

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

EXERCICE FISCAL
DU 1^{ER} OCTOBRE 2019
AU 30 SEPTEMBRE 2020

2019-2020



SOMMAIRE

MOBIVIA	04	Qui sommes-nous ?
	06	Faits marquants des activités
	08	Nos métiers au cœur de profondes mutations
	09	La Raison d'Être de Mobivia
	10	La stratégie Développement Durable de Mobivia
	11	Organisation et gouvernance Développement Durable chez Mobivia
	12	La stratégie Développement Durable des activités
	13	Nos parties prenantes

MODÈLE D'AFFAIRES, RISQUES ET INDICATEURS	14	Modèle d'affaires
	16	Méthodologie et protocole
	17	Matrice de Matérialité et fiches de risques identifiées
	18	Tableau récapitulatif des risques/opportunités et des KPIS

CAHIER DES RISQUES ET OPPORTUNITÉS

RISQUES & OPPORTUNITÉS HUMAIN	20	Développer l'attractivité de nos entreprises et l'engagement des collaborateurs
	22	Garantir la santé, la sécurité et l'épanouissement de nos collaborateurs
	24	Développer les compétences et révéler les talents

RISQUES & OPPORTUNITÉS ENVIRONNEMENT & TERRITOIRE	26	Minimiser les risques de pollution générés par nos activités
	28	Optimiser la fin de vie de nos produits
	30	Contribuer à l'adaptation face au risque climatique
	32	Préserver les ressources naturelles et énergétiques

RISQUES & OPPORTUNITÉS PARTIES PRENANTES	34	Faire de la sécurité et la satisfaction client une exigence absolue
	36	S'engager sur la protection des données consommateurs
	38	Mettre l'éthique au cœur de nos partenariats fournisseurs

40	Indicateurs de performance détaillés
42	Avis OTI
47	Remerciements

Fabien Derville

Président de Mobivia et Président du Comité Développement Durable

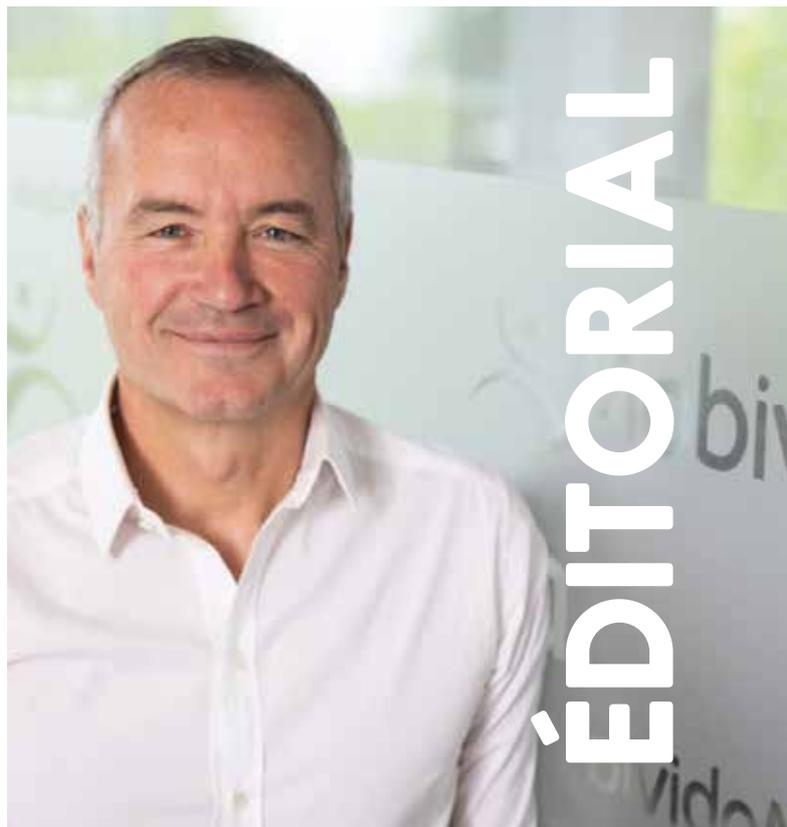
La crise sanitaire et économique mondiale sans précédent que nous traversons depuis début 2020 a affecté violemment toutes les entreprises. Celles des métiers des services à l'automobile et de la mobilité, à l'instar des entreprises de l'écosystème Mobivia, n'y font pas exception. Nous sommes confrontés à la crise la plus aigüe de toute notre histoire.

Marquées par un arrêt brutal et total d'activité mi-mars face à l'urgence sanitaire, les entreprises de l'écosystème Mobivia ont fait face, témoignant d'une capacité d'adaptation et de résilience remarquable. Multipliant les initiatives de solidarité au coeur de la crise afin d'assurer la mobilité des citoyens en première ligne, nos équipes ont aussi prouvé une capacité de mobilisation et d'engagement auprès de nos clients dès la réouverture de nos sites, en réponse à des besoins de mobilité très soutenus dès le mois de mai.

C'est dans ce contexte que Norauto, devenu Mobivia, fête aujourd'hui ses 50 ans. La fin d'un cycle, et le début d'un second tome à écrire, profondément ancré sur notre Raison d'Être - Opening Sustainable Mobility to All - qui, dévoilée début 2019 lors de l'Assemblée Générale Mobivia, prend aujourd'hui d'autant plus de sens.

Car la crise sanitaire et économique a en effet engendré l'accélération des mutations en germes jusque-là. Des mutations inscrites dans l'ADN de la création de Mobivia et de Via ID il y a 10 ans et que nous avons résolument placées au coeur de notre Raison d'Être, de notre action, et de notre analyse des risques et opportunités traités dans le cadre de cette DPEF :

- **Elle a révélé le caractère essentiel de la mobilité** : la mobilité est plus qu'un besoin, c'est un droit naturel de l'Homme, qui crée du lien et permet d'exercer notre liberté.
- **Elle a renforcé la notion d'Utilité de nos métiers, de nos entreprises**, qualifiés dès l'entrée en confinement en France en mars dernier de métiers « essentiels » au fonctionnement de la Nation, au service de la mobilité des citoyens. Nos entreprises sont appelées à s'engager pour faire de leurs métiers, de leurs produits, de leurs services, autant de solutions innovantes et performantes en réponse aux attentes majeures de nos clients, de l'Homme, de la Planète.
- **Elle a accentué la prise de conscience collective face aux enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux**. Nos entreprises, engagées, doivent jouer un rôle pour certes limiter leurs propres impacts, mais aussi et surtout contribuer à in-



Faire de Mobivia un écosystème d'entreprises à impact positif pour l'Homme et la Planète

venter la mobilité de demain, oeuvrer pour le développement des solutions de mobilité décarbonées, économes en ressources, vertueuses pour la santé, accessibles à tous, sûres.

- **Enfin, ces derniers mois ont contribué à accélérer l'adoption de modes de vie et de consommation différents qui émergeaient déjà** : plus d'achats en ligne, plus de livraisons à domicile, plus

de travail à domicile, une conscience écologique qui s'affirme avec notamment la préférence au local, plus de frugalité renforcée par la crise économique.

Autant d'évolutions sociétales majeures autour desquelles tous les collaborateurs de l'écosystème Mobivia se sont mis en mouvement sur cet exercice 2019/2020, dans un esprit remarquable d'adaptabilité, d'agilité et de résilience.

Aujourd'hui, dans un contexte marqué par l'incertitude face à des crises sanitaires potentiellement récurrentes, nous ouvrons avec l'ensemble de nos collaborateurs le 2^e tome de l'histoire de Mobivia, plus que jamais mobilisés et engagés aux côtés des automobilistes, des citoyens, et de l'ensemble de nos parties prenantes. Nous sommes déterminés à faire de Mobivia un écosystème d'entreprises à impact positif pour l'Homme et la Planète face aux défis de la mobilité des 50 prochaines années.

QUI SOMMES-NOUS ?

Notre Raison d'Être :

Parce que la mobilité est essentielle à chacun, nous entreprenons pour que nous soyons tous durablement mobiles.

N°1 LEADER EUROPÉEN DE L'ENTRETIEN ET DE L'ÉQUIPEMENT DE VÉHICULES MULTI-MARQUES

Mobivia est un écosystème dédié à la mobilité d'aujourd'hui et de demain qui anime **9 Marques** et **28 startups**. Aux côtés des usagers depuis **50 ans**, les entreprises de **Mobivia accompagnent chacun en proximité dans sa mobilité**, quels que soient ses besoins, ses moyens, ses choix, en lui proposant des solutions de mobilité utiles, innovantes et durables. Les **23 000 collaborateurs** de Mobivia font vivre au quotidien des valeurs humanistes fondatrices et des engagements sociétaux et environnementaux forts et partagent une mission commune : *"Opening sustainable mobility to all"*.


18
PAYS
D'IMPLANTATION


+50
DE
MILLIONS
DE CLIENTS


2 060
ATELIERS ET
CENTRES AUTO


2,9
MILLIARDS D'EUROS
DE CA HT

Succursales, franchises,
JV et master-franchises

MOBIVIA S'ORGANISE AUTOUR DE 3 MÉTIERS :
les services à l'automobiliste,
la distribution de pièces
et pneus et les nouvelles
mobilités.

DRIVER SERVICES

Marques de Services à l'Automobiliste.



Magasins de produits et de services automobiles
avec un atelier d'entretien et de réparation multi-marques



Entretien et Services de Proximité pour les Automobilistes



Data



Sourcing
Développement produits



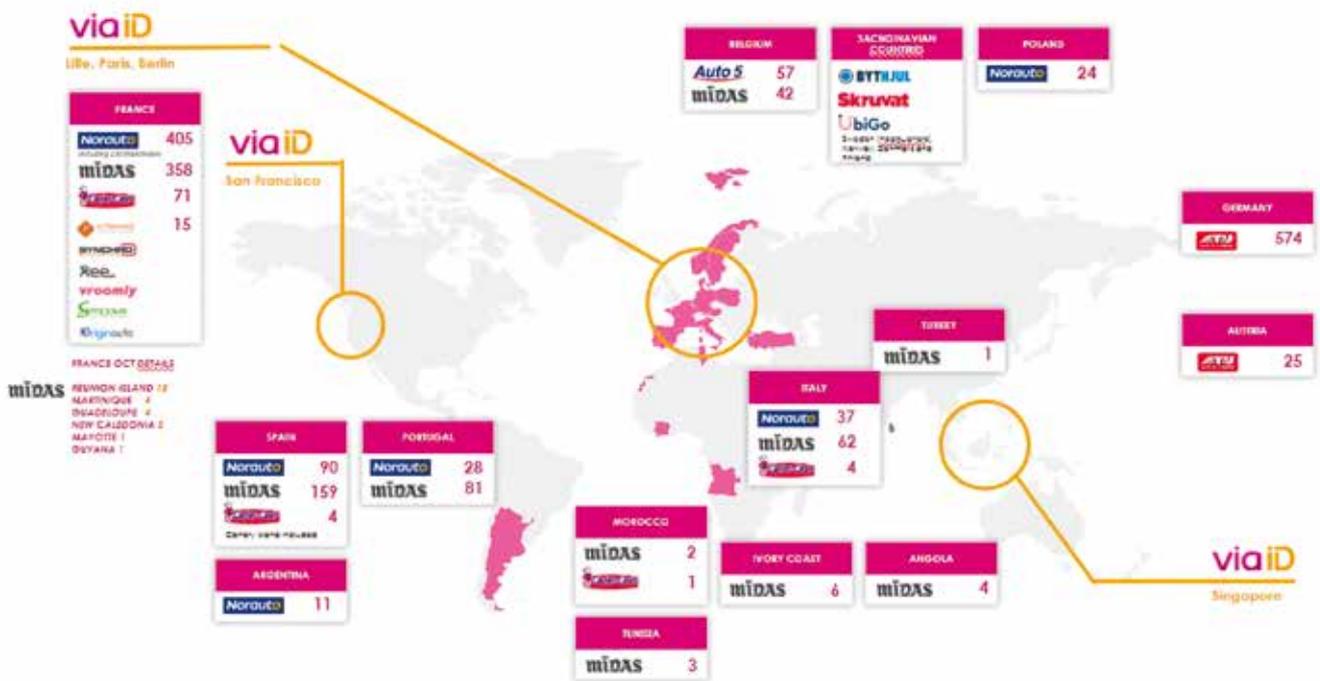
Logistique



Maintenance
d'équipement atelier



Présence mondiale (chiffres à fin sept. 2020)



DISTRIBUTION

Distribution de pièces techniques et pneumatiques on et off line pour les particuliers et les professionnels.



L'essentiel de l'automobile à bas prix



Vente en ligne de pneumatiques, jantes et accessoires autos en Europe du Nord



Vente et distribution d'équipements, d'accessoires autos et de services associés aux professionnels



Vente online de pièces de rechange aux professionnels



Économie Circulaire

NOUVELLES MOBILITÉS

Accélérateur de startups et projets spécialisés dans les nouvelles mobilités.

28 participations, incluant 5 participations majoritaires :



+ 18 startups

FAITS MARQUANTS

OCTOBRE 2019

Mobivia pose la première pierre de la Move Factory, son nouveau siège social, Hub de la mobilité.

Midas France nomme un responsable Développement Durable.

NOVEMBRE 2019

Norauto Portugal lance une étude pionnière sur les fonctions visuelles des conducteurs portugais et participe à une journée de dépistages visuels spécifiques aux côtés de la Sécurité routière portugaise et de "Essilor".

Norauto Espagne intègre le Réseau d'Entreprises Engagées pour la Mobilité Durable.

DÉCEMBRE 2019

Norauto France est labellisée Enseigne Responsable® pour la deuxième année consécutive et remporte 4 R Awards remis par le club génération responsable et le CNPA (innovation sociale, amélioration, énergétique, meuble de tri au service de la réduction des déchets).

Via ID intègre des critères Développement Durable dans les primes d'objectifs de son équipe et crée une politique mobilité pour ses collaborateurs comportant le Forfait Mobilités Durables et un programme de vélotaf.

AVRIL 2020

XEE crée un baromètre mobilité au service du CNPA.

Mobivia s'engage pour le bien commun face à la crise. Nos enseignes font don de matériels de protections (gants, masques, gels) et kits de désinfection, aux personnels de santé, taxi, forces de l'ordre et contribuent au maintien des mobilités nécessaires en réouvrant leurs ateliers, en réalisant les prestations sur les lieux de travail, en offrant la main d'oeuvre, en mettant à disposition des chauffeurs (Felix), en proposant la réparation de vélos (Cyclofix), en développant des services adaptés.

Vroomly lance l'opération Les Garages sur le pont : recensement des ateliers ouverts et mise en relation gratuite avec les clients, information aux professionnels de l'automobile.

Norauto France participe avec son centre d'Annecy, à un projet d'innovation pour le transport des malades de la COVID à partir d'un coffre de toit : Mobicapsule.

Norauto Espagne met en place un support psychologique et sanitaire pour ses collaborateurs.

MARS 2020

Carter-Cash réalise son premier bilan de gaz à effet de serre.

Norauto Portugal met à disposition gratuitement l'atelier mobile pour les professionnels de santé.

FÉVRIER 2020

A.T.U. ouvre la première station de recharge ultra rapide.

Norauto Espagne propose la réparation des trottinettes pour continuer à accélérer son offre mobilité durable.

JANVIER 2020

Midas France réalise et lance une campagne vidéo de sensibilisation au Développement Durable dans tous ses centres.

Norauto Espagne intègre le Réseau d'Entreprises Engagées pour la Diversité.

MAI 2020

Norauto France propose la réparation vélo dans 85 centres, référencés "Coup de pouce vélos".

MyGo et **MGTS** s'engagent pour la réduction de plastique dans les packagings produits.

Via ID lance l'Appel pour une mobilité durable déconfinée et accessible à tous signée par 175 acteurs de la mobilité durable.

JUIN 2020

Norauto lance sa trajectoire bas carbone et mesure son niveau de maturité grâce à l'évaluation ACT® de l'ADEME pour bâtir son plan d'actions.

Norauto Italie et **M2S** éliminent les plastiques de calage au profit de cartons pour l'envoi des produits.

Norauto Italie lance le service de réparation de vélos et vélos à assistance électrique.

Mobivia organise sa première synergie Entreprise Engagée avec plus de trente collaborateurs.

JUILLET 2020

M2S démarre la construction de son entrepôt XXL d'Orléans.

Midas Espagne lance son nouveau concept «Midas City» dédié à l'entretien des véhicules propres et à la mobilité urbaine.

A.T.U. réalise une étude sur le développement durable auprès de ses clients (niveau de connaissance des activités responsables de l'entreprise, intérêt pour le sujet et les produits durables).

SEPTEMBRE 2020

Auto 5 reçoit ses nouvelles voitures de courtoisie électriques.

Norauto France développe un partenariat avec le Tour de France et promeut la mobilité douce et l'éco-entretien.

Mobivia s'engage pour le World Clean Up Day et la semaine de la mobilité en mettant en place dans ses enseignes des actions internes et externes durables.

Via ID co-construit avec 400 startups du EUSP le Manifeste des Startups européennes de la mobilité durable. 22 mesures sont présentées à la commission européenne pour contribuer à la Stratégie Mobilité Intelligente et Durable de l'Union Européenne.

Smovengo enregistre un record historique de 200 000 courses par jour et 400 000 abonnés pour Velib.

AOÛT 2020

Carter-Cash lance la vente de pneus d'occasion.

Norauto Italie, Norauto France lancent un test de corner vélo pour l'entretien et la réparation des deux roues principalement électriques.

NOS MÉTIERS AU CŒUR DE PROFONDES MUTATIONS

Éléments de contexte et de marché



TRANSITION ÉCOLOGIQUE

Le réchauffement climatique est au cœur des préoccupations actuelles. Pour réduire ses impacts et lutter contre la pollution automobile, de nombreuses politiques publiques émergent pour réduire la place de l'automobile dans les villes : le renforcement des zones à faibles émissions (ZFE), la baisse de la vitesse maximale autorisée ou l'interdiction de circulation pour les véhicules les plus polluants.

La mise en place de nouvelles normes européennes en matière de CO2 pour réduire les émissions polluantes à l'usage et les dispositifs d'aide au renouvellement du parc automobile ont récemment permis au marché du véhicule électrique et hybride de poursuivre sa forte progression en Europe.

MOBILITÉ DURABLE ET MULTIMODALE

La prise de conscience environnementale qui s'est renforcée ces derniers mois encourage le développement d'une mobilité durable. Qu'il s'agisse de l'achat, de la location ou du partage, la croissance des marchés du vélo, trottinettes et scooters électriques témoigne de la volonté du citoyen d'être plus attentif à son empreinte carbone. Des solutions pour une mobilité multimodale et à la demande sont de plus en plus proposées aux particuliers et aux entreprises afin de leur permettre d'accéder à un ensemble de moyens de mobilité plus propres et d'optimiser leurs déplacements.



DIGITALISATION RENFORCÉE



La digitalisation ou la transformation digitale des entreprises qui était déjà en cours a été fortement renforcée et accélérée par la crise sanitaire. Elle a permis d'ancrer les achats en ligne dans les habitudes de consommation et aux marques de réinventer l'expérience d'achat omnicanal.

Le digital permet de proposer des expériences personnalisées qui sont de plus en plus recherchées par le client mais également des solutions pour lui faciliter le quotidien : le drive, le click and collect ou encore la livraison à domicile.

CONSOMMATION PLUS RAISONNÉE ET RAISONNABLE

Nous vivons une période unique qui génère des tensions et des incertitudes mais la prise de conscience de l'impact écologique de nos modes de vie se révèle être de plus en plus forte et ne cesse de progresser avec la crise sanitaire. Il y a une volonté de consommer moins et autrement mais pour certains, la notion de plaisir reste dominante dans l'achat. Des évolutions de pratiques de consommation émergent telles que l'exigence de la transparence sur les prix, la provenance, l'empreinte carbone ou l'achat local. Le consommateur affirme vouloir favoriser l'achat de produits plus respectueux de l'environnement, et notamment des produits d'occasion qui favorisent l'économie circulaire.

L'économie de l'usage versus la propriété se développe également avec des services de location qui se multiplient.



LA RAISON D'ÊTRE DE MOBIVIA

Une année d'appropriation et de déploiement

Courant 2019, les équipes de Mobivia ont travaillé collégialement sur la formulation de sa Raison d'Être et de Faire Ensemble, dans la continuité de ses convictions fondatrices et de ses engagements humains et environnementaux. Cette Raison d'Être s'exprime ainsi : *"Parce que la mobilité est essentielle à chacun, nous entreprenons pour que nous soyons tous durablement mobiles". Complétée par la signature : "Opening sustainable mobility to all".*

Cette Raison d'Être a été au cœur de plusieurs temps forts de Mobivia, au démarrage de son nouvel exercice 2019-2020, notamment lors de la 49^e Assemblée Générale de Mobivia, en janvier 2020, qui conviait actionnaires familiaux et collaborateurs de Mobivia dans une volonté marquée d'ouverture et de partage autour des forces et convictions qui ont forgé Mobivia ces 50 dernières années.

En 2020, Mobivia s'est attaché à déployer sa Raison d'Être au sein de son écosystème et auprès de ses collaborateurs, pour qu'elle puisse nourrir les

stratégies et les actions de ses Activités, de leurs entreprises, et partager ce sens commun aux 23 000 collaborateurs.

Désormais, les stratégies des Activités de Mobivia et de leurs entreprises se nourrissent de la Raison d'Être de Mobivia et la nourrissent en retour.

Cette Raison d'Être est également au cœur des travaux sur les politiques Développement Durable mises en œuvre au sein de différentes entités (p12).

Afin de partager largement cette Raison d'Être, de nouveaux outils, co-construits par la communauté Mobivia United, sont mis à disposition des collaborateurs de Mobivia, tel qu'un film de présentation de la Raison d'Être, faisant vivre histoire, sens, valeurs et principes d'actions qui font les forces et l'unicité de l'écosystème Mobivia.

Pour voir
notre vidéo,
flashez ce
QR Code



LA RAISON D'ÊTRE À L'ÉPREUVE DE LA CRISE COVID



Lors de la crise sanitaire et économique traversée par nos entreprises au printemps 2020, la mission commune de nos entreprises a fortement résonné. Elle a été au cœur d'un Manifeste partagé à tous les collaborateurs dans le monde sous le mot d'ordre #TogetherWeAreStrong. Ce Manifeste, porté par le Président de Mobivia, mettait en lumière l'utilité sociétale de nos entreprises et de nos métiers auprès de chacun et, dans ce contexte, plus spécifiquement envers les "héros du quotidien, qui assurent nos besoins de première nécessité, prennent soin de nous et garantissent notre sécurité". Mobivia a réaffirmé sa mission : apporter à chacun une mobilité adaptée à ses besoins, ses moyens, ses choix et ainsi contribuer à rendre accessible à tous une mobilité qui leur est essentielle. Les nombreuses initiatives solidaires et métiers, spontanément menées par les collaborateurs et les entreprises, à l'international, au plus fort de la crise, ont été valorisées en interne comme externe. Ainsi, de manière inédite, plusieurs Marques et startups de Mobivia à l'international ont conjointement construit et communiqué sur un nouveau type de service de dépannage d'urgence des deux et quatre-roues, que chacun a opéré selon ses spécificités métiers.



Un an après l'officialisation de sa Raison d'Être, Mobivia maintient sa dynamique d'intelligence collective. L'enjeu est désormais d'accompagner l'appropriation par tous de ce sens commun et de nourrir et valoriser l'engagement individuel et collectif à cette aventure humaine entrepreneuriale.

Alexandra SCHILTZ,
Animatrice de la Raison d'Être,
Mobivia.



LA STRATÉGIE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Faire de Mobivia un écosystème d'Entreprises à impact positif

À travers sa Raison d'Être, Mobivia a exprimé sa volonté de se positionner en réponses et solutions face aux défis environnementaux et sociaux de la mobilité de ce 21^e siècle, en facilitant l'accès à une mobilité plus propre et plus accessible. Ceci constitue un socle très structurant pour la mise en œuvre d'une stratégie Développement Durable ambitieuse visant à faire de Mobivia progressivement un écosystème d'entreprises à impact positif sur l'Homme et l'Environnement.

UNE STRATÉGIE QUI SE TRADUIT PAR DEUX NIVEAUX D'ACTION :

- 1 Réduire au maximum les externalités négatives** directes et indirectes issues de nos propres activités (CO2, GES, polluants, déchets) et inscrire notamment Mobivia sur une trajectoire bas carbone visant la neutralité carbone à 2050.
- 2 Créer de la valeur environnementale, sociale, sociétale** pour nos parties prenantes par le développement de produits, de services, d'entreprises générant des impacts positifs (décarbonation de la mobilité, réduction des émissions de particules, développement d'une économie circulaire et économie de l'usage, sécurité routière accrue, accès facilité à la mobilité...)

AGIR POUR UNE MOBILITÉ PLUS DURABLE AUTOUR DE 3 GRANDS DÉFIS			AGIR POUR UNE MOBILITÉ DURABLE PLUS ACCESSIBLE	AGIR EN ENTREPRISE EXEMPLAIRE
 <p>Le défi climatique</p> <p>La mobilité représente aujourd'hui 25 % des émissions de CO2 au niveau mondial.</p> 	 <p>Le défi de la ressource et d'une production responsable</p> <p>Chaque seconde dans le monde, ce sont plus de 10 tonnes de plastique qui sont produites. Et depuis 1950 ce sont 6,3 milliards de déchets plastiques qui se sont accumulés sur la planète.</p> 	 <p>Le défi de la santé et de la sécurité</p> <p>La qualité de l'air est responsable de plus de 400 000 morts prématurés par an en Europe en 2019. La route est responsable de 22 800 accidents mortels en Europe en 2019.</p> 	 <p>Le défi de l'accès à la mobilité pour tous</p> <p>28 % des personnes en insertion professionnelle abandonnent leur emploi ou formation pour des questions de mobilité chaque année en France.</p> 	 <p>Formation et évolution des collaborateurs, sécurité et bien-être, parité, diversité, intégration et handicap, partage de la création de valeur : des sujets que Mobivia place historiquement au cœur de ses engagements.</p>  

Ceci constitue le socle commun à l'ensemble des entreprises de l'écosystème de Mobivia. Chacune d'entre elles y contribue en fonction de ses spécificités, tout en élargissant son engagement sur des défis qui lui sont propres, selon les métiers et les territoires.

ORGANISATION ET GOUVERNANCE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Inscrit au cœur de la Raison d'Être de l'entreprise, le Développement Durable doit être un enjeu porté par chaque collaborateur, quelle que soit sa mission, et ce à tous les niveaux de l'entreprise.

C'est dans cet esprit que Mobivia développe progressivement une gouvernance du Développement Durable qui, du Conseil d'administration au client final, dans chacune des activités ou des business units (Bus), vise à impliquer l'ensemble des parties prenantes dans la mise en mouvement de l'entreprise au service de sa Raison d'Être.

Mis en place depuis décembre 2019, le **Comité Développement Durable missionné par le Conseil d'administration**, a pour mission de :

- > s'assurer que les actions et projets des entreprises de l'écosystème Mobivia s'inscrivent dans une stratégie de Développement Durable ambitieuse conduisant à une création de valeur économique partagée et à une contribution sociale, environnementale et sociétale positive ;

- > s'assurer que l'ensemble de ces actions et projets sont au service de la Raison d'Être de Mobivia.

Il est composé de 8 membres et présidé par Fabien Derville, Président de Mobivia. Il se réunit tous les 2 mois autour de thématiques spécifiques au cœur de l'actualité des entreprises de Mobivia, en présence d'experts et leaders internes en charge des sujets. Sur l'exercice 2019/2020, il s'est réuni 5 fois.



Une communauté d'ambassadeurs du Développement Durable au sein de l'écosystème Mobivia, sur la base du volontariat et de l'engagement individuel de tout collaborateur ayant envie de rejoindre la communauté.

Des leaders ou référents Développement Durable au sein de chaque Bu et de chaque service transverse (dits « accélérateur » : Offre produits/services, expérience clients, Numérique, Supply, BtoB, Développement humain) afin de piloter le déploiement opérationnel des feuilles de route au plus près de chaque Bu et de chaque service.

« Mon rôle est d'accompagner les équipes produits et services sur la voie d'une offre plus durable et plus accessible. C'est une mission passionnante et un challenge collectif. »

Patrizia Buriano,
Leader Développement Durable Accélérateur Products&Services (MyGO)

Des leaders Développement Durable au titre de chacune des activités pour structurer la stratégie Développement Durable de chaque activité, et piloter le déploiement et la mise en œuvre des feuilles de routes.

« Au sein de l'Activité Nouvelles Mobilités, j'ai pour mission de structurer une stratégie Développement Durable cohérente et ambitieuse puis de la décliner en feuille de route opérationnelle. »

Lea Dégardin,
Leader Affaires Publiques et Développement Durable Nouvelles Mobilités

Des synergies dédiées au Développement Durable et à l'engagement de l'entreprise pour favoriser les échanges inter-Bus et interactivités.

Un leader Mobivia pour structurer, coordonner, animer la dynamique Développement Durable au sein de l'écosystème Mobivia.

UN COMITÉ DÉVELOPPEMENT DURABLE MISSIONNÉ PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Un comité de pilotage DPEF dédié au suivi et au pilotage du reporting extra financier.

Des experts thématiques au service du collectif sur des projets spécifiques (ex : indicateurs DD, reporting et DPEF, communication, éco-conception, économie circulaire).

« Ma mission au sein de ce collectif, est d'apporter un soutien aux Bus sur le pilotage de l'entreprise via les indicateurs extra-financiers, et la DPEF est un excellent outil dans ce pilotage. »

Sophie Menez,
Chef de projet Développement Durable Driver Services et Mobivia

-  **Fabien Derville**
Président de Mobivia et Co-Président du Comité DD
-  **Aude Detournay**
Actionnaire familiale et Co-Présidente du Comité DD
-  **Sandrine Leconte**
Actionnaire familiale
-  **Bénédicte Barbry**
Leader Affaires Publiques et Développement Durable de Mobivia
Leader Comité DD
-  **Benjamin Viaud**
Leader Région Midi Pyrénées chez Norauto France
-  **Alexander Prokein**
Leader Économie circulaire Estato (Allemagne)
-  **Olivier Mélis**
Directeur Général de Mobivia Corporate Services
-  **Carine Soual**
Secrétaire Générale de Mobivia

INVITÉS PERMANENTS

LA STRATÉGIE DÉVELOPPEMENT DURABLE DES ACTIVITÉS

DRIVER SERVICES

La «Transition Automobiliste» est le fer de lance de la stratégie Développement Durable de Driver Services, qui y contribue à travers une trajectoire bas carbone orientée autour de deux axes majeurs :

- > la réduction de l'empreinte carbone de ses propres activités (impacts directs et indirects) via les filières des déchets, la réduction de la consommation énergétique, par un transport de ses produits moins polluant...)
- > l'accompagnement de ses clients pour les aider à limiter leur propre impact par ses produits, prestations et nos solutions.

La stratégie Driver Services s'inscrit dans la Raison d'Être de Mobivia et se décline par les objectifs suivants, alignés avec les Objectifs de Développement Durable de l'ONU (ODD) qui constituent un guide pour Les comportements des collaborateurs.

AGIR POUR LE CLIMAT

en s'engageant vers une trajectoire bas carbone, dans le respect des accords de Paris, avec pour objectif de viser la neutralité carbone en 2050...

AGIR POUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ

des clients et des collaborateurs par les produits et les prestations pour li-

miter la pollution de l'air et renforcer la sécurité des clients dans leurs mobilités.

AGIR POUR UNE PRODUCTION ET CONSOMMATION PLUS RESPONSABLE

en développant une économie plus circulaire par des produits éco-conçus, des pièces de réemploi, des solutions de partage et location...

AGIR POUR FACILITER L'ACCÈS À LA MOBILITÉ

au plus grand nombre.



DISTRIBUTION

Ce qui réunit les entreprises de l'activité Distribution, c'est le positionnement suivant : Des Entreprises Responsables (faire plus avec moins, propension à développer l'économie circulaire, à cultiver l'esprit low-tech), Simples (basique, astucieux, facile d'accès, simple aussi dans la relation) et Économiques (légère, low cost, pas chère).

La Stratégie Développement Durable Distribution se structure autour de 3 axes à partir du socle commun Mobivia : « Opening Sustainable Mobility to All ».

ENVIRONNEMENTAL : ÊTRE UN ACCÉLÉRATEUR DE L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE, LE RE-COMMERCE (RE-USE)

L'ambition est d'offrir de nouveaux produits au marché : d'occasion, reconditionnés, intégrant de la matière recyclée (Reuse), le moyen est d'organiser le sourcing du Re-commerce en intervenant dès la conception des produits pour faciliter leur boucle circulaire (Reduce), en créant de nouvelles filières qui privilégient la valorisation matière et énergétique (Recycle). C'est dans cet objectif qu'lwip ("Integrate Waste in Product") a été créé en 2017.

SOCIAL : CRÉER DES EMPLOIS ET CONTRIBUER À L'ASCENSEUR SOCIAL

CLIENT/TO ALL : CONTRIBUER AU POUVOIR D'ACHAT/ FAIRE DURER ET RÉPARER LES VOITURES.

Rendre visible auprès des clients les actions durables menées par les entreprises de l'activité Distribution.



NOUVELLES MOBILITÉS

La stratégie Développement Durable de l'Activité Nouvelles Mobilités est composée de deux principaux axes visant à générer de l'impact positif :

- > favoriser l'émergence et le développement de solutions de mobilités durables et décarbonées (alternatives à la voiture individuelle thermique)
- > accompagner les startups dans le pilotage de leur performance extra-financière afin d'optimiser la création de valeur environnementale, sociale et sociétale.

Les Objectifs Développement Durable dans lesquels nous nous inscrivons principalement sont les 3, 9, 11 et 13 :

SOUTENIR ET ACCOMPAGNER L'INNOVATION

au sein des programmes d'incubation, d'accélération ou d'open innovation destinés aux startups qui apportent des solutions de mobilité décarbonée disruptives et innovantes.

AGIR EN FAVEUR D'UNE MOBILITÉ DÉCARBONÉE ET DURABLE

en s'engageant à ne sélectionner que des solutions contributives à la lutte contre le changement climatique et menant une stratégie d'évaluation et de réduction de l'impact environnemental de l'activité et de ses startups actuelles.

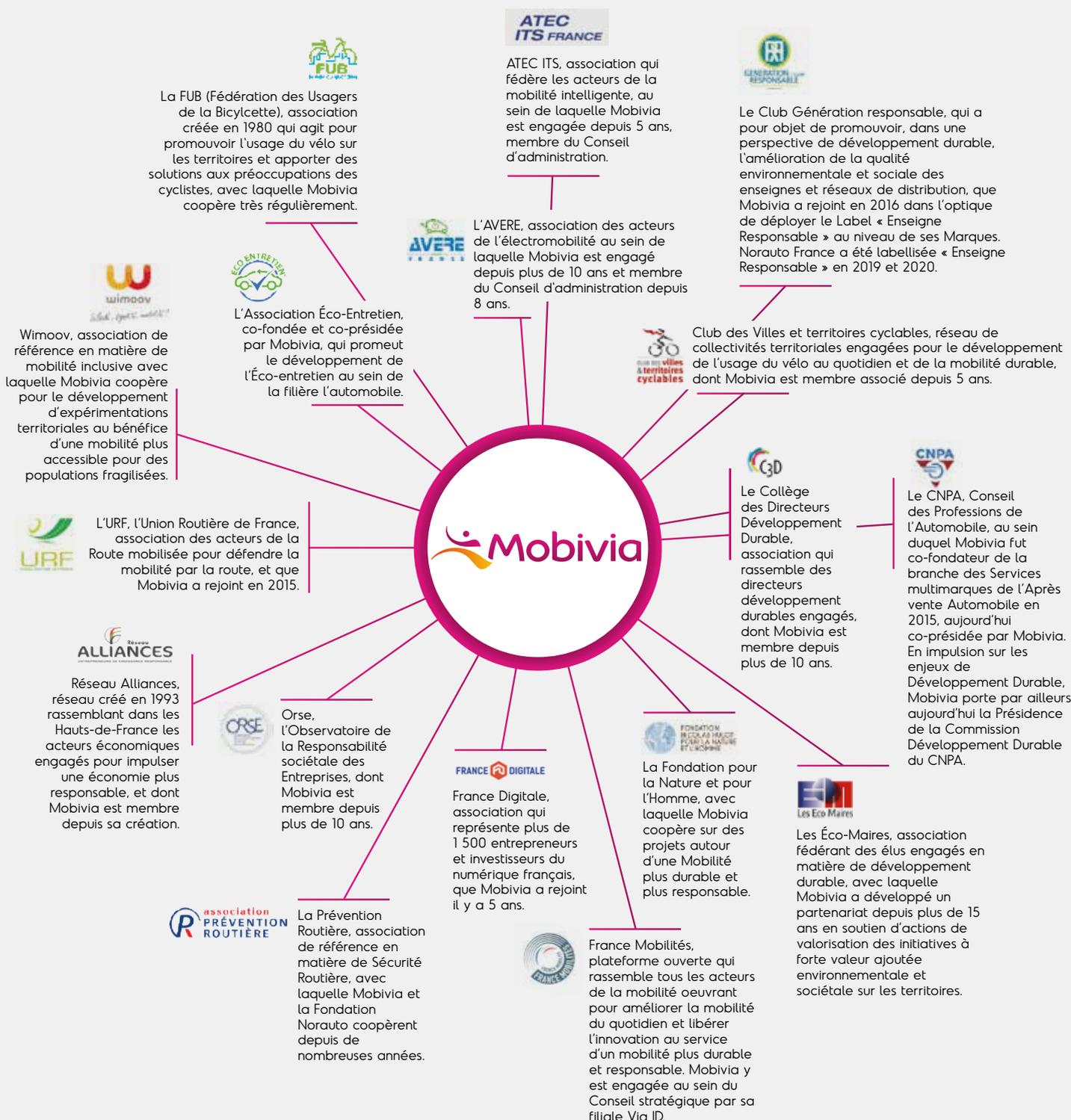
ANIMER ET CONTRIBUER À L'ÉCOSYSTÈME DES MOBILITÉS DURABLES

Animer et contribuer à l'écosystème des mobilités durables en nouant des partenariats stratégiques avec des entreprises, des institutions, des startups, des organisations professionnelles et des territoires.



NOS PARTIES PRENANTES

Partenaires institutionnels



RESSOURCES



HUMAIN

22 813 collaborateurs
7 % d'apprentis dans les effectifs
+ de 32 millions d'heures travaillées par nos collaborateurs¹
+ de 80 nationalités dans nos entreprises
2,9 % collaborateurs reconnus travailleurs handicapés
15,2 % de femmes

10 % de seniors (>55ans)

Répartition de nos collaborateurs par métiers

48 % de collaborateurs en atelier
39 % de collaborateurs en vente
10 % de collaborateurs dans les services support
2 % de collaborateurs en logistique
1 % des collaborateurs dans les équipes digitales



ENVIRONNEMENT & TERRITOIRES

125 Gwh d'électricité consommés dont **41 %** d'électricité renouvelable²
+ de 130 000 m³ d'eau consommés (par le réseau)¹
 près de **200 millions** de produits finis vendus
2 060 centres/magasins

8 917 baies atelier²
18 entrepôts
+ de 2,2 millions de m² au sol (centres, entrepôts et sièges)
27 sites web marchands



PARTIES PRENANTES

804 centres franchisés, master-franchisés et en JV
+ de 800 fournisseurs de marchandises
+ de 30 transporteurs et partenaires externes*
25 startups minoritaires dans le portefeuille
+ de 80 partenariats avec des grands groupes
+ de 20 partenaires institutionnels et associatifs

*périmètre : M2S

Sauf précision, les données sont valables pour l'exercice du 1^{er} octobre 2019 au 30 septembre 2020.



VALEURS CRÉÉES



HUMAIN

476 emplois nets supprimés
95 % d'emplois en CDI
25 % d'embauche des apprentis en contrat
178 000 heures de formation reçues par les collaborateurs³
783 millions d'euros de masse salariale

ENVIRONNEMENT & TERRITOIRES

24 filières de recyclage
103 000 tonnes de produits en fin de vie valorisés via nos filières
75 % de fournisseurs européens
25 % de fournisseurs grand import
92,5 % de nos achats en valeurs réalisés en Europe
7,4 millions de véhicules uniques passés en atelier³

5 % de couverture du parc roulant³
2,7 % QP CAHT Durable¹
12 % QP CAHT Web
62 millions d'euros au titre des impôts locaux dans le pays

PARTIES PRENANTES

28 startups incubées/accélérées
7 plaidoyers portés par Mobivia
5,02 % du capital détenu par actionnaires salariés
 près de **47 millions** de clients BtoC
 env. **80 000** clients BtoB en Europe

(1) Norauto/ATU - (2) Norauto/ATU/CC - (3) Driver Services

MÉTHODOLOGIE ET PROTOCOLE

Cadre réglementaire : L'ordonnance de transposition de la directive européenne 2014/95/UE relative à la publication d'informations non financières par les entreprises et son décret d'application étant applicables à compter des exercices ouverts au 1^{er} septembre 2017, Mobivia doit établir pour la 3^e année sa déclaration de performance extra-financière au titre de son exercice 2019/2020 qui sera insérée dans le rapport de gestion et publiée sur le site internet de la Société.

CETTE DÉCLARATION PRÉSENTE, CONFORMÉMENT AUX DISPOSITIONS PRÉVUES AU I DE L'ARTICLE R.225-105 DU CODE DE COMMERCE :

- > un modèle d'affaires
- > une description des principaux risques liés à l'activité de Mobivia y compris les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services
- > une description des politiques appliquées par la Société incluant, le cas échéant, les procédures de diligence raisonnable mises en oeuvre pour prévenir, identifier et atténuer la survenance des risques mentionnés
- > et enfin les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

POUR RÉPONDRE À CETTE OBLIGATION, MOBIVIA A MIS EN PLACE EN 2019 DANS UNE ORGANISATION DÉDIÉE À L'ÉLABORATION DE LA DPEF :

- > la désignation d'un responsable DPEF/reporting extra-financier animé par le leader Développement Durable
- > la création d'un comité de pilotage dédié à l'élaboration de sa DPEF et représentant chacune des activités et chacun des grands enjeux
- > un réseau de contributeurs DPEF dans chacune des Bus
- > un comité de rédaction

La démarche a été menée avec le support méthodologique de PwC.

PROTOCOLE SUIVI EN 2020

- > Priorisation des enjeux extra-financiers les plus stratégiques pour Mobivia à partir d'une analyse de matérialité menée en 2018 sur la base d'une enquête réalisée auprès d'une centaine de parties prenantes
- > Structuration du modèle d'affaires en 2019 à l'issue de plusieurs groupes de travail composés d'experts internes, re-challengé et enrichi en septembre 2020 par le comité de pilotage DPEF
- > Ré-évaluation des principaux risques extra-financiers induits par les activités du groupe et identifiés en 2019, sur la base d'une quadruple approche :
 - Revue des thématiques Grenelle II/Art L255.102-1 du code de commerce et identification des risques induits par les activités du groupe
 - Revue du cycle de vie produits et/ou du parcours client et identification des risques RSE induits à chaque étape
 - Revue des impacts de la crise sanitaire liée à la Covid19
 - Évaluation du degré de criticité de chacun des risques identifiés résultant :
 - d'une évaluation de la probabilité d'occurrence sur une échelle à 4 niveaux
 - d'une évaluation de l'impact de la survenance de ces risques en analysant les impacts légaux (pondération 20 %), réputationnels (pondération 20 %), financiers (pondération 30 %) et opérationnels (pondération 30 %) sur une échelle à 4 niveaux

Les risques retenus et analysés dans la DPEF sont les risques considérés comme extrêmes et élevés en termes de criticité.

Le périmètre couvert par cette DPEF est au niveau groupe Mobivia. Néanmoins, certaines informations ou initiatives sont pertinentes ou disponibles sur le périmètre Driver Services uniquement, en raison du poids de l'activité dans notre performance (+ de 85 % de notre chiffre d'affaires) et dans nos effectifs (+ de 95 %) et de l'historique de ces entreprises au sein de Mobivia. Nous apportons la précision méthodologique sur le périmètre quand nécessaire.

SÉLECTION DES THÉMATIQUES :

Certaines thématiques, qui figurent dans la transposition française de la Directive Européenne sur le reporting extra-financier, n'ont pas été jugées pertinentes au regard de l'analyse des risques sociaux, sociétaux et environnementaux induits par les activités de Mobivia. Ces thématiques ne seront donc pas développées dans ce rapport : la lutte contre la précarité alimentaire et contre le gaspillage alimentaire, les mesures prises en faveur d'une alimentation responsable, équitable et durable, les mesures prises en faveur du respect du bien-être animal.

NOS PRINCIPAUX ENJEUX ET NOS 10 RISQUES RSE MAJEURS IDENTIFIÉS

L'identification de nos risques RSE majeurs est issue d'une double démarche, structuration de notre matrice de matérialité d'une part (réalisée en 2018), complétée par une analyse de nos risques réalisée par un comité de pilotage adhoc composé d'experts internes à partir des thématiques issues de la loi Grenelle 2 (réalisée en novembre 2019 et revisitée juillet en 2020).

UNE PREMIÈRE MATRICE DE MATÉRIALITÉ POUR MOBIVIA (JUN 2018)

En 2018, Mobivia a mené un travail de requalification des grands enjeux de sa politique RSE, en phase les principes de l'ISO 26 000, et les a soumis à une enquête Parties Prenantes. 157 personnes, internes et externes, en France et en Europe, ont répondu aux questionnaires d'attentes et d'impact.

Mobivia est signataire du Global Compact depuis mai 2007 et s'inscrit dans la réalisation des Objectifs de Développement Durable des Nations Unies. Des 23 enjeux de la matrice de matérialité, 8 ressortent majeurs et concordent avec 15 ODD dont, en priorité, l'ODD 13 (Prendre d'urgence des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leur répercussions), l'ODD 12 (Promouvoir une production et une consommation responsable) et l'ODD 3 (contribuer à la sécurité, la santé et le bien être de tous) - cf tableau de concordance avec les ODD.

10 RISQUES EXTRA-FINANCIERS MAJEURS IDENTIFIÉS AU 30 JUILLET 2020, CLASSÉS EN 3 CATÉGORIE

L'analyse de nos risques réactualisée en juillet 2020 par un comité de pilotage adhoc composé d'experts internes à partir des thématiques issues de la loi Grenelle 2 a quant à elle permis de mettre en exergue les 10 risques RSE suivants, qui concordent avec 15 ODD.

MATRICE DE MATÉRIALITÉ 2018 ENJEUX MAJEURS IDENTIFIÉS		
Enjeu et correspondance ODD		Enjeux classés par niveaux de maturité
Environnement	ODD 6-7-12-13-15	Favoriser le recyclage
Sociétal	ODD 1-9-10-11-12-13-17	Innovier dans l'offre de mobilité durable pour rendre accessible la mobilité pour tous, partout
Social	ODD 3-8	Renforcer la santé et la sécurité des collaborateurs
Sociétal	ODD 16	Prévenir tout acte de corruption active ou passive
Sociétal	ODD 12	Garantir la sécurité et la fiabilité des produits/services
Social	ODD 1-4-5-8-10	Assurer et développer l'employabilité de chaque collaborateur
Sociétal	ODD 12	Assurer la qualité de l'expérience et de la relation client
Environnement	ODD 6-7-12-13-15-17	Réduire les impacts environnementaux dans la conception et le référencement

NOS 10 RISQUES EXTRA-FINANCIERS MAJEURS		
Thématique et correspondance ODD		Risque identifié (Grenelle 2)
Humain	ODD 5-8-10	L'attractivité de nos entreprises et l'engagement des collaborateurs
Humain	ODD 3-8	La santé, la sécurité et l'épanouissement de nos collaborateurs
Humain	ODD 1-4	L'employabilité et la formation de nos collaborateurs
Environnement	ODD 6-9-13-15	Les risques de pollution engendrés par nos activités
Environnement	ODD 12-15	La fin de vie de nos produits et de nos déchets
Environnement	ODD 9-11-13	L'adaptation face au changement climatique
Environnement	ODD 6-7-12	Notre consommation de ressources naturelles et énergétiques
Sociétal	ODD 3-12	la Sécurité des clients et qualité des produits et des services une exigence absolue
Sociétal	ODD 16	la Protection des consommateurs et protection des données
Sociétal	OD 10-16-17	le Respect des droits de l'homme et de l'environnement et au respect de l'éthique des affaires



TABLEAU RÉCAPITULATIF DES RISQUES/OPPORTUNITÉS ET DES KPIS

RISQUES/ OPPORTUNITÉS	EN QUOI/POURQUOI EST-CE UN RISQUE POUR MOBIVIA?	INDICATEUR	PERFORMANCE
ODD 5-8-10 Développer l'attractivité de nos entreprises et l'engagement des collaborateurs	Les métiers des services à l'automobiliste et à la mobilité font partie des secteurs dits «en tension», confrontés à un manque d'attractivité pour les jeunes générations et à une raréfaction des talents, notamment sur les métiers nécessitant les expertises les plus pointues. Dans ce contexte et face aux métiers en pleine révolution, il devient majeur pour Mobivia de savoir recruter, attirer et garder les meilleurs talents afin de sécuriser et accélérer les transformations.	Taux de turnover Driver Services.	Les actions réalisées par nos différentes enseignes pour le bien-être de nos collaborateurs ont permis de faire baisser le taux de turnover de près de 3 points au sein de Driver Services pour atteindre 18,3 % cette année.
ODD 3-8 Garantir la santé, La sécurité et l'épanouissement de nos collaborateurs	Nos métiers en atelier et en magasin sont physiquement éprouvants et nos collaborateurs peuvent être exposés à des situations de risques. Par ailleurs, dans le contexte particulier de la pandémie 2020, le risque de sécurité sanitaire des collaborateurs s'est posé pour la première fois en 50 ans.	Nombre et taux accidents de travail Driver Services.	Le nombre d'accidents de travail a fortement diminué cette année pour atteindre un total de 1 405 accidents au sein de Driver Services et Carter-Cash (-352 par rapport à 2019). Sur Driver Services, cela représente une baisse du taux d'accident de travail de 1,7 point pour atteindre 6,1 %.
ODD 1-4 Développer les compétences et révéler les talents	Le secteur de l'automobile connaît d'énormes mutations (arrivée des véhicules électriques, hybrides, connectés) nécessitant pour Mobivia une évolution des compétences, des expertises, des qualifications toujours plus pointues au risque de ne plus être en capacité d'intervenir sur les véhicules demain.	Nombre d'heures de formation Norauto, Midas et A.T.U.	Cette année a été marquée par la crise et donc l'arrêt des formations pendant de nombreuses semaines. Le nombre d'heures de formations a donc été divisé par plus de 2 pour atteindre 178 317 heures de formation au sein de Driver Services.
ODD 6-9-13-15 Minimiser les risques de pollution et d'empreinte carbone	Par ses activités, ses métiers, ses implantations, ses produits, ses services, Mobivia génère potentiellement des risques de pollution directs ou indirects sur chacun de ses territoires d'implantation, pollution des sols et émissions de CO2 notamment.	Empreinte Carbone de nos activités (kg de CO2 par produit vendu) Driver Services. Part du transport alternatif inland.	Sur l'activité Driver Services, nos principales business units génèrent + de 390 000 tonnes de CO2 (liés à la vente de produits principalement). Cela représente 3,6 kg de CO2 par article vendu (monté ou emporté). Dans le cadre de notre trajectoire bas carbone, nous souhaitons diminuer nos émissions de 30 % d'ici 2025. L'acheminement de ces produits se fait en large majorité (74 %) grâce à du transport alternatif au camion, plus propre tel que la barge ou le train.
ODD 12-15 Optimiser la gestion de la fin de vie des produits	Par ses activités de distribution de produits et services automobiles et de mobilité, Mobivia met sur le marché des quantités importantes de produits, consommateurs en ressources. Mobivia récupère également des gisements importants de produits en fin de vie, pneus, filtres, batteries, qui nécessitent d'être traités.	Taux de couverture des succursales par nos filières de recyclage.	Mobivia dispose de 24 filières de recyclage pour récupérer les produits usagés au sein des centres-auto. Ces filières couvrent aujourd'hui 98 % de nos centres succursales.
ODD 9-11-13 Contribuer à l'adaptation face au risque climatique	L'urgence climatique remet en cause la place de l'automobile dans la mobilité, son usage. Ceci interpelle par là même le business model historique de Mobivia basé sur l'entretien d'un parc automobile thermique croissant détenu en propriété et appelle Mobivia à faire évoluer ses business models, ses métiers, son offre.	Chiffre d'Affaires Durable Driver Services.	Le Chiffre d'Affaires durable reprend l'ensemble de nos produits et services vendus permettant de limiter l'empreinte de la mobilité de nos clients (Produits éco-responsables, prestations éco-entretien, nettoyage des systèmes d'injection, boîtier bio-éthanol...). Sur 2019/2020, ce CA représente 2,7 % du CA Total réalisé par nos enseignes Driver Services (+0,6 point / 2019).
ODD 6-7-12 Préserver les ressources naturelles et énergétiques	Les activités de Mobivia sont fortement dépendantes de l'utilisation de ressources énergétiques (électricité notamment) et naturelles (distribution de produits).	Consommation d'électricité en kWh.	Nous avons cette année réduit notre consommation d'électricité de 9 %, cela est évidemment lié au contexte singulier de cette année marquée par la crise sanitaire, mais également aux efforts quotidiens réalisés par chacun de nos collaborateurs et au renouvellement des équipements moins énergivores dans nos points de contact Clients.
ODD 3-12 Faire de la sécurité et la satisfaction client une exigence absolue	Par ses métiers, ses produits, ses services, Mobivia intervient très souvent sur des pièces ou organes de sécurité des véhicules (2 roues/ 4 roues), ce qui passe par une exigence absolue en termes de qualité des produits, des services et des process, ainsi qu'un suivi particulier de la satisfaction des clients.	NPS	La satisfaction de nos clients a progressé sur cet exercice. Elle est mesurée par le Net Promoter Score, elle a augmenté de 3,4 points chez Norauto (NPS = 42,8), et 1 point chez Midas (NPS = 64,1) et le NPS atteint 57 chez A.T.U. (non dispo sur 2019).
ODD 16 S'engager sur la protection des données des consommateurs	Le développement massif du digital concerne tous les métiers de Mobivia (en atelier, en magasin, et dans tous les services) et expose l'entreprise à deux types de risques : celui relatif à la protection des données de ses clients d'une part, celui relatif à la cybersécurité d'autre part.	Pourcentage de chefs projet formés à la protection des données.	Nous n'avons pas réussi à tenir nos engagements de formation cette année et le taux de chefs de projet formés à la protection des données est resté stable pour atteindre 46 %.
ODD 10-16-17 Mettre l'éthique au cœur des partenariats fournisseurs	L'impact de Mobivia, qu'il soit social, sociétal ou environnemental, va bien au-delà de l'impact de l'entreprise elle-même. Il passe aussi par celui de l'ensemble de ses partenaires, notamment de nos fournisseurs. Le non-respect des droits fondamentaux par un fournisseur pourrait ainsi nuire gravement à Mobivia (activité, image, rentabilité).	Pourcentage de volume d'achats couvert par signature charte éthique.	80 % de notre volume d'achats est couvert par la signature de notre charte éthique cette année.



RISQUES & OPPORTUNITÉS

HUMAIN

ENVIRONNEMENT & TERRITOIRES

PARTIES PRENANTES



DÉVELOPPER L'ATTRACTIVITÉ DE NOS ENTREPRISES ET L'ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS

RISQUE, POLITIQUE ET ENGAGEMENT

Sur ce marché de l'automobile où tout s'accélère et devient plus technique, les professionnels font face à une pénurie de compétences. Il est stratégique pour Mobivia de fidéliser ses talents et d'en attirer de nouveaux afin de sécuriser et accélérer ses transformations et préparer la relève.

Nous voulons maintenir et développer un avantage compétitif durable par la pépinière de talents, et faire de nos 1 500 leaders de terrain des entrepreneurs locaux œuvrant à la refondation de nos modèles au plus près de nos clients et de nos collaborateurs. Ensuite, l'engagement et le sentiment d'appartenance des équipes sont de réels enjeux pour l'entreprise ; la culture d'entreprise et ses valeurs sont des éléments différenciants. Norauto a d'ailleurs retravaillé ses valeurs au niveau international, en co-construction avec ses collaborateurs, pour leur donner encore plus de cohérence par rapport à la transformation. L'engagement et la satisfaction des collaborateurs sont régulièrement mesurés par un baromètre satisfaction (SMILE collaborateurs chez Norauto France) ou des certifications comme Great Place to Work ou Top Employer. Et, parce que cela fait partie de notre histoire et de nos valeurs, Mobivia réaffirme sa volonté de relancer le partage de la création de valeur via le lancement d'un projet de réécriture des principes de rémunération globale.

L'engagement et la satisfaction des collaborateurs sont régulièrement mesurés par un baromètre satisfaction (SMILE collaborateurs chez Norauto France) ou des certifications comme Great Place to Work ou Top Employer. Et, parce que cela fait partie de notre histoire et de nos valeurs, Mobivia réaffirme sa volonté de relancer le partage de la création de valeur via le lancement d'un projet de réécriture des principes de rémunération globale.

EN SYNTHÈSE EN 2020

- Mobivia lance un chantier sur le partage de la création de valeur
- Mobivia accompagne ses 1 500 Leaders-Entrepreneurs pour la refondation locale de son modèle
- Mobivia se mobilise pour attirer, conserver et développer les meilleurs talents et expertises rares afin d'accélérer ses transformations et de se différencier
- Mobivia prépare la relève sur ses rôles clefs



NOS ENJEUX

Associer davantage nos collaborateurs aux résultats et à la création de valeur de nos entreprises et développer l'actionnariat salarié

**Améliorer l'épanouissement et l'envie de chacun, l' "envie d'en être".
Améliorer la fidélité, l'engagement et l'investissement de nos équipes dans leurs métiers : viser un taux d'engagement Collaborateur de 80 %**

Générer collectivement 200 Leaders supplémentaires en 3 ans et préparer la relève sur les rôles clés

CONCRÈTEMENT EN 2020

Faire de nos directeurs des entrepreneurs

Norauto France accompagne ses directeurs de centre sur un changement de posture : d'un rôle d'exécutant vers celui d'entrepreneur local, dans un objectif de performance d'entreprise, mais aussi d'engagement. Les directeurs de centre définissent leur stratégie et prennent toutes les décisions en totale liberté et autonomie, dans les limites du cadre défini, en les challengeant avec leurs associés (les autres Directeurs de centre du bassin). Il a fallu travailler sur différentes dimensions : l'ego au service du collectif d'abord pour apprendre à entreprendre à plusieurs, en développant au maximum les synergies et l'intelligence collective, la communication, ensuite, pour être capable de parler des réussites comme des difficultés. En développant la confiance et l'exigence et surtout la bienveillance, tout en garantissant le droit à l'erreur, le taux d'engagement et le niveau de motivation des équipes ont crû.



Cette nouvelle posture est bénéfique : d'abord, l'agilité de ce nouveau fonctionnement est incroyable, les prises de décisions sont plus rapides et au plus proche du terrain. Pour les équipes ensuite, nous apprenons à mieux déléguer. Prendre des décisions rapidement c'est facile, mais le faire en concertation avec les équipes, c'est le plus important. En leur donnant le sens, avec enthousiasme, leur engagement est automatique. Mon état d'esprit : l'individu au service du collectif.

Philippe Sintès,
Directeur du centre Norauto d'Aubagne

Déséquilibrer le corps pour équilibrer l'esprit

Chez *Carter-Cash*, le développement personnel et celui des savoir-être est aussi important que la montée en compétences des équipes, et c'est aussi un vecteur de bien-être, de satisfaction et donc d'engagement. Tous les managers (exploitation et services) sont invités à prendre le large durant 3 jours sur le voilier de l'association SKEAF. Le bateau permet de les placer «en dehors de leurs repères», de les mettre en condition émotionnelle pour qu'ils soient plus «sollicités» et plus réceptifs et enfin de créer un effet mémoire puissant. Objectifs : sortir du quotidien pour appréhender les choses sous un nouvel angle, apprendre à se connaître et à travailler ensemble ; les journées sont rythmées par l'alternance d'ateliers de vie collective (sessions de formations, de navigation ou de préparation des repas pour le groupe).



Sur le bateau, nous étions tous égaux, aucun de nous n'était marin, nous avons dû apprendre à travailler ensemble et surtout à nous faire confiance sans chercher à faire à la place de l'autre. Cette formation est impactante parce qu'elle fait écho à notre travail de manager : ça m'a permis de mieux réagir et mieux gérer au quotidien les équipes (émotions, réactions trop rapides, prise de recul). Mes Directeurs l'ayant également vécue, nous avons une base commune dans notre fonctionnement.

Sébastien Furic,
Directeur régional, *Carter-Cash*

Norauto Espagne, une entreprise où il fait bon travailler

Pour la première année, Norauto Espagne a concouru au palmarès des Great Place to Work. Cette "certification" a permis, tout d'abord, une reconnaissance en interne pour les collaborateurs ; l'expérience collaborateur étant l'un de nos axes stratégiques. Cette reconnaissance est alignée avec la vision et les valeurs. Nos collaborateurs sont les premiers ambassadeurs de la marque. Au niveau externe, la certification démarque Norauto de la concurrence, grâce à ses pratiques managériales, à ses actions qui visent à améliorer toujours le bien-être des collaborateurs, Norauto est la première entreprise du secteur en Espagne à être reconnue avec ce label.



Les actions mises en place mettent en lumière notre volonté de transformer l'entreprise, en une entreprise apprenante, qui enrichit les compétences des collaborateurs à travers la formation et qui les fait grandir, une entreprise qui fidélise les collaborateurs et qui renforce leur engagement.

Frédéric Pellier,
Leader Ressources Humaines,
Norauto Espagne.

RESSOURCES :

- Outil de satisfaction interne SMILE
- Catalogues de formations développement personnel
- Équipes formation
- Processus et outil de suivi des talents : Organization and People Reviews (OPR)
- Départements RH locaux

INDICATEUR CLÉ

18,3 %

Taux de turnover
DRIVER SERVICES
(21,1 % EN 2019)

OBJECTIF 2021

<20 %

Taux de turnover
DRIVER SERVICES 2021

RÉSULTATS

80 %

DES COLLABORATEURS
NON CADRES PASSÉS AUX 38H
CHEZ NORAUTO FRANCE

95 %

DESSALARIÉS
EN CDI
CHEZ MOBIVIA

15,2 %

DE FEMMES
CHEZ MOBIVIA



GARANTIR LA SANTÉ, LA SÉCURITÉ ET L'ÉPANOUISSEMENT DE NOS COLLABORATEURS

RISQUE, POLITIQUE ET ENGAGEMENT

Nos métiers en atelier et en magasin sont physiquement éprouvants et parfois dangereux. C'est pourquoi assurer la santé et la sécurité de nos collaborateurs est un prérequis sur lequel nous ne transigeons pas. Nous poursuivons un double objectif : humain d'abord pour réduire les accidents de travail dans nos entreprises et limiter leur impact ; juridique ensuite, pour une parfaite conformité vis à vis de la réglementation. Pour cela, nous mettons en place un plan d'actions visant à animer notre démarche Sécurité, former nos collaborateurs, communiquer, auditer et sanctionner si besoin. Nous avons revu le E-learning sécurité chez Norauto France afin de nous adapter à chaque métier, en proposant un niveau de formation cohérent selon que le collaborateur exerce en atelier ou en magasin.

Côté santé, la pénibilité bien sûr est au cœur de nos préoccupations, nous revoiyons nos process avec la mise en place de matériels adéquats pour prévenir au maximum les troubles musculo-squelettiques ainsi que nos moyens de stockage afin de les rabaisser à hauteur d'homme. Nous veillons aussi aux risques chimiques dans nos ateliers : nous avons déployé l'installation d'extracteurs de gaz d'échappement dans notre nouveau concept et lançons une analyse des pollutions dans nos centres.

Plus encore dans le contexte sanitaire actuel, nous portons une attention particulière à la santé de nos équipes, en les sensibilisant continuellement au port du masque et au respect des gestes barrière mais en mettant en place des mesures de protection matérielles.

Enfin, le bien-être de nos collaborateurs, l'organisation du travail, la conciliation vie privée/vie professionnelle sont des sujets importants pour Mobivia ; notre accord Qualité de Vie au Travail est en cours de re-négociation.



NOS ENJEUX

**Réduire le nombre
d'accidents de travail/
maladie professionnelle**

**Préserver la santé des
équipes dans le contexte
sanitaire Covid-19**

**Veiller au bien être de nos
collaborateurs**

EN SYNTHÈSE EN 2020

- Nous nous mobilisons pour réduire les accidents du travail par la formation, l'information, le contrôle de l'application des process et la sanction
- Nous veillons à limiter la pénibilité de nos métiers en investissant sur des équipements adéquats et en soutenant l'innovation
- Nous négocions un nouvel accord sur la Qualité de Vie au Travail
- Nous veillons à développer un dialogue social de qualité avec nos partenaires sociaux

CONCRÈTEMENT EN 2020

« L'asso », l'association d'entraide des collaborateurs Norauto France

« L'asso » est une association d'entraide, à l'initiative des collaborateurs eux-mêmes, qui vient en soutien à leurs collègues en situation d'urgence, suite à un accident de la vie. Elle donne un coup de pouce ponctuel à un collaborateur en vue d'une stabilisation de sa situation grâce une action sociale plus globale mise en place par l'entreprise avec notamment l'accompagnement d'assistantes sociales. Chaque collaborateur volontaire peut donner tous les mois 80 centimes sur sa fiche de paie au profit de « L'asso ». Norauto affirme son soutien en abondant chaque don de 80 centimes également.

La R&D au service de la sécurité de nos collaborateurs

Bon nombre d'accidents de travail se produisent en atelier et parfois même c'est l'environnement de travail ou l'outillage qui en est responsable. Ainsi, l'équipe R&D a travaillé sur des cales, qui se glissent entre le châssis de la voiture et le pont élévateur, en version magnétique afin qu'elles ne soient plus laissées au sol et responsables de chutes. Dorénavant le mécanicien peut coller la cale directement sur le montant du pont dès les retraits.

A.T.U. main dans la main avec ses partenaires sociaux

La Codétermination dans la relation qu'A.T.U a avec ses partenaires sociaux est un élément essentiel et renforcé lors de la récente restructuration du réseau. Dans le cadre des fermetures de centres qu'A.T.U a réalisées, le dialogue s'est très bien déroulé. Tous les collaborateurs ont été reçus en entretien individuel, en présence d'un membre du comité d'entreprise. Dès la fin de l'exercice, les équipes intégraient leur nouveau centre.

Réduire la pénibilité et garantir la sécurité de nos collaborateurs

Chez *Carter-Cash*, la sécurité est l'un des principaux chantiers ; tout est mise en oeuvre pour accompagner les collaborateurs afin de rendre plus sûr l'exercice de leur mission mais aussi pour leur faciliter la tâche. Les collaborateurs, dans le cadre de leur formation, sont sensibilisés à la sécurité, aux gestes et postures... Également, chaque nouveau collaborateur suit une formation renforcée à la sécurité, dès son arrivée. Et pour réduire la pénibilité dans certaines manipulations, l'entreprise a décidé de s'équiper de matériel adéquat. Elle vient d'acquérir des nacelles de picking spécialement fabriquées selon les besoins des collaborateurs pour faciliter la manipulation des pneumatiques, la mise en rayon et le facing, pour tous les magasins. Les collaborateurs sont formés à la bonne utilisation de ces engins en toute sécurité, directement en magasin.



Je suis fier et honoré d'être président de « L'asso » car pour moi l'aide, l'écoute et le soutien des collaborateurs dans la difficulté sont les valeurs de l'entreprise mais aussi les miennes. Notre objectif : faire le maximum pour aider nos collaborateurs qui peuvent être touchés par les épreuves que la vie peut parfois nous imposer... La limite entre Vie Pro et Vie Perso peut être parfois très fine... Notre rôle est aussi de donner un maximum d'espoir. D'où l'importance de nos décisions et de nos actions rapides afin d'éviter toute situation critique.

Jaouad El Habbaz, Directeur du centre Norauto de Fâches Thumesnil et Président de « L'asso ».



Nous avons identifié que la manipulation des cales était elle-même aussi à l'origine d'autres accidents que les chutes. Elle peut causer également des écrasements de doigts, lorsque deux collaborateurs travaillent en simultané sur le véhicule. C'est pourquoi, nous étudions la possibilité d'y ajouter une poignée afin de diminuer les risques d'accidents.

Nicolas Charrier Expert atelier Norauto France



Nous avons dû ré-organiser notre maillage en Allemagne et malheureusement nous séparer de centres non rentables. Nous avons dû prendre la décision de fermer 42 de nos centres le 30 sept 2020, 398 collaborateurs étaient impactés par ces fermetures et nous avons pu conserver 61 % d'entre eux au sein des équipes A.T.U grâce au dialogue qui s'est instauré entre le management, les partenaires sociaux et les collaborateurs.

Matthieu Foucart, Directeur Général A.T.U.

RESSOURCES :

- "L'asso", association d'entraide aux collaborateurs
- L'action sociale
- Les départements RH des Bus
- E-learning sécurité
- Kits d'intégration sécurité

INDICATEUR CLÉ

1 319

ACCIDENTS DE TRAVAIL POUR LES COLLABORATEURS DE DRIVERS SERVICES (1 747 EN 2019)

OBJECTIF 2021

-30 %

ACCIDENTS DE TRAVAIL POUR LES COLLABORATEURS DE DRIVERS SERVICES EN 2021/2019

RÉSULTATS

-1,8pt

BAISSE DU TAUX D'ACCIDENT DE TRAVAIL/2019 DRIVER SERVICES

100 %

DES ATELIERS SONT ÉQUIPÉS D'EXTRACTEURS DE GAZ NORAUTO FRANCE

100 %

DES COLLABORATEURS CENTRES A.T.U FORMÉS À LA SÉCURITÉ



DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES ET RÉVÉLER LES TALENTS

RISQUE, POLITIQUE ET ENGAGEMENT

Notre secteur automobile connaît d'énormes mutations avec l'arrivée des véhicules électriques, hybrides, connectés, nécessitant des compétences toujours plus pointues. Il est nécessaire pour l'entreprise d'accompagner ces transitions en formant ses équipes, en les accompagnant vers de nouveaux métiers. C'est dans ce contexte que l'activité Driver Services s'est engagée à rationaliser ses parcours de formation et à assurer une cohérence globale sur l'ensemble de son périmètre et notamment sur les métiers du réseau (magasins + ateliers), qui représentent à eux-seuls 95 % de ses collaborateurs.

Nous renforçons l'excellence opérationnelle et relationnelle de nos collaborateurs autour de trois sujets principaux : les métiers de l'atelier autour des enjeux liés à l'électrique et l'hybride, les métiers du magasin en développant une approche multicanale et enfin la transformation managériale ; en tenant compte de l'intégration de nouvelles générations et de nouveaux leviers pédagogiques.

Nous diversifions nos modes de formation : en présentiel, en distanciel synchrone (classes virtuelles, notamment avec la mise en place de deux digitales rooms chez Norauto France) et en distanciel asynchrone (tutoriels et e-learning).

Enfin, une attention particulière est portée sur l'insertion des plus jeunes et des publics fragilisés par la politique de recrutement de *Carter-Cash* et le développement de l'alternance en vigueur chez Norauto et A.T.U auxquels s'ajoute la signature de la Charte Entreprises et Quartiers.



NOS ENJEUX

Créer une école de formation unique

Adapter les outils de formation aux besoins des nouvelles générations

Affiner les compétences des collaborateurs pour l'entretien des nouveaux véhicules (2 roues, hybrides, électriques)

RESSOURCES :

- Équipes formation
- Plateforme de formation
- Plus de 120 formateurs internes
- Les parcours de formation : Université des leaders, Parcours Chef d'atelier, Parcours responsables vente
- Certification de Qualification Professionnelle (CQP)

EN SYNTHÈSE EN 2020

- **Mobivia poursuit la mutualisation de la formation (7 pays)**
- **Mobivia s'engage pour l'insertion professionnelle des jeunes et des publics fragilisés**
- **Mobivia forme ses collaborateurs à des métiers toujours plus techniques**

CONCRÈTEMENT EN 2020

Mutualisation des connaissances et des contenus

A.T.U. a revu sa démarche de formation des collaborateurs afin de toujours mieux les accompagner. Deux chantiers prioritaires ont été identifiés : la digitalisation des parcours et la décentralisation des sessions en région, à l'image de ce qui peut être fait déjà chez Norauto. La situation sanitaire (Covid-19) et ses conséquences, notamment sur la nécessité de pouvoir continuer de se former à distance, ont poussé A.T.U. à accélérer la digitalisation, en s'appuyant sur les équipes de formation de Norauto France et leurs contenus pour développer les e-learning en les adaptant aux process et aux équipes.

Des formations spécifiques pour l'entretien des véhicules hybrides et électriques

Nous avons à cœur de faire monter en compétences nos collaborateurs, notamment sur les nouveaux véhicules qui entrent dans nos ateliers. Norauto France a développé un dispositif de plusieurs modules allant de l'apprentissage des notions de bases jusqu'à la recherche de pannes simples ou plus complexes, en passant par le montage de l'ensemble des produits électroniques de confort et sécurité vendus et le remplacement des éléments liés aux systèmes de dépollution.

Développer ses compétences chez Carter-Cash

Chez Carter-Cash, laisser sa chance à chacun, c'est la ligne de conduite du recrutement. Les profils ne sont pas analysés sous l'angle des compétences techniques mais des savoir-être. Si un candidat "en veut", s'il fait preuve d'une âme de commerçant, alors il est prêt à rejoindre les rangs. Il sera ensuite accompagné sur le plan formation afin de développer les compétences nécessaires à la bonne tenue de son poste et à la réalisation de sa mission.

Accélérer nos transformations par le mentoring des leaders clé

Mobivia déploie le mentoring pour accompagner la nouvelle organisation Offre Globale et matricielle MyGO (MyGlocalOffer).

Chez A.T.U., il n'y avait pas de démarche pédagogique digitale en tant que telle ni de culture du e-learning. C'est bon de pouvoir compter sur la mutualisation afin d'accélérer la création de nos contenus. Une dizaine d'e-learning sont disponibles pour nos collaborateurs, via notre application interne A.T.U NOW sur les cinquante objectifs. Nous sommes fiers de fêter déjà le 10 000 ème e-learning réalisé !

Daniel Gros, Chef de projets formation 2.0, A.T.U.

Chez Midas France, nous avons décidé de faire partie des leaders sur l'entretien des véhicules hybrides et électriques. Nous avons commencé à former notre réseau dès 2015. Depuis, chaque année, nous continuons à former aux habilitations B2VL. Nous avons également créé en partenariat avec le GNFA un stage de 3 jours dédié à la réparation des VE/VH, et récemment mis en place un maintien de qualification pour ceux ayant été formés il y a plus de 3 ans. Le parc ne cesse de s'accroître, nous sommes prêts !

Jan Van Genneken, Responsable pôle formation, pôle technique/veille technologique, équipement outillage et RSE, Midas France

La formation est très importante pour nous, car elle développe l'employabilité de nos équipes : chez Carter-Cash 100 % des directeurs sont issus de la promotion interne, dont la moitié a été embauchée en tant que monteur-vendeur.

Gérald Dupre, responsable formation, Carter-Cash

J'ai été attiré par la démarche de mentoring car à la différence du coaching, elle met vraiment en avant le co-développement et le partage d'expérience sur un principe d'égalité. C'est aussi une façon d'accompagner qui change des rapports habituels au travail : hiérarchique ou collègue ; on peut y tisser un lien remarquable. Il y a des effets bénéfiques pour l'organisation car cela facilite l'échange, le partage, et les rituels sont librement déterminés par le binôme, mais c'est aussi à titre personnel, favorable à l'enrichissement du Mentor (humilité, bienveillance, prise de recul...).

Romain Cuif, Category Leader, Norauto.

INDICATEUR CLÉ

178 314

HEURES DE FORMATION
CHEZ DRIVER SERVICES
(446 498 EN 2019)

OBJECTIF 2021

+ DE 400 000

HEURES DE FORMATION
CHEZ DRIVER SERVICES

RÉSULTATS

TAUX
ALTERNANTS
TRANSFORMÉS
EN CONTRATS :

24 % 83 % 5

CHEZ NORAUTO
INTERNATIONAL

CHEZ A.T.U.

PAYS PARTAGENT
LA PLATEFORME
DE FORMATION



MINIMISER LES RISQUES DE POLLUTIONS GÉNÉRÉS PAR NOS ACTIVITÉS

RISQUE, POLITIQUE ET ENGAGEMENT

Si nos métiers permettent de réduire le niveau de pollution des véhicules, nous générerons inévitablement des pollutions par nos activités.

Mobivia s'engage à réduire son empreinte, au travers notamment d'une trajectoire bas carbone visant la neutralité à 2050 et à prévenir tout risque de pollution pouvant être généré par son activité.

Pour cela, nous mettons en place différentes actions en amont et en aval, sur l'ensemble du cycle de vie de nos activités : conception et référencement de nos produits, supply, transport, distribution sur nos centres ou en ligne.

C'est ainsi que nous mettons en place des Systèmes de Management Environnemental (SME) pour diminuer les risques de pollution de nos ateliers (certification ISO 14001, label Enseigne responsable, certification 5001 selon les enseignes et les pays). Nous œuvrons également sur les déchets générés par notre activité et les risques de pollution qui s'en suivent : nous proposons par exemple des produits en vrac ou en bar (ADBlue en vrac et bar à huiles) afin de réduire les plastiques des packaging de ces produits. Pour anticiper et gérer les situations d'urgence (risques d'incendie et d'écoulements accidentels), les équipes sont d'abord formées, les extincteurs sont contrôlés chaque année et enfin, chaque centre dispose de kit antipollution dans sa réserve ou local déchets.

EN SYNTHÈSE EN 2020

- Mobivia poursuit le déploiement des process de management environnemental (labellisation/certification)
- Mobivia revoit sa supply et optimise ses transports
- Mobivia se mobilise pour réduire sa consommation de plastique et de polystyrène dans les packaging



NOS ENJEUX

Prévenir les situations d'urgence et de pollution (sols, eau, air)

Favoriser un transport plus vertueux de nos marchandises

Limiter les émissions de polluants et particules

CONCRÈTEMENT EN 2020

Des SME pour prévenir les situations d'urgence et de pollution (sols, eau, air)

Afin de réduire les risques de pollution, nous avons développé des systèmes de management environnemental, basés sur une démarche d'amélioration continue. Chez Mobivia, cela se concrétise par la mise en place de la norme ISO 14001 pour les centres Norauto France et Espagne. Chaque année, les directeurs de centres mènent des audits internes croisés sur d'autres centres Norauto. En découle une analyse environnementale, qui permet d'identifier les risques environnementaux significatifs (qui ont le plus d'impact). Le centre écrit alors, en collaboration avec le service environnement, son plan d'actions que le Directeur animera auprès de son équipe. En fin d'exercice fiscal, un bilan viendra évaluer les avancées et fixer les objectifs, de plus en plus ambitieux, pour l'année suivante. Aujourd'hui 340 centres Norauto suivent ce SME et sont certifiés ISO 14001. Cette certification est complétée chez Norauto France par une labellisation Enseigne responsable.



Nous avons été labélisés "Enseigne Responsable" chez Norauto France pour la deuxième année consécutive en 2019 ; nous permettant ainsi de structurer notre approche, d'identifier nos points forts, mais surtout nos axes de progrès. Celle-ci a de surcroît renforcé le sentiment de fierté de nos équipes et leurs engagements pour le développement durable au sein de leurs métiers.

Anne-Danièle Fortunato,
Responsable Développement Durable,
Driver Services.

Des packaging moins polluants

Dès la fabrication des produits et tout au long de leur cycle de vie, Mobivia entend limiter son empreinte. Pour cela, MGTS se donne deux objectifs principaux :

Limitier l'usage plastique dans les packaging

MGTS a ajouté ce critère de sélection dans ses appels d'offres. Objectif : privilégier le carton dans le packaging en restant aussi performant en termes de protection, mise en rayon et visibilité du produit par le client. Ces actions ont permis d'économiser près de 60 tonnes de plastique principalement sur le packaging des ampoules Norauto et sur la gamme saisonnier été Norauto. La prochaine gamme de balais d'essuis-glaces Norauto, en cours de finalisation, devrait nous faire gagner plus de 40 tonnes ; nous allons en effet remplacer le blister plastique par un pack carton.

Interdire le polystyrène

Mobivia a anticipé le texte de l'UE visant à interdire les plastiques à usage unique pour 2021, en interdisant les plastiques de calage d'emballage des produits comme le polystyrène au profit de coques en cellulose moulée notamment pour nos gammes d'autoradios et de glacières.



Déterminés à supprimer progressivement le plastique et le polystyrène de nos emballages, nous avons produit un guide pratique spécial packaging visant à orienter fortement nos fournisseurs en ce sens dans le cadre de nos appel d'offre.

Christophe Le Cornu,
Directeur Marketing, MGTS.

Vers un transport plus vertueux de nos marchandises

À chaque étape de sa supply, Mobivia s'efforce d'utiliser des solutions les plus vertueuses possibles. En amont d'abord : dès l'arrivée du container au port, nous privilégions dès que cela est possible le recours à des modes de transports alternatifs, par barge ou par train, afin d'atteindre notre objectif de 80 % d'usage de transports alternatifs.

En aval ensuite : nous avons revus nos process de supply afin de répondre de façon encore plus efficace aux besoins de nos centres et aux exigences de nos clients, en y intégrant des critères de performance environnementale. Cela se traduit par la création d'entrepôts XXL centralisés, complétés de Hub régionaux pour se rapprocher de nos points de vente et par le développement de partenariats avec La Poste notamment, afin de capitaliser sur des trajets déjà existants et gérer ainsi nos derniers kilomètres de livraison en évitant une empreinte supplémentaire.



L'entrepôt d'Orléans, en cours de construction, sera doublement certifié (Norme BREEAM Very Good (UK) et Label biodiversité (FR)), gage du respect d'un cahier de charges strict en faveur de l'environnement et de la biodiversité.

Marine Rosey,
leader de projets transverses, M2S.

RESSOURCES :

- Bilan carbone des BU
- Chaîne d'approvisionnement amont et équipe M2S
- Équipe MGTS/MyGo

INDICATEUR CLÉ

74 %

PART DE TRANSPORTS ALTERNATIFS (62 % EN 2019)

OBJECTIF 2021

80 %

DE TRANSPORT ALTERNATIF

RÉSULTATS

392 000 T*

DE CARBONE ÉMISES CHEZ DRIVER SERVICES SUR 2020

84 %

DE NOS CENTRES-AUTOS EN SUCCURSALES DISPOSENT D'UN SME

-45T

DE CONSOMMATION DE PLASTIQUE/PACKAGING SUR L'EXERCICE 2019-2020

*sur le périmètres centres-auto et consommation d'énergie Driver Services.



OPTIMISER LA GESTION DE LA FIN DE VIE DES PRODUITS

RISQUE, POLITIQUE ET ENGAGEMENT

Par ses activités de distribution de produits et services automobiles et de mobilité, Mobivia met sur le marché des quantités importantes de produits, consommateurs de ressources. Mobivia récupère également des gisements importants de produits en fin de vie, pneus, filtres, batteries, qui nécessitent d'être traitées.

Depuis 1995, Mobivia développe des filières de recyclage afin de valoriser au mieux les matières récupérées. En tant que distributeur et metteur sur le marché, nous avons développé une politique ambitieuse sur l'ensemble du cycle de vie des produits montés en atelier et/ou vendu en magasin, jusqu'à la gestion de leur fin de vie. C'est ainsi que Mobivia, au travers d'Iwip (Integrate waste in product), sa Business Unit dédiée à l'économie circulaire, s'engage à :

Organiser le sourcing du re-commerce à partir des produits usagés

- > Intervenir dès la conception des produits pour faciliter leur boucle circulaire (c'est le Reduce)
- > Atteindre un taux 100 % de centres qui suivent nos filières de recyclage des produits usagés, d'ici à 2023
- > Capter le gisement de produits en fin de vie post-consommés, ramenés par les clients dans nos points de vente
- > Créer de nouvelles filières de recyclage en privilégiant le réemploi et la valorisation matière (c'est le Recycle)

Offrir de nouveaux produits sur le marché (c'est le Reuse) :

- > des produits d'occasion issus des produits usagés
- > des produits reconditionnés
- > des nouveaux produits intégrant de la matière recyclée issus des produits usagés

Avec le rachat d'A.T.U. en 2016, c'est aussi un site industriel de recyclage que nous avons intégré à Mobivia, l'un des leaders européens de la granulation des pneumatiques usagés.

EN SYNTHÈSE EN 2020

- iWip développe de nouvelles filières de recyclage sur des produits non concernés jusqu'alors
- Mobivia sensibilise ses collaborateurs de l'offre à l'écoconception (synergie Mygo, l'équipe Développement Durable et Iwip)
- iWip propose de nouveaux produits issus de l'économie circulaire



NOS ENJEUX

Mieux produire en accélérant l'éco-conception de nos produits à marque propre

Mieux consommer en développant pour nos clients des solutions responsables avec les enseignes

Mieux recycler en donnant une seconde vie à nos produits usagés

Mieux mobiliser en co-construisant avec nos partenaires en écosystème ouvert

CONCRÈTEMENT EN 2020

Un service de récupération des produits en fin de vie à disposition de nos clients

Depuis de nombreuses années, A.T.U., via son usine Estato mais aussi avec ses partenaires, collecte, recycle ou revalorise ses déchets et les déchets issus du métier en atelier. A.T.U. a décidé d'aller plus loin, en communiquant son action aux clients d'abord, et en leur donnant la possibilité d'apporter certaines catégories de déchets. Pour cela, un espace de récupération est actuellement en test sur la filiale de Parsdorf (proche Munich). Un autre test est également mis en place sur le centre Norauto de Fâches Thumesnil (59).

Des batteries reconditionnées chez Carter-Cash

Chez Carter-Cash, le reconditionné c'est leur métier. S'ils proposaient déjà depuis longtemps les pneus rechapés, c'est aux batteries qu'ils s'attaquent à présent sous forme de test pour démarrer, en partenariat avec Iwip et Estato. Les batteries collectées sont inspectées, rechargées et réétiquetées afin d'être réinjectées dans le circuit et proposées à la vente aux clients pour un tarif en moyenne 25 % moins cher que pour une batterie neuve. Sur l'exercice passé, ce sont 24 000 batteries reconditionnées qui ont été vendues sur 10 magasins.

Des pneus issus de l'économie circulaire

Quand les pneus sont changés sur les véhicules de nos clients pour des questions de sécurité mais qu'ils sont encore jugés exploitables, on réutilise leur carcasse pour le rechapage (remplacement de la bande de roulement et des flancs). C'est ce qui est fait avec le Black Star, pneu reconditionné en test actuellement chez Norauto France, Auto 5 et A.T.U. Ces pneus présentent les mêmes performances en termes de sécurité que les pneus neufs de qualité équivalente. Cela contribue aussi à limiter l'utilisation des ressources car le pneu reconditionné permet une économie jusqu'à 80 % de caoutchouc, 60 % de pétrole, 20 % d'eau, et à économiser la consommation de CO2 (37 kg évités). Quand ils sont trop abîmés ou trop vieux, ils sont alors réduits en granulats et réutilisés notamment dans la confection et le remblais de routes ; une nouvelle façon de préserver les matières naturelles comme les cailloux.

Estato, notre usine de recyclage et valorisation des déchets en Allemagne

Estato Umweltservice GmbH a été créé en 1994 avec pour mission le recyclage centralisé des déchets de tous les centres A.T.U. et d'autres acteurs du marché. Cette usine moderne collecte et recycle les vieux pneus, les batteries de voiture, la ferraille, les filtres à huile, les liquides de refroidissement/liquide de frein, le papier et le carton. C'est aujourd'hui l'un des principaux fournisseurs de granulés de caoutchouc de haute qualité.



Chez Carter-Cash, le produit reconditionné est un de nos fondements. Ces produits nous offrent un véritable levier dans notre promesse client pour «des prix bas», toute l'année.

Emeric Verlinde,
Directeur Achat- Offre, Carter-Cash.



iWip écrit une nouvelle page de son développement avec les pneus d'occasion, les pneus rechapés et les batteries régénérées qui sont en test actuellement dans plusieurs de nos réseaux. C'est le début d'une gamme plus large issue de l'économie circulaire. iWip développe le Re-Commerce en ré-utilisant, ré-employant, tout simplement en rallongeant la durée de vie des produits. Ainsi iWip organise le sourcing du Re-Commerce à partir des produits usagés, de produits reconditionnés, de produits intégrant de la matière recyclée issue des produits usagés, et offre de nouveaux produits sur le marché.

Laurent Houvenaghel,
Chargé de mission, Activité Distribution,
Leader IWIP Ecosystem.

RESSOURCES :

- 4 collaborateurs à temps plein au sein d'iWip
- En Allemagne, deux plateformes et une usine intégrée de transformation industrielle, nommée Estato, avec une capacité de production de 60 000 tonnes par an de granulat. Une centaine de collaborateurs travaillent au sein d'Estato.

INDICATEUR CLÉ

98 %

TAUX DE COUVERTURE DES SUCCURSALES PAR NOS FILIÈRES DE RECYCLAGE (97 % EN 2019)

OBJECTIF 2021

100 %

TAUX DE COUVERTURE DES SUCCURSALES PAR NOS FILIÈRES DE RECYCLAGE

RÉSULTATS

14

COLLABORATEURS SENSIBILISÉS À L'ÉCO CONCEPTION

24

FILIÈRES DE RECYCLAGE

103 000T

DE PRODUITS USAGÉS COLLECTÉS ET VALORISÉS EN EUROPE



CONTRIBUER À L'ADAPTATION FACE AU RISQUE CLIMATIQUE

RISQUE, POLITIQUE ET ENGAGEMENT

Les transports et la mobilité sont de grands émetteurs d'émissions de gaz à effet de serre, responsables pour une part non négligeable du réchauffement climatique. Ainsi, les véhicules thermiques sont de plus en plus écartés des villes (Zones à faibles émissions par exemple), et ouvrent la voie à des véhicules décarbonés ou des modes alternatifs.

Face à ces mutations qui viennent questionner ses business models, Mobivia se positionne du côté des solutions par l'évolution de ses métiers, de ses concepts, de son offre produits et services, accompagnant ainsi ses clients vers une mobilité décarbonée et une consommation plus durable.

Cette lutte contre le réchauffement climatique est au cœur de la stratégie de l'activité "Nouvelles Mobilités", représentée par Via ID, notre accélérateur de business dédié aux nouvelles mobilités, et par la Plateforme deux roues (P2R). Que ce soit en développant la mobilité partagée (ex Smoove ou Klaxit), en rendant plus accessible la réparation de cycles (Cyclofix), en facilitant l'achat de VO prolongeant ainsi leur durée de vie (Reezocar) ou en apportant des services de mobilité électrique (Felix), l'activité Nouvelles Mobilités apporte des solutions aux enjeux de transformation de la mobilité, pour passer de l'auto-solisme à une mobilité plurielle durable, respectueuse de l'environnement et décarbonée.

Au travers de Norauto, Midas, Carter-Cash, A.T.U. et Auto 5, Mobivia entend accompagner les automobilistes dans cette transition en leur proposant des solutions visant à décarboner progressivement leur mobilité :

- des offres produits et services permettant l'optimisation des véhicules thermiques (CO2 et consommation), à l'instar de la révision Éco-Contrôle (Norauto)
- des offres compétitives de vélos électriques et des services d'entretien des deux roues (Norauto, Altermove)
- des services d'entretien pour les nouveaux véhicules hybrides et électriques (Norauto, Midas, A.T.U., Auto 5)
- de nouveaux concepts au service d'une mobilité urbaine plus décarbonée (Midas).

EN SYNTHÈSE

- Mobivia accélère sur le développement du 2 roues et des nouveaux modèles de mobilité
- Mobivia poursuit le développement de son offre pour l'optimisation du parc automobile en circulation et s'engage sur l'entretien des véhicules hybrides et électriques
- Mobivia adapte ses concepts aux enjeux climatiques



NOS ENJEUX

Poursuivre la transformation de notre business historique

Devenir un acteur de référence de la décarbonation de la mobilité

Faire industrie autour des mobilités douces et MaaS

CONCRÈTEMENT EN 2020

Création d'une plateforme dédiée aux 2 roues chez Via ID

P2R (pour Plateforme 2 roues) est le 1er spin-off de Via ID né en juillet 2020 et visant à développer notre activité sur les marchés de la micro mobilité (B2G, B2B, B2C), exploiter les actifs existants tels que Smoove (et ses filiales) & Altermove, Cyclofix et Green On et construire un écosystème plus solide à l'intérieur et à l'extérieur de Mobivia. Nos actions prioritaires sont directement liées à la décarbonisation de l'économie et à l'amélioration de la micro mobilité au sein des communautés urbaines et en particulier : consolider et développer notre leadership sur le marché européen du vélo en libre-service avec une offre innovante en termes de produits (vélos intelligents), de services et d'infrastructures associées ; développer une offre de services pour les micro-mobilités (par exemple, location à long terme, vélos d'entreprise, gestion de flotte, entretien et réparation), etc. ; construire un écosystème ouvert d'entreprises se renforçant mutuellement sur l'ensemble de la chaîne de valeur, de l'amont (conception de solutions matérielles/IT/données) à l'aval (exploitation en libre-service, vente et distribution, maintenance et réparation).

Des corners pour la réparation des vélos en test

En tant qu'acteur de la mobilité, Norauto propose à ses clients depuis quelques années, des solutions comme le vélo et la trottinette électrique. Pour répondre aux besoins des clients et pour garantir leur sécurité via un service global, Norauto développe, au cœur de ses magasins, un corner dédié à l'entretien et la réparation des vélos électriques et de services comme le diagnostic et le reconditionnement de batteries lithium. Au travers de ce projet, actuellement en test chez Norauto France, Espagne, A.T.U., l'entreprise réaffirme son engagement sur la prolongation de la durée de vie des véhicules y compris deux roues, limitant ainsi la production et la consommation de ressources et par conséquent les effets sur le réchauffement climatique.

Midas développe un concept dédié aux villes

Midas vient de lancer son nouveau concept, Midas City, en Espagne, afin de répondre aux réglementations croissantes sur la régulation du trafic des véhicules thermiques dans les grandes villes et d'étoffer son offre, notamment sur l'entretien des véhicules hybrides ou électriques mais aussi sur la location, la vente et l'entretien de 2 roues (motos électriques, scooters et vélos) et de produits d'équipement confort.

La révision Éco-contrôle

Depuis 7 ans, Norauto est le premier acteur de l'entretien automobile à proposer un diagnostic de l'encrassement des moteurs. En octobre 2018, Norauto garde sa longueur d'avance en lançant sa révision Éco-contrôle, une révision "nouvelle génération" incluant le diagnostic anti-pollution 5 gaz. Cette innovation anticipe notamment le nouveau durcissement du contrôle technique, qui est entré en vigueur en juillet 2019. Pour rappel, le diagnostic pollution (Éco-contrôle) permet de mettre en évidence les dérives et défaillances potentielles de chaque véhicule dues à l'encrassement du moteur, à partir de l'analyse de 5 gaz (CO, CO2, O2, HC, NOX).



Nous pensons que nos clients vont changer leur manière de se déplacer durablement en France comme en Europe. Dans cette perspective, Norauto souhaite déployer 70 E-mobility Shop, sur l'année 2021 sur l'ensemble de son territoire. Ces corners dédiés aux mobilités électriques, dotés d'une compétence technique proposeront une offre de vélos, trottinettes et scooters électriques, leurs accessoires associés et une gamme de services adaptés à l'usage de nos clients (tests, locations, occasion, diagnostic et reconditionnement batteries...).

Jérôme Carrodano,
Leader Mobilité douce, Driver Services.



Notre objectif est de profiter du maillage des centres Midas en centre ville pour en faire un lieu de la mobilité urbaine et un lieu de vie où il fait bon prendre un café.

Laurent Pommier,
Directeur développement, Midas international.



La révision Éco-contrôle représente un double bénéfice : Environnemental par la réduction du niveau d'émission des véhicules (-10,9 % de CO2, -77 % de particules, et Économique avec le réduction de la consommation, prolonge la durée de vie du véhicule. Depuis octobre 2018, nous avons réalisé plus de 300 000 révisions Éco-contrôle, plus de 25 000 diagnostics hors révision et plus de 60 000 traitements. 75 % des clients web choisissent la révision Éco-contrôle vs la révision classique.

Anthony Ferro Milon,
Responsable de Marché Atelier Norauto France

RESSOURCES :

- Équipe Via ID
- Collaborateurs formés à l'entretien des véhicules hybrides et électriques
- Collaborateurs formés à la réparation 2 roues
- Équipe de Midas City

INDICATEUR CLÉ

2,7 %

PART DU CHIFFRE D'AFFAIRES DURABLE DRIVER SERVICES (1,9 % EN 2019)

OBJECTIF 2021

5 %

PART DU CHIFFRE D'AFFAIRES DURABLE DRIVER SERVICES

RÉSULTATS

+13 M€

CHIFFRE D'AFFAIRES DURABLE DRIVER SERVICES EN 2020/2019

85

CENTRES NORAUTO FRANCE PROPOSE LA RÉPARATION VÉLO /COUP DE POUCE VÉLO

+21 %

CHIFFRE D'AFFAIRES MOBILITÉS DOUCES DRIVER SERVICES



PRÉSERVER LES RESSOURCES NATURELLES ET ÉNERGÉTIQUES

RISQUE, POLITIQUE ET ENGAGEMENT

Nos infrastructures et notre métier nécessitent et dépendent des ressources énergétiques et naturelles. Pour autant, nous œuvrons à en limiter autant que possible la consommation.

C'est pourquoi nous encourageons nos collaborateurs à mieux consommer les ressources à notre disposition, notamment l'eau, mais aussi l'électricité, en les sensibilisant par exemple aux éco-gestes, en les encourageant à recourir à des modes de déplacement plus vertueux pour leurs trajets domicile-travail. Nous rendons nos infrastructures plus performantes avec l'utilisation de la LED, un éclairage moins consommateur d'énergie. Nous démarrons l'éco-conception pour réduire l'utilisation de matières premières au profit du recyclage et nous invitons nos clients à changer leurs modes de consommation en passant d'une logique de propriété à une logique d'usage (économie de la fonctionnalité), avec nos offres de location, ou encore à la réutilisation avec la vente de produits d'occasion (testé chez Carter-Cash en collaboration avec Oxyo Pneu).

Enfin, par notre cœur de métier lui-même, le développement de services de réparation et d'entretien des véhicules, nous œuvrons afin de prolonger la durée de vie des véhicules, qu'ils soient dotés de 2 ou 4 roues, contribuant ainsi à diminuer la consommation de ressources naturelles.

EN SYNTHÈSE EN 2020

- Mobivia poursuit la modernisation de ses points de vente avec le remplacement des éclairages pour de la LED
- Mobivia s'engage vers une consommation d'électricité renouvelable
- Mobivia développe son offre de location et de produits issus de l'économie circulaire



NOS ENJEUX

Réduire l'exploitation des ressources naturelles

Développer l'économie de la fonctionnalité et du partage

Réduire notre consommation énergétique

Développer une offre d'occasion et de réemploi

CONCRÈTEMENT EN 2020

Sensibilisation à l'éco-conception

Chez Mobivia, préserver les ressources naturelles c'est aussi penser éco-conception, dès le début du cycle de vie des produits. Les équipes MyGo, Iwip et Développement Durable se sont formées sur le sujet et ont construit des modules de sensibilisation pour les équipes achats en collaboration avec le cabinet Néo-Eco, spécialiste de l'économie circulaire.

Cette sensibilisation en 4 chapitres a pour objectifs de partager une connaissance des bases de l'éco-conception avec les squads et comprendre ce en quoi l'éco-conception peut améliorer nos performances économiques, de connaître les différents niveaux d'éco-conception et de bénéficier d'une approche concrète au travers d'un cas pratique d'application. Les équipes se sont engagées à proposer des produits éco-conçus dans leur portefeuilles produits.



Cette sensibilisation est un moment d'échanges, d'approche à la matière, de confrontation. Notre espoir est de voir toujours plus de produits éco-conçus dans nos magasins, des gammes plus durables et plus de prises de position vers le Développement Durable. Le chemin est encore long, mais tous ensemble nous sommes engagés pour une mobilité plus durable au service de nos clients.

Patrizia Buriano,
Leader Communication Interne,
Marketing et Développement Durable
Produit, MyGo.

On adopte le vélotaf

Parce que chacun, individuellement et à son niveau, peut être acteur, nous sensibilisons, aussi souvent que possible, nos collaborateurs, que ce soit pour leurs gestes quotidiens, avec les éco-gestes, ou leurs modes de déplacement.

Norauto France a ainsi lancé le "Vélotaf" pour inciter les collaborateurs qui le peuvent, à venir travailler à vélo ; démarche saluée par le Club Génération Responsable et récompensée d'un RWARD de l'initiative sociétale/sociale. Cette action est favorisée par la mise en place de l'Indemnité Kilométrique (IKM) et la mise à disposition de vélos à assistance électrique sur son siège de Lesquin. Le vélo-taf est un outil de sensibilisation, d'incitation à changer les comportements, mais aussi un outil de réduction des coûts pour les collaborateurs et de préservation des ressources, notamment celles dites non renouvelables comme l'énergie fossile.



Je me rends tous les jours au travail sans émettre un gramme de CO2 et ça fait du bien de se le dire ! Ça m'évite un passage à la pompe, qui ferait un trou dans mon portefeuille en plus de faire fondre la banquise. Et faire une petite activité physique le matin fait que j'arrive bien réveillé, prêt à commencer la journée de travail. J'évite les bouchons donc moins de stress, je ne mets pas plus de temps, je passe par des petits coins de nature ce qui me donne presque l'impression que je suis en train de me balader alors que je suis sur mon trajet maison-travail. Je ne me vois vraiment plus prendre ma voiture pour venir travailler.

Hugo Deletre, Chargé de clientèle,
Norauto France

Une plateforme de location multicatégorie

Les modes de consommation changent, mais les mentalités aussi. Nos clients ont bien compris que, pour préserver notre planète et leurs économies, la location pouvait être une option intéressante. Nous voyons de plus en plus se développer de nouveaux usages comme le leasing, les abonnements, la location entre particuliers ou via des professionnels. Nous avons décidé d'innover à travers notre offre pour répondre à cette tendance de fond : nous avons développé une application de location et réservation en ligne, multicatégorie à terme, testée dans un premier temps sur la chaîne neige chez A.T.U., Norauto et Auto 5. Elle apportera une réponse à nos clients sur tous les produits à forte valeur, pour lesquels nous avons un besoin ponctuel ou difficilement stockable.



C'est aussi une façon de répondre à la question écologique. Mutualiser un produit qui sert peu entre plusieurs clients permet de limiter l'impact carbone lié aux surproductions (matières premières, énergie...) et aux transports notamment sur des produits de grand import.

Damien Guerin,
Leader Wheels, Driver Services.

RESSOURCES :

- Communication sur les éco-gestes
- E-learning/Sensibilisation DD
- Reporting consommation énergétique
- Équipe expansion travaux et Développement Durable
- Équipes offre Driver Services et offre des Bus
- IKM, forfait mobilité et plan de mobilité des enseignes

INDICATEUR CLÉ

-9 %

CONSUMATION D'ÉLECTRICITÉ
PAR RAPPORT À 2019
DRIVER SERVICES (-3,3 % EN 2019)

OBJECTIF

-20 %

DE CONSUMATION
D'ÉLECTRICITÉ EN 2022
PAR RAPPORT À 2019

RÉSULTATS

-17 %

CONSUMATION D'EAU
DRIVER SERVICES PAR
RAPPORT À 2019

100 %

D'ÉLECTRICITÉ RENOUVELABLE
CHEZ NORAUTO FRANCE,
ESPAGNE ET ITALIE

50 %

PART DES CENTRES
EN SUCCURSALES
SOUS ÉCLAIRAGE LED



FAIRE DE LA SÉCURITÉ ET LA SATISFACTION CLIENT UNE EXIGENCE ABSOLUE



NOS ENJEUX

Avoir un rôle actif au profit de la sécurité routière et sanitaire par le développement d'offres produits et services à valeur ajoutée

Tendre vers la très satisfaction client en augmentant nos NPS d'ici 2022 sur nos principales activités

RISQUE, POLITIQUE ET ENGAGEMENT

Par ses métiers, ses produits et services, Mobivia intervient sur des pièces ou organes de sécurité des véhicules (2 roues / 4 roues).

Une erreur de montage ou une moindre qualité des pièces peut entraîner des risques importants sur la sécurité des automobilistes.

Face à un parc automobile de plus en plus vieillissant et complexe, nos métiers nécessitent un haut niveau d'engagement et de qualité pour assurer la sécurité et la satisfaction des clients. Nous avons construit notre politique

autour de deux axes fondamentaux : la proposition et le développement de produits et services assurant la totale sécurité de nos clients et une exigence élevée en termes de satisfaction clients. Mobivia s'engage ainsi, dans sa charte éthique, à respecter l'ensemble des processus et des exigences techniques visant à assurer à ses clients des services et des produits performants et de qualité. Pour mesurer la satisfaction des clients nous utilisons la mesure du NPS, le baromètre SMILE, les avis clients sur les produits... En tant que plateforme de solutions, nous veillons, dans chacune de nos entreprises, à répondre aux besoins de nos clients. Pendant le premier confinement, chacune d'entre elles a réinventé sa relation client en proposant de nouveaux services comme le Drive piéton ou voiture, le dépannage à domicile, le service voiturier... La qualité de nos produits, qu'ils soient à marque propre ou non, est un critère de sélection de nos fournisseurs. Nous procédons à des tests qualité selon notre politique, en conformité avec la réglementation et nous évaluons continuellement la satisfaction des clients. Nous avons aussi revu notre process de rappel produits, avec différents niveaux d'actions, afin d'analyser les risques et les conséquences et de mobiliser les acteurs concernés. Enfin, parce que la mobilité est l'un des premiers facteurs d'employabilité, Mobivia s'engage pour la sécurité de tous les utilisateurs de la route : Norauto a développé un programme solidaire d'entretien et réparation des véhicules des personnes les plus fragiles : Mana Ara ; Chez Via ID, la Startup Cosmo connected a organisé la première édition du Cosmo Safety Tour réunissant les acteurs majeurs de la micro-mobilité autour des enjeux de la sécurité des utilisateurs.

EN SYNTHÈSE EN 2020

- **Mobivia crée le HubTech au service des équipes atelier, pour une expérience client et une sécurité renforcées.**
- **Mobivia propose de nouveaux services pour la sécurité routière et sanitaire de ses clients.**
- **Mobivia fait de la satisfaction client une priorité dans l'ensemble de ses entreprises et développe de nombreux process et outils pour assurer un niveau de satisfaction client très élevé.**
- **Mobivia met en place des protocoles et mesures stricts pour assurer la sécurité sanitaires de ses clients et de ses collaborateurs.**

CONCRÈTEMENT EN 2020

À l'écoute de nos clients

Norauto France met en place une réelle démarche d'écoute clients et ce, à plusieurs niveaux. Sur le parcours client, via le baromètre SMILE, mais aussi sur les produits achetés via les avis clients. Suite à l'achat d'un produit, le client est interrogé sur sa satisfaction globale mais aussi sur un certain nombre de critères liés au produit. Toutes ces données collectées, quantitatives et qualitatives, sont analysées en vue d'améliorer l'offre pour qu'elle soit de plus en plus satisfaisante. Ainsi, tous les produits notés à moins de quatre étoiles par les clients, ou enregistrant un grand nombre de retours, sont retirés de la vente afin d'être étudiés. Problématique du produit, mauvaise compréhension, problème d'affectation... autant de causes d'insatisfaction des clients. Le produit peut être amélioré en collaboration avec les fournisseurs, le packaging revu. Des campagnes de réenchantement sont mises en place après l'évolution d'un produit, auprès des clients insatisfaits, pour leur faire tester le nouveau produit.

“ Les avis clients, ce n'est pas pour nous une course aux étoiles, c'est une vraie démarche d'écoute et de conseils de nos clients. Ils servent à conseiller les nouveaux clients en recherche d'un produit, et ils nous servent à nous aussi pour améliorer la qualité de nos produits, leurs usages, la compréhension,... pour être en totale adéquation avec les attentes de nos clients. C'est un outil au service de la Très satisfaction client pré- et post-achat. ”

Didier Cimetière,
Responsable Expérience Client
Norauto France

HubTech, au service de la satisfaction et de la sécurité de nos clients

Le Hubtech est une plateforme d'expertise centralisée créée pour répondre à 3 enjeux principaux : proposer une nouvelle offre sur la maintenance et la réparation électroniques, afin de garantir la meilleure sécurité ; permettre aux marques de Driver Services de fournir une expertise unique pour toutes les prestations, quel que soit le véhicule (traditionnel, ancien, électrique, hybride...) et la problématique ; et développer les compétences des collaborateurs en les accompagnants de façon pratique dans la réalisation de toutes les prestations des plus simples au plus techniques. HubTech est présent pour le moment en Italie, en France et bientôt en Espagne et en Allemagne.

“ En électronique, il y a de plus en plus de demandes. En dehors des concessions, il n'y a pas tant de monde qui ose intervenir sur ce type de système. Devant le client on passe vraiment pour des pros, pour plus qu'un centre auto. Gain de temps, de compétences. Ça permet de fidéliser les clients et d'en attirer de nouveaux. On a beaucoup plus confiance, ça nous permet de nous lancer. Techniquement, on peut aller beaucoup plus loin, on n'est pas en panique. Plus de rigueur, plus de méthode. Ça ne peut que nous faire grandir. ”

Des collaborateurs utilisateurs du HubTech

Toulouse Purpan au service de la sécurité des salariés du CHU

Le confinement du printemps dernier a poussé nos équipes à se réinventer, pour satisfaire toujours un peu plus nos clients. Durant cette période, l'équipe du centre Norauto de Toulouse Purpan, fermé les premiers temps, a souhaité apporter sa contribution avec une idée en tête "comment rendre service", principalement aux personnels de santé. Il a alors proposé au CHU de Toulouse ses services aux soignants, dans une démarche solidaire : produits à prix coûtant et main d'œuvre offerte. Et pour garantir la sécurité de tous, le centre proposait un service voiturier pour éviter les contacts.

“ Le maillage des centres toulousains, au Nord Purpan au Sud Gramont a été un atout dans cette proposition d'initiative SOLIDAIRE. Nous avons pratiqué environ 200 interventions aussi bien sur les sites du CHU de Toulouse, aux domiciles des infirmiers que sur la voie publique dans le respect des règles sanitaires. Il n'était pas question de business puisque nous avons mis en place la gratuité de la main d'œuvre et des déplacements. ”

Christophe Henry,
Directeur du centre Norauto de Toulouse Purpan

RESSOURCES :

- Équipe relation clients B2C
- Veille législation
- SMILE : global & par centre
- Équipe études
- Équipe Hubtech
- Équipes offre
- Équipes qualité
- Équipe Via ID

INDICATEUR CLÉ

NPS DE NOS MARQUES :
A.T.U. : 57 (2019 : NON DISPONIBLE)
NORAUTO : 42,8 (2019 : 39,4)
MIDAS : 64,1 (2019 : 63,1)

OBJECTIF 2021

A.T.U. : 60
NORAUTO : 50
MIDAS : 65

RÉSULTATS

78 %

DES PRODUITS NOTÉS
4 ÉTOILES ET PLUS
NORAUTO FRANCE

81 %

DES CLIENTS QUI ONT DÉPOSÉ UN
AVIS RECOMMANDE NOS PRODUITS
MDD (NORAUTO FRANCE)

1 500

AUDITS QUALITÉ
PRODUITS / AN



PARTIES PRENANTES

S'ENGAGER SUR LA PROTECTION DES DONNÉES CONSOMMATEURS

RISQUE, POLITIQUE ET ENGAGEMENT

Face au développement massif du digital, la protection des données des consommateurs et des systèmes d'informations est un sujet sensible et stratégique pour les entreprises. Il est de notre devoir de protéger nos clients, dont nous traitons les données au quotidien, et de nous protéger des attaques cybernétiques ; nous nous y engageons dans notre Charte éthique.

Mobivia a mis en place une organisation transverse incluant un DPO, des responsables sécurité de nos SI au niveau de Mobivia et de ses entités, des juristes spécialisés dans la donnée et des relais dans les Business Units. Mobivia s'est aussi dotée d'une politique de sécurité basée sur des standards reconnus comme la Norme ISO 27002, que chaque enseigne met en œuvre selon sa taille et ses enjeux.

La sécurité de notre entreprise passe ainsi par des équipes dédiées, par des outils, mais aussi par des process et par les comportements de chacun. Mobivia s'engage à intégrer le critère sécurité dès la conception des projets afin d'identifier et prévoir les risques potentiels et à sensibiliser les collaborateurs afin que chacun fasse preuve de vigilance au quotidien.

Si le contexte de crise sanitaire nous a contraint à revoir à la baisse nos objectifs de sensibilisation et formation de nos chefs de projets informatiques, Mobivia poursuit ses efforts. Capitalisant sur les audits réalisés lors du dernier exercice, Mobivia s'appuie sur sa charte éthique interne et sur la dynamique instaurée par le l'Audit groupe avec pour objectif de mieux "prendre soin de nos clients", "prendre soin de nos collaborateurs", "protéger les intérêts de Mobivia" et "respecter la loi". Trois chantiers prioritaires ont été identifiés avec le Comité d'Audit et Ethique du Groupe : la réorganisation de la gouvernance autour des fondamentaux de Mobivia, ses valeurs et son éthique, la formation de nos équipes et la mise à niveau de nos outils.

EN SYNTHÈSE EN 2020

- Mobivia poursuit la sensibilisation des collaborateurs aux évolutions de la réglementation et à la protection des données personnelles
- La direction juridique revoit les contrats pour l'encadrement et la sécurisation des données
- Mobivia contrôle la sécurité de ses sites traitant de données à caractère personnel par un prestataire certifié PASSI par l'ANSSI



NOS ENJEUX

Assurer la conformité des projets à la réglementation européenne et aux dispositions spécifiques applicables dans chaque pays

Répondre aux attentes des clients concernant la protection de leurs données personnelles.

Protéger Mobivia et ses clients contre la cybercriminalité

CONCRÈTEMENT EN 2020

Faciliter la mise en œuvre du Privacy by Design au niveau des projets informatiques

Le DPO et le service juridique Mobivia ont travaillé courant 2020 (diffusion prévue sur 2021) à l'élaboration d'une documentation destinée aux chefs de projets informatiques leur permettant :

- > d'identifier de manière simple les principes de la réglementation applicable en matière de données personnelles et les réflexes à adopter,
- > d'avoir une vision précise de leur besoin en data, et de questionner sa pertinence, de manière à avoir une connaissance documentée de cette dernière, pré-requis nécessaire à sa protection et à la préservation des intérêts de nos clients.



Plus qu'une contrainte, la protection des données régie par le RGPD est une réelle opportunité pour Mobivia d'améliorer ses process, pour répondre à la demande de nos clients, rendre nos collaborateurs plus performants et améliorer nos outils pour nous aligner avec nos ambitions.



Nicolas Bourgeois,
DPO Mobivia

Focus sur la sécurité de nos ressources exposées

La sécurité de nos systèmes d'information dépend de nombreux facteurs, nous mettons nos collaborateurs au centre de ce programme par leur sensibilisation, la formation et un accompagnement dans leurs projets. Nous avons, cette année, décidé de nous concentrer sur la sécurisation de nos ressources exposées, en partant de nos sites e-commerce, pour ensuite la déployer sur nos sites vitrines.

Pour cela, nous avons déployé des pare-feux applicatifs pour contrer les attaques afin de détecter les failles et les corriger.

À cela nous avons appliqué des anti-bots, qui eux, luttent contre les attaques automatiques. Notre objectif face à cette cybercriminalité qui s'industrialise : automatiser une partie de la détection des vulnérabilités et attaques pour concentrer nos efforts sur la mitigation des risques résiduels.



La sécurité est l'affaire de tous. Notre objectif est de responsabiliser chacun de nos collaborateurs sur leurs usages et projets en prônant le Security By Design. Nous pouvons leur apporter un soutien technique et organisationnel pour être plus performants et réactifs face aux tentatives d'attaque, en proposant des solutions et méthodes adaptées à leurs usages.

Jonathan Laigle,
Responsable sécurité opérationnelle
Norauto International.

Sensibilisation des collaborateurs des Bus

Nos sites e-commerce sont une vitrine importante de notre activité et un point d'entrée pour de nombreux clients.

Il nous est donc apparu fondamental de sensibiliser les collaborateurs en charge des aspects e-commerce à l'évolution des règles édictées par la CNIL concernant l'utilisation de cookies et de traceurs de manière à agir avec plus de transparence vis-à-vis de nos clients et en conformité avec notre régulateur national.

RESSOURCES :

- Un Délégué à la Protection des données personnelles (DPO)
- Équipe Juridique
- Audit interne
- Un RSSI Groupe (Responsable Sécurité des Systèmes d'Information), des responsables sécurité des systèmes d'information dans les entreprises de Mobivia
- Cyber Assurances

INDICATEUR CLÉ

46 %

DES CHEFS DE PROJETS FORMÉS À LA PROTECTION DES DONNÉES (44 % EN 2019)

OBJECTIF 2021

100 %

DES CHEFS DE PROJETS FORMÉS À LA PROTECTION DES DONNÉES.

RÉSULTATS

100 %

DES CONTRATS VALIDÉS PAR LA DIRECTION JURIDIQUE INTÈGRENT UNE ANNEXE SUR L'USAGE DES DONNÉES PERSONNELLES, QUAND IL Y A BESOIN.



PARTIES PRENANTES

METTRE L'ÉTHIQUE AU CŒUR DES PARTENARIATS FOURNISSEURS

RISQUE, POLITIQUE ET ENGAGEMENT

L'impact de Mobivia, qu'il soit social, sociétal ou environnemental, va bien au-delà de l'impact de l'entreprise elle-même. Il passe aussi par celui de l'ensemble de nos partenaires, notamment de nos fournisseurs. Le non-respect des droits fondamentaux par un fournisseur pourrait ainsi nuire gravement à Mobivia (activité, image, rentabilité).

C'est pourquoi Mobivia, notamment au travers de sa filiale MGTS, s'engage à ne travailler qu'avec des fournisseurs respectant les droits fondamentaux, et sélectionne ses partenaires en tenant compte de leurs engagements en matière d'éthique. Par ailleurs, Mobivia s'engage pour le développement de relations loyales avec ses fournisseurs et la lutte contre la corruption. Au-delà du plan de vigilance rédigé chaque année, nous avons ainsi développé il y a quelques années une charte éthique, annexée aux contrats fournisseurs, pour les accompagner dans le respect des droits et obligations fondamentaux. Elle impose même ces engagements à leurs propres partenaires. Elle vient d'être mise à jour.

Dans la continuité de notre Charte éthique et conformément aux obligations de la loi Sapin II, nous venons de finaliser le Code de conduite Mobivia pour lutter contre la corruption, qui sera ensuite validé par nos IRP et décliné dans nos Business Units ainsi qu'une nouvelle mise à jour de la cartographie de ces risques de corruption. 2021 sera marquée par un déploiement de nos outils au sein de nos enseignes et pays, ainsi qu'un accompagnement et une sensibilisation adaptés des BUs selon qu'elles disposent ou non de juriste ou relais, afin de développer une vraie culture de la conformité.

EN SYNTHÈSE EN 2020

- Mobivia accompagne ses fournisseurs dans le respect des droits fondamentaux et audite tous ses fournisseurs de grand import de manière très régulière.
- Mobivia renforce son engagement visant à lutter contre la corruption avec la diffusion de son Code de conduite auprès de ses collaborateurs
- Mobivia accélère son engagement en matière d'achats responsables par le lancement d'un chantier de formalisation de sa politique achats responsables et durables



NOS ENJEUX

S'assurer que 100 % des fournisseurs ont signé et respectent la charte éthique

Formaliser une politique d'achats responsables et accompagner l'ensemble de notre chaîne d'approvisionnement dans cette démarche

Co-construire un démarche d'amélioration continue avec nos fournisseurs

CONCRÈTEMENT EN 2020

Des audits réguliers de nos fournisseurs

Depuis sa création, notre filiale MGTS, dédiée au sourcing de grand import, s'attache à développer une collaboration durable et partenariale avec tous ses fournisseurs, afin de les accompagner sur les enjeux de respect des conditions de travail et de sécurité au travail des salariés, dans un esprit de progrès continue.

Chaque année, MGTS audite ainsi plus de 100 fournisseurs grand import, veillant ainsi au respect total des lois du pays au niveau social et environnemental sur la base d'un référentiel strict travaillé en collaboration avec des experts.

L'entreprise poursuit aujourd'hui la professionnalisation de ces audits. Au-delà des achats de grand import, Mobivia ouvre aujourd'hui un chantier afin de formaliser et renforcer sa politique d'achats responsables sur l'ensemble de la chaîne de valeur.



Nous pouvons agir dans nos sociétés et avec nos partenaires pour améliorer les conditions de travail de milliers de personnes dans le monde. Cette action nourrit chaque jour les valeurs de Mobivia.

Franck Collier,
Leader Qualité, Mobivia.

Des règles pour nos collaborateurs

Les règles que nous imposons à nos fournisseurs, nous nous les appliquons aussi à nous-mêmes via notre code de conduite, qui vient de voir le jour et qui sera très prochainement diffusé à nos équipes.

Ce code reprend les engagements pris par l'entreprise pour l'ensemble de ses collaborateurs dans la prévention d'actes de corruption et guide les prises de décision au quotidien ; il fixe les règles, droits et obligations, en termes de relation avec les partenaires, de prévention de la corruption, de conflits d'intérêts, de confidentialité, de délit d'initié, de blanchiment d'argent et escroqueries...

Mobivia attend de ses collaborateurs un respect rigoureux et exemplaire de ce code.



Il est important que chacun d'entre nous, avec le soutien et l'animation des managers, ayons une parfaite connaissance de ce code, afin de continuer à être exemplaires dans nos métiers et nos comportements ; nous pouvons être confrontés à des situations pour lesquelles nous devons rester particulièrement vigilants.

Stéphane Leblan,
Directeur Juridique Mobivia.

Mobivia adhère à l'association ICS

Pour aller plus loin dans la professionnalisation de nos audits, nous avons tout récemment adhéré à l'association ICS (Initiative for Compliance and Sustainability). Celle-ci compte désormais près de 50 sociétés multinationales parmi ses adhérents d'univers différents, principalement de la distribution.

Elle permet à ses membres de collaborer et de mutualiser les référentiels mais aussi les audits de fournisseurs communs, offrant une économie financière mais aussi en temps.

Elle propose une veille sur les législations de pays grâce à ses connaissances approfondies en termes de droits et lois de chaque région du monde. Elle apporte pour Mobivia encore davantage de crédibilité à notre démarche.

RESSOURCES :

- Comité d'audit et éthique
- Charte éthique
- Code de conduite
- Contrats fournisseurs
- Équipes juridiques
- Collaborateurs MGTS

INDICATEUR CLÉ

80 %

VOLUME D'ACHATS COUVERT
PAR LA SIGNATURE DE NOTRE
CHARTÉ ÉTHIQUE (2019 : 73 %)

OBJECTIF 2021

100 %

VOLUME D'ACHATS COUVERT
PAR LA SIGNATURE DE NOTRE
CHARTÉ ÉTHIQUE

RÉSULTATS

121

AUDITS
FOURNISSEURS

93 %

TAUX DE CONFORMITÉ
DE NOS PRODUITS À
L'EMBARQUEMENT

0

LIVRAISON BLOQUÉE
EN DOUANE

INDICATEURS DE PERFORMANCE DÉTAILLÉS

RISQUES/OPPORTUNITÉS	INDICATEURS/RÉSULTATS
DÉVELOPPER L'ATTRACTIVITÉ DE NOS ENTREPRISES ET L'ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS	Taux de turnover Driver Services
	Ancienneté moyennes (en année) des collaborateurs en CDI Norauto France
	Part du capital détenues par notre actionariat salariés
	Part des DC issus de la promotions internes Carter-Cash et leaders de région Norauto France
	Part de femmes parmi les collaborateurs
	Part des ayants droits qui ont souscrit à Mobival
GARANTIR LA SANTÉ, LA SÉCURITÉ ET L'ÉPANOUISSEMENT DE NOS COLLABORATEURS	Nombre de collaborateurs ayant adhéré aux 38h Norauto France
	Nombre d'accidents de travail Driver Services
	Taux d'accidents de travail Driver Services
DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES ET RÉVÉLER LES TALENTS	Taux d'ateliers équipés avec des extracteurs de gaz Norauto France
	Nombre d'heures de formation par Driver Services
	Taux de conversion des contrats apprentis en CDI chez A.T.U.
	Taux de conversion des contrats apprentis en CDI Driver Services
MINIMISER LES RISQUES DE POLLUTION ET D'EMPREINTE CARBONE	Déploiement portail formation Driver Services
	Nombre d'apprentis dans les effectifs fin septembre
	Empreinte Carbone de nos activités (tonnes de CO2 émises)*
	Empreinte Carbone de nos activités (CO2/article vendu)*
	Part du transport alternatif inland
OPTIMISER LA GESTION DE LA FIN DE VIE DES PRODUITS	Pourcentage des centres avec SME
	Tonnes de plastiques économisées dans le packaging
	Taux de couvertures de succ
	Tonnes de produits usagés collectés et valorisés sur l'année fiscale
	Taux de valorisation matière des déchets collectés
	Taux de valorisation énergétique des déchets collectés
	Taux de réemploi des déchets collectés
PRÉSERVER LES RESSOURCES NATURELLES ET ÉNERGÉTIQUES	Nombre de collaborateurs sensibilisés à l'écoconception
	Nombre de filières de recyclage
	Pourcentage des centres et magasins points de collecte déchets
	Consommation d'électricité en Gwh
	Part des centres succursales sous éclairage LED
CONTRIBUER À L'ADAPTATION FACE AU RISQUE CLIMATIQUE	Consommation d'eau m ³
	Pays avec consommation électricité 100 % renouvelable
	Montant des Indemnités Kilométriques Vélos et Forfait Mobilité (Entreprises gérées par Norauto France)
	Part du CAHT Durable Driver Services
	CAHT Durable Driver Services
	Part du CAHT Durable Mobivia/CAHT Total
	CAHT Durable Mobivia
	Nombre de centres coup de pouce velo Norauto France
Nombre de diagnostics éco-performance	
FAIRE DE LA SÉCURITÉ ET LA SATISFACTION CLIENT UNE EXIGENCE ABSOLUE	CAHT Mobilité Douces Driver Services
	Nombre de startups incubées et entreprises accélérées par via ID/Carstudio
	Net Promoter Score
S'ENGAGER SUR LA PROTECTION DES DONNÉES DES CONSOMMATEURS	Avis clients sur nos produits MDD Norauto France
	Nombre d'audits qualité produits par an
METTRE L'ÉTHIQUE AU CŒUR DES PARTENARIATS FOURNISSEURS	Pourcentage de chefs projet formés à la Protection des Données
	Pourcentage de contrats validés par la direction juridique qui intègrent une annexe encadrant l'usage des données personnelles quand nécessaire
	% volume d'achats couvert par signature charte éthique
	Nombre d'audits fournisseurs
	Taux de conformité de nos produits à l'embarquement
	Livraison bloquée en douane
	Nombre de rappels produits

* périmètre: centres-auto et consommation d'énergie Driver Services.

RÉALISÉ 2019	OBJECTIF 2020	RÉALISÉ 2020	AMBITION
21,1 %	inf 20 % d'ici 2022	18,3 %	2021 : inf 20 %
+10		8,6	
5,32 %		5,02 %	
100 %		100 %	
15,7 %		15,2 %	
		37,2 %	
3 597 collaborateurs		80 % des collaborateurs non cadres	
1 747	Diviser par 2 d'ici 2022	1 319 soit -24 %/N-1	2021 : -30 % par rapport à 2019
7,9 %		6,1 %	
		100 %	
446 498 h	NA	178 317 h	+ de 400 000 h
86 %		82,7 %	
		25,3 %	
		5 pays	
1440		1503	
458 000 tonnes	N/A	392 000 tonnes	Réduction de -30 % d'ici 2025
3,8 kg	N/A	3,6 kg	
62 %	80 %	74 %	80 %
82,5 %		84 %	
60		45	
97,3 %	100 %	97,5 %	100 %
110 000		103 000	
52,2 %		60,9 %	
17,7 %		28 %	
7,1 %		9,8 %	
0		14	
22		24	
100 %		100 %	
-3,3 %/2018	-20 % d'ici 2022	-9 %/2019	-20 % d'ici 2022 vs 2019
		50 % des centres	
-7,2 % / 2018 (157 731 m³)		-17 % / 2019 (131 082 m³)	
		Norauto France, Norauto Espagne, Norauto Italie	
		37K€	
1,9 %	N/A	2,7 %	5 %
40,3M€	N/A	53,5M€	
3,3 %	N/A	3,5 %	
120M€	N/A	120,2M€	
		85	
170 604		172 932	
27,4M€		+21 %/N-1 (33,1M€)	
+50 start-ups		75 start up	
A.T.U. : N/A Norauto : 39,42 Midas : 63,1	A.T.U. : 55 Norauto : 43 Midas : 67	A.T.U. : 59 NI : 42,8 Midas : 65,8	2021 : A.T.U. 60 Norauto : 50 Midas : 65
4*		4*	
1 600		1 500	
44 %	100 %	46 %	100 %
100 %		100 %	
73 %	100 %	80 %	100 %
51		121	
93 %		93 %	
0		0	
0		2	

AVIS OTI

Mobivia S.A.

**Rapport du professionnel de l'expertise comptable désigné
organisme tiers indépendant sur la déclaration consolidée de
performance extra-financière figurant dans le rapport de
gestion**

(Exercice clos le 30 septembre 2020)



Rapport du professionnel de l'expertise comptable désigné organisme tiers indépendant sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion

Exercice clos le 30 septembre 2020

A l'assemblée générale de Mobivia S.A.,

En notre qualité de professionnel de l'expertise comptable désigné organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC (accréditation Cofrac Inspection n°3-1060 dont la portée est disponible sur le site www.cofrac.fr), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 30 septembre 2020 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion du groupe en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

Responsabilité de l'entité

Il appartient au Conseil d'administration 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.

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de l'entité, (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration et disponible sur demande au siège de la société.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les textes réglementaires et le code de déontologie de la profession. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, des normes professionnelles et des textes légaux et réglementaires applicables.

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 fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225-105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques, ci-après les « Informations ».

*PricewaterhouseCoopers Audit, Bâtiment ONIX 594 Avenue Willy Brandt, 59777 EURALILLE
Téléphone: +33 (0)3 20 12 49 00, Fax: +33 (0)3 20 12 49 49, www.pwc.fr*

Société d'expertise comptable inscrite au tableau de l'ordre de Paris - Ile de France. Société de commissariat aux comptes membre de la compagnie régionale de Versailles. Société par Actions Simplifiée au capital de 2 510 460 €. Siège social : 63 rue de Villiers 92200 Neuilly-sur-Seine. RCS Nanterre 672 006 483. TVA n° FR 76 672 006 483. Siret 672 006 483 00362. Code APE 6920 Z. Bureaux : Bordeaux, Grenoble, Lille, Lyon, Marseille, Metz, Nantes, Neuilly-Sur-Seine, Nice, Poitiers, Rennes, Rouen, Strasbourg, Toulouse.

Mobivia S.A.

Rapport du professionnel de l'expertise comptable désigné organisme tiers indépendant sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion

Exercice clos le 30 septembre 2020

Page 2

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur :

- le respect par l'entité 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.

Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du code de commerce déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention ainsi qu'à la norme internationale ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information.

Nous avons mené des travaux nous permettant d'apprécier la conformité de la Déclaration aux dispositions réglementaires et la sincérité des Informations :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation, de l'exposé des principaux risques sociaux et environnementaux liés à cette activité, ainsi que des politiques qui en découlent et de leurs résultats ;
- 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 comprend une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^{ème} alinéa du III de l'article L.225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et les 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 ;
- nous avons vérifié, lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ou des politiques présentés, que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 ;
- nous avons apprécié le processus de sélection et de validation des principaux risques ;
- nous nous sommes enquis de l'existence de procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité ;
- nous avons apprécié la cohérence des résultats et des indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 ;
- nous avons apprécié le processus de collecte mis en place par l'entité visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- nous avons mis en œuvre pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants et dont la liste est donnée en annexe :

Mobivia S.A.

Rapport du professionnel de l'expertise comptable désigné organisme tiers indépendant sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion

Exercice clos le 30 septembre 2020

Page 3

- des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
- des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès du siège de Mobivia S.A. et couvrent entre 100% des données consolidées des indicateurs clés de performance et résultats sélectionnés pour ces tests ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes et dont la liste est donnée en annexe ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation.

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

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de cinq personnes et se sont déroulés entre novembre et décembre 2020 sur une durée totale d'intervention de 3 semaines.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons mené quinze entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions : Opérations, Offres, Supply Chain, Contrôle de gestion et finance, Communication, Audit interne, RSE, Informatique, Juridique, Achats et Ressources Humaines.

Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration consolidée 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.

L'Organisme Tiers Indépendant

PricewaterhouseCoopers Audit

23-12-2020 | 17:59 CET

Philippe Aerts



Philippe Aerts

Associé

Pascal Baranger

Directeur au sein du Département Développement Durable

Mobivia S.A.

Rapport du professionnel de l'expertise comptable désigné organisme tiers indépendant sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion

Exercice clos le 30 septembre 2020

Page 4

Annexe : Liste des informations que nous avons considérées comme les plus importantes

Indicateurs clés de performance et autres résultats 2020 :

- Part de transports alternatifs ;
- Taux de couverture des succursales par nos filières de recyclage ;
- Baisse de consommation d'électricité sur l'activité Driver Services ;
- Part du chiffre d'affaires durable Mobivia ;
- Part du chiffre d'affaires durable Driver Services ;
- Taux de turnover Driver Services ;
- Nombre d'accidents de travail pour les collaborateurs de l'activité Driver Services ;
- Nombre d'heures de formations Norauto France et ATU ;
- NPS de nos enseignes ATU, Norauto et Midas ;
- % chefs de projets formés à la protection des données sur l'année ;
- Volume d'achats couvert par la signature de notre charte éthique ;
- % de centres avec SME ;
- Tonnes de produits usagés collectés et valorisés sur l'année année fiscale ;
- Consommation d'eau ;
- Chiffre d'affaires durable Mobivia ;
- Ancienneté moyenne des collaborateurs en CDI chez Norauto France ;
- Collaborateurs Norauto France formés à la sécurité ;
- Collaborateurs ATU formés à la sécurité ;
- Taux de conversion des contrats apprentis en CDI chez ATU ;
- Taux de conversion des contrats apprentis en CDI chez Norauto ;
- Avis clients sur nos produits ;
- Taux de contrats validés par la direction juridique qui intègrent une annexe encadrant l'usage des données personnelles ;
- Nombre d'audits fournisseurs.

Informations qualitatives :

- Certification Great place to work ;
- Participation de Norauto Espagne au palmarès des Great places to work ;
- Interdiction du polystyrène ;
- Mise en place de la plateforme Hubtech.

REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier tous les contributeurs à l'élaboration de cette Déclaration de Performance Extra financière :

- Tous les collaborateurs et collaboratrices, dans l'ensemble des activités et business units, qui se sont impliqués dans la récolte et la transmission d'informations quantitatives et qualitatives, indicateurs et initiatives menées sur 2019/2020 au service des feuilles de route développement durables
- Toutes les parties prenantes internes ou externes qui ont accepté d'apporter leur témoignage pour venir éclairer la présentation des actions développées sur 2019/2020
- Tous les leaders qui se sont prêtés au jeu des interviews afin d'enrichir cette DPEF de regards croisés représentatifs de l'ensemble de l'écosystème Mobivia
- Les membres du Comité de pilotage de la DPEF 2019/2020
- Le comité de rédaction : Pauline Debodinace, Sophie Menez, Bénédicte Barbry
- La responsable du reporting extra financier : Sophie Menez
- Virginie Ferre Directeur au sein du département Risk assurance and advisory chez PWC et Jérôme Didier, manager reporting extra financier chez PWC
- L'Agence Linéal

Équipe en charge de cette publication :

Leader Développement Durable Mobivia : Bénédicte Barbry

Comité de rédaction : Pauline Debodinace, Sophie Menez, Bénédicte Barbry

Responsable du Reporting : Sophie Menez

Conception et réalisation graphique : Agence Linéal

Crédits photo : Barbara Grossmann, Mobivia, Via-ID, Norauto, A.T.U., Carter-Cash, Midas, AdobeStock

Ce rapport est imprimé avec de l'encre végétale sur du papier certifié FSC, par une imprimante certifiée Iso 14001.

