



Omnia Travel et son entreprenariat durable

Rapport de durabilité 2024-2025

Contenu

Préface	3	④ Nos peuple, notre force	20
Nos priorités en matière de durabilité	4	Une équipe passionnée et experte	20
À propos d'Omnia Travel	5	Engagement en faveur de la croissance personnelle et de l'implication	21
Nos parties prenantes	6	Attention portée à la santé et au bien-être	22
① Réduire l'empreinte carbone de nos voyages	7	Place à la diversité et à l'inclusion	23
L'empreinte carbone de nos voyages	7	Des vacances pleines d'espoir	24
Informations sur le CO ₂ pour les clients	9	⑤ La bonne gouvernance comme fondement	25
Choix de transport responsables	10	Omnia Travel, filiale de KBC	25
Initiatives de compensation des émissions de CO ₂	11	Fonctionnement de notre conseil d'administration	26
Des choix de séjour responsables	12	Politique éthique	26
Notre propre politique environnementale	13	Sécurité de l'information et confidentialité	27
② Qualité et expertise axées sur le client	14	Prévention de la fraude et des pratiques abusives	27
Aider les clients à faire des choix durables	14	KPIs	28
La qualité, l'expertise et l'efficacité avant tout	15	Indicateurs environnementaux	28
Collaborations avec des partenaires fiables	16	Indicateurs sociaux	29
Satisfaction client	17	Indicateurs financiers et de gouvernance	30
③ Voyager dans le respect des populations locales	18	EcoVadis	31
Le tourisme comme soutien à l'économie locale	18	Charte Voka pour l'entrepreneuriat durable	32
Attention à la justice sociale	18	À propos de ce rapport	33
Respect de la culture locale	19	Indice GRI	34
Soutien aux projets locaux	19		





Préface

Chère lectrice, cher lecteur,

Voyager, c'est plus que se déplacer. C'est rencontrer, découvrir, créer des liens. Chez Omnia Travel, nous pensons que les voyages rapprochent les gens, qu'ils favorisent le rapprochement des idées, des cultures et des mondes. Mais nous savons aussi que voyager implique des responsabilités.

En 2025, cette responsabilité s'est fait sentir plus que jamais. Les tensions géopolitiques et les questions de sécurité figuraient en tête des préoccupations de nos clients. Nous avons constaté une nette augmentation des questions relatives au devoir de diligence et à la gestion des risques. Et à juste titre : ceux qui voyagent veulent le faire dans de bonnes conditions et en toute sécurité. Nous sommes là pour les aider et les accompagner dans cette démarche.

Sur le plan économique, l'année n'a pas été facile non plus. La croissance a stagné, la concurrence s'est intensifiée. Cela exige des choix judicieux. En 2026, nous nous concentrerons pleinement sur des processus encore plus efficaces et sur l'acquisition de nouveaux clients. Nous construisons une organisation agile, orientée vers le client et prête pour l'avenir.

Ce qui nous motive, c'est une conviction claire : la durabilité fait partie intégrante d'une politique de voyage moderne. Malgré l'évolution des priorités politiques en Europe, nos clients nous ont posé des questions sur l'impact du CO₂ et les alternatives durables. Et nous avons continué à leur apporter des réponses. Nous voulons communiquer de manière cohérente sur nos efforts à nos clients et partenaires, nous voulons être un ambassadeur de l'entrepreneuriat durable dans le secteur.

Nous avons ainsi organisé un séminaire inspirant sur la durabilité pour nos clients et partenaires au siège de Brussels Airport. Nous avons collaboré avec nos clients pour élaborer leurs politiques de voyage selon le principe « éviter, réduire, compenser ». Et nous avons mis sur pied un projet réconfortant : des vacances pour des enfants ukrainiens, qui ont ainsi pu échapper un instant à la réalité de la guerre. Une initiative qui nous a tous touchés et qui a été soutenue par l'engagement volontaire de nos collaborateurs et partenaires.

En interne, nous avons calculé notre empreinte carbone totale et analysé comment la réduire à l'avenir. Nous avons

investi dans la formation et la communication autour de la durabilité, ce qui a suscité beaucoup d'enthousiasme. Et avec le passage à un nouveau système ERP, nous améliorons la qualité de nos données et notre service à la clientèle, y compris en matière de reporting CO₂.

Nos clients se sont montrés extrêmement satisfaits dans notre enquête de satisfaction, et nous voulons que cela continue. Car chez Omnia Travel, nous pensons que les choix durables, les processus efficaces et l'engagement humain vont de pair.

Nous regardons vers l'avenir. Vers un monde où les voyages continuent de créer des liens. Et où, avec vous, nous continuons à construire un avenir responsable.

Jan Van Steen
Directeur général, Omnia Travel



**La durabilité fait partie
intégrante d'une politique
de voyage moderne.**

Nos priorités en matière de durabilité

La durabilité dans le secteur du voyage n'est pas un sujet évident, nous en sommes bien conscients chez Omnia Travel. C'est pourquoi nous estimons qu'il est important de prendre ce sujet au sérieux et d'assumer nos responsabilités.

En 2023, nous avons mené un exercice interne de matérialité, qui a permis d'identifier 5 thèmes prioritaires sur lesquels notre entreprise peut avoir le plus grand impact. En 2024, nous avons également évalué ces priorités auprès de plusieurs parties prenantes externes importantes à l'aide d'entretiens. Elles confirment l'importance de ces thèmes et attendent d'Omnia Travel qu'elle continue à s'y engager :

- ◆ Réduire l'empreinte carbone de nos voyages
- ◆ Qualité et expertise axées sur le client
- ◆ Voyager dans le respect des populations locales
- ◆ Nos collaborateurs, notre force
- ◆ Une bonne gouvernance comme fondement

En 2025, ces priorités ont été réaffirmées et nous avons également affiné notre politique en définissant des objectifs clairs en matière de durabilité et des mesures de soutien.



Sculpture « Pillage de la mer » de Rosa Barba (2021) – Barba crée une image de sacs de sable empilés, tels un barrage imaginaire contre la montée des eaux. La sculpture sert de repère visuel face au changement climatique, tandis que le flux et le reflux des marées déterminent la partie de l'œuvre visible à chaque instant. Avec cette œuvre, Rosa Barba nous invite à reconnaître notre vulnérabilité et à respecter la nature.

À propos d'Omnia Travel

Omnia Travel a été fondée en 1973 et fait partie à 100 % du groupe KBC depuis 1999. Au cours des dernières décennies, nous sommes devenus une organisation comptant plus de 100 collaborateurs qui garantit une qualité et un service exceptionnels. Omnia Travel opère dans trois segments principaux : les voyages d'affaires, les voyages de loisir et les voyages de groupe. Les voyages d'affaires constituent le segment le plus important, avec environ 72 % du chiffre d'affaires.

Au sein de ces segments, Omnia Travel propose différents produits, tels que des voyages en avion, des billets de train, des nuitées d'hôtel et la location de voitures. Ces dernières années, après la crise sanitaire, le nombre de réservations pour ces produits a clairement augmenté. En 2024, il s'est plus ou moins stabilisé par rapport à 2023.



Voyages	2023	2024
# billets d'avion	95830	103288
# billets de train	42061	42395
# nuits d'hôtel	138541	137154
# location de voiture	79726	78764
# tour opérateur	7953	7920
# clients professionnels ayant une politique de voyage durable	10	16
# clients ayant opté pour la compensation carbone via Omnia	6	6
# clients ayant leur propre compensation carbone	1	1
% Émissions Business vs Economy		7,50
Rapports sur les émissions de CO ₂ aux clients professionnels > 50 000 euros de chiffre d'affaires	77	77

Notre siège social est situé à Louvain, mais nos clients peuvent également se rendre dans nos agences de voyage à Anvers, Gand, Bruxelles et Louvain. 86 % de nos clients viennent de Flandre.



Nos parties prenantes

Vue d'ensembles

Actionnaire et conseil d'administration	Omnia Travel fait partie à 100 % du groupe KBC. Les trois membres du conseil d'administration sont des membres de la direction de KBC. L'actionnaire et le conseil d'administration sont étroitement impliqués dans l'approbation de la stratégie, dont la durabilité est un pilier essentiel. L'ambition est de renforcer encore davantage la collaboration entre KBC et Omnia Travel en matière de durabilité.
Collaborateurs	Les 106 collaborateurs sont essentiels au succès d'Omnia Travel. Nous voulons informer nos collaborateurs de manière exhaustive et les impliquer dans la stratégie et les priorités en matière de durabilité.
Fournisseurs	Pour l'achat de billets, Omnia Travel collabore avec un grand nombre de fournisseurs, tels que des compagnies aériennes et ferroviaires. Grâce à cette collaboration intensive, nous avons établi au fil des ans une relation de confiance avec ces fournisseurs. Ils reconnaissent l'engagement d'Omnia Travel en matière de durabilité et la nécessité de poursuivre dans cette voie pour rester compétitifs. Cela peut se faire, par exemple, en informant les clients sur les émissions de carbone d'un voyage, sur les alternatives de voyage durables et sur les possibilités de compensation.
DMC (Destination Management Companies)	Outre ces grands fournisseurs, nous travaillons avec plus de 100 agences réceptives. Ces organisations élaborent les arrangements terrestres sur place et proposent notamment des hôtels locaux, des billets de train et des guides. Afin de garantir la qualité de ces agences réceptives, nous utilisons un système de notation interne, dans lequel nous évaluons chacune d'entre elles sur la base de 5 critères, dont la durabilité. En cas de notes faibles, la collaboration avec la DMC concernée est interrompue.
Clients : - voyages d'affaires - vacances - voyages en groupe	Omnia Travel s'adresse à différents segments : les entreprises pour les voyages d'affaires et les particuliers pour les voyages de vacances et les voyages de groupe. De plus en plus d'entreprises trouvent important qu'Omnia Travel les accompagne réellement dans le domaine des voyages fluides et plus respectueux de l'environnement. Cela peut se faire en les aidant à élaborer une politique de voyage durable et en leur proposant et en leur expliquant différentes alternatives de voyage. Les clients privés posent également de plus en plus souvent des questions sur l'impact écologique de leur vol ou de leur voyage.
Adhésions, fédérations, associations	En tant que participant à la Charte Voka pour l'entrepreneuriat durable (VCDO), la Chambre de commerce Voka soutient Omnia Travel dans sa transition vers l'entrepreneuriat durable. Omnia Travel a adhéré United Nations Global Compact, ce qui montre notre engagement envers des principes internationalement reconnus. Omnia Travel est affiliée au Fonds de garantie des voyages. Nous voulons ainsi protéger au mieux les voyageurs, par exemple en cas de faillite.



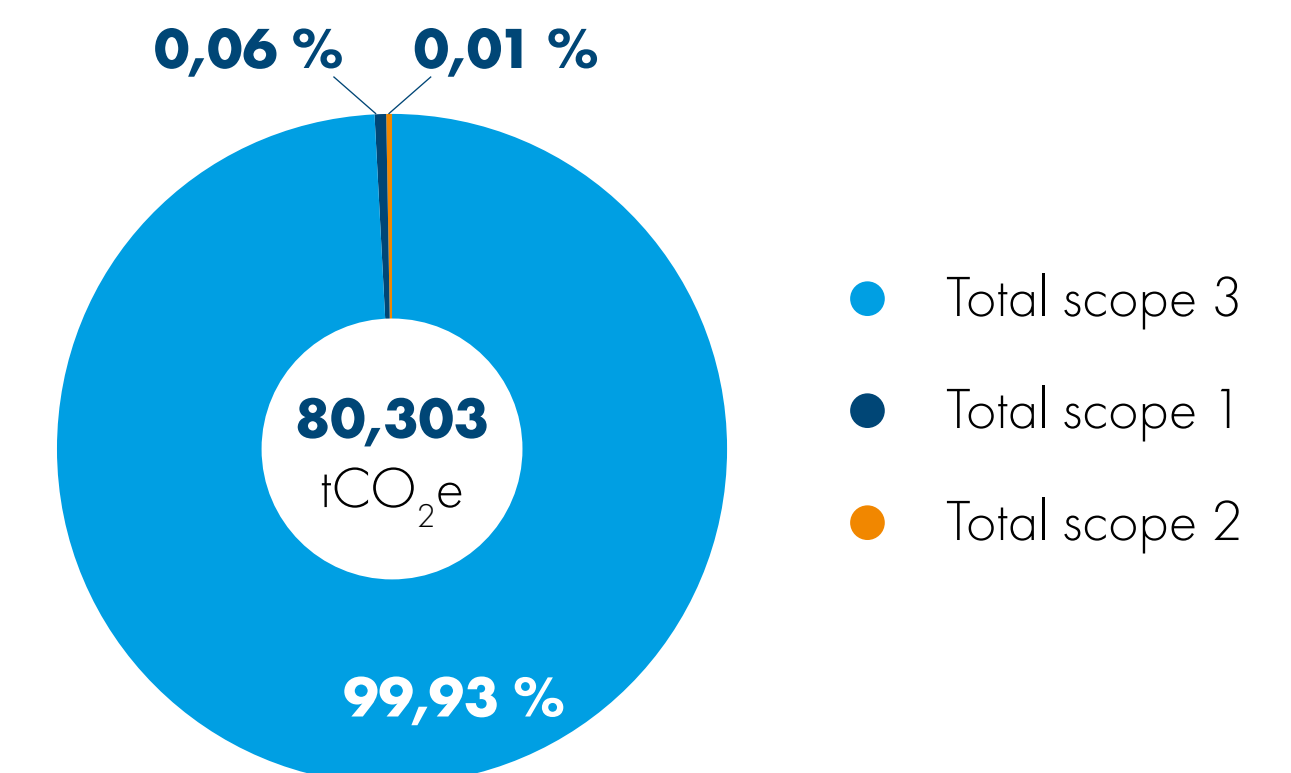
Réduire l'empreinte carbone de nos voyages

L'empreinte carbone de nos voyages

Mesurer, c'est savoir. C'est pourquoi nous avons calculé notre empreinte carbone totale en 2025. Alors qu'auparavant, nous ne calculions que les émissions de CO₂ de nos propres activités (scope 1 et 2), nous calculons désormais également nos émissions indirectes de CO₂, qui reflètent également l'impact climatique de nos voyages. Ce choix n'était pas évident, mais nous avons décidé de le faire, car ne communiquer que les scopes 1 et 2 donne une image faussée. Nous devons également oser mentionner le scope 3, car il représente plus de 99 % de notre empreinte écologique totale. À l'avenir, nous voulons dresser la carte de son évolution.

Scope 3	2024
Déchets	0,005
Voyages d'affaires	79,3
Trajets domicile-travail	105,8
Réservations de voyages	80.118

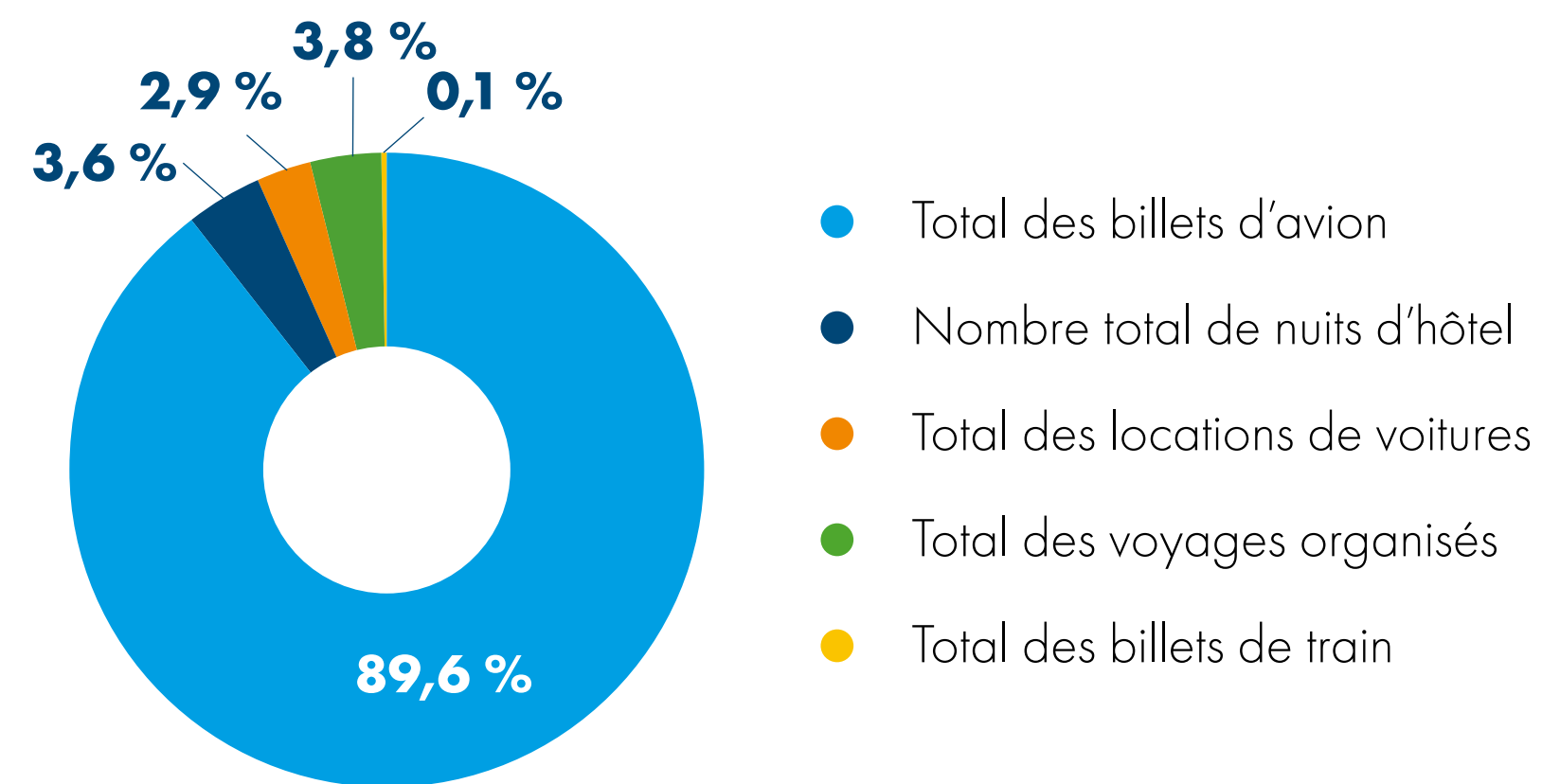
Émissions totales 2024 : par scope (tCO₂e)





Notre empreinte carbone totale en 2024 s'élève à 80 303 tonnes. 99,9 % de cette empreinte relève du scope 3. Les déchets, les voyages d'affaires et les trajets domicile-travail ne représentent qu'une petite partie ; la plus grande part provient des réservations de voyages. Dans cette catégorie, les vols occupent la première place avec 89 % des émissions. Les hôtels, les locations de voitures et les voyagistes y contribuent également, tandis que l'impact des voyages en train est minime.

% des émissions liées aux réservations de voyages



**Nous devons oser
mentionner l'impact CO₂ de
nos réservations de voyages.**



Informations sur le CO₂ pour les clients

Nous sommes conscients que l'impact climatique des voyages en avion est important et que nous devons en tenir compte. Il est donc important d'informer nos clients et les voyageurs sur les émissions de CO₂ d'un vol choisi. De plus, les clients demandent de plus en plus souvent quelles sont les émissions de CO₂ de leur vol ou comment elles sont calculées exactement.

Pour chaque proposition de vol, nous calculons systématiquement les émissions de CO₂ afin de permettre une comparaison neutre entre les différentes options de voyage, tant pour les clients privés que pour les clients professionnels. Nous constatons que cela influence les choix et que les clients optent plus souvent pour des vols à faibles émissions ou pour le train comme alternative aux vols courts.

Nous développons actuellement un package standard avec des données, y compris des informations sur le CO₂, pour les clients professionnels. Ainsi, désormais, tous les clients, et non plus seulement ceux qui en font la demande, recevront un rapport sur leurs émissions de CO₂. Lors des réunions d'évaluation avec nos chargés de clientèle, ce point sera automatiquement abordé et nous examinerons si des ajustements doivent être apportés à la politique de voyage. Sur la base de ce rapport, les clients peuvent choisir de compenser leurs émissions de CO₂.



Nous développons actuellement un ensemble de données standard pour les clients, comprenant des informations sur les émissions de CO₂. Il s'agit d'une nouvelle étape vers la sensibilisation.



Initiatives de compensation des émissions de CO₂

Nous aidons nos clients à compenser leurs émissions de CO₂. La compensation carbone (ou carbon offsetting) consiste à compenser les émissions de CO₂ générées par vos voyages en avion en contribuant financièrement à un projet climatique visant à financer une réduction des émissions de CO₂ équivalente à vos émissions de CO₂. Certains clients s'en chargent eux-mêmes, mais Omnia Travel peut également organiser la compensation pour le client. Pour ce faire, nous collaborons avec deux organisations. Il s'agit de Greentripper et du Climate Neutral Group (CNG), qui développent tous deux des projets climatiques certifiés de haute qualité.

Greentripper, en collaboration avec CO₂logic, garantit qu'une tonne de CO₂ e de compensation correspond à une tonne de CO₂ e réduite ou évitée grâce au projet « Gyapa Cookstove » certifié Gold Standard au Ghana. Le Climate Neutral Group (CNG) propose différents programmes de compensation, tant en Europe qu'à l'étranger, qui sont tous certifiés par le Gold Standard ou le Verified Carbon Standard.

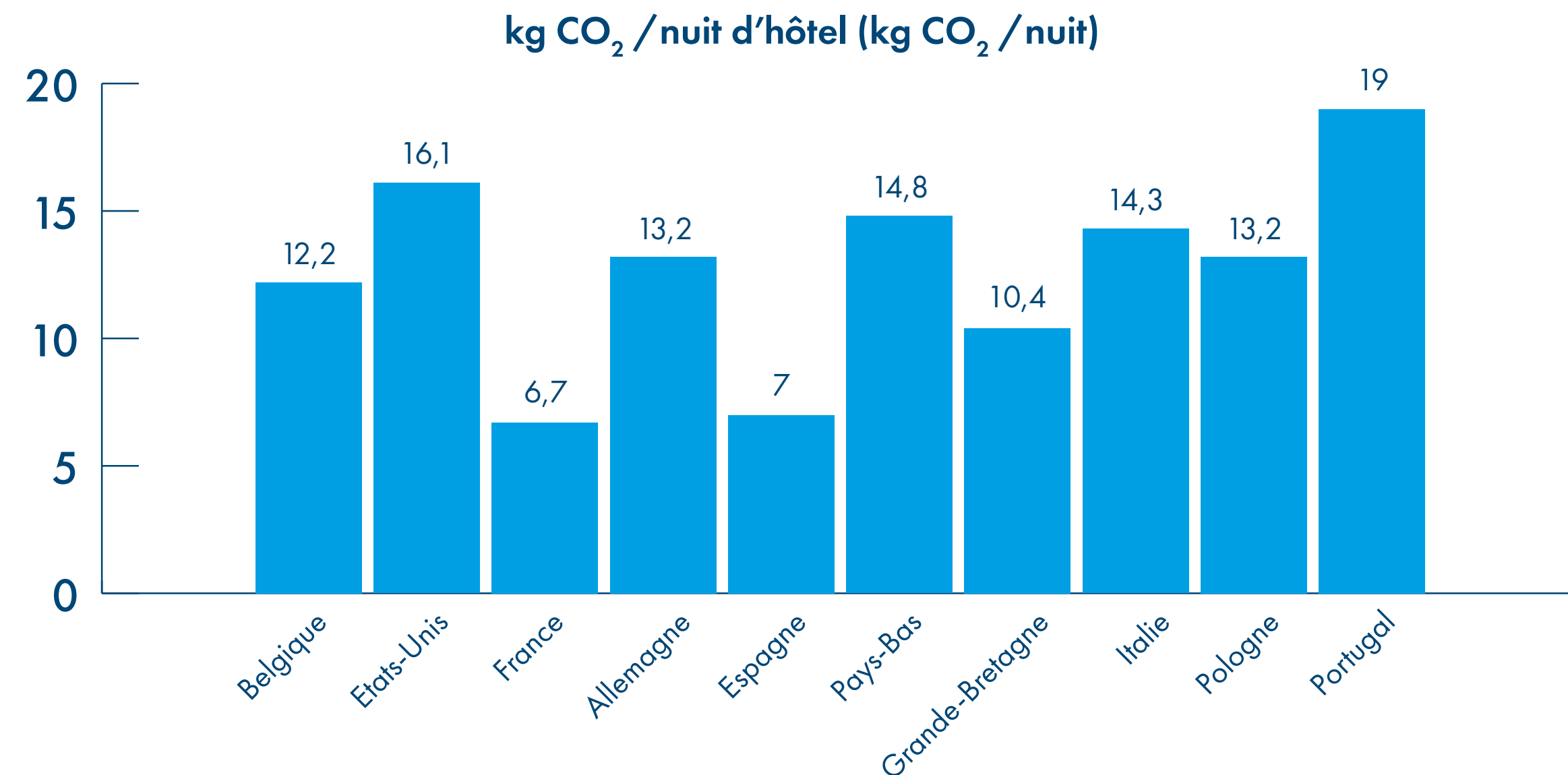
En 2024, six clients ont compensé leurs voyages d'affaires par notre intermédiaire. Notre objectif est de convaincre de plus en plus de clients de compenser les émissions de CO₂ de leurs vols dans les années à venir. Pour les voyages culturels Davidsfonds, les émissions de CO₂ de tous les voyages sont automatiquement compensées par le Climate Neutral Group.

En outre, Omnia Travel a également acheté du carburant aviation durable en 2024 et 2025. Il s'agit d'un carburant fabriqué à partir de sources plus durables, ce qui réduit les émissions de CO₂. Plusieurs clients professionnels ont choisi d'acheter ce carburant aviation durable. L'IATA, une organisation commerciale internationale qui représente plus de 300 compagnies aériennes dans le monde, s'est engagée en 2021 à atteindre la « neutralité carbone » d'ici 2050. Elle souhaite y parvenir notamment en utilisant du carburant aviation durable, en compensant ses émissions de CO₂ et en mettant en œuvre de nouvelles technologies. Omnia Travel soutient cette initiative et notre offre de carburant aviation durable et de compensation des émissions de CO₂ va dans ce sens.



Des choix de séjour responsables

L'impact CO₂ d'un voyage ne se limite pas au transport, le choix de l'hébergement sur place contribue également à l'empreinte environnementale d'un voyage. En 2024, les émissions liées aux nuitées d'hôtel que nous avons réservées s'élevaient à 2 898 tCO₂e. Nous avons constaté des différences importantes d'un pays à l'autre.



Pour les hôtels avec lesquels nous travaillons souvent, nous leur demandons dans quelle mesure ils s'engagent en faveur du développement durable. Le système de réservation Omnia Go comporte également un label de durabilité pour les hôtels qui fournissent ces informations. Il peut s'agir de l'attention portée à l'alimentation durable et aux actions contre le gaspillage alimentaire, de la réduction des déchets, de la consommation d'eau, de l'énergie durable, des produits écologiques pour la salle de bain, le nettoyage et autres, etc. C'est un point auquel nous accordons une attention particulière pour nos voyages de groupe, et nous pourrions nous y engager encore davantage à l'avenir pour nos voyages d'affaires. Les propositions de voyage mentionnent les émissions de CO₂ des hôtels. Aucune compensation n'est encore prévue à cet effet.

Notre propre politique environnementale

En tant qu'agence de voyage, nous sommes très conscients de notre impact sur l'environnement. Bien que notre propre fonctionnement ne représente qu'une petite partie de notre empreinte écologique totale, nous avons choisi de mener une politique environnementale réfléchie en interne également.

Nous avons à nouveau calculé l'empreinte carbone de nos propres activités (Scope 1 et 2). Les principales sources d'émissions sont nos véhicules de société et notre consommation d'électricité. En 2024, les émissions s'élevaient à 52,8 tonnes de CO₂e, soit un peu plus qu'en 2023. Cette augmentation s'explique par l'augmentation du nombre de kilomètres parcourus avec des véhicules diesel et essence. Cependant, cette tendance ne sera pas durable, car la transition vers une flotte entièrement électrique est déjà en cours.

D'ici 2030, nous voulons réduire nos émissions de scope 1 et 2 de 50 %. Notre objectif de réduction des émissions de scope 1 et 2 est donc plus ambitieux que la réduction nécessaire pour respecter le réchauffement climatique maximal de 1,5 °C et l'accord de Paris sur le climat. Pour atteindre cet objectif, nous continuerons à nous concentrer sur les points suivants dans les années à venir :

Consommation d'énergie

Nous avons souscrit un contrat d'énergie verte pour trois de nos bâtiments. Nous prenons systématiquement des mesures pour rendre nos bureaux et nos bâtiments plus économes en énergie, comme l'installation d'un éclairage LED, l'abaissement de la température standard de 2 degrés et la sensibilisation active à l'extinction des lumières et des ordinateurs. Nous prévoyons de passer à des capteurs pour éviter que les lumières ne restent allumées inutilement.

En outre, nous nous engageons à :

Réduction et tri des déchets

Dans notre réseau de bureaux, nous voulons réduire au minimum la quantité de matériaux jetables en utilisant des réservoirs d'eau (au lieu de bouteilles d'eau), des gourdes, des verres et des sacs, etc. Nous trions consciencieusement les déchets que nous produisons afin d'optimiser le recyclage. Depuis cette année, les déchets verts sont également collectés séparément. Nous avons réduit le nombre d'imprimantes et misé activement sur la numérisation des documents de voyage pour les clients, mais nous ne touchons pas encore tout le monde par voie numérique, ce qui reste donc un point à améliorer.

Politique de mobilité

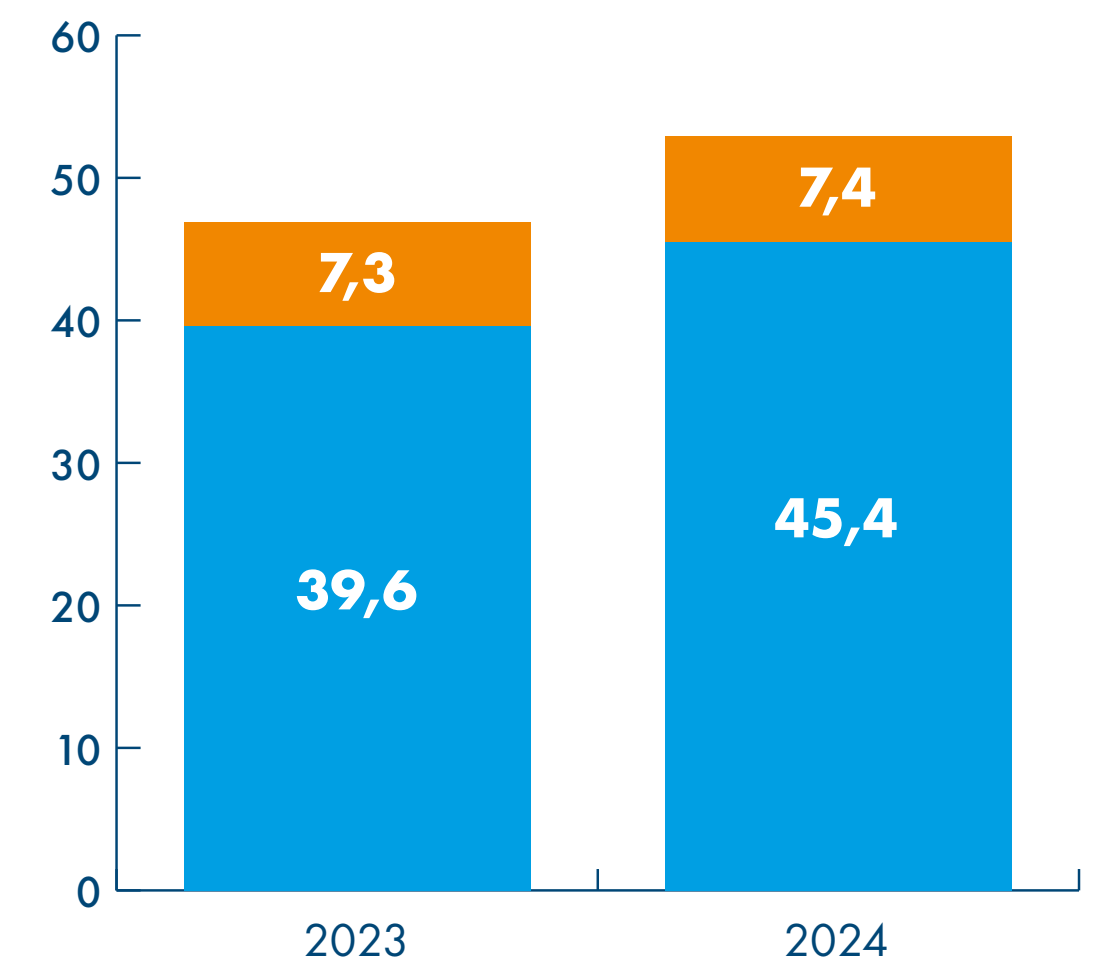
Chez Omnia Travel, nous encourageons nos employés à se rendre au travail à vélo ou en transports en commun, en leur offrant une indemnité vélo, un leasing vélo et le remboursement intégral des frais de transport en commun. Un peu plus de la moitié de nos employés se rendent au travail avec un moyen de transport autre que la voiture. Les déplacements domicile-travail durables sont également pris en compte dans les critères d'obtention de la prime collective. Notre nombre limité de voitures de service passera entièrement à une flotte électrique/hybride dans les années à venir.

Achats et sensibilisation à une alimentation durable et saine

Nous appliquons des « directives de restauration » pour l'achat de nourriture pour les réunions, réceptions, fêtes, etc. afin de garantir une approche écologiquement responsable. Ainsi, nous proposons systématiquement une alternative végétarienne ou végétalienne, nous achetons des produits issus du commerce équitable dans la mesure du possible, nous gérons consciemment le gaspillage alimentaire, nous offrons des fruits, etc.



Scope 1 + 2: 2023 vs 2024 (tCO₂e)

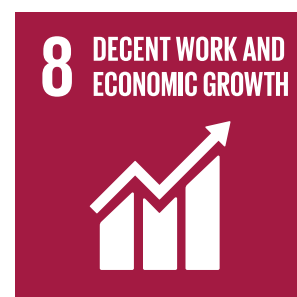


● Total Scope 1 ● Total Scope 2

2



Des options de voyage plus durables, telles que le choix du train pour les trajets courts, peuvent être intégrées dans la politique de voyage des entreprises.



Qualité et expertise axées sur le client

Aider les clients à faire des choix durables

Omnia Travel comprend que les entreprises modernes ont besoin d'un partenaire de voyage qui propose des solutions pour rendre leur politique de voyage plus durable. C'est pourquoi nous proposons à nos clients d'élaborer leur politique de voyage et d'y encourager des options de voyage plus durables. Nous avons élaboré une politique de voyage avec 16 de nos clients professionnels. Dans 10 de ces partenaires, des mesures et des accords concrets en matière de durabilité ont été inclus, tels que le choix du train pour les trajets courts ou la compensation automatique des émissions de CO₂.

Lors de l'établissement d'un devis, nous proposons automatiquement des trains pour un certain nombre de destinations, lorsqu'ils sont disponibles. Une autre offre plus durable est la possibilité d'acheter du « carburant aviation durable ». Le choix de ce carburant alternatif est encore relativement limité. Notre ambition est de nous y engager davantage en sensibilisant le public.



La qualité, l'expertise et l'efficacité avant tout

Chez Omnia Travel, nous osons affirmer que nous disposons d'un savoir-faire et d'une expertise considérables, acquis par nos collaborateurs au fil des ans. En continuant à miser sur la formation interne, nous pouvons maintenir et développer cette expertise.

Nous travaillons actuellement à l'amélioration de l'efficacité de nos processus et à la transition vers un nouveau système ERP. Dans ce cadre, nous mettons en place un front-office et un back-office qui collaborent de manière transparente, afin que la gestion des données soit encore plus intelligente et plus rapide, et que le niveau de service pour le client soit encore amélioré. Associé à une communication interne solide, cela nous permet de continuer à garantir la qualité.

Plus que jamais, nous accordons également une grande importance à notre « devoir de diligence » : nous savons à tout moment où se trouvent nos clients pendant un voyage, ce qui est important dans les situations d'urgence telles qu'un attentat à l'aéroport. En ces temps d'incertitude géopolitique croissante, les clients professionnels veulent savoir immédiatement si leurs voyageurs sont en sécurité.



“
**Nos partenaires locaux
dans les pays de destination
sont évalués sur la base
d'un certain nombre de
critères de qualité, dont la
durabilité des activités.**”



Nous avons organisé un séminaire inspirant sur le développement durable pour nos clients et partenaires au siège de Brussels Airport.

Collaborations avec des partenaires fiables

Chez Omnia Travel, nous estimons qu'il est important que nos partenaires accordent autant d'importance que nous à la qualité. Nous nous efforçons d'établir des relations durables avec nos fournisseurs, grâce à des accords équitables et des conventions transparentes. Dans le choix des compagnies aériennes, nous ne faisons pas la promotion des compagnies low cost, ni bien sûr des compagnies figurant sur la liste noire européenne des compagnies aériennes.

Notre principal partenaire pour les voyages en avion est le groupe Lufthansa. Lui aussi cherche activement à renforcer la durabilité de ses activités tout au long de sa chaîne. Il s'est fixé des objectifs climatiques conformes aux normes internationales telles que la Science Based Targets Initiative (SBTi), il est l'un des plus gros acheteurs de carburant aviation durable, il mise sur la collaboration avec le transport ferroviaire, il réfléchit activement aux matériaux à embarquer à bord afin de réduire les déchets, etc.

Nos agents locaux sont soigneusement sélectionnés et sont de préférence gérés localement. Dans certains pays, il existe certes des risques liés à des situations sociales difficiles, mais nous nous efforçons de les exclure autant que possible. Nous travaillons avec des partenaires locaux que nous connaissons souvent depuis longtemps, qui garantissent un service de qualité, qui obtiennent de bonnes critiques, avec lesquels nous avons toujours des discussions approfondies et qui ne sont généralement pas les moins chers.

Nous utilisons également un système de notation, dans le cadre duquel nos collaborateurs évaluent les partenaires locaux sur la base d'un certain nombre de critères de qualité, dont la « durabilité et les pratiques éthiques ». Cela nous permet de choisir nos partenaires pour l'avenir de manière plus consciente.

Il y a quelques années, nous avons rédigé un code de conduite pour les fournisseurs, dans lequel sont énoncées nos attentes en matière d'éthique, d'environnement et de droits de l'homme et du travail à l'égard des fournisseurs. Dix-sept grands fournisseurs ont déjà signé cette chartre, qui représente ensemble 70 % de notre chiffre d'affaires. Nous voulons nous engager à obtenir encore plus de codes de conduite signés par les fournisseurs.



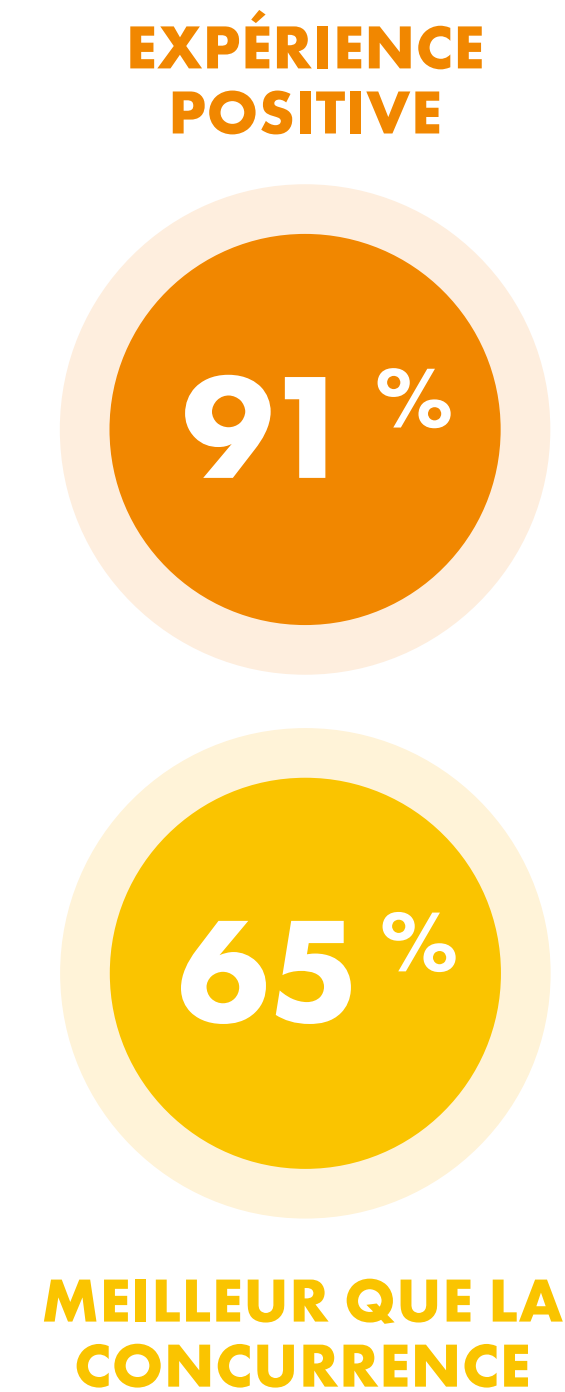
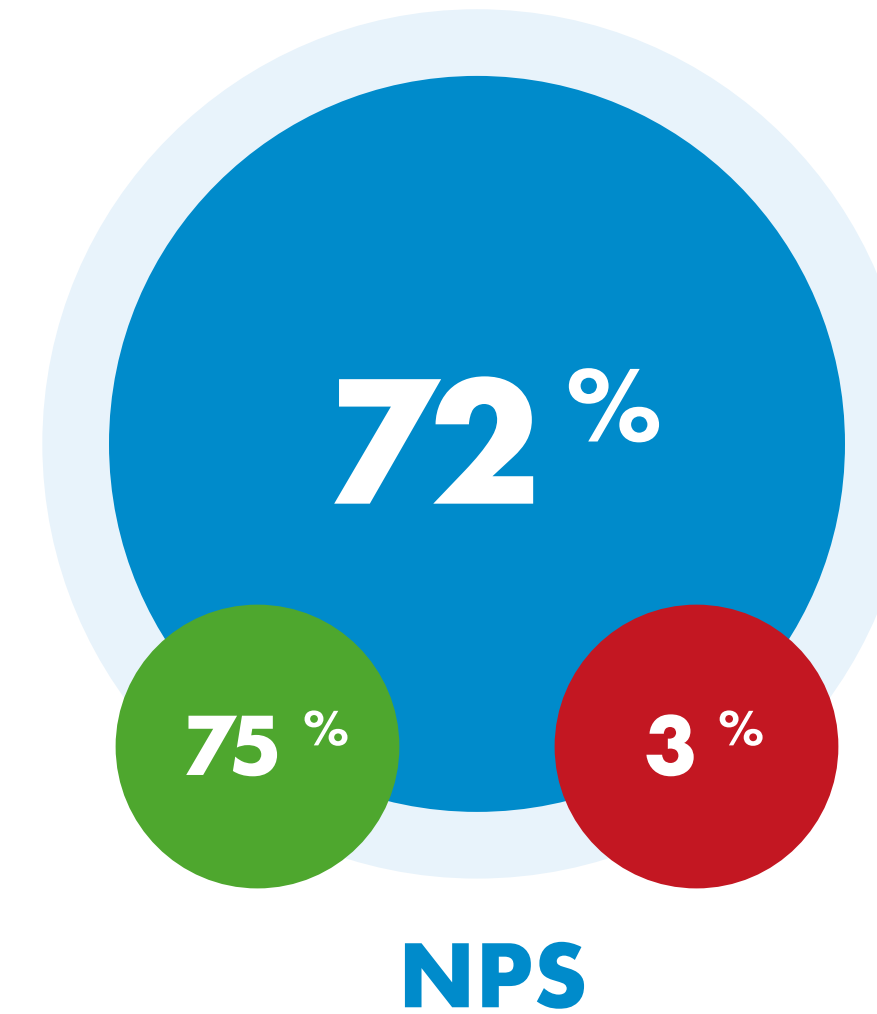
Satisfaction client

Chez Omnia Travel, le client est au centre de nos préoccupations. Nous voulons soulager au maximum nos clients dans la préparation de leur voyage et leur offrir un voyage sûr et agréable. Leurs commentaires sont donc très importants pour nous. Les plaintes peuvent être déposées via le site web. 90 % des plaintes concernent des fournisseurs externes.

En 2024, nous avons commencé à mesurer le **Net Promotor Score** (NPS). Ces mesures nous permettent de déterminer dans quelle mesure un client est fidèle et recommanderait Omnia Travel à des tiers. En 2025, nous avons réalisé une nouvelle enquête et les résultats ont évolué de manière positive. Notre score NPS est passé de 61 à 72. Cela signifie que 93 % de nos clients se déclarent très satisfaits. Parmi les raisons invoquées pour expliquer ce score élevé, les clients citent notamment l'expertise, la convivialité et la rapidité de réponse aux questions.



Notre score élevé dans les enquêtes auprès des clients montre que notre expertise et notre orientation client ne sont pas seulement théoriques, mais qu'elles sont également reconnues et appréciées.



3



Nous privilégions les excursions qui profitent aux communautés locales.



Voyager dans le respect des populations locales

Le tourisme comme soutien à l'économie locale

Le tourisme est très répandu, mais il est néanmoins important de perturber le moins possible la population locale. Nous nous efforçons de faire en sorte que tous nos voyages aient un impact positif tant sur le voyageur que sur le monde et l'économie locale de la destination visitée. Nous privilégions les activités/excursions qui profitent aux communautés locales.

Omnia Travel veille à proposer le moins possible à ses clients des destinations touchées par le surtourisme et en tient compte dans son offre de voyages en groupe. En y prêtant davantage attention, nous pouvons influencer la répartition du tourisme et lutter contre le tourisme de masse.

Attention à la justice sociale

Notre politique d'achats durables stipule notamment que nous attendons de nos fournisseurs qui recrutent du personnel local pour des activités de tour-opérateur qu'ils engagent des guides, des porteurs, des chauffeurs et d'autres collaborateurs locaux qualifiés et qu'ils leur offrent au moins un salaire minimum vital et des conditions de travail sûres et équitables.



Respect de la culture locale

Dans notre politique d'achat durable, nous mettons également l'accent sur le respect des coutumes, des traditions, de l'intégrité culturelle et des ressources naturelles locales. Nous ne proposons aucune activité/excursion qui porte préjudice aux personnes, aux animaux, à l'environnement et aux ressources naturelles. Nos accompagnateurs sont également clairement informés à ce sujet. Ils accompagnent nos clients lors d'activités/excursions sensibles dans des sites culturels, des sites patrimoniaux et des destinations écologiquement sensibles.

Soutien aux projets locaux

Dans le cadre de nos voyages organisés et de nos voyages en groupe, nous visitons régulièrement des projets locaux, par exemple des agriculteurs locaux en Roumanie, des projets de développement locaux en Inde, etc. Les voyageurs continuent à se sentir impliqués et continuent parfois à soutenir un projet même après leur départ.



4



Nos peuple, notre force

Une équipe passionnée et experte

Notre équipe enthousiaste compte actuellement 106 collègues. Ceux-ci travaillent dans nos agences de voyage à Anvers, Gand, Bruxelles et Louvain, ainsi qu'au siège social à Louvain. 34 collègues profitent de la possibilité de travailler à temps partiel.

Notre équipe est composée à 75 % de femmes et à 25 % d'hommes. En termes d'âge, la répartition est équilibrée, avec 24 collègues âgés de 20 à 39 ans, 59 collègues âgés de 40 à 54 ans et 23 collègues âgés de plus de 55 ans.

Nous récompensons nos collègues pour leur engagement par une rémunération méritée et équitable, complétée par divers avantages, tels qu'une assurance hospitalisation, une assurance groupe, des jours de congé supplémentaires, des chèques-repas, un revenu garanti en cas de maladie ou d'accident, un avantage non récurrent lié aux résultats et la possibilité de louer un vélo. Depuis fin 2023, 20 de nos collègues ont profité de cette possibilité de leasing de vélo. À partir de 2026, nous proposerons également à tous nos collaborateurs un plan cafétéria, dans le cadre duquel ils pourront acheter, sur une base volontaire, des avantages supplémentaires avec une partie de leur salaire.

L'année dernière, nous avons réalisé une analyse de l'écart salarial qui a révélé qu'il n'y avait pas de discrimination salariale entre les hommes et les femmes. Tous nos collaborateurs bénéficient de la protection offerte par l'affiliation à la Commission paritaire 200.




Engagement en faveur de la croissance personnelle et de l'implication

Nous investissons dans la formation afin de soutenir l'expertise et les compétences de nos collaborateurs. Une journée d'intégration est prévue pour tous les nouveaux collègues. Nous utilisons également activement l'offre du groupe KBC et du centre de formation externe Cevora pour former nos collaborateurs. Les besoins en formation sont abordés lors de chaque entretien de réflexion. Si cela contribue à la connaissance d'une destination, les voyages d'étude sont également encouragés.

En outre, une grande attention est accordée au fonctionnement interne. Des collègues travaillent ensemble dans des groupes de travail sur des domaines spécifiques. Il peut s'agir de l'uniformisation des procédures dans les différentes agences de voyage, mais nous avons également une équipe verte qui suit notre politique de durabilité. Les collègues concernés ont leur mot à dire, ce qui garantit un plus grand soutien.

Nos journées de formation constituent un aspect important de notre offre. Notre stratégie de durabilité y a également été présentée. Outre la formation et l'information, ces journées sont également l'occasion de discuter et de donner son avis, ce qui est un élément important de notre culture d'entreprise.

En 2024, le nombre d'heures de formation pour l'équipe Omnia s'élevait à 2 286 heures, soit plus de 21 heures par personne. Au cours de l'année à venir, nous souhaitons à nouveau investir dans une formation interne approfondie. En outre, nous souhaitons structurer davantage les plans de formation afin de nous assurer que tous les collaborateurs bénéficient de nos formations.



Notre équipe verte suit notre politique de durabilité et communique en interne sur nos initiatives, afin que celles-ci restent présentes à l'esprit de nos collègues.

Attention portée à la santé et au bien-être

Nous voulons que nos employés se sentent bien et prennent plaisir à travailler. Nous soutenons et tenons compte des collègues qui choisissent de travailler à temps partiel. Le télétravail permet à nos collègues de concilier de manière flexible leur vie professionnelle et leur vie privée.

En 2024 et 2025, nous avons déployé le plan d'action issu des résultats positifs de l'enquête de satisfaction des employés de 2023. Un exemple concret : nous avons installé des bureaux réglables en hauteur sur deux sites. En collaboration avec notre conseiller en prévention, nous évaluons chaque année tous les lieux de travail afin d'améliorer encore l'ergonomie. Une habitude saine a également fait son retour : des fruits frais chaque semaine au bureau, une tradition qui avait disparu pendant la période du coronavirus.

Nous sommes fiers qu'en 2024, aucun accident du travail ne se soit produit sur le lieu de travail. Aucun accident du travail n'a non plus été enregistré sur le trajet domicile-travail.





Place à la diversité et à l'inclusion

En tant qu'agence de voyage, nous soutenons et encourageons les rencontres entre nos clients et la population locale, souvent issue de milieux culturels différents. Au sein de notre propre personnel, nous croyons également en la valeur ajoutée de la diversité. Nous nous engageons à traiter chacun avec respect, avec un salaire égal pour un travail égal. Ces principes sont également clairement définis dans notre règlement du travail.

Les femmes représentent 75 % de nos effectifs. Au sein de la direction et du conseil d'administration, cette proportion est plus faible, avec respectivement 2 femmes sur 7 et 1 femme sur 3.

Six personnes de nationalité non belge travaillent chez Omnia Travel, dont un collègue originaire d'Ukraine. Ce collègue a établi des contacts avec plusieurs collègues indépendants qui fournissent un soutien depuis l'Ukraine. Actuellement, 4 à 5 personnes fournissent un soutien depuis l'Ukraine, ce qui leur permet de gagner un revenu. Cette initiative a valu à Omnia Travel le Lufthansa City Center (LCC) Networking Award en 2024. Le prix correspondant a été reversé à l'agence de voyage ukrainienne Via Kiev.



Ulrich de Maeyer, d'Omnia Travel, reçoit le Lufthansa City Center (LCC) Networking Award.

Des vacances pleines d'espoir

En août 2025, nous avons organisé un voyage spécial pour 24 enfants ukrainiens et 3 accompagnateurs. Ces jeunes ont ainsi pu échapper pendant une semaine à la réalité quotidienne de la guerre. Une semaine de repos, de plaisir et de convivialité, loin des soucis et de la tristesse de leur foyer. Pour ces jeunes, cela signifiait : se reposer sans sirènes, se baigner dans la mer sans crainte et simplement s'amuser sans souci. Ce furent des journées remplies de sourires, de nouvelles amitiés et de moments de pure simplicité.

Leur voyage les a conduits à Bruges, De Haan, Pairi Daiza, Gand, Anvers, Walibi et enfin Bruxelles, des endroits où ils ont pu rire, découvrir et rêver. Un garçon nous a confié qu'il vérifiait chaque matin son téléphone pour voir combien de bombes étaient tombées. Ces vacances lui ont donné, ainsi qu'à ses amis, une autre raison d'espérer. Ce qui nous a frappés, c'est leur détermination et leur amour pour leur pays. Beaucoup nous ont dit à quel point ils souhaitaient retourner en Ukraine pour aider à reconstruire et embellir leur patrie. Cette perspective nous donne de l'espoir et nous inspire de l'admiration pour cette courageuse jeune génération.

Ce projet n'a été possible que grâce à 25 partenaires qui ont apporté leur contribution financière et logistique, et à de nombreux collaborateurs qui ont donné bénévolement de leur temps. Il s'agissait d'un effort inter-bureaux, et la preuve que voyager peut aussi signifier rendre les gens plus forts, en collaboration avec notre communauté.

Lors de l'assemblée générale de Lufthansa City Center, qui s'est tenue en novembre 2025 à Malte, Omnia Travel a remporté le prix LCC imPACT grâce à son initiative visant à offrir aux enfants ukrainiens une semaine de vacances en Belgique.



5



La bonne gouvernance comme fondement

Omnia Travel, filiale de KBC

En tant que filiale du groupe KBC, nous pouvons nous appuyer sur la vaste expérience et l'expertise de KBC en matière de bonne gouvernance. Nous adhérons aux règles de conduite de KBC en matière de développement durable, qui commencent par le respect des lois et des règlements. Cela se traduit notamment par une série de directives et de procédures, alignées sur celles de KBC, qui fournissent des repères pour une bonne gouvernance. Le règlement du travail détaillé et notre code de conduite en sont de bons exemples.

La durabilité est un pilier important de la stratégie de KBC et d'Omnia Travel, et nous collaborons de plus en plus étroitement dans ce domaine. Les initiatives et les outils du groupe KBC nous permettent de trouver l'inspiration. Pour calculer notre empreinte carbone nous utilisons par exemple le même outil que KBC. Les efforts d'Omnia Travel en matière de durabilité sont très appréciés par KBC.



La durabilité n'est pas une question secondaire, mais un élément standard de chaque réunion.



Fonctionnement de notre conseil d'administration

La transparence et la confiance sont au cœur de notre collaboration avec les actionnaires et le Conseil d'administration. Ce conseil compte trois membres, nommés pour trois ans, et se réunit quatre fois par an. Il définit les orientations stratégiques, contrôle les comptes annuels et approuve le budget annuel.

La durabilité n'est pas une question secondaire, mais un élément standard de chaque réunion. Des thèmes tels que notre rapport de durabilité, notre score EcoVadis, notre empreinte carbone et les actions prévues sont abordés à chaque fois. Cette année, la signature du Pacte mondial des Nations unies a également été abordée. Nous assurons ainsi la continuité et suivons de près nos progrès. Avant sa publication, le rapport de durabilité est toujours soumis à l'approbation de la présidente du conseil.

Les membres du conseil d'administration ne reçoivent aucune rémunération pour leur fonction chez Omnia Travel.

Politique éthique

Dans un contexte de voyages internationaux, une politique éthique transparente est cruciale. Elle comprend notamment des directives en matière de fraude et de cadeaux, la protection des données et une procédure claire de signalement des irrégularités. Chez Omnia Travel, nous aspirons à une culture d'honnêteté et d'ouverture. Notre code de conduite définit les valeurs et les comportements que nous encourageons et ce qui est absolument inacceptable. La procédure d'alerte indique clairement comment et où les signalements peuvent être effectués, tant en interne qu'en collaboration avec des partenaires et agents externes.



Sécurité de l'information et confidentialité

Nous utilisons souvent des données à caractère personnel pour les réservations de nos clients. La confidentialité et la sécurité des informations sont donc une préoccupation constante pour Omnia Travel. Nous travaillons toujours en conformité avec le GDPR et fournissons un certificat à cet effet à la demande des clients.

Nous continuons à nous engager sans relâche pour renforcer la sécurité de nos informations. Notre nouveau site web, mieux sécurisé, en est un bon exemple.

Prévention de la fraude et des pratiques abusives

Nous nous engageons activement dans la prévention de la fraude et des pratiques abusives. La fraude la plus courante est liée à des réservations externes suspectes. Nous luttons contre ces cas de fraude grâce à une combinaison de procédures et de contrôles automatisés. Les formations sur le phishing suivies par nos employés contribuent à les sensibiliser à la fraude.

Nous disposons d'une politique anticorruption bien documentée, ainsi que d'un code de conduite et d'une politique en matière de cadeaux. Il est en effet important d'éviter que les partenaires et les hôtels bénéficient d'un traitement préférentiel lors des réservations.

Nos différentes procédures sont évaluées chaque année par un audit externe et des audits internes supplémentaires réalisés par KBC.



KPIs



Indicateurs environnementaux

Empreinte carbone	2023	2024	unité
Émissions totales de CO ₂ (scope 1 + 2 + 3)		80 356	tCO ₂ e
Émissions de CO ₂ : scope 1	39,64	45,44	tCO ₂ e
Émissions de CO ₂ : scope 2	7,3	7,4	tCO ₂ e
Émissions de CO ₂ : objectif scope 1 + 2 en 2030 (50 % par rapport à 2024)		26,4	tCO ₂ e
Émissions de CO ₂ : total scope 3 (= scope 3 en amont)		80 303	tCO ₂ e
Émissions de CO ₂ : objectif scope 3 en 2030 (réduction de 10 % par rapport à 2024)		72 272	tCO ₂ e
Intensité carbone : émissions divisées par le chiffre d'affaires		2,4	kgCO ₂ e/€

Énergie et carburant	2023	2024	unité
Total électricité achetée	52 274	52 852	kWh
Total d'électricité verte achetée	52 274	52 852	kWh
Électricité verte produite et consommée par l'entreprise	0	0	kWh
Total du gaz naturel acheté	53 033	47 579	kWh
Diesel + essence pour véhicules de société	13 171	16 261	l/an

Eau, pollution et biodiversité	2023	2024	unité
Consommation totale d'eau	inconnue	inconnue	m ³ /an
Consommation totale d'eau provenant de zones soumises à un stress hydrique élevé	inconnue	inconnue	m ³ /an
Total des polluants rejetés dans l'eau	0	0	kg/an
Total des polluants rejetés dans l'air ou le sol	0	0	kg/an
Nombre de sites et superficie dans ou à proximité d'une zone sensible en termes de biodiversité	0	0	nombre

Déchets	2023	2024	unité
Quantité totale de déchets non dangereux		855	l/an
Quantité totale de déchets dangereux		0	l/an
Poids total des déchets recyclés		855	l/an
Poids total des déchets réutilisés		0	l/an
Quantité de déchets résiduels		négligeable	l/an
Quantité de PMC		183	l/an
Quantité de carton/papier		672	l/an

KPIs



Indicateurs sociaux

Composition du personnel	2023	2024	unité
Nombre total d'employés (effectif ou ETP)	103	106	effectif/ETP
Part des employés sous contrat à durée indéterminée			%
Pourcentage d'employés sous contrat à durée déterminée			%
Pourcentage d'employés sous contrat à temps plein	73	72	%
Pourcentage d'employés sous contrat à temps partiel	30	34	%
Pourcentage d'hommes (%)	25	26	%
Proportion de femmes (%)	75	74	%
Nombre d'employés issus de groupes minoritaires (personnes peu qualifiées, immigrées et handicapées)		pas encore défini	effectif/ETP
Nombre d'employés sous contrat hors de Belgique		0	effectif/ETP
Ratio de départs (nombre de départs / nombre d'employés)	/103	9/106	%
Santé, sécurité et bien-être	2023	2024	unité
Nombre d'accidents du travail	0	0	nombre/an
Nombre d'accidents du travail graves	0	0	nombre/an
Ratio accidents/heures travaillées	0	0	ratio

Formation et rémunération	2023	2024	unité
Nombre total d'heures de formation dispensées aux collaborateurs	2063	2286	nombre d'heures
Nombre moyen d'heures de formation par employé/an	20	21,57	h/mois/an
Nombre moyen d'heures de formation par employé (femmes)	non calculé	non calculé	h/mois/an
Nombre moyen d'heures de formation par salarié (hommes)	non calculé	non calculé	h/mois/an
Ratio de diversité au sein du conseil d'administration (membres féminins/membres masculins)	1 femme, 2 hommes	1 femme, 2 hommes	ratio
Conditions de travail dans la chaîne de valeur	2023	2024	unité
% du chiffre d'affaires des fournisseurs ayant signé le Code de conduite	48	48	%
Nombre de plaintes relatives aux droits du travail et aux droits de l'homme dans la chaîne, y compris le travail des enfants de moins de 16 ans	0	0	%

KPIs



Indicateurs financiers et de gouvernance

L'empreinte carbone	2023	2024	unité
Chiffre d'affaires (selon les comptes annuels)*	33 064 763	36 097 647	€
Total du bilan	22 355 591	26 701 733	€
Nombre d'incidents liés à la sécurité informatique	0	0	nombre
Nombre de cas signalés dans le cadre de la procédure de dénonciation	0	0	nombre
Nombre de cas de corruption confirmés	0	0	nombre
Nombre de procès-verbaux pour non-respect de la réglementation en matière de corruption et de pots-de-vin	0	0	nombre
Montant total des amendes pour non-respect de la réglementation en matière de corruption et de pots-de-vin	0	0	€
Nombre d'infractions au RGPD	0	0	nombre
Nombre de plaintes internes concernant le code de conduite	0	0	nombre

(*) chiffre d'affaires réel 2023 : 112 169 328 € 2024 : 125 898 20 €

Autres indicateurs	2023	2024	unité
Score Ecovadis	argent	or	score
Score/certificat Ecpat	sans objet	obtenu	ok/nok
Certificat Pacte mondial des Nations Unies	sans objet	obtenu	ok/nok
Nombre de plaintes clients acceptées			nombre
Score NPS clients	61	72	NPS
Nombre de consultations avec KBC portant sur des sujets liés à l'ESG			nombre

EcoVadis

Depuis 2019, Omnia Travel se soumet chaque année à une évaluation par EcoVadis, un système international d'évaluation de la durabilité. L'évaluation porte sur quatre domaines (environnement, travail, éthique et achats) et couvre l'ensemble de la chaîne de valeur d'Omnia Travel. Nous utilisons EcoVadis pour apporter des améliorations continues grâce à leur rapport d'évaluation annuel. Début 2025, nous avons obtenu une médaille d'or EcoVadis et nous nous sommes positionnés parmi les 5 % des meilleures entreprises en matière de durabilité.





Charte Voka pour l'entrepreneuriat durable



La Charte pour l'entrepreneuriat durable est une initiative de la Chambre de commerce Voka visant à soutenir les entreprises dans leur transition vers l'entrepreneuriat durable. En 2025, Omnia Travel a obtenu le certificat SDG Laureaat grâce à une évaluation positive des actions de durabilité mises en œuvre. Et dans les années à venir, Omnia Travel continuera à s'engager à mettre en œuvre un plan d'action lié aux objectifs de développement durable des Nations Unies. L'objectif est d'obtenir prochainement le titre d'ambassadeur SDG.



À propos de ce rapport

Cette publication est le troisième rapport de développement durable d'Omnia Travel NV.

Il s'agit d'un rapport de développement durable 2024-2025, mais les données ne concernent que la période de reporting 2024. Nous nous engageons à publier un rapport de développement durable chaque année.

Omnia Travel NV établit ses rapports conformément aux normes GRI. Le présent rapport a été établi selon la norme GRI 2021. L'index du contenu GRI se trouve ci-dessous. Ce rapport a également été établi selon les directives de la norme VSME (seules les données relatives à la consommation d'eau dans nos bureaux font défaut à cet égard).

Ce rapport sur le développement durable n'a pas été certifié par un organisme externe. Il a toutefois été vérifié en interne par la direction.

Scénario et texte : Studio D

Mise en page : d-artagnan

Contact : Pour toute question concernant ce rapport, veuillez contacter Jan Van Steen, directeur général d'Omnia Travel, jan.van.steen@omniatravel.be

Copyright Omnia Travel – 2025

INDICE GRI



Numéro de divulgation	Nom de la divulgation	Remarque/exclusion	Page
Organisation et pratiques en matière de reporting			
2-1	Données organisationnelles		5-20-33
2-2	Entités incluses dans le rapport de développement durable de l'organisation		25
2-3	Période couverte par le rapport, fréquence et point de contact		33
2-4	Reformulations d'informations	sans objet	
2-5	Garantie externe	sans objet	
Activités de l'organisation et des collaborateurs			
2-6	Activités, chaîne de valeur et autres relations commerciales		5-16
2-7	Collaborateurs		20
2-8	Les travailleurs qui ne sont pas des salariés		23

Numéro de divulgation	Nom de la divulgation	Remarque/exclusion	Page
Gouvernance			
2-9	Structure et composition du conseil d'administration		26
2-10	Nomination et sélection de l'organe de direction suprême		26
2-11	Président de l'organe de direction suprême		26
2-12	Rôle de l'organe administratif suprême dans la surveillance de la gestion des titres	non spécifié	
2-13	Délégation de la responsabilité de la gestion des impacts	non spécifié	
2-14	Rôle de l'organe de gouvernance suprême dans le reporting en matière de développement durable		26
2-15	Conflits d'intérêts	non spécifié (voir procédure distincte relative aux conflits d'intérêts)	
2-16	Communication des questions critiques		26

INDICE GRI



Numéro de divulgation	Nom de la divulgation	Remarque/exclusion	Page
2-17	Connaissances collectives de l'organe de direction suprême	non spécifié	
2-18	Évaluation des performances de l'organe de direction suprême	non spécifié	
2-19	Politique de rémunération		26
2-20	Processus de détermination de la rémunération	non spécifié	
2-21	Ratio de rémunération totale annuelle	non spécifié	
Stratégie, politique et pratiques générales			
2-22	Déclaration sur la stratégie en matière de développement durable		3 – 4
2-23	Engagements politiques		16-18
2-24	Ancrer les engagements politiques		3-21
2-25	Processus visant à remédier aux effets négatifs		4

Numéro de divulgation	Nom de la divulgation	Remarque/exclusion	Page
2-26	Mécanismes permettant de recueillir des avis et d'exprimer des préoccupations		31 – 32
2-27	Respect des lois et réglementations		26 – 30
2-28	Adhésions		6
Engagements des parties prenantes			
2-29	Approche de l'engagement des parties prenantes		4-6
2-30	Conventions collectives		20
Thèmes importants 2021			
3-1	Processus de détermination des sujets matériels		4
3-2	Liste des sujets matériels		4
3-3	Gestion des questions matérielles		4

INDICE GRI



Thème matériel	Divulgence GRI	Page
Réduire l'empreinte carbone de nos déplacements		
	Approche managériale	7
305-1	Émissions directes (Scope 1) de gaz à effet de serre	13
305-2	Émissions indirectes de GES liées à l'énergie (Scope 2)	13
305-3	Autres émissions indirectes de GES liées à l'énergie (Scope 3)	7-8-10
305-5	Réduction des émissions de GES	7 – 13
Qualité et expertise axées sur le client		
	Approche managériale	14
414-1	Nouveaux fournisseurs sélectionnés à l'aide de critères sociaux	16
Voyager dans le respect des populations locales		
	Approche managériale	18
408-1	Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif d'incidents liés au travail des enfants	18 – 19
409-1	Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif d'incidents de travail forcé ou obligatoire	18 – 19
413-2	Opérations ayant des impacts négatifs réels et potentiels importants sur les communautés locales	18 – 19

Thème matériel	Divulgence GRI	Page
Nos collaborateurs, notre force		
	Approche managériale	20
401-2	Avantages accordés aux employés à temps plein qui ne sont pas accordés aux employés temporaires ou à temps partiel	20
403-1	Système de gestion de la santé et de la sécurité au travail	22
403-6	Promotion de la santé des travailleurs	22
404-1	Nombre moyen d'heures de formation par an et par employé	21 – 29
404-2	Programmes de mise à niveau des compétences des employés et programmes d'aide à la transition	21
La bonne gouvernance comme fondement		
103	Approche managériale	25 – 27
	aucune	