



ODD 5 : Parvenir à l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles

La discrimination et l'inégalité fondées sur les genres entravent encore de manière critique un développement durable dans le monde. Les entreprises du secteur **énergétique** ont un rôle clé à jouer dans la **promotion de l'égalité des genres** en offrant **un environnement de travail inclusif et équitable** à tous leurs salariés ainsi qu'en assurant aux populations vulnérables - dont la pauvreté énergétique fait peser une charge additionnelle disproportionnée sur les femmes - un **accès à des services énergétiques abordables, fiables et bas carbone**.

ENGIE participe activement à l'ODD 5 en multipliant ses actions en faveur de l'égalité femmes-hommes, notamment à travers ses engagements pour la **pleine participation des femmes aux prises de décision** et en renforçant **l'accès sans discrimination de genre aux fonctions de direction et d'encadrement**. La **promotion de la parité** au sein du Groupe permet également à ENGIE de renforcer son image de marque et son **attractivité en tant qu'employeur**.

ENGIE a adopté une **posture forte** et mène une **politique volontariste** engagée en faveur de l'égalité professionnelle et salariale entre les femmes et les hommes. Le succès de cet engagement **se concrétise et sera évalué dans le temps** grâce à la formalisation de **2 objectifs RSE principaux à horizon 2030 et un à horizon 2025** :

- Atteindre un **indice d'équité salariale** femme - homme avec un **écart d'au maximum 2%** au niveau du Groupe d'ici 2030 ;
- Atteindre une **part comprise entre 40% et 60% de femmes dans le management du Groupe** en 2030 et **au moins 40% de femmes dans le COMEX** en 2025.

Pour accroître la **visibilité** des **femmes** au sein du Groupe, les **accompagner** et les faire **progresser** tout au long de leur **carrière**, ENGIE est moteur et déploie de nombreuses **actions concrètes**, dont notamment :

Des actions en faveur de la parité managériale

- Le projet **Fifty-Fifty**, qui vise à créer les conditions nécessaires pour atteindre la parité managériale d'ici à 2030 et renforcer l'ancrage culturel et les pratiques managériales dans la durée.

Des actions en faveur de l'égalité professionnelle

- Le déploiement d'un réseau international interne de femmes « **Women In Networking** » (WIN) rassemblant des collaboratrices impliquées et motivées pour faire progresser la diversité et l'inclusion au sein d'ENGIE ;
- La généralisation d'un **monitoring de l'égalité salariale** dans toutes les entités du Groupe, partout dans le monde ;
- Une nouvelle politique **Be.U@ENGIE**, en faveur de la diversité, de l'équité et de l'inclusion ;
- Et d'autres initiatives : une politique de parentalité, la promotion de la mixité dans les métiers techniques, etc.

Une politique des partenariats

- L'**adhésion au Women Empowerment Principles** de l'ONU ;
- La participation au « think tank inter-entreprises » **Cercle InterElles** dédié aux actions en faveur de la promotion de l'emploi des femmes dans les filières techniques et scientifiques.

| CIBLES | KPIs & Résultats | Référentiels |
|--|---|--------------|
| 5.1 - Mettre fin, dans le monde entier, à toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes et des filles | • Indice d'équité salariale Femme / Homme : 1,73% en 2022 | GRI 405-2 |
| 5.5 - Garantir la participation entière et effective des femmes et leur accès en toute égalité aux fonctions de direction à tous les niveaux de décision, dans la vie politique, économique et publique | • Femmes dans les effectifs : 26,2% en 2022 • Femmes dans le management : 29,9% en 2022 • Femmes dans le Comité Opérationnel (COMOP) : 35,2% fin 2022 • Femmes dans le Comité Exécutif (COMEX) : 40% en 2022 | GRI 405-1 |

Enjeux de la matrice de matérialité en lien avec l'ODD 5 : Diversité & inclusion au travail, Compétence et engagement des collaborateurs, Leadership & gouvernance responsables, Chaîne d'approvisionnement durable.



ODD 7 : Garantir l'accès de tous à des services énergétiques fiables, durables et modernes, à un coût abordable

L'ODD 7 est la **clé de voûte** permettant la réalisation de l'ensemble des ODD pour les acteurs du secteur énergétique. Dans cette perspective, les entreprises de ce secteur sont des **acteurs essentiels** de l'accomplissement de cet objectif qui se trouve au cœur des **défis majeurs d'aujourd'hui** et des **opportunités de demain**. Sa réalisation permet aussi bien d'assurer une **croissance durable** en dynamisant les territoires et en **créant des activités et emplois nouveaux**, que d'**améliorer la qualité de vie** et de **l'environnement** grâce à un accès universel à de l'énergie fiable, abordable et bas carbone.

Grâce à la **nature** de ses **activités** de producteur et fournisseur d'énergie et de services associés, ENGIE **contribue activement** à cet accès universel à une **énergie propre**, au développement **d'énergies renouvelables** et à **l'amélioration de l'efficacité énergétique** de sa production et de ses offres de services. A travers ses **financements verts** et sa **contribution active** à l'ODD 7, ENGIE **incarne sa raison d'être** et œuvre pour **accélérer la transition vers une économie bas carbone**.

ENGIE a formalisé **4 objectifs RSE à horizon 2030** en ligne avec ses engagements :

- **30 millions de bénéficiaires** avec un accès à une **énergie durable** ;
- A minima **58% de capacité électrique renouvelable installée, soit 80 GW en 2030 et 50 GW en 2025** ;
- **Réduction de 35% de la consommation électrique des bâtiments** entre 2019 et 2030 ;
- **100% de renouvellement de véhicules de la flotte du Groupe par des véhicules à faibles émissions** d'ici à 2030.

ENGIE contribue à l'ODD 7 à travers **3 axes principaux** : **l'accès à l'énergie, l'efficacité énergétique et la production d'énergies renouvelables**. Cette contribution se concrétise à travers différentes actions, dont les suivantes :

- **L'accélération de la stratégie d'ENGIE d'accès à l'énergie** par exemple sur le continent Africain (solutions énergétiques : Fenix International, ENGIE Mobisol et ENGIE PowerCorner) ou en Inde (kits solaires individuels : Simpa) en fournissant une énergie décentralisée à des millions de personnes ;
- La mise en service en 2022 de **4GW de capacités renouvelables additionnelles**, permettant à ENGIE d'atteindre **38GW de capacité d'actifs renouvelables à fin 2022** ;
- Le développement de **solutions digitales** permettant aux clients - B2C et B2B - d'ENGIE d'optimiser la **maîtrise de leur consommation** et d'ainsi **accroître leur efficacité énergétique** (NextFlex, Blu.e, Vertuoz ou encore Gazpar).

| CIBLES | KPIs & Résultats | Référentiels |
|--|--|--------------|
| 7.1 - D'ici à 2030, garantir l'accès de tous à des services énergétiques fiables et modernes, à un coût abordable | • Nombre de bénéficiaires avec un accès à une énergie abordable, fiable, et propre : 9,5 millions en 2022 | N/A |
| 7.2 - D'ici à 2030, accroître nettement la part de l'énergie renouvelable dans le bouquet énergétique mondial (conforme à la trajectoire SBT) | • Part d'énergies renouvelables dans le mix de capacités de production d'électricité: 38% en 2022, soit 38 GW | GRI 302-1 |
| 7.3 - D'ici à 2030, multiplier par deux le taux mondial d'amélioration de l'efficacité énergétique | • Consommation d'énergie primaire pour la production d'énergie : 278 TWh en 2022 (excluant l'autoconsommation) | GRI 302-1 |

Enjeux de la matrice de matérialité en lien avec l'ODD 7 : Efficacité & sobriété énergétique, Gaz verts, Infrastructures énergétiques centralisées & décentralisées, Leadership & gouvernance responsables, Production renouvelable électrique, Transformation bas carbone, Finance durable, Chaîne d'approvisionnement durable (biens, services, énergie), Dialogue avec nos clients, Digital, Impact & développement des communautés et parties prenantes.



ODD 8 : Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous

Une croissance économique soutenue et partagée contribue au progrès, à la création d'emplois décents et à l'amélioration du niveau de vie ; elle est un socle essentiel à toute entreprise. Le secteur énergétique permet de créer des emplois locaux en assurant des conditions de travail dignes grâce au déploiement de nouvelles infrastructures durables et innovantes dédiées à la production d'énergies propres, la modernisation des infrastructures existantes et les activités de sécurité et maintenance de ses sites.

ENGIE bénéficie d'une relation de proximité privilégiée avec les territoires et contribue à un développement social et économique local et dynamique encouragé par une fiscalité responsable. Par la nature de ses activités industrielles, la promotion de la sécurité et la protection de ses employés et sous-traitants sur l'ensemble des sites sont essentielles à la contribution positive d'ENGIE à l'ODD 8.

ENGIE crée des conditions propices à une croissance saine et durable notamment à travers 3 objectifs RSE à horizon 2030 qui illustrent cette démarche :

- Atteindre un taux de fréquence des accidents avec arrêt de travail pour les salariés et sous-traitants sur sites à accès contrôlés inférieur à 2,3 ;
- Former 100% des salariés du Groupe ;
- Atteindre 10% d'apprentis dans les effectifs du Groupe en France d'ici 2030.

ENGIE crée de la valeur sociale et économique à travers de multiples initiatives, comme par exemple :

- Le déploiement d'un programme d'actions « No Life at Risk » visant à développer la culture de la sécurité et de la vigilance et d'un plan de transformation santé-sécurité « ENGIE One Safety » ;
- Déploiement d'une formation sur 7 entités pilotes pour améliorer le leadership en santé-sécurité des managers opérationnels ;
- Mise en œuvre accord mondial sur les droits fondamentaux et la RSE ;
- Des engagements forts, dont l'adhésion aux principes de fiscalité responsable de « The B Team ».

| CIBLES | KPIs & Résultats | Référentiels |
|--|--|------------------------|
| 8.2 - Parvenir à un niveau élevé de productivité économique par la diversification, la modernisation technologique et l'innovation, notamment en mettant l'accent sur les secteurs à forte valeur ajoutée et à forte intensité de main-d'œuvre | <ul style="list-style-type: none"> • Effectifs : 96 454 en 2022 • Budget de R&D : 135 millions d'euros en 2022 • Nombre de chercheurs : 600 • Taux d'engagement des salariés à travers l'enquête mondiale ENGIE&ME : 86% en 2022 | GRI 201-1 |
| 8.5 - D'ici à 2030, parvenir au plein emploi productif et garantir à toutes les femmes et à tous les hommes, y compris les jeunes et les personnes handicapées, un travail décent et un salaire égal pour un travail de valeur égale | <ul style="list-style-type: none"> • Heures de formation annuelles : 2 126 584 heures en 2022, (par genre et catégorie, détails dans URD) • % de salariés formés : 84% en 2022 • % d'apprentis en France : 7,7% en 2022 | GRI 404-1 GRI 404-2 |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Salariés en situation de handicap : 2 136 employés en France en 2022 • Taux d'emploi de personnes handicapées en France : 3,4% en 2022 | N/A |
| 8.8 - Défendre les droits des travailleurs, promouvoir la sécurité sur le lieu de travail et assurer la protection de tous les travailleurs, y compris les migrants, en particulier les femmes, et ceux qui ont un emploi précaire | <ul style="list-style-type: none"> • Taux de fréquence des accidents avec arrêt des salariés et sous-traitants sur sites à accès contrôlé (résultats 2022 : 2,0 pour un objectif 2022 inférieur ou égal à 2,4) | GRI 403-2 |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'incidents éthiques : en 2022, 305 incidents avérés ou non, déclarés dans My Ethics Incident, dont 20 cas d'allégations de corruption | GRI 406-1 |

Enjeux contribuant à la réalisation de l'ODD 8 : Diversité & inclusion au travail, Éthique & conformité, Santé & sécurité au travail, Croissance durable, Compétence & engagement des collaborateurs, Chaîne d'approvisionnement durable (biens, services, énergie).



ODD 9 : Bâtir une infrastructure résiliente, promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et encourager l'innovation

L'ODD 9 promeut le **développement de l'industrialisation et de l'innovation grâce à des infrastructures résilientes**. La mise en œuvre de cet ODD représente une **opportunité pour le secteur énergétique de renforcer son implication dans la recherche scientifique et l'innovation afin de permettre le développement d'infrastructures intelligentes, durables et à faible consommation énergétique tout en contribuant au développement économique local et au bien-être des populations**.

ENGIE se mobilise pour l'accomplissement de cet objectif en centralisant ses efforts sur la **R&D et l'innovation tout en modernisant et en œuvrant pour le verdissement de ses infrastructures**. Le Groupe se **positionne comme acteur juste, innovant et leader, mettant à contribution le fruit de ses recherches au service de la transition bas carbone tout en œuvrant pour un partage de la valeur**.

Un objectif RSE à horizon 2030 concrétise cette ambition :

- Mettre en place **une gestion écologique couvrant 100% des sites pour l'ensemble des activités industrielles du Groupe**.

A travers la **recherche, l'innovation et le déploiement d'infrastructures modernes**, ENGIE s'engage pour bâtir une **infrastructure résiliente**, notamment grâce à :

- Une **priorité donnée à la conversion des infrastructures** actuelles du Groupe aux **gaz renouvelables** (développement d'unités de production et d'injection du biogaz en France, aux Pays-Bas et dans le reste du monde) ou au **transport d'hydrogène** comme le projet MosaHYC dans le cadre de l'European H2 Backbone
- Des **programmes de développement d'énergies renouvelables** comme par exemple le projet de l'île de Lifou (Nouvelle-Calédonie), visant à remplacer les moteurs diesel de la centrale thermique par une énergie 100% renouvelable ;
- **L'ENGIE Lab CRIGEN**, un centre de recherche et d'innovation sur le gaz et les énergies renouvelables, doté d'une nouvelle génération de moyens d'essais centrés sur les gaz verts.

| CIBLES | KPIs & Résultats | Référentiels |
|---|--|--------------|
| 9.2 - Promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et, d'ici à 2030, augmenter nettement la contribution de l'industrie à l'emploi et au produit intérieur brut, en fonction du contexte national, et la multiplier par deux dans les pays les moins avancés | <ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'embauches Groupe en CDI : 7 073 en 2022 • Nombre d'embauches Groupe en CDD : 2 487 en 2022 | GRI 102-8 |
| 9.4 - D'ici à 2030, moderniser l'infrastructure et adapter les industries afin de les rendre durables, par une utilisation plus rationnelle des ressources et un recours accru aux technologies et procédés industriels propres et respectueux de l'environnement, chaque pays agissant dans la mesure de ses moyens | <ul style="list-style-type: none"> • Investissements de maintenance bruts : 2,4 Mds€ en 2022 dont 52% dans la GBU Infrastructures | GRI 203-1 |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Investissement de croissance : 5,5 Mds € en 2022 dont 20% pour la GBU Infrastructures | GRI 203-1 |
| 9.5 - Renforcer la recherche scientifique, perfectionner les capacités technologiques des secteurs industriels de tous les pays, en particulier des pays en développement, notamment en encourageant l'innovation et en augmentant considérablement le nombre de personnes travaillant dans le secteur de la recherche et du développement pour 1 million d'habitants et en accroissant les dépenses publiques et privées consacrées à la recherche et au développement d'ici à 2030 | <ul style="list-style-type: none"> • Dépenses de R&D : 135 millions € • Nombre de chercheurs : 600 • Nombres de laboratoires de R&D dans le monde : 4 | GRI 203-1 |

Enjeux contribuant à la réalisation de l'ODD 9 : Sécurité et résilience des installations, Croissance durable, Infrastructures énergétiques centralisées & décentralisées, Compétence & engagement des collaborateurs, Agilité & Innovation, Digital, Économie circulaire, Préservation de la biodiversité, de l'eau & de l'environnement.



ODD 11 : Faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables

L'urbanisation croissante est l'un des phénomènes les plus significatifs du siècle passé et à venir. L'ONU estime qu'à l'horizon 2050, 68% de la population mondiale vivra en zone urbaine. Les fournisseurs d'énergie et de services propres jouent un rôle clé dans le développement de la ville durable grâce au déploiement de systèmes de production d'énergie renouvelable locale, l'amélioration de la fiabilité des microgrids par l'intégration d'énergie propre et de moyens de stockage associés, la promotion de nouvelles formes de mobilité, etc.

Acteur privilégié des territoires, ENGIE contribue à cette ville de demain par la mise en place de dispositifs de planification urbaine (réseaux d'énergie, mobilité bas carbone, etc.) par ses offres de services (gestion des flux, réseaux de chaleurs, réseaux connectés, etc.) et d'énergies propres adaptées tout en œuvrant aussi pour l'amélioration de la qualité de l'air.

Rendre la ville de demain sobre en consommation d'énergie, résiliente, inclusive et soucieuse de concevoir des installations de long terme est l'une des ambitions d'ENGIE. En tant que partenaire privilégié des villes et territoires où l'entreprise opère, ENGIE a pris comme engagements :

- Assurer que 100% des activités, projets et sites industriels (y compris ceux en démantèlement) soient accompagnés d'un plan environnemental, en concertation avec les parties prenantes ;
- Déployer plus de 100 stations de recharge de véhicules en hydrogène d'ici 2030 ;

ENGIE accompagne les villes et territoires vers une amélioration des conditions de vie des citoyens, intégrant transition énergétique et transition numérique grâce à des solutions innovantes et durables dont les suivantes :

- Le déploiement de réseaux de chauffage et de refroidissement alimentés par des énergies propres tel par exemple le réseau de chauffage, climatisation et électricité alimenté en biomasse locale développé dans un quartier Londonien ;
- La mise en place de systèmes intelligents et de plateformes numériques comme le déploiement d'un outil de régulation du trafic développé pour la municipalité de Niterói (Brésil) réduisant les embouteillages de 30% ou encore l'installation de 3 000 bornes de recharge intelligentes, performantes et connectées pour véhicules électriques aux Pays-Bas ;
- Le développement de contrats d'efficacité de long terme (ville d'Ottawa, quartier de San Carlo Trieste à Milan, le quartier décarboné de Paris Porte de Montreuil, etc.) ;
- 2 nouvelles stations GNV sur autoroute dans le cadre du contrat ENGIE Solutions et Certas Energie France.

| CIBLES | KPIs & Résultats | Référentiels |
|--|---|--------------|
| 11.3 - D'ici à 2030, renforcer l'urbanisation inclusive et durable pour tous et les capacités de planification et de gestion participatives, intégrées et durables des établissements humains dans tous les pays | <ul style="list-style-type: none"> Capacité de production de chaleur et de froid urbains décentralisée : 24,9 GW en 2022 Nombre de points de recharge de véhicules électriques en asset based en cours de déploiement en Europe : 13 739 à date en mai 2023 Nombre de stations publiques GNVERT de GNC/BioGNC et de GNL/GNL-C : 57 à fin 2022 | N/A |
| 11.6 - D'ici à 2030, réduire l'impact environnemental négatif des villes par habitant, en accordant une attention particulière à la qualité de l'air et à la gestion, notamment municipale, des déchets | <ul style="list-style-type: none"> Activités, projets et sites industriels (y compris ceux en démantèlement) avec un plan environnemental en 2022 : 53% Les émissions de polluants atmosphériques émises à proximité des villes de plus de 25 000 habitants (soit 82% de la population dans un rayon de 3 km autour de nos sites industriels) représentent respectivement en % des émissions totales du Groupe en 2022 : <ul style="list-style-type: none"> -NOx : 35% -SO2 : 22% -Particules : 10% | GRI 413-1 |

Enjeux contribuant à la réalisation de l'ODD 11 : Efficacité & sobriété énergétique, Transformation bas carbone, Dialogue avec nos clients, Digital, Impact & développement des communautés et parties prenantes.

ODD 13 : Prendre d'urgence des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions

L'impact du changement climatique est omniprésent dans notre quotidien et notre économie. Grand émetteur de gaz à effet de serre, le secteur de l'énergie connaît une transformation forte et rapide portée par le développement des énergies renouvelables. Ainsi, la contribution principale du secteur à cet ODD se concrétise par la diminution de la part d'énergies fossiles dans la chaîne d'approvisionnement énergétique mondiale.

De par la nature de ses activités et son ambition, la contribution à l'ODD 13 représente une opportunité incontestable pour ENGIE de démontrer et réaliser sa raison d'être en renforçant diverses actions et activités afin d'accélérer la transition bas carbone. Ces actions incluent notamment le renforcement des technologies de maîtrise de la demande, l'efficacité énergétique et le développement des énergies renouvelables électriques et thermiques (gaz renouvelables) afin de poursuivre sa stratégie de décarbonation et celle de sa chaîne de valeur.

En ligne avec son ambition de contribuer activement à la lutte contre le changement climatique, ENGIE a formalisé par 7 objectifs RSE à horizon 2030 :

- Réduire les émissions de GES liées à la production d'énergie - objectif de 43 Mt CO₂ eq ;
- Réduire les émissions de GES liées aux ventes finales de gaz - objectif de 52 Mt CO₂ eq ;
- Réduire les émissions de GES liées aux achats de produits, services, biens d'équipements, etc. - objectif de 85 Mt CO₂ eq ;
- Atteindre la neutralité carbone (après compensation) des pratiques de travail ;
- S'engager à ce que 100% des top 250 fournisseurs préférentiels (hors énergie) soient certifiés ou alignés SBT ;
- Éviter 45 Mt d'émissions de CO₂ eq. aux clients d'ENGIE par les produits et services du Groupe ;
- Réduire l'intensité carbone de la production directe et de la consommation d'énergie pour atteindre 110 g CO₂ eq. par kWh et celle des ventes d'énergie produites et achetées pour atteindre 153 g CO₂ eq. par kWh.

L'engagement d'ENGIE se traduit également par des initiatives et projets concrets et innovants, tels que :

- Le déploiement de solutions clients intégrées, destinées aux entreprises et collectivités territoriales, leur permettant de réduire leurs consommations, avec des équipements intelligents et sobres, alimentés en énergie décarbonée ;
- Un positionnement fort d'acteur du déploiement d'énergies décarbonées dont notamment l'hydrogène renouvelable ;
- L'adhésion et le soutien à des initiatives telles que Le Fonds prototype Carbone de la Banque Mondiale, Caring for Climate (United Nations Global Compact) ou Task-force on Climate-related Financial Disclosure (TCFD) ;
- L'ouverture du centre de formations d'apprentis (CFA) « l'Académie des métiers de la transition énergétique et climatique », pour former ses futurs techniciens aux métiers d'avenir du Groupe et de la Renewable Academy, pour faire monter en compétence les salariés dans les métiers des énergies renouvelables

| CIBLES | KPIs & Résultats | Référentiels |
|---|--|------------------------|
| 13.1 - Renforcer, dans tous les pays, la résilience et les capacités d'adaptation face aux aléas climatiques et aux catastrophes naturelles liées au climat | Emissions de GES liées à la production d'énergie (scope 1 et 3) : 60 Mt CO ₂ eq. et 216 gCO ₂ /kWh en 2022 | GRI 305-1 GRI 305-3 |
| | Emissions de GES liées aux ventes finales de gaz : 61 Mt CO ₂ eq. en 2022 | |
| | Emissions de GES liées aux achats de produits et services, biens d'équipements et autres : 90 Mt CO ₂ eq. en 2022 | |
| | Emissions de GES liées aux pratiques de travail (après compensation) : 0,3 Mt CO ₂ eq. en 2022 | |
| 13.3 - Améliorer l'éducation, la sensibilisation et les capacités individuelles et institutionnelles en ce qui concerne l'adaptation aux changements climatiques, l'atténuation de leurs effets, la réduction de leur impact et les systèmes d'alerte rapide | Part des top 250 fournisseurs préférentiels (hors énergie) certifiés ou alignés SBT : 23% en 2022 | GRI 414-2 |
| | Formations dédiées au changement climatique et à la biodiversité : 10 998 participants depuis leur lancement | NA |
| | Emissions évitées chez nos clients par nos produits et services : 28 Mt CO ₂ eq. en 2022 | NA |

Enjeux contribuant de façon directe ou indirecte à la réalisation de l'ODD 13 : Sécurité & résilience des installations, Efficacité & sobriété énergétique, Gaz verts, Leadership & gouvernance responsables, Production renouvelable électrique, Transformation Bas Carbone, Compétence & Engagement des collaborateurs, Finance durable, Dialogue avec nos clients.