

2022



DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

CHAPTER 6



• **Europcar**
moving your way

• **GOLDCAR**

•  **ubeeqo**

•  **BUCHBINDER** Rent-a-Car

•  **fox**
rent a car

6.1 INTRODUCTION

6.1.1 Modèle de création de valeur d'Europcar Mobility Group

Tendances macro

La mobilité : un besoin fondamental pour les particuliers et les entreprises... mais insoutenable pour la planète

Cela représente 25 % des émissions de GES à travers le monde et 30 % en Europe, des chiffres en augmentation à l'heure où les émissions devraient diminuer conformément à l'objectif de l'Accord de Paris.

Pour faire face à cette tendance alarmante, les états et les villes prennent des mesures

Interdiction des véhicules à moteur thermique dans l'Union européenne dès 2035 (en dehors de l'UE, plusieurs pays envisagent actuellement de prendre des mesures similaires).

Dans le même temps, les zones d'air pur (CAZ), les zones à faibles émissions (LEZ), à très faibles émissions (ULEZ) et à zéro émission (ZEZ) se multiplient rapidement.

De ce fait, de nouveaux écosystèmes de mobilité voient le jour !

Dans ces nouveaux écosystèmes, les services « verts » et la mobilité partagée - pour les particuliers comme les entreprises - tirent leur épingle du jeu, dans la mesure où ils complètent naturellement les transports publics. Cela s'applique aux solutions de mobilité à deux comme à quatre roues.

Pour les acteurs majeurs de la mobilité tels qu'Europcar Mobility Group, il est primordial de s'adapter aux tendances ci-dessus.

Ces tendances vont constituer une « licence pour opérer » de plus en plus importante sur le plan social et environnemental, à un moment où les services axés sur la mobilité durable sont une partie incontournable de la réponse à l'enjeu de transition vers une économie bas carbone.

Nos actifs

Une position de leader

Plus de **70 années** d'expertise en matière de services de mobilité (B2C, B2B)

N° 1 européen de la location de véhicules

27 % de parts de marché* en Europe, avec des marques fortes (Europcar, Goldcar)

* Source : Euromonitor, 2022

Un positionnement de « mobility service company »

Intervenant sur un large « scope » de la chaîne de valeur de la mobilité

De la maintenance/réparation des véhicules au service clients, en passant par la gestion de flotte et les services de financement

Un réseau dense et global

140 pays dans le monde
>16 filiales corporate
>120 pays franchisés
>4 pays partenaires

1 426 stations
>796 stations en propre
>630 stations franchisées

Un maillage territorial complet, dans chaque pays où nous opérons directement

60 % de nos stations en villes

8 % en gares

32 % en aéroports

Une flotte puissante, moderne et flexible

255 850 véhicules en moyenne dans notre flotte en 2022

Une flotte moderne, dotée des motorisations les plus récentes, pour la plupart acquise dans le cadre d'un modèle de « buyback »

Une offre diversifiée, distribuée par des canaux en propre

Location :
>pendant quelques heures (autopartage)
>pendant plusieurs jours ou semaines (location courte durée)
>pendant un mois ou plus (abonnement)

Pour assurer la distribution de nos services :
- Plus de 140 points de contact digitaux de vente directe proposés à nos clients,
- En complément de nos plateformes physiques (stations, centres d'appels...)

Un mix de talents pour opérer un service au quotidien

8 860 salariés engagés pour la satisfaction de nos clients

67 % dans les métiers des opérations et en agence
33 % dans les fonctions support (dont 496 personnes dans les métiers du digital)

Notre transformation est structurée par notre vision



Nos initiatives stratégiques reposent sur 3 piliers



Nous nous appuyons sur notre objectif à long terme, nos valeurs et notre engagement en matière de RSE

NOTRE RAISON D'ÊTRE

Offrir des alternatives attractives à la possession d'un véhicule individuel, de manière responsable et durable

NOS VALEURS

- Placer le client au cœur de tout ce que nous faisons
- Valoriser la contribution
- Communiquer ouvertement
- Travailler ensemble

NOS ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE RSE

- Rendre la mobilité accessible
- Agir pour l'environnement
- Être un employeur responsable
- Partager notre éthique professionnelle



Création de valeur

Clients

> **69,1 millions** de journées de location
 Net Promoter Score : **46,4** pour le Groupe
 54,6 pour Europcar

Salariés

8 860 salariés
 (96 % permanents, 4 % temporaires)
 58 % d'hommes / 42 % de femmes
€ 416,1 millions de salaires et de primes
 79 % des collaborateurs ont suivi une formation en 2022

Fournisseurs et partenaires

Plus de **18 000** fournisseurs
€ 945,2 millions d'achats en 2022

Planète

- > Bilan carbone 2022 = 2 479 921 tCO₂e
- > **6 % de véhicules « verts »** (électriques et hybrides rechargeables) dans notre flotte*
- > Filiales certifiées ISO 14001 : 5
- > Contribution à 8 Objectifs de développement durable des Nations Unies

Actionnaires** (au 31/12/2022)

- > Green Mobility Holding : 99,82 %
- > Europcar Mobility Group : 0,17 %
- > Membres du personnel : 0,01 %

* Pourcentage de véhicules « verts » dans le périmètre d'engagement défini dans le cadre de l'émission obligataire « Sustainability-linked » du Groupe (Allemagne, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France, Irlande, Italie, Luxembourg, Norvège, Portugal, Royaume-Uni)

** Conformément à certains accords, Europcar Mobility Group n'est pas autorisé à verser des dividendes (i) au titre de l'exercice clos le 31 décembre 2019 et de l'exercice clos le 31 décembre 2020. Pour les exercices débutant à compter du 31 décembre 2021, le versement de dividendes est fonction du ratio de la dette.

6.1.2 *Commit Together*, notre programme de Responsabilité Sociétale d'Entreprise

En 2017, notre Groupe a initié une démarche structurée de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE) avec le programme *Commit Together*, afin de partager ses engagements avec l'ensemble de ses parties prenantes.

Ce programme, validé par les instances de gouvernance du Groupe, s'est inscrit dans le prolongement d'une consultation et d'une analyse des attentes de ses principales parties prenantes (collaborateurs, fournisseurs, clients, investisseurs et franchisés) en matière de RSE ainsi que d'une analyse des impacts, risques et opportunités liés.

***Commit Together* a été revu courant 2018 dans le but d'être pleinement aligné avec la Raison d'Être du Groupe, « offrir des alternatives attractives à la possession d'un véhicule individuel, de manière responsable et durable » :**

Responsable :

- en contribuant à une mobilité sûre des personnes et des biens,
- en rendant la mobilité flexible et accessible à tous,
- en offrant un complément naturel aux transports en commun et à la micromobilité ;

Durable :

- en faisant partie de la solution vers un monde bas carbone,
- en faisant partie intégrante de la chaîne de valeur des entreprises et organisations et en contribuant aux économies locales.

Notre Groupe a déjà au cœur de son ADN – à travers son activité historique – la volonté de promouvoir la mobilité responsable et durable. Avec *Commit Together*, nous sommes engagés dans une démarche de progrès en fixant des objectifs, en prenant des engagements et en associant nos parties prenantes à cette dynamique.

En se concentrant sur 4 priorités principales, le programme *Commit Together* soutient à la fois la Raison d'Être du Groupe, ainsi que sa stratégie année après année.

6.1.3 Contribution du programme *Commit Together* aux Objectifs du Développement Durable des Nations Unies (ODD)

En 2005, le Groupe est le premier acteur du secteur de la location de véhicules à adhérer aux principes du Pacte mondial des Nations Unies. Depuis cette date, le Groupe réaffirme chaque année son engagement à respecter l'ensemble des 10 principes, inspirés de la Déclaration des Droits de l'Homme, de la Déclaration de l'OIT, de la Déclaration de Rio sur l'Environnement et de la Convention des Nations Unies contre la Corruption et de contribuer à la réalisation des 17 Objectifs Développement Durable (ODD) des Nations Unies.

Le Groupe s'engage ainsi à contribuer aux objectifs suivants pour lesquels il considère détenir des leviers d'action pertinents, à savoir :

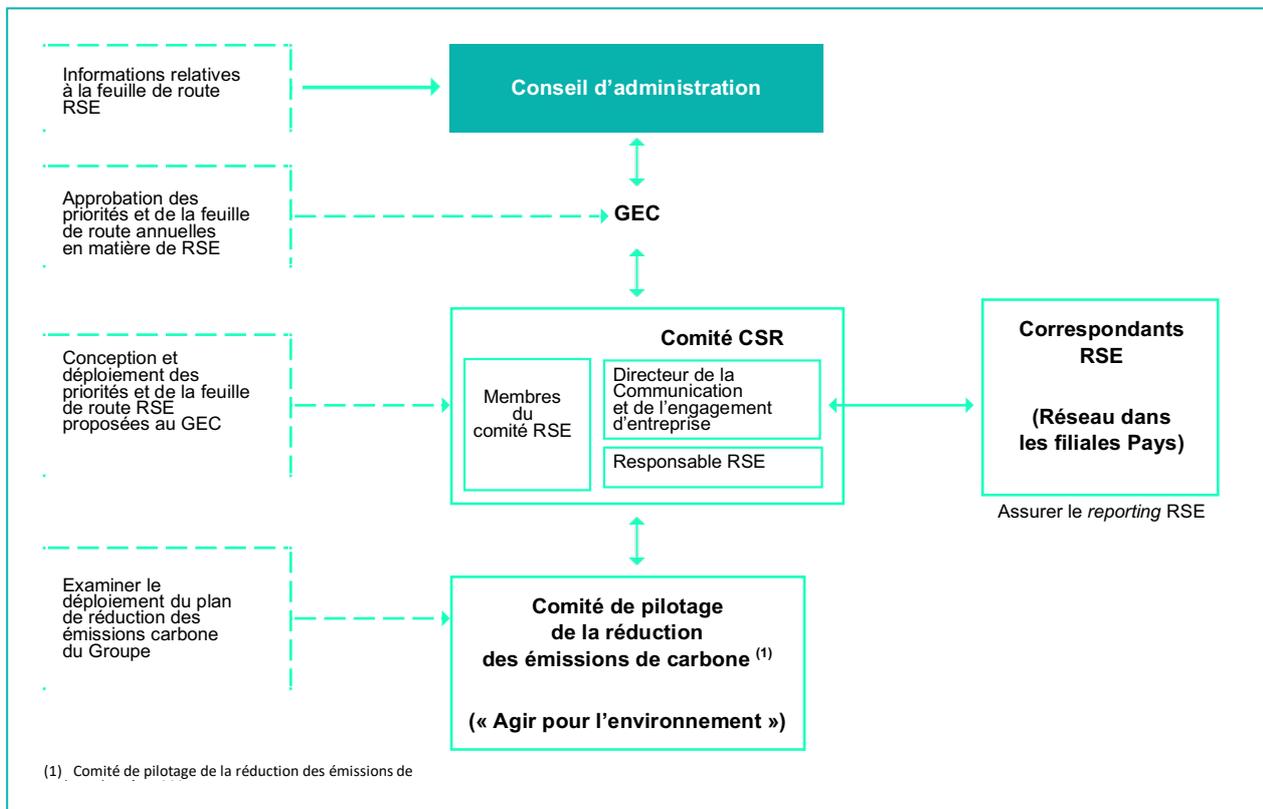
**PROGRAMME
COMMIT TOGETHER**



Rendre la mobilité accessible									
Veiller à l'accessibilité de nos offres et services					✓	✓	✓		
Mener des initiatives sociales en faveur de la mobilité accessible					✓				
Être un employeur responsable									
Déployer une gestion des Ressources Humaines dynamique		✓		✓					
Développer une politique sociale favorisant le dialogue		✓		✓					
Faire de la diversité un levier de performance du Groupe		✓		✓					
Attirer les talents, les développer et accompagner la carrière des collaborateurs	✓			✓					
Agir pour l'environnement									
Mesurer l'empreinte carbone du Groupe						✓	✓		
Déployer un plan complet de réduction des émissions carbone						✓	✓		✓
Gérer nos ressources de manière responsable			✓			✓		✓	
Piloter notre éthique professionnelle									
Proposer un service aux meilleurs standards de sécurité					✓				✓
Sourcer de manière responsable							✓		
Exercer un devoir de vigilance				✓					
Lutter contre la corruption				✓					
Piloter notre éthique professionnelle				✓					

6.1.4 Gouvernance et organisation de la RSE

Le déploiement du programme *Commit Together* s'appuie sur une organisation dédiée et une gouvernance lui permettant de définir les priorités du programme et de piloter sa mise en œuvre.



6.1.5 Performance ESG du Groupe

En 2022, la poursuite du déploiement du programme *Commit Together* a permis au Groupe d'améliorer ses notations extra-financières.

Label	Description	Notation	Classements 2022
	<p>CDP est la plus importante plateforme de <i>reporting</i> environnemental dédiée aux entreprises et aux villes. L'échelle de notation de D- à A permet à ces acteurs de mesurer et gérer leurs impacts environnementaux.</p>	<p>A</p> <p>Échelle de notation de D- à A</p>	<p>Le <i>leadership</i> d'Europcar Mobility Group en termes de transparence d'entreprise et d'actions visant à limiter le changement climatique est reconnu par l'organisme à but non lucratif CDP, qui l'intègre à sa liste « A » pour l'année 2022. L'analyse des données du questionnaire 2022 sur le changement climatique de CDP classe Europcar Mobility Group dans le petit groupe des entreprises ayant obtenu la note « A », parmi plus de 15 000 entreprises évaluées.</p>

Label	Description	Notation	Classements 2022
	<p>EcoVadis propose un service d'évaluation complet de la Responsabilité Sociétale des Entreprises, via une plateforme SaaS globale. La notation EcoVadis s'intéresse à un vaste spectre de systèmes de management extra- financiers autour des thèmes suivants :</p> <p>Environnement, Social & Droits de l'Homme, Éthique et Achats Responsables. Chaque entreprise est évaluée sur des problématiques essentielles en fonction de sa taille, de sa localisation et de son secteur d'activité.</p>	<p>76 Échelle de notation sur 100</p>	<p>Europcar Mobility Group figure parmi le 1 % d'entreprises les mieux notées par EcoVadis, avec un score de 76 (+4 points par rapport à 2021).</p>
	<p>MSCI ESG rating attribue une notation aux entreprises selon leur exposition aux risques ESG et la manière dont ces risques sont gérés ; et ceci relativement à leurs pairs.</p>	<p>AAA Échelle de notation de CCC à AAA</p>	<p>Amélioration de la note, relevée à AAA en avril 2022, contre AA en février 2021.</p> <p>Cette nouvelle notation reflète les améliorations apportées par Europcar à sa stratégie de réduction des émissions carbone, avec l'adoption d'un nouvel objectif validé par SBTi visant à réduire les émissions de CO₂ de 46 % pour les Scopes 1 et 2 et de 27,5 % pour le Scope 3, qui inclut l'utilisation de ses véhicules par les clients) à l'horizon 2030 (par rapport à l'année de référence 2019).</p>
	<p>Sustainalytics mesure la capacité des entreprises à gérer de manière proactive les risques relatifs aux questions environnementales, sociales et de gouvernance, liés à leurs activités. Basée sur une méthodologie structurée, objective et transparente, elle fournit une évaluation de la capacité des entreprises à atténuer les risques et à saisir les opportunités.</p>	<p>12.0 Échelle de notation de 40+ à 0 (échelle inversée : 0 = risque négligeable et 100 = risque sévère)</p>	<p>Amélioration de la notation : de 12,1 en 2021 à 12,0 en 2022</p> <p>En 2022, Europcar se classe parmi les entreprises les mieux notées pour leurs performances ESG (« 2023 ESG Top-Rated Companies »).</p> <p>4^e sur 309 entreprises dans le secteur « Transports » 574^e sur les 15627 évaluées par Sustainalytics.</p>

EUROPCAR MOBILITY GROUP SE MAINTIENT AU NIVEAU « ADVANCED » DU PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES



Le Pacte mondial des Nations Unies (*UN Global Compact*) est l'une des plus grandes initiatives internationales d'engagement en termes de développement durable. Regroupant plus de 13 000 participants dans 170 pays, près de 70 réseaux locaux dans le monde assurent une relation de proximité avec les membres et une mobilisation nationale. En 2005, Europcar Mobility Group est le premier acteur du secteur de la location de véhicules à adhérer aux principes du Pacte mondial des Nations Unies.

Depuis cette date, le Groupe réaffirme son engagement chaque année à respecter l'ensemble des Dix Principes, inspirés de la Déclaration des Droits de l'Homme, de la Déclaration de l'OIT, de la Déclaration de Rio sur l'Environnement et de la Convention des Nations Unies contre la Corruption et contribuer à la réalisation des 17 Objectifs Développement Durable (ODD) des Nations Unies.

En 2022, Europcar Mobility Group annonçait la qualification pour la deuxième année consécutive de son *reporting* annuel (Communication sur le Progrès, COP) au niveau « Advanced », le plus haut niveau de *reporting*, qui justifie l'adoption d'un éventail de bonnes pratiques liées aux principes du Pacte mondial.

À ce titre, le Groupe a rejoint un espace privilégié de dialogue, de réflexion et d'apprentissage collectif, pour continuer à avancer sur les critères du niveau « Advanced ».

6.1.6 Taxonomie verte

Dans la mesure où Europcar Mobility Group n'est plus coté en Bourse au 31 décembre 2022, le Groupe n'est plus soumis aux obligations de la Taxonomie verte.

Il le sera à nouveau dans le cadre de l'application de la directive sur la publication d'informations en matière de durabilité par les entreprises (CSRD), au titre de l'exercice 2024.

Dans cette perspective, le Groupe conduira une analyse d'alignement au cours de l'année 2023.

6.2 PRINCIPAUX RISQUES ET ENJEUX EXTRA-FINANCIERS DU GROUPE

6.2.1 INTRODUCTION

En 2022, le Groupe a mené son travail de mise à jour annuelle de la cartographie de ses principaux risques et enjeux extra-financiers en ligne avec les dispositions légales liées à la Déclaration de Performance Extra-Financière (loi n° 2018-898), à la lutte contre la corruption (Sapin 2 – loi n° 2016-1691), au devoir de vigilance (loi n° 2017-399) ainsi que les Objectifs de Développement Durable des Nations Unies.

Pour ce faire, l'équipe RSE a réalisé des entretiens avec des parties prenantes internes et externes.

Les risques extra-financiers ont été classés dans les domaines de risques suivants : Santé et sécurité, Environnement, Droits de l'Homme, Franchisés, Libertés fondamentales et Éthique. Ils ont ensuite été notés en fonction des critères suivants : caractère inhérent, impact, probabilité et mesures d'atténuation.

À l'issue de cet exercice de classification, 13 macro-risques ont été recensés comme des « risques principaux en matière de RSE ». Ces risques, ainsi que les politiques et dispositifs d'atténuation associés, sont détaillés dans le tableau ci-dessous.

Une table de correspondance figure à la partie 4.7 du présent Chapitre. Les précisions méthodologiques sont présentées dans la partie 4.8 du présent Chapitre.

6.2.2 Principaux risques extra-financiers

Catégories	Types de risques	Description du risque / Scénario
Environnement	Contribution au changement climatique	<p>Désigne :</p> <ul style="list-style-type: none"> > l'impact des activités d'Europcar Mobility Group sur la qualité de l'air et la santé publique. <p>Se reporter à la section 5.2 « Les actions du Groupe en matière d'environnement »</p> <ul style="list-style-type: none"> > le risque qu'une éventuelle communication trompeuse en matière d'action environnementale conduite à des accusations d'écoblanchiment à l'encontre de la société (par exemple, pratiques commerciales trompeuses, publicité mensongère, etc.) à l'initiative d'une association de consommateurs. <p>Se reporter à la section 6.5.2.2 « Déployer un plan de réduction des émissions carbone », paragraphe Gestion du changement</p>
	Dommages causés à des aires locales/protégées et à la biodiversité	<p>Désigne :</p> <ul style="list-style-type: none"> > la prévention de l'impact environnemental potentiel d'un accident industriel lié à l'utilisation de carburants (fuite, explosion, pollution, etc.). À titre d'exemple, une fuite de carburant dans l'une des stations d'Europcar Mobility Group peut causer une pollution à long terme des sols et/ou des eaux souterraines, ou déclencher un incendie détruisant des habitations proches de la station. > le risque d'atteinte à la biodiversité si le Groupe n'intègre pas la protection environnementale à la conduite de ses activités (par exemple, artificialisation des sols pour la construction d'aires de parking). <p>Se reporter à la section 6.5.2.3 « Gérer nos ressources de manière responsable »</p>

Catégories	Types de risques	Description du risque / Scénario
Environnement	Gestion inefficace de l'eau et des déchets	<p>Désigne la prévention des impacts environnementaux potentiels liés à une gestion inadaptée :</p> <ul style="list-style-type: none"> > de l'utilisation de l'eau pour le lavage des véhicules, pouvant se traduire par une consommation excessive > des processus de recyclage et de gestion des déchets dans les stations, pouvant se traduire par une pollution découlant de l'activité du Groupe. <p>Se reporter à la section 6.5.2.3 « Gérer nos ressources de manière responsable »</p>
Éthique	Manquements au Code d'éthique du Groupe	<p>Désigne le risque d'un éventuel non-respect du Code d'éthique et d'engagements du Groupe de la part de :</p> <ul style="list-style-type: none"> > membres du personnel, en raison d'une formation incomplète et d'une diffusion insuffisante des politiques et procédures du Groupe en matière d'éthique et de conformité > partenaires commerciaux (sous-traitants, fournisseurs, constructeurs automobiles), dans la conduite de leurs activités. <p>Se reporter aux sections 6.4.2 « Exercer un devoir de vigilance » et 6.2.6 « Piloter notre éthique professionnelle »</p>
Droits de l'Homme	Protection des données personnelles	<p>Désigne le risque d'un éventuel non-respect du RGPD : Par exemple, les données personnelles d'un utilisateur restent enregistrées dans un véhicule après une location ou en cas de cyberattaque. Cela peut entraîner une infraction aux règles de protection des données personnelles de la part du groupe ou d'une partie prenante (par ex., client B2B).</p> <p>Se reporter aux sections 6.4.2 « Exercer un devoir de vigilance » et 6.2.6 « Piloter notre éthique professionnelle »</p>
	Droit d'alerte	<p>Désigne le risque d'un éventuel manquement à l'obligation de protection des lanceurs d'alerte contre les mesures de rétorsion suite à une alerte relative au devoir de diligence (par ex., violation du droit à se syndiquer dans une filiale).</p> <p>Se reporter aux sections 6.4.2 « Exercer un devoir de vigilance » et 6.2.6 « Piloter notre éthique professionnelle »</p>
	Violation du droit du travail	<p>Désigne une responsabilité éventuelle du Groupe résultant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de la présence d'une main-d'œuvre non déclarée dans la chaîne de valeur : Europcar Mobility Group fait appel à des sociétés de nettoyage pour ses stations et/ou ses véhicules. Dans ce cadre, un prestataire de services de nettoyage pourrait utiliser une main-d'œuvre non déclarée afin d'assurer des services pour le compte du Groupe. - du non-respect du droit du travail au sein de la chaîne de valeur dû à un manquement à la législation locale ou internationale du travail commis par un fournisseur/sous-traitant (heures supplémentaires, salaire minimum, etc.). <p>Désigne le risque de conditions de travail précaires, dans la mesure où le Groupe utilise un nombre important de contrats à durée déterminée.</p> <p>Se reporter à la section 6.4.2 « Être un employeur responsable »</p>

Catégories	Types de risques	Description du risque / Scénario
Libertés fondamentales	Discrimination	<p>Désigne une responsabilité éventuelle du Groupe en cas de discrimination à l'égard de membres du personnel</p> <ul style="list-style-type: none"> - Europcar Mobility Group ou l'une de ses filiales traite l'un de ses collaborateurs de manière discriminatoire sur le fondement d'un critère tel que l'origine, le genre, la situation familiale, la grossesse, l'apparence physique, le nom de famille, le lieu de résidence, l'état de santé, le handicap, etc. - Des collaborateurs de sous-traitants font l'objet d'un traitement discriminatoire par rapport aux collaborateurs du Groupe. <p>Se reporter à la section 6.4.2 « Être un employeur responsable »</p>
	Violation des droits syndicaux	<p>Désigne le risque de tensions au sein du Groupe en raison d'un dialogue social insuffisant.</p> <p>Les modalités du dialogue social diffèrent d'un pays à l'autre, notamment dans les pays où cette pratique est inhabituelle et/ou réprimée (par ex., États-Unis, Chine).</p> <p>Se reporter à la section 6.4.2.2 « Développer une politique sociale favorisant le dialogue » –</p>
Santé et sécurité	Risques psychosociaux	<p>Désigne les risques psychosociaux liés aux conditions de travail et/ou à l'organisation du travail.</p> <p>Ainsi, un nombre important d'arrêts de travail de longue durée pourraient être observés en raison :</p> <ul style="list-style-type: none"> > de pressions excessives au travail, de mauvaises conditions de travail et/ou d'une surcharge de travail résultant d'une restructuration du Groupe (par ex., épuisement professionnel dû à une charge excessive de travail ou à un manque d'activité, dépression nerveuse, etc.). > des conséquences psychologiques d'incidents graves et répétés avec des clients (par ex., blessures, insultes, menaces). <p>Autre exemple : un nombre important de salariés de sous-traitants (par ex., centres d'appels) sont en arrêt de travail de longue durée en raison des conséquences psychologiques de leurs mauvaises conditions de travail.</p> <p>Se reporter à la section 6.4.2 « Être un employeur responsable »</p>
	Manquement à l'obligation de sécurité	<p>Désigne le risque d'une atteinte à la santé ou à la sécurité de salariés (de fournisseurs/sous-traitants)</p> <p>dans le cadre des activités réalisées pour le Groupe.</p> <p>À titre d'exemple, le service des achats commande des uniformes pour les salariés du Groupe et de certains franchisés. Dans ce cas, les salariés d'un fabricant d'uniformes pourraient être grièvement blessés (par ex, invalidité permanente) sur leur lieu de travail en raison du non-respect des conditions de sécurité dans une usine.</p> <p>Autre exemple : un salarié pourrait être grièvement blessé (par ex., invalidité permanente) en raison d'une défaillance dans les conditions de sécurité d'une station (par ex., installation électrique non conforme, altercation avec un client).</p>

	Manquement à l'obligation de sécurité (suite)	Autre cas de figure : risque d'atteinte à la santé et sécurité d'un client. Par exemple, un client pourrait-être victime d'un accident dans un véhicule loué par Europcar Mobility Group qui ne répondrait pas aux normes de sécurité ou présenterait une défaillance des systèmes embarqués susceptible de provoquer un accident ou ne permettant pas de l'éviter. Se reporter à la section 6.4.2.2 « Développer une politique sociale favorisant le dialogue » – § Politique de santé/sécurité
	Harcèlement	Désigne le risque que des salariés d'un service ou d'une filiale d'Europcar Mobility Group subissent un harcèlement de la part de responsables hiérarchiques et/ou de collègues. Se reporter à la section 6.4.2 « Être un employeur responsable »
Devoir de vigilance	Franchisés	Désigne le risque que le Groupe manque à son devoir de vigilance concernant la conduite de l'un de ses franchisés. Les franchisés gèrent leurs activités de manière indépendante, sans que le Groupe puisse interférer. Ils gèrent leurs approvisionnements de façon autonome pour de nombreux services, tels que le nettoyage ou la manutention, et appliquent leurs propres procédures de santé et sécurité. Cependant, en cas de défaillance, la marque Europcar peut être affectée de manière significative suite à un manquement grave au devoir de vigilance causé par l'activité d'un franchisé. Une politique dédiée sera élaborée en 2023, ainsi qu'un indicateur clé de performance aux fins de suivi. Pour rappel, les franchisés ne sont pas inclus à ce jour dans le <i>reporting</i> extra-financier.

6.2.2.1 Indicateurs clés de performance 2022

	Indicateur clé de performance	Résultats 2021	Résultats 2022	Tendance
1	Émissions de gaz à effet de serre Les émissions de Scopes 1, 2 et 3 sont incluses, et la méthodologie est conforme au Protocole sur les GES	2 626 737 teq CO ₂ *	2 479 921 teq CO ₂ *	↓
2	Émissions moyennes de CO ₂ /km des véhicules Pour cet indicateur, le périmètre recouvre la flotte totale du groupe hors États-Unis, où la méthodologie de calcul des émissions de CO ₂ diffère.	147 gCO ₂ e/km*	141 gCO ₂ e/km*	↓
3	Nombre de Filiales Pays certifiées ISO 14001	5 filiales	5 filiales	=
4	Part des véhicules hybrides rechargeables et électriques dans la flotte	2 %	6 %** 5,34 %***	↑
5	Nombre de kilomètres réalisés par des véhicules hybrides rechargeables et électriques dans la flotte	73 Mkm	254 Mkm	↑
6	Part des véhicules lavés sans eau ni mouvement Parmi les stations participant au programme <i>Quick Turnaround</i> (voir section 5.2.3 « Gérer nos ressources de manière responsable »), qui représentent 30 % du nombre total de locations	Non disponible	13 %	↑
7	Taux de fréquence des accidents de travail	11.84	11.19	↓
8	Effectif total et répartition des salariés H/F	Effectif total : 8 781 Femmes : 3 685 Hommes : 5 096	Effectif total : 8 860 Femmes : 3 717 Hommes : 5 143	↑
9	Embauches et départs	Embauches : 2 529 Départs : 2 846	Embauches : 2 924 Départs : 3 008	↑
10	Total salaires et primes	320,9 M€	416,1 M€	↑
11	Part des collaborateurs ayant suivi une formation au cours de l'année	95 %	79 %	↓
12	Part des collaborateurs couverts par des accord collectifs [NOUVEAU]	-	84 %	-
13	Part des fournisseurs présentant un risque moyen ou élevé (à savoir, critiques) dont les performances en matière de RSE ont été évaluées	0 %	1 %	↑
14	Part des nouveaux collaborateurs ayant complété l' <i>e-learning compliance</i> [NOUVEAU]	83,5 %	54% *****	-
15	<i>Net Promoter Score</i> (NPS) Le NPS de la marque Europcar est suivi historiquement comme indicateur clé de performance.	52.1	54.6	↑

* hors États-Unis (où la méthodologie de calcul des émissions de CO₂ diffère)

** % de véhicules écologiques dans le périmètre d'engagement défini par le Groupe lors de l'émission d'obligations liées au développement durable (« *sustainability-linked bonds* ») (Allemagne, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France, Irlande, Italie, Luxembourg, Norvège, Portugal, Royaume-Uni)

*** % de véhicules écologiques dans la flotte totale du Groupe, toutes Filiales Pays comprises

**** pour le Groupe, toutes marques confondues, le NPS était de 41,1 en 2021 et de 46,4 en 2022

***** en raison de problèmes techniques, la donnée pour ce KPI n'était pas suffisamment fiable. Cependant, une équipe dédiée est en train de travailler à sa fiabilisation et il sera mis à jour dans le courant de l'année 2023.

A noter : le Groupe a complètement relancé son programme de formation Compliance et dans cette perspective, a reporté au premier trimestre 2023 une partie de la formation destinée aux nouveaux arrivants.

Remarque - Depuis la pandémie de Covid-19 et le déclenchement de la guerre en Ukraine, les constructeurs automobiles ont été confrontés à une pénurie de semi-conducteurs qui a limité leurs capacités de production. L'ensemble du secteur de la location de véhicules étant affecté par cette pénurie, ses acteurs sont amenés à prolonger les périodes de détention des véhicules pour répondre aux besoins de leurs clients.

Dans ce contexte, nous avons choisi de ne pas reconduire en 2022 l'indicateur « Période de détention moyenne des véhicules dans la flotte », considérant qu'il n'était plus pertinent dès lors que nous ne pouvons pas garantir un renouvellement rapide des véhicules.

6.3 RENDRE LA MOBILITÉ ACCESSIBLE

6.3.1 Les convictions du Groupe en matière de mobilité accessible

RENDRE LA MOBILITE ACCESSIBLE

Nous sommes convaincus que la **mobilité est un levier d'inclusion sociale** et dans ce cadre, l'accès à la mobilité est clé. C'est pourquoi Europcar Mobility Group propose une gamme d'offres variées, destinées à couvrir tous les besoins des clients, quel que soit leur budget. En parallèle, le Groupe déploie des initiatives sociales en faveur de la mobilité accessible à l'intention des personnes à mobilité réduite et, plus généralement, des personnes confrontées à des besoins de mobilité critiques, tant pour des raisons structurelles que conjoncturelles.



Make mobility accessible

2022 POINTS CLES

Afin d'exprimer notre solidarité dans le contexte de la guerre en Ukraine, certains de nos pays (Allemagne, France, Espagne et Portugal) ont fourni gratuitement des véhicules à des associations ou ONG locales participant à des actions humanitaires, pour rendre la mobilité accessible à des personnes souhaitant quitter l'Ukraine ou apporter leur aide (se reporter à la section 3.2.2 « Initiatives sociales en faveur de la mobilité accessible »).

En parallèle, notre Groupe a également fait un don important au HCR, l'Agence des Nations Unies pour les réfugiés.

Chaque année, le Groupe soutient différentes associations et ONG dans les pays où il est présent au travers de ses filiales, qu'il s'agisse d'un soutien financier matériel ou logistique, de bénévolat ou de mécénat de compétences. En 2022, nos correspondants RSE ont été invités à participer à un challenge interne visant à identifier et récompenser les meilleures actions caritatives déployées par les pays dans le cadre de notre priorité « Rendre la



mobilité accessible » (se reporter à la section 3.2.2 « Initiatives sociales en faveur de la mobilité accessible »).

6.3.2 Les actions du Groupe en matière de mobilité accessible

6.3.2.1 Veiller à l'accessibilité de nos offres et services

Au-delà de la diversification de ses produits et d'une large gamme de véhicules, Europcar Mobility Group veille à proposer des offres innovantes et accessibles à toutes ses catégories de clients, quels que soient leurs besoins ou leurs budgets.

Clients concernés	Détails de l'offre
Étudiants	<p>En France, en Italie et en Allemagne, Europcar propose des offres dédiées aux étudiants avec des tarifs avantageux pour la location de véhicules de tourisme et d'utilitaires permettant de faciliter notamment les déménagements fréquents des étudiants.</p> <p>Au Portugal, la marque Europcar propose également à la location de motos, de scooters et de vélos de manière à élargir sa clientèle et à répondre aux besoins de tous.</p>
Familles	<p>En Espagne, en Italie et au Danemark, Europcar a développé une offre « famille » intégrant la location d'un package adapté (assurance, siège bébé, conducteur additionnel, GPS, etc.).</p>
Personnes à mobilité réduite	<p>Au Royaume-Uni et en Australie, Europcar propose des véhicules spécifiques ou équipés de commandes manuelles au volant disponibles à la location pour les personnes à mobilité réduite.</p> <p>Au Royaume-Uni, Europcar propose des commandes manuelles sur les véhicules automatiques aux clients à mobilité réduite disposant de l'usage de leurs mains.</p> <p>En Australie, Europcar est doté de 6 véhicules qui ont la capacité d'accueillir 6 passagers dont un en fauteuil roulant. En outre, Europcar fournit gratuitement un véhicule à la Starlight Children's Foundation, et applique des tarifs réduits au titre de son programme « <i>make a wish</i> » qui permet à des familles d'enfants malades de partir en vacances.</p> <p>En France, Europcar a conclu un partenariat avec Wheeliz, plateforme de location entre particuliers de véhicules adaptés aux personnes à mobilité réduite. Elle dirige ainsi les besoins de location de voiture de ses clients à mobilité réduite vers ce partenaire.</p> <p>Au Danemark, des initiatives sont en cours de déploiement en faveur des personnes présentant des handicaps cachés, avec notamment la conception de fonctionnalités internet destinées à assister et guider les personnes ayant des besoins spécifiques. Cette expérience numérique est prolongée par des aménagements en station et des services adaptés, tels qu'un service pour le retrait et la restitution des véhicules.</p>
Personnes attentives aux coûts	<p>La marque Goldcar, leader sur le segment des locations de véhicules « low cost » en Europe, propose une expérience de location à prix très attractifs, permettant aux familles et personnes soucieuses de leur budget d'équilibrer leur budget vacances.</p>

Aux États-Unis, la marque Fox Rent A Car vient étoffer l'offre du Groupe avec un positionnement « *value for money* » (« bon rapport qualité/prix »).

En Australie et Nouvelle-Zélande, l'offre Keddy répond également aux besoins d'une clientèle à la recherche des meilleurs services aux meilleurs prix.

Le Groupe propose régulièrement, via sa marque Europcar, des offres « One Way » pouvant démarrer à 1 euro, pour des trajets déterminés. Cette offre constitue un « gagnant-gagnant » : pour le client, un trajet à un coût « symbolique » et pour le Groupe, le trajet effectué par le client va permettre d'éviter des frais de convoyage pour des véhicules ayant au préalable effectué un aller simple et qu'il s'agit de ramener à leur station d'origine.

En Allemagne, cette offre est proposée en collaboration avec deux partenaires FlipCar et Movacar : la réservation se fait via une application, le véhicule est récupéré dans une agence Europcar et les clients peuvent également accumuler des bonus supplémentaires (échangeables contre des trajets gratuits ou des véhicules *premium* lors de la prochaine réservation).

6.3.2.2 Initiatives sociales en faveur de la mobilité accessible

Depuis son origine, notre Groupe a toujours visé à faciliter la mobilité. Lors de sa création, en 1949, l'objectif était d'assurer la mobilité des personnes qui n'avaient pas les moyens de posséder un véhicule, tout simplement parce qu'à l'époque, l'achat d'une voiture n'était pas à la portée de tous. *« Si vous n'avez pas les moyens d'acheter une voiture, pourquoi ne pas en louer une quand vous en avez besoin ? »* : sur cette vision, Raoul-Louis Mattei fondait l'entreprise qui deviendrait la Compagnie Internationale Europcars, puis Europcar, et désormais Europcar Mobility Group.

Aujourd'hui, notre engagement consiste à aider, chaque fois que nous le pouvons, les personnes défavorisées (que ce soit pour des raisons physiques, géographiques ou sociales) qu'une absence de solutions de mobilité exposerait à des difficultés.

Notre engagement fort en faveur d'une mobilité accessible s'est concrétisé ces dernières années lors de différentes crises internationales :

- dès le début de la pandémie de Covid-19, nous avons lancé un important programme de solidarité, baptisé « Ensemble », et mis gratuitement des milliers de véhicules à la disposition des personnels de santé et aux personnels en première ligne dans la lutte contre la pandémie ;
- plus récemment, nos pays se sont mobilisés pour prêter des véhicules à des associations intervenant en soutien auprès des populations touchées par la guerre en Ukraine.

Alors que les combats faisaient rage en Ukraine en 2022, des milliers d'ONG et d'associations se sont mobilisées pour venir en aide aux civils ukrainiens, en acheminant de la nourriture et des médicaments ou en aidant des personnes à quitter des zones de guerre.

Pour témoigner sa solidarité, Europcar Mobility Group (Allemagne, France, Espagne et Portugal) a apporté sa contribution fournissant des véhicules aux associations afin de les aider dans leur action au quotidien. Ces véhicules (pour l'essentiel des vans, mais aussi des bus) ont permis d'acheminer des médicaments, de la nourriture et d'autres fournitures de secours jusqu'aux réfugiés qui avaient rejoint les frontières du pays, et de convoier des réfugiés de la frontière polonaise jusqu'aux villes qui souhaitaient les accueillir.

En parallèle, les collaborateurs du Groupe ont donné de leur temps pour conditionner des trousse de premiers secours destinés aux civils ukrainiens.



En 2022, l'équipe RSE du Groupe a invité toutes les Filiales Pays à participer au défi baptisé « Rendre la mobilité accessible » visant à récompenser les meilleures **actions caritatives déployées au titre de notre priorité « Rendre la mobilité accessible »**. Les initiatives décrites ci-dessous, inscrites dans ce défi, montrent comment nos pays appliquent à l'échelle locale l'engagement mondial du Groupe en faveur de la solidarité.



Motability est une organisation à but non lucratif britannique qui gère un programme permettant aux personnes handicapées, à leurs familles ou aux aidants de louer différentes solutions de mobilité en utilisant leur allocation d'invalidité. Sa mission est de fournir des véhicules en location à des personnes présentant une invalidité au Royaume-Uni.

Europcar Mobility Group Royaume-Uni, partenaire de Motability depuis 2009, fournit des véhicules de remplacement aux bénéficiaires du programme dont le véhicule se trouve immobilisé. En parallèle, nous fournissons plusieurs services d'accompagnement, tels que des enquêtes auprès des bénéficiaires, la mise au point de modules de formation, l'évaluation de la satisfaction des clients, un contrôle optionnel de l'état des véhicules, le déploiement de véhicules électriques, etc.

Enfin, environ 70 locations chaque année concernent des véhicules à commandes manuelles, qui sont indispensables à certains des clients de Motability.



Associação Salvador est une organisation à but non lucratif fondée en 2003 par Salvador Mendes de Almeida (lui-même tétraplégique depuis un accident de moto survenu en 1998). Sa mission est de promouvoir l'intégration sociale des personnes souffrant d'un handicap physique et d'améliorer leur qualité de vie, en conduisant des initiatives dans les domaines suivants : les connaissances, l'intégration sociale et la sensibilisation.

Chaque année, l'association vient directement en aide à plus de 300 personnes handicapées physiques à travers tout le Portugal. Elle intervient sous la forme d'aides directes (services et équipements), facilite l'intégration sur le marché du travail et l'accès à des sports adaptés et des événements inclusifs, promeut le partage des connaissances et mène des actions de sensibilisation en milieu scolaire, de la maternelle à l'université.

Depuis 2016, Europcar Mobility Group Portugal participe aux actions de l'association en fournissant des aides directes (services et équipements) pour l'organisation d'événements inclusifs, et contribue à des loisirs inclusifs en adaptant des minibus 9 places au transport de passagers en fauteuil roulant.



En Australie, la Starlight Children's Foundation est le plus important organisme caritatif consacré aux enfants. Elle est reconnue comme faisant partie intégrante du système de santé. Elle intervient en partenariat avec des professionnels de la santé pour que les enfants malades aient accès aux moments de jeu, de rire et d'insouciance qui sont essentiels à leur santé et leur bien-être. Starlight illumine la vie des enfants et adolescents gravement malades et hospitalisés via différentes actions, comme la réalisation des vœux des enfants ou l'accueil dans des chambres « Starlight Express », et est présente dans tous les grands hôpitaux pour enfants du pays.

Depuis 2016, Europcar Mobility Group Australie est partenaire de la Starlight Children's Foundation, dont il est le fournisseur officiel de véhicules de location. Ce partenariat permet d'accompagner chaque année plus de 200 familles en assurant les transports pour le programme « Starlight Wish » qui réalise les vœux des enfants : mise à disposition d'un moyen de transport sûr pour les familles, transports sanitaires vers les hôpitaux et transport des enfants malades afin de réduire les frais de transport.

La marque propose des tarifs réduits exclusifs aux familles participant au programme, des tarifs forfaitaires exclusifs pour les grands comptes et continue de mettre à disposition un véhicule sous contrat signé « Starlight ».

L'engagement des collaborateurs joue également un rôle important dans le partenariat, et les membres du personnel peuvent notamment participer à des campagnes de collecte de fonds et à des actions bénévoles.



Co'p1 – Solidarités Étudiantes est une association neutre et apaisante qui poursuit un objectif simple : venir en aide aux étudiants et plus généralement aux jeunes en situation de précarité.

Depuis 2021, Europcar Mobility Group France soutient cette association en mettant gratuitement des véhicules utilitaires légers à la disposition des bénévoles qui se mobilisent chaque semaine en organisant des distributions gratuites d'invendus et de denrées alimentaires.

L'association distribue également de nombreux produits de première nécessité (produits d'hygiène, masques et gels hydroalcooliques, protections périodiques, vêtements ou fournitures scolaires). L'association a le projet d'intervenir également au Havre dans un avenir proche.

L'édition 2022 du défi « Rendre la mobilité accessible » a été remportée par :



La Fundación Randstad, organisation à but non lucratif qui a pour mission de promouvoir l'égalité des chances en matière d'emploi pour les personnes handicapées, en agissant pour la sensibilisation, la formation et l'accompagnement vers l'emploi.

Son objectif est de parvenir à l'égalité des chances en matière d'emploi pour les personnes handicapées et à la pleine inclusion de ces personnes au sein des entreprises et de la société.

Europcar Mobility Group Espagne intervient depuis 2018 aux côtés de la Fundación Randstad dans des initiatives qui améliorent l'intégration professionnelle des personnes handicapées via des actions de sensibilisation, des rencontres, des conférences et des missions de bénévolat.

Fin 2021, Europcar Mobility Group Espagne et la Fundación Randstad ont conclu un accord pour permettre à dix personnes en situation de handicap d'obtenir leur permis de conduire au cours de l'année 2022. Cette initiative, baptisée « Reconduce tu Futuro » et soutenue par le réseau d'auto-écoles Autoescuela Gala, a été conçue sur mesure pour dix personnes handicapées bénéficiaires de la Fundación Randstad.

6.4 ÊTRE UN EMPLOYEUR RESPONSABLE

6.4.1 Les convictions du Groupe en matière de responsabilité sociale et de ressources humaines

ÊTRE UN EMPLOYEUR RESPONSABLE

Le Groupe est convaincu que sa performance est intimement liée à **la diversité, au développement personnel et à l'engagement** de ses collaborateurs.

C'est sur ces trois piliers que le Groupe fonde sa responsabilité en tant qu'employeur et déploie ses efforts, tout en intégrant au fil de l'eau les grandes mutations sociétales impactant la sphère du travail.



TEMPS FORTS 2022

- Prolongement des modules de formation en ligne consacrés à la diversité et l'inclusion.
- Dans le cadre du premier concours EuroLearning, 22 projets de formation en ligne ont été conçus par les collaborateurs.
- Déploiement de la première enquête mondiale sur la satisfaction des équipes : « Speak Up! ». Excellent taux de participation, avec 82 %.

6.4.2 Les actions du Groupe en matière de gestion des Ressources Humaines

6.4.2.1 Déployer une gestion des Ressources Humaines dynamique

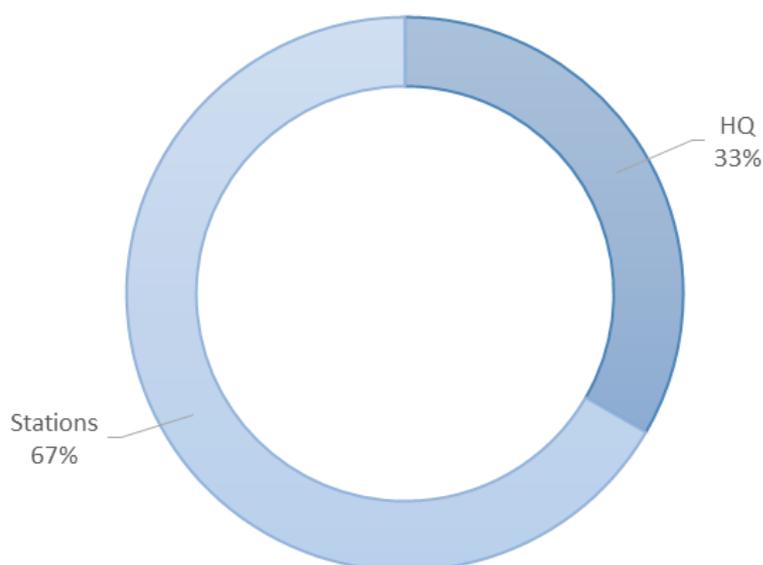
À travers ses filiales détenues directement, Europcar Mobility Group est présent dans 13 pays européens (France, Italie, Espagne, Portugal, Royaume-Uni, Irlande, Allemagne, Belgique, Luxembourg, Pays-Bas, Finlande, Norvège et Danemark), ainsi que dans trois pays hors du continent européen (Australie, Nouvelle-Zélande et États-Unis).

Au 31 décembre 2022, le Groupe employait 8 860 collaborateurs (permanents et non permanents) dans ses 16 filiales (les « Filiales Pays »).

Les effectifs d'Europcar Mobility Group sont **essentiellement concentrés dans l'activité de location de véhicules** (représentant environ les deux tiers des effectifs) et sont situés dans les gares, aéroports et grands centres urbains.

Dans les tableaux et graphiques ci-dessous, la légende suivante s'applique :

Répartition des effectifs sièges/agences de location** Effectifs physiques au 31 décembre 2022



* = permanents uniquement

** = permanents et non permanents

Répartition des effectifs par pays**
(effectifs physiques au 31 décembre 2022)

Total	8 860	100 %
HQ Groupe	415	4,68 %
Australie	433	4,89 %
Belgique	85	0,96 %
Danemark	294	3,32 %
Finlande	165	1,86 %
France	1 076	12,14 %
Allemagne	1 633	18,43 %
Irlande	309	3,49 %
Italie	441	4,98 %
Luxembourg	15	0,17 %
Nouvelle-Zélande	69	0,78 %
Norvège	47	0,53 %
Autres pays	80	0,90 %
Portugal	693	7,82 %
Espagne	1 245	14,05 %
Royaume-Uni	770	8,69 %
États-Unis	1 090	12,30 %

* = permanents uniquement

** = permanents et non permanents

À noter : Les équipes du Centre de Services Partagés, qui est situé à Lisbonne, sont incluses dans les effectifs au Portugal. Les équipes de la *Product and Tech Organisation* (PTO) sont incluses dans les effectifs du pays dans lequel elles sont basées.

Répartition des effectifs permanents/non permanents

Effectifs physiques au 31 décembre et organisation du travail (chiffres clés 2022)

Au 31 décembre 2022, **les 8 860 collaborateurs se répartissaient en 96 % de permanents** (contrats à durée indéterminée ou similaires) et **4 % de non permanents** (contrats à durée déterminée ou similaires).

L'un des principaux défis que le Groupe doit relever en matière de gestion des effectifs tient à la saisonnalité annuelle et intra-hebdomadaire (semaine vs week-end) de la demande, qui lui impose une grande variabilité de son activité et appelle une gestion optimale des équipes.

Pour assurer un haut niveau de service, gérer les flux de clientèle pendant les pics de demande et les variations de la flotte, Europcar Mobility Group propose différents types de contrats de travail (durée indéterminée + durée déterminée + personnels saisonniers, etc.) ainsi que des emplois à temps partiel.

	2022
Part des salariés permanents à temps partiel*	12 %
Nombre d'heures supplémentaires au cours de l'année**	359 037
Total employés saisonniers	5 343

* = permanents uniquement

** = permanents et non permanents

Au sein du Groupe, le travail est organisé selon le contexte et les activités propres à chaque pays, dans le respect des réglementations locales et des conventions de l'Organisation Internationale du Travail.

Par ailleurs, le Groupe a toujours souhaité favoriser les nouveaux modes d'organisation du temps de travail lorsque cela est possible afin de renforcer la flexibilité et la qualité de vie au travail de ses collaborateurs. Plus précisément, des accords de télétravail ont été mis en place depuis deux ans pour les collaborateurs qui travaillent dans les sièges de toutes les Filiales Pays.

Répartition des effectifs managers/non managers*

Effectifs physiques au 31 décembre

Au 31 décembre 2022, **2 175 collaborateurs disposaient du statut de «Manager»** représentant 26% des effectifs permanents répartis entre les sièges et les réseaux de stations.

	2022	
Managers	2 175	26 %
Non managers	6 335	74 %

* = permanents uniquement

** = permanents et non permanents

6.4.2.2 Développer une politique sociale favorisant le dialogue

Europcar Mobility Group a fondé sa politique sociale sur trois piliers : un dialogue social constructif, une attention permanente à la santé et la sécurité de ses collaborateurs, et un niveau approprié de rémunération compte tenu des contributions et la performance.

En raison de sa dimension internationale, le Groupe doit se conformer à des législations locales nombreuses et variées en matière de droit du travail, qui sont souvent plus contraignantes que les directives de l'Organisation Internationale du Travail que le Groupe respecte de fait. Cette approche a été réaffirmée avec la publication du Code d'éthique et d'engagements du Groupe fin 2016.

Cette année, hormis quelques procédures individuelles et isolées, le Groupe n'a pas reçu de condamnation au titre du respect du droit social des pays dans lesquels il est implanté.

Dialogue social et accords collectifs

Le dialogue social au sein d'Europcar Mobility Group est le fruit d'échanges permanents entre les équipes dirigeantes, les collaborateurs et les instances de représentation du personnel. Le Groupe s'engage à promouvoir une relation de proximité entre les managers et leurs équipes afin d'assurer un climat social constructif.

Dans les pays où l'organisation du dialogue social est encadrée, Europcar Mobility Group se conforme aux réglementations et législations locales comme en Allemagne, France, Espagne, Italie, Belgique et Danemark où celui-ci est organisé autour d'instances de représentation des employés ou de comités d'entreprises.

Lorsqu'il n'est pas encadré, le dialogue social est assuré par l'organisation de réunions d'équipes régulières, de conférences, d'enquêtes collaborateurs ou encore de newsletters hebdomadaires ou mensuelles.

Au 31 décembre 2022, 11 des 16 Filiales Pays, réunissant 77 % des employés permanents et non permanents du Groupe, étaient représentées par ces instances.

Le dialogue social concernant les projets transnationaux est assuré par un Comité d'Entreprise Européen (CEE). Seuls les pays atteignant un certain nombre de collaborateurs peuvent disposer d'un ou plusieurs représentants au niveau du CEE, en fonction de leur effectif. Au cours de l'exercice 2022, le CEE s'est réuni quatre fois.

En 2022, 94 accords collectifs étaient en vigueur et concernaient dix des 16 Filiales Pays.

Au 31 décembre 2022, 7 452 collaborateurs, représentant 84 % des employés permanents et non permanents du Groupe, étaient couverts par ces accords collectifs.

Ces accords couvrent notamment les thématiques suivantes :

- temps de travail (congés, télétravail, réduction du temps de travail, etc.) ;
- rémunération, épargne et autres avantages (qualité de vie au travail : nourriture, tickets restaurants, réductions) ;
- égalité professionnelle entre les hommes et les femmes ;
- santé et sécurité.

Politique de santé/sécurité

Le Groupe souhaite agir pour la sécurité et la santé de ses collaborateurs partout où il exerce ses activités, avec pour ambition de maintenir des taux faibles relatifs à la fréquence et à la gravité des accidents du travail.

Accidents du travail et absentéisme	2022
Nombre d'accidents du travail**	200
Nombre de jours d'arrêt dû à des accidents du travail**	4 105
Nombre d'accidents du travail mortels sur l'année**	0
Taux de fréquence des accidents du travail** (1) *	11.19
Taux de gravité des accidents du travail** (2)	0.25
Taux d'absentéisme	6,40 %

* = permanents uniquement

** = permanents et non permanents

(1) Il s'agit du nombre d'accidents par million d'heures travaillées.

(2) Il s'agit du nombre de jours d'arrêt pour 1 000 heures travaillées.

Si ses activités n'engendrent a priori pas de maladie professionnelle particulière, Europcar Mobility Group est cependant conscient des risques en matière de santé/sécurité et des possibles facteurs de pénibilité auxquels peuvent être confrontés ses collaborateurs, quel que soit leur profil (risques psychosociaux, troubles musculo-squelettiques, froid, bruit, etc.).

Dans toutes ses Filiales Pays, le Groupe se conforme aux lois et réglementations locales en ce qui concerne la santé et la sécurité au travail et met en place des comités dédiés, lorsque ceux-ci sont requis.

Pour prévenir et réduire les facteurs de risques, le Groupe a notamment instauré le port obligatoire des équipements de protection individuelle en station et a mis en place une série de mesures et de procédures réglementaires, normatives et/ou proactives listées ci-dessous :

- mesures réglementaires : en France et en Belgique (13 % des effectifs du Groupe), le Groupe s'applique à respecter l'organisation des comités ou instances dédiés (fréquence de réunions, publications et partage des données requises, etc.). Les filiales du Groupe concernées ont par ailleurs l'obligation de tenir à jour un Document Unique d'Évaluation des Risques intégrant l'inventaire, l'évaluation et les actions mises en œuvre pour prévenir les risques liés à ses activités ;
- mesures normatives et organismes tiers : lorsque ces aspects ne sont pas encadrés par les réglementations locales, Europcar Mobility Group a initié, selon les pays, soit des processus de certification, soit des partenariats avec des organismes tiers afin de définir ses politiques de santé/sécurité. À titre d'exemple, Europcar Mobility Group Espagne qui a choisi la certification ISO 45001 (norme ISO relative aux Systèmes de management de la santé et de la sécurité au travail), tandis qu'Europcar Mobility Group Portugal s'appuie sur un organisme spécialisé pour assurer l'évaluation des risques, la mise en conformité des espaces de travail et la sensibilisation des collaborateurs ;

→ mesures proactives : dans d'autres filiales Pays, des procédures dédiées ont été mises en place, si nécessaire, pour évaluer, analyser et prévenir les risques en matière de santé/sécurité au travail. Au Royaume-Uni, par exemple, un ensemble de procédures est documenté et communiqué à travers le *House Book*, qui fournit aux managers un jeu complet d'orientations et de conseils concernant les dispositions qui permettent d'assurer un environnement de travail sûr. En Australie et en Nouvelle-Zélande, des inspections régulières sont menées et des formations sont dispensées à l'ensemble des collaborateurs dès leur arrivée dans la Société.

Depuis la pandémie de Covid-19, différentes mesures de protection – notamment la fourniture de masques, si nécessaire – ont été mises en place, tant dans les sièges que dans les stations.

Des initiatives locales ont par ailleurs été déployées, telles que le maintien, pour les salariés des sièges du Groupe et de la France, d'une cellule de soutien psychologique ainsi qu'un accès à une plateforme de téléconsultations médicales.

Par ailleurs, le Groupe conçoit actuellement des initiatives destinées à promouvoir l'activité physique ou la pratique d'un sport. Les collaborateurs du siège à Paris ont accès, pour un prix très modique, à une salle de sport ainsi qu'à des vestiaires et des douches. Les collaborateurs qui rejoignent le bureau à vélo peuvent utiliser un parking à vélos sécurisé et des douches.

Politique de rémunération et couverture sociale

Europcar Mobility Group poursuit sa politique de rémunération dans le respect des réglementations locales et des conventions collectives de ses Filiales Pays en basant la rémunération de ses collaborateurs sur les conditions du marché local de l'emploi. Lorsque cela est pertinent, le Groupe entend par ailleurs proposer à ses salariés une rémunération qui conjugue performance individuelle et collective.

Le système de rémunération mis en place comporte une partie fixe, le cas échéant complétée par une rémunération variable individuelle indexée à des objectifs de performance mensuels, trimestriels ou annuels selon les pays et les fonctions, ainsi qu'une rémunération collective basée sur les performances du Groupe.

En 2022, les salaires et primes versés ont représenté 416 millions d'euros.

Les modalités de *reporting* des rémunérations variables diffèrent selon les pays. De ce fait, le montant des traitements et salaires peut inclure la rémunération d'heures supplémentaires.

Europcar Mobility Group se conforme systématiquement aux obligations et réglementations locales ainsi qu'aux accords internes et conventions collectives en matière de couverture sociale, quels que soient les critères locaux d'attribution (âge, ancienneté, type de contrat...). Lorsque la loi encadre la protection sociale, le Groupe propose à ses collaborateurs des dispositifs de couverture à minima équivalents aux seuils légaux voire supérieurs lorsque cela est possible dans le but notamment de fidéliser ses collaborateurs.

6.4.2.3 Faire de la diversité un levier de performance du Groupe

Europcar Mobility Group a fait de la diversité de ses effectifs l'un de ses principaux atouts (sans aucune discrimination fondée sur le genre, l'âge, l'origine, le handicap ou l'orientation sexuelle).

Europcar Mobility Group s'est doté d'un socle de fondamentaux qui structure sa démarche :

- notre Code d'éthique et d'engagements définit les pratiques professionnelles attendues de toutes les parties prenantes du groupe, l'un des objectifs majeurs de ces pratiques étant de promouvoir l'égalité des chances pour tous ;
- de plus, Europcar Mobility Group est signataire de la Charte de la diversité en entreprise, ce qui témoigne de son engagement en faveur de la diversité culturelle, ethnique et sociale au sein de son organisation ;
- le Groupe est également signataire depuis 2005 du Pacte mondial des Nations Unies, l'une des principales initiatives internationales d'engagement en termes de respect des droits humains, de normes internationales du travail, d'environnement et de lutte contre la corruption. Quatre de ses Dix Principes fondamentaux font référence aux normes internationales du travail, avec notamment un engagement spécifique sur l'élimination de toute discrimination en termes d'emploi.

Pour assurer le respect de ses engagements et principes, Europcar Mobility Group met en œuvre des programmes et des initiatives spécifiques.

Égalité professionnelle Hommes/Femmes

Europcar Mobility Group porte une attention particulière à la parité au sein de ses équipes et veille à l'accessibilité de ses métiers aux femmes comme aux hommes, aussi bien dans le recrutement que dans la réalisation de carrières au sein du Groupe.

Cet engagement est affirmé et communiqué via son Code d'éthique et d'engagements rappelant que le genre ne peut en aucun cas être un critère de sélection, de promotion ou de rémunération au sein des activités d'Europcar Mobility Group.

Répartition hommes/femmes Effectifs physiques au 31 décembre	2022	
Hommes**	5 143	58 %
Femmes**	3 717	42 %
Hommes managers*	1 262	58 %
Femmes managers*	913	42 %
Hommes au Conseil de surveillance	4	66,7 %
Femmes au Conseil de surveillance	2	33,3 %
Hommes au Comité exécutif Groupe	9	-
Femmes au Comité exécutif Groupe	1	-

* = permanents uniquement

** = permanents et non permanents

Deux leviers principaux ont été actionnés pour poursuivre la dynamique de féminisation dans l'entreprise : le réseau WeMob et la politique de féminisation des instances dirigeantes du Groupe.

Réseau WeMob

Le réseau féminin d'Europcar Mobility Group, baptisé « WeMob » (pour « nous nous mobilisons en faveur de la diversité et de l'inclusion »), a été lancé en avril 2019. Il a pour principaux objectifs la sensibilisation des collaborateurs du Groupe aux questions de l'égalité professionnelle Hommes/Femmes et le renforcement du pouvoir d'action des femmes.



Le réseau WeMob coordonne différentes initiatives dans les Filiales Pays du Groupe (conférences, rencontres visant à étendre les réseaux professionnels, etc.), y compris un programme de mentorat spécifiquement conçu pour les collaboratrices souhaitant être accompagnées dans leur vie professionnelle afin de gagner en confiance et en audace.

En 2022, les membres du réseau WeMob ont assuré un mentorat auprès de 50 collaborateurs (45 femmes et 5 hommes) dans 10 Filiales Pays. Le programme a ainsi enregistré une forte hausse du nombre de collaborateurs « mentorés » durant sa troisième année d'existence (19 collaborateurs en 2021).

Tous les mentors, qui interviennent de manière bénévole, exercent des fonctions de direction générale. Tout au long de l'année, ils accompagnent les mentorés dans leur développement personnel : ils les aident à identifier leurs points forts et à reconnaître leurs réussites, les incitent à être davantage proactifs pour établir des relations de travail plus constructives, à se constituer un réseau, à échanger davantage, et à se risquer en dehors leur zone de confort.

Femmes exerçant des fonctions de direction

S'appuyant sur une recommandation du Comité des rémunérations et des nominations du 24 juillet 2020, le Comité exécutif a lancé en 2021 un programme de sensibilisation à la diversité et l'inclusion, qui cible principalement l'accès des femmes à des fonctions de direction.

En 2021, une campagne initiale avait concerné 150 directeurs, tant au niveau du Groupe que des Pays. Elle a été étendue à 329 managers participants en 2022. Ce programme s'appuie sur cinq modules de formation en ligne :

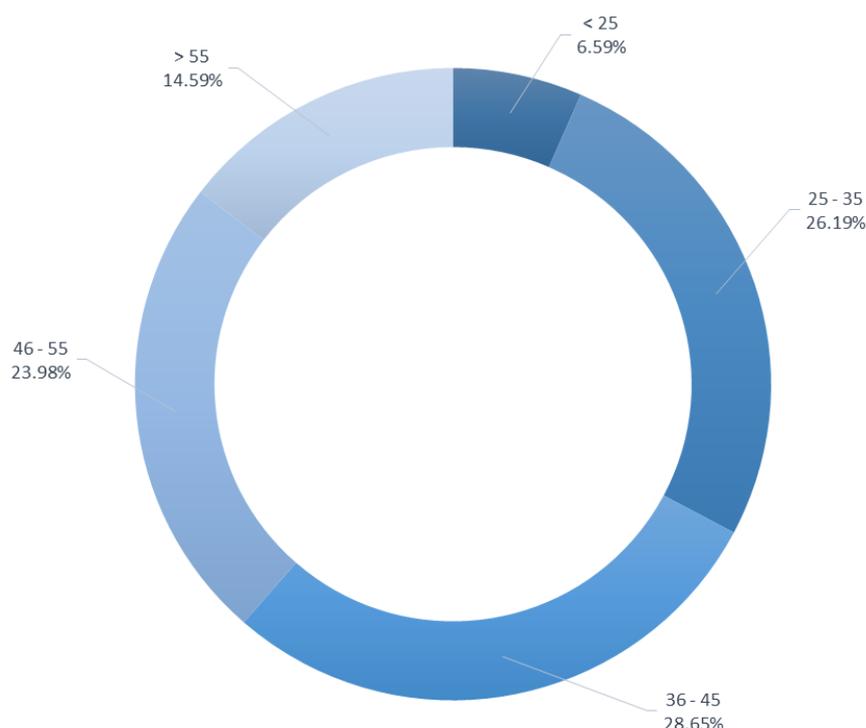
- introduction à la diversité, l'inclusion et l'équité ;
- premières étapes vers un espace de travail diversifié, inclusif et équitable ;
- combattre les préjugés inconscients sur le lieu de travail ;
- comprendre les préjugés sexistes ;
- combler le fossé entre les sexes en tant que manager.

Diversité des profils

Au-delà des enjeux de la mixité hommes-femmes, Europcar Mobility Group est convaincu que la prise en compte de toutes les dimensions de la diversité constitue un facteur clé de succès, dans la mesure où elle reflète la diversité de nos clients.

Âge

Répartition des effectifs par âge* Effectifs physiques au 31 décembre 2022



* = permanents uniquement

** = permanents et non permanents

La distribution par âge montre la volonté du Groupe d'intégrer de jeunes collaborateurs tout en maintenant dans l'emploi ses collaborateurs les plus expérimentés.

Handicap

Au 31 décembre 2022, le nombre de salariés en situation de handicap représentait 1 % des effectifs totaux du Groupe, ce qui met en exergue la marge de progression sensible dont dispose le Groupe.

Lutte contre les discriminations

Partout où il opère, Europcar Mobility Group s'engage à respecter les réglementations et lois locales en matière de lutte contre les discriminations et à prévenir toute forme de provocation, de harcèlement ou d'intimidation.

En complément au Code d'éthique et d'engagements, la plupart des Filiales Pays du Groupe disposent également de politiques internes formalisées de non-discrimination et déploient les plans d'action appropriés.

Le plus souvent, les plans d'action des pays (par ex., États-Unis, Royaume-Uni, Espagne, Australie et Nouvelle-Zélande) s'appuient sur des modules de formation spécifiques (« Prévenir les discriminations et le harcèlement » ou « Formation à la diversité »).

Enfin, au niveau du Groupe, un référent harcèlement a été nommé fin 2019 afin de traiter toutes les problématiques liées à ce sujet.

6.4.2.4 Attirer les talents, les développer et accompagner la carrière des collaborateurs

Europcar Mobility Group considère que l'attraction et la gestion des talents constituent des facteurs clés de performance pour maintenir ses capacités d'innovation et le niveau de qualité de ses services. En 2022, **2 924 collaborateurs ont rejoint le Groupe** (contre 2 529 en 2021).

Embauches et départs sur l'année**	2022
Embauches	2 924
Nombre de départs à l'initiative de l'employé	1 917
Nombre de départs à l'initiative de l'employeur	799
Nombre de départs pour autres causes (fins de contrat et départs en retraite)	292
Mobilité interne	869

* = permanents uniquement

** = permanents et non permanents

Gestion de la performance et de l'évolution professionnelle

Le Groupe a la volonté d'accompagner ses collaborateurs tout au long de leur carrière et de leur offrir l'opportunité de développer leurs compétences à travers des opportunités professionnelles et des politiques de formation adaptées à leurs besoins.

En 2022, l'utilisation de l'outil numérique de gestion des entretiens de performance et d'évolution professionnelle a été étendue à tous les employés des sièges et, concernant la France, à tous les collaborateurs.

Un effort particulier a été apporté dans le domaine de la formation. Pour toucher le plus grand nombre, Europcar Mobility Group s'est doté d'une plateforme LCMS (*Learning and Content Management System*), qui a été progressivement déployée dans l'ensemble du Groupe.

Tous les collaborateurs détiennent leur propre licence d'accès. La plateforme a été mise à la disposition de l'ensemble des filiales au premier trimestre 2022.

Le choix d'Europcar Mobility Group s'est notamment porté sur la plateforme 360Learning car elle permet à tout collaborateur qui souhaite partager ses connaissances, indépendamment de son poste et de son niveau hiérarchique, de créer ses propres modules de formation, même s'il n'a aucune expertise dans la création de supports de formations en ligne.

- En 2022, l'équipe Ressources Humaines du Groupe a lancé un concours, appelé « EuroLearning contest », pour inciter à la création de contenus de formation interne et promouvoir l'utilisation de la plateforme 360Learning. Tous les collaborateurs pouvaient y participer, à titre personnel ou en équipe. Le concours avait pour thème « Comment mieux servir nos clients ».
- Plus de 50 collaborateurs ont pris part à cet événement. Leur collaboration a permis de définir 22 projets d'apprentissage en ligne, ce qui illustre la créativité de nos équipes et leur volonté de partager leurs connaissances.
- En décembre 2022, un jury composé de membres du Comité exécutif du Groupe et d'experts externes de l'apprentissage numérique a désigné, parmi 5 finalistes, le vainqueur du concours EuroLearning.
- Les projets finalistes sélectionnés ont été ajoutés à l'offre de modules de formation du Groupe.

Formations réalisées au cours de l'année	2022
Nombre de collaborateurs ayant suivi une formation**	6 993
Part de collaborateurs ayant suivi une formation**	79 %
Nombre d'heures de formation**	77 183
Nombre de collaborateurs formés parmi les effectifs saisonniers	4 837
Nombre d'heures de formation pour les effectifs saisonniers	16 538
Nombre total d'apprentis et de stagiaires	201
Nombre d'apprentis et de stagiaires recrutés au cours de l'année à l'issue de leur apprentissage/stage	19

* = permanents uniquement

** = permanents et non permanents

6.4.2.5 Évaluer et développer l'engagement des collaborateurs

Le groupe a l'ambition de maintenir et de renforcer le niveau d'engagement élevé de ses collaborateurs quels que soient leur poste, leur mission ou leur affectation géographique.

En 2022, le Groupe a déployé sa première enquête mondiale sur la satisfaction des équipes : « *Speak Up!* ».

Plus de 7 300 collaborateurs ont pris part à l'enquête pour exprimer leur point de vue, dont 6 100 répondants qui ont également formulé au moins un commentaire, soit en tout 8 500 commentaires recueillis.



Ce taux de participation (82 %) et l'importance des contributions sous la forme de commentaires et de propositions détaillés témoignent du sentiment d'appartenance de nos collaborateurs et de leur volonté de contribuer à la réussite du Groupe.

La direction générale et les managers vont maintenant analyser les sujets prioritaires qui appellent une attention particulière et définir les plans d'action qui seront appliqués en 2023.

6.5 AGIR POUR L'ENVIRONNEMENT

6.5.1 Les convictions du Groupe en matière de responsabilité environnementale

AGIR POUR L'ENVIRONNEMENT

Par la nature même de ses activités, notre Groupe souhaite faire partie de la solution vers un monde bas carbone, **en proposant des alternatives attractives à la possession de véhicules** et en contribuant ainsi à réduire le nombre de véhicules sur les routes et dans les villes.



La vision du Groupe consiste également à devenir un leader de la mobilité durable et ciblée au cours des années à venir. Cela suppose le déploiement d'initiatives spécifiques destinées à **réduire l'empreinte carbone du Groupe**.

TEMPS FORTS 2022

→ En 2022, Europcar Mobility Group est devenu le premier fournisseur de services de mobilité dont les objectifs ambitieux de réduction des émissions de carbone ont été validés par SBTi (*Science Based Targets initiative*). À ce titre, Europcar Mobility Group s'est engagé à réduire ses émissions absolues de GES de 46,2 % pour les Scopes 1 et 2 (émissions directes) d'ici 2030 par rapport à l'année de référence 2019, et de 27,5 % pour ses émissions absolues de GES de Scope 3 (émissions indirectes) sur la même période. La validation de ces objectifs de réduction des émissions carbone consolide la stratégie du Groupe, qui consiste à contribuer activement à la transition vers une économie à faible émission de carbone, en contribuant à remplacer la possession des véhicules par leur utilisation, tout en offrant à ses clients davantage de possibilités d'utiliser des solutions de mobilité verte.

- Cette validation fait suite au succès, en 2021, de l'émission d'obligations liées au développement durable (« *sustainability-linked bonds* ») pour laquelle le Groupe s'est engagé à rendre sa flotte moins émettrice, avec l'objectif de posséder 20 % de véhicules « verts » (véhicules électriques et hybrides rechargeables) d'ici fin 2024.
- Au titre de son plan complet de réduction des émissions carbone, le Groupe a intensifié ses efforts consacrés à la formation et la sensibilisation de ses collaborateurs aux enjeux du changement climatique. En tout, 113 cadres supérieurs, y compris l'ensemble des membres du Comité exécutif du Groupe, ont participé à l'atelier « Fresque du Climat ». Le Groupe continue également d'utiliser la plateforme *Engage Now* pour renforcer les connaissances de ses collaborateurs, en particulier sur le thème de l'éco-conduite.
- Dernier élément, mais non le moindre, l'année 2022 a été marquée par les excellentes notations ESG attribuées à notre Groupe, qui le situent à la tête de son secteur en matière de transparence et d'action environnementale : classement dans la liste « A » de la plateforme CDP, médaille de platine attribuée par EcoVadis (Top 1 %), notation AAA (Leader) par MSCI Inc., et notation 12,0 (faible risque) par Sustainalytics.

6.5.2 Actions du Groupe en matière d'environnement

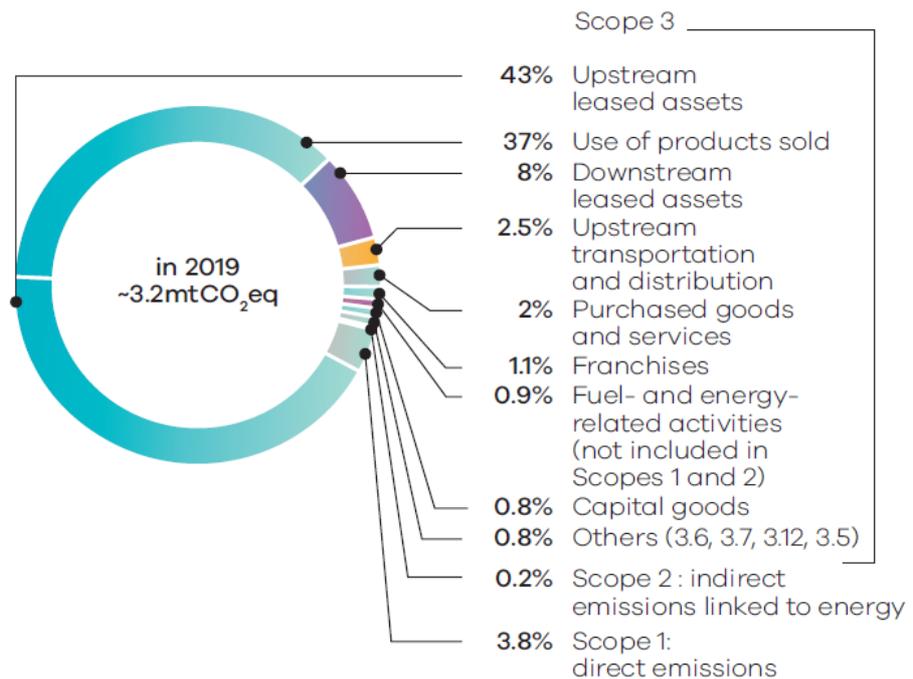
6.5.2.1 Mesurer l'empreinte carbone du Groupe

L'empreinte carbone du Groupe englobe les éléments suivants :

- Scopes 1 & 2 : émissions résultant directement des activités du Groupe (consommation d'énergie, administration, transferts de flotte, préparation et lavage des véhicules en station, etc.), y compris les émissions directes de ses sous-traitants (réparations, préparation et lavage des véhicules par des prestataires de services, etc.) ;
- Scope 3 : émissions indirectes liées aux activités des clients du Groupe (utilisation des véhicules, consommation de carburant, fin de vie des véhicules, etc.).

Bilan Carbone du Groupe 2019 (année de référence)

Bilan carbone 2019, année de référence du Groupe, présenté dans le graphique ci-dessous par catégories d'émissions selon le GHG Protocol



Bilan Carbone du Groupe 2022

Le Bilan Carbone présenté dans le tableau suivant regroupe les émissions de gaz à effet de serre d'Europcar Mobility Group réparties selon leur source.

À NOTER :

- L'année 2020 n'est pas présentée dans le tableau ci-dessous dans la mesure où 2019 a été choisie comme année de référence. En outre, l'année 2020 n'est pas représentative en termes d'émissions en raison des effets de la crise liée à la Covid-19.
- L'une des filiales Pays (États-Unis) est exclue du calcul de l'empreinte carbone du Groupe car la norme relative aux émissions carbone par véhicule utilisée aux États-Unis diffère de celle employée dans les autres pays du Groupe.

De fait, la méthodologie utilisée pour estimer les $g_{eq} CO_2/km$ est conforme à la procédure de l'Agence de protection de l'environnement des États-Unis (EPA), quand tous les autres pays utilisent la procédure WLTP (*Worldwide harmonized Light vehicles Test Procedure*). En conséquence, il n'est pas possible d'additionner ces deux calculs d'émissions.

Les équipes locales travailleront avec le Groupe en 2023 afin d'identifier une approche de mise en place d'un double *reporting*, qui permettra de publier des données consolidées pour tous les pays ainsi qu'un rapport spécifique concernant les États-Unis. Elles travailleront également à renforcer la fiabilité des données relatives à la consommation d'énergie et de carburant.

teq CO ₂	2019 (référence)	2021*	2022*	Tendance vs 2021	Tendance (vs référence 2019)	Objectif SBTi (2030)
Scope 1	119 604	94 524	61 446	-35 %	-49 %	-
Scope 2	7 572	5 938	4 809	-19 %	-36 %	-
Total Scopes 1 & 2	127 176	100 462	66 255	-34 %	-48 %	-46,2 %
Scope 3	3 090 035	2 526 275	2 413 666	-4 %	-22 %	-27,5 %
TOTAL	3 217 211	2 626 737	2 479 921	-6 %	-23 %	-

Teq CO₂ = tonnes équivalent CO₂ *hors États-Unis

Le bilan carbone global du Groupe est en baisse de -23 % par rapport à 2019, l'année de référence ; cette baisse s'explique principalement par :

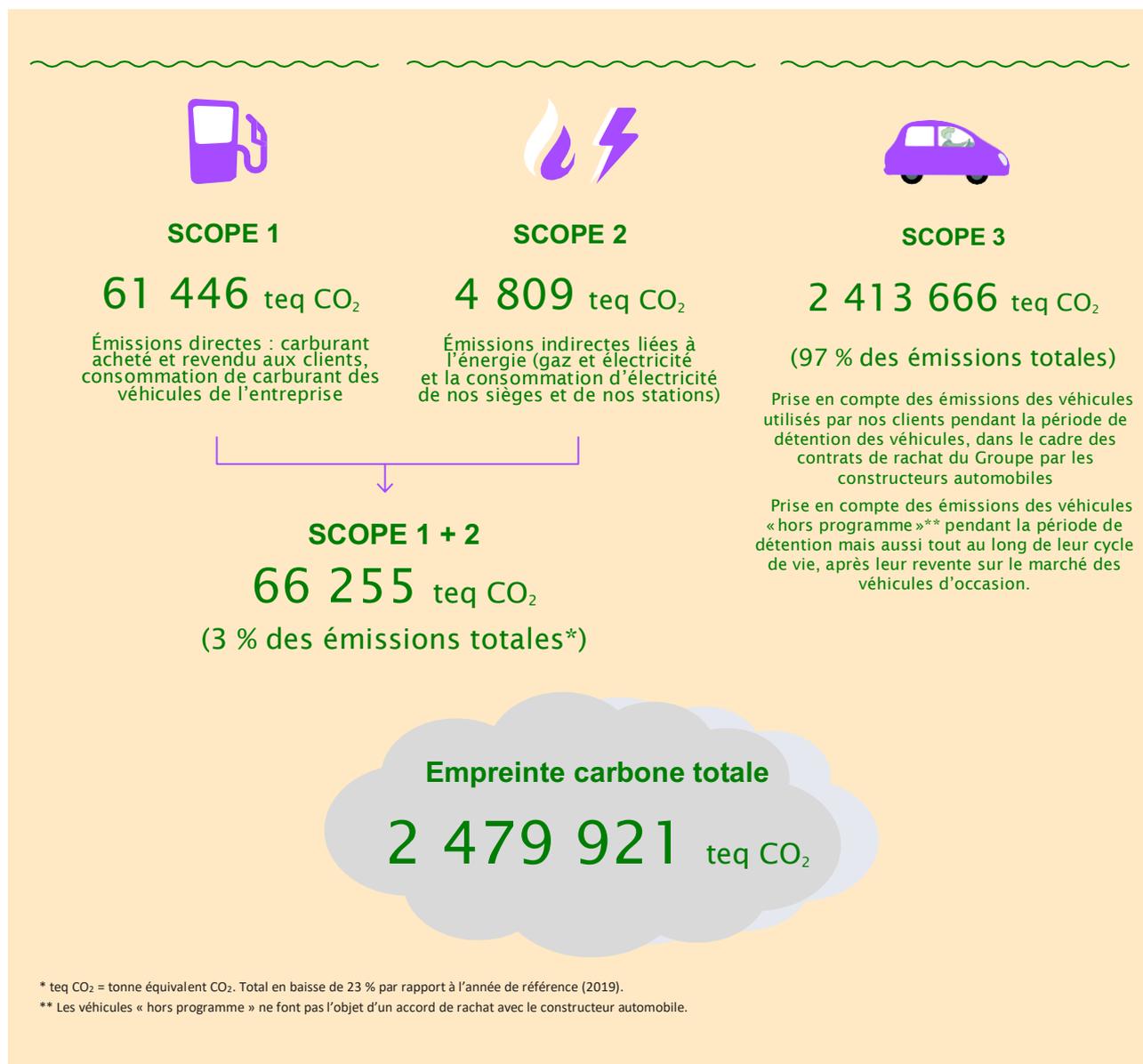
Scopes 1+2 :

→ la baisse des volumes de carburant vendu aux clients et de la consommation de carburant en interne.

Scope 3 :

- la réduction du nombre moyen de véhicules dans la flotte,
- la progression de la part de véhicules électriques et hybrides rechargeables au sein de la flotte,
- l'augmentation du nombre de kilomètres parcourus avec des véhicules électriques et hybrides rechargeables,
- la présence de véhicules générant globalement moins d'émissions dans la flotte.

Bilan des émissions de gaz à effet de serre 2022 (Scopes 1, 2 & 3) : répartition par source, hors États-Unis



Catégories Bilan carbone	Description	% du Bilan carbone total*
Scope 1 (émissions directes)	Carburant vendu aux clients + consommation de carburant des véhicules de l'entreprise + consommation de gaz naturel	2,48 %
Scope 2 (émissions indirectes liées à l'énergie)	Consommation d'énergie (électricité)	0,19 %
Scope 3 (autres émissions indirectes)	Émissions liées à l'utilisation de véhicules « hors programme » et émissions résiduelles après leur revente (<i>Well-to-Wheel</i>)	54,46 %
	Émissions liées à l'utilisation de véhicules en <i>buy-back</i> (<i>Well-to-Wheel</i>)	38,37 %
	Autres émissions liées à nos activités (franchisés, transport et distribution des véhicules)	2,34 %
	Achats de biens et de services (hors matériel informatique)	1,28 %
	Amont du Scope 1	0,63 %
	Utilisation du matériel informatique et occupation des bâtiments	0,15 %
	Traitement en fin de vie des véhicules	0,05 %
	Production de déchets dans les bureaux et en station	0,04 %
	Déplacements professionnels	0,01 %

La principale source d'émissions de gaz à effet de serre (GES) correspond à l'utilisation de nos véhicules par nos clients et aux émissions résiduelles des véhicules « hors programme » après leur revente (*Well-to-Wheel*) et représente 92,83 % des émissions de GES totales du Groupe. La réduction de ces émissions est donc considérée comme prioritaire par le Groupe pour réduire son empreinte carbone globale.

Objectif de réduction de CO₂ du Groupe – selon la méthodologie *Science Based Targets*

En appliquant la méthode proposée par l'initiative *Science-Based Targets* que le Groupe a rejointe en 2019, Europcar Mobility Group a mesuré la diminution de son empreinte carbone requise pour la rendre compatible avec un futur soutenable et les objectifs des Accords de Paris de maintenir l'augmentation de la température mondiale à un niveau bien inférieur à +2°C par rapport aux niveaux préindustriels et de poursuivre les efforts pour limiter l'augmentation de la température à +1,5°C.

Cet objectif de réduction varie pour ses émissions directes (Scopes 1 et 2) – principalement ses consommations d'énergie et ses émissions indirectes (Scope 3) – principalement l'utilisation des véhicules par ses clients.

Après une première phase d'échange avec la SBTi en 2021, le bilan carbone du Groupe a été révisé en le rendant plus exhaustif et davantage fidèle au *GHG Protocol*. Les objectifs de réduction du Groupe ont donc été revus à la hausse, et sont désormais davantage alignés avec son ambition.

Les réductions nécessaires à cet alignement (mesurées à l'horizon 2030 avec 2019 pour année de base) sont les suivantes :

- -46,2 % pour ses émissions directes (Scopes 1 et 2), correspondant à un scénario à +1,5°C ;
- -27,5% pour ses émissions indirectes (Scope 3), correspondant à un scénario bien inférieur à +2°C.

OBJECTIFS DE REDUCTION VALIDES PAR L'INITIATIVE SCIENCE BASED TARGETS

L'ensemble des objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre (Scopes 1, 2 et 3) soumis par Europcar Mobility Group ont été jugés conformes aux critères et recommandations de la SBTi (version 4.2).



SBTi a notamment évalué l'ambition des objectifs des Scopes 1 et 2 et déterminé qu'elle était conforme à une trajectoire à +1,5°C.

Fort de cette validation, Europcar Mobility Group s'engage donc à :

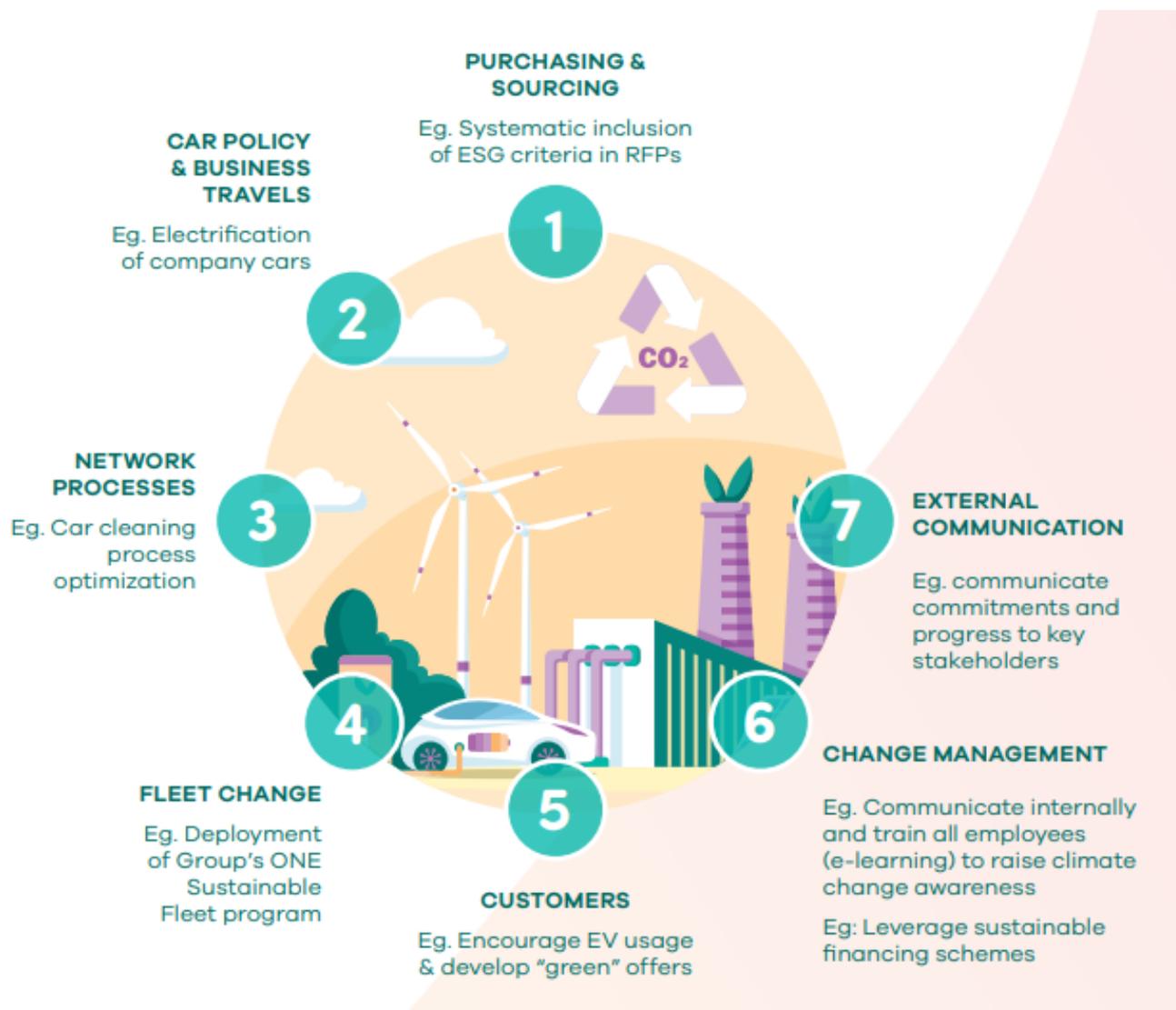
- réduire de 46,2 % les émissions absolues de gaz à effet de serre des Scopes 1 et 2 d'ici 2030 par rapport à l'année de référence 2019 ;
- réduire de 27,5 % les émissions absolues de gaz à effet de serre du Scope 3 sur la même période.

Objectifs en matière d'émissions de carbone pour 2030 – Scopes 1, 2 et 3



6.5.2.2 Déployer un plan complet de réduction des émissions carbone

Après son adhésion à l'initiative *Science Based Targets* en 2019, le Groupe a renforcé en 2021 son approche de la mobilité durable avec le lancement d'un plan de réduction carbone systémique.



Ce plan de réduction carbone à horizon 2030 couvre l'ensemble des activités à forte intensité d'émissions du Groupe autour de sept leviers d'action dont le plus important concerne l'électrification de sa flotte (renouvellement de la flotte).

Les principales actions mises en œuvre en 2022 sont les suivantes :

Achats et approvisionnement

Cet axe du plan de réduction carbone a pour objectif d'inclure des critères RSE dans le choix des fournisseurs avec lesquels le Groupe entretient des relations commerciales, ainsi que d'évaluer la performance environnementale, sociale et de la chaîne de valeur des fournisseurs présentant un risque RSE important. Pour ce faire, le Groupe s'est doté en 2021 de deux plateformes, en partenariat avec EcoVadis, l'une permettant d'évaluer le risque RSE inhérent du fournisseur et l'autre permettant de mesurer la performance RSE du fournisseur. L'objectif de ce programme d'approvisionnement durable est d'intégrer des critères RSE dans les prises de décisions, notamment lors des appels d'offre, et

d'accompagner les fournisseurs dans le pilotage de leur performance RSE tout au long de la relation commerciale.

Renouvellement de la flotte

Cet axe du plan de réduction carbone du Groupe s'inscrit dans la continuité des actions menées depuis plusieurs années par le Groupe et à ce titre, donne la tonalité du programme « *One Sustainable Fleet* », focalisé sur l'électrification de la flotte :

1. s'agissant des moteurs thermiques, il s'agit pour le Groupe de poursuivre ses efforts afin de proposer à la location une flotte de véhicules les plus récents, respectant ainsi les dernières normes de consommation de carburant et d'émissions de gaz à effet de serre.

Au 31 décembre 2022, les émissions moyennes de CO₂/km de la flotte étaient de 141 g (*Tank-to-wheel*)¹, contre 147 g en 2021. Cette baisse du grammage moyen de la flotte s'explique par :

- la hausse de la part de véhicules électriques et hybrides rechargeables au sein de la flotte,
- la baisse des émissions de CO₂/km par véhicule grâce à l'achat de nouveaux véhicules générant moins d'émissions.

2. S'agissant des véhicules électriques et hybrides rechargeables, le Groupe poursuit son programme « *One Sustainable Fleet* » visant l'électrification de sa flotte : en 2022, la part des véhicules électriques et hybrides rechargeables (émettant moins de 50 gCO₂/km) est de 5,34 % (contre 1,66 % en 2021) ; 6 % sur le périmètre d'engagement défini au titre des obligations liées à la durabilité émises par le Groupe (Allemagne, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France, Irlande, Italie, Luxembourg, Norvège, Portugal et Royaume-Uni).

Intégrer de plus en plus de véhicules électriques et hybrides rechargeables est en effet un vecteur majeur de changement du profil de la flotte et de réduction des émissions CO₂ de Scope 3 du Groupe. Ce programme compte différents volets : une collaboration étroite avec les constructeurs automobiles pour étoffer la flotte du Groupe en véhicules électriques et hybrides rechargeables, des efforts de formation des collaborateurs du Groupe aux spécificités des véhicules électriques/hybrides rechargeables pour qu'ils puissent être force de proposition et de conseil auprès des clients (1 600 collaborateurs formés à fin 2022), ainsi que l'équipement de nos stations en infrastructures de recharge.

Un des leviers essentiels à la réussite du programme réside dans la capacité à garantir à nos clients des solutions de recharge simples d'utilisation et avec un maillage dense. Dans cette perspective, Europcar Mobility Group a signé fin 2020 un partenariat avec Shell Recharge Solutions, l'un des principaux fournisseurs de solutions de recharge en Europe.

Dans le cadre de ce partenariat, Shell Recharge Solutions fournit à Europcar Mobility Group un écosystème complet de solutions pour son infrastructure de recharge : des points de recharge intelligents et faciles à utiliser en stations, ainsi qu'un accès à la plate-forme Business Hub de Shell Recharge Solutions qui permet de surveiller, gérer et contrôler l'ensemble de l'infrastructure de recharge. De plus, avec Shell Recharge Solutions, les

¹ Le terme « *Tank-to-Wheel* » (TTW) désigne une sous-gamme dans la chaîne énergétique d'un véhicule qui s'étend du point où l'énergie est absorbée (point de charge ; pompe à carburant) au point de décharge (être en mouvement). Le terme TTW décrit donc l'utilisation du carburant dans le véhicule et les émissions pendant la conduite, tandis que le terme « *Well-to-Tank* » (WTT) décrit la sous-gamme de l'approvisionnement en carburant – de la production de la source d'énergie (essence, diesel, électricité, gaz naturel) à l'approvisionnement en carburant (transport jusqu'au point de chargement ou à la pompe à carburant).

clients qui louent un véhicule électrique dans une des stations du Groupe recevront une carte de recharge, leur permettant d'accéder au plus grand réseau de recharge en itinérance en Europe (avec plus de 450 000 points de recharge).

L'installation des points de recharge dans les stations du réseau Europcar, lancée en janvier 2021, s'est poursuivie tout au long de l'année 2022, pour atteindre 406 stations équipées à fin 2022.

Gestion du changement

Le Groupe est déterminé à réduire significativement ses émissions carbone, ce qui suppose une conduite du changement adaptée. À ce titre, il souhaite utiliser tous les leviers d'accompagnement du changement à sa disposition.

1. Levier de la finance durable :

En septembre 2021, le Groupe a lancé une émission d'obligations liées au développement durable (« Sustainability-linked ») de 500 millions d'euros pour refinancer sa flotte sur la base de critères « verts ». Pour Europcar Mobility Group, le recours à des instruments de finance durable est un puissant levier d'engagement des parties prenantes internes et externes du Groupe, ainsi que de transformation de son modèle d'activité. L'objectif de cette émission obligataire est de gérer de manière proactive la dette liée à la flotte, en lien avec le programme de titrisation de 1,7 milliards d'euros, refinancé en juin dernier. Elle a été réalisée sur la base de solides objectifs de performance durable (« Sustainable Performance Targets ») :

- la réduction progressive des émissions de la flotte de véhicules du Groupe, pour atteindre respectivement une moyenne de 93 g CO₂/km pour les voitures et de 144 g CO₂/km pour les camions fin 2024 ;
- 20 % de véhicules « verts » (moyenne d'émissions inférieure à 50 g CO₂/km) dans cette même flotte fin 2024.
- Le périmètre d'engagement des obligations liées au développement durable couvre les pays suivants : Allemagne, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France, Irlande, Italie, Luxembourg, Norvège, Portugal et Royaume-Uni.

C'est VE (Vigeo Eiris, filiale de Moody's), « Second Party Opinion » pour cette opération, qui a évalué la pertinence des indicateurs de performance durable choisis par le Groupe ainsi que le caractère ambitieux des objectifs associés, les notant tous les deux « Advanced ». Cette émission obligataire – une première du genre pour Europcar Mobility Group et la première dans le secteur de la location de véhicules – a été un succès, avec un taux de souscription supérieur à 4x et un coupon très compétitif.

Depuis l'émission d'obligations liées à la durabilité en 2021, le Groupe suit attentivement les progrès accomplis (pour le périmètre d'engagement, cf. liste de pays) :

- émissions moyennes voitures = 119 g CO₂/km,
- émissions moyennes vans = 195 g CO₂/km,
- % de VE et d'hybrides rechargeables = 6 %

2. Levier de la formation – sensibilisation des collaborateurs aux enjeux climatiques

En complément de la formation des personnels des stations sur les spécificités des véhicules électriques et hybrides rechargeables (programme « One Sustainable Fleet »), le Groupe

souhaite accompagner ses ambitions en matière de réduction carbone par un effort de formation-sensibilisation de ses collaborateurs aux enjeux climatiques

Dans certaines filiales Pays, les employés bénéficient d'ores et déjà de programmes de formation dédiés mis en place par les fonctions RH et Communication locales, en s'appuyant sur les correspondants RSE locaux : en Belgique, tout nouveau collaborateur est par exemple sensibilisé à l'environnement au cours de son *Welcome Day* (journée de bienvenue). En Australie et en Nouvelle-Zélande, les employés bénéficient d'une formation en ligne via Europcar University, tandis qu'en Italie, en Allemagne et en France des outils sont disponibles sur les sites intranet locaux. Un guide de bonnes pratiques est également communiqué aux employés de Goldcar afin de mettre en œuvre des gestes simples au quotidien.

Pour aller plus loin dans cette direction, le Groupe a signé en juin 2021 un partenariat avec We Now – une *greentech* spécialiste de la transition climatique, labellisée Solar Impulse Efficient Solution par la fondation de Bertrand Piccard, qui développe des contenus de formation et une plateforme – *Engage Now* – permettant d'informer, de former et de concrètement passer à l'action en faveur du climat grâce aux principes du « *gaming* ». L'objectif de ce partenariat est de pouvoir utiliser tout ou partie des contenus de la plateforme, pour concevoir et déployer un programme *ad hoc* courant 2022, pour sensibiliser et former les collaborateurs d'Europcar Mobility Group. À l'occasion des semaines européennes du développement durable et de la mobilité 2022, le Groupe a utilisé la plateforme *Engage Now* pour proposer à ses collaborateurs un concours d'éco-conduite. L'objectif était de proposer chaque semaine un contenu de formation en ligne sur différents aspects de l'éco-conduite, prolongé par un questionnaire permettant d'évaluer les connaissances acquises. Pour chaque questionnaire rempli par un collaborateur, un arbre a été planté par l'Office national des forêts.

Les ateliers de la Fresque du Climat constituent un autre outil de sensibilisation du personnel, de la direction générale aux personnels des stations. En 2022, cette formation a été suivie par 113 collaborateurs, dont les membres du Comité exécutif du Groupe et les cadres supérieurs (*Senior Leadership Team*) du Groupe. En 2023, des ateliers seront proposés aux autres strates de management. Des référents internes ont été formés afin de faire connaître ces ateliers au sein du Groupe.

3. Guide anti-écoblanchiment

En 2022, un guide anti-écoblanchiment a été élaboré par les équipes Juridique, Communication et Gestion de la marque du Groupe, pour aider à concevoir et coordonner la communication sur les véhicules électriques et hybrides rechargeables, tout en évitant les risques juridiques et d'atteinte à l'image liés à l'écoblanchiment. Ce guide, destiné aux équipes de vente et de marketing, a également été diffusé auprès des cadres supérieurs du groupe.

6.5.2.3 Gérer nos ressources de manière responsable

Au-delà des enjeux relatifs aux émissions de gaz à effet de serre, le Groupe agit également afin de réduire son empreinte environnementale directe, notamment en station où elle se concentre principalement. Trois aspects environnementaux sont en particulier visés : **les consommations d'eau ; les consommations d'énergie ; la production et le traitement des déchets.**

En parallèle, le Groupe a mis en place un axe de travail visant à évaluer son impact sur la **biodiversité**.

En termes d'occupation des sols, le Groupe possède des surfaces exploitées de manière permanente au niveau des sièges et du réseau, et des emplacements de parking dont la gestion est dynamique en fonction de l'activité. Les tailles et les types de surfaces occupées par le Groupe (en sous-sol ou en étage) ne sont pas de nature à faire de l'utilisation des sols un enjeu significatif en termes d'impacts sur l'environnement pour le Groupe.

Empreinte environnementale	2022 Consommation³
Eau (en m ³)	294 514
Total énergie hors carburant (MWh)	30 068**
Dont Énergie renouvelable (MWh)	22481*
Carburant consommé en interne (L)	4 869 174**

* des contrats d'achat d'électricité renouvelable sont notamment en place dans les pays suivants : Allemagne, Danemark, Espagne, France et Royaume-Uni.

** hors États-Unis

L'ensemble des chiffres présentés ci-dessus correspond aux consommations internes et directes du Groupe. Ils concernent le périmètre des filiales Pays et n'intègrent ni les réseaux de franchises ni les prestataires (non concernés par les obligations de *Reporting* RSE annuel).

Les coûts relatifs à la consommation d'eau et d'énergie sont dans de nombreuses stations inclus dans les charges de location des locaux et il est difficile d'obtenir une information plus précise.

Recours à l'énergie renouvelable et gestion de la consommation de carburant en interne

Conscient des enjeux liés à sa consommation d'énergie et aux émissions de gaz à effet de serre qu'il génère, Europcar Mobility Group entend augmenter constamment la part d'énergie renouvelable dans sa consommation d'énergie globale.

Au cours de l'année 2022, le Groupe a consommé 30 068 MWh d'énergie répartis entre les stations (88 %) et les sièges (12 %), dont 22 481 MWh provenant de contrats d'énergie renouvelable. Les principales Filiales Pays en Europe s'approvisionnent désormais toutes en énergie renouvelable pour couvrir une partie de leur consommation d'électricité, et cette mesure sera prochainement étendue à l'ensemble des Filiales Pays.

Europcar Mobility Group souhaite par ailleurs optimiser ses consommations d'énergie au sein de ses réseaux en favorisant la mise en place de bonnes pratiques. Des audits énergétiques sont régulièrement menés au sein de ses stations, notamment par la mise en place ou le renouvellement des certifications environnementales.

Dans cette optique, Europcar Mobility Group Royaume-Uni a mis en place un programme de remplacement de l'éclairage par des luminaires LED sur 5 ans, qui a été suspendu

pendant la pandémie en 2020 et 2021, puis relancé en 2022 afin de renouveler l'éclairage de tous ses sites. D'autres marques ont lancé des initiatives similaires, comme Goldcar, qui a elle-aussi entrepris de remplacer les luminaires traditionnels par des LED dans ses stations. De nombreux sièges et stations réduisent également leur consommation d'énergie en éteignant les éclairages en dehors des heures de bureau et en installant des détecteurs de mouvement permettant d'allumer et d'éteindre automatiquement l'éclairage.

Le stockage de carburant est considéré comme le principal facteur de risque environnemental pour le Groupe, qui porte une attention particulière à l'entretien de ses cuves et des équipements d'alerte liés (détecteurs de fuite, alarmes) ainsi qu'à la formation des équipes à la prévention des fuites et aux réflexes à adopter en cas de versement accidentel. Toutes les installations du Groupe se conforment aux réglementations locales encadrant la détention et l'exploitation de réservoirs pour le stockage de carburant. Le déploiement de la certification ISO 14001 (Systèmes de management environnemental) permet de renforcer la prévention contre tout risque de fuite, ainsi que la formation du personnel en cas d'incident.

Au 31 décembre 2022, cinq Filiales Pays opérationnelles étaient certifiées ISO 14001. Europcar Mobility Group Allemagne va même au-delà en reconduisant cette année encore la certification ISO 50001 concernant ses pratiques en matière de gestion de l'énergie.

Le lavage des véhicules, enjeu environnemental prioritaire pour le Groupe

Le lavage des véhicules est source de consommation d'eau mais également d'énergie et de produits chimiques. Il est réalisé soit en interne par des préparateurs du Groupe lorsque les stations sont équipées d'installations dédiées, soit sous-traité lorsque ces installations de lavage ne sont pas intégrées aux stations. Le Groupe n'est pas soumis à des restrictions particulières en matière d'utilisation d'eau bien qu'il soit présent dans des pays chauds et/ou soumis au stress hydrique.

Deux exceptions concernent la France et les États-Unis, où des restrictions peuvent être ordonnées par les pouvoirs publics lors de situations exceptionnelles. Aucune pénalité n'a été prononcée à l'encontre d'Europcar Mobility Group en ce qui concerne son utilisation d'eau en 2022.

En 2022, Europcar Mobility Group a consommé 294 514 m³ d'eau (hors États-Unis), dont 94 % dans les stations, essentiellement liés à l'utilisation d'eau pour nettoyer les véhicules après leur location. Afin de réduire sa consommation d'eau, le Groupe rationalise le nombre de véhicules lavés en portique de lavage. Depuis 2020, à chaque retour de location, une évaluation permet de déterminer si le véhicule a besoin d'un lavage complet ou si un lavage manuel à sec suffit. Fin 2021, le programme *Quick Turnaround* a été lancé et un *reporting* spécifique a été mis en place pour assurer un suivi plus précis de la consommation d'eau dans le réseau de stations. Sur les 796 stations du Groupe, 204 ont participé à ce *reporting*, représentant 33 % du nombre total de locations en 2022. Dans ce périmètre, 12 % des véhicules ont été lavés sans eau ni mouvement au retour de location. Cette démarche a permis d'économiser 41 837 m³ d'eau.

Certaines des stations ont par ailleurs été équipées de systèmes de recyclage d'eau afin de limiter l'eau prélevée sur les réseaux. D'autres initiatives locales sont mises en place : Goldcar (Espagne) travaille avec des fournisseurs qui utilisent des méthodes de lavage à sec et contrôle le niveau de consommation d'eau dans les bureaux et installations. Au

Portugal, les accords signés avec les fournisseurs des stations de lavage contiennent des clauses imposant le recyclage d'un certain pourcentage de l'eau utilisée. Grâce à ces différentes initiatives et au programme de *reporting*, 66 049 m³ d'eau ont été recyclés en 2022, soit l'équivalent de 18 piscines olympiques.

Enfin, Europcar Mobility Group a pour ambition de promouvoir les bonnes pratiques environnementales partout où il opère, en particulier s'agissant des actions qui permettent de réduire ses consommations énergétiques et d'améliorer le traitement des déchets.

	2022
Traitement des déchets (en tonnes)	Données Groupe consolidées*
Quantité de déchets dangereux produite	656.86
Quantité de déchets non dangereux recyclés, réutilisés ou utilisés comme source d'énergie	510.6
Quantité de déchets non dangereux produite	962.95
Quantité de déchets non dangereux recyclés, réutilisés ou utilisés comme source d'énergie	361.75

* hors États-Unis

Les déchets produits par le Groupe peuvent être classés en deux catégories (dangereux et non dangereux), leur classification et leur traitement est fonction des réglementations locales que le Groupe s'applique à respecter à travers des procédures locales dédiées et ses systèmes de management environnemental conformes à la certification ISO 14001.

Concernant les déchets dits « dangereux », le Groupe produit essentiellement des boues de traitement provenant des séparateurs d'hydrocarbures en station, des batteries, des déchets informatiques, des toners et des néons. Les déchets « non dangereux » concernent pour leur part principalement les déchets bureautiques et de papier.

Plusieurs initiatives pilotes sont menées en vue d'améliorer constamment le taux de recyclage des déchets produits par le Groupe et favoriser l'économie circulaire dans leur traitement. Dans cette optique, les stations les plus importantes du réseau Europcar en France ont mis en place des filières de tri permettant le recyclage de la majorité des déchets produits.

Biodiversité

En 2022, un atelier consacré à la biodiversité a été mis en place afin de lancer la réflexion sur l'impact de nos activités sur les écosystèmes, et réciproquement. Il avait pour objectif de sensibiliser à l'évolution de la législation européenne (Taxonomie verte, directive CSRD) et à l'approche des sujets touchant à la biodiversité qui en découlera au cours des prochaines années.

À l'issue de cet atelier, une liste exhaustive de domaines et d'aires géographiques prioritaires, couvrant l'ensemble la chaîne d'approvisionnement, a été définie. S'agissant des émissions en amont, les échanges ont porté sur les principaux impacts environnementaux, liés à l'occupation des sols, à la rareté des minéraux ainsi qu'à la pollution de l'eau et des sols.

Sur le volet de l'utilisation de nos véhicules, l'analyse a porté sur différents sujets tels que la pollution de l'air et de l'eau, le potentiel de réchauffement planétaire ou la pollution sonore. Enfin, une évaluation a été menée concernant la gestion de notre flotte en fin de vie, ainsi que l'entreposage et le traitement des équipements automobiles.

6.6 Partager notre éthique professionnelle

6.6.1 Les convictions du Groupe en matière d'éthique professionnelle

PARTAGER NOTRE ETHIQUE PROFESSIONNELLE

Nous sommes fiers de nos valeurs et nous veillons à faire vivre, au quotidien, notre éthique professionnelle, **facteur clé pour renforcer confiance et fidélité de nos clients et celle de nos partenaires.**

Le Groupe souhaite renforcer **l'implication de ses parties prenantes internes et externes dans ses engagements pris dans le cadre de son Code d'éthique**, ainsi que par

l'intégration croissante de la RSE dans ses relations fournisseurs. Cette volonté se reflète dans la mise en œuvre d'outils et programmes dédiés ainsi que dans le déploiement régulier de campagnes de formation/sensibilisation.



TEMPS FORTS 2022

- Le Groupe a mis à jour son Code d'éthique et d'engagements pour assurer la cohérence des pratiques de ses collaborateurs, fournisseurs et franchisés avec les attentes d'Europcar Mobility Group en matière d'éthique des affaires.
- Un programme de formation en ligne dédié a été lancé dans le but de former les nouveaux collaborateurs du Groupe aux différents enjeux liés aux sanctions financières, aux règles applicables en matière d'éthique et de corruption et de la protection des données personnelles.
- Mise en place du module RSE au sein de l'outil d'évaluation des tiers. Les acheteurs ont été formés à son utilisation et à la prise en compte des résultats de l'évaluation dans leurs décisions.

6.6.2 Les actions du Groupe en matière d'éthique des affaires

6.6.2.1 Proposer un service aux meilleurs standards de sécurité

Pour rappel : le Groupe est l'un des plus importants acheteurs de véhicules européens et le plus important dans le secteur de la location de véhicules en Europe.

En 2022, le Groupe a pris livraison de 145 446 véhicules et exploité une flotte moyenne de 255 850 véhicules. La répartition entre véhicules de tourisme et véhicules utilitaires était la suivante : 82 % de véhicules de tourisme et 18 % de vans (véhicules utilitaires et poids lourds).

Avant toute location, les véhicules sont par ailleurs inspectés et vérifiés par des équipes formées en agence selon des standards et des points de contrôle (pression des pneus, contrôle des niveaux, contrôles des voyants et des éclairages, etc.) définis par le Groupe. Dans le cas où les véhicules ne sont pas conformes et nécessitent des réparations, elles sont soit effectuées sur place lorsqu'elles sont légères, soit réalisées par des sociétés indépendantes et référencées lorsqu'elles sont plus importantes.

Les véhicules sont en outre pourvus des équipements de sécurité obligatoires (gilet jaune, triangle de signalisation...) et des équipements supplémentaires sont disponibles à la location en agence (siège enfant, chaînes, pneus neige...) afin de fournir aux clients un niveau optimal de sécurité et de confort au volant, en conformité avec les réglementations locales.

En cas d'accident ou d'aléas en cours de location, le Groupe met à disposition de ses clients un service d'assistance et recherche constamment les solutions optimales garantissant une prise en charge efficace.

6.6.2.2 Viser un haut niveau de satisfaction client

Europcar Mobility Group souhaite assurer un haut niveau de satisfaction en proposant à ses clients des produits et des solutions de mobilité de qualité, répondant aux évolutions constantes du marché.

Afin d'asseoir sa position de leader, le Groupe a par ailleurs mis en place des outils et des initiatives favorisant le dialogue «clients-entreprise», lui permettant de répondre avec précision aux demandes ; et de mesurer et suivre leur niveau de satisfaction.

Favoriser le dialogue avec nos clients

Le Groupe met à disposition de ses clients de nombreux canaux de communication (ligne téléphonique, adresse mail, FAQ, site Internet, réseaux sociaux...) permettant des interactions et des échanges directs à toutes les étapes de l'expérience client que ce soit avant, pendant ou après la location, y compris les réservations B2B, les demandes d'information et les réclamations.

La stratégie relative aux interactions avec la clientèle et le suivi des activités sont gérés de manière centralisée au niveau du Groupe, l'accent étant mis sur les indicateurs clés de performance et l'amélioration de la qualité globale des services.

Un outil de mesure Groupe de la satisfaction client, le *Net Promoter Score*

En 2011, le Groupe a déployé son outil de suivi de la satisfaction client, le *Net Promoter Score*, s'appuyant sur une méthodologie reconnue permettant d'établir le différentiel entre le nombre de « promoteurs » et le nombre de « détracteurs » d'une marque. Les clients sont invités à s'exprimer sur la recommandation de l'une de nos marques à leurs amis ou leurs familles sur une échelle de 0 à 10, les notes en dessous de 6 correspondant aux « détracteurs » et les notes 9 et 10 correspondant aux « promoteurs ». Le *Net Promoter Score* est la différence entre la part de « promoteurs » et la part de « détracteurs ».

L'ensemble des collaborateurs du Groupe est engagé sur cet indicateur au travers d'une partie de leur rémunération variable. Les notes des stations sont revues toutes les semaines et des plans d'action sont mis en œuvre sur la base des rapports NPS.

L'analyse des résultats et la mise en œuvre des plans d'action s'effectuent sous l'égide du Service Engagement Client, dans le but d'identifier et de mettre en place rapidement des solutions adaptées.

6.6.2.3 Sourcer de manière responsable

Favoriser les fournisseurs et sous-traitants locaux

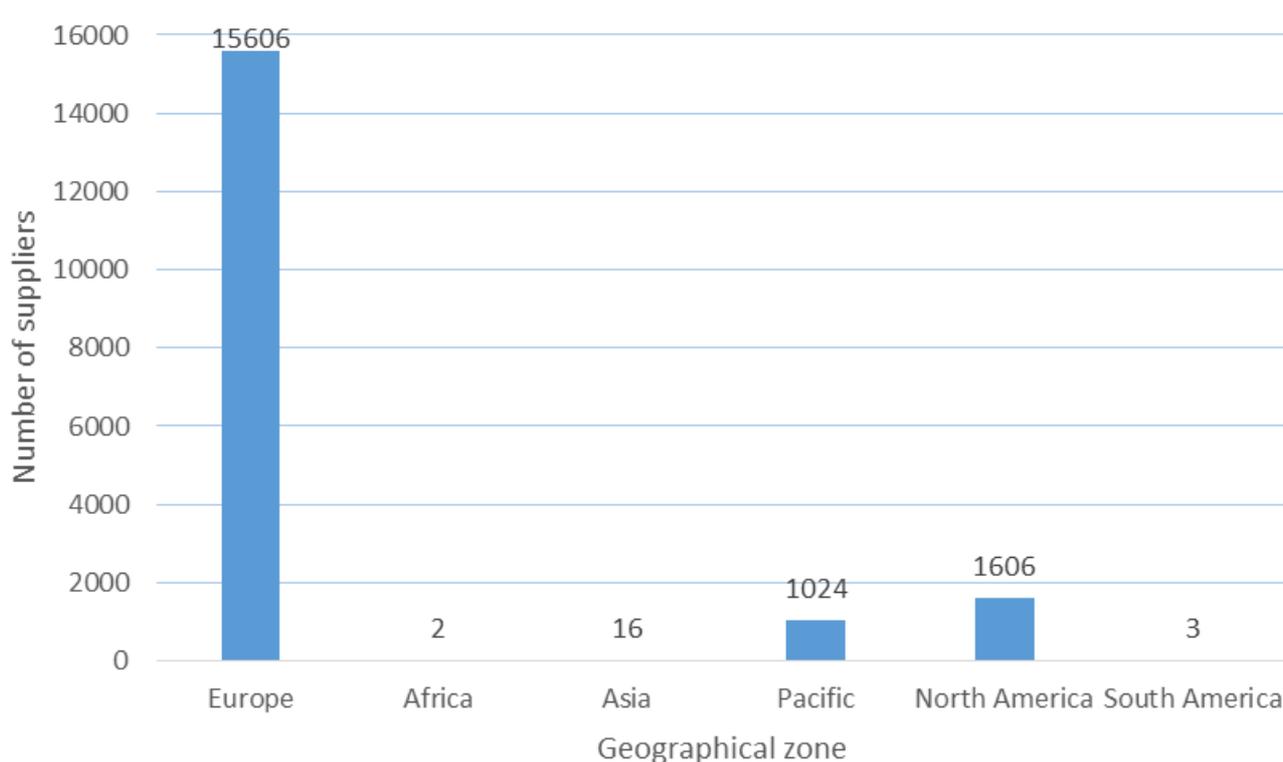
Les achats constituent l'un des leviers d'Europcar Mobility Group dans la réalisation de ses objectifs stratégiques et dans la qualité des solutions de mobilité offertes par le Groupe. La volonté du Groupe est de maintenir partout où il est présent des relations stables avec ses fournisseurs. Pour ce faire, il encourage le dialogue et évalue régulièrement la part de chiffre d'affaires réalisé avec le Groupe pour éviter tout risque de dépendance.

Europcar Mobility Group a organisé ses achats selon deux grandes catégories. D'une part, la direction Flotte gère les achats de véhicules auprès des constructeurs reconnus, ainsi que les dépenses liées à leur mise en circulation (immatriculation, assurance...).

D'autre part, la direction Achats Groupe à travers son réseau d'acheteurs groupe et d'acheteurs locaux, présents dans les Filiales Pays, assure les achats courants et répond aux besoins opérationnels liés à la maintenance et l'entretien des véhicules dans les réseaux d'agences. Ils concentrent une grande partie des facteurs de risque potentiel liés à la chaîne d'approvisionnement d'Europcar Mobility Group et pour lesquels une politique dédiée a été formalisée.

De par la nature de son activité, Europcar Mobility Group réalise pratiquement la totalité (99,88 %) de ses achats hors flotte auprès de fournisseurs locaux dans les zones géographiques dans lesquelles il opère, ce qui lui confère un statut de pourvoyeur important d'emplois locaux. Peu d'achats sont réalisés hors des lieux d'implantations directes du Groupe : les achats effectués en Afrique, en Amérique du Sud et en Asie représentent ainsi respectivement 0,01 %, 0,02 % et 0,09 % des achats hors flotte, ce qui limite de fait les risques sociaux pouvant être liés aux approvisionnements dans ces régions.

Nombre de fournisseurs directs par zone géographique



Les achats hors flotte représentent environ un quart du chiffre d'affaires annuel consolidé du Groupe. Les fournisseurs sous contrat sont nombreux (près de 18 257 fournisseurs du Groupe au 31 décembre 2022). Choisir des fournisseurs locaux s'inscrit dans la RSE du Groupe : favoriser les circuits courts permet d'un point de vue économique et social de créer de la valeur avec nos parties prenantes locales et d'un point de vue environnemental, de contribuer à réduire les émissions de GES liées aux transports.

Le Groupe souhaite créer une valeur partagée avec ses partenaires commerciaux en portant une attention particulière à leur prise en compte des aspects et enjeux sociaux et environnementaux dans leurs activités. Europcar Mobility Group est conscient des nombreuses évolutions réglementaires et légales auxquelles il doit répondre et agit dès maintenant pour s'y conformer.

Le Groupe s'attache à faire figurer dans ses contrats des clauses de conformité reprenant les principes décrits dans son Code d'éthique. Il s'agit d'un ensemble de principes éthiques concrets et détaillés, définissant les comportements professionnels attendus de la part de l'ensemble des parties prenantes du Groupe.

6.6.2.4 Exercer un devoir de vigilance

Europcar Mobility Group développe des actions et initiatives répondant aux obligations en matière de devoir de vigilance des entreprises (loi n° 2017-399) dans une démarche d'amélioration continue.

Dans le cadre de son exercice réglementaire, la cartographie des risques a été mise à jour en 2022, mettant en lumière les principaux dispositifs en place pour les gérer.

En plus de répondre aux obligations légales et réglementaires, cette démarche a pour but d'anticiper et de minimiser les risques pouvant survenir au sein de la chaîne de valeur

d'Europcar Mobility Group dont il a la responsabilité et d'accompagner les parties prenantes (fournisseurs, franchisés, etc.) vers une meilleure prise en compte des critères RSE dans leurs pratiques et leurs offres.

En 2022, un module dédié à la RSE a été intégré au processus d'évaluation des tiers et tout nouveau fournisseur présentant un risque élevé ou moyen fait l'objet d'une évaluation spécifique. Au 31 décembre 2022, 1 % des fournisseurs considérés comme critiques ont été évalués quant à leurs performances en matière de RSE à l'aide de la méthodologie et des outils de notation d'EcoVadis.

Enfin, la liste de fournisseurs approuvés (Approved Supplier List) mise en place en 2020 continue de s'enrichir. Ces fournisseurs font tous l'objet d'une due diligence systématique.

Les processus d'achat P2P (Purchase to Payment) sont en cours de réexamen dans le but de les standardiser sur l'ensemble du Groupe.

Suite au lancement du programme Product & Tech Transformation, visant à accélérer l'intégration des différents systèmes d'information au sein d'un seul système d'information harmonisé, une étude est en cours concernant la mise en place d'un outil de gestion des achats unique au sein du Groupe.

Comme évoqué plus haut, le Code d'éthique et d'engagements est joint aux appels d'offres et contrats fournisseur du Groupe. Enfin, dans le cadre de son processus amélioré d'évaluation des tiers, le Groupe évaluera les performances RSE de tout nouveau fournisseur potentiel à l'aide de l'outil de notation EcoVadis pour vérifier leur conformité aux exigences du Groupe en la matière.

Un dispositif d'alerte est par ailleurs en cours de déploiement au sein du Groupe.

6.6.2.5 Lutter contre la corruption

La lutte contre la corruption fait également partie des priorités du Groupe. Ces travaux s'inscrivent dans un programme de « *Compliance* » à l'échelle du Groupe et ont permis à Europcar Mobility Group de construire un ensemble de textes et de formaliser une organisation spécifique afin d'anticiper et de lutter efficacement contre toute forme de corruption.

6.6.2.6 Piloter notre éthique professionnelle

Europcar Mobility Group entend promouvoir l'éthique des affaires à toutes les étapes de sa chaîne de valeur et dans toutes ses relations commerciales (clients, fournisseurs, franchisés, clients BtoB) et sociales (collaborateurs). Le Groupe a ainsi développé un programme de « *Compliance* » basé sur une organisation dédiée (composée de *Compliance Officers* et d'un comité *Compliance*) ainsi que sur un plan d'action pluri-annuel.

Le Groupe a mis à jour en 2022 son Code d'éthique et d'engagements, disponible en ligne (<https://europcar-mobility-group.com/compliance>), pour assurer la cohérence des pratiques de ses collaborateurs, fournisseurs et franchisés avec les attentes d'Europcar Mobility Group en matière d'éthique des affaires.

Ce document, qui formalise les exigences du Groupe, réunit 48 engagements et 12 objectifs. Ils concernent notamment le respect des réglementations et lois nationales et internationales, le respect de la dignité et des droits humains, la préservation de la santé et sécurité de ses employés, la préservation de l'environnement, la protection des données personnelles, la lutte contre les conflits d'intérêts, le soutien de toute initiative interne ou

externe favorisant les progrès sociaux et environnementaux du Groupe. Ces principes clés sont basés sur un certain nombre de textes et références internationales comme la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, les conventions internationales du travail (29, 87, 105, 138 entre autres), le Pacte mondial des Nations Unies, les principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales, etc.

Un guide anti-corruption est annexé à ce Code d'éthique, afin de sensibiliser l'ensemble des salariés du Groupe aux problématiques anti-corruption.

Un système d'alerte complète ce dispositif, pour permettre aux collaborateurs ou à toute partie prenante de signaler de manière anonyme toute pratique qui pourrait enfreindre la loi ou les principes du Groupe. Ce programme permet au Groupe de se conformer aux réglementations françaises du volet anti-corruption de la loi Sapin 2.

Le Groupe attache en outre une grande importance au respect de ses obligations fiscales, y compris les questions liées à la lutte contre la fraude fiscale.

Europcar Mobility Group dispose depuis plusieurs années d'une structure de gouvernance et de procédures visant à garantir que la protection des données et le respect de la vie privée sont pris en compte dans ses différents processus, contrats et procédures. L'année 2022 a été marquée par un renforcement des règles de protection des données dès la conception et par défaut, afin de prévenir et d'atténuer les risques.

Un programme de formation en ligne dédié a été lancé dans le but de former les collaborateurs du Groupe aux différents enjeux et aspects liés aux sanctions financières, aux règles applicables en matière d'éthique, de corruption et de protection des données personnelles.

6.7 TABLE DE CONCORDANCE DES INFORMATIONS SPÉCIFIQUES ATTENDUES DANS LE CADRE DE LA DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

Les indicateurs de *reporting* présentés dans ce Chapitre correspondent aux enjeux et risques retenus dans le cadre de la loi sur la Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF – loi n° 2018-898). Ils permettent également au Groupe de mettre en évidence son engagement à l'égard des Dix Principes (Pr.) et des Objectifs de Développement Durable (ODD) du Pacte mondial des Nations Unies pertinents pour Europcar Mobility Group.

	Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF)	Pacte mondial : Principes (Pr.) / Objectifs de Développement Durable (ODD)	GRI	Section
Informations générales Europcar			102-1	1.1
Nom, forme juridique, localisation...			102-2	1.4
			102-3	1.4
			102-4	1.4
			102-5	1.4
Modèle d'affaires et présentation des activités	6.1.1		102-2	6.1.1
Produits, services, marques, marchés...	6.1.1		102-6	1.1
			102-7	1.1
			102-9	1.1
			102-10	1.1
Déclaration de la plus haute instance dirigeante			102-14	
Politique de Responsabilité Sociétale d'Entreprise			102-15	6.1.2
Analyse de matérialité			102-21	
Cartographie des risques extra-financiers	6.2.2			6.2
Conséquences sociales de l'activité	6.4		102-8	
Attirer les talents, les développer et accompagner la carrière des collaborateurs	6.4.2.4	ODD 4		
Déployer une gestion des Ressources Humaines dynamique	6.2.1	SDG 5		
		ODD 8		
		ODD 10		
Développer une politique sociale favorisant le dialogue	6.4.2.2	SDG 5		6.4

		SDG 8		
		ODD 10		
Faire de la diversité un levier de performance du Groupe	6.4.2.3	SDG 5		6.4
Formation		ODD 4		6.4.2.4
Part de collaborateurs formés *	6.4.2.4			
Politiques de formation			102-27	6.4.2.4
			404-2	
			404-3	
Nombre total d'heures de formation			404-1	6.4.2.4
Égalité de traitement		Pr.6		6.4.2.3
Mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes	6.4.2.3	SDG 5	401-3	6.4.2.3
			405-1	
Mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées	6.4.2.3	SDG 10	405-1	6.4.2.3
Politique de lutte contre les discriminations	6.4.2.3	SDG 5	405-1	6.4.2.3
			406-1	
Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT		Pr. 1 et 4, ODD 8		6.4.2.3
Respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective			407-1	6.4.2.2
Élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession		ODD 5	406-1	6.4.2.3
Élimination du travail forcé ou obligatoire			409-1	Non concerné Voir note méthodologique
Abolition effective du travail des enfants			408-1	Non concerné Voir note méthodologique
Conséquences environnementales de l'activité				
Déployer un éventail complet d'actions pour réduire l'empreinte carbone du Groupe	6.5.2.2	SDG 11		
		ODD 13		
		ODD 17		
Actions du Groupe en matière d'environnement	6.5.2	SDG 6		
		ODD 11		
		ODD 13		
		ODD 17		
Déployer un plan complet de réduction des émissions carbone	6.5.2.2	SDG 6		6.5.2.2
		SDG 13		

Informations environnementales : indicateurs clés de performance (*) et autres données environnementales				
Politique générale en matière d'environnement	6.5.1	Pr. 7 à 9	102-14	6.5.1
		SDG 13		
Organisation de la Société pour prendre en compte les questions environnementales	6.5.2.2			6.5.2.2
Formation et information en matière de protection de l'environnement	6.5.2.2			6.5.2.2
Moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions				6.5.2.3
Montant des provisions et garanties pour risque en matière d'environnement			201-2	6.5.2.2
Nombre de Filiales Pays certifiées ISO 14001 *	6.5.2.3			6.5.2.3
Pollution et gestion des déchets				
Mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement	6.5.2.3		306-3	6.5.2.3
Part des véhicules hybrides rechargeables et électriques dans la flotte en 2021 *	6.2.2.1			6.2.2.1
Nombre de kilomètres et part des kms réalisés par des véhicules hybrides rechargeables et électriques au cours de l'année *	6.2.2.1			6.2.2.1
Mesures de préventions, de recyclage et d'élimination des déchets			306-2	6.5.2.3
			306-3	
			306-4	
Prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité				Non concerné Voir note méthodo- logique
Utilisation durable des ressources				
Consommation d'eau et approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales	6.5.2.3	SDG 6	303-1	6.5.2.3
			303-3	
			306-1	
			306-3	
			306-5	
			301-1	

Consommation de matières premières et mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation			301-2	Non concerné Voir note Méthodologique
Consommation d'énergie, mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables			302-1	6.5.2.3
			302-2	
			302-4	
			302-5	
Utilisation des sols			304-1	6.5.2.3
Part des véhicules lavés sans eau ni mouvement *				6.5.2.3
Changement climatique	6.5.2	SDG 11		6.5.2
		SDG 13		
Rejets de gaz à effet de serre *	6.5.2.1		305-1	6.5.2.1
			305-2	
			305-3	
			305-5	
Émissions moyennes de CO ₂ /km des véhicules *	6.5.2.2			
Adaptation aux conséquences du changement climatique				Non concerné Voir note Méthodologique
Protection de la biodiversité	6.5.2.3			5.2.3
Mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité			304-1	5.2.3
			304-2	
			304-3	
			304-4	
			306-5	
Respect des droits de l'homme, lutte contre la corruption et satisfaction client	6.6			
Sourcer de manière responsable	6.6.2.3	SDG 8		
Exercer un devoir de vigilance	6.6.2.4	SDG 8		
Piloter notre éthique professionnelle	6.6.2.6	SDG 8		
Lutter contre la corruption	6.6.2.5	SDG 8		
Proposer un service aux meilleurs standards de sécurité	6.6.2.1			
Viser un haut niveau de satisfaction client	6.6.2.2			

Informations sociétales : indicateurs clés de performance * et autres données sociétales				
Impact territorial, économique et social			204-1	6.4.2.1
De l'activité de la Société			413-1	6.6.2.3
En matière d'emploi et de développement régional			413-1	6.4.2.1
				6.6.2.3
Sur les populations riveraines ou locales				6.4.2.1
				6.6.2.3
Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la Société				
Conditions du dialogue avec ces personnes ou organisations	6.6.2.2		102-21	6.6.2.2
			102-43	
Initiatives sociales en faveur de la mobilité accessible	6.3.2.2		203-1	6.3.2.2
Sous-traitants et fournisseurs				
Prise en compte dans la politique d'achats	6.6.2.3	Pr. 1, 2 et 5	308-2	6.6.2.3
Des enjeux sociaux et environnementaux		SDG 8	408-1	
			412-1	
			414-1	
			414-2	
Importance de la sous-traitance et prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale	6.6.2.3		102-9	6.6.2.3
			308-1	
			308-2	
			408-1	
			412-1	
			414-1	
			414-4	
Part des fournisseurs présentant un risque moyen ou élevé (à savoir, critiques) dont les performances en matière de RSE ont été évaluées *	6.6.2.4			6.6.2.4
Loyauté des pratiques				
Actions engagées pour prévenir la corruption	6.6.2.5	Pr.10	102-16	6.6.2.5
			102-17	
			205-1	
			205-2	

			205-3	
Mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	6.6.2.1		102-2	6.6.2.1
			416-1	
Lutte contre l'évasion fiscale	6.6.2.6			6.6.2.6
Satisfaction client				
Net Promoter Score (NPS) *	6.6.2.2			6.6.2.2

6.8 NOTE MÉTHODOLOGIQUE

6.8.1 Période et périmètre du Reporting RSE

La période de Reporting RSE porte sur l'ensemble de l'année calendaire 2022 (du 1^{er} janvier 2022 au 31 décembre 2022).

Dans ce Chapitre, sauf indication contraire, les données chiffrées 2022 présentées sont relatives aux Filiales Pays détenues entre le 1^{er} janvier 2022 et le 31 décembre 2022.

Le périmètre du Reporting RSE couvre les *Holdings*, le Centre de Services Partagés, la *Product and Tech Organisation* et les Filiales Pays (France, Allemagne, Royaume-Uni, États-Unis, Italie, Espagne, Portugal, Belgique, Irlande, Danemark, Finlande, Norvège, Luxembourg, Australie et Nouvelle-Zélande).

Les données publiées sont les données consolidées au niveau Groupe, hormis les données de répartition des effectifs par pays. Elles n'incluent pas les réseaux de franchisés.

À noter :

- le périmètre de publication n'est pas exhaustif sur l'ensemble des indicateurs, notamment des indicateurs clés de performance ;
- les indicateurs flotte couvrent 93 % des véhicules en flotte au 31 décembre 2022, à l'exclusion des États-Unis,
- en raison de problèmes techniques, les données pour l'indicateur « Part des nouveaux collaborateurs ayant complété l'*e-learning compliance* » n'était pas suffisamment fiables. Une équipe dédiée est en train de travailler à sa fiabilisation et il sera mis à jour dans le courant de l'année 2023,
- les données relatives à la consommation d'énergie et de carburant aux États-Unis n'ont pas été intégrées, en raison de leur fiabilité insuffisante. Des travaux sont en cours pour permettre la publication de données fiables dès l'année prochaine.

6.8.2 Organisation de la campagne de Reporting RSE

L'organisation de la campagne de Reporting RSE est détaillée dans un protocole présentant l'ensemble des processus et méthodologies de la campagne de Reporting RSE. Ce protocole a été diffusé à chaque contributeur sous la forme d'un document explicatif et présenté lors d'une réunion de lancement.

Collecte des données

Le Reporting RSE est organisé et coordonné par le Responsable RSE Groupe, en collaboration avec les correspondants RSE des *Holdings* et des Filiales Pays. Au niveau de chaque filiale, la collecte des données est gérée par les équipes en charge et concerne essentiellement les équipes Ressources Humaines, Opérations, Flotte, et Contrôle de Gestion.

Outil de collecte

Pour collecter et consolider les données, et assurer la traçabilité des données et des processus, Europcar Mobility Group a utilisé le logiciel de collecte d'informations extra-financières en ligne de la société Sirsa, Reporting 21. Ce logiciel a été déployé dans toutes les entités concernées par le *Reporting* RSE et a permis à une centaine de contributeurs de renseigner les données du *Reporting* RSE.

Contrôle et consolidation des données

1. En interne

Les données sont contrôlées au niveau de chaque entité par les équipes chargées de la remontée des informations. Des contrôles de cohérence automatiques sont réalisés dans le logiciel de collecte puis humainement par l'équipe en charge de l'analyse et de la consolidation des données au niveau Groupe : comparaison des données entre les pays, comparaison aux données historiques, ratios de contrôles localisés (sur le prix des ressources par exemple). Des vérifications sont par ailleurs réalisées sur l'ensemble du périmètre par des équipes au siège Groupe ainsi que par le prestataire Sirsa tout au long de la campagne et à chaque étape clé. Ce travail de vérification entraîne de nombreux échanges avec les Filiales Pays afin d'assurer la cohérence et la robustesse des informations communiquées.

2. Vérification des données par un Organisme Tiers Indépendant

Mazars, l'un des commissaires aux comptes de la société a été désigné comme Organisme Tiers Indépendant par Europcar Mobility Group pour émettre un rapport sur la Déclaration de Performance Extra-Financière publiée dans le rapport de gestion, présentée dans le présent Document d'Enregistrement Universel en application de la loi sur la Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF – loi n° 2018-898).

Cette année, les audits se sont déroulés en deux temps afin d'assurer des données de meilleure qualité : un premier audit, en novembre 2022, a porté sur les disponibles au troisième trimestre, et un second, en janvier 2023, sur les données de l'exercice complet.

6.8.3 Choix des indicateurs

Afin de réaliser son *Reporting* RSE, Europcar Mobility Group a défini une liste d'indicateurs clés de performance en fonction de ses principaux risques et opportunités.

Cette liste comporte des indicateurs quantitatifs et qualitatifs répartis en cinq grandes catégories : Environnement, Flotte, Social, Sociétal et Chaîne d'approvisionnement. Elle permet de couvrir les enjeux matériels du Groupe en termes de conformité et de dialogue avec les parties prenantes, mais également de collecter une information servant de base à la définition et au pilotage d'une stratégie RSE.

Précisions sur la méthodologie et principales limites

Les entités comprises dans le périmètre du *Reporting* RSE sont réparties dans des pays aux lois et aux pratiques sensiblement différentes.

Le choix des indicateurs et leurs définitions ont été préalablement discutés avec les différents contributeurs des différentes entités pour aboutir à des indicateurs les plus adaptés possible aux réalités du terrain.

Précisions sur les définitions de certains indicateurs

- à la différence des effectifs de productivité suivis par le Groupe, les effectifs du Reporting RSE intègrent les congés longue durée ;
- le taux d'absentéisme est présenté hors congés maternité et paternité ;
- les indicateurs énergie et eau n'intègrent pas les consommations relatives au lavage des véhicules par un prestataire externe ;
- les indicateurs de formation intègrent les effectifs sortis en cours d'année.

Précisions sur le bilan des émissions de gaz à effet de serre

Le bilan des émissions de gaz à effet de serre présenté est une mise à jour du bilan réalisé par le cabinet spécialisé, Carbone 4, et automatisé dans l'outil Reporting 21. Il est réalisé sur la base des données disponibles collectées au cours de la campagne de Reporting RSE 2022.

Pour les émissions de CO₂, ont été considérées les consommations énergétiques du Groupe (électricité et gaz essentiellement) et de carburants (gasoil et essence) consommés en interne. Il a ensuite été appliqué des facteurs d'émission carbone spécifiques à chaque pays pour la consommation d'électricité, et identiques pour les autres éléments. Quand ils sont disponibles, les facteurs d'émission utilisés proviennent de la base de données ADEME.

Il convient de noter que l'une de nos Filiales Pays (États-Unis) est exclue du calcul de l'empreinte carbone du Groupe

- car la norme relative aux émissions carbone par véhicule qui y est utilisée diffère de celle employée dans les autres pays du Groupe. De fait, la méthodologie utilisée pour estimer les g_{eq} CO₂/km est conforme à la procédure de l'Agence de protection de l'environnement des États-Unis (EPA), quand tous les autres pays utilisent la procédure WLTP (*Worldwide harmonized Light vehicles Test Procedure*). Il n'est donc pas possible d'additionner deux calculs d'émissions obtenus au moment de méthodologies différentes.
- La législation des États-Unis diffère de celle des autres pays dans lesquels le Groupe est présent, ce qui complique l'harmonisation des données.

Des équipes interviennent localement pour faire en sorte que leurs données puissent être intégrées au rapport de durabilité 2023.

Précisions sur l'exclusion de certaines données requises par la loi sur la Déclaration de Performance Extra-Financière

au vu de l'activité de loueur de véhicules et de pourvoyeur de solutions de mobilité, Europcar Mobility Group a exclu de fait les indicateurs et données relatives à :

- l'économie circulaire,
- la lutte contre le gaspillage alimentaire,
- la lutte contre la précarité alimentaire, pour le respect du bien-être animal et une alimentation responsable équitable et durable.

6.9 RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT

EUROPCAR MOBILITY GROUP

Société anonyme au capital de 50 156 401 €

Siège social : Immeuble Metropolitan, 13 ter boulevard Berthier, 75017 Paris

RCS 489 099 903

Rapport de l'Organisme Tiers Indépendant sur la vérification de la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion

Pour l'exercice clos le 31 décembre 2022

À l'Assemblée Générale

En notre qualité d'Organisme Tiers Indépendant, membre du réseau Mazars, accrédité par le COFRAC Inspection sous le numéro 3-1058 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la déclaration consolidée de performance extra financière, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2022 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), présentées dans le rapport de gestion de la société, en application des dispositions des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du Code de commerce.

Conclusion

Pour Fox Rent a Car (USA), nous avons constaté un manque de capacité à fournir le niveau approprié d'informations relatives à la consommation d'énergie et de carburant et aux émissions de gaz à effet de serre associées. Fox Rent a Car représente 12% des effectifs du Groupe.

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la section « Nature et étendue des travaux », et des éléments probants recueillis, à l'exception des éléments décrits ci-dessus, nous n'avons pas relevé d'élément de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées de manière sincère conformément au Référentiel, à tous égards importants.

Commentaires

Sans remettre en cause notre conclusion et conformément aux dispositions de l'article A. 225-3 du Code de commerce, nous formulons le commentaire suivant :

- Nous attirons votre attention sur le fait que des actions sont en cours visant à renforcer la fiabilité de l'indicateur « Part des nouveaux collaborateurs ayant complété l'*e-learning compliance* », comme indiqué au paragraphe 6.8 « Note méthodologique » de la Déclaration.

Préparation de la Déclaration de Performance Extra-Financière

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les Informations permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.

La Déclaration a été établie conformément aux procédures de la société, (ci-après le « Référentiel ») dont les principaux éléments sont présentés dans la Déclaration et sont disponibles sur demande au siège de la société.

Limites inhérentes à la préparation des Informations

Les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement et présentées dans la Déclaration.

Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'administration :

- de sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance ;
- ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

Responsabilité de l'Organisme Tiers Indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du Code de commerce ;
- la sincérité des informations historiques (constatées ou extrapolées) fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225 105 du Code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques (ci-après les « Informations »).

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

- le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du Code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention tenant lieu de programme de vérification [et à la norme ISAE 3000 (Missions d'assurance autres que les audits et examens limités de l'information financière historique)].

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les exigences de l'article L. 822-11-3 du Code de commerce et par le Code de déontologie de notre profession. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé une équipe de 6 personnes et se sont déroulés entre septembre 2022 et mars 2023 sur une durée de 7 semaines.

Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions Communication et RSE, des risques, et de la conformité, des Ressources Humaines, de la Satisfaction Client, et de la Flotte.

Nature et étendue des travaux

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les Informations.

Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques associés ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225 102 1 en matière sociale et environnementale ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 du Code de commerce lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^e alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les

politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;

- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et ;
 - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1. Pour les risques « Manquements au Code d'éthique du Groupe », « Protection des données personnelles », « Violation des réglementations sociales dans la chaîne de valeur », et « Violation des droits syndicaux », nos travaux ont été réalisés au niveau de l'entité consolidante, pour les autres risques, des travaux ont été menés au niveau de l'entité consolidante et dans une sélection d'entités ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 du Code de commerce [le cas échéant : avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1, nous avons mis en œuvre :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices (voir Annexe 1) et couvrent entre 14 % et 100 % des données consolidées relatives aux indicateurs clés de performance et aux résultats sélectionnées pour ces tests ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Note de l'édition anglaise : La Compagnie nationale des commissaires aux comptes considère que la traduction anglaise de l'original français n'est pas signée. En effet, la signature est le moyen graphique par lequel une personne s'identifie dans un document et qui exprime son approbation quant au contenu du document. L'apposition d'une signature sur un rapport lui confère en outre la qualité d'original. En l'occurrence, l'original est le rapport dans sa version française.

Annexe 1 : Informations considérées comme les plus importantes

Informations qualitatives (actions et résultats) relatives aux principaux risques

- changement climatique et acceptabilité des solutions de mobilité ;
- empreinte environnementale et pression réglementaire ;
- ressources humaines et gestion des talents ;
- culture d'entreprise et appropriation de la stratégie du Groupe ;
- fournisseurs et chaîne d'approvisionnement ;
- lutte contre la corruption et la fraude ;
- nouveaux usages et attentes des clients.
-

Indicateurs quantitatifs incluant les indicateurs clé de performance

Thématiques	Indicateurs clés de performance et autres informations	Périmètre audité
Flotte	Part des véhicules hybrides rechargeables et électriques dans la flotte	→ Royaume-Uni
	Nombre de kilomètres réalisés par des véhicules hybrides rechargeables et électriques dans la flotte	→ États-Unis – Fox Rent a Car
	Émissions moyennes en eq CO ₂ /km des véhicules	→ Italie
Environnement	Rejets de gaz à effet de serre liés aux consommations d'énergie et de carburants	→ Royaume-Uni → États-Unis – Fox Rent a Car
	Part des véhicules lavés sans eau ni mouvement	→ Italie
	Nombre de Filiales Pays certifiées ISO 14001	→ Groupe

Thématiques	Indicateurs clés de performance et autres informations	Périmètre audité
Ressources Humaines	Effectif et répartition hommes/femmes	→ Royaume-Uni → États-Unis – Fox Rent a Car
	Embauches et départs	
	Part des collaborateurs ayant suivi une formation au cours de l'année	
	Taux de fréquence des accidents de travail	
	Part des collaborateurs couverts par des accords collectifs	→ Groupe
Sociétal	Part des fournisseurs présentant un risque moyen ou élevé dont les performances en matière de RSE ont été évaluées	→ Royaume-Uni → États-Unis – Fox Rent a Car
	Net Promoter Score	→ Groupe

