

2023

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE



Sommaire

1. INTRODUCTION	3	5. AGIR POUR L'ENVIRONNEMENT	35
1.1. Principales tendances sociétales et réglementaires	4	5.1. Les convictions du Groupe en matière de responsabilité environnementale	36
1.2. Notre chaîne de valeur	5	5.2. Les actions du Groupe en matière de responsabilité environnementale	36
1.3. Notre modèle de création de valeur	6		
1.4. Commit Together, notre programme de responsabilité sociale des entreprises	8	6. PARTAGER NOTRE ÉTHIQUE DES AFFAIRES	45
1.5. La contribution du programme Commit Together aux objectifs de développement durable (ODD) des Nations unies	8	6.1. Les convictions du Groupe en matière d'éthique des affaires	46
1.6. Organisation et gouvernance de la RSE	10	6.2. Les actions du Groupe en matière d'éthique des affaires	46
1.7. La performance ESG du Groupe	11		
1.8. CSRD et Taxonomie verte	12	7. TABLEAU DE CONCORDANCE DES INFORMATIONS SPÉCIFIQUES ATTENDUES DANS LA DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE	51
2. PRINCIPAUX RISQUES ET DÉFIS EXTRA-FINANCIERS DU GROUPE	13	8. NOTE MÉTHODOLOGIQUE	58
2.1. Introduction	14	8.1. Période et champ d'application du reporting RSE	57
2.2. Principaux risques en matière de RSE	15	8.2. Organisation de la campagne de reporting RSE	57
2.3. Indicateurs clés de performance pour 2023	19	8.3. Choix des indicateurs	60
3. RENDRE LA MOBILITÉ ACCESSIBLE	20	9. RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT	61
3.1. Les convictions du Groupe en matière de mobilité accessible	21		
3.2. Les actions du Groupe en matière de mobilité accessible	21	ANNEXES	65
4. ÊTRE UN EMPLOYEUR RESPONSABLE	26		
4.1. Les convictions du Groupe en matière de responsabilité sociale	27		
4.2. Les actions du Groupe en matière de gestion des ressources humaines	27		

1. Introduction



1.1. PRINCIPALES TENDANCES SOCIÉTALES ET RÉGLEMENTAIRES

La mobilité : un besoin essentiel pour les individus et les sociétés... mais insoutenable pour la planète.

Les émissions de GES liées à la mobilité représentent 23 % des émissions de GES mondiales et 25 % en Europe. Elles sont en augmentation, contrairement aux objectifs définis par les Accords de Paris.

- Les émissions du secteur des transports ont augmenté à un taux annuel moyen de 1,7 % entre 1990 et 2022, c'est-à-dire plus rapidement que tout autre secteur d'utilisation finale, à l'exception de l'industrie (qui a également connu une croissance d'environ 1,7 %).
- Pour se rapprocher du scénario « zéro émission nette » d'ici à 2050, les émissions de CO₂ du secteur de la mobilité devraient diminuer de plus de 3 % par an d'ici à 2030.

Sources : Nations Unies, Agence Européenne pour l'Environnement, Agence Internationale pour l'Environnement

Pour faire face à ces tendances, les **États prennent des mesures.**

Par exemple : Dans l'UE, interdiction des véhicules à moteur à combustion interne (ICE) à partir de 2035 (en dehors de l'UE, plusieurs États envisagent actuellement de prendre des mesures similaires).

En parallèle, les **villes limitent l'accès** aux centres-villes

Les zones d'air pur, les zones à faibles émissions, les zones à émissions ultra-faibles et les zones à émissions nulles se développent rapidement, rendant les villes de moins en moins accueillantes pour les véhicules à moteur thermique.

Enfin, les **coûts de possession d'une voiture augmentent.**

Cette augmentation rend de plus en plus judicieux le choix du modèle fondé sur l'utilisation (par opposition à la possession d'une voiture).

**Les coûts de possession d'une voiture comprennent : l'achat/le financement, l'assurance, l'entretien et les réparations, l'énergie, les frais de stationnement, la dépréciation...*

En conséquence, de **nouveaux écosystèmes de mobilité voient le jour.**

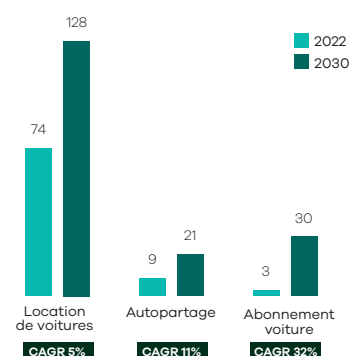
Dans ces écosystèmes, la mobilité à faibles émissions et la mobilité partagée, pour professionnels et particuliers, devraient se tailler la part du lion, car elles constituent un complément naturel aux transports publics. Cela vaut pour les solutions de mobilité douce, mais aussi pour la « mobilité à quatre roues » (location de voitures, autopartage, abonnement voiture).

Sur ce marché complexe, en pleine mutation, Europcar Mobility Group est bien positionné pour faire partie de la solution, en contribuant à un monde à faibles émissions de carbone, ainsi que pour tirer parti d'opportunités de croissance, construisant ainsi sa performance sur le long terme.

Les tendances sociétales ouvrent des perspectives

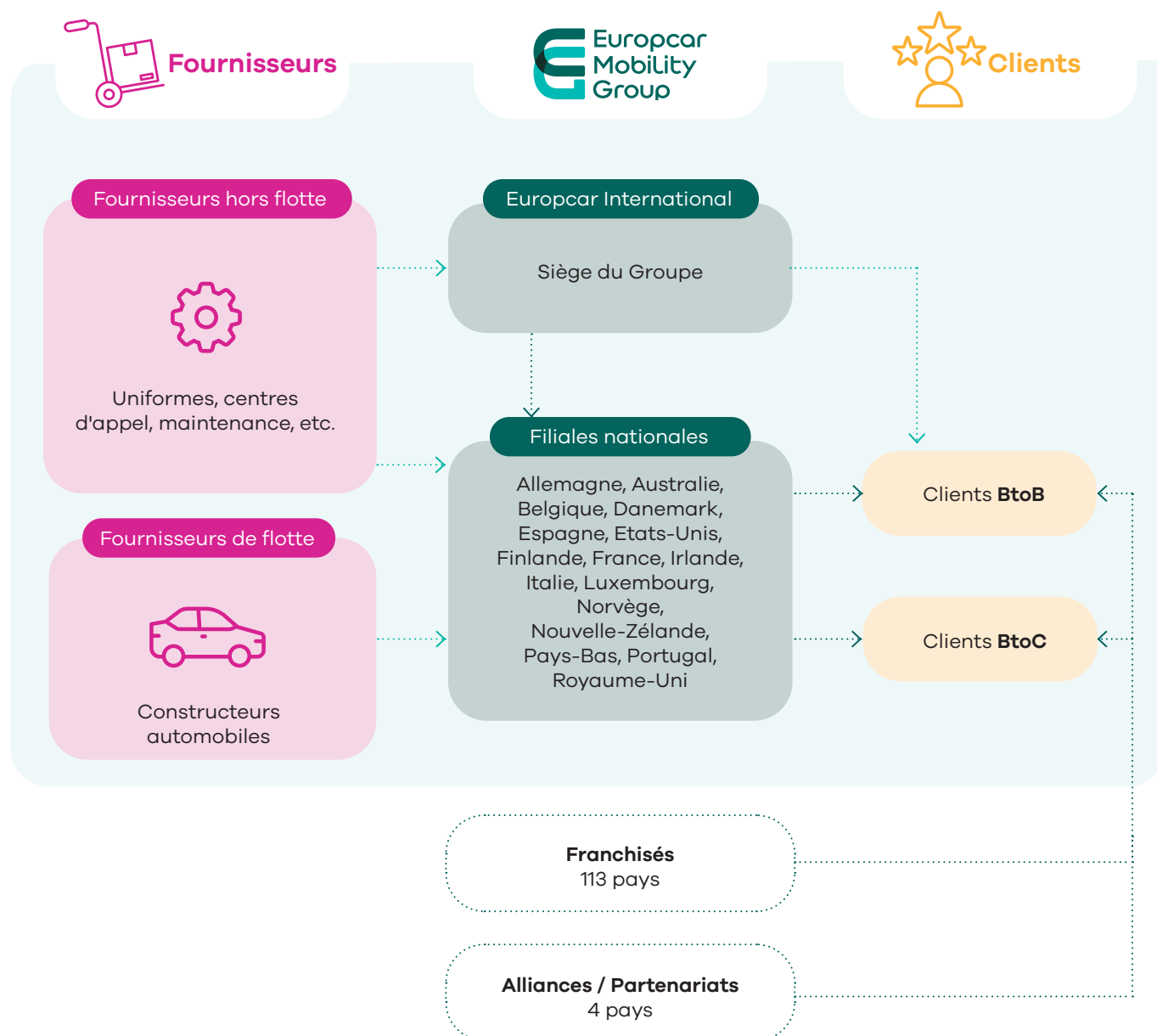
- ✓ BESOIN DE DURABILITÉ
- ✓ AUGMENTATION DES COÛTS DE POSSESSION D'UNE VOITURE
- ✓ URBANISATION

Nos marchés devraient connaître une croissance rapide (milliards d'euros)



Source : Bain, 2023

1.2. NOTRE CHAÎNE DE VALEUR



1.3. NOTRE MODÈLE DE CRÉATION DE VALEUR

Nos atouts

Une position de leader

75 ans
d'expertise
en matière
de services
(B2C, B2B)

L'un des **leaders européens** de location
de véhicules avec une
présence mondiale

Une société de services de mobilité

Opérant sur un large éventail de la chaîne
de valeur de la mobilité. De l'entretien et de
la réparation des véhicules aux services à la
clientèle, en passant par la gestion du parc
automobile et les services de financement.

Un réseau mondial dense

Près de **130 pays** dans le monde entier
> 16 filiales corporate,
> 113 pays franchisés,
> 4 pays partenaires

1 351 stations dans les filiales pays,
créant ainsi un réseau territorial complet.
+ 1 403 dans les pays franchisés

Une flotte moderne, équipée des moteurs les plus récents

260 977 véhicules en moyenne
dans notre flotte en 2023.

Une variété de talents pour assurer un service quotidien

8 804*
collaborateurs
dévoués à la
satisfaction
de nos clients

64 % dans les métiers
des opérations et les
stations, 36 % dans les
fonctions de support
(y compris ~ 550
collaborateurs dans les
métiers du digital)

Une offre diversifiée

- pour quelques heures > **autopartage**
- pour plusieurs jours ou semaines > **location de voiture courte durée**
- pour un mois ou plus > **abonnement automobile**

....distribuée par des canaux détenus en propre

- > Plus de 140 points de contact digitaux
« direct to brand » offerts à nos clients,
complétant nos plateformes physiques
(stations, centres d'appels...).

Le groupe exploite trois grandes marques distinctes, qui répondent à des besoins,
des utilisations et des attentes différenciés en termes de niveaux de service

GOLDCAR

Un leader du
« low cost »
en Europe

Europcar
moving your way

Un leader européen
de la location de voitures
et de véhicules utilitaires
légers (marché traditionnel
et haut de gamme)

fox
rent a car

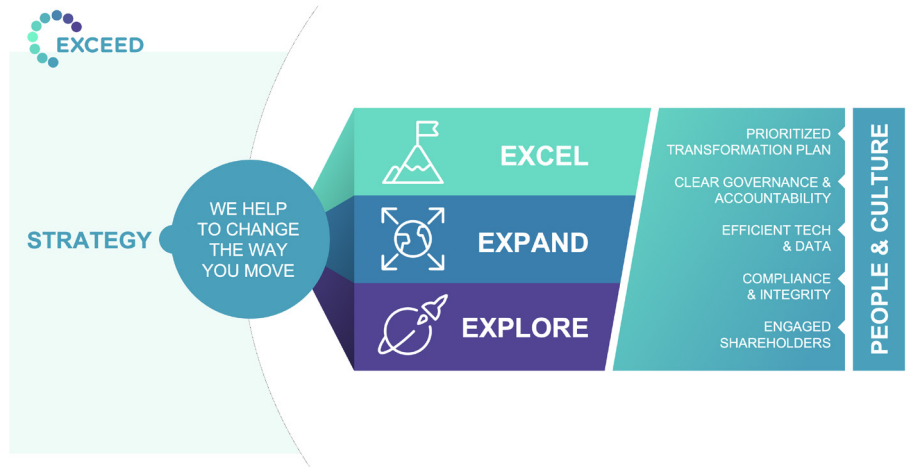
Une offre
dynamique
« low cost »
aux États-Unis.

Le Groupe opère également une plateforme émergente d'abonnement automobile sous la marque
"MyEuropcar" et Ubeeqo®, un acteur de l'autopartage en boucle fermée en Europe.

Notre stratégie est guidée par notre raison d'être

« **We help to change the way you move*** »
est notre raison d'être
et ce qui nous unit.

Plus que jamais, nous nous engageons à fournir des solutions simples, transparentes et innovantes qui **rendent la mobilité simple, agréable et de plus en plus respectueuse de l'environnement.**



Dans les années à venir, nous y parviendrons grâce aux trois piliers de notre stratégie :

- Excel : **exceller** dans tout ce que nous faisons
- Expand : nous **développer** sur nos segments de clientèle et nos zones géographiques,
- Explore : **explorer** de nouvelles offres et de nouveaux services qui répondent aux nouvelles attentes des clients et aux tendances sociétales émergentes.

EXCEED est le nom de notre plan stratégique, qui englobe toutes les initiatives stratégiques prioritaires qui permettront à l'entreprise d'avancer dans ces trois directions et de créer de la valeur.

Création de valeur

Clients

69,8 millions
de jours de location

Net Promoter Score
58,3 pour Europcar

Collaborateurs

- > **8 804** collaborateurs - 95 % permanents et 5 % non permanents (hors travailleurs saisonniers et convoyeurs)
- > **58 %** d'hommes / **42 %** de femmes
- > **416,2 millions d'euros** versés en salaires et primes
- > **94 %** des collaborateurs ont reçu une formation en 2023

Fournisseurs et partenaires (hors flotte)

- > **Plus de 18 900** fournisseurs
- > **1 076,3 millions d'euros** d'achats en 2023

Planète

> Empreinte carbone en 2023 =
2 406 315 tCO₂e**

> **12 %** de véhicules « verts » (EV et PHEV) dans notre flotte***

> Filiales certifiées **ISO 14001 : 5** (Italie, Norvège, Espagne, Allemagne et Royaume-Uni)

> Contribution à **9 objectifs de développement durable des Nations unies**

Actionnaires (au 31/12/2023)

> Green Mobility Holding****: 99,83 %

> Europcar Mobility Group : 0,17 %

* « Nous vous aidons à changer la façon dont vous vous déplacez »

** Hors États-Unis

*** % de véhicules verts sur le périmètre d'engagement défini dans le cadre du Sustainability-Linked Bond du Groupe (Allemagne, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France, Irlande, Italie, Luxembourg, Norvège, Portugal, Royaume-Uni).

**** Un consortium composé de Volkswagen AG, Pon Holding B.V. et Attestor.

1.4. COMMIT TOGETHER, NOTRE PROGRAMME DE RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ENTREPRISES

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

Ce programme, qui a été approuvé par les organes de gouvernance du Groupe, a fait suite à la consultation de ses principales parties prenantes (collaborateurs, fournisseurs, clients, investisseurs et franchisés) ainsi qu'à une analyse des impacts, des risques et des opportunités qui y sont liés.



1.5. LA CONTRIBUTION DU PROGRAMME COMMIT TOGETHER AUX OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE (ODD) DES NATIONS UNIES

Le Pacte mondial des Nations Unies est l'une des plus grandes initiatives internationales d'engagement en faveur du développement durable. Avec plus de 15 000 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, le Groupe a été le premier acteur du secteur de la location de véhicules à adhérer aux principes du Pacte mondial des Nations Unies. Chaque année depuis lors, le Groupe a réaffirmé son engagement à adhérer aux dix principes - fondés sur la Déclaration universelle des droits de l'Homme, la Déclaration de l'OIT, la Déclaration de Rio sur l'environnement et le développement et la Convention des Nations Unies contre la corruption - et à contribuer à la réalisation de neuf des dix-sept objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies.

Plus précisément, le Groupe s'engage à contribuer à la réalisation des objectifs suivants :

PROGRAMME COMMIT TOGETHER

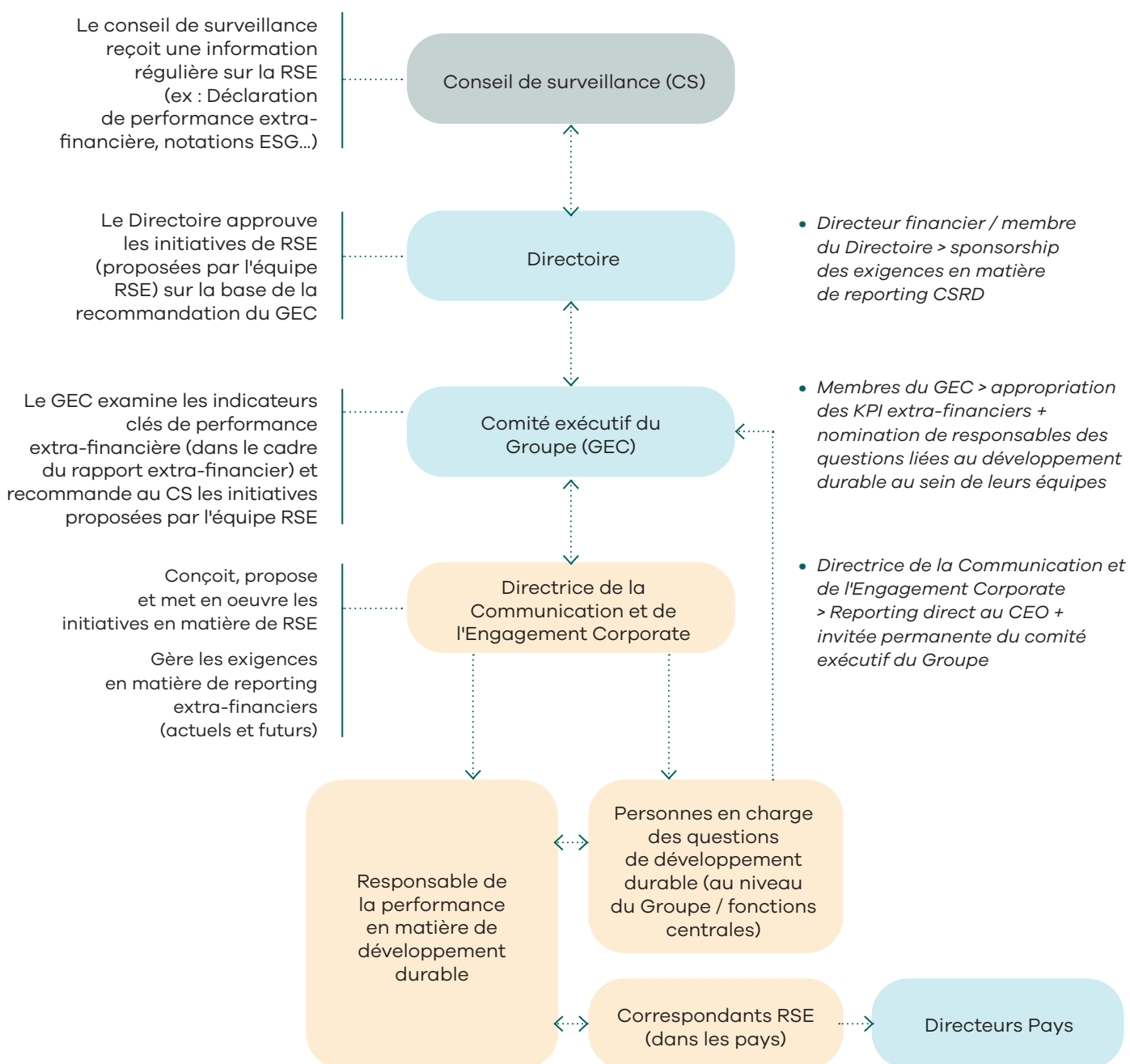


RENDRE LA MOBILITÉ ACCESSIBLE									
Assurer l'accessibilité de nos offres et services					✓	✓	✓		
Développer des initiatives de solidarité					✓				
ÊTRE UN EMPLOYEUR RESPONSABLE									
Mettre en œuvre une gestion dynamique des ressources humaines		✓		✓					
Développer une politique sociale favorisant le dialogue		✓		✓					
Faire de la diversité un moteur de la performance du Groupe		✓		✓					
Attirer les talents, les développer et soutenir les carrières des collaborateurs	✓			✓					
Mesurer et développer l'engagement des collaborateurs				✓					
AGIR POUR L'ENVIRONNEMENT									
Nos objectifs de réduction des émissions de carbone approuvés par SBTi							✓		
Mesurer l'empreinte carbone du Groupe						✓	✓		
Lancer un plan global de réduction des émissions de carbone						✓	✓		✓
Gérer nos ressources de manière responsable			✓			✓		✓	
PARTAGER NOTRE ÉTHIQUE DES AFFAIRES									
Proposer un service qui respecte les normes de sécurité les plus élevées					✓				✓
Viser un niveau élevé de satisfaction client				✓					
S'approvisionner de manière responsable							✓		
Exercer un devoir de vigilance				✓					
Lutter contre la corruption				✓					
Promouvoir l'éthique				✓					

1.6. ORGANISATION ET GOUVERNANCE DE LA RSE

La RSE du Groupe s'appuie sur une organisation dédiée et une gouvernance qui permet au Groupe de fixer des priorités, de définir des objectifs, de suivre la performance extra-financière et de gérer la mise en œuvre du programme *Commit Together*.

Au cours de l'année 2023, l'organisation et la gouvernance de la RSE au sein du Groupe ont été revues, afin d'ancrer davantage les questions de responsabilité sociale et environnementale au plus haut niveau de l'entreprise et dans les fonctions centrales.



1.7. LA PERFORMANCE ESG DU GROUPE

MARQUE	DESCRIPTION	NOTATION	SCORE 2022-2023
	Le CDP est la plus grande plateforme de reporting environnemental dédiée aux entreprises et aux villes. L'échelle d'évaluation permet à ces acteurs de mesurer et de gérer leurs impacts environnementaux.	B Échelle de notation de D- à A	Sur la base des données fournies par le questionnaire 2023 du CDP sur le changement climatique, Europcar Mobility Group fait partie du petit nombre d'entreprises qui ont obtenu la note « B », supérieure à la moyenne « C » du secteur. Échelle de notation : • Leadership (A/A-) : Mise en oeuvre des meilleures pratiques actuelles • Gestion (B/B-) : Action coordonnée sur les questions climatiques • Sensibilisation (C/C-) : Connaissance des impacts et des questions climatiques • Déclaration (D/D-) : Transparence sur les questions climatiques
	EcoVadis propose un service complet d'évaluation de la RSE par le biais d'une plateforme SaaS (Software as a Service). Les évaluations d'EcoVadis se concentrent sur un large éventail de systèmes de gestion extra-financière, en mettant particulièrement l'accent sur les thèmes suivants : environnement, droits sociaux et humains, éthique et achats responsables. Les entreprises sont notées sur des points essentiels en fonction de leur taille, de leur localisation et de leur secteur d'activité.	79 Échelle de notation sur 100	Europcar Mobility Group a atteint le top 1 % des entreprises notées par EcoVadis avec un score de 79 (+3 pts par rapport à 2022).
	MSCI ESG évalue les entreprises en fonction de leur exposition aux risques ESG, de la manière dont ces risques sont gérés et de leur position par rapport à leurs pairs.	AAA Échelle de notation de CCC à AAA	Amélioration de la notation de AA en février 2021 à AAA en avril 2022.
	Sustainalytics mesure la capacité des entreprises à gérer de manière proactive les risques environnementaux, sociaux et de gouvernance liés à leurs activités. Basé sur une méthodologie structurée, objective et transparente, il fournit une évaluation de la capacité des entreprises à atténuer les risques et à tirer parti des opportunités.	13.0 Échelle d'évaluation de 40+ à 0 (échelle inversée) : 0 = risque négligeable et 100 = risque grave)	En 2023, Europcar faisait toujours partie de la « Liste des entreprises les mieux notées en termes d'ESG ». #4 sur 388 Entreprises dans la catégorie « Transport »

Le pacte mondial des Nations unies : Europcar Mobility Group maintient son niveau « Avancé »



En 2022, Europcar Mobility Group a annoncé que son rapport annuel (Communication sur le progrès) était qualifié pour le niveau « Avancé » pour la deuxième année consécutive, le plus haut niveau de rapport, qui établit l'adoption d'une série de bonnes pratiques liées aux principes du Pacte mondial.

À ce titre, le Groupe fait partie d'un forum privilégié de dialogue, de réflexion et d'apprentissage collectif, afin de continuer à progresser sur les critères du niveau « Avancé ».

En 2023, Europcar Mobility Group reste au niveau « Avancé ».

1.8. CSRD ET TAXONOMIE VERTE

- La date d'application de la CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) pour le Groupe sera début 2026 pour l'ensemble de l'année 2025.

Le Groupe a lancé en juin 2023 un projet de préparation aux exigences de reporting CSRD, avec une analyse préliminaire des écarts entre le reporting actuel et le futur reporting, suivie de l'exercice obligatoire d'évaluation de double matérialité.

Europcar Mobility Group considère la CSRD comme une opportunité d'intégrer davantage la RSE dans la gestion et le suivi de ses activités.

C'est pourquoi l'approche du Groupe en matière d'exercice de double matérialité consiste à impliquer un grand nombre de parties prenantes internes dans l'identification des enjeux de durabilité et dans l'évaluation des IRO (impacts, risques, opportunités) associés à ces enjeux.

- En ce qui concerne la taxonomie, Europcar Mobility Group n'étant plus coté depuis juillet 2022, elle n'est plus soumise aux obligations de la taxonomie verte.

Le Groupe sera de nouveau soumis à des obligations liées à la taxonomie dans le cadre de la mise en œuvre de la CSRD (FY 2025).

Dans cette perspective, le Groupe travaille actuellement à la mise en œuvre des obligations en matière de CSRD et de taxonomie, afin de respecter l'échéance de reporting de FY 2025 pour la première adoption.

2. Principaux risques et défis extra-financiers du Groupe



2.1. INTRODUCTION

En 2022, le Groupe a réalisé une mise à jour de la cartographie de ses principaux risques et enjeux extra-financiers, en lien avec les dispositions légales relatives à la publication de la 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) et aux Objectifs de Développement Durable des Nations Unies.

Méthodologie

La méthodologie suivante a été utilisée pour cartographier les risques associés au devoir de vigilance :

- Entretiens avec les parties prenantes internes et externes afin d'identifier les risques sur la chaîne de valeur du Groupe.
- Sur la base des scénarios identifiés, une méthode d'évaluation et de notation des risques - alignée à la fois sur les normes du marché et sur la méthodologie de cartographie des risques du Groupe - a été appliquée.

Les risques identifiés couvrent l'ensemble de la chaîne de valeur et toutes les parties prenantes de l'écosystème d'Europcar Mobility Group : collaborateurs, clients, sous-traitants, fournisseurs, actionnaires, syndicats et autres tiers.

Cette approche a été appliquée aux activités et aux services d'Europcar Mobility Group dans tous les pays où le Groupe possède des activités en propre (filiales pays).

De la classification à l'identification des principaux risques en matière de RSE

- Les risques extra-financiers ont été classés dans les domaines de risque suivants : Santé et Sécurité, Environnement, Droits de l'Homme, Libertés Fondamentales et Éthique. Ils ont été évalués sur la base des critères suivants : caractère inhérent, impact, probabilité et mesures d'atténuation.
- Après l'exercice de classification, 13 macro-risques ont été considérés comme les « principaux risques RSE ». Ces risques sont présentés dans le tableau ci-après, avec les politiques et les mesures d'atténuation qui leur sont associées.
 - Un tableau de correspondance est présenté à la section 7. Les détails méthodologiques sont présentés à la section 8.
- Pour les pays franchisés, une catégorie de risque spécifique a été identifiée parmi les 13 macro-risques.
- En 2023, aucun événement significatif n'a justifié une mise à jour de la cartographie des risques RSE et aucun nouveau risque n'a été identifié.

2.2. PRINCIPAUX RISQUES EN MATIÈRE DE RSE

CATÉGORIE	TYPE DE RISQUE	DESCRIPTION DU RISQUE / SCÉNARIO
ENVIRONNEMENT	Contribution au changement climatique	Désigne : - L'impact des activités d'Europcar Mobility Group sur la qualité de l'air et la santé publique. Voir la section 5. Actions du Groupe en matière de responsabilité environnementale - Le risque de communication trompeuse sur les actions environnementales qui pourrait conduire l'entreprise à être accusée d'écoblanchiment (par exemple, pratiques commerciales trompeuses, publicité mensongère, etc.) par une association de consommateurs. Voir la section 5.2.3. Déployer un plan de réduction des émissions de carbone pour maintenir la trajectoire carbone du Groupe sur la bonne voie - § Gestion du changement
	Atteinte aux zones locales/ protégées et à la biodiversité	Désigne : - Le risque d'impact environnemental dû à un accident industriel lié à l'utilisation du carburant (fuite, explosion, pollution...). Par exemple, une fuite de carburant ou d'huile dans l'une des stations d'Europcar Mobility Group peut entraîner une contamination à long terme du sol et/ ou des eaux souterraines ou un incendie entraînant la destruction des maisons situées à proximité de la station. - Le risque d'atteinte à la biodiversité si le Groupe ne prend pas en compte sa protection dans l'exercice de ses activités (ex : artificialisation des terres par la construction d'un hangar de stockage pour les véhicules). Voir section 5.2.4 Gérer nos ressources de manière responsable
	Gestion inefficace de l'eau et des déchets	Désigne le risque d'impact sur l'environnement dû à une gestion inappropriée : - L'utilisation de l'eau pour le nettoyage des véhicules pourrait entraîner une surconsommation. - Recyclage et traitement des déchets dans les stations pourrait entraîner une pollution causée par l'activité du Groupe. Voir section 5.2.4 Gérer nos ressources de manière responsable
ÉTHIQUE	Violation du Code d'éthique du Groupe	Désigne le risque de non-respect du Code d'éthique et d'engagements du Groupe, de la part de : - Collaborateurs - en raison d'un manque de formation et de diffusion 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. Voir les sections 6.2.4 Exercer un devoir de vigilance et 6.2.6 Promouvoir l'éthique

CATÉGORIE	TYPE DE RISQUE	DESCRIPTION DU RISQUE / SCÉNARIO
DROITS DE L'HOMME	Protection des données personnelles	Désigne le risque de non respect du RGPD : par exemple, les données personnelles d'un utilisateur restent stockées dans un véhicule lorsqu'il est restitué après une location ou une cyber-attaque. Par conséquent, cela peut entraîner une violation de la protection des données par le Groupe ou une partie prenante (par exemple, un client B2B). Voir les sections 6.2.4 Exercer un devoir de vigilance et 6.2.6 Partager notre éthique des affaires
	Droit de lancer une alerte	Désigne le risque que les lanceurs d'alerte ne soient pas protégés contre des mesures de rétorsion après avoir lancé une alerte liée au devoir de vigilance (par exemple, une violation du droit de syndicalisation dans une filiale). Voir les sections 6.2.4 Exercer un devoir de diligence et 6.2.6 Partager notre éthique des affaires
	Violation du droit du travail	Désigne le risque pour la responsabilité du Groupe en raison de : • L'existence d'une main-d'œuvre dissimulée dans la chaîne de valeur : Exemple : Europcar Mobility Group travaille avec des sociétés de nettoyage pour ses stations et/ou ses véhicules. Dans ce contexte, un prestataire de services de nettoyage pourrait employer une main-d'œuvre dissimulée pour effectuer une tâche pour le compte du Groupe. • Non-respect du droit du travail dans la chaîne de valeur dans le cas où un fournisseur/sous-traitant ne respecte pas la législation locale ou internationale sur les droits du travail (heures supplémentaires, salaire minimum, etc.) Désigne le risque de précarité des conditions de travail car le Groupe a recours à un grand nombre de contrats à durée déterminée (principalement pendant la haute saison). Voir la section 4. Être un employeur responsable
LIBERTÉS FONDAMENTALES	Discrimination	Désigne le risque de responsabilité du Groupe en cas de discrimination à l'encontre des collaborateurs : • Europcar Mobility Group ou l'une de ses filiales traitent l'un de ses collaborateurs de manière discriminatoire en raison de son origine, de son sexe, de sa situation familiale, de sa grossesse, de son apparence physique, de son nom de famille, de son lieu de résidence, de son état de santé, de son handicap, etc. • Les collaborateurs des sous-traitants font l'objet d'un traitement discriminatoire par rapport aux collaborateurs du Groupe. Voir la section 4. Être un employeur responsable
	Violation des droits syndicaux	Désigne le risque de tensions au sein du Groupe, dues à un manque de dialogue social. NB - Le dialogue social diffère d'un pays à l'autre, notamment dans les pays où cette pratique est rare (par exemple, les États-Unis). Voir section 4.2.2 Développer une politique sociale favorisant le dialogue

CATÉGORIE	TYPE DE RISQUE	DESCRIPTION DU RISQUE / SCÉNARIO
SANTÉ ET SÉCURITÉ	Risques psychosociaux	Désigne les risques psychosociaux liés aux conditions et/ou à l'organisation du travail. Ainsi, un nombre important de collaborateurs pourrait souffrir d'une absence de longue durée en raison de : • une pression excessive au travail, de mauvaises conditions de travail et/ou une charge de travail anormalement élevée liée à la restructuration de l'entreprise (par exemple : épuisement professionnel dû à une charge excessive de travail ou à un manque d'activité, dépression) • les conséquences psychologiques d'incidents graves et répétés avec les clients (par exemple : blessures physiques, insultes, menaces). Ou encore, un nombre important de collaborateurs d'un sous-traitant (par exemple, des centres d'appel) qui souffrent d'absences de longue durée en raison des conséquences psychologiques de leurs mauvaises conditions de travail. Voir la section 4. Être un employeur responsable
	Manquement à l'obligation de sécurité	Désigne le risque de violation de l'obligation de protéger la santé et la sécurité des collaborateurs du Groupe, ainsi que des collaborateurs des fournisseurs/sous-traitants. Ainsi, à titre d'exemple, le service des achats hors flotte fournit des uniformes au Groupe, y compris à certaines franchises. Dans ce contexte, les collaborateurs d'un fabricant d'uniformes peuvent être gravement blessés (par exemple, invalidité permanente) dans l'exercice de leur activité en raison d'un manquement aux conditions de sécurité d'une usine. Ou si un collaborateur a été gravement blessé (par exemple, incapacité permanente) en raison d'un manquement aux conditions de sécurité d'une station (par exemple, installations électriques non conformes aux normes de sécurité, altercation avec un client). Désigne également le risque d'atteinte à la santé physique et à la sécurité du client. Par exemple, si un client est victime d'un accident avec une voiture louée auprès d'Europcar Mobility Group qui ne répond pas aux normes de sécurité et/ou en cas de défaillance des systèmes embarqués qui pourraient causer, ou ne pas prévenir, un accident. Voir section 4.2.2 Développer une politique sociale propice au dialogue - § Politique de santé et de sécurité
	Harcèlement	Désigne le risque que les collaborateurs d'un service ou d'une filiale d'Europcar Mobility Group subissent des actes de harcèlement de la part de leur direction et/ou de leurs collègues. Voir la section 4. Être un employeur responsable

Autres risques liés au devoir de vigilance :

Dans le cadre de la cartographie des risques liés au devoir de vigilance, le 13e risque suivant, lié à notre réseau de franchisés, a été identifié.

FRANCHISÉS	Risque de non-respect du devoir de vigilance par nos franchisés	Désigne le risque que le comportement de l'un de ses franchisés ait des répercussions potentielles sur le Groupe en ce qui concerne le respect du devoir de diligence Les franchisés gèrent leurs activités de manière indépendante, sans aucune possibilité d'intervention du Groupe. Ils gèrent leurs approvisionnements de manière autonome pour de nombreux services, tels que le nettoyage ou la manutention, et appliquent leurs propres procédures en matière de santé et de sécurité. Cependant, en cas d'échec, la marque Europcar peut être fortement affectée en raison d'un manquement grave au devoir de vigilance causé par l'activité d'un franchisé.
-------------------	--	---

Ce risque ne fait pas partie du présent exercice. Conscient de l'exposition potentielle des marques Europcar et Goldcar, le Groupe informe constamment ses franchisés et les sensibilise aux questions de conformité. Le Groupe utilise les canaux de communication développés par l'équipe de développement des partenaires internationaux, tels que les réunions régionales, la conférence mondiale et le centre d'information (extranet).

En outre, en 2023, le Groupe a renforcé la sensibilisation à la conformité en général grâce à une présentation sur ce sujet pendant la semaine d'intégration des franchisés, et grâce à une formation spécifique au cours de l'année sur le droit de la concurrence. Un soutien supplémentaire a consisté à partager avec les franchisés les informations et la documentation relatives au Code d'éthique du Groupe et à la procédure d'évaluation par un tiers.

2.3. INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE POUR 2023

INDICATEUR CLÉ DE PERFORMANCE		RÉSULTATS 2022	RÉSULTATS 2023
1	Émissions de gaz à effet de serre. Les émissions des scopes 1, 2 et 3 sont incluses, et la méthodologie est conforme au GHG protocol	2 479 921 tCO ₂ eq ¹	2 406 315 tCO ₂ eq ¹
2	Émissions moyennes de CO ₂ e/km des véhicules	141 gCO ₂ e/km ¹	135 gCO ₂ e/km ¹
3	Nombre de filiales pays certifiées ISO 14001	5 filiales	5 filiales
4	Proportion de véhicules hybrides rechargeables et de véhicules électriques dans la flotte	6 % ² 5,34 % ³	12 % ² 10,7 % ³
5	Nombre de kilomètres parcourus par les véhicules hybrides rechargeables et les véhicules électriques de la flotte	254 millions de km	684 millions de km
6	Proportion de véhicules lavés sans eau ni mouvement Parmi les stations participant au programme « Quick Turnaround » (voir section 5.2.3 Gérer nos ressources de manière responsable), représentant 30 % du nombre total de locations	13 %	13 %
7	Taux de fréquence des accidents du travail	11,19	14,29
8	Effectif total et répartition des collaborateurs par sexe	Effectif total : 8 860 Femmes : 3 717 Hommes : 5 143	Effectif total : 8 804 Femmes : 3 692 Hommes : 5 112
9	Embauches et départs	Embauches : 2 924 ⁴ Départs : 3 008	Embauches : 2 712 ⁴ Départs : 2 812
10	Total des salaires et des primes	416,1 m€	416,2 m€
11	Proportion de collaborateurs ayant bénéficié d'une formation au cours de l'année	79 %	94 %
12	Proportion de collaborateurs couverts par des conventions collectives	84 %	67 %
13	Proportion de fournisseurs à risque moyen ou élevé (c'est-à-dire critiques) dont les performances en matière de RSE ont été évaluées ⁴	1 % ⁵	7,2 % ⁵
14	Part des nouveaux collaborateurs ayant suivi la formation <i>compliance</i> en e-learning	54 % ⁶	79 % ⁶
15	<i>Net Promoter Score</i> (NPS) Le Net Promoter Score de la marque Europcar fait l'objet d'un suivi historique en tant qu'indicateur clé de performance	54,6	58,3

1 Hors États-Unis

2 % de véhicules verts dans le périmètre d'engagement défini dans le cadre du Sustainability-Linked Bond du Groupe (Allemagne, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France, Irlande, Italie, Luxembourg, Norvège, Portugal, Royaume-Uni)

3 % de véhicules verts dans la flotte totale du Groupe, dans toutes les Filiales Pays

4 Le nombre total d'embauches ne comprend pas le nombre de collaborateurs qui ont changé de statut, passant de travailleurs saisonniers/occasionnels à collaborateurs (permanents ou non permanents)

5 Outil d'évaluation des tiers / module RSE lancé fin 2022, en cours de déploiement

6 Les nouveaux collaborateurs qui rejoignent l'entreprise disposent de 8 semaines pour suivre le parcours d'e-learning sur la Compliance, y compris les nouveaux collaborateurs qui rejoignent l'entreprise entre novembre et décembre. Par conséquent, le KPI annuel devrait être mesuré par rapport à 83 %, qui est l'indicateur de performance atteignable.

3. Rendre la mobilité accessible



3.1. LES CONVICTIONS DU GROUPE EN MATIÈRE DE MOBILITÉ ACCESSIBLE

Nous sommes convaincus que la **mobilité est un facteur d'inclusion sociale** et, en ce sens, nous considérons l'accès à la mobilité comme un élément clé.

C'est pourquoi Europcar Mobility Group propose une gamme de produits et de services suffisamment diversifiée pour couvrir tous les besoins et budgets des clients, y compris des offres dédiées aux personnes ayant des difficultés à accéder aux solutions de mobilité.

Parallèlement, le Groupe développe des actions de solidarité aux côtés d'associations et d'ONG dans les pays où il est présent.

L'accent est naturellement mis sur la promotion de la mobilité accessible, à la fois pour les personnes à mobilité réduite et, plus généralement, pour les personnes ayant un besoin crucial de mobilité, que ce soit pour des raisons structurelles ou conjoncturelles.

Le Groupe soutient également des causes plus larges : l'inclusion sociale et professionnelle, l'environnement, et le soutien aux populations locales dans les situations d'urgence, conformément aux autres piliers clés de son programme de RSE.

Toutes ces actions démontrent la détermination du Groupe à agir comme une force au service du bien.

3.2. LES ACTIONS DU GROUPE EN MATIÈRE DE MOBILITÉ ACCESSIBLE

3.2.1. Assurer l'accessibilité de nos offres et services

Historiquement, notre Groupe s'est toujours efforcé de rendre la mobilité des personnes abordable et accessible. Lorsqu'il a commencé ses activités en 1949, il s'agissait de permettre la mobilité des personnes qui n'avaient pas les moyens d'acheter une voiture - tout simplement parce qu'à l'époque, les voitures n'étaient pas à la portée de toutes les bourses.

« Si vous n'avez pas les moyens d'acheter une voiture, pourquoi ne pas en louer une quand vous en avez besoin ? » Sur la base de cette vision, Raoul-Louis Mattei a fondé la société qui allait devenir la Compagnie Internationale Europcars, puis Europcar, puis Europcar Mobility Group.

Aujourd'hui, chaque fois que nous le pouvons, nous tenons à aider les personnes qui ont des difficultés à accéder à des solutions de mobilité, que ce soit pour des raisons physiques ou financières, en leur proposant des offres ou des services spécifiques.



CLIENTS CONCERNÉS	EXEMPLES D'OFFRES
Etudiants	En Italie, Europcar propose des services spécialement conçus pour les étudiants, avec des tarifs avantageux pour la location de véhicules de tourisme et de véhicules utilitaires légers afin de faciliter leurs fréquents déménagements. En Allemagne, Europcar propose aux étudiants des réductions spéciales sur la location de voitures ou de V&T. Au Portugal, la marque Europcar propose également des locations de motos, scooters et vélos afin d'élargir sa clientèle et de répondre aux besoins de chacun.
Familles	En Espagne, Europcar et Goldcar proposent des offres spéciales pour les familles et les amis. Europcar offre des réductions et une assurance premium par le biais de son produit « famille et amis », tandis que Goldcar propose une promotion « famille et amis » accessible à tous les collaborateurs ayant plus d'un an d'ancienneté.
Personnes à mobilité réduite	Au Royaume-Uni et en Australie, Europcar propose des véhicules adaptés ou des véhicules avec des vitesses manuelles au volant pour les personnes à mobilité réduite. Au Royaume-Uni, Europcar propose un système de commande manuelle des pédales sur les véhicules automatiques pour les clients en situation de handicap disposant de l'usage de leurs mains. En Australie, Europcar propose un fourgon nommé PVAV qui peut accueillir 6 passagers, dont un en fauteuil roulant. Ces véhicules sont disponibles à la location dans chacune des trois grandes stations (Melbourne, Sydney et Brisbane). L'Australie fournit également un véhicule gratuit à la Starlight Children's Foundation, ainsi que des tarifs réduits pour son programme « Make a wish », qui permet aux familles dont les enfants sont malades de partir en vacances.
Personnes attentives aux coûts	Goldcar, leader de la location de véhicules « low cost » en Europe avec 35 ans d'expérience, propose une expérience de location à des prix très attractifs, destinée aux familles et aux personnes soucieuses de leur budget et cherchant à équilibrer leur budget de vacances. Aux États-Unis, la marque Fox Rent A Car a élargi l'offre du Groupe avec un positionnement qualité-prix (« bon rapport qualité/prix »). Sur les marchés de Nouvelle-Zélande et d'Australie, la gamme Keddy répond également aux besoins des clients qui recherchent le meilleur service au meilleur prix. Par le biais de sa marque Europcar, le Groupe propose régulièrement des offres « Aller Simple » à partir de 1 euro pour des trajets définis. C'est une offre « gagnant-gagnant » : le client bénéficie d'un trajet à prix réduit et ces trajets permettent au Groupe d'économiser le coût du transfert vers leur station d'origine des véhicules précédemment utilisés pour des trajets aller simple. En Allemagne, ce service est proposé en collaboration avec deux partenaires FlipCar et Movacar : les réservations se font via une application ; la voiture est récupérée dans une station Europcar et les clients peuvent également accumuler des avantages supplémentaires (qui peuvent être échangés contre des trajets gratuits ou contre des véhicules premium lors de leur prochaine réservation).

3.2.2. Développer des initiatives de solidarité

Ces dernières années, le Groupe a exprimé son engagement fort en faveur de la mobilité accessible lors de crises internationales majeures :

- en lançant, dès les premières heures de la crise de la Covid-19, un vaste programme de solidarité - « Together » - qui a mis gratuitement des milliers de véhicules à la disposition du personnel de santé et des acteurs en première ligne dans la lutte contre la pandémie,
- plus récemment, nos pays se sont mobilisés pour prêter des véhicules aux associations soutenant les populations touchées par la guerre en Ukraine.

En 2023, Europcar Mobility Group a poursuivi ses actions de solidarité en soutenant un large éventail d'associations, dans tous les pays où il opère avec ses filiales pays.

Les associations que nous soutenons couvrent différents thèmes. Bien entendu, nous nous concentrons sur la mobilité accessible, domaine dans lequel nous pensons avoir un impact. Nous soutenons également des associations et des ONG qui travaillent sur l'inclusion sociale et professionnelle, ainsi que sur les questions environnementales, conformément aux piliers clés de notre programme *Commit Together*.

Enfin, nous agissons également en cas de nécessité, lorsque nous estimons que notre entreprise doit s'associer à la solidarité exprimée par les communautés locales, nationales ou internationales dans des situations critiques (conflits, catastrophes naturelles, événements climatiques extrêmes, situations d'urgence, etc.).

Voici quelques illustrations des actions de solidarité menées en 2023 :



En 2023, à la suite du tremblement de terre au Maroc, nous avons invité les collaborateurs du siège de notre Groupe à participer à une collecte de dons financiers. Elle a été organisée par l'une de nos associations partenaires, Handicap International, grâce à une plateforme dédiée, mise à disposition par notre partenaire Wenabi.

Europcar Mobility Group est présent au Maroc par l'intermédiaire de son franchisé local et de certains de ses partenaires en informatique et en service à la clientèle.



Motability est une organisation à but non lucratif qui gère un programme au Royaume-Uni permettant aux personnes en situation de handicap, à leur famille et à leurs soignants, de louer des solutions Motability en utilisant leur allocation d'invalidité. Il s'agit d'un fournisseur de voitures en leasing pour les personnes souffrant d'un handicap au Royaume-Uni.

Europcar Mobility Group UK est partenaire de Motability depuis 2009 et fournit des véhicules de remplacement à ses clients lorsque le véhicule loué est hors d'usage. En outre, Europcar Mobility Group UK soutient l'association sur des sujets liés aux enquêtes auprès des clients, aux modules de formation, à la satisfaction des clients, au bilan de santé optionnel des véhicules, au déploiement des VE, etc.

En 2023, les partenaires d'Europcar Mobility Group UK ont équipé près de 850 véhicules aux commandes manuelles.



L'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 des personnes handicapées physiques dans la société, d'améliorer leur qualité de vie et de développer des projets dans les domaines suivants : Connaissance, intégration sociale et 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 une aide directe (services et équipements) pour l'organisation d'événements inclusifs, et en rendant les loisirs inclusifs en adaptant les sièges pour les passagers en fauteuil roulant.



La Starlight Children's Foundation est l'organisme caritatif pour enfants le plus important d'Australie ; elle est reconnue comme faisant partie intégrante du système de santé. Elle travaille en partenariat avec des professionnels de santé pour apporter le plaisir, la joie et le rire qui sont essentiels à la santé et au bien-être des enfants malades. Elle propose une série de programmes et de services visant à atténuer le stress des enfants hospitalisés, en leur offrant des moments de joie, de distraction et de réconfort.

Depuis 2016, Europcar Mobility Group Australia a formé un partenariat avec la Fondation Starlight pour l'enfance (Starlight), en tant que fournisseur officiel de location de voitures de l'organisation caritative. Ce partenariat permet d'offrir des locations à prix réduit aux Wish Families et des véhicules de la marque EC Starlight : Le véhicule co-brandé assure le transport quotidien des enfants malades et constitue un moyen de transport sûr pour ces familles.

En outre, Europcar dispose de son propre code QR que les clients et les collaborateurs peuvent utiliser pour faire un don directement en le scannant sur leur appareil.

La marque propose des tarifs réduits exclusifs pour les Wish Families, des tarifs fixes exclusifs pour les clients de grande valeur et continue d'utiliser un véhicule Europcar Starlight sous contrat.

L'engagement du personnel joue également un rôle important dans le partenariat, les membres de l'équipe ayant la possibilité de participer à des activités de collecte de fonds et de bénévolat.



Au Royaume-Uni, la fondation Matt Hampson inspire et soutient les jeunes gravement blessés dans le cadre du sport. Elle propose une physiothérapie experte et un entraînement personnel spécialisé. Le centre « Get Busy Living » de la Fondation offre un soutien holistique qui est essentiel pour aider les personnes à surmonter les défis mentaux et physiques, avec une salle de sport ultramoderne, un entraînement personnel spécialisé dans le handicap et des physiothérapeutes très expérimentés. Elle vise également à aider les personnes gravement blessées dans le cadre d'un sport, ainsi que leurs familles, par le biais d'un réseau de soutien partageant les connaissances et l'expérience.

Europcar Mobility Group UK s'est associé à la Fondation Matt Hampson, dans le but d'aider les jeunes sportifs ayant subi de graves blessures dans le cadre de leurs activités sportives. La Fondation est principalement soutenue par Europcar Mobility Group UK via la fourniture de véhicules adaptés, un à la fois.



Rêves de Gosse est une association à but non lucratif dont l'objectif est de changer le regard sur le handicap et de promouvoir l'acceptation des différences en réunissant des enfants ordinaires et extraordinaires autour d'un projet commun.

Pour la huitième année consécutive, Europcar Mobility Group France a fourni des véhicules pour l'organisation du Tour de France des Rêves de Gosse, et était présent sur les étapes pour rencontrer les enfants et contribuer à cet événement.

« Commit Together - Play your part » avec Wenabi

Europcar Mobility Group souhaite faire avancer les choses en matière de solidarité et de citoyenneté.

Pour ce faire, le Groupe a lancé fin 2023 un programme pilote - « Commit Together - Play your Part ! » - pour permettre aux collaborateurs de jouer un rôle plus important en matière de RSE et de s'impliquer dans des actions de solidarité.

Le programme s'appuie sur une plateforme <https://commit-together.wenabi.com/>, où les collaborateurs peuvent choisir l'organisation à but non lucratif qu'ils souhaitent soutenir ou pour laquelle ils souhaitent faire du bénévolat, parmi une sélection d'associations centralisées par notre partenaire Wenabi.

Il permet aux collaborateurs de faire du bénévolat pour une association pendant leurs heures de travail, ou sur leur temps personnel s'ils le souhaitent, en équipe ou individuellement.

Le pilote continuera à être déployé en France (siège et activités du Groupe en France) au cours du premier semestre 2024, puis il sera proposé de l'étendre au Royaume-Uni et à l'Irlande ainsi qu'à la péninsule Ibérique avant la fin de l'année 2024.

Accueil **Trouver une activité** Tableau de bord Administration  EMG en France - Siè...   LG

Trouver une activité

 Découvrez dès maintenant les initiatives disponibles et lancez-vous ! 

Toutes les activités

 Mettre en œuvre une initiative

 Relever un défi

 Recherche

 Localisation

Organisation ▾

Cause ▾

Quand ▾

Pré-requis ▾

☐ A distance



**Missions d'équipes associatives**

Voir

**Droits des femmes et égalité des sexes !**

Voir

**Agir pour l'environnement**

Voir

818 activités disponibles  Créer une alerte

ASSURÉ PAR
wenabi

4. Être un employeur responsable



4.1. LES CONVICTIONS DU GROUPE EN MATIÈRE DE RESPONSABILITÉ SOCIALE

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

Ces trois piliers sont les fondements sur lesquels repose et se concentre la responsabilité du Groupe en tant qu'employeur, tout en intégrant au fil de l'eau les grandes mutations sociétales impactant la sphère du travail.

TEMPS FORTS 2023

- Collaboration entre les pays pour partager et développer les programmes de santé et de sécurité les plus pertinents et les plus efficaces,
- Amélioration de l'expérience de développement de nos collaborateurs grâce à notre plateforme d'apprentissage collaboratif : 70 modules de formation en ligne créés en interne par les collaborateurs,
- Poursuite du programme de mentorat dans tous les pays afin de soutenir les femmes dans leur carrière,
- Lancement de la deuxième enquête mondiale d'opinion des équipes : « Speak Up ! ». Excellent taux de participation de 80 %.

4.2. LES ACTIONS DU GROUPE EN MATIÈRE DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

4.2.1. Mettre en œuvre une gestion dynamique des ressources humaines

Par le biais de filiales détenues directement, Europcar Mobility Group est présent dans 13 pays européens (Allemagne, Australie, Belgique, Danemark, Espagne, Etats-Unis, Finlande, France, Irlande, Italie, Luxembourg, Norvège, Nouvelle-Zélande, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni).

Au 31 décembre 2023, le Groupe comptait 8 804 collaborateurs (permanents et non permanents) travaillant dans ses 16 filiales (à savoir les « Filiales Pays »).

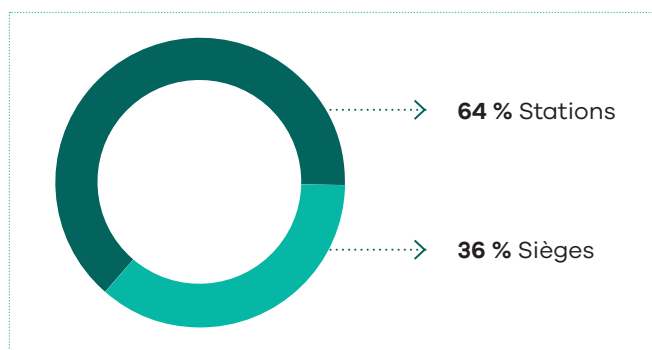
La main-d'œuvre d'Europcar Mobility Group est **principalement concentrée dans les stations** (représentant environ deux tiers de sa main-d'œuvre), situées dans les gares, les aéroports et les principaux centres urbains.

La légende suivante s'applique aux tableaux et graphiques ci-dessous :

Répartition des effectifs sièges/centres de location

Effectifs au 31 décembre 2023

Employés permanents uniquement



Répartition des effectifs entre permanents et non permanents

Effectifs au 31 décembre et organisation du travail (chiffres clés 2023)

Au 31 décembre 2023, **95 % des 8 804 collaborateurs étaient employés de manière permanente** (avec un contrat à durée indéterminée ou similaire) et **5 % étaient non permanents** (avec un contrat à durée déterminée ou similaire).

L'un des défis majeurs du Groupe en termes de gestion des effectifs est la saisonnalité annuelle et intra-hebdomadaire (semaine ouvrable versus week-end) de ses opérations, qui se traduit par des variations importantes de son activité et nécessite donc une gestion optimale de ses équipes.

Pour assurer une qualité de service élevée, gérer les flux de clients en haute saison ainsi que les variations de la flotte, Europcar Mobility Group a recours à une variété de contrats de travail (CDI + CDD + personnel saisonnier, etc.), ainsi qu'au travail à temps partiel.

	2023
Proportion de collaborateurs permanents à temps partiel*	11 %
Heures supplémentaires au cours de l'année (en heures)**	378 498
Total du personnel saisonnier	5 127

*Permanent uniquement **Permanent et non permanent

Le travail au sein du Groupe est organisé en fonction du contexte local et des besoins commerciaux des pays, dans le respect des réglementations locales et des conventions de l'Organisation internationale du travail.

Le Groupe cherche toujours à promouvoir de nouvelles formes d'organisation du temps de travail lorsque cela est possible, afin de rendre le travail plus flexible et d'améliorer la qualité de la vie au travail de ses collaborateurs. Plus précisément, des accords de télétravail pour les collaborateurs basés au siège ont été mis en place au cours des dernières années pour tous les sièges de toutes les Filiales Pays.

Répartition des effectifs entre managers et non-managers

Effectifs au 31 décembre 2023

Au 31 décembre 2023, **2 229 collaborateurs avaient le statut de « Manager »**, ce qui représente 27 % des **collaborateurs permanents** dans l'ensemble des sièges sociaux et des stations

	2023	
Managers	2 229	27 %
Non-managers	6 156	73 %

4.2.2. Développer une politique sociale propice au dialogue

La politique sociale d'Europcar Mobility Group repose sur trois piliers : un dialogue social constructif, une attention constante à la santé et à la sécurité des collaborateurs, une rémunération adéquate par rapport à la contribution et aux performances.

En raison de sa présence internationale, le Groupe doit se conformer à un large éventail de lois locales sur le travail. Celles-ci sont souvent plus strictes que les directives de l'Organisation internationale du travail, auxquelles le Groupe se conforme. Cet engagement a été réaffirmé fin 2016 avec la publication du Code d'éthique et d'Engagements du Groupe.

Cette année, à l'exception de quelques cas individuels, le Groupe n'a été sanctionné pour des infractions au droit du travail dans aucun des pays où il opère.

Relations de travail

Les relations de travail au sein d'Europcar Mobility Group sont entretenues grâce à un dialogue constant entre les équipes de direction, les collaborateurs et les organes de représentation des collaborateurs.

Dans chaque pays disposant d'un cadre juridique pour les relations avec les collaborateurs, Europcar Mobility Group se conforme à la législation et aux réglementations locales. C'est le cas, par exemple, en Allemagne, en France, en Espagne, en Italie, en Belgique et au Danemark, où les relations de travail sont organisées par le biais d'organes de représentation des travailleurs ou de comités d'entreprise.

Lorsqu'il n'est pas réglementé, le dialogue social est géré avec la direction locale par l'organisation de réunions d'équipe régulières, de conférences, d'enquêtes auprès des collaborateurs ou de bulletins d'information hebdomadaires/mensuels.

Au 31 décembre 2023, 10 de nos 16 Filiales Pays, correspondant à 73 % des collaborateurs permanents et non permanents du Groupe, étaient représentées par de telles instances.

Dans les pays européens, le dialogue social concernant les projets transnationaux est assuré par un comité d'entreprise européen (CEE). Seuls les pays membres de l'UE ayant un certain nombre de collaborateurs peuvent avoir un ou plusieurs représentants au sein de ce Conseil, en fonction de l'effectif. En 2023, le comité d'entreprise européen s'est réuni quatre fois.

Au 31 décembre 2023, 5 870 collaborateurs, soit 67 % des collaborateurs permanents et non permanents du Groupe, étaient couverts par ces conventions collectives.

Le Comité d'entreprise européen est un comité chargé de fournir des informations et parfois de demander une consultation des représentants des collaborateurs, mais il ne s'agit pas d'un lieu de négociation. La négociation des accords sociaux continue de se faire au niveau local. Ils couvrent notamment les sujets suivants :

- le temps de travail (congés, télétravail, réduction du temps de travail, etc.) ;
- la rémunération, l'épargne et les autres avantages (qualité de vie au travail : nourriture, chèques-repas, réductions) ;
- l'égalité des sexes sur le lieu de travail ;
- la santé et la sécurité.

Politique de santé et de sécurité

Le Groupe s'engage à protéger la santé et la sécurité de ses collaborateurs partout où il opère, et à maintenir des taux de fréquence et de gravité des accidents du travail faibles.

Dans toutes ses Filiales Pays, le Groupe se conforme aux lois et réglementations locales en matière de santé et de sécurité au travail et a créé des comités spécialisés lorsque cela s'avère nécessaire.

Accidents du travail et absentéisme Employés permanents et non permanents	2023
Nombre d'accidents du travail	219
Nombre de jours d'arrêt de travail pour cause d'accidents du travail	4 405
Nombre d'accidents du travail mortels dans l'année	0
Taux de fréquence des accidents du travail*	14,29
Taux de gravité des accidents du travail**	0,29
Taux d'absentéisme	6,74 %

* Il s'agit du nombre d'accidents pour 1 000 000 d'heures travaillées.

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

Si ses activités ne donnent a priori lieu à aucune maladie professionnelle particulière, Europcar Mobility Group est néanmoins conscient des risques potentiels de santé/sécurité et des éventuels facteurs de pénibilité au travail auxquels ses collaborateurs pourraient être exposés, quels que soient leurs profils (risques psycho-sociaux, troubles musculo-squelettiques, froid, bruit, etc.).

En 2023, Europcar Mobility Group a renforcé ses pratiques en matière de santé et de sécurité en mettant en place une politique mondiale et des lignes directrices sur les bonnes pratiques de gestion, afin de garantir que la santé et la sécurité sont intégrées dans nos systèmes de gestion de manière cohérente partout dans le Groupe.

L'approche est basée sur cinq thèmes clés : le leadership, la formation, le contrôle des performances, la gestion des risques et l'analyse des événements, qui sont les cinq domaines de performance de la santé et de la sécurité au travail (SST).

Sur la base de ces lignes directrices, tous les pays procèdent à des auto-évaluations afin de définir un plan d'action d'amélioration. Au niveau du Groupe, les meilleures pratiques sont partagées entre les pays par l'intermédiaire des réunions mensuelles des comités SST du Groupe.

Afin d'anticiper et d'atténuer les facteurs de risque, le Groupe a introduit le port obligatoire d'équipements de protection individuelle dans les stations et a mis en œuvre les mesures et procédures réglementaires, normatives et/ou proactives énumérées ci-dessous :

- mesures réglementaires : le Groupe se conforme à l'obligation d'organiser des comités ou d'autres structures dédiées (fréquence des réunions, reporting et partage des données, etc.). Les filiales du Groupe qui sont soumises à ces exigences doivent également tenir à jour un « document unique d'évaluation des risques » qui comprend un inventaire, les détails de l'évaluation et les mesures prises pour atténuer les risques potentiels associés à ses activités ;
- les mesures normatives et les organismes tiers : lorsqu'elles ne sont pas régies par la réglementation locale, Europcar Mobility Group a mis en place, selon les pays, des procédures de certification ou des partenariats avec des organismes tiers pour définir ses politiques en matière de santé et de sécurité.
Par exemple, Europcar Mobility Group Spain a opté pour la certification ISO 45001 (norme ISO pour les systèmes de gestion de la santé et de la sécurité au travail), tandis qu'Europcar Mobility Group Portugal fait appel à une organisation spécialisée pour évaluer les risques, veiller au respect des exigences en matière d'espace de travail et sensibiliser les collaborateurs ;
- des mesures proactives : dans les autres Filiales Pays du Groupe, des procédures spécifiques ont été mises en place pour évaluer, analyser et atténuer les risques en matière de santé et de sécurité au travail. Au Royaume-Uni, par exemple, les procédures sont documentées et diffusées dans un « 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 effectuées et une formation est dispensée à tous les collaborateurs lorsqu'ils rejoignent l'entreprise.

Des initiatives locales ont également été lancées, comme le maintien d'une cellule de soutien psychologique pour les collaborateurs du siège du Groupe et de la France, et l'accès à une plateforme de télémedecine pour des visites virtuelles avec des médecins.

Enfin, le Groupe développe des initiatives qui soutiennent la promotion de l'activité physique et du sport. Le siège à Paris donne accès à des installations sportives et à des douches à tarifs très bas. Un parking sécurisé est également disponible pour les cyclistes qui se rendent au travail, ainsi que des douches.

Politique de rémunération et sécurité sociale

Europcar Mobility Group a structuré sa politique de rémunération conformément aux réglementations locales et aux conventions collectives en vigueur dans chaque Filiale Pays, en fondant la rémunération sur les conditions du marché de l'emploi local. Le cas échéant, le Groupe offre également à ses collaborateurs un programme de rémunération basé sur la performance individuelle et celle du Groupe.

La politique de rémunération en place comprend une composante fixe et, le cas échéant, une composante variable - indexée sur les performances individuelles mensuelles, trimestrielles et annuelles en fonction du pays et du poste - ainsi qu'une composante de rémunération du Groupe basée sur les performances du Groupe.

En 2023, les salaires et primes versés s'élèvent à 416,2 millions d'euros.

Europcar Mobility Group respecte systématiquement toutes les réglementations et obligations locales, ainsi que les accords internes et collectifs en matière de couverture sociale, quels que soient les critères d'attribution locaux (âge, ancienneté, type de contrat, etc.). Chaque fois que la loi l'exige, le Groupe propose à ses collaborateurs des solutions qui correspondent à minima aux exigences légales, et si possible les dépassent, afin de promouvoir la loyauté de ses collaborateurs.

4.2.3. Faire de la diversité un moteur de la performance du Groupe

Europcar Mobility Group a fait de la diversité de ses effectifs - sans distinction de sexe, d'âge, d'origine, de handicap ou d'orientation sexuelle - l'un de ses principaux atouts.

Une série de principes fondamentaux structurent l'approche du Groupe en matière de diversité :

- Notre Code d'éthique et d'engagements définit les pratiques professionnelles attendues de toutes les parties prenantes du Groupe ; l'un des objectifs clés de ces pratiques étant de promouvoir à l'égalité des chances pour tous ;
- Europcar Mobility Group est également 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 ;
- En 2005, le Groupe a signé le Pacte mondial des Nations Unies, l'une des principales initiatives internationales visant à promouvoir l'engagement en faveur des droits de l'homme, des normes internationales du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption. Quatre de ses dix principes fondamentaux font référence aux normes internationales du travail, y compris un engagement spécifique à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi.

Pour mettre en œuvre ces engagements et ces principes, Europcar Mobility Group a développé des programmes et des initiatives spécifiques.

Égalité entre hommes et femmes

Europcar Mobility Group est très attentif à l'égalité au sein de ses équipes et veille à l'accessibilité des emplois aux femmes comme aux hommes, tant au moment du recrutement qu'au cours de leur carrière au sein du Groupe.

Cet engagement est affirmé et communiqué dans le Code d'Éthique et d'Engagements du Groupe, qui rappelle que le genre ne peut en aucun cas être un critère de sélection, de promotion ou de rémunération au sein d'Europcar Mobility Group.

Répartition par sexe Effectifs au 31 décembre 2023	2023	
Hommes**	5 112	58 %
Femmes**	3 692	42 %
Hommes cadres*	1 302	58 %
Femmes cadres*	927	42 %
Femmes dans les 145 postes les plus élevés	42	29 %
Hommes au Conseil de surveillance	5	83 %
Femmes au Conseil de surveillance	1	17 %
Hommes au Comité exécutif du Groupe	8	80 %
Femmes au Comité exécutif du Groupe	2	20 %

*Permanent uniquement

**Permanent et non permanent

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

Réseau WeMob



Le réseau diversité et inclusion d'Europcar Mobility Group (WeMob pour « We are Mobilized for diversity and inclusion ») a été créé en avril 2019. Son objectif principal est de sensibiliser les collaborateurs du Groupe aux questions d'égalité entre hommes et femmes, de renforcer l'autonomie des femmes et, dans une plus large mesure, de favoriser la diversité et l'inclusion.

WeMob déploie un certain nombre d'initiatives dans les Filiales Pays du Groupe (ex : conférences, rencontres visant à étendre les réseaux professionnels...) dont un programme de mentorat spécialement conçu pour les personnes qui ont besoin d'être guidées dans leur vie professionnelle pour gagner en confiance et oser davantage.

En 2023, les membres du réseau Wemob ont encadré 69 collaborateurs (53 femmes et 16 hommes) dans 10 des Filiales Pays. Il s'agit de la quatrième année consécutive, avec une augmentation significative du nombre de mentorés (52 en 2022).

Tous les mentors étaient des bénévoles occupant des postes de direction. Tout au long de l'année, les mentors aident les mentorés dans leur développement personnel : ils les aident à trouver leurs points forts, à reconnaître leurs réussites et les encouragent à être plus proactifs pour établir des relations de travail plus constructives. Cela leur permet aussi de se constituer un réseau, communiquer davantage, et sortir de leur zone de confort.

Les femmes dans les organes de direction

150 senior managers au niveau du Groupe et des pays ont été formés à la diversité en 2021. En 2022, cette initiative a été prolongée : 329 managers en 2022 et 364 en 2023 ont suivi cette formation. Ce programme s'appuie sur cinq modules de formation en ligne :

- introduction à la diversité, à l'inclusion et à l'équité ;
- les premiers pas vers un lieu de travail diversifié, inclusif et équitable ;
- la lutte contre les préjugés inconscients sur le lieu de travail ;
- comprendre les préjugés sexistes ;
- combler le fossé entre les hommes et les femmes en tant que manager.

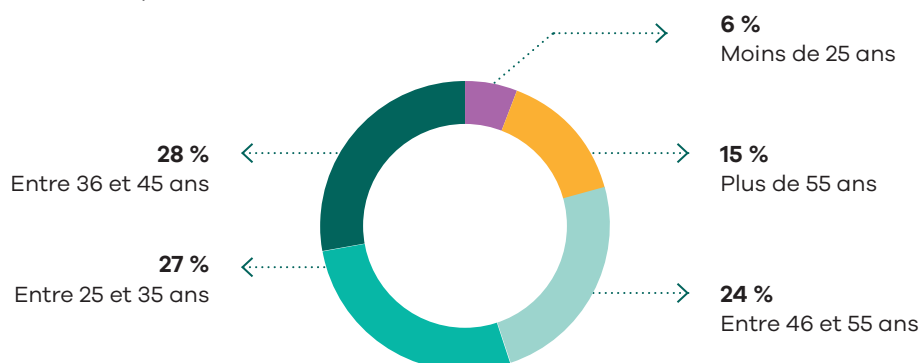
Diversité des profils des collaborateurs

Au-delà de la diversité des genres, Europcar Mobility Group est convaincu que la prise en compte de toutes les sources de diversité est un facteur clé de succès, dans la mesure où elle reflète la diversité de nos clients.

Répartition des effectifs par âge

Effectifs physiques au 31 décembre 2023

Collaborateurs permanents uniquement



Handicap

Au 31 décembre 2023, le nombre de collaborateurs en situation de handicap représentait 1,2 % de l'effectif total du Groupe ; ce qui met en exergue la marge de progression significative dont dispose le Groupe.

Lutte contre la discrimination

Partout où il opère, Europcar Mobility Group se conforme aux lois et réglementations locales pour lutter contre la discrimination et 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 en matière de non-discrimination et mettent en œuvre des plans d'action appropriés.

La plupart du temps, les plans d'action des pays (par ex : États-Unis, Royaume-Uni, Espagne, Australie et Nouvelle-Zélande) s'appuient sur les modules de formation dédiés suivants : « Prévention de la discrimination, du harcèlement et de l'intimidation » et « Formation à la diversité ».

Enfin, au niveau du Groupe, un référent anti-harcèlement a été nommé fin 2019 pour traiter les questions liées à ce sujet.

4.2.4. Attirer les talents, les développer et soutenir les parcours professionnels des collaborateurs

Europcar Mobility Group considère que l'attraction et la gestion des talents sont des facteurs clés de performance pour maintenir ses capacités d'innovation et la qualité de ses services. En 2023, **2 712 collaborateurs ont rejoint le Groupe**.

Embauches et départs au cours de l'année Collaborateurs permanents et non permanents	2023
Embauches	2 712
Nombre de départs à l'initiative de l'employé	1 643
Nombre de départs à l'initiative de l'employeur	852
Nombre de départs pour d'autres raisons (fin de contrat, retraite)	317
Mobilité interne	821

Gestion des performances et de l'évolution professionnelle

Le Groupe entend accompagner ses collaborateurs tout au long de leur carrière et offrir à chacun d'entre eux la possibilité de développer ses compétences grâce à des opportunités professionnelles et des politiques de formation dynamiques et adaptées à leurs besoins.

En 2022, l'utilisation de l'outil digital de gestion des entretiens de performance et d'évolution professionnelle a été étendue à tous les collaborateurs du siège et, concernant la France, à tous les collaborateurs. En 2023, le taux de réalisation des évaluations des performances est d'environ 96 %.

En 2023, le Groupe a lancé une campagne de performance dans tous les pays, afin d'offrir de nouveaux outils de développement aux managers et aux collaborateurs : formation en direct, formation en ligne et conseils rapides.

Un effort particulier est également fait dans le domaine de la formation. Afin d'atteindre le plus grand nombre de personnes possible, Europcar Mobility Group a mis en place en 2022 une plateforme LCMS (Learning and Content Management System), qui est progressivement déployée dans l'ensemble du Groupe. Tous les collaborateurs ont leur propre licence d'accès.

Europcar Mobility Group a choisi la plateforme 360 Learning, notamment pour sa capacité à permettre à tout collaborateur souhaitant transmettre ses connaissances, quel que soit son poste ou son niveau, de créer son ou ses propres modules de formation même s'il n'a aucune expertise dans la création de supports de formations en ligne.

Formations réalisées au cours de l'année	2023
Nombre de collaborateurs ayant suivi une formation*	8 285
Proportion de collaborateurs ayant suivi une formation*	94 %
Nombre d'heures de formation*	120 701
Nombre de collaborateurs formés parmi l'effectif saisonnier	5 553
Nombre d'heures de formation pour l'effectif saisonnier	49 494
Nombre total d'apprentis et de stagiaires	232
Nombre d'apprentis et de stagiaires recrutés au cours de l'année suivant leur apprentissage/stage	14

*Permanent et non permanent

4.2.5. Mesurer 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. Dans cette perspective, l'écoute des collaborateurs est absolument essentielle.

En 2023, le Groupe a lancé la deuxième édition de son enquête mondiale sur l'opinion des équipes : Speak up !

Plus de 7 300 de nos collaborateurs ont participé à l'enquête et ont exprimé leur point de vue. Et 69 % d'entre eux ont également écrit au moins un commentaire, ce qui donne un total de 10 600 commentaires !

Ce taux de participation (80 %) ainsi que ce niveau de contribution, comprenant de nombreux commentaires et de suggestions, parlent d'eux-mêmes : ils démontrent le sentiment d'appartenance de nos collaborateurs et leur volonté de participer à l'amélioration continue du Groupe.

Comme l'année dernière, les cadres dirigeants et les managers vont analyser les sujets prioritaires qui appellent une attention particulière et définir les plans d'action qui seront mis en oeuvre en 2024.



5. Agir pour l'environnement



5.1. LES CONVICTIONS DU GROUPE EN MATIÈRE DE RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

De par la nature même de ses activités, notre Groupe contribue aux problèmes mondiaux d'émissions de carbone et de pollution de l'air. Mais il peut aussi faire partie de la solution. Chez Europcar Mobility Group, nous pensons que la mobilité partagée est un élément essentiel de la solution dont le monde a besoin. En effet, le principe même de la location de véhicules est de partager un actif avec plusieurs personnes, ce qui contribue finalement à diminuer le nombre de voitures sur les routes et dans les rues.

Aujourd'hui, le Groupe souhaite conduire le changement vers une mobilité plus durable et partagée, conformément à sa raison d'être : **«We help to change the way you move»**.

Cela signifie offrir des alternatives de plus en plus attractives à la possession d'un véhicule, que ce soit pour une heure, un jour, une semaine ou plus, grâce à l'expansion de nos services de location de voitures, d'autopartage et d'abonnement automobile. Mais il s'agit aussi de réduire l'empreinte carbone du Groupe, notamment en prenant des engagements forts sur le scope 3, en rendant les véhicules électriques accessibles à des milliers de clients particuliers et professionnels.

5.2. LES ACTIONS DU GROUPE EN MATIÈRE DE LA RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

5.2.1. Nos objectifs de réduction des émissions de carbone approuvés par SBTi

En 2019, Europcar Mobility Group a rejoint l'initiative Science-Based Targets* afin d'identifier des objectifs de réduction de notre empreinte carbone qui nous permettraient de respecter le cadre de l'Accord de Paris et de contribuer, à notre échelle, à limiter le réchauffement climatique à 1,5°C.

En 2022, SBTi a validé les deux objectifs de réduction des émissions de carbone soumis par le Groupe, fixant ainsi notre engagement pour les années à venir :

Scopes 1&2

-46,2 %
entre 2019 et 2030

Aligné sur un scénario de 1,5°C

Scope 3

-27,5 %
entre 2019 et 2030

Aligné sur un scénario nettement inférieur à 2°C

* L'initiative SBTi (Science Based Targets Initiative) est une collaboration entre le CDP (Carbon Disclosure Project), le Pacte mondial des Nations unies, le World Resources Institute (WRI) et le Fonds mondial pour la nature (WWF). Plus de 8 000 entreprises ont rejoint l'initiative afin de fixer leurs objectifs climatiques fondés sur des données scientifiques. Le SBTi développe des méthodologies et des cadres pour différentes industries, les aidant à contribuer à la réduction des émissions de carbone dans le cadre d'un effort global pour limiter le réchauffement de la planète.



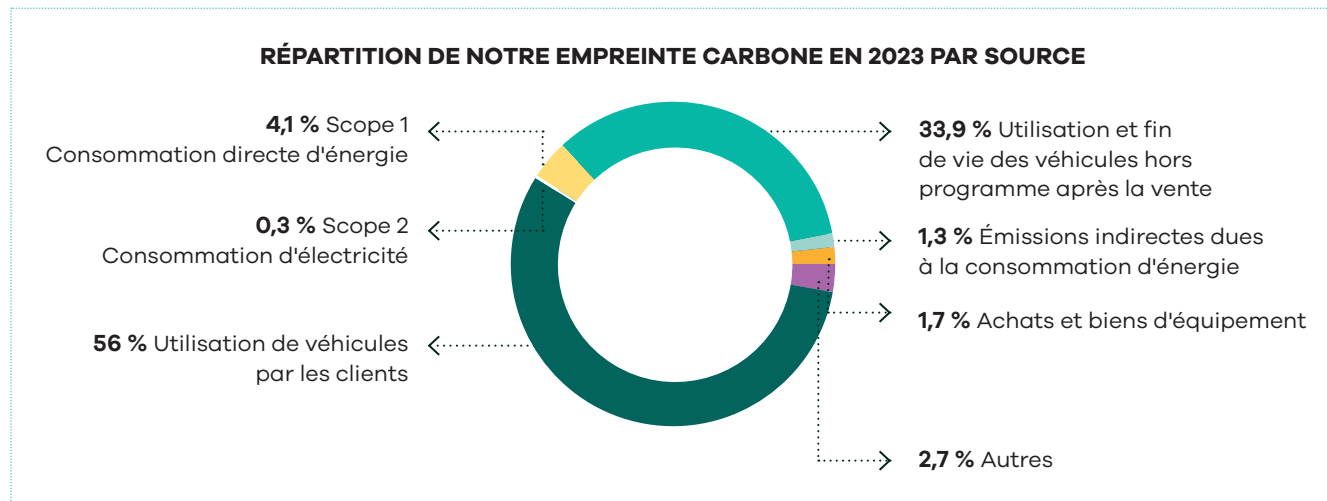
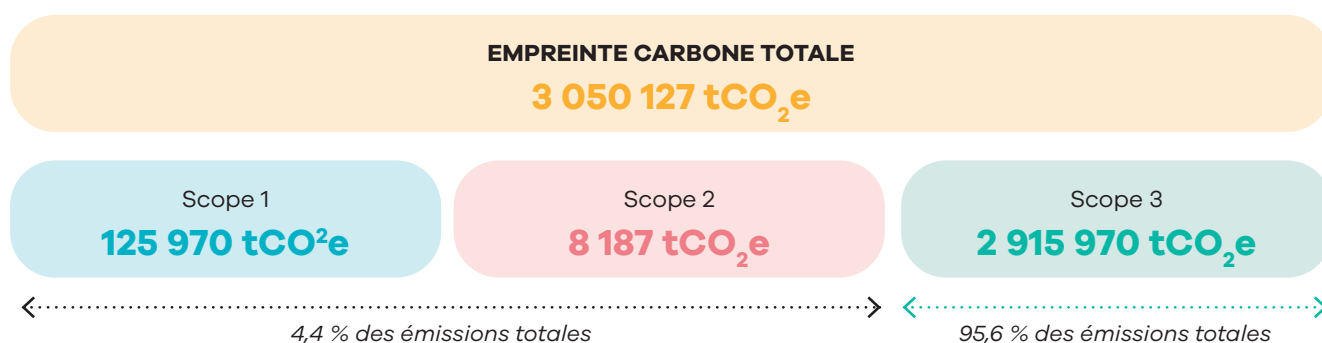
5.2.2. Notre empreinte carbone en 2023

Le suivi annuel de notre empreinte carbone est bien-sûr essentiel, non seulement pour mesurer notre impact, mais aussi pour contrôler et ajuster nos efforts en vue d'atteindre notre objectif pour 2030. Grâce à une organisation et à un processus de reporting complets, nous calculons notre empreinte carbone dans les trois scopes :

- **Scope 1** : émissions liées à la consommation directe d'énergie (carburant, gaz naturel)
- **Scope 2** : émissions liées à la consommation d'électricité et de chaleur
- **Scope 3** : émissions indirectes principalement liées à l'utilisation des véhicules par les clients et les achats

Empreinte carbone d'Europcar Mobility Group en 2023

En incluant les États-Unis



La majeure partie de notre empreinte carbone est liée à notre flotte et à son utilisation pendant la période de possession par Europcar Mobility Group et après sa vente pour les véhicules « hors programme », ce qui représente 92 % des émissions totales de GES du Groupe. Notre flotte (approvisionnement et gestion de la flotte) est par conséquent notre principal levier dans notre stratégie de réduction de nos émissions de carbone.

Évolution de l'empreinte carbone d'Europcar Mobility Group

Hors États-Unis

	Base 2019	2022	2023	Variation vs. 2022	Variation vs. 2019	Objectif SBTi pour 2030
Scope 1	119 604	61 446	55 735	-9,3 %	-53,4 %	
Scope 2	7 572	4 809	6 072	26 %	-19,8 %	
Scopes 1 et 2	127 176	66 255	61 807	-7 %	-51,4 %	-46,2 %
Scope 3	3 090 035	2 413 666	2 344 508	-3 %	-24,1 %	-27,5 %
Total	3 217 211	2 479 921	2 406 315	-3 %	-25,2 %	

NB : La filiale américaine n'est pas intégrée dans le suivi de nos objectifs de réduction des émissions de carbone car elle a rejoint le Groupe fin 2019. L'année 2020 a été très impactée par la pandémie dans notre industrie, et le travail sur l'intégration progressive et la fiabilité des données des États-Unis a commencé en 2021. Nous avons choisi de conserver une approche isopérimétrique dans le calcul de l'évolution de notre empreinte carbone.

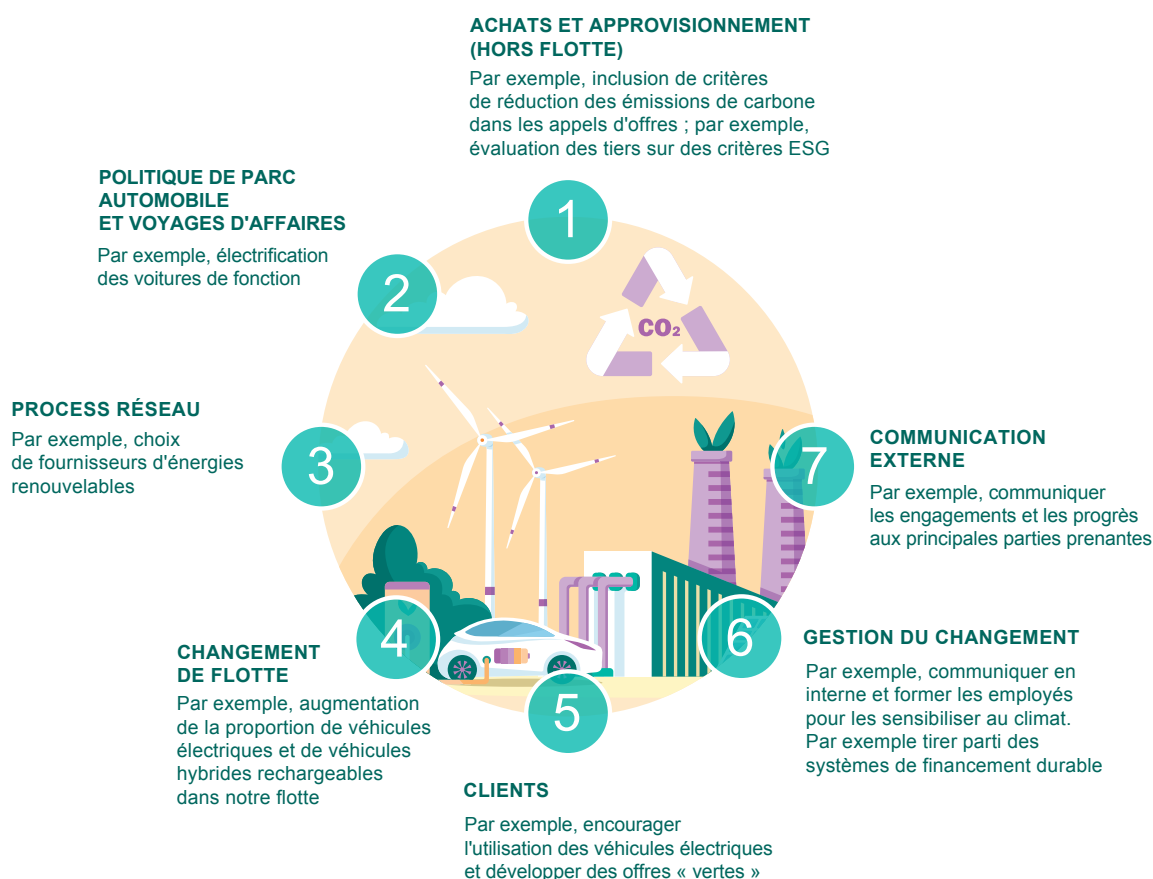
Les résultats du calcul de notre empreinte carbone pour 2023 (hors États-Unis) montrent une légère diminution par rapport à 2022. La principale explication de cette baisse est liée à l'électrification de notre flotte. Pour plus de détails, veuillez vous référer à la section 5.2.3.

Le détail complet des résultats de notre empreinte carbone se trouve à l'annexe 1.

5.2.3. Lancer un plan global de réduction des émissions de carbone

Après avoir adhéré à l'initiative Science Based Targets en 2019 et soumis ses objectifs de réduction des émissions pour 2030 en 2021, le Groupe a défini et lancé un plan systémique de réduction des émissions de carbone.

Le plan comprend les principaux leviers de réduction des émissions de carbone pour l'entreprise, complétés par des axes de travail pour la gestion du changement.



1. Achats et approvisionnement

Pour atteindre les objectifs 2030, il est essentiel de veiller à ce que les relations commerciales du Groupe avec ses fournisseurs et partenaires soient conformes aux efforts de réduction des émissions de carbone du Groupe.

À cette fin, le Groupe utilise un outil d'évaluation de ses fournisseurs et partenaires dans lequel un module ESG a été développé. Ce module est alimenté par la base de données EcoVadis. L'évaluation des fournisseurs et partenaires considérés par le Groupe comme présentant des risques élevés et moyens du point de vue ESG est systématique et prise en charge par la fonction Achats. Au-delà de l'évaluation initiale, l'objectif est d'aider les fournisseurs à gérer leur performance ESG tout au long de leur relation commerciale avec le Groupe.

En outre, la fonction Achats et ses responsables tendent à inclure des critères de réduction des émissions de carbone dans les appels d'offres.

2. Politique de parc automobile et voyages d'affaires

Notre Groupe considère que les collaborateurs doivent « joindre le geste à la parole » lorsqu'il s'agit de réduire les émissions de carbone et d'encourager la mobilité durable.

Dans cette optique, les voitures de fonction proposées à nos collaborateurs sont de plus en plus des véhicules hybrides, hybrides rechargeables ou électriques. Tous les cadres disposant d'une voiture de fonction dans leur package de rémunération sont encouragés à opter pour un véhicule à faible taux d'émission. Certaines initiatives ont été mises en œuvre pour encourager l'utilisation de véhicules électriques ou hybrides. A titre d'exemple :

- En Allemagne, tous les collaborateurs ayant droit à une voiture de société ont été invités à conduire un véhicule thermique pendant un maximum de 31 jours entre le 1er août 2023 et la fin de l'année. Le reste du temps, il fallait rouler sur une batterie électrique. Le parc automobile de la société est équipé des moteurs les plus récents et les plus économes en carburant.
- Au Royaume-Uni, un partenariat avec CBVC Vehicle Management a été mis en place pour encourager les collaborateurs disposant d'une voiture de fonction à passer à l'électrique. En 2023, l'adoption de ce programme était forte, 90 % des véhicules d'entreprise étant désormais des EV.

3. Process réseau

Le Groupe s'efforce, dans l'ensemble de son réseau, de limiter l'impact de certains process opérationnels qui sont par définition émetteurs de carbone. Par exemple : les déplacements de véhicules non générateurs de recettes ; les déplacements liés au nettoyage des véhicules ou tout autre déplacement lié à l'exploitation de la station.

Dans plusieurs pays, comme le Royaume-Uni, les déplacements internes des véhicules sont effectués dans la mesure du possible à l'aide de véhicules électriques.

Dans plusieurs pays également, le programme « Quick Turnaround » est déployé afin de laver les véhicules sans eau ni déplacement. Ce programme permet non seulement d'économiser l'eau et d'optimiser la préparation des véhicules, mais aussi d'éviter le déplacement des véhicules. Cela permet de réduire la consommation interne de carburant. Pour plus d'informations sur le programme « Quick Turnaround », veuillez vous référer à la section 5.2.4.

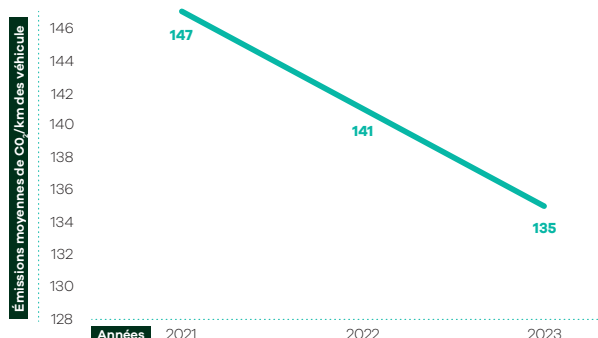
Enfin, bien que notre principale source d'émissions de gaz à effet de serre soit la consommation de carburant (en interne et par nos clients), le Groupe cherche également à augmenter la proportion d'énergie renouvelable qu'il utilise et l'efficacité énergétique dans l'ensemble du réseau. Pour plus d'informations sur l'utilisation de nos ressources, veuillez vous référer à la section 5.2.4.

4. Renouvellement de la flotte

L'utilisation de nos véhicules représentant plus de 90 % de l'empreinte carbone totale, notre flotte est clairement notre principal levier de réduction d'émissions de carbone.

Depuis fin 2019, notre Groupe déploie son programme « One Sustainable Fleet », qui vise à augmenter la proportion de véhicules électrifiés au sein de notre flotte, tout en veillant à ce que les moteurs à combustion interne soient intégrés à notre flotte en respectant la norme la plus élevée possible en termes d'efficacité carbone (c'est-à-dire avec les véhicules les plus récents, répondant ainsi aux dernières normes en matière de consommation de carburant et d'émissions de gaz à effet de serre).

ÉVOLUTION DES ÉMISSIONS MOYENNES DE CO₂e PAR KILOMÈTRE DES VÉHICULES



Au 31 décembre 2023, les émissions moyennes de CO₂/km pour la flotte étaient de 135 g (contre 141 g en 2022), avec 120 g pour les voitures (cars) et 188 g pour les utilitaires (vans).

En 2023, la proportion de véhicules électriques et de véhicules hybrides rechargeables (émettant moins de 50gCO₂/km) est de :

- 10,7 % pour l'ensemble du périmètre du Groupe (vs. 5,34 % en 2022) ;
- 12 % dans le périmètre d'engagement défini dans le cadre du *Sustainability-Linked Bond* du Groupe (Allemagne, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France, Irlande, Italie, Luxembourg, Norvège, Portugal, Royaume-Uni)

Le programme « One Sustainable Fleet » ne se limite pas à l'approvisionnement et à l'achat de véhicules moins émetteurs de CO₂. Le programme comprend :

- des efforts pour former les collaborateurs du Groupe aux spécificités des véhicules électriques et hybrides rechargeables, afin qu'ils puissent faire des recommandations et donner des conseils aux clients (1 900 collaborateurs formés à fin 2023),
- l'équipement de nos stations en infrastructures de recharge.

L'un des principaux facteurs de réussite du programme est la capacité du Groupe à garantir à ses clients un réseau dense d'installations de recharge de véhicules électriques (EV) faciles à utiliser. C'est dans cette optique qu'Europcar Mobility Group s'est associé à 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 bornes de recharge intelligentes et faciles à utiliser, ainsi qu'un accès à la plateforme Business Hub de Shell Recharge Solutions pour la surveillance, la gestion et le contrôle de l'ensemble de l'infrastructure de recharge. De plus, avec Shell Recharge Solutions, les clients qui louent un véhicule électrique dans l'une des stations du Groupe reçoivent une carte de recharge qui leur donne accès au plus grand réseau de recharge en Europe (avec plus de 450 000 points de recharge).

Enfin, le programme « One Sustainable Fleet » amène également le Groupe à se positionner en faveur d'une collaboration avec le secteur public, afin de bénéficier du soutien de financements publics pour équiper son réseau de stations d'infrastructures de recharge. La location de véhicules est considérée par les organismes publics (États, villes, autorités locales) comme l'un des moyens de lever les obstacles à l'adoption de la mobilité électrique.

5. Clients

Notre Groupe est convaincu que la location de véhicules est un excellent moyen pour les clients de s'initier à la mobilité électrique. C'est pourquoi nous consacrons beaucoup d'efforts à la formation du personnel de nos stations, afin qu'il puisse promouvoir la mobilité électrique et aider les clients à en apprendre davantage à ce sujet.

Dans le même temps, nous nous engageons à développer des offres attractives comprenant un large choix de véhicules électriques. Par exemple, notre offre d'abonnement *myEuropcar* comprend des véhicules thermiques ainsi que les modèles les plus récents de véhicules électriques : à ce jour, plus de 25 % des clients *myEuropcar* ont opté pour un EV, et nous constatons une préférence croissante pour les véhicules électriques dans tous les pays.



6. Gestion du changement

Le Groupe considère que la réduction des émissions de carbone est une transition qui doit être accompagnée de leviers d'accompagnement du changement.

• Finance durable

En septembre 2021, le Groupe a lancé un *Sustainability-Linked Bond* de 500 millions d'euros pour refinancer sa flotte sur la base de critères écologiques. Pour Europcar Mobility Group, parallèlement à la transformation du modèle d'entreprise du Groupe, l'utilisation d'instruments financiers durables constitue un puissant moteur d'engagement pour les parties prenantes internes et externes. L'objectif de cette émission obligataire est de gérer de manière proactive la dette liée à la flotte en relation avec le programme de titrisation de 1,7 milliard d'euros, qui a été refinancé en juin 2023. Cet objectif a été atteint sur la base de solides objectifs de performance et durables :

- la réduction progressive des émissions de la flotte de véhicules du Groupe, pour atteindre des émissions moyennes de 93 g CO₂/km pour les voitures et de 144 g CO₂/km pour les camions d'ici fin 2024 ;
- 20 % de véhicules verts (émissions moyennes inférieures à 50 g de CO₂/km) au sein de cette même flotte d'ici à la fin 2024.
- Le périmètre d'engagement du *Sustainability-Linked Bond* couvre les pays suivants : (Allemagne, Australie, Belgique, Danemark, Espagne, Etats-Unis, Finlande, France, Irlande, Italie, Luxembourg, Norvège, Nouvelle-Zélande, Pays-Bas, Portugal, 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 du *Sustainability-Linked Bond*, le Groupe suit activement les progrès accomplis, plus particulièrement dans le cadre de l'obligation (Allemagne, Australie, Belgique, Danemark, Espagne, Etats-Unis, Finlande, France, Irlande, Italie, Luxembourg, Norvège, Nouvelle-Zélande, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni).

• Formations - sensibilisation des collaborateurs aux questions climatiques

Outre la formation du personnel des stations aux spécificités des véhicules électriques et hybrides rechargeables (programme « One Sustainable Fleet »), le Groupe entend soutenir ses ambitions de réduction des émissions de carbone par la formation et la sensibilisation de ses collaborateurs aux enjeux climatiques.

Dans certains pays du Groupe, les collaborateurs bénéficient déjà de programmes de formation spécifiques mis en place par les fonctions RH et Communication des pays, avec le soutien des représentants RSE locaux : en Belgique, par exemple, tous les nouveaux collaborateurs sont sensibilisés aux questions environnementales lors de leur journée d'accueil. En Australie et en Nouvelle-Zélande, les collaborateurs reçoivent une formation en ligne via Europcar University ; en Italie, en Allemagne et en France, des outils sont disponibles sur les sites intranet locaux. Un guide de bonnes pratiques est également distribué aux collaborateurs de Goldcar pour les aider à mettre en œuvre des gestes simples au quotidien.

Les ateliers de la Fresque du Climat sont un autre outil de sensibilisation au changement climatique. En 2022, cette formation a été suivie par 113 collaborateurs, y compris les membres du comité exécutif du Groupe et les cadres supérieurs (Senior Leadership Team) du Groupe.

En 2023, cet atelier a été proposé à tous les collaborateurs du siège du Groupe. Nous avons atteint 72 % des collaborateurs formés (soit 276 personnes), ce qui démontre l'intérêt pour le changement climatique et son impact sur la vie professionnelle et privée quotidienne de nos collaborateurs. L'atelier a également été utilisé dans certains pays comme l'Allemagne et l'Irlande pour sensibiliser les collaborateurs.



7. Communication externe

Le Groupe communique régulièrement en interne mais aussi en externe sur l'évolution de ses notations ESG (communiqués de presse, réseaux sociaux). L'objectif est de mettre en évidence l'impact des efforts de chacun pour réduire les émissions de carbone.

5.2.4. Gérer nos ressources de manière responsable

Outre les questions liées aux émissions de gaz à effet de serre, le Groupe prend également des mesures pour réduire son empreinte environnementale directe, en particulier dans les stations, où cet impact est concentré. Trois aspects environnementaux sont particulièrement visés : la **consommation d'eau**, la **consommation d'énergie** et la **production et le traitement des déchets**.

Parallèlement, le Groupe a entrepris d'évaluer son impact sur la **biodiversité**.

Gestion de la consommation d'énergie

Europcar Mobility Group est pleinement conscient des questions soulevées par l'énergie qu'il consomme et les émissions de gaz à effet de serre qu'il génère, et cherche constamment à augmenter la part des énergies renouvelables dans sa consommation d'énergie globale.

	2023*
Énergie totale, hors carburants (MWh)	34 963
➤ Consommation d'énergie dans les stations	➤ 86 %
➤ Consommation d'énergie dans les sièges	➤ 14 %
Consommation interne de carburant (L)	23 072 897

* Tous les chiffres indiqués ci-dessus correspondent à la consommation interne directe du Groupe. Ils couvrent le champ d'application des Filiales Pays et n'incluent pas le réseau de franchises ou les fournisseurs (qui sont en dehors du champ d'application du rapport annuel sur la RSE).

• Utilisation d'électricité renouvelable

En 2023, le Groupe a consommé 34 963 MWh d'énergie dans les stations (86 %) et au siège (14 %). Une partie de la consommation d'électricité du Groupe provient de sources renouvelables, notamment en Irlande, en Allemagne et au Royaume-Uni. Le Groupe s'est engagé à augmenter la part d'électricité renouvelable utilisée dans toutes les Filiales Pays.

• Optimisation de la consommation d'énergie

Europcar Mobility Group souhaite également optimiser la consommation d'énergie au sein de son réseau en favorisant la mise en place de bonnes pratiques. Les stations font l'objet d'audits énergétiques réguliers, notamment lors de l'obtention ou du renouvellement de leurs certifications environnementales.

Dans le cadre de ce processus, Europcar Mobility Group UK a mis en place un programme de remplacement de l'éclairage par des LED sur 5 ans, qui avait été suspendu pendant la pandémie en 2020 et 2021. En 2022, ce programme a repris afin de remplacer les éclairages sur tous les sites. Cette initiative est également lancée par d'autres marques comme Goldcar, qui a également commencé à remplacer l'éclairage traditionnel par des LED dans ses stations. De nombreux sièges et stations réduisent également leur consommation d'énergie en éteignant les lumières en dehors des heures de travail et en installant des détecteurs de mouvement pour allumer et éteindre automatiquement les lumières. D'autres pays, dont la France et l'Irlande, passent à l'éclairage LED dans leurs stations et leurs bureaux.

D'autres initiatives sont mises en œuvre dans les pays afin de réduire la consommation d'énergie des installations. En Allemagne, en Espagne et au Portugal, par exemple, une politique a été définie pour éteindre systématiquement les équipements et les lumières pendant la nuit, ce qui permet de réaliser d'importantes économies d'énergie.

• Gestion du stockage des carburants

Le Groupe considère le stockage des carburants comme le principal facteur de risque pour l'environnement. Il porte une attention particulière à l'entretien de ses réservoirs et des systèmes d'alerte (détecteurs de fuites, alarmes) et à la formation de ses équipes à la prévention des fuites et à l'intervention en cas de déversement accidentel. Toutes les installations du Groupe sont conformes aux réglementations locales en matière de détention et d'exploitation de réservoirs de carburant. Le déploiement de la certification ISO 14001 - système de gestion environnementale - renforce également la prévention contre les risques de fuites et la formation du personnel en cas d'incident.

Au 31 décembre 2023, cinq Filiales Pays étaient certifiées ISO 14001 : Italie, Allemagne, Norvège, Espagne et Royaume-Uni. Europcar Mobility Group Germany va encore plus loin en renouvelant cette année sa certification ISO 50001 sur les pratiques de gestion de l'énergie.

Le lavage des véhicules, enjeu environnemental prioritaire pour le Groupe

Le lavage des véhicules consomme de grandes quantités d'eau, d'énergie et de produits chimiques. Il est effectué soit en interne par les préparateurs de véhicules du Groupe lorsque les stations disposent d'installations dédiées, soit en externe lorsqu'il n'y a pas d'installations de lavage dans les stations. Le Groupe n'est pour l'instant pas soumis à des restrictions particulières en matière d'utilisation de l'eau, même s'il opère dans des pays chauds et/ou soumis à un stress hydrique.

Il existe deux exceptions : la France et les États-Unis, où des restrictions d'eau peuvent être ordonnées par le gouvernement dans des situations exceptionnelles. Aucune pénalité n'a été imposée à Europcar Mobility Group pour sa consommation d'eau en 2023.

	2023*
Consommation d'eau (m³)	487 776
Consommation d'eau dans les stations	97 %
Consommation d'eau dans les bureaux	3 %

* Tous les chiffres indiqués ci-dessus correspondent à la consommation interne directe du Groupe. Ils couvrent le champ d'application des Filiales Pays et n'incluent pas le réseau de franchises ou les fournisseurs (qui sont en dehors du champ d'application du rapport annuel sur la RSE).

En 2023, Europcar Mobility Group a consommé 487 776 m³ d'eau, dont 97 % dans les stations, généralement en lien avec le lavage des voitures entre locations. Pour réduire sa consommation d'eau, le Groupe rationalise le nombre de véhicules « passant » dans les stations de lavage automatiques. Depuis 2020, à la fin de chaque location, une évaluation détermine si la voiture a besoin d'un lavage complet ou si un lavage manuel à sec est suffisant. Fin 2021, un programme appelé « Quick Turnaround » a été lancé et un reporting dédié a été créé au sein des opérations pour une meilleure granularité dans le suivi de la consommation d'eau du réseau de stations. Dans les stations participantes, 13 % des véhicules ont été lavés sans eau et sans déplacement après la location. Grâce à ce procédé, 58 395 m³ d'eau ont été économisés, soit l'équivalent de 16 piscines olympiques.

De plus, certaines stations sont équipées de systèmes de recyclage de l'eau, y compris des systèmes de récupération des eaux de pluie, afin de limiter l'eau prélevée dans les réseaux d'approvisionnement. D'autres initiatives locales ont également été lancées : Goldcar (Espagne) travaille désormais avec des fournisseurs qui utilisent des techniques de lavage sans eau ; par ailleurs, elle surveille la consommation d'eau dans ses bureaux et ses installations. Au Portugal, les contrats passés avec les fournisseurs de stations de lavage comportent des clauses exigeant qu'ils recyclent un certain pourcentage d'eau.

Gestion des déchets

Enfin, Europcar Mobility Group a pour objectif de promouvoir les meilleures pratiques environnementales partout où il opère, notamment en ce qui concerne l'amélioration du traitement des déchets.

	2023
Quantité de déchets dangereux produits	1 060
➤ Dont recyclés, réutilisés ou valorisés	➤ 85 %
Quantité de déchets non dangereux produits	1 395
➤ Dont recyclés, réutilisés ou valorisés	➤ 30 %
Quantité totale de déchets produits	2 455
➤ Dont recyclés, réutilisés ou valorisés	➤ 54 %

Les déchets produits par le Groupe peuvent être classés en deux catégories : les déchets dangereux et les déchets non dangereux. La classification et le traitement dépendent des réglementations locales auxquelles le Groupe se conforme consciencieusement, par le biais de procédures locales spéciales et de ses systèmes de management environnemental, conformément à la certification ISO 14001.

En ce qui concerne les déchets classés comme « dangereux », le Groupe génère essentiellement des déchets de boues provenant des séparateurs d'hydrocarbures de ses stations, des piles, des déchets informatiques, des toners et des tubes néon. En revanche, les déchets « non dangereux » concernent principalement des déchets de bureautique et de papier.

Plusieurs initiatives pilotes ont été lancées pour augmenter constamment le taux de recyclage des déchets produits par le Groupe et favoriser l'économie circulaire pour leur traitement. Dans cette optique, le réseau Europcar en France a commencé à trier les déchets dans ses plus grandes stations, ce qui lui a permis de recycler la plupart des déchets produits grâce à des filières dédiées.

Biodiversité

En termes d'occupation du sol, le Groupe dispose de zones utilisées en permanence pour le siège et le réseau, et les parkings sont gérés activement en fonction de l'activité. La taille et le type de locaux occupés par le Groupe (souterrains ou en surface) sont tels que l'occupation et l'utilisation des sols ne constituent pas un problème important pour le Groupe en termes d'impact environnemental.

Néanmoins, le Groupe considère que les atteintes à la biodiversité constituent l'un de ses risques en matière de RSE et, à ce titre, des actions de prévention et d'atténuation de ce risque doivent être déployées.

La préparation aux exigences de reporting CSRD (notamment la norme ESRS E4 - biodiversité et écosystèmes) qui a débuté en 2023, offre actuellement au Groupe l'opportunité d'approfondir sa réflexion.

6. Partager notre éthique des affaires



6.1. LES CONVICTIONS DU GROUPE EN MATIÈRE D'ÉTHIQUE DES AFFAIRES

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 parties prenantes, tant internes qu'externes, dans ses engagements pris dans le cadre de son Code d'éthique et en intégrant de plus en plus la RSE dans ses relations fournisseurs. Cette volonté se reflète dans les outils et les programmes que nous utilisons, ainsi que dans le déploiement régulier de campagnes de sensibilisation et de formation.

TEMPS FORTS 2023

- En 2023, un projet a été lancé pour remanier la politique de signalement du Groupe, afin de refléter sa volonté de se conformer à ses obligations en vertu des nouvelles lois sur la protection des lanceurs d'alerte dans les pays où le Groupe possède des filiales. Dans cette politique, Europcar Mobility Group s'efforce d'adopter une approche à l'échelle du Groupe qui reflète le niveau de protection le plus élevé en vertu de ces lois. Ce processus vise à inclure la participation des comités d'entreprise représentatifs dans l'adoption de ce nouveau cadre.
- Campagne de formation sur le droit de la concurrence pour les fonctions exposées au sein du Groupe : en plus d'une formation en ligne, une formation en présentiel a été organisée pour toutes les fonctions exposées au sein du Groupe, y compris les équipes commerciales et de vente, le marketing, les équipes financières et juridiques. Au 31 décembre 2023, 86 % de la population cible a été formée lors de sessions en physiques. Pour les sessions d'apprentissage en ligne, 90 % de notre cible a été formé à la même date.
- Déploiement du module RSE dans l'outil d'évaluation des fournisseurs pour les achats hors-flotte : l'équipe concernée du service des achats a suivi la formation nécessaire à l'utilisation adéquate de l'outil et à l'intégration des résultats de l'évaluation dans leur décision commerciale.

6.2. LES ACTIONS DU GROUPE EN MATIÈRE D'ÉTHIQUE DES AFFAIRES

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 un acteur de premier plan dans le secteur de la location de véhicules en Europe.

En 2023, le Groupe a pris livraison d'environ 140 000 véhicules et exploité une flotte d'une taille moyenne de 260 977 véhicules. La répartition entre les véhicules de tourisme et les véhicules utilitaires légers était la suivante : 87 % de véhicules de tourisme et 13 % de camionnettes (véhicules utilitaires légers et poids lourds).

Avant toute location, les véhicules sont inspectés et vérifiés par des équipes formées en interne selon les standards et points de contrôle propres au Groupe (pression des pneus, niveaux de liquide, indicateurs et feux, etc.).

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.

Enfin, les véhicules sont pourvus des équipements de sécurité obligatoires (gilet haute visibilité, triangle de signalisation réfléchissant, etc.) et des équipements complémentaires peuvent être loués en station (sièges enfants, chaînes, pneus neige, etc.) afin de fournir aux clients un niveau optimal de sécurité et de confort au volant, dans le respect des réglementations locales.

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

6.2.2. Viser un niveau élevé de satisfaction client

Europcar Mobility Group souhaite assurer un niveau élevé de satisfaction en proposant à ses clients des produits et des solutions de mobilité de haute qualité qui répondent aux évolutions constantes du marché.

Pour asseoir sa position de leader, le Groupe a également mis en place des outils et mis en œuvre des initiatives pour favoriser le dialogue avec les clients afin de répondre au mieux à leurs demandes, de mesurer et de suivre leur niveau de satisfaction.

Favoriser le dialogue avec nos clients

Le Groupe met à la disposition de ses clients un large éventail de canaux de communication (téléphone, courriel, FAQ, site internet, réseaux sociaux, etc.) permettant des interactions et des échanges directs à chaque étape de l'expérience client, que ce soit avant, pendant ou après la location, y compris les réservations B2B, les demandes 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 de la satisfaction client à l'échelle du Groupe : le Net Promoter Score

En 2011, le Groupe a mis en place un outil de suivi de la satisfaction client, le Net Promoter Score. L'outil utilise une méthodologie reconnue pour établir un différentiel entre le nombre de « défenseurs » et le nombre de « détracteurs » d'une marque. Les clients sont invités à évaluer la probabilité qu'ils recommandent l'une de nos marques à leurs amis ou à leur famille sur une échelle de 0 à 10. Les scores inférieurs à 6 sont considérés comme des « détracteurs », tandis que les scores de 9 et 10 sont considérés comme des « défenseurs ». Le Net Promoter Score est la différence entre la proportion de « défenseurs » et la proportion de « détracteurs ».

	2021	2022	2023
NPS Europcar	52,1	54,6	58,3

Tous les collaborateurs du Groupe sont engagés sur cet indicateur, car il est lié à une partie de leur rémunération variable. Les scores des stations de location sont examinés chaque semaine et des plans d'action sont mis en œuvre sur la base des avis du NPS.

Les résultats et les plans d'action mis en œuvre sont analysés par le Service Engagement Client afin d'identifier et d'adopter rapidement les solutions adaptées.

Développer une culture orientée client



Depuis 2022, l'entreprise a mis l'accent sur un développement centré sur le client, en mettant en œuvre des initiatives impactantes telles que les CX Days, un programme de formations / webinaires, partage de bonnes pratiques / ateliers et de visites / immersions sur site dans les stations. L'objectif est de faire comprendre aux collaborateurs que chacun, quel que soit son rôle dans l'entreprise, contribue à la satisfaction client et a la capacité d'améliorer son expérience.

Plus de 700 participants en deux ans, dans nos 15 Filiales Pays, ont pu faire l'expérience d'immersions sur le terrain, qui est l'épine dorsale de cet événement des CX Days. Cela permet aux collaborateurs du siège de visiter les stations, d'entendre la voix du client, de mieux comprendre les opérations quotidiennes et de renforcer le travail d'équipe. Près de 80 % d'entre eux ont souligné l'impact très favorable que cette expérience a eu sur leur travail.

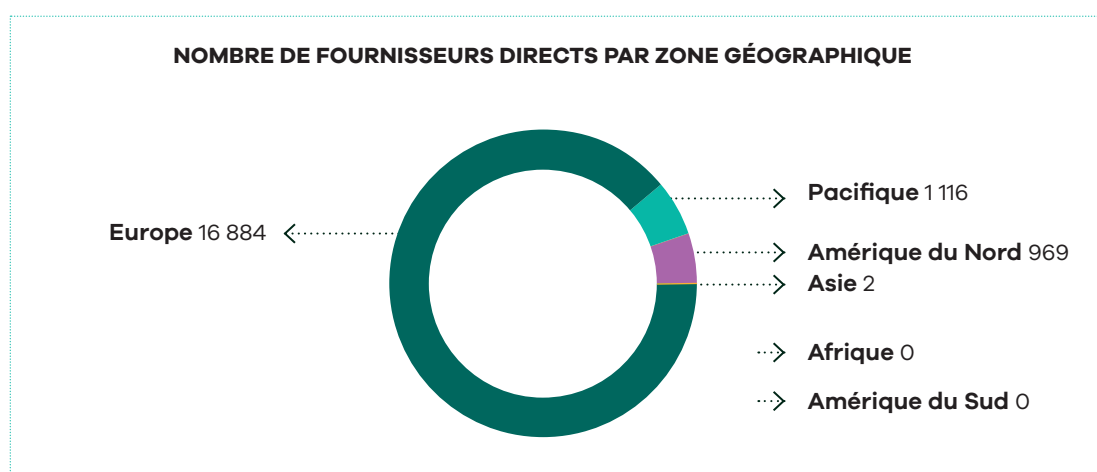
6.2.3. Sourcer de manière responsable

Fournisseurs et sous-traitants locaux

Les achats constituent l'un des leviers clés d'Europcar Mobility Group dans la réalisation de ses objectifs stratégiques et dans la qualité des solutions de mobilité offertes par le Groupe. Le Groupe s'engage à maintenir des relations stables avec ses fournisseurs partout où il opère. Il y parvient en encourageant le dialogue et en évaluant régulièrement la part du chiffre d'affaires du fournisseur réalisé avec le Groupe afin d'éviter tout risque de dépendance.

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

D'autre part, la direction Achats Hors Flotte Groupe, grâce à son réseau d'acheteurs du groupe et d'acheteurs locaux dans les Filiales Pays, assure les achats courants et répond aux besoins opérationnels liés à la maintenance et à l'entretien des véhicules dans l'ensemble du réseau de stations. Ils concentrent une grande partie des facteurs de risque liés à la chaîne d'approvisionnement d'Europcar Mobility Group. De par la nature de son activité, Europcar Mobility Group effectue la grande majorité de ses achats hors flotte (99,9 % de ses fournisseurs) dans les régions géographiques où il opère, ce qui en fait un important pourvoyeur d'emplois locaux. Peu d'achats sont effectués en dehors des opérations directes du Groupe : en effet, aucun achat n'est effectué en Afrique et en Amérique du Sud, l'Asie représentant 0,01 % des achats hors flotte, ce qui limite les risques sociaux potentiels associés à ces régions.



Les achats hors flotte représentent environ un quart du chiffre d'affaires annuel consolidé du Groupe. De nombreux fournisseurs du Groupe sont sous contrat (près de 18 971 au 31 décembre 2023). La sélection de fournisseurs locaux s'inscrit dans la politique RSE du Groupe : d'un point de vue économique et social, privilégier les circuits courts permet de créer de la valeur avec les acteurs locaux, et d'un point de vue environnemental, de contribuer à la réduction des émissions de gaz à effet de serre liées au transport.

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 nombreux changements réglementaires et juridiques auxquels il doit répondre et agit dès maintenant pour s'y conformer.

Dans ses contrats, le Groupe s'attache à inclure des clauses de conformité relatives aux principes décrits dans son Code d'éthique. Il s'agit d'un ensemble de principes éthiques, concrets et détaillés qui définissent les comportements professionnels attendus de toutes les parties prenantes du Groupe.

6.2.4. Exercer un devoir de vigilance

Europcar Mobility Group met en œuvre des actions et des initiatives pour se conformer à ses obligations en matière de devoir de vigilance des entreprises (loi n° 2017-399) dans une démarche d'amélioration continue. Le Groupe intègre également d'autres lois et réglementations locales dans son approche globale, puisque les efforts ont également porté sur le respect de la loi allemande sur la chaîne d'approvisionnement (LkSG), de la loi norvégienne sur la transparence, de la loi britannique sur l'esclavage moderne et de la loi australienne sur l'esclavage moderne.

L'objectif est d'anticiper et de minimiser les risques qui peuvent survenir dans la chaîne de valeur d'Europcar Mobility Group et d'aider les parties prenantes (fournisseurs, franchisés...) à mieux prendre en compte les critères de la RSE dans leurs pratiques et leurs offres.

Comme indiqué plus haut, le Groupe joint sa déclaration « Code d'éthique et d'engagements » aux appels d'offres et aux accords avec les fournisseurs.

En 2022, un module RSE a été inclus dans le processus d'évaluation des tiers et une évaluation spécifique s'applique à tous les nouveaux fournisseurs potentiels présentant un risque élevé ou moyen. Au 31 décembre 2023, 7,2 % 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.

Une révision de notre procédure d'évaluation de la RSE par un tiers a été lancée en 2023 afin de prendre en compte le retour d'expérience de nos acheteurs ne faisant pas partie de la flotte, tout en la maintenant conforme aux exigences légales en matière de devoir de vigilance. Cela inclut un processus optimisé pour les équipes internes concernées par l'évaluation. La révision prévoit également la création d'un questionnaire adapté pour les fournisseurs critiques qui ne peuvent pas être soumis au questionnaire EcoVadis par défaut, afin de couvrir un nombre maximum de tiers. L'objectif est de renforcer la capacité d'Europcar Mobility Group à évaluer et à traiter efficacement les tiers qui présentent des risques de préjudice grave pour le Groupe et l'ensemble de ses parties prenantes internes et externes.

Enfin, de nouveaux fournisseurs continuent d'être ajoutés à la liste des fournisseurs agréés du Groupe, qui a été établie en 2020. Tous les fournisseurs figurant sur la liste font l'objet d'un contrôle préalable.

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 règles et de formaliser une organisation spécifique afin d'anticiper et de lutter efficacement contre toute forme de corruption.

6.2.6. Promouvoir l'éthique

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 B2B) et sociales (collaborateurs). Le Groupe a ainsi développé un programme de « Compliance » fondé sur une organisation dédiée (composée d'un *Group Compliance Officer*, d'un comité *Compliance* et de *compliance officers* locaux) et un plan *Compliance*.

Du Code d'éthique du Groupe au Code de conduite du Groupe

En 2022, le Groupe a mis à jour son Code d'éthique et d'engagements, disponible en ligne (<https://europcar-mobility-group.com/compliance>), afin de formaliser les attentes d'Europcar Mobility Group en matière d'éthique des affaires.

Quarante-huit (48) engagements et 12 objectifs sont énumérés dans ce document. Ces engagements et objectifs portent notamment sur le respect des réglementations et lois nationales et internationales, le respect de la dignité humaine et des droits humains, la préservation de la santé et de la sécurité des collaborateurs, la préservation de l'environnement, la protection des données personnelles, la lutte contre les conflits d'intérêts et le soutien à toutes les initiatives internes et externes en faveur du progrès social et environnemental. Ces grands principes s'appuient sur un certain nombre de lois et de références internationales, telles que la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, les conventions internationales du travail (nos. 29, 87, 105 et 138, entre autres), le Pacte mondial des Nations Unies et les directives de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales.

Un guide anti-corruption est annexé au « Code d'éthique et d'engagements » afin de fournir des instructions de base à tous les collaborateurs du Groupe et aux parties prenantes sur les questions de corruption.

En 2023, un projet a été lancé pour remanier le document Code d'éthique et d'engagements et le transformer en un Code de conduite du Groupe en 2024. L'objectif est de fournir à ses collaborateurs et aux autres parties prenantes un document complet codifiant l'engagement du Groupe en matière d'éthique des affaires, tout en incluant des conseils clairs pour chaque sujet.

Renforcement de la protection des lanceurs d'alerte

Un dispositif d'alerte existe au sein du Groupe. En 2023, un projet a été lancé pour mettre à jour la **politique de signalement du Groupe** afin d'adapter la politique et la procédure existantes aux nouvelles lois sur la protection des lanceurs d'alerte dans les pays où le Groupe possède des filiales. Cette politique et cette procédure actualisées seront mises en œuvre en 2024.

Protection accrue des données

Europcar Mobility Group a déjà mis en place une structure et des procédures de gouvernance pour s'assurer que les considérations relatives à la **protection des données et à la vie privée** sont prises en compte dans les processus, les contrats et les procédures. L'année 2023 a de nouveau été marquée par le renforcement de la confidentialité des données dès leur conception et par défaut afin d'anticiper et d'atténuer les risques.

Formation des collaborateurs

En ce qui concerne la conformité générale au sein du Groupe, un vaste programme d'apprentissage en ligne a été mis en place et est utilisé en permanence pour former les nouveaux collaborateurs du Groupe aux différentes questions liées à la conformité :

- Le Code d'éthique et d'engagements ;
- Sanctions internationales ;
- Lutte contre la corruption et éthique ;
- La protection des données personnelles ;
- Droit de la concurrence

En 2023, la proportion de nouveaux collaborateurs ayant suivi le parcours d'apprentissage en ligne sur la conformité était de **79 %**.

Il faut souligner que les nouveaux collaborateurs qui rejoignent l'entreprise disposent de 8 semaines pour suivre le parcours d'e-learning sur la *Compliance*, y compris les nouveaux collaborateurs qui rejoignent l'entreprise entre novembre et décembre.

Par conséquent, l'indicateur clé de performance annuel devrait être mesuré par rapport à la valeur 83 %, qui est l'indicateur de performance atteignable.

Pour former les populations de collaborateurs spécifiquement exposées, deux nouvelles campagnes de formation en face à face ont été lancées en 2023 pour donner aux populations ciblées une vue d'ensemble des principes fondamentaux du droit de la concurrence, d'une part, et de la protection des données à caractère personnel, d'autre part. Chaque formation a été spécifiquement adaptée aux problèmes que ces populations de collaborateurs peuvent rencontrer sur l'un ou l'autre sujet.

7. Tableau de concordance des informations spécifiques attendues dans la déclaration de performance extra-financière



Les indicateurs de reporting présentés dans ce chapitre correspondent aux enjeux et risques identifiés 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 les Objectifs de Développement Durable (ODD) du Pacte Mondial des Nations Unies qui s'appliquent à Europcar Mobility Group.

	DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE (DPEF)	PRINCIPES DU PACTE MONDIAL (PR.)/OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE (ODD)	GRI
Informations générales sur Europcar	1.1		102-1
Nom, forme juridique, lieu	1.1		102-2
			102-3
			102-4
			102-5
Modèle d'affaires et présentation des activités	1.1		102-2
Produits, services, marques, marchés	1.1		102-6
			102-7
			102-9
			102-10
Déclaration de la plus haute instance dirigeante			102-14
Politique de responsabilité sociale d'entreprise	1.3		102-15
Analyse de matérialité			102-21
Cartographie des risques extra-financiers	2		
Conséquences sociales de l'activité	4		102-8
Attirer les talents, les développer et soutenir les parcours professionnels des collaborateurs	4.2.4	ODD 4	
Mettre en œuvre une gestion dynamique des ressources humaines	4.2.1	ODD 5	
		ODD 8	
		ODD 10	
Développer une politique sociale propice au dialogue	4.2.2	ODD 5	
		ODD 8	
		ODD 10	

	DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE (DPEF)	PRINCIPES DU PACTE MONDIAL (PR.)/OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE (ODD)	GRI
Faire de la diversité un moteur de la performance du Groupe	4.2.3	ODD 5	
Formation	4.2.4	ODD 4	
Part de collaborateurs formés *	4.2.4		
Politiques de formation	4.2.4		102-27
			404-2
			404-3
Nombre total d'heures de formation	4.2.4		404-1
L'égalité de traitement	4.2.3	Pr.6	
Mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes	6.4.2.3	ODD 5	401-3
			405-1
Mesures prises en faveur de l'emploi et de l'inclusion des personnes handicapées	4.2.3	ODD 10	405-1
Politique de lutte contre la discrimination	4.2.3	ODD 5	405-1
			406-1
Promotion et respect des dispositions des conventions fondamentales de l'OIT	4	Pr.1 et 4 ODD 8	
Respect de la liberté d'association et du droit à la négociation collective	4.2.2		407-1
Élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession	4.2.3	ODD 5	406-1
Élimination du travail forcé ou obligatoire	N/A Voir la note méthodologique		409-1
Abolition effective du travail des enfants	N/A Voir la note méthodologique		408-1

Conséquences environnementales de l'activité

Déployer un éventail complet d'actions visant à réduire l'empreinte carbone du Groupe	5.2.3	ODD 11	
		ODD 13	
		ODD 17	
Actions du Groupe en matière de la responsabilité environnementale	5.2	ODD 6	
		ODD 11	
		ODD 13	
		ODD 17	

	DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE (DPEF)	PRINCIPES DU PACTE MONDIAL (PR.)/OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE (ODD)	GRI
Informations environnementales : indicateurs clés de performance (*) et autres données environnementales			
Politique générale en matière d'environnement	5.1	Pr.7 à 9 ODD 13	102-14
L'organisation de l'entreprise doit prendre en compte les questions environnementales	1.4		
Formation et information sur la protection de l'environnement	5.2.3		
Ressources consacrées à la prévention des risques environnementaux et de la pollution			
Montant des provisions et garanties pour risques environnementaux			201-2
Nombre de filiales nationales certifiées ISO 14001*	5.2.4		
Pollution et gestion des déchets	5.2.4		
Mesures de prévention, de réduction ou d'assainissement des rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement	5.2.4		306-3
Proportion de véhicules hybrides rechargeables et de véhicules électriques dans le parc automobile en 2021 *	2.3		
Nombre de kilomètres et proportion parcourus par des véhicules hybrides rechargeables et des véhicules électriques au cours de l'année*	2.3		
Mesures de prévention, recyclage et élimination des déchets	5.2.4		306-2
			306-3
			306-4
Prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité	N/A Voir la note méthodologique		

	DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE (DPEF)	PRINCIPES DU PACTE MONDIAL (PR.)/OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE (ODD)	GRI
Utilisation durable des ressources			
Consommation d'eau et approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales	5.2.4	ODD 6	303-1
			303-3
			306-1
			306-3
			306-5
Consommation de matières premières et mesures prises pour améliorer l'efficacité de leur utilisation	N/A Voir la note méthodologique		301-1
			301-2
Consommation d'énergie, mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et recours aux énergies renouvelables	5.2.4		302-1
			302-2
			302-4
			302-5
Utilisation des sols	5.2.4		304-1
Proportion de véhicules lavés sans eau et sans être déplacés*	2.3		

Changement climatique

Émissions de gaz à effet de serre*	5.2.2		305-1
			305-2
			305-3
			305-5
Émissions moyennes de CO ₂ e/km des véhicules*	2.3		
Adaptation aux conséquences du changement climatique	N/A Voir la note méthodologique		
Protection de la biodiversité	5.2.4		
Mesures prises pour protéger et accroître la biodiversité			304-1
			304-2
			304-3
			304-4
			304-5

	DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE (DPEF)	PRINCIPES DU PACTE MONDIAL (PR.)/OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE (ODD)	GRI
Respect des droits de l'homme, lutte contre la corruption et satisfaction des clients			
Sourcer de manière responsable	6.2.3	ODD 8	
Exercer un devoir de vigilance	6.2.4	ODD 8	
Promouvoir l'éthique	6.2.6	ODD 8	
Lutter contre la corruption	6.2.5	ODD 8	
Proposer un service aux meilleurs standards de sécurité	6.2.1		
Viser un niveau élevé de satisfaction client	6.2.2		

Informations sociétales : indicateurs clés de performance* et autres données sociétales

Impacts territoriaux, économiques et sociaux de l'activité de l'entreprise	4.2		204-1
En matière d'emploi et de développement régional	4.2		413-1
	6.2.3		
Sur les populations riveraines ou locales	4.2		
	6.2.3		
	3.2		

Relations entretenues avec des personnes ou des organisations intéressées par l'activité de l'entreprise

Conditions de dialogue avec ces personnes ou organisations	6.2.2		102-21
			102-43
Initiatives sociales en faveur de la mobilité accessible	3.2		203-1

	DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE (DPEF)	PRINCIPES DU PACTE MONDIAL (PR.)/OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE (ODD)	GRI
Sous-traitants et fournisseurs			
Prise en compte des aspects sociaux et environnementaux	6.2.3	Pr.1, 2 et 5	308-2
Questions relatives à la politique d'achat		ODD 8	408-1
			412-1
			414-1
			414-2
Importance des sous-traitants et prise en compte de la responsabilité sociale des entreprises (RSE) des fournisseurs et des sous-traitants	6.2.3		102-9
			308-1
			308-2
			408-1
			412-1
			414-1
Proportion de fournisseurs à risque moyen ou élevé (c'est-à-dire critiques) dont les performances en matière de RSE ont été évaluées*	2.3		414-4

Pratiques commerciales équitables

Mesures prises pour prévenir la corruption	6.2.5	Pr.10	102-16
			102-17
			205-1
			205-2
			205-3
Sécurité des clients et mesures de protection	6.2.1		102-2
			416-1
Lutte contre la fraude fiscale	6.2.6		

Satisfaction client

Net Promoter Score (NPS)*	6.2.2		
---------------------------	-------	--	--

8. Note méthodologique

8.1. PÉRIODE ET CHAMP D'APPLICATION DU REPORTING RSE

Ce rapport couvre l'année civile 2023 (du 1er janvier 2023 au 31 décembre 2023).

À titre d'information, et sauf indication contraire, les chiffres de 2023 concernent les Filiales Pays entre le 1er janvier 2023 et le 31 décembre 2023.

Le champ d'application du rapport RSE couvre les holdings, le *Shared Service Centre*, l'organisation *Product and Tech*, et les Filiales Pays (Allemagne, Australie, Belgique, Danemark, Espagne, Etats-Unis, Finlande, France, Irlande, Italie, Luxembourg, Norvège, Nouvelle-Zélande, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni).

Les données publiées sont consolidées au niveau du Groupe. Ces données n'incluent pas les réseaux de franchisés.

Le rapport RSE 2023 n'inclut pas Euromobil, une entité dans laquelle Europcar Mobility Group a pris une participation majoritaire à la fin de 2023.

Remarque :

Le champ de publication n'est pas exhaustif pour tous les indicateurs, en particulier pour les indicateurs clés de performance, en raison de l'intégration récente de filiales et des différents niveaux de maturité des process de reporting.

8.2. ORGANISATION DE LA CAMPAGNE DE REPORTING RSE

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

Collecte de données

Le rapport RSE est organisé et coordonné par le Sustainability Performance Manager, 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 responsables et concerne principalement 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 Sirsa : Reporting 21. Ce logiciel a été déployé dans toutes les entités soumises aux exigences du reporting RSE et a permis à une centaine de contributeurs à saisir les données du reporting RSE.

Contrôle et consolidation des données

• 1. En interne

Dans chaque entité, les données sont vérifiées par les équipes chargées de la remontée des informations. Des contrôles de cohérence automatiques sont effectués par le logiciel de collecte, puis manuellement par l'équipe chargée d'analyser et de consolider les données au niveau du Groupe : comparaison des données entre pays, comparaison avec les données historiques, ratios de contrôle localisés (par exemple sur le prix des ressources). Des contrôles sont également effectués par les équipes du siège et par le prestataire SIRSA, tout au long de la campagne et à chaque étape clé. Ce travail de vérification implique de nombreux échanges avec les Filiales Pays pour s'assurer de la concordance et de 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 rédiger un rapport sur la Déclaration de Performance Extra-Financière, conformément à la loi relative à la Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF en français ; loi n° 2018-898).

Cette année, les audits se sont déroulés en deux temps afin de garantir une meilleure qualité des données : en novembre 2023, les données des trois premiers trimestres ont été examinées par Mazars et en janvier, les données de l'année entière ont été auditées.

8.3. CHOIX DES INDICATEURS

Pour réaliser son Reporting RSE, Europcar Mobility Group a défini une liste d'indicateurs basés sur ses principaux risques et opportunités.

Cette liste contient 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 couvertes par le reporting RSE se trouvent dans des pays où les lois et les pratiques sont sensiblement différentes.

Le choix des indicateurs et leurs définitions sont discutés en amont avec les différents contributeurs des différentes entités afin de produire des indicateurs les plus adaptés possibles aux réalités du terrain.

Notes sur la définition de certains indicateurs

- le taux d'absentéisme ne comprend pas les collaborateurs en congé de maternité et de paternité ;
- les indicateurs relatifs à l'énergie et à l'eau n'incluent pas la consommation pour le lavage des véhicules par des prestataires de services externes ;
- les indicateurs de formation incluent les collaborateurs qui ont quitté l'entreprise au cours de l'année ;

Notes sur l'empreinte des émissions de gaz à effet de serre

L'évaluation des émissions de GES est une mise à jour de l'évaluation réalisée par le bureau d'études spécialisé Carbone 4. Elle a été élaborée sur la base des données disponibles collectées lors de la campagne de reporting RSE 2023.

Pour les émissions de CO₂, la consommation interne d'énergie (principalement l'électricité et le gaz) et de carburant (diesel et essence) du Groupe a été prise en compte. Des facteurs d'émission de carbone spécifiques à chaque pays ont été appliqués pour la consommation d'électricité, et des facteurs identiques ont été appliqués pour les autres postes. Lorsqu'ils sont disponibles, les facteurs d'émission utilisés proviennent de la base de données de l'ADEME.

Notes sur l'exclusion de certaines données requises par la loi sur la déclaration de performance extra-financière

Compte tenu de son activité de location de véhicules et de fournisseur de solutions de mobilité, Europcar Mobility Group a exclu les indicateurs et les données relatifs à :

- l'économie circulaire,
- la lutte contre le gaspillage alimentaire,
- la lutte contre l'insécurité alimentaire, le respect du bien-être animal et l'alimentation responsable, équitable et durable
- le lien entre l'armée et la nation et le soutien aux réservistes

9. Rapports de l'organisme tiers indépendant

EUROPCAR MOBILITY GROUP

Société anonyme au capital de 146 132 712 €
Siège social : Immeuble Metropolitain, 13 ter Blvd. Berthier, 75017 Paris
RCS 489 099 903

Rapport de l'organisme tiers indépendant (tierce partie) sur la vérification de la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion

Exercice clos le 31 décembre 2023

Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la vérification de la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion.

Aux actionnaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, membre du réseau Mazars, commissaire aux comptes de la société **Europcar Mobility Group** (ci-après la « Société »), accrédité par le COFRAC Inspection sous le numéro 3-1895 (accréditation dont la liste des sites et la portée sont disponibles sur 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 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), préparées selon les procédures de la Société (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2023, 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

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative 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.

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.

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration et 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.

La Déclaration a été établie en appliquant le Référentiel de la Société tel que mentionné ci-avant.

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.

Nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques, constatées ou extrapolées.

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 la Société des autres dispositions légales et réglementaires applicables (notamment en matière de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale) ;
- 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 internationale ISAE 3000 (révisée).

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11 du code de commerce et le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes. 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 relative à cette intervention.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 5 personnes et se sont déroulés entre octobre 2023 et mars 2024 sur une durée totale d'intervention de 11 semaines.

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

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 ;
- 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 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 2ème 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 « Violation du code d'éthique du Groupe », « Protection des données personnelles », « Non-respect des lois et normes 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 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 la Société 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 ou d'autres moyens de sélection, 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* et couvrent entre 22 % et 100 % des données consolidées 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.

Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une mission d'assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une mission d'assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

* France, Portugal, États-Unis - Fox Rent a car.

ANNEXE 1 : INFORMATIONS CONSIDÉRÉES 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 clé de performance et autres informations
Environnement	Part des véhicules hybrides rechargeables et électriques présents dans la flotte au 31 décembre
	Nombre de kilomètres réalisés par des véhicules hybrides rechargeables et électriques au cours de l'année
	Émissions moyennes de CO ₂ e/km des véhicules présents dans la flotte au 31 décembre
	Rejets de gaz à effet de serre liées aux consommations d'énergie et de carburants
	Part des véhicules lavés sans eau ni mouvement
	Part des filiales opérationnelles ayant initié une démarche de certification ISO 14001
Social	Effectif et répartition hommes/femmes
	Embauches et départs
	Part des collaborateurs ayant reçu une formation au cours de l'année
	Taux de fréquence des accidents du travail
	Part des collaborateurs couverts par un accord collectif
Gouvernance	Part des fournisseurs présentant un risque moyen ou élevé ayant été évalué sur leur performance RSE
	Part des nouveaux collaborateurs ayant complété l'e-learning compliance
	Net Promoter Score

ANNEXE 2

Empreinte carbone complète d'Europcar Mobility Group

Incluant toutes les Filiales Pays : Le siège du Groupe, l'Australie, la Belgique, le Danemark, la Finlande, la France, l'Allemagne, l'Irlande, l'Italie, le Luxembourg, la Nouvelle-Zélande, la Norvège, le Portugal, l'Espagne, le Royaume-Uni et les États-Unis.

en tCO ₂ e	2023
Scope 1	125 970
Scope 2	8 187
Scope 3	2 915 970
Biens et services achetés	44 475
Biens d'équipement	6 370
Activités liées aux carburants et à l'énergie (non incluses dans les scopes 1 ou 2)	30 828
Transport et distribution en amont	10 303
Déchets générés par les activités	1 468
Voyages d'affaires	3 075
Déplacements des collaborateurs	11 839
Actifs loués en amont	857 291
Transport et distribution en aval	N/A
Transformation des produits vendus	N/A
Utilisation des produits vendus	1 031 920
Traitement en fin de vie des produits vendus	2 259
Actifs loués en aval	850 628
Franchises	65 514
Investissements	N/A
TOTAL	3 050 127

