéliser les talents pour le succès à long terme du Groupe
- Maintenir un dialogue ouvert avec l'ensemble de nos collaborateurs
- Nous devons nous conformer à des réglementations différentes dans chacun de nos territoires.

- Nos investisseurs sont concernés par un large éventail de questions, y compris la performance financière et opérationnelle du Groupe, l'exécution stratégique, les plans d'investissement et l'allocation du capital

- Le Groupe s'engage à opérer de manière responsable, à avoir un impact positif significatif, et à fournir des opportunités aux communautés au sein desquelles nous opérons

La manière dont nous interagissons

- Nous offrons une large gamme de produits à nos clients à partir de notre portefeuille de sites bien investis. Les visites de clients mystères sont utilisées pour nous assurer d'offrir le meilleur service client. Les offres et les promotions sont utilisées pour fidéliser les clients. Une nouvelle application a été lancée afin de communiquer de manière efficace avec nos clients et de recevoir des retours.

- Nous écoutons attentivement les préoccupations exprimées par les marques partenaires et les fournisseurs et agissons en conséquence. Nous tenons régulièrement des réunions, tant sur le plan opérationnel que stratégique, et des accords de prestation de service clairs ont été établis. Le Conseil discute des opportunités avec les nouvelles marques partenaires et les nouveaux fournisseurs ainsi que de la manière d'établir de nouvelles relations

- Notre approche varie selon l'emplacement géographique, mais comprend des sondages auprès des employés, des assemblées publiques et des réunions d'équipe, ainsi qu'une collaboration avec les comités d'entreprise. Des programmes de formation ont été établis afin de garantir que nous disposons de la qualité la plus élevée du personnel, ainsi qu'un programme de talents pour distinguer nos collaborateurs de haute volée. Le Groupe vise à constituer un employeur de référence

- Les présentations trimestrielles des investisseurs sont organisées par le P-DG adjoint du Groupe, Mohsin Issa, et le directeur financier du Groupe et des annonces ponctuelles destinées aux investisseurs sont fournies pour les mises à jour pertinentes de la Société. Il y a également des appels réguliers pour les investisseurs avec le Directeur financier et l'équipe en charge des relations avec les investisseurs.
- Des tournées internationales ont lieu tous les ans
- Un portail dédié aux investisseurs en ligne est mis à jour avec la publication de présentations, de rapports financiers, de bilans et de communiqués de presse et une boîte de réception est gérée de manière active par l'équipe en charge des relations avec les investisseurs.

- Nous investissons du temps et de l'argent dans les communautés locales par le biais du bénévolat des employés et de la Fondation EG
- Nous payons nos impôts et visons à opérer de manière responsable, en minimisant notre impact sur l'environnement

Faits marquants 2019

- 1 200 sites supplémentaires pour améliorer notre offre aux clients, avec un élargissement continu de notre offre de services alimentaires
- Plus de 200 M€ de dépenses en capital de croissance, par le biais d'investissement dans des infrastructures pour nos clients
- L'acquisition de Cumberland Farms s'accompagne d'une offre réussie en matière de restauration et de café et d'un programme de fidélisation des clients reconnu
- Nous avons veillé à garantir la sécurité de nos clients durant la pandémie de COVID-19 en investissant dans des écrans protecteurs, du désinfectant pour les mains, des marquages au sol en magasin et en conservant des prix équitables pour les produits essentiels tels que le papier toilette, le désinfectant pour les mains et les produits alimentaires de première nécessité

- Accords renouvelés avec plusieurs de nos fournisseurs
- Un nouvel accord conclu avec Olivers Real Food en Australie
- L'acquisition (en mars 2020) de 145 restaurants KFC au Royaume-Uni et en Irlande auprès de Herbert Group contribue à renforcer notre relation avec KFC, leur plus grand franchisé en Europe

- Une augmentation de 17 000 (1) employés du Groupe par rapport à l'année précédente
- Nous avons également lancé des programmes d'apprentissage et sommes le premier employeur à avoir reçu l'approbation de l'Association of Accounting Technicians (« AAT ») pour organiser notre propre programme de formation interne.

- Réalisation réussie de deux opérations de financement en 2019 dans le cadre de la stratégie de croissance internationale du Groupe
- Développement de l'équipe en charge des relations avec les investisseurs et de canaux de communication dédiés
- Engagement actif lors de présentations aux investisseurs très courues tout au long de l'année

- Couverture internationale incluant Disabled American Veterans, Children In Need, Swim to Fight Cancer au Benelux et l'Armée du Salut en Australie
- Mise en œuvre d'initiatives communautaires pendant la pandémie de COVID-19, comme par exemple un café gratuit pour les travailleurs essentiels