



Opening Sustainable Mobility to All

# DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

2020/21 EXERCICE FISCAL DU 1<sup>ER</sup> OCTOBRE 2020  
AU 30 SEPTEMBRE 2021

PARCE QUE LA MOBILITÉ EST ESSENTIELLE À CHACUN,  
NOUS ENTREPRENONS POUR QUE NOUS SOYONS TOUS  
DURABLEMENT MOBILES

# SOMMAIRE

<b>MOBIVIA</b>	<b>04</b>	Qui sommes-nous ?
	<b>06</b>	Faits marquants
	<b>08</b>	Nos métiers au cœur de profondes mutations
	<b>09</b>	Notre Raison d'Être
	<b>10</b>	Notre trajectoire durable
<b>MODÈLE D'AFFAIRES, RISQUES ET INDICATEURS</b>	<b>12</b>	Organisation & Gouvernance
	<b>13</b>	Nos parties prenantes
	<b>14</b>	Modèle d'affaires
	<b>16</b>	Méthodologie et Protocole
	<b>17</b>	Principaux enjeux et risques
	<b>18</b>	Tableau récapitulatif des risques/opportunités et des KPIS

## CAHIER DES RISQUES ET OPPORTUNITÉS

<b>RISQUES &amp; OPPORTUNITÉS HUMAIN</b>	<b>22</b>	Développer l'attractivité de nos entreprises
	<b>26</b>	Renforcer l'engagement et l'épanouissement de nos collaborateurs
	<b>30</b>	Garantir la santé, la sécurité et le bien-être de nos collaborateurs
	<b>34</b>	Développer les compétences et révéler les talents
<b>RISQUES &amp; OPPORTUNITÉS ENVIRONNEMENT &amp; TERRITOIRE</b>	<b>40</b>	Réduire notre empreinte carbone et limiter les risques de pollutions générés par nos activités
	<b>44</b>	Optimiser la gestion de la fin de vie des produits
	<b>48</b>	Contribuer à l'adaptation face au risque climatique
	<b>52</b>	Préserver les ressources naturelles et énergétiques
<b>RISQUES &amp; OPPORTUNITÉS PARTIES PRENANTES</b>	<b>58</b>	Faire de la sécurité et la satisfaction client une exigence absolue
	<b>62</b>	S'engager sur la protection des données consommateurs
	<b>66</b>	Mettre l'éthique au cœur des partenariats fournisseurs
	<b>70</b>	Indicateurs de performance détaillés
	<b>72</b>	Avis OTI
	<b>78</b>	Remerciements

### GLOSSAIRE

**BU(s)** : Business Unit(s)

**Digiforce** : équipe en charge de la transformation digitale

**MyGo** : My Global Offer, équipe en charge de l'offre internationale

**M2S** : Mobivia Sypply Solution, BU en charge de la logistique

**Accélérateurs** : fonctions support transverses à toutes les enseignes de Driver Services (MyGo, Digiforce, M2S, GES...)

**GES** : gaz à effet de serre

# ÉDITO



L'année 2021 devait être la première année de « l'Après », celle d'un nouveau chapitre à ouvrir sous le signe de la détermination à faire autrement. Si la page de la pandémie n'est pas tournée, elle nous a tous résolument projetés vers un avenir différent, fait d'incertitudes et de défis à relever à l'échelle de l'humanité.

Pénurie sur les ressources, réchauffement climatique, inégalités croissantes, destruction massive de la biodiversité : sur fond de pandémie, 2021 a amené son lot de signaux préoccupants. Ils nous appellent tous, individuellement et collectivement, à une profonde remise en cause de nos modèles de consommation et de production.

Face à ces défis, les entreprises sont en première ligne, dans tous les secteurs. Souvent interpellées comme étant à l'origine du problème, elles ont aussi et surtout un rôle majeur à jouer pour apporter les solutions. Ainsi, le secteur des transports et de la mobilité, responsable de plus de 25 % des émissions de CO2 mondiales, est aujourd'hui placé au cœur de mutations énergétiques, technologiques et réglementaires sans précédent. Des mutations qui appellent toutes les entreprises, parmi lesquelles Mobivia, à transformer en profondeur leurs modèles et œuvrer au développement d'une mobilité plus respectueuse de l'Homme et de la planète.

Dans ce contexte, chez Mobivia, nous sommes déterminés à être un écosystème d'entreprises engagées et contributives aux défis d'une mobilité décarbonée, économe en ressources, sûre et accessible à tous. C'est le sens de notre Raison d'Être, « Opening sustainable Mobility to All », qui met en mouvement au quotidien les 22 000 collaborateurs des entreprises de Mobivia.

Ainsi, si l'année 2021 fut pour nous placée économiquement sous le signe d'un retour exceptionnel à la performance grâce à la mobilisation de toutes les équipes, elle fut aussi marquée par l'accélération des projets au service de notre Raison d'Être et de la transformation de nos entreprises.

En témoigne l'accélération de nos actions visant à inscrire nos entreprises sur une trajectoire bas carbone en ligne avec les Accords de Paris, autour de nos 2 totems prioritaires : la réduction de notre empreinte carbone sur



**Fabien Derville**

Président de Mobivia  
et Président du Comité  
Développement Durable

« L'ampleur des défis nous impose d'accélérer la transformation de nos modèles »

l'ensemble de notre chaîne de valeur à hauteur de -55 % d'ici 2030, et le développement de la part de chiffre d'affaires à impact positif, généré par les produits et services créateurs de valeur environnementale et sociétale.

C'est le sens de notre engagement croissant en matière d'économie circulaire, illustré en juin 2021 par notre investissement industriel à Béthune en partenariat avec l'entreprise Black-Star pour développer une activité de pneus reconditionnés à partir des gisements de pneus issus de nos réseaux.

C'est aussi le sens de la mobilisation de nos entreprises et de nos équipes afin d'accompagner nos clients, sur la voie d'une transition écologique et technologique de la mobilité, en leur proposant des solutions produits et services contributives à

une mobilité plus durable et accessible. Le développement du deux-roues et la montée en puissance de nos activités sur l'électromobilité en sont des illustrations. Une mission que nous entendons mener auprès de nos clients automobilistes avec un niveau d'accompagnement de très haute qualité, différenciant et humain.

Enfin, face à l'évolution structurante des véhicules et des besoins de nos clients, ces défis ne pourront être relevés que si nous cultivons nos fondamentaux : l'obsession de l'excellence opérationnelle et de la qualité de relation clients, l'investissement sur le développement des compétences de nos équipes sur des métiers nouveaux, le renforcement de l'attractivité de nos métiers et de nos entreprises.

Autant de chantiers poursuivis ou initiés en 2021, que je vous invite à découvrir dans cette DPEF et qui seront pour toutes nos entreprises des enjeux prioritaires en 2022.

Si notre trajectoire est bonne, l'ampleur des défis nous impose aujourd'hui d'accélérer la transformation de nos modèles en plaçant la question de l'utilité, de la création de valeur environnementale, sociale et sociétale concrètement au cœur de tous nos projets, au service de notre Raison d'Être « Opening Sustainable Mobility to All ». Telle est la dynamique que je souhaite pour Mobivia, pour faire de nos entreprises un écosystème d'entreprises contributives, à impact positif sur l'Homme et l'Environnement.



# QUI SOMMES-NOUS ?

NOTRE RAISON D'ÊTRE :

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

## NOTRE ÉCOSYSTÈME

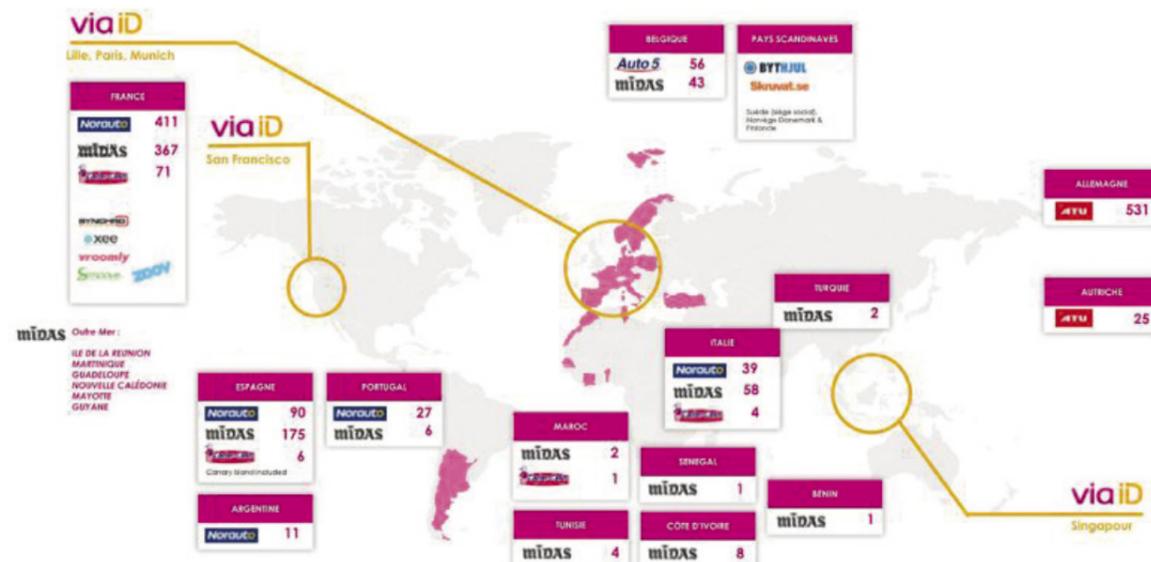
dédié à la mobilité d'aujourd'hui et de demain.

## NOTRE MISSION

Après 50 ans passés aux côtés des usagers dans leurs déplacements, nous accompagnons chacun dans sa mobilité, quels que soient ses besoins, ses moyens et ses choix, en lui proposant des solutions de mobilité plus SÛRES, plus ACCESSIBLES, plus PROPRES : DURABLES.



## Présence mondiale (chiffres à fin sept. 2021)



Les chiffres annoncés sont le nombre de centres par pays/Business Unit, au 30 sept 2021

**MOBIVIA S'ORGANISE AUTOUR DE 3 MÉTIERS**

les services à l'automobiliste, la distribution de pièces et pneus et les nouvelles mobilités.

### Driver Services

Rendre accessibles à chaque automobiliste des solutions durables de mobilité.

**Norauto** **Auto 5** **ATU**

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

**MIDAS**

Centre de services de proximité multi-marques

**mobivdatabase** **AutoPass** **MGTS**

Data Catalogue de pièces Sourcing Développement produits

**Mobivia supply solutions** **TOTALE MAINTENANCE**

Logistique Maintenance d'équipement atelier

**FONDATION Norauto**

### DISTRIBUTION

Proposer le juste produit pour faciliter durablement la mobilité de tous.

**Carter-Cash**

L'essentiel de l'automobile à bas prix

**BYTHJUL** **Skruvat**

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

**SYNCHRO DIFFUSION**

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

**Black-Star**

Vente de pneumatiques reconditionnés

**iWip**

Économie Circulaire

### NOUVELLES MOBILITÉS

Faire émerger et développer de nouvelles solutions de mobilités durables accessibles au plus grand nombre.

25 participations dont 3 participations majoritaires

**P2R** **via ID**

**vroomly** **CRUSH**

**Smooove** **HEETCH**

**zooV** **COSMO connected**

**WetProof** **reparcar**

+ 18 startups

# FAITS MARQUANTS



## OCTOBRE 2020

**Norauto Espagne >**  
Lancement d'un intranet dédié au développement durable

**Midas Italie >**  
Intégration professionnelle de personnes réfugiées

## NOVEMBRE 2020

**Midas France >**  
Nouvelle organisation de la RSE avec nomination d'une personne dédiée

## DÉCEMBRE 2020

**Norauto Espagne >**  
Lancement de la prestation décarbonisation à l'hydrogène

## FÉVRIER 2021

**ATU >** Lancement du e-Learning économie d'énergie

**Norauto Espagne >**  
Lancement du baromètre de satisfaction collaborateurs

**Norauto Portugal >**  
Lancement d'un nouveau programme de développement des talents Be + Norauto

## JANVIER 2021

**Norauto Portugal >**  
Lancement d'un e-learning développement durable pour tous les collaborateurs

**Auto 5 >**  
Lancement d'une campagne de réduction des accidents de travail

## MARS 2021

**Norauto Portugal/ Espagne >**  
Tables rondes sur la situation des femmes dans le secteur automobile

## MAI 2021

**Norauto Portugal >**  
Mois du cœur, activité sportive et sensibilisation à la nutrition pour les collaborateurs

## JUILLET 2021

**Norauto Portugal >**  
Lancement d'un nouvel intranet dédié au développement durable

## SEPTEMBRE 2021

**Carter-Cash >**  
Création d'une direction développement durable pour animer la démarche



## OCTOBRE 2020

**ATU >**  
Un partenaire industriel de premier plan pour le programme BlackCycle de Michelin

**Norauto Espagne >**  
Lancement d'un test pour rendre accessible Norauto aux personnes en risque d'exclusion sociale

## NOVEMBRE 2020

**Midas >**  
Lancement du service SOS batterie et convoyage

**Norauto France >**  
Lancement de l'opération « Jours solidaires » en faveur de la mobilité des personnes en situation de précarité

## FÉVRIER 2021

**Norauto Portugal >**  
Prix « choix des consommateurs » et lauréat du Prime Cinq Étoiles

## JUIN 2021

**Norauto Espagne >**  
Stage d'apprentissage des bases de la mécanique pour des jeunes en situation d'exclusion sociale



**MyGO >** Sensibilisation des équipes de squads et des BUs à l'éco-conception et à la réduction des plastiques dans les packagings

## OCTOBRE 2020

**ATU >** Ouverture du centre Parsdorf (Munich) Nouveau concept de magasin avec une nouvelle zone de recyclage et de sensibilisation DD

**ATU >** Vente de pneus recyclés dans une partie des centres

**Auto5 >** Lancement du pneu Black-Star

**Auto5 >** Proposition de véhicules de courtoisie électriques

## NOVEMBRE 2020

**Auto5 >** Campagne de recyclage à l'occasion de la semaine européenne de la réduction des déchets

**M2S >** 47km<sup>2</sup> de toit en membrane NOx-Active (dépolluant) pour l'entrepôt d'Orléans

**Norauto >** Commercialisation de pneus reconditionnés Black-Star

## DÉCEMBRE 2020

**Norauto Espagne >** Lancement de la prestation décarbonisation à l'hydrogène des moteurs

## JANVIER 2021

**Norauto Espagne >** Opération de compensation d'empreinte carbone "2 ruedas 1 arbol"

**Midas >** Lancement de campagnes de communication sur le recyclage des batteries, des pneumatiques, des huiles et décalaminage à l'hydrogène

## Norauto France >

Le centre de Faches Thumesnil est labellisé "Commerçant responsable"

## MAI 2021

**Carter-Cash >** Lancement de la batterie régénérée Regain

## AVRIL 2021

**Norauto Portugal >** Lancement du service éco-révision

**Auto 5 >** Installation de panneaux solaires sur 4 centres

**Midas Espagne >** Mise en place d'un reporting mensuel sur le recyclage des déchets

**Via ID >** Résultats de son baromètre Forfait Mobilités Durables en partenariat avec l'ADEME

## MARS 2021

**Midas Italie/Norauto Portugal >** Installation d'une 1<sup>ère</sup> colonne de recharge gratuite pour voitures et vélos, gratuite pour les clients,

**Driver Services & MyGo >** Création d'un référentiel pour définir le chiffre d'affaires à impact positif

**Via ID >** Smoove et Zoov s'unissent pour devenir un champion européen de la mobilité durable

**Via ID >** Prise de participation dans Reparcar

## FÉVRIER 2021

**ATU >** Lancement du "plan de réduction de l'empreinte carbone"

**M2S >** Lancement d'un appel d'offres transport aval intégrant des critères développement durable comptant pour 25 % dans la sélection

**Norauto Espagne >** Lancement du service éco révision

## JUIN 2021

**Norauto Espagne >** Installation de panneaux solaires sur le 1<sup>er</sup> centre

**M2S >** Signature du contrat avec Fret21 pour une logistique durable

**Carter-cash >** Campagne de communication pour afficher ses actions Cash pour la planète

## JUILLET 2021

**M2S >** Test sur l'utilisation de films réutilisables et de palettes en bois pour la livraison des pneus

**Norauto Espagne >** Lancement d'une campagne de communication pour sensibiliser les clients au recyclage

**Iwip/Mobivia >** Acquisition de Black-Star et installation sur le site Bridgestone de Béthune

## AOÛT 2021

**Via ID >** Prise de participation dans City Scoot et Beev

## SEPTEMBRE 2021

**Norauto Portugal >** Sensibilisation à l'éco conduite pour les clients et les collaborateurs

**Driver Services >** Participation à l'opération World Clean Up Day pour la 4<sup>e</sup> année

**Driver Services >** Le mois du DD, sensibilisation et mise en action des collaborateurs

**Norauto >** Lancement de la nouvelle plateforme de marque Automobilité&Responsable

**Norauto Espagne >** Lancement du service location de coffres de toit, chaînes neige et remorques

**Norauto Espagne >** Signature du pacte pour la Mobilité durable avec d'autres entreprises espagnoles

# NOS MÉTIERS AU COEUR DE PROFONDES MUTATIONS

## Vers un parc 100 % électrique

L'industrie automobile vit une transformation spectaculaire. Sa transition énergétique est notamment accélérée par le Green Deal engagé par Bruxelles (Pack "Fit for 55") qui vise à réduire les émissions carbone de 55 % d'ici à 2030 actant ainsi la fin de vente des véhicules thermiques mais également par la Cop 26 au cours de laquelle les industriels se sont engagés à baisser leurs émissions de CO2. Les politiques se durcissent et contraignent les constructeurs à accélérer sur le véhicule électrique. À horizon 2025, plus de 300 modèles devraient être proposés.



## Boom du marché du vélo

Devant l'urgence climatique et le besoin de réduire les émissions de CO2, l'Europe mise sur la mobilité douce avec l'adoption en mai dernier d'un plan paneuropéen afin de promouvoir massivement le vélo comme mode de transport alternatif.

La pratique du vélo a augmenté de manière significative en 2020. Les ventes ont été fortement dopées par la pandémie au cours de laquelle le vélo se présentait comme une alternative aux transports collectifs. En 2020, selon la Confédération de l'industrie européenne du cycle, il s'est vendu dans l'UE 22 millions de vélos, une croissance de plus de 40 % par rapport à 2019 ! On a également assisté à l'explosion du marché du vélo à assistance électrique, qui a progressé de plus de 50 % pour atteindre 4,5 millions d'unités.

## Économie de la fonctionnalité

Les clients consomment la mobilité différemment. La consommation s'oriente vers des produits flexibles : abonnement, services de mobilité, etc. Les attentes des consommateurs évoluent, ils préfèrent avoir accès à l'usage d'un bien, plutôt que de le posséder. Cette tendance du passage de la propriété à l'usage, facilitée par le développement du digital, se renforce dans un certain nombre de secteurs notamment l'automobile. Depuis plusieurs mois, on assiste à une multiplication d'offres d'abonnements pour l'usage automobile ; une nouvelle façon de consommer la mobilité. D'après une étude menée par le Boston Consulting Group (BCG), l'Europe pourrait devenir le plus grand marché d'abonnement automobile : "Le marché en Europe et aux États-Unis pourrait atteindre 30 à 40 milliards de dollars d'ici à 2030".

## Consommer moins mais mieux

Les achats de produits d'occasion ou reconditionnés sont de plus en plus plébiscités par les consommateurs et tous les secteurs sont concernés par l'essor de l'économie circulaire et le réemploi des produits. Le succès du marché de l'occasion répond à deux préoccupations : écologique (consommer de manière plus responsable) et économique (accéder à des produits moins chers). Le consommateur accorde plus d'attention à l'achat de produits plus respectueux de l'environnement et plus durables. Cette volonté s'inscrit dans des évolutions de pratiques de consommation qui se sont renforcées avec la pandémie telles que la transparence sur les prix, l'origine des produits ou l'achat dans les commerces locaux.



# NOTRE RAISON D'ÊTRE

La Raison d'Être et de Faire Ensemble de Mobivia, "Opening sustainable mobility to all", formulée en 2019, s'appuie sur des fondamentaux et des convictions fortes, qui ont accompagné les 50 années de développement de Mobivia et de son écosystème, et projette l'entreprise sur la voie d'une mobilité durable et accessible à tous.

En 2021, dans la continuité de ses travaux sur la Raison d'Être, Mobivia a posé la définition de ses quatre valeurs fondatrices et des principes d'actions collectifs qui engagent toute l'entreprise.



### NOS VALEURS FONDATRICES

**Esprit entrepreneurial**  
 > J'explore, j'ose, j'entreprends, j'innove.  
 > J'ai les moyens d'agir et de décider, en responsabilité dans mon rôle.  
 > Je grandis de mes expériences et j'apprends de mes erreurs.

**Partage**  
 > Je partage mes compétences, mes connaissances et l'information.  
 > Je collabore, je coopère, j'interagis.

**Performance durable**  
 > J'agis au quotidien dans le respect de l'homme et de la planète.  
 > Je réduis mon impact sur le climat et je consomme moins de ressources.  
 > Je pilote et mesure mes actions, je rends compte.

**Empathie**  
 > Je respecte chacun.  
 > J'agis avec bienveillance.  
 > Je joue collectif.  
 > J'ai des rapports simples basés sur la confiance et l'authenticité.

### NOS PRINCIPES FONDAMENTAUX

- > Nous innovons pour chercher le quart d'heure d'avance.
- > Nous encourageons et accompagnons ceux qui se lancent sur la voie de l'entrepreneuriat.
- > Nous testons à petite échelle avant de déployer à grande échelle.
- > Nous grandissons de nos expériences et nous apprenons de nos erreurs.
- > Nous croyons que le partage de la valeur économique est un moteur de performance et de progrès.
- > Nous favorisons le partage des savoirs et savoir-faire et la formation pour l'épanouissement de chacun.
- > Nous développons une économie plus circulaire sur l'ensemble de notre offre de produits et de services.
- > Nous nous engageons avec nos parties prenantes.
- > Nous nous fixons des objectifs ambitieux pour créer de la valeur économique, environnementale et sociétale.
- > Nous plaçons la satisfaction de nos collaborateurs et de nos clients au centre de toutes nos attentions.



## Nos racines

« Éric DERVILLE

Notre groupe a toutes ses chances parce qu'il a des valeurs fortes. En tant que fondateur et actionnaire, je vois deux points clefs pour l'avenir. En premier lieu, il s'agit de continuer l'histoire en prenant soin de ne mettre en place aucun projet qui ne soit pas au profit des Hommes, dans le profond respect des Hommes. C'est de notre responsabilité sociétale de donner un travail au plus grand nombre et un travail de qualité. En second lieu, il paraît essentiel que nos créations, nos innovations et nos activités soient réalisées dans un profond respect de la planète, ce qui est difficile dans nos métiers. Cette notion peut nous faire découvrir et créer de nouvelles activités, de nouvelles richesses. Nous devons tous être des écologistes dans nos comportements, en tant qu'acteurs. Agir pour ne pas subir, être acteur de son propre avenir est la clef essentielle. Quand on construit l'avenir, on élimine la peur, on suscite l'enthousiasme.

Octobre 1995

## De la Raison d'Être Mobivia à la Plateforme de marque Norauto

En 2021, Norauto a revu sa plateforme de marque en s'appuyant sur la Raison d'Être de Mobivia et sa mission redéfinie : **Automobiliste & Responsable**

« Parce que notre responsabilité est, en effet, engagée chaque jour, dans chacun de nos gestes, chaque fois qu'un automobiliste nous confie ses clés, à chaque fois que nous lui rendons son véhicule, à chaque fois que nous équipons et entretenons sa voiture.

Parce que nous voulons accompagner l'automobiliste à chaque instant, pour le rendre lui aussi plus responsable. Sa responsabilité est donc aussi la nôtre : rendre sa voiture plus sûre, plus économe, plus respectueuse de l'environnement, lui permettre de profiter de nouveaux moyens de mobilité individuelle, c'est ce que nous devons partager avec tous, dès aujourd'hui et encore plus demain. »



# NOTRE TRAJECTOIRE DURABLE

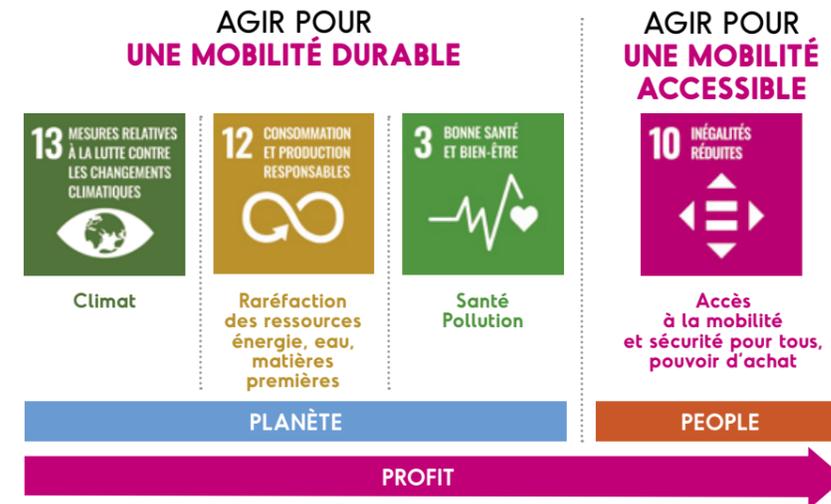
## Faire de Mobivia un écosystème d'entreprises à Impact Positif pour l'Homme et l'Environnement

La Trajectoire Durable de Mobivia et de l'ensemble de ses entreprises repose sur un socle commun : La Raison d'Être de Mobivia, "Opening Sustainable Mobility to All". Elle s'articule autour de **2 totems et ambitions** majeurs et structurants pour l'ensemble des entreprises de l'écosystème Mobivia, contributifs à 4 ODD prioritaires.

## Nos 2 Totems majeurs :

1. **La contribution au défi climatique par la réduction de notre empreinte carbone** et le développement d'une trajectoire bas carbone alignée sur les Accords de Paris. Cette trajectoire est structurée sur la base de la méthodologie NZI (Net zero initiative) développée par le cabinet Carbone 4 avec pour objectif la neutralité nette (Net Zero) à horizon 2050, soit une réduction de 5 % par an, et -55 % à horizon 2030.
2. **Le développement de notre part d'activités, de produits et services à impact positif** contributifs à une mobilité moins carbonée et plus accessible, est mesuré et piloté par la quote-part de chiffre d'affaires à impact positif sur la base d'un référentiel construit en 2021 avec l'expertise des cabinets Néo-Eco et Espère.

## Nos 4 ODD prioritaires, issus de Notre Raison d'Être :



La trajectoire durable de Mobivia constitue le socle commun à l'ensemble des activités et entreprises de l'écosystème 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.

## La stratégie Développement Durable de nos activités

### Driver Services

La "Transition Automobiliste", est le fer de lance de notre stratégie développement durable.

Nous y contribuons à travers une trajectoire bas carbone orientée autour de deux axes majeurs :

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

Notre stratégie s'inscrit dans la Raison d'Être de Mobivia et se décline par les objectifs suivants, alignés avec les objectifs développement durable de l'ONU (ODD) qui constituent un guide pour nos comportements.

- 13 Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques** : 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**.
- 3 Bonne santé et bien-être** : Agir pour la santé et la sécurité de nos clients et de nos collaborateurs par nos produits et prestations pour limiter la pollution de l'air et renforcer la sécurité de nos clients dans leurs mobilités.
- 12 Consommation et production responsables** : 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 de location.
- 10 Inégalités réduites** : Agir pour faciliter l'accès à la mobilité au plus grand nombre

### DISTRIBUTION

Au sein de l'activité Distribution, notre ADN d'entreprises est d'être : Responsable Simple Economique.

**Responsable** : Faire plus avec moins, vocation à développer l'économie circulaire, à cultiver l'esprit low-tech.  
**Simple** : Basique, astucieux, facile d'accès, simple aussi dans la relation.

**Économique** : Légère, low cost, pas chère. Notre mission se résume de manière synthétique à faciliter durablement la mobilité de tous en proposant le "Just" produit.

Nous avons décidé d'agir plus particulièrement sur 3 des 4 ODD issus du socle commun de Mobivia, avec un focus particulier sur l'économie circulaire.

Nous contribuons aux deux objectifs majeurs de Mobivia sur le développement durable :

- réduction d'émissions carbone de 30 % pour 2025
- 10 % de CA à impact positif.

Sur le premier point, nous contribuons à un évitement d'émissions carbone par les filières de recyclage d'iWip pour toutes les BUs de Mobivia.

Sur ce deuxième point, nous faisons un pas important avec la prise de participation de Black-Star sur le marché des pneus reconditionnés. Nous enrichissons notre offre en produits issus de l'économie circulaire tels que les batteries régénérées.

Faire-savoir et rendre visible sont aussi importants pour que nos clients sachent que nous sommes et serons résolument engagés dans le recyclage, la réparation, la réutilisation et le prolongement de la durée de vie de nos produits.

### NOUVELLES MOBILITÉS

Dans toutes les initiatives que mène Via ID, l'ambition est de servir le développement d'une mobilité durable et accessible à tous, dans la continuité de la Raison d'Être de Mobivia : "Opening Sustainable Mobility to all".

Engagée depuis sa création dans le soutien aux nouvelles formes de mobilités durables, Via ID décline sa stratégie développement durable en deux axes :

- **Piloter la valeur extra-financière** (environnementale, sociale et sociétale) du portefeuille de startups avec notamment une trajectoire bas carbone alignée à la trajectoire des Accords de Paris

- **Favoriser l'émergence et accompagner** le développement d'entreprises dans le domaine de la mobilité durable, décarbonée et accessible à tous au travers des activités d'incubation, d'accélération et d'investissement.

# ORGANISATION & GOUVERNANCE

**Mobivia a placé l'accès à une mobilité durable pour tous au cœur de sa Raison d'Être, du développement de ses activités et de la transformation de ses entreprises.**

Cette mise en mouvement de Mobivia et de l'ensemble de ses entreprises, au service d'une même Raison d'Être et sur la voie d'une trajectoire durable, nécessite d'être animée et pilotée à tous les niveaux de l'entreprise, du conseil d'administration au client final, en passant par l'ensemble des leaders et collaborateurs des entreprises de l'écosystème Mobivia. C'est le rôle des leaders en charge de l'animation du développement durable et des comités stratégiques ou thématiques.

## Un comité développement durable missionné par le conseil d'administration.

Instauré en juin 2017 en tant que « comité éthique et RSE », et reconfiguré depuis décembre 2019 en comité développement durable missionné par le conseil d'administration, celui-ci 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 9 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 2020/2021, il s'est réuni 4 fois, challengeant notamment la trajectoire bas carbone de Mobivia et de ses entreprises et la définition et le déploiement d'un chiffre d'affaires à impact positif.

**Un comité de pilotage DPEF** dédié au pilotage de la production annuelle de la DPEF. En 2021, le comité DPEF s'est réuni tous les deux mois.

**Un comité de pilotage « trajectoire bas carbone »**, mis en place en 2021, afin d'harmoniser les méthodologies utilisées au sein de l'entreprise, de définir le « point zéro » pour chacune des activités, et de mettre en place des process pour piloter la trajectoire bas carbone des activités.

**Un comité de pilotage « chiffre d'affaires à impact positif »** mis en place en 2021 afin de structurer le référentiel « chiffre d'affaires à impact positif », d'évaluer le niveau de quote-part en 2021 ainsi que les scénarii de progression envisageables.

**Un leader développement durable de Mobivia** pour structurer, coordonner, animer la dynamique développement durable au sein de l'écosystème Mobivia.

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

**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.

**Des leaders ou référents développement durable** au sein de chaque Business Unit et de chaque service transverse (dits « accélérateurs » : 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.

“ En tant que leader sur son marché, ATU se veut être aussi référent en matière de développement durable. Mon rôle de leader développement durable porte sur le pilotage et l'animation de la trajectoire bas carbone et des indicateurs de performance extra-financière. J'impose également une dynamique de projets pour servir nos ambitions, en veillant à impliquer l'ensemble des équipes.”

**Markus Messner, leader développement durable, ATU**

**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 synergies dédiées au développement durable** et à l'engagement de l'entreprise pour favoriser les échanges inter-BUs et interactivités, comme l'illustre le lancement du collectif des leaders engagés qui se réunit toutes les 6 semaines.

“ Depuis deux ans, un collectif des leaders engagés a été créé, composé d'une vingtaine de membres des différentes marques et BUs ainsi que des accélérateurs. Objectif : co-construire et piloter, ensemble, la feuille de route développement durable de Driver Services. C'est un véritable plaisir d'animer ce comité car il y a beaucoup d'enthousiasme, de partages, d'envie d'avancer, de faire bouger les lignes, d'accélérer la transformation de nos modèles pour contribuer à notre trajectoire bas carbone.”

**Anne Danièle Fortunato, Leader développement durable Norauto France et Driver Services.**

# NOS PARTIES PRENANTES

## Nos partenaires institutionnels et associatifs



L'association World Clean Up Day France a été fondée en 2017 par un groupe de citoyens pour promouvoir la journée mondiale du nettoyage de la planète en France.



La FUB (Fédération des Usagers de la Bicyclette), association créée en 1980 qui agit pour promouvoir l'usage du vélo sur les territoires et apporter des solutions aux préoccupations des cyclistes, avec laquelle Mobivia coopère très régulièrement.



L'AVERE, association des acteurs de l'électromobilité au sein de laquelle Mobivia est engagée depuis plus de 10 ans et membre du Conseil d'administration depuis 8 ans.



Le Club Génération responsable, qui a pour objet de promouvoir, dans une perspective de développement durable, l'amélioration de la qualité environnementale et sociale des enseignes et réseaux de distribution, que Mobivia a rejoint en 2016 dans l'optique de déployer le Label « Enseigne Responsable » au niveau de ses Marques. Norauto France a été labellisée « Enseigne Responsable » en 2019 et 2020.



Wimoov, association de référence en matière de mobilité inclusive avec laquelle Mobivia coopère pour le développement d'expérimentations territoriales au bénéfice d'une mobilité plus accessible pour des populations fragilisées.



L'Association Éco-Entretien, co-fondée et co-présidée par Mobivia, qui promeut le développement de l'Éco-entretien au sein de la filière automobile.



Club des Villes et territoires cyclables, réseau de collectivités territoriales engagées pour le développement de l'usage du vélo au quotidien et de la mobilité durable, dont Mobivia est membre associé depuis 5 ans.



Orse, l'Observatoire de la Responsabilité Sociétale des Entreprises, dont Mobivia est membre depuis plus de 10 ans.



France Digitale, association qui représente plus de 1 500 entrepreneurs et investisseurs du numérique français, que Mobivia a rejoint il y a 5 ans.



Le Collège des Directeurs Développement Durable, association qui rassemble des directeurs développement durables engagés, dont Mobivia est membre depuis plus de 10 ans.



Le CNPA, Conseil des Professions de l'Automobile, au sein duquel Mobivia fut co-fondateur de la branche des Services multimarques de l'Après-vente Automobile en 2015, aujourd'hui co-présidée par Mobivia. En impulsion sur les enjeux de Développement Durable, Mobivia porte par ailleurs aujourd'hui la Présidence de la Commission Développement Durable du CNPA.



Créé par Carbone 4 en 2018 en collaboration avec une vingtaine d'entreprises pionnières et un panel d'experts français et internationaux, le projet Net Zero Initiative (NZI) œuvre à la définition d'une action climat ambitieuse pour les entreprises souhaitant s'engager en faveur du net zéro planétaire.



Réseau Alliances, réseau créé en 1993 rassemblant dans les Hauts-de-France les acteurs économiques engagés pour impulser une économie plus responsable, et dont Mobivia est membre depuis sa création.



La Fondation pour la Nature et pour l'Homme, avec laquelle Mobivia coopère sur des projets autour d'une Mobilité plus durable et plus responsable.



La Prévention Routière, association de référence en matière de Sécurité Routière, avec laquelle Mobivia et la Fondation Norauto coopèrent depuis de nombreuses années.



France Mobilités, plateforme ouverte qui rassemble tous les acteurs de la mobilité œuvrant pour améliorer la mobilité du quotidien et libérer l'innovation au service d'une mobilité plus durable et responsable. Mobivia y est engagée au sein du Conseil stratégique par sa filiale Via ID.



Les Eco-Maires, association fédérant des élus engagés en matière de développement durable, avec laquelle Mobivia a développé un partenariat depuis plus de 15 ans en soutien d'actions de valorisation des initiatives à forte valeur ajoutée environnementale et sociétale sur les territoires.

## Baromètre Forfait Mobilités Durables, illustration d'une coopération réussie



“ Via ID a réalisé en avril 2021 avec le soutien de l'ADEME et du Ministère de la Transition Écologique et en coopération avec Ekodev, le premier Baromètre FMD. L'objectif était de faire un bilan du déploiement du FMD, ce dispositif qui vise à favoriser une mobilité domicile-travail durable, dans les organisations françaises. De nombreuses parties prenantes ont été associées et ont relayé ce baromètre. Retrouvez les conclusions sur le site de Via ID. »

**Léa Dégardin, responsable affaires publiques et développement durable de Via ID**



L'URF, l'Union Routière de France, association des acteurs de la Route mobilisée pour défendre la mobilité par la route, et que Mobivia a rejoint en 2015.

# RESSOURCES

# VALEURS

## HUMAIN

<b>22 332</b> collaborateurs	<b>10 %</b> de seniors (>55ans)
<b>11 %</b> d'apprentis dans les effectifs	<b>48 %</b> de collaborateurs en atelier
<b>+ de 120</b> nationalités dans nos entreprises	<b>41 %</b> de collaborateurs en vente
<b>2,8 %</b> collaborateurs reconnus travailleurs handicapés	<b>9 %</b> de collaborateurs dans les services support
<b>16 %</b> de femmes	<b>1 %</b> de collaborateurs en logistique
	<b>1 %</b> des collaborateurs dans les équipes digitales

<b>93 %</b> d'emplois en CDI
<b>45 %</b> de conversion des apprentis en contrat CDI <sup>(2)</sup>
<b>792 millions d'euros</b> de masse salariale
<b>+ de 3,7 millions d'euros</b> de masse salariale consacrée à la formation

## ENVIRONNEMENT ET TERRITOIRES

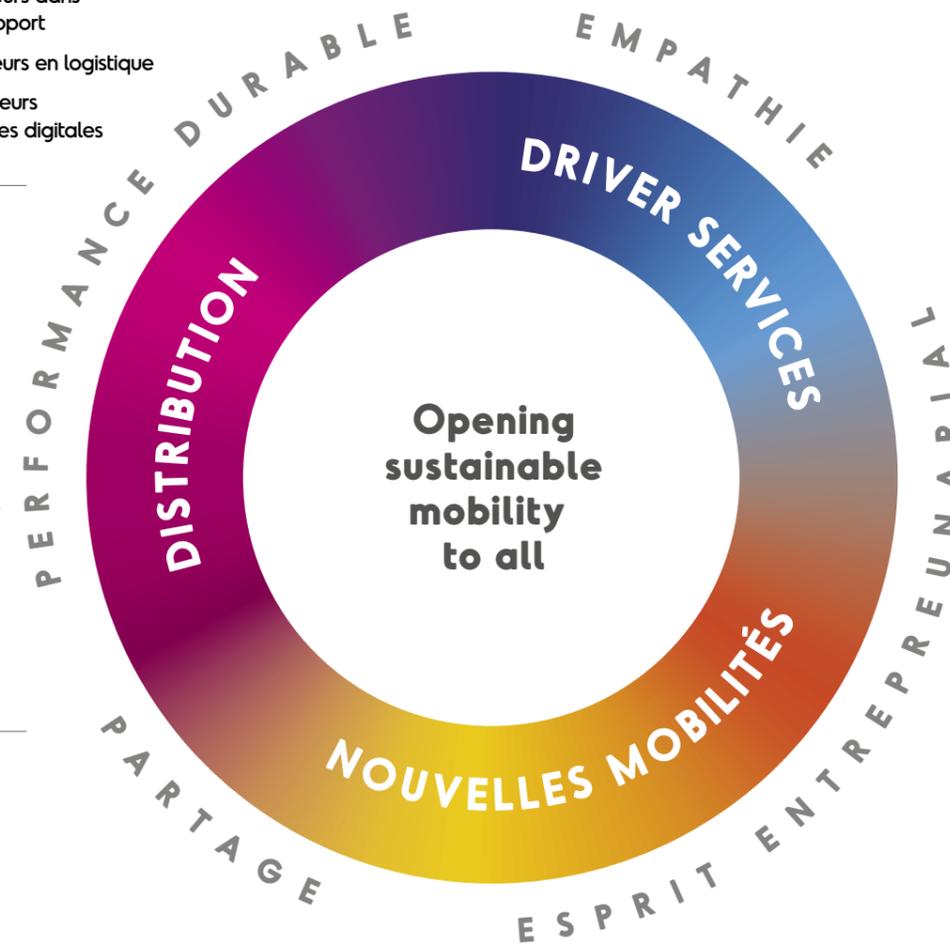
<b>109 Gwh</b> d'électricité consommés dont 71 % d'électricité renouvelable <sup>(3)</sup>	<b>8 053</b> baies atelier
<b>158 200 m<sup>3</sup></b> d'eau consommés (par le réseau) <sup>(3)</sup>	<b>15</b> entrepôts
<b>+ de 130 millions</b> produits finis vendus	<b>+ de 2,4 millions de m<sup>2</sup></b> au sol (centres, magasins, entrepôts et sièges)
<b>1 939</b> centres/magasins	<b>25</b> sites web marchands

<b>24</b> filières de recyclage	<b>4,1 %</b> de couverture du parc roulant <sup>(1)</sup>
<b>104 900 tonnes</b> de produits en fin de vie valorisés via nos filières	<b>9,6 %</b> Quote-part chiffre d'affaires HT à impact positif
<b>77 %</b> de fournisseurs européens	<b>15 %</b> Quote-part chiffre d'affaires web
<b>23 %</b> de fournisseurs grand import	<b>20 millions d'euros</b> au titre des impôts locaux dans le pays
<b>92,1 %</b> de nos achats en valeurs réalisés en Europe	
<b>7,5 millions</b> de véhicules uniques passés en atelier <sup>(1)</sup>	

## PARTIES PRENANTES ET GOUVERNANCE

<b>777</b> centres franchisés, master-franchisés et en JV
<b>+ de 800</b> fournisseurs de marchandises
<b>+ de 40</b> transporteurs et partenaires externes <sup>(4)</sup>
<b>23</b> startups minoritaires dans le portefeuille
<b>+ de 80</b> partenariats avec des grands groupes
<b>+ de 20</b> partenaires institutionnels et associatifs

<b>17</b> startups incubées/accélérées (Via ID)
<b>7</b> plaidoyers portés par Mobivia
<b>4,35 %</b> du capital détenu par actionnaires salariés
près de <b>46 millions</b> de clients particuliers
env. <b>80 000</b> clients professionnels en Europe



Sauf précision, les données sont valables pour l'exercice du 1<sup>er</sup> octobre 2020 au 30 septembre 2021, sur le périmètre Mobivia.

Périmètres : (1) Driver Services, (2) Norauto France et ATU, (3) Norauto, ATU, Carter-Cash et Synchro Diffusion, (4) M2S

# 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<sup>er</sup> septembre 2017, Mobivia doit établir pour la 4<sup>e</sup> année sa déclaration de performance extra-financière au titre de son exercice 2020/2021 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 œuvre pour prévenir, identifier et atténuer la survenance des risques mentionnés
- et enfin les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

## Organisation du reporting

Pour répondre à cette obligation, Mobivia a mis en place depuis 2020 une organisation et une petite équipe dédiée à l'élaboration de la DPEF :

- une équipe adhoc de référence animée par le leader développement durable de Mobivia et composée d'une collaboratrice en charge du reporting extra-financier (collecte, traitement et analyse des données) et d'une collaboratrice en charge du contenu qualitatif et de la rédaction.
- 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 Business Units
- un comité de rédaction.

La démarche étant menée avec le support méthodologique de PwC.

## Protocole suivi en 2021

- Reprise de la 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 puis en juillet 2021 par le comité de pilotage DPEF
- Ré-évaluation des principaux risques extra-financiers induits par les activités du groupe, identifiés en 2019 et revus en 2020, sur la base d'une double 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 complémentaire 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 celui du 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 (+85 % de notre chiffre d'affaires) et de nos effectifs (+95 %), et de l'historique de l'engagement de ces entreprises au sein de Mobivia. Nous apportons une précision méthodologique sur le périmètre quand cela est nécessaire.

## SÉLECTION DE 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 et du bien-être animal.

# NOS PRINCIPAUX ENJEUX ET NOS 11 RISQUES MAJEURS IDENTIFIÉS

## 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 avec 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 responsables) et l'ODD 3 (contribuer à la sécurité, la santé et le bien être de tous) - cf tableau de concordance avec les ODD.

## 11 RISQUES EXTRA-FINANCIERS MAJEURS IDENTIFIÉS AU 30 JUILLET 2021, CLASSÉS EN 3 CATÉGORIES

L'analyse de nos risques réactualisée en juillet 2021 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 11 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 Innover 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 11 RISQUES EXTRA-FINANCIERS MAJEURS

Thématique et correspondance ODD	Risque identifié (Grenelle 2)
Humain	ODD 5-8-10 L'attractivité de nos entreprises
Humain	ODD 5-8-10 L'engagement et l'épanouissement de nos collaborateurs
Humain	ODD 3-8 La santé, la sécurité et le bien-être de nos collaborateurs
Humain	ODD 1-4 L'employabilité et la formation de nos collaborateurs
Environnement	ODD 6-9-13-15 Les émissions de GES et la pollution générée 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	ODD 10-16-17 Le Respect des droits de l'homme et de l'environnement et au respect de l'éthique des affaires



RÉCAPITULATIF DES RISQUES/ OPPORTUNITÉS ET DES KPIS	EN QUOI/POURQUOI EST-CE UN RISQUE POUR MOBIVIA ?	INDICATEURS	RÉALISÉ 2020	RÉALISÉ 2021	ÉVO-LUTION	PERFORMANCE	AMBITION 2022	PÉRIMÈTRE
 <b>Développer l'attractivité de nos entreprises</b>	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 transformation des alternants en CDI	38,07 %	44,51 %	↑ + 6,4 points	Nous recrutons en CDI jusqu'à 44,51 % de nos alternants à la fin de leur contrat chez Norauto France et ATU. Afin de suivre notre performance en termes d'attractivité, nous mettons en place un suivi de cet indicateur pour les Business Units de Mobivia sur les exercices prochains.	53 %	NF et ATU
 <b>Renforcer l'engagement et épanouissement des collaborateurs</b>	Les attentes et les besoins de nos collaborateurs ont considérablement changé ces dernières années, avec une accélération significative récente due à la crise de la Covid. Dans ce contexte, ajouté aux problématiques de fuites des talents, il devient majeur de travailler sur les sources d'engagement de nos collaborateurs, sources de fidélité au sein de nos organisations.	Taux de turnover	17,7 %	20,5 %	↑ + 2,8 points	Le taux de turnover a augmenté cette année de 2,8 points pour passer à 20,5 % chez Mobivia. Nous mettrons en place des actions pour renforcer l'intégration, l'accompagnement et la reconnaissance de nos collaborateurs avec un objectif de ne pas dépasser 19 % de turnover en 2022.	Inférieur à 19 %	Mobivia
 <b>Garantir la santé, la sécurité et le bien-être de nos collaborateurs</b>	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 sanitaire lié à la Covid, le risque de sécurité sanitaire des collaborateurs a perduré sur 2021.	Nombre d'accidents de travail avec arrêt	1 400	1 332	↓ - 4,86 %	Le nombre d'accidents de travail a diminué cette année pour atteindre un total de 1 332 chez Mobivia. Cela représente un taux d'accident de travail de 6 % (vs 6,1 % en 2020).	- 30 % en 2022 par rapport à 2021	Mobivia
 <b>Développer les compétences et révéler les talents</b>	Le secteur de l'automobile connaît d'énormes mutations (arrivée des véhicules électriques, hybrides, connectés) mais aussi une accélération de la digitalisation, 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 de jours de formation par collaborateur par an	NA	0,5 jour	NA	En moyenne, chaque collaborateur chez Driver Services a réalisé 0,5 jour de formation par an. Le pilotage de ce nouvel indicateur sera mis en place afin de suivre notre engagement en termes de formation pour toutes les BUs de Mobivia pour les exercices suivants.	2 jours/ collaborateur	Driver Services
 <b>Réduire notre empreinte carbone et limiter les risques de pollutions générés par nos activités</b>	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 (t. de CO2 émises)	868 048 tonnes de CO2	892 497 tonnes de CO2	↑ + 3 %	Le calcul de l'empreinte carbone a été réalisé en 2021 sur l'ensemble du périmètre Mobivia pour la première fois (scopes 1, 2 et 3) de façon rétroactive sur les deux exercices précédents. En valeur absolue, cela fait apparaître une augmentation de 24 000 tonnes de CO2 soit + 3 % au titre de l'exercice 2020/2021 par rapport à 2019/2020. Cette évolution s'explique par le caractère exceptionnel de l'année 2019/2020 marquée par la pandémie et par la reprise d'activité en 2020/2021. Par rapport à l'année de référence (2018/2019), Mobivia enregistre une baisse de 73 000 tonnes de CO2 soit - 7,56 % sur un objectif fixé à -10 % entre 2018/19 et 2020/2021. En neutralisant l'augmentation du chiffre d'affaires, on obtient l'indicateur en intensité carbone de 384 kg CO2/k€ qui fait une baisse de 2,3 % au titre de l'exercice 2020/2021 par rapport à 2019/2020. Cette performance reflète les premiers résultats des actions mises en place dans toutes les entreprises de l'écosystème Mobivia à tous les niveaux de la chaîne de valeur. Cet indicateur sera au cœur des plans d'action sur lesquels nous allons accélérer pour l'exercice prochain. Notre objectif reste calé sur une diminution des émissions carbonées de nos activités de - 5 % par an d'ici 2025, avec pour cible le net zero d'ici 2050.	- 30 % d'émissions carbone en 2025 vs 2019 (Rythme annuel de - 5 %)	Mobivia
 <b>Optimiser la gestion de la fin de vie des produits</b>	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	97,5 %	97,6 %	↑ + 0,1 point	Mobivia dispose de 24 filières de recyclage pour récupérer les produits usagés au sein des centres-auto et magasins. Ces filières couvrent aujourd'hui 97,6 % des magasins et centres succursales.	100 %	Mobivia
 <b>Contribuer à l'adaptation face au risque climatique</b>	L'urgence climatique remet en cause la place de l'automobile dans la mobilité, son usage. Ceci interpelle par là même le modèle d'affaires 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.	Part de chiffre d'affaires HT à impact positif	10,6 %	9,6 %	↓ - 1 point	Cet indicateur a fait l'objet d'un travail en profondeur pour créer un référentiel permettant de mesurer le niveau d'impact positif des produits et des services. En 2021, ce CA à impact positif représente 9,6 % du CA total. La régression de 1 point s'explique par la baisse des ventes de deux roues (un marché en forte punérie sur 2021). En 2022, le développement des pneus reconconditionnés, batteries régénérées et pièces de réemploi devraient permettre d'atteindre notre objectif de 12 %.	12 %	Mobivia
 <b>Préserver les ressources naturelles et énergétiques</b>	Les activités de Mobivia sont fortement dépendantes de l'utilisation de ressources énergétiques (électricité notamment) et naturelles (distribution de produits).	Évolution de la consommation d'électricité en Gwh	- 17,19 % / 2019	- 17,52 % / 2019	↓ - 0,33 point	Nous avons réduit notre consommation d'électricité de 17,52 % par rapport à 2019. La baisse de consommation peut s'expliquer par : - l'engagement de nos collaborateurs (éco-gestes) - le renouvellement des équipements moins énergivores dans nos points de contact clients - le relamping et changement d'enseigne : économie en électricité	-20 % d'ici 2022 vs 2019	Mobivia
 <b>Faire de la sécurité et la satisfaction client une exigence absolue</b>	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.	Net Promoter Score	ATU : 57,5 NI : 38,6 Midas : 65	ATU : 57,5 NI : 42,1 Midas : 69,1	→ ATU : 0 point ↑ NI : + 3,5 points ↑ Midas : + 4,1 points	La satisfaction de nos clients est mesurée par le « Net Promoter Score ». Elle a augmenté chez Midas de 4,1 points, chez Norauto de 3,5 points et stable chez ATU.	ATU : 60 NI : 50 Midas : 70	Driver Services
 <b>S'engager sur la protection des données des consommateurs</b>	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 des chefs de projets formés à la protection des données	46 %	36 %	↓ - 10 points	Dans un contexte de réorganisation interne de la Digiforce et de restructuration de l'équipe juridique Data, les formations prévues ont été reportées et aucune formation n'a été dispensée sur l'exercice 2021. Compte tenu du taux de turnover dans l'équipe (départ de 65 % des chefs de projets formés), la part de chefs de projets formés dans l'équipe reconfigurée est donc passée de 46 % à 36 %. Le calendrier de formation est repris par la nouvelle équipe DPO (Délégué à la protection des données) et sera lancé pour l'exercice 2021/2022.	100 %	Mobivia
 <b>Mettre l'éthique au cœur des partenariats fournisseurs</b>	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).	Volume d'achats couvert par signature de charte éthique	80 %	93,76 %	↑ + 14 points	94 % de notre volume d'achat sous contrôle de MGTS est couvert par la signature de la charte éthique cette année. Une performance de + 14 points par rapport à l'exercice dernier.	100 %	Mobivia



1

**DÉVELOPPER**  
L'ATTRACTIVITÉ  
DE NOS ENTREPRISES

2

**RENFORCER**  
L'ENGAGEMENT ET  
L'EPANOUISSEMENT  
DES COLLABORATEURS

RISQUES ET OPPORTUNITÉS

# HUMAIN

3

**GARANTIR**  
LA SANTÉ, LA SÉCURITÉ  
ET LE BIEN-ÊTRE DE NOS  
COLLABORATEURS

4

**DÉVELOPPER**  
LES COMPÉTENCES  
ET RÉVÉLER LES TALENTS

# DÉVELOPPER L'ATTRACTIVITÉ DE NOS ENTREPRISES



## Risque

Depuis quelques années, nombreux sont les secteurs et les métiers impactés par des pénuries de main d'œuvre et difficultés de recrutement : la restauration, la logistique, le transport, le bâtiment ou encore les services à la personne.

Ce phénomène, renforcé par la pandémie, frappe aussi de plein fouet l'ensemble des métiers de la filière automobile. Mobivia n'y fait pas exception.

Ainsi, alors que les enjeux majeurs de transformation de la filière automobile et mobilité nécessitent des compétences de plus en plus pointues face à un parc automobile de plus en plus électrique et connecté, les métiers de l'automobile souffrent d'un déficit d'image et peinent à attirer les jeunes et les talents, souvent perçus comme des métiers difficiles associés au passé dans un contexte de diabolisation de l'automobile.

## Enjeu pour l'entreprise

Dans ce contexte, Mobivia doit impérativement renforcer l'attractivité de ses entreprises pour en sécuriser le fonctionnement, pour faciliter le recrutement de collaborateurs disposant de compétences adaptées à l'évolution des métiers et assurer son développement et ses transformations.

En tant qu'acteur majeur de la filière des services à l'automobile et à la mobilité, engagé aux côtés de nombreuses parties prenantes, il est également essentiel que Mobivia contribue plus largement à réhabiliter et valoriser les métiers de l'automobile et à les rendre plus attractifs auprès des jeunes notamment.

## Politique & engagement

Chez Mobivia, nous œuvrons à renforcer l'attractivité de nos marques employeurs et recruteurs, afin d'attirer de nouveaux talents, de nouveaux profils et accélérer nos transformations. Nous mettons notamment l'accent sur l'attractivité auprès des jeunes et auprès des femmes encore sous représentées dans nos métiers..

### POUR CELA

- > Nous développons des partenariats de qualité avec les différentes parties prenantes (écoles, institutions...) afin de préparer l'avenir et nos compétences futures.
- > Nous garantissons l'avenir avec un processus de recrutement exigeant visant à disposer de la bonne personne à la bonne responsabilité.
- > Nous accueillons, formons et accompagnons des alternants dans nos centres et dans nos sièges.
- > Nous féminisons nos équipes dans nos entreprises en recrutant davantage de collaboratrices et en portant une attention particulière à la féminisation des leaders.
- > Nous mettons en place des écoles de formation à nos métiers dans tous les pays.
- > Nous préparons nos équipes aux évolutions de nos métiers (Techniciens électriciens, Data...).
- > Nous communiquons sur nos métiers auprès des jeunes en utilisant tous les vecteurs de communication.
- > Nous développons les parcours internationaux entre les différentes entreprises de Mobivia.

## CONCRÈTEMENT EN 2021...



### Une attention particulière pour nos alternants

« La formation et l'accueil de nos alternants est un sujet stratégique pour ATU. 12 % de nos collaborateurs sont apprentis. En Allemagne, l'apprentissage nécessite une organisation stricte : chaque centre qui accueille un apprenti doit justifier d'un collaborateur formateur certifié. Nous en comptons 717 parmi nos collaborateurs, à ce jour. Une partie de notre équipe de recrutement est d'ailleurs dédiée au recrutement de ces futurs collaborateurs : nous en accueillons en moyenne 500 par an, sur une durée de 3 ans. Aujourd'hui, 75 % des apprentis restent chez ATU à l'issue de leur formation, nous souhaitons passer à 78 % voire 80 % . »

Simon Schott, Directeur des ressources humaines, ATU



« Chez Norauto France, nous misons beaucoup sur nos jeunes et sur la formation pour développer nos équipes de demain. Nous attachons une attention particulière aux relations écoles : nous développons des

relations fortes avec celles-ci car ce sont elles qui véhiculent l'image de notre entreprise auprès des jeunes. Nous organisons chaque année le challenge mécanique, un concours inter-écoles, à destination des formations en mécanique de toute la France. Ce challenge a pour objectif de fidéliser nos partenariats écoles, rencontrer de nouveaux partenaires, aller à la rencontre des jeunes. La dernière édition a malheureusement dû être annulée à cause du contexte de pandémie mais nous travaillons déjà sur le prochain événement de 2022. Nous participons à de nombreux forums, job dating et jurys de soutenance de fin de stages afin de renforcer la notoriété de l'entreprise. Un gros travail de communication via notre marque employeur a été réalisé aussi, porté par nos ambassadeurs. Gage de l'attention que nous portons à ce sujet, chaque responsable RH se fait désormais accompagner d'un apprenti pour développer et renforcer ses relations écoles. »

Cécile Leroy, Responsable ressources humaines région, Norauto France



### Des classes dédiées Norauto

« Au cœur de notre stratégie alternance, de plus en plus ambitieuse (objectif : recruter 800 alternants dans nos équipes en

2022 et en intégrer en CDI 33 % en 2022 puis 50 % en 2023), nous créons "les classes dédiées Norauto", au service de notre gestion prévisionnelle des emplois et compétences (GPEC). Ce dispositif consiste à regrouper au sein d'une même classe, au minimum 10 élèves qui préparent le même diplôme, titre ou CQP (certificat de qualification professionnelle) dans une même école partenaire, et qui sont tous en alternance dans un centre Norauto de la région où ils suivent leur formation. Cette formation courte (12 à 24 mois) est orientée sur l'acquisition de compétences professionnelles que ce soit en vente ou en atelier. Elle est teintée Norauto puisque nous y intégrons des formations Norauto et faisons intervenir des collaborateurs experts sur des thématiques propres à Norauto. Ces classes s'adressent à un public varié, la diversité est l'un de nos objectifs prioritaires afin de donner sa chance au plus grand nombre (reconversion, insertion, parcours classique...). L'objectif de ces classes est de former et disposer des justes compétences, correspondant aux besoins de l'entreprise dans chaque région ou bassin d'emploi. Cette année nous avons créé 12 classes et l'année prochaine, nous souhaitons en ouvrir 25. »

Emmanuelle Godfrin, Responsable formation alternance et relations école, Norauto France



### Une dynamique d'investissements et d'innovation au service de l'attractivité de nos entreprises

« Chez Via ID, nous contribuons à l'attraction de Mobivia, par le dynamisme de notre activité. En effet, cette année nous avons réalisé 4 nouveaux investissements dans des startups de la mobilité durable, ce qui renforce notre visibilité et par conséquent notre attractivité. Par nos implantations en France et en Allemagne aussi, nous renforçons notre positionnement de pionniers de l'innovation de la mobilité durable en Europe. »

David Schwarz, Directeur Général, Via ID

## CONCRÈTEMENT EN 2021...



### Contribuer à réhabiliter l'image de nos métiers

« Nos métiers sont résolument des métiers d'avenir, marqués par des évolutions sans précédent, au cœur même

de la transition écologique, énergétique et numérique de la mobilité. Mais ils souffrent d'un déficit d'image, accentué par la diabolisation croissante de l'automobile. C'est l'un des enjeux de notre engagement important au sein du Conseil National des Professionnels de l'Automobile (CNPA), représentant tous les métiers des services à l'automobile et à la mobilité, soit plus de 150 000 entreprises et 500 000 salariés en France. Nous participons ainsi à de nombreux travaux et projets visant à revaloriser nos métiers, les faire connaître et anticiper les besoins à venir. »

Bénédicte Barbry, Directrice des affaires publiques et du développement durable, Mobivia



### Des partenariats gagnants et des perspectives d'évolution

« En plus d'avoir revisité la marque employeur de Carter-Cash en expliquant mieux nos métiers et en amenant le candidat au cœur de nos équipes, nous entretenons nos relations avec Pôle emploi et les organismes paritaires. Notre politique de recrutement basée en priorité sur le savoir-être, nous permet d'être attractifs pour les personnes sans diplôme. Notre métier simple et sympa et nos parcours de formation leur permettent d'acquérir un métier diversifié entre l'atelier et le magasin. Enfin, les perspectives d'évolutions constituent un facteur d'attractivité important chez Carter-Cash. Chez nous, 100 % de nos directeurs sont issus de la promotion interne. »

William Ternynck, Directeur de la stratégie développement durable, Carter-Cash



« Pour développer notre attractivité, chez Norauto Espagne, nous tissons des liens forts avec les acteurs du marché et travaillons notamment avec plus de 70 instituts de formation professionnelle qui forment les futurs mécaniciens sur l'ensemble du territoire espagnol. »

Frédéric Pellier, Directeur des ressources humaines, Norauto Espagne

### RESSOURCES

- DÉPARTEMENTS RH
- ÉQUIPES RECRUTEMENT
- RELATIONS ÉCOLES
- RELATIONS INSTITUTIONNELLES ET PARTIES PRENANTES
- INVESTISSEMENTS STARTUPS
- PARTENARIATS
- ENGAGEMENTS ET MANDATS AU SEIN DES FÉDÉRATIONS PROFESSIONNELLES

### INDICATEUR CLÉ

#### TAUX DE TRANSFORMATION DES ALTERNANTS EN CDI (ATU, NORAUTO FRANCE)

38,07 % EN 2020 → 44,5 % EN 2021 + 6,4 PTS

53%  
OBJECTIF  
2022

### RÉSULTATS 2021

15,7%

PART DES FEMMES PARI NOS MANAGERS (MOBIVIA)

15,2 % en 2020

+ 0,5 PT ↗

16%

PART DES FEMMES PARI NOS COLLABORATEURS (MOBIVIA)

15 % en 2020

+ 1 PT ↗

# RENFORCER L'ENGAGEMENT ET L'ÉPANOUISSEMENT DES COLLABORATEURS



HUMAIN

HUMAIN



## Risque

Parmi les effets induits par la pandémie, l'évolution du rapport au travail des salariés, de leur rapport à l'entreprise même, constitue une évolution importante qui impacte l'ensemble des secteurs et des entreprises : les collaborateurs sont davantage soucieux de leur équilibre vie privée-vie professionnelle et se posent plus de questions sur le sens de leur travail pour eux d'abord, puis pour la société et l'environnement.

Nombreuses sont les entreprises qui peinent à reprendre pleinement leur activité faute de salariés engagés, ce qui constitue un risque majeur pour le fonctionnement et le développement de l'entreprise.

## Enjeu pour l'entreprise

Dans ce contexte et face à un marché de l'automobile de plus en plus concurrentiel d'un point de vue des "Hommes et de Femmes qui font", la fidélité et l'engagement de nos collaborateurs constituent d'autant plus l'un des enjeux dominants pour Mobivia.

C'est pourquoi, il est essentiel pour les entreprises de Mobivia de prévenir la fuite des talents et favoriser l'épanouissement et l'engagement des collaborateurs.

## Politique & engagement

Dans une logique de symétrie des attentions client-collaborateur, nous voulons faire vivre à nos équipes une expérience collaborateur unique, tout au long de leur parcours dans nos entreprises, en lien avec nos valeurs fondatrices et notre ADN et nous nous efforçons de favoriser l'engagement et "l'envie d'en être" de chacun de nos collaborateurs.

### POUR CELA

- > Nous développons l'attractivité de nos marques employeurs afin de fidéliser nos collaborateurs.
- > Nous garantissons une intégration de qualité gage d'appartenance, de performance et de fidélisation des nouveaux collaborateurs.
- > Nous encourageons et proposons des programmes de reconnaissance dans chacune de nos BUs. La reconnaissance passe aussi bien par le feedback exprimé, par les responsabilités confiées que par des pratiques et politiques de rémunération adaptées aux enjeux et compétences de nos collaborateurs, permettant ainsi d'attirer et motiver.
- > Nous créons un environnement de travail propice au développement de l'employabilité, qui encourage nos collaborateurs à faire preuve d'engagement, à assumer des responsabilités, à prendre des initiatives et à jouer un rôle dans le succès de l'entreprise.
- > Nous accompagnons chacun de nos collaborateurs pour développer la fierté d'appartenance et créer de la valeur dans le monde de la mobilité, susciter et cultiver l'engagement de tous. Nous avons la conviction que l'autonomie et la responsabilisation sont des leviers puissants d'engagement et nous en faisons la promotion.

## CONCRÈTEMENT EN 2021...



### Un dispositif de partage au service de l'envie d'en être

« Le partage est l'une des valeurs fondatrices de notre entreprise. Pour preuve, les dispositifs de partage des performances collectives (intérè-

sement et participation aux bénéfices pour la France) et l'actionariat salarié ont été mis en place bien avant tout cadre législatif. Cette année et ce, pour plusieurs de nos Business Units, nous avons revu le système de partage et avons fait évoluer les calculs afin d'être plus cohérents avec l'activité de nos collaborateurs. Ce nouveau calcul nous permet d'encourager nos équipes de manière plus attrayante, en valorisant l'effort de chacun dans ses différentes responsabilités, en orientant les équipes vers des critères fondamentaux tels que le chiffre d'affaires, le contrôle des coûts et l'excellence opérationnelle et relationnelle au service du client. Côté actionariat, nous avons mis le poids du corps sur l'animation locale : faire comprendre et rassurer les collaborateurs. »

**Dorothée Staelen**, Leader partage et rémunération globale, Mobivia



« Aujourd'hui, ma mission consiste à animer un réseau d'ambassadeurs actionariat locaux au niveau de Norauto France, notre laboratoire. En apprenant de cette expérience, je pourrai ensuite progressivement accompagner les correspondants des BUs

dans la création et l'animation de leur propre réseau d'ambassadeurs et leur transmettre les recettes de la réussite. »

**Ghislain Sion**, Leader animateur de l'actionariat salarié, Mobivia

### Mesure continue de l'engagement



« La satisfaction et plus encore l'engagement des collaborateurs est un élément important pour nos entreprises, c'est pourquoi nous avons mis en place un baromètre régulier et ce, dans toutes nos BUs. Pour la plupart d'entre elles, c'est le SMILE

collaborateur qui est mis en place, un questionnaire qui permet à chaque manager, dont l'équipe est suffisante pour garantir l'anonymat, de mesurer le niveau de satisfaction et établir un plan d'actions pour l'épanouissement de ses collaborateurs. »

**Ingrid Robil**, Leader développement humain, Norauto France



« Chez Norauto Portugal, la méthode de calcul de la prime a été modifiée avec l'objectif de motiver, récompenser l'effort et la responsabilité de chacun de nos collaborateurs, assurer la cohérence des critères et distribuer la valeur en fonction des résultats actuels, tout en étant plus attractifs. C'est un vrai système de partage qui ne repose pas seulement sur les résultats du centre ; il intègre une partie des résultats de l'entreprise et une partie liée au NPS Client, ce qui est totalement aligné avec nos Grands Objectifs Audacieux. »

**Fernanda Correia**, Leader ressources humaines Norauto Portugal



### La Fierté de nos métiers

« Au-delà de l'aspect commercial, notre développement particulièrement marqué sur le vélo, chez Auto5, a révélé une prise de conscience et un réel engouement de la part de nos collaborateurs. Les métiers de la mécanique auto souffrent souvent d'une image vieillissante, peu attrayante. Notre engagement sur ce marché du vélo, un marché vertueux pour la planète, a déclenché parmi nos équipes une dynamique positive à l'idée de proposer des produits et des services associés qui allient attentes des clients et celles des collaborateurs en termes de développement durable. »

**Arnaud Dubois**, Responsable de l'offre, Auto5



« Chez Carter-Cash, nous mesurons l'engagement de nos collaborateurs au travers de la méthode « Tête-Coeur-Jambes », utilisée à l'occasion des entretiens professionnels et de nos suivis continus. Chaque directeur de région rencontre individuellement l'ensemble de ses équipes et les évalue sur ces 3 thématiques. L'attachement à l'entreprise intègre la partie cœur de l'évaluation. »

**Laurent Maldan**, Directeur régional, Carter Cash.

## CONCRÈTEMENT EN 2021...



### La Fondation Norauto, expression des valeurs de partage

« La Fondation Norauto a été créée en 2005 par notre Fondateur Eric Derville. Elle est

une expression de la valeur de Partage qui nous guide depuis la création de l'entreprise et c'est une réelle fierté pour nos collaborateurs. Tous les projets soutenus par la Fondation Norauto sont parrainés par un collaborateur, l'occasion pour lui de s'investir à la hauteur de ses possibilités et de ses envies, et cette année ce sont près de 50 projets qui ont été soutenus et donc parrainés. Pour aller plus loin dans l'implication des collaborateurs, nous travaillons avec la Direction et les ressources humaines sur la mise en place du mécénat de compétences. Cette pratique existe déjà depuis longtemps au sein de notre entreprise, de façon spontanée et isolée ; nous souhaitons désormais l'encadrer et la démocratiser. Enfin, tous les collaborateurs ont été sensibilisés à la Fondation Norauto et en sont devenus porte-parole auprès de nos clients, avec le lancement de l'arrondi en caisse. »

**Pauline Debodinance**, Responsable communication Fondation Norauto



### Parcours d'intégration gage de fidélisation

« Au sein de M2S, nous avons mis en place une politique afin de faciliter l'intégration de nos nouveaux collaborateurs

dans l'optique d'une coopération positive et durable au travers d'un parcours composé de différents jalons : une familiarisation avec son poste, son équipe, son manager, l'entreprise et l'écosystème Mobivia. Nous sommes convaincus que le recrutement n'est pas une fin en soi ; la mise en place d'un onboarding de qualité est primordiale. Investir de son temps dans l'intégration d'un nouveau collaborateur lui permet de faciliter son arrivée, de se sentir reconnu et valorisé, d'être opérationnel plus rapidement, et in fine de favoriser son engagement, lui donner envie de rester parmi nous et d'assurer une meilleure collaboration sur le long terme. Pour cela, nous avons mis à disposition de nos managers une boîte à outils et leur proposons un parcours "clé en main". Enfin, nous complétons le dispositif par le parrainage, un accompagnement personnel, volontaire et bénévole apporté par un collaborateur M2S expérimenté, qui aura pour rôle de conseiller le nouvel arrivant, le guider, partager les réussites et les difficultés, donner du feedback... on renforce ainsi la transversalité. »

**Stéphanie Villeminot**, Leader ressources humaines, M2S

### RESSOURCES

- BAROMÈTRES DE SATISFACTION COLLABORATEURS SMILE
- TABLEAU D'ÉVALUATION TÊTE CŒUR TRIPES
- POLITIQUE DE RÉMUNÉRATION ET DE PARTAGE
- DÉPARTEMENTS RH
- MANAGERS
- CATALOGUE DE FORMATIONS EN DÉVELOPPEMENT PERSONNEL
- PROCESSUS ET OUTIL DE SUIVI DES TALENTS : ORGANISATION AND PEOPLE REVIEWS

### INDICATEUR CLÉ

TAUX DE TURNOVER (MOBIVIA)

17,7% EN 2020 → 20,5% EN 2021 + 2,8 PTS

< à 19 %  
OBJECTIF  
2022

### RÉSULTATS 2021

8,5 ANS

ANCIENNETÉ MOYENNE DES COLLABORATEURS EN CDI (NORAUTO FRANCE)

8,4 ANS en 2020  
+ 0,1 AN ↗

4,35%

PART DU CAPITAL DÉTENU PAR L'ACTIONNARIAT SALARIÉ (MOBIVIA)

5,02% en 2020  
- 0,67 PT ↘

100%

PART DES DIRECTEURS DE CENTRE (CARTER-CASH) ET LEADERS DE RÉGION (NORAUTO FRANCE) ISSUS DE LA PROMOTION INTERNE

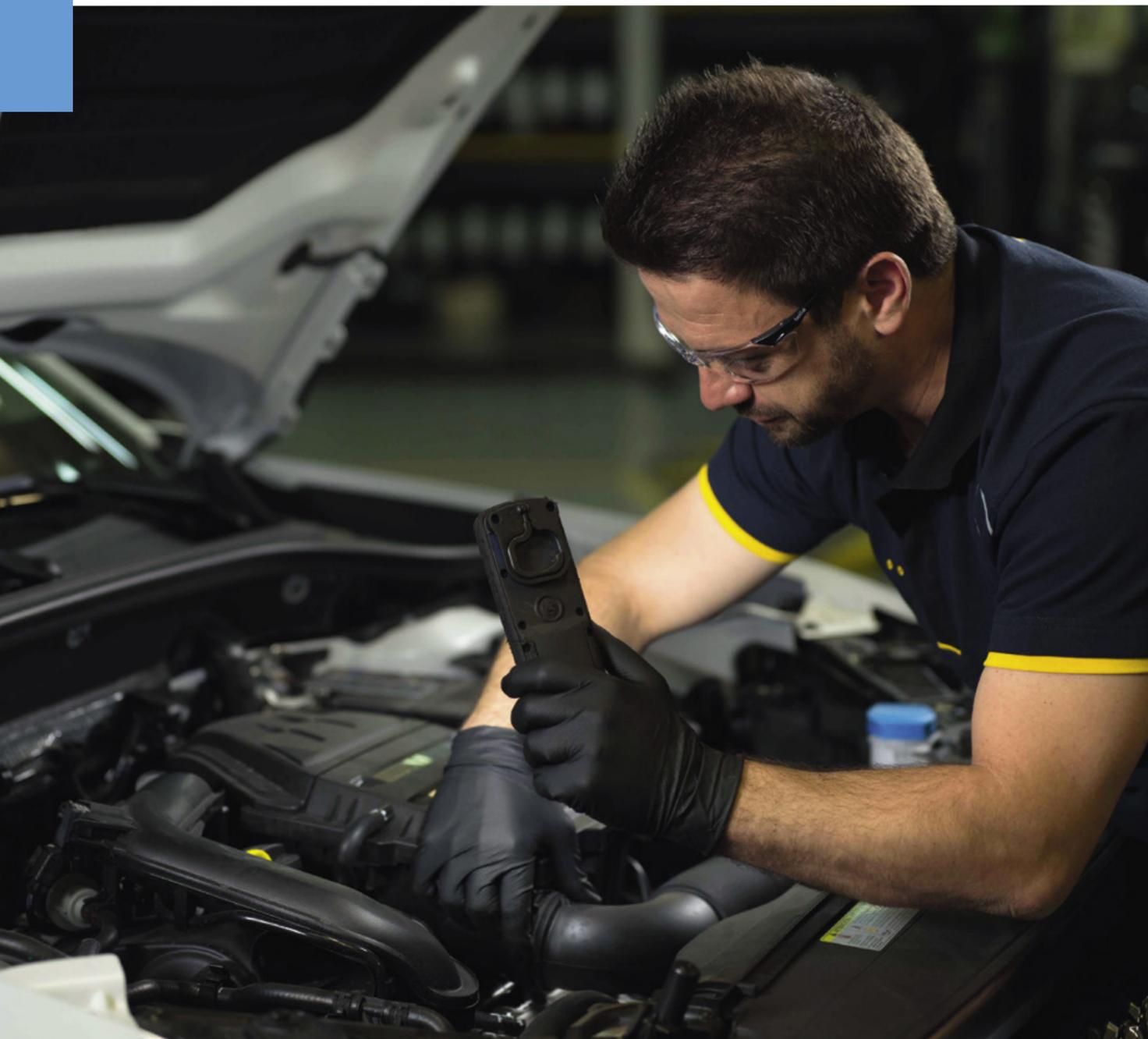
100% en 2020 + 0% →

# GARANTIR LA SANTÉ, LA SÉCURITÉ ET LE BIEN-ÊTRE DE NOS COLLABORATEURS



HUMAIN

HUMAIN



## Risque

Les métiers des services à l'automobile et à la mobilité reposent essentiellement sur l'engagement et le professionnalisme de femmes et d'hommes, mobilisés au quotidien dans les magasins et les ateliers, au service des automobilistes. Ce sont des métiers qui nécessitent des compétences et beaucoup de rigueur et qui peuvent s'avérer, dans certains cas, éprouvants physiquement. L'exposition au risque d'accident est, comme dans de nombreux métiers, une réalité, d'autant plus forte en cas de pics d'activité ce qui fut le cas avec la reprise de l'activité post confinement.

La crise de la Covid a aussi largement impacté nos collaborateurs d'un point de vue psychologique et économique. Dans certains pays, contrairement à d'autres, les collaborateurs, placés en chômage partiel, n'ont pu percevoir de salaires pendant plusieurs mois dans l'attente d'une prise en charge de l'État avec impossibilité pour les entreprises de compenser provisoirement le manque de revenus, exposant un certain nombre de salariés à des situations de précarité économique.

## Enjeu pour l'entreprise

Les Femmes et les Hommes de Mobivia sont la première richesse de nos entreprises. Favoriser leur bien-être et leur garantir des conditions et un environnement de travail qualitatifs, sûrs et sains constituent une priorité au cœur de nos préoccupations, mais aussi un gage de performance et de pérennité de nos entreprises.

## Politique & engagement

Prendre soin de nos collaborateurs, assurer leur sécurité, veiller à leur santé et à leur bien-être : ces enjeux sont des axes majeurs au cœur de nos politiques et plans d'actions opérationnels en matière de gestion des ressources humaines.

### POUR CELA

- > Nous veillons à la santé et à la sécurité de nos collaborateurs en améliorant constamment nos conditions de travail et en réalisant chaque jour des actions de prévention.
- > Nous portons une attention particulière au bien-être des collaborateurs en favorisant le meilleur équilibre possible entre la vie professionnelle et la vie privée tout en tenant compte des besoins de l'entreprise.
- > Le bien-être de nos collaborateurs est essentiel. Nos ambiances de travail sont propices à l'épanouissement et à la performance de chacun. Nous créons du lien et développons les moments de partage.
- > Nous accompagnons les collaborateurs en situation de précarité avec l'appui d'assistantes sociales.
- > Nous maintenons les protocoles sanitaires mis en place pour protéger nos collaborateurs.

## CONCRÈTEMENT EN 2021...



### À l'écoute de nos collaborateurs en difficultés

« Un collaborateur en difficulté personnellement ne peut pas aller bien dans son quotidien professionnel. C'est partant de ce constat que nous mettons en place des dispositifs d'aide pour nos collaborateurs. »

Chez Norauto France, nous menons une action sociale complète : une assistante sociale intervient trois jours par semaine sur toutes les problématiques auprès de tous les collaborateurs demandeurs, deux accompagnatrices viennent renforcer l'action de notre assistance sociale, sur les problématiques les plus récurrentes liées au logement, à la gestion du budget et à la famille. 57 référents sociaux solidaires ont été identifiés et formés pour faire le relais auprès de tous les collaborateurs afin d'apporter plus de proximité dans le dispositif, tant géographiquement qu'humainement puisqu'ils sont représentatifs de tous les métiers de l'entreprise. Nous avons aussi développé des partenariats avec divers acteurs pour compléter notre action et trouver des solutions à chaque problématique (prévoyance, caisses de retraites, mutuelles, logement...). Enfin, en dernier recours, "L'asso" d'entraide des collaborateurs pour les collaborateurs vient apporter sa contribution pour les collaborateurs en situation d'urgence. »

Sylvie Bista, Responsable gestion sociale, Norauto France



« Chez ATU, de nombreux collaborateurs se sont vus placés en activité partielle pendant les confinements ce qui a entraîné une perte de salaire. Nous avons donc décidé, pour soutenir nos collaborateurs, de leur attribuer à tous un bonus Covid. »

Par ailleurs, nous disposons d'un fond négocié par le comité d'entreprise pour venir en aide aux collaborateurs qui se trouvent en situation d'urgence. Les situations sont examinées au cas par cas par les ressources humaines et le Président du CE. »

Simon Schott, Directeur des ressources humaines, ATU.



### Focus sur les troubles musculo squelettiques

« Les troubles musculo squelettiques sont l'un de nos plus gros risques en termes de santé. Nous poursuivons donc »

l'équipement de nos centres afin de réduire ce risque et favoriser les bonnes postures. Nous venons par exemple de référencer un chariot à fond mobile, auxiliaire de manutention pour les pneumatiques, qui représentent quand même une grosse partie de notre activité. Nous avons aussi, avec les achats indirects, lancé un appel d'offres sur les équipements de protections individuelles, commun pour toutes les BUs de Driver Services, afin de pouvoir proposer des solutions plus qualitatives et performantes pour la protection de nos collaborateurs. »

Fabien Kaczmarek, Responsable hygiène, sécurité et conditions de travail, Norauto France



### Aménager nos horaires pour un meilleur équilibre vie privée-vie professionnelle

« Nous savons que les horaires de travail, notamment »

le travail le week-end, pénalisent nos équipes dans l'équilibre de leur vie privée et vie professionnelle. Aussi, pour leur bien-être mais aussi pour rester attractifs, nous avons à cœur de trouver des solutions leur permettant de ne pas travailler un week-end par mois dans un premier temps ; parmi elles, l'intégration de 800 alternants et intérimaires, ainsi qu'une adaptation des horaires pour préserver la vie familiale. »

Patrick Dhennin, Directeur Général Norauto France



« Les Madrugadores c'est un aménagement du temps de travail pour certains de nos mécaniciens experts. Ils commencent dès 6h du matin par les interventions mécaniques les plus lourdes. Et à 10h, ils peuvent »

reprenre les prestations plus classiques. Cela nous permet ainsi de soulager leurs horaires le week-end, notamment les dimanches, qui sont travaillés en Espagne. »

Simon Valin, Directeur Général, Norauto Espagne

## CONCRÈTEMENT EN 2021...



### Sensibilisation et dépistage

« Nous mettons en place un dépistage de troubles visuels à l'attention de nos collaborateurs de la Service Team »

et d'un de nos centres, afin de sensibiliser à l'importance de la vue dans leur sécurité ainsi que celle de ceux qui les entourent, nos clients notamment. Cette opération sera reconduite pour deux nouveaux centres cette année. En parallèle, nous avons lancé une nouvelle campagne de sensibilisation au port des équipements de protection individuelle, via des e-learning afin de les informer et de les alerter sur l'importance de les porter au quotidien, puis nous avons réalisé des vidéos mettant en scène des situations dangereuses et leurs conséquences avec et sans EPI. »

Fernanda Correia, Directrice des ressources humaines, Norauto Portugal



### RESSOURCES

- DÉPARTEMENTS RH
- ÉQUIPES HYGIÈNE, E-LEARNING SÉCURITÉ
- ACTION SOCIALE
- FONDS DE SOLIDARITÉ
- KIT D'INTÉGRATION SÉCURITÉ

### INDICATEUR CLÉ

#### NOMBRE D'ACCIDENTS DE TRAVAIL AVEC ARRÊT (MOBIVIA)

1 400 EN 2020 → 1 332 EN 2021 - 4,86 %

-30%  
OBJECTIF  
2022

### RÉSULTATS 2021

6%

TAUX D'ACCIDENTS DE TRAVAIL (MOBIVIA)

6,1 % en 2020

- 0,1 PT ↘

100%

TAUX D'ATELIERS ÉQUIPÉS AVEC DES EXTRACTEURS DE GAZ (NORAUTO FRANCE)

100 % en 2020

+ 0 % →

73,3 %

PART DE COLLABORATEURS FORMÉS À LA SÉCURITÉ (ATU ET NORAUTO FRANCE)

71 % en 2020

+ 2,3 PTS ↗

# DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES ET RÉVÉLER LES TALENTS



HUMAIN

HUMAIN



## Risque

Les marchés des services à l'automobiliste et à la mobilité évoluent rapidement et deviennent de plus en plus techniques. Les métiers sont eux aussi en pleine mutation afin de répondre aux nouveaux besoins générés notamment par l'accélération de la transformation du parc automobile thermique en parc hybride et électrique.

Certains métiers pourraient progressivement disparaître et de nouveaux métiers apparaissent. Pour accompagner ces mutations, il est nécessaire pour les entreprises de Mobivia de former continuellement leurs salariés, de les faire monter en compétences notamment sur les métiers émergents.

De plus, le digital est devenu une question prédominante dans les entreprises ; ceux qui ne prennent pas le bon tournant risquent de rester sur le bord de la route, hors de toute compétition.

## Enjeu pour l'entreprise

Les véhicules qui entrent dans nos ateliers sont de plus en plus techniques, connectés, et électriques, aussi bien en BtoB qu'en BtoC. Afin de garder la capacité à les entretenir, et devenir référents sur l'entretien des véhicules de demain, nous devons réinventer nos métiers et accompagner tous nos collaborateurs par la formation et l'évolution de leurs compétences, en vente comme en atelier.

## Politique & engagement

Les compétences de nos collaborateurs sont à la source de nos succès et de nos progrès. Nous nous engageons à identifier et faire grandir nos talents et ainsi développer un capital humain unique.

### POUR CELA

- > En tant qu'organisation apprenante, nous ancrons la progression des salariés et leur développement professionnel comme des éléments forts de la politique RH en leur offrant un large éventail d'opportunités de formation.
- > Nous mettons en place une organisation responsabilisante et locale où les décisions se prennent au plus près de nos collaborateurs : nous accompagnons et formons nos leaders et collaborateurs sur les transformations et favorisons les retours d'expérience entre pairs.
- > Nos collaborateurs sont formés aux nouvelles formes de mobilité, aux nouveaux métiers, aux nouveaux services en lien avec nos transformations.
- > Nous préparons nos équipes à l'évolution de nos métiers (techniciens électriciens) et nous accélérons l'acquisition des compétences sur la Data et le Digital, sujets au cœur de nos priorités de développement.
- > Nous sur-investissons en formation (au-delà des obligations légales) afin d'avoir un avantage compétitif et développer l'employabilité. Nous mesurons et pilotons le nombre de jours de formations effectués par chaque collaborateur tous les ans.

## CONCRÈTEMENT EN 2021...



### Un plan de requalification

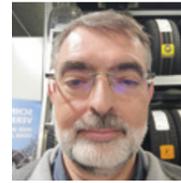
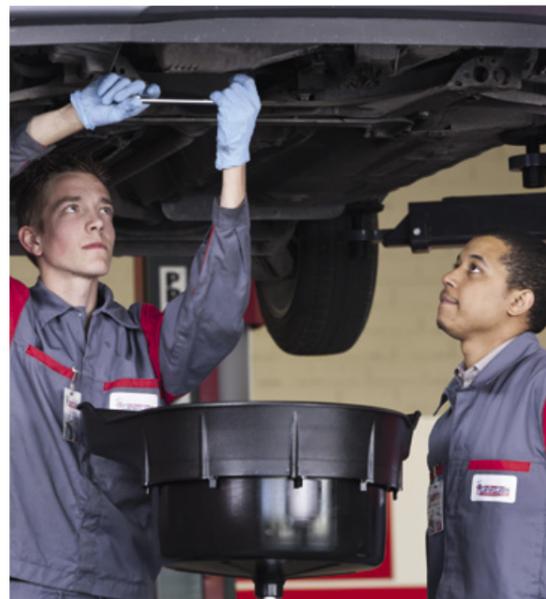
« L'activité Driver Services prépare l'avenir de ses métiers et met en place un plan de requalification de ses collaborateurs ouvert à tous. Objectif :

leur permettre d'apprendre de nouveaux savoir-faire pour s'adapter à l'arrivée des nouveaux métiers notamment sur le digital, la data mais aussi l'électronique et l'électrique et accompagner de façon agile la transformation de nos entreprises. Nous souhaitons pouvoir capitaliser sur les talents qui composent nos équipes, qui connaissent déjà le fonctionnement et les valeurs de l'entreprise, plutôt que de recruter en externe. Cette méthode permet d'offrir aussi des perspectives aux collaborateurs qui peuvent envisager des reconversions professionnelles en capitalisant sur leurs compétences générales (soft skills) et sur la formation pour acquérir les compétences manquantes. »

Stéphane Wilmotte, Leader accélérateur humain, Mobivia

### 2 jours de formation par collaborateur et par an

C'est un engagement qu'a pris Mobivia pour la plupart de ses Business Units afin d'accompagner les collaborateurs dans leur parcours professionnel, développer leur employabilité et leurs perspectives d'évolution et pour accompagner la transformation de nos métiers.



### Un programme d'échange de compétences

« La transformation digitale est en cours chez ATU, nous permettant d'adopter les mêmes outils de prise en charge

clients que ceux des autres BUs de Driver Services. Pour accompagner cette transformation et surtout assurer la montée en compétences de nos équipes, nous avons mis en place avec Norauto France, un programme d'échange et de partage des connaissances : Erasmus by Mobivia, qui permet aux équipes de partager leurs savoir-faire et leur expérience. Le programme se déroule en deux temps : d'abord l'accueil de formateurs allemands et autrichiens dans des centres Norauto, puis le séjour de collaborateurs Norauto volontaires parrains pendant 4 semaines, prévu en janvier, en Autriche pour soutenir les équipes lors du passage aux nouveaux outils. »

Daniel Gros, Chef de projet formation 2.0, ATU



### Création d'une Business Unit "organisme de formation"

« Former aux métiers des mobilités d'aujourd'hui et de demain, développer nos

expertises techniques, relationnelles et digitales au service de nos clients, accompagner les transformations, mettre le collaborateur en réussite tout au long de son parcours professionnel : tout cela a motivé la création de notre organisme de formation, sous la forme d'une Business Unit labellisée et reconnue, au service de l'ensemble de nos marques et à terme prestataire à l'externe. Elle a pour objectifs de : faire grandir nos collaborateurs, renforcer leur engagement, maintenir leur employabilité, développer nos talents, renforcer notre marque employeur, accompagner l'évolution de nos métiers et des compétences liées, optimiser nos investissements en formation et rester à la pointe de l'innovation pédagogique. Par elle, nous souhaitons poursuivre le travail de mutualisation de notre patrimoine formation, développer de nouveaux cursus diplômant en accélérant notamment la création de nos classes dédiées et la création de notre CFA d'entreprise. En somme, cette nouvelle BU est un levier supplémentaire au service de nos ambitions en termes de montée en compétences de nos équipes. »

Bertrand Siest, Leader formation, Norauto France

## CONCRÈTEMENT EN 2021...

### Accélérer sur la formation des équipes à l'électrique



« Chez Norauto France, outre les formations pour habilitier nos collaborateurs sur les risques électriques, nous formons également nos techniciens électriciens à la méthodologie de diagnostic et recherche de pannes sur véhicules thermiques.

Fort de ces compétences, des dispositifs sur l'entretien et la réparation des véhicules hybrides et électriques sont actuellement en cours de développement. »

Samuel Millecamps, Chargé de formation, Norauto France



« Chez Midas, nous avons commencé à nous préparer à l'arrivée des véhicules hybrides et électriques dans nos ateliers depuis 4 ans déjà. Cela consiste à leur donner l'habilitation B2VL/BCL nécessaire, habilitation décernée par le chef

d'entreprise, suite à la formation suivie au GNFA. À partir du 1<sup>er</sup> janvier 2022, cette formation sera directement dispensée par nos propres formateurs. À ce jour, 1/3 du réseau est formé, l'objectif est de former au minimum une personne par centre d'ici la fin du premier semestre 2022. »

Jan Van Genneken, Responsable pôle expertise, Midas France

#### RESSOURCES

- ÉQUIPES FORMATION
- PLATEFORME ET PARCOURS DE FORMATION
- FORMATEURS INTERNES
- CERTIFICATION DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE (CQP)

#### INDICATEUR CLÉ

NOMBRE DE JOURS DE FORMATION PAR COLLABORATEUR (DRIVER SERVICES)

0,5 jour  
EN 2021

2 jours/  
collaborateur  
OBJECTIF  
2022

#### RÉSULTATS 2021

2 540

NOMBRE D'APPRENTIS DANS LES EFFECTIFS FIN SEPTEMBRE (MOBIVIA)

1 438 en 2020

+ 76,4 % ↗

5 PAYS

FRANCE, ESPAGNE, PORTUGAL, ITALIE ET BELGIQUE

5 PAYS en 2020

+ 0 ➡

+ DE 3,7 M€

MONTANT DE LA MASSE SALARIALE CONSACRÉ À LA FORMATION

+ DE 3,7 M€ en 2020

+ 0 % ➡



5

**RÉDUIRE**  
NOTRE EMPREINTE CARBONE  
ET LIMITER LES RISQUES DE POLLUTIONS  
GÉNÉRÉS PAR NOS ACTIVITÉS

6

**OPTIMISER**  
LA GESTION DE LA FIN DE VIE  
DES PRODUITS

RISQUES ET OPPORTUNITÉS  
**ENVIRONNEMENT  
& TERRITOIRES**

7

**CONTRIBUER**  
À L'ADAPTATION FACE  
AU CHANGEMENT CLIMATIQUE

8

**PRÉSERVER**  
LES RESSOURCES NATURELLES  
ET ÉNERGÉTIQUES

# RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE CARBONE ET LIMITER LES RISQUES DE POLLUTIONS GÉNÉRÉS PAR NOS ACTIVITÉS



## Risque

Causé essentiellement par le développement des gaz à effet de serre, le dérèglement et le réchauffement climatique constituent des risques majeurs pour l'avenir de l'humanité.

Identifié comme l'un des secteurs hautement émetteurs de GES (gaz à effet de serre), à l'origine de 25 % des émissions mondiales de CO<sub>2</sub> (source AIE 2020), le secteur des transports et de la mobilité est ainsi particulièrement challengé en la matière, comme en témoignent les nombreuses évolutions réglementaires européennes et nationales de ces dernières années. (Normes Café, Fit for 55...).

Même si nos activités agissent directement sur la réduction des niveaux d'émission de CO<sub>2</sub> et de pollution des véhicules, Mobivia génère inévitablement des externalités négatives en termes de GES qu'il est essentiel de réduire au maximum.

De même, par ses activités d'entretien automobile sur les territoires, Mobivia est potentiellement exposé à des risques de pollution (air, bruit, sols, eaux).

## Enjeu pour l'entreprise

Mobivia entend contribuer à cet enjeu planétaire que constitue la réduction des GES conformément aux Accords de Paris, en réduisant significativement l'empreinte carbone de ses activités pour contribuer à la neutralité carbone nette en 2050. Au-delà du cadre réglementaire et des normes environnementales, c'est aussi pour Mobivia un enjeu pour innover dans ses process, réinventer ses métiers, contribuer à réduire l'impact carbone de la mobilité de ses collaborateurs et de ses clients et se positionner comme un écosystème d'entreprises à impact positif net. Cet enjeu est au cœur des préoccupations de nos parties prenantes, notamment de nos clients et partenaires.

Enfin, précurseur en matière d'engagement environnemental depuis 1995, Mobivia entend plus largement rester exemplaire en matière de respect de l'environnement (sols, air, eaux...).

## Politique & engagement

La réduction de notre empreinte carbone a été placée comme l'enjeu prioritaire, au cœur de la stratégie développement durable de Mobivia et de ses entreprises. Mobivia a ainsi engagé en 2021 un chantier de structuration du pilotage de sa performance carbone : mesure du « point zéro » (résultats 2018-2019) sur l'ensemble du périmètre Mobivia avec harmonisation des méthodologies de calcul pour toutes les activités, élaboration de trajectoires bas carbone pour chacune de ses activités et Business Units, structuration de feuilles de route sur l'ensemble de la chaîne de valeur (offre, supply, centres...).

### POUR CELA

- > Nous avons structuré notre trajectoire bas carbone selon la méthode Net Zero Initiative, qui constitue aujourd'hui un cadre de référence pour l'ensemble de nos projets.
- > Nous sommes engagés dans une trajectoire bas carbone visant à réduire nos émissions de 5% par an d'ici 2050 (soit -55% à 2030).
- > Nous sensibilisons toutes nos équipes aux enjeux climatiques.
- > Nous sommes engagés dans une démarche de transport décarboné pour nos produits, en amont et en aval.
- > Nous sommes certifiés ISO 14001 (management environnemental) et labellisés enseigne responsable.

## CONCRÈTEMENT EN 2021...



### La Net Zero Initiative, une méthodologie de référence pour structurer notre trajectoire bas carbone

« Nous avons fait le choix, depuis un an, de structurer notre trajectoire bas carbone à partir de la méthodologie « Net Zero Initiative » développée par Carbone 4, particulièrement pertinente et adaptée aux métiers de l'automobile et de la mobilité. Cette méthodologie permet de piloter notre feuille de route selon 3 piliers complémentaires : la réduction de l'impact carbone de nos propres activités, la contribution à l'évitement (par nos produits et services notamment) et enfin la contribution au financement de puits carbone. Nous avons aussi souhaité nous associer aux travaux NZI2021, afin de contribuer à co-construire des référentiels robustes, objectifs, standardisés et partagés pour les métiers qui sont les nôtres. »

**Bénédicte Barbry**, Directrice des affaires publiques et du développement durable, Mobivia



### Nos packagings plus propres

« En collaboration avec MyGo, nous poursuivons notre démarche de réduction des plastiques dans nos packagings. Cette année, par exemple, nous avons revu les packagings de nos balais d'essuie-glaces et couvre-sièges. Ainsi, plus de 46 tonnes de plastiques ont été économisées. En plus de cela, nous travaillons sur une démarche d'éco-encrage sur les emballages filtration et freinage, via un support kraft avec impression monochrome. »

**Christophe Le Cornu**, Directeur marketing, MGTS



### Le mois du DD pour sensibiliser, former, impliquer l'ensemble des collaborateurs

« Nous avons achevé notre exercice par une grande campagne d'un mois de communication sur le développement durable auprès de tous nos collaborateurs. Objectif : Sensibiliser, se mettre en action et partager tout ce qu'on fait de bien chez Mobivia en termes de développement durable. Cette action, à l'initiative de Norauto France, a trouvé sa résonance dans plusieurs de nos BUs. »

**Anne-Danièle Fortunato**, Leader développement durable Norauto France et Driver Services



### Un transport global plus respectueux

« Nous réfléchissons continuellement à faire évoluer le transport de nos marchandises, depuis la Chine et l'Europe, pour un transport plus vertueux. C'est dans ce sens que nous avons interrogé nos compagnies maritimes afin qu'elles nous proposent des solutions "éco friendly". Nous avons donc négocié avec CMA-CGM et Maersk une solution au biocarburant à hauteur de 80 % de nos transports. Cette année, particulièrement marquée par la crise du transport et le manque de fiabilité dans les délais de livraison, nous avons été contraints à utiliser davantage les camions entre le port et nos entrepôts, au détriment des trains et barges. Avec la centralisation de nos entrepôts sur celui de Meung sur Loire (Orléans), nous retravaillons notre schéma pour qu'il soit le moins impactant possible : cela devrait se traduire par : 70 % de train, 30 % de routier. »

**Gaetan Outters**, Directeur des opérations et système d'information, MGTS



« Face aux enjeux environnementaux que pose le transport, chez M2S nous avons décidé d'augmenter encore notre niveau d'exigence vis-à-vis de nos futurs transporteurs dans le cadre de l'appel d'offres transport lancé en 2021. Nous exigeons des transporteurs qu'ils soient certifiés EcoVadis (les critères RSE représentent 25 % des critères de sélection), qu'ils nous communiquent mensuellement leur bilan carbone et qu'ils définissent un plan d'actions pour la réduction de leurs émissions. Notre objectif est de réduire aussi le nombre de transporteurs afin d'améliorer notre taux de remplissage. Enfin, nous nous engageons dans la démarche Fret21 initiée par L'ADEME. »

**Christophe Wikart**, Responsable transport France, Espagne et Portugal, M2S

## CONCRÈTEMENT EN 2021...



### Vers un numérique responsable

« Dans les équipes informatiques nous contribuons également à la réduction de notre empreinte carbone, et pour cela, nous prolongeons la durée d'usage des matériels informatiques (ordinateurs fixes et portables) ainsi que la flotte des smartphones. Nous incitons nos équipes à garder le matériel au-delà de la durée de location à partir du moment où il conserve un fonctionnement pleinement opérationnel et ce, jusqu'à la panne non réparable. Lors de la restitution à nos loueurs, ce matériel intègre les circuits de reconditionnement et marché de l'occasion. Pour les matériels en destruction, nous veillons à ce qu'ils rejoignent les filières de recyclage avec nos partenaires. »

**Geoffroy Baraffe**, Gestionnaire de parc, Norauto France



### Réduire l'empreinte de nos collaborateurs

« Les déplacements de nos collaborateurs sont aussi source d'impact en termes de carbone et de pollution. C'est pourquoi, en plus de contribuer à un meilleur équilibre vie professionnelle-vie privée, nombre de nos Business Units ont instauré le télétravail en moyenne deux jours par semaine, pour les collaborateurs dont le métier le permet. Ils sont aussi encouragés à changer leur moyen de transport en utilisant le vélo (Indemnités kilométriques), les transports en commun (prise en charge d'une partie des abonnements). Le choix de lieu pour notre futur siège social a été fait aussi en ce sens, en fonction des possibilités de se déplacer en transports en commun. »

**Johanna Vigier**, co-Leader ressources humaines, Norauto France

### RESSOURCES

- BILANS CARBONE DES BU
- CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT AMONT ET AVAL
- ÉQUIPES M2S
- ÉQUIPES MGTS ET MYGO
- ÉQUIPES DÉVELOPPEMENT DURABLE

### INDICATEUR CLÉ

#### EMPREINTE CARBONE (MOBIVIA)

868 048 T  
DE CO2 EN 2020

892 497 T  
DE CO2 EN 2021

↗ +3%

-30%  
d'émissions  
OBJECTIF  
2025

### RÉSULTATS 2021

384

INTENSITÉ CARBONE  
(KG DE CO2 / K€ DE CHIFFRE  
D'AFFAIRES) (MOBIVIA)

393 Kg de CO2 / K€  
de Chiffre d'affaires en 2020

- 2,3% ↘

45%

PART DE TRANSPORTS  
ALTERNATIFS (MOBIVIA)

74% en 2020

- 29 PTS ↘

- 46,3 T

RÉDUCTION DE CONSOMMATION  
DE PLASTIQUE/PACKAGING  
(MOBIVIA)

- 45 T en 2020

+ 2,9% ↗

# OPTIMISER LA GESTION DE LA FIN DE VIE DES PRODUITS



## Risque

Les obligations réglementaires s'intensifient et s'accroissent en matière de recyclage. Mettre sur le marché des produits engage la responsabilité des producteurs/fabricants qui se doivent de proposer des solutions et processus pour la fin de vie de leurs produits : la collecte, le recyclage, la valorisation matière et énergétique.

Par nos activités, nous mettons sur le marché des produits qui ont un impact sur l'environnement et nous générons de fait des déchets. Or, il n'existe pas toujours de solutions de recyclage pour leur fin de vie.

## Enjeu pour l'entreprise

Il est de la responsabilité de Mobivia d'organiser la gestion de la fin de vie des produits, qu'il s'agisse de produits usagés issus des activités de nos BUs ou de ceux dont la phase d'usage est terminée (ceux notamment rapportés par les clients en centre après usage).



## Politique & engagement

Depuis plus de 25 ans, Mobivia travaille à la mise en place de filières de recyclage pour chacun de ses produits usagés, ce qui constitue aujourd'hui 22 filières opérationnelles.

Aujourd'hui, nous souhaitons accélérer cette dynamique et aller plus loin par le développement d'une approche encore plus intégrée, basée sur la valorisation des gisements de produits en fin de vie générés par l'ensemble de nos activités.

### POUR CELA

- > Nous investissons dans des activités industrielles de reconditionnement de pneumatique et de régénération de batteries en fin de vie.
- > Nous poursuivons la création de nouvelle filière de recyclage en privilégiant la hiérarchie européenne des modes de traitement : le recyclage, la valorisation matière et la valorisation énergétique (Recycle).
- > Nous réduisons notre impact environnemental grâce à l'écoconception et sensibilisons au maximum nos équipes achat/offre à chaque étape du cycle de vie du produit (Reduce).
- > Nous nous engageons à prolonger l'usage du produit en allongeant sa durée de vie (Reuse). Nous développons nos écosystèmes favorables au re-commerce.

## CONCRÈTEMENT EN 2021...



### Un pneu unique au monde, signé Mobiva et Black-Star

« En juillet dernier, Mobivia, via sa filiale iWIP dédiée à l'économie circulaire, a fait l'acquisition de

Black-Star, spécialiste français du rechapage de pneus tourisme. S'est immédiatement ensuivie la création d'une unité de collecte, de tri et de reconditionnement de pneus, dans l'ancienne usine Bridgestone à Béthune. Une grande partie du site sera récupérée, ses machines réutilisées et ses hommes, experts en pneumatiques, recrutés. Le projet participe ainsi fortement à la réindustrialisation des Hauts de France. Le second objectif est de donner une seconde vie aux pneumatiques collectés dans les réseaux du groupe, du Nord de la France, et d'élargir notre offre pneumatique avec un produit éco-responsable.

Dans ce projet, nous pouvons capitaliser sur le gisement pneus usagés collectés dans nos points de vente, sur l'expertise industrielle de Black-Star et d'un partenariat fort avec Bridgestone, qui nous a fourni une partie des machines permettant de produire un pneu de haute qualité, avec un profil Firestone, une gomme de qualité Premium, et son expertise de leader mondial du pneu.

Le projet est inscrit dans une démarche d'économie circulaire : les pneus collectés seront pour un tiers reconditionnés en pneus éco-responsables ou revendus en occasion, les 2 autres tiers seront dans un premier temps pris en charge par des partenaires pour être transformés en roues de poubelles, ou utilisés en combustible dans des cimenteries françaises. »

### Développement des iWip écosystèmes

La volonté de Mobivia de s'engager dans l'économie circulaire s'est renforcée lors de la création de iWip, sa filiale dédiée à l'économie circulaire et de l'intégration d'Estato, le site industriel de recyclage parmi les leaders européens de la granulation de pneumatiques usagés. Maintenant, nous souhaitons aller encore plus loin en développant nos iWip écosystèmes : des centres de tri multi déchets en charge du tri et de la mise en œuvre du Recycle. Tout sera mis en œuvre pour prolonger la durée de vie des produits, avant de les recycler, le tout dans une boucle locale, pour limiter tout transport. La nouvelle usine de Béthune, l'usine Black-Star de Saint-Pierre-de-Bœuf, les deux sites Estato Weiden et de Werl, sont 4 iWip écosystèmes en devenir.

Notre objectif est de développer des partenariats pour gérer toute la chaîne de valeur des produits et de les regrouper sur un même site. Nous proposons d'ores et déjà des pneus rechapés avec Black-Star, ainsi que la régénération des batteries avec Bring Back. D'autres familles de produits vont arriver. »

Laurent Houvenaghel, Directeur Général, Black-Star



### Se préparer à plus de filières, plus de produits concernés

« Pneus, batteries au plomb issues des voitures, accumulateurs au lithium issues des VAE (vélos à assistance électrique), huiles, extincteurs de 1 à 2 kg ou encore ampoules issues des phares des automobiles, tels sont les produits usagés que peuvent rapporter les clients des BU de Mobivia dans les réseaux. Cela répond à un besoin des clients de « se débarrasser » des produits une fois ceux-ci usagés en les ramenant notamment au producteur du produit au sens de celui qui les a mis sur

le marché. iWip, la filiale de Mobivia dédiée à l'économie circulaire, accompagne les BUs de Mobivia à assumer leur REP (Responsabilité Élargie du Producteur) depuis la création de la mission environnement en 1995 à sa création en 2017. La loi Agec du 10 février 2020 ouvre la voie à de nouvelles REP applicables au 1<sup>er</sup> janvier 2022, par exemple la REP ASL (Articles de Sport et Loisirs), la REP huiles ou encore la REP Pneus en 2023. Il s'agit pour iWip premièrement de rallonger la durée de vie des produits par la régénération par exemple sur la batterie au plomb par deux unités intégrées en France et en Allemagne chez Estato, deuxièmement de réduire l'impact environnemental à chaque étape du cycle de vie du produit (moins de matière, intégrer de la matière recyclée, minimiser l'emballage primaire du produit, secondaire de transport et de retour du produit...) et troisièmement de recycler le produit afin d'éviter une mise en décharge. »

Blandine Sardou, business recycling Manager, iWip

## CONCRÈTEMENT EN 2021...



### Opération Seconde Vie C'VELO : 1 vélo 1 emploi

« Alors que la flotte de vélos en libre-service C.vélo du SMTC (Syndicat Mixte des Transports en commun de Clermont-Ferrand) devait être renouvelée pour sep-

tembre, Smoove, fournisseur sortant du service, a sollicité Norauto, via sa fondation et son programme solidaire Mana Ara, pour proposer des solutions de seconde vie aux vélos.

Une opération de recyclage des vélos a été menée afin, dans un premier temps, d'éviter le gaspillage des matériaux et, dans un deuxième temps, de sensibiliser les publics les plus démunis à la pratique du vélo.

Ainsi les Apprentis d'Auteuil dans le Var, soutenus par Teebike, sont chargés de transformer les vélos. Ceci permettra de créer des emplois de mécaniciens vélos en formant des personnes défavorisées à ce métier très

recherché.

Une fois les vélos « transformés », une majeure partie d'entre eux sera vendue à tarifs solidaires à des publics en précarité.

Enfin une quarantaine de vélos s'intègrent à l'opération « un vélo un emploi » portée par la Fondation Norauto avec EOLE et la Prévention Routière. Les bénéficiaires éloignés de l'emploi en manque de mobilité seront identifiés par EOLE, chantier d'insertion, les vélos leur seront prêtés afin qu'ils disposent d'un mode de déplacement pour chercher un emploi. Cela sera complété d'ateliers de sensibilisation pour les former à la mobilité à vélo (diagnostic mobilité, vélo-école, réparation express, orientation...), ateliers dispensés en partenariat avec la Prévention Routière. À l'obtention d'un emploi, ces vélos leur seront offerts. »

Anne Gentille, Déléguée Générale, Fondation Norauto

### RESSOURCES

- ÉQUIPE IWIP
- ÉQUIPE BLACK-STAR
- ÉQUIPE BRING BACK
- ÉQUIPE ESTATO
- STARTUPS VIA ID
- ÉQUIPE FONDATION NORAUTO

### INDICATEUR CLÉ

TAUX DE COUVERTURE DES SUCCURSALES PAR NOS FILIÈRES DE RECYCLAGE (MOBIVIA)

97,5% EN 2020 → 97,6% EN 2021

↗ + 0,1 POINT

100%  
OBJECTIF  
2022

### RÉSULTATS 2021

75

NOMBRE DE COLLABORATEURS SENSIBILISÉS À L'ÉCO CONCEPTION (MOBIVIA)

5 en 2020

+ 1 400 % ↗

24

NOMBRE DE FILIÈRES DE RECYCLAGE (MOBIVIA)

24 en 2020

+ 0 % →

104 896 T

QUANTITÉ DE PRODUITS USAGÉS COLLECTÉS ET VALORISÉS EN EUROPE (MOBIVIA)

103 000 T en 2020

+ 1,8 % ↗

# CONTRIBUER À L'ADAPTATION FACE AU RISQUE CLIMATIQUE



## Risque

La décarbonation de la mobilité est devenue un enjeu majeur, au cœur des politiques publiques, des évolutions réglementaires et des politiques industrielles comme en témoignent l'accélération du développement du véhicule électrique, la fin annoncée des véhicules thermiques, le développement massif du 2 roues, ou encore le développement des zones à faibles émissions sur de très nombreux territoires.

En tant qu'acteur majeur de l'entretien automobile multimarque depuis 50 ans, Mobivia voit ainsi ses business models et métiers historiques challengés et certains marchés menacés alors même que s'ouvrent de nouvelles perspectives en matière de mobilité.

## Enjeu pour l'entreprise

Mobilisées aux côtés des automobilistes depuis 50 ans, les entreprises de l'écosystème Mobivia n'ont eu de cesse de se réinventer, opérant sur des véhicules de plus en plus technologiques, répondant à des usages différents et à des besoins de mobilité élargis.

Aujourd'hui, face aux défis écologiques et climatiques, Mobivia a un rôle majeur à jouer, notamment aux côtés des automobilistes, en plaçant résolument ses entreprises du côté des solutions d'avenir pour contribuer, par leur offre, leurs produits, leurs services, au développement d'une mobilité décarbonée.

## Politique & engagement

Par sa Raison d'Être, "Opening sustainable Mobility to All", Mobivia a placé l'accès à une mobilité durable pour tous au cœur même de sa stratégie d'entreprise. Ceci constitue le socle de transformation de nos entreprises, de notre offre, le dénominateur commun à chacune des activités et entreprises de Mobivia, un axe structurant pour le développement des feuilles de route de chaque entreprise.

### POUR CELA

- > Par l'innovation et la coopération avec nos fournisseurs, nous développons la part de notre offre produits et services contribuant à limiter l'empreinte carbone de la mobilité de nos clients.
- > Nous investissons tout particulièrement dans des entreprises et projets innovants qui contribuent à réduire l'empreinte de la mobilité
- > Nous avons placé le développement de notre quote-part de chiffre d'affaires à impact positif comme un enjeu stratégique majeur pour l'entreprise. Nous le mesurons et le pilotons à tous les niveaux de l'entreprise.
- > Nous sensibilisons et accompagnons nos clients vers un comportement plus responsable et respectueux des Hommes et de l'Environnement.

## CONCRÈTEMENT EN 2021...



### Une nouvelle plateforme de marque pour Driver Services

« Dans un monde marqué par l'accélération de la prise de conscience climatique, par les mutations technologiques, par l'apparition de nouveaux comportements, notamment en matière de mobilité, l'activité Driver Services (Norauto/ Midas/ ATU/ Auto 5) a mené une réflexion en profondeur à partir de la Raison d'Être de Mobivia et revisité sa plateforme de marques en y intégrant pleinement sa mission « Automobile et Responsable », une mission qui s'appuie notamment sur la conviction que l'automobile est et restera un formidable outil de mobilité individuelle mais qu'elle sera néanmoins différente et utilisée différemment.

**Notre mission :** rendre accessibles à chaque automobiliste des solutions durables de mobilité.

Ce socle s'appuie sur 4 piliers :

- **un pilier économique :** permettre à l'automobiliste de consommer au juste prix
- **un pilier écologique :** réduire nos impacts environnementaux et accompagner nos clients dans cette démarche
- **un pilier comportemental :** développer des solutions à partir des usages clients qui évoluent
- **un pilier technologique :** offrir des solutions quelle que soit la technologie du véhicule. »

**Florence Vonck**, Leader expérience client, Mobivia



### La création d'un référentiel pour piloter notre chiffre d'affaires à impact positif

« La part de notre chiffre d'affaires à impact positif est l'un de nos deux totems depuis 18 mois. Cette décision est née de la volonté d'accélérer la transformation de notre offre vers une offre clairement contributive à notre Raison d'Être, de la développer et de mesurer et piloter la contribution impact positif de nos activités. Nous avons démarré avec une approche empirique en sélectionnant quelques familles de produits emblématiques évidents et en suivant leur évolution : mobilité, éco-contrôle, économie circulaire... Sur cet exercice, nous avons professionnalisé le process en développant un référentiel robuste et incontestable structuré autour de nos ODD prioritaires, accompagnés par le cabinet Néo Eco, expert de l'économie circulaire et le cabinet Espère, spécialisé dans la structuration, le déploiement et l'évaluation de démarches RSE, climat et économie circulaire. »

**Bénédicte Barbry**, Directrice des affaires publiques et du développement durable, Mobivia



### Des bornes de recharge rapides pour les clients

« Plusieurs de nos BUs ont démarré l'implantation de bornes de recharge rapides sur leurs parkings, une façon pour l'entreprise d'accompagner la transition technologique et de proposer un nouveau service, pour nos clients et automobilistes de passage, les bornes étant à ce jour encore rares sur les routes. Chez Norauto France, le projet démarre aussi en collaboration avec 3 partenaires locaux. »

**Amaury Daniel**, Business developer, Norauto France



### Des véhicules de courtoisie électriques

« Jusqu'à cette année, chez Auto5, nous ne disposions pas de véhicule de courtoisie pour nos clients. Nous avons opté pour une version électrique, que nous avons implantée dans la moitié de nos centres, afin de sensibiliser nos clients à l'électrique mais aussi nos collaborateurs qui les utilisent ; une façon d'allier réduction de notre empreinte carbone et accompagnement dans les comportements. »

**Joëlle Orlando**, Conseillère en prévention et facility assistant, Auto5

### Des solutions pour aller à la rencontre du client

La situation sanitaire Covid a fait naître de nombreux projets en faveur de la sécurité de nos clients. À la reprise de l'activité, nous les avons faits perdurer voire développés, car ils permettent aussi de limiter les déplacements de nos clients et donc leur impact environnemental : nous avons développé le Click&Delivery en Italie, ainsi que les dépannages à domicile, le « tchat » pour faciliter la vente à distance, ou encore des camionnettes de réparation des vélos chez Auto 5...

### Référents de la réparation des mobilités douces

Chez Mobivia, promouvoir et rendre accessible les mobilités douces est l'un de nos objectifs principaux. La quote-part des ventes de cette famille est de plus en plus importante, à l'image d'Auto5 qui performe particulièrement. Promouvoir ces mobilités,

## CONCRÈTEMENT EN 2021...

c'est proposer des produits bien sûr mais aussi pouvoir proposer leur réparation. C'est ainsi que nombre de nos BUs sont particulièrement engagées sur cette question : Norauto Italie a implanté des Mobility Lab pour l'entretien des vélos, Norauto France dispose de 70 corners vélos au sein de ses centres, Norauto Espagne est identifié réparateur officiel des trottinettes Xiaomi et ATU, réparateur officiel des véhicules électriques Aiways.



### Décalaminage des moteurs à l'hydrogène

« Chez Midas, comme dans d'autres de nos BUs, nous proposons la révision Eco contrôle, un diagnostic de l'encrassement des moteurs. Désormais nous proposons, dans 200 de nos centres, le nettoyage à l'hydrogène, une méthode propre pour nettoyer les circuits de toutes les poussières afin d'assurer un meilleur fonctionnement des moteurs et diminuer les pollutions. »

**Bruno Dauphin**, Expert atelier et RSE, Midas France



### 4 investissements en faveur d'un impact positif

« La lutte contre le réchauffement climatique étant au cœur de la stratégie de Via ID, elle l'est aussi dans nos stratégies d'investissement. C'est pourquoi nous sommes fiers de pouvoir dire que tous nos investissements cette année contribuent à cet enjeu ainsi qu'à accompagner les changements de comportements :

- Beev incubée au sein du Moove Lab, notre programme d'accélération à Station F, propose une plateforme complète d'aide à l'achat d'un véhicule électrique et de bornes de recharge.
- Cityscoot propose des deux-roues électriques en libre service et free floating.
- Reparcar est un marketplace dédiée à la vente de pièces automobiles d'occasion, destinée aux particuliers (et bientôt aux professionnels). Son ambition est de simplifier l'accès à la pièce automobile de réemploi, elle contribue donc aussi à notre enjeu de préservation des ressources.
- VelyVelo propose un concept de Location Longue Durée de vélos à assistance électrique, accompagné d'un service complet pour les professionnels. »

**Léa Dégardin**, Leader développement durable et affaires publiques, Via ID

### RESSOURCES

- ÉQUIPE VIA ID
- ÉQUIPE DÉVELOPPEMENT DURABLE
- CABINETS CONSEIL (NÉO-ECO, ESPÈRE)
- COLLABORATEURS FORMÉS À LA RÉPARATION DES NOUVELLES MOBILITÉS
- COLLABORATEURS FORMÉS À L'ENTRETIEN DES VÉHICULES ÉLECTRIQUES ET HYBRIDES
- COLLABORATEURS FORMÉS AU DÉCALAMINAGE

### INDICATEUR CLÉ

**PART DU CHIFFRE D'AFFAIRES HT À IMPACT POSITIF (MOBIVIA)**

**10,6 %** EN 2020 → **9,6 %** EN 2021  
**-1 POINT**

**12%**  
OBJECTIF 2022

### RÉSULTATS 2021

**+ 15 M€**

**CHIFFRE D'AFFAIRES À IMPACT POSITIF (DRIVER SERVICES)**

par rapport à 2020

**+ 2%**

**DU CHIFFRE D'AFFAIRES MOBILITÉ DOUCE (DRIVER SERVICES)**

par rapport à 2020

**207 959**

**DIAGNOSTICS ÉCO-CONTRÔLE (NORAUTO FRANCE)**

**173 418** en 2020

**+ 19,9%** ↗

# PRÉSERVER LES RESSOURCES NATURELLES ET ÉNERGÉTIQUES



## Risque

Nos activités sont consommatrices et dépendantes en ressources et en énergie (produits vendus, consommables utilisés, énergie utilisée, fonctionnement de nos centres).

Face au risque croissant de raréfaction de nombreuses ressources naturelles à l'échelle planétaire, on assiste depuis quelques mois à une envolée du prix des matières premières, à des augmentations et tensions plus que significatives sur les prix de l'énergie, ou encore à des pénuries sur un certain nombre de composants et produits. Autant de tendances qui pourraient sensiblement impacter la croissance économique des entreprises et affecter le fonctionnement et le développement de Mobivia.

## Enjeu pour l'entreprise

Dans ce contexte, il est impératif de changer nos modes de production, de distribution, en veillant à limiter la consommation de ressources naturelles et énergétiques générée par nos activités, et surtout par la transformation en profondeur de nos modèles et le développement d'une approche d'économie circulaire tout au long du cycle de vie du produit (de sa conception jusqu'à la fin de vie).

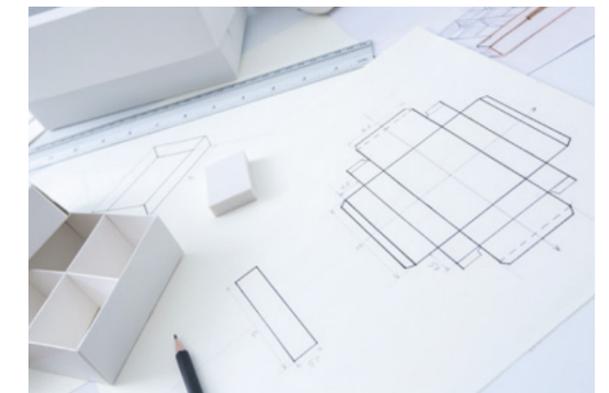
Mobivia se doit également d'accompagner ses clients dans ces changements de mode de consommation par la sensibilisation, la pédagogie, et en proposant des solutions innovantes, économes en ressources, qui permettent de répondre à leurs besoins.

## Politique & engagement

Nous avons placé la préservation des ressources naturelles et la réduction de nos consommations d'énergie comme un éléments majeur de notre politique développement durable, un élément de transformation progressive de notre offre d'une part, mais aussi plus globalement un levier de transformation de nos modèles.

### POUR CELA

- > Nous contribuons au développement de nouveaux modèles, économes en ressources, basés sur l'économie de la fonctionnalité et l'économie circulaire.
- > Nous développons et accélérons notre démarche d'éco-conception.
- > Nous réduisons de 30 % le plastique dans nos packagings.
- > Nous réduisons notre consommation énergétique.



## CONCRÈTEMENT EN 2021...

### Vers une offre durable et responsable



« L'année dernière nous avons lancé une sensibilisation à l'éco-conception : des représentants de MyGo, d'iWip et du développement durable de Driver Services, se sont formés d'abord. Puis, accompagnés de Neo-Eco, spécialiste de l'économie circulaire, nous avons construit un module de sensibilisation pour l'ensemble de nos collègues qui agissent à un moment donné du cycle de vie du produit. Nos objectifs principaux sont de définir clairement et pour tous, ce que nous entendons par "éco-conception", de connaître les bases et les étapes de l'éco-conception ainsi que les niveaux d'intervention, afin de guider nos réflexions dans la construction de nos gammes, en faisant les bons choix (compromis entre les améliorations environnementales et les attentes des clients). Il est important de comprendre que nous sommes au démarrage de cette dynamique et que chacun d'entre nous peut intervenir sur une étape de l'éco-conception et de cycle de vie du produit. Les équipes ont été sollicitées pour imaginer les familles sur lesquelles nous pouvons agir rapidement afin d'enregistrer quelques réussites rapides et de nous permettre d'apprendre de nos expériences. »

**Patrizia Buriano**, Leader marketing, communication interne et RSE, offre MyGO

### De petits gestes qui peuvent faire beaucoup



« Chez Midas, nous sensibilisons aussi nos équipes sur notre consommation énergétique au quotidien. Chaque soir, nous les encourageons à éteindre les équipements les plus consommateurs d'énergie en réalisant un tour du centre avant fermeture. De plus, nous prenons un vif intérêt à bien entretenir notre matériel par la mise en place d'un plan d'entretien piloté par Totale Maintenance et des vérifications régulières avec notre partenaire Véritas. Cela contribue ainsi à une baisse de nos consommations, à la sécurité de nos collaborateurs mais aussi à la durabilité de nos équipements. »

**Bruno Dauphin**, Expert atelier et RSE, Midas France



### Passer de la possession à la location

« L'éco-conception, c'est aussi amener nos clients à changer leurs modes d'utilisation des produits vers une démarche plus durable, en passant de la possession d'un produit à sa location, un moyen de limiter la production et donc l'utilisation des matières premières. Nous avons collectivement travaillé (MyGo, la Digiforce, l'offre des BUs) sur la mise en place d'une plateforme de location multicatégorie, lancée en test tout récemment sur les chaînes neige, les porte-vélos, les remorques, les coffres de toit. Elle est désormais accessible en France, Allemagne, Italie, Espagne et Portugal. »

**Pauline Boniface**, Business owner, Digiforce Mobivia



« La mise en place de cette plateforme est source de satisfaction tant pour nos clients que pour nos collaborateurs, car étant complètement digitalisée, elle facilite la vie de tous par son parcours clé en main. C'est une offre, qui certes surprend nos clients, et qui répond avant tout aux besoins de nos clients dans leurs nouveaux usages. »

**Alexandra Kruk**, Leader projets réseau, Norauto France



### Une consommation électrique plus vertueuse

« La préservation de nos ressources, c'est notre cheval de bataille au quotidien. Outre le fait de sensibiliser nos équipes aux éco-gestes, nous travaillons à réduire nos consommations électriques et veillons à consommer plus intelligemment. Pour cela, nous continuons la transformation de nos éclairages en magasin et en atelier par la LED : 100 % des surfaces de vente et ateliers Norauto France sont équipés et les autres BUs suivent la même dynamique. »

Nous testons aussi l'installation de panneaux photovoltaïques comme c'est le cas sur certains centres en Espagne (5 centres), en Belgique (1/3 des centres), Portugal et ATU. Quant à notre consommation en électrique, 100 % des nos besoins chez Norauto France sont couverts par de l'électricité garantie d'origine, c'est à dire qu'elle provient d'une source renouvelable. Chez Norauto, sur l'exercice, nous avons réduit notre consommation énergétique de 9,2 %. »

**Julien Dorchy**, Responsable environnement, Norauto France

## CONCRÈTEMENT EN 2021...

### Baisse significative de la consommation d'énergie chez Synchro Diffusion



« Nous avons réalisé un bilan énergétique de notre bâtiment, qui a donné lieu à la mise en place d'un plan d'actions. En action phare, nous avons remplacé l'intégralité de nos lampes par des LED, soit 170 lumières, à l'intérieur de notre entrepôt comme sur notre parking. Pour aller plus loin dans cette démarche de réduction de notre consommation, nous avons commencé une mutation de notre parc automobile vers l'électrique ou l'hybride. Nous avons équipé un de nos plus gros rouleurs qui économise 3 300 litres de carburant par an. Nous avons aussi installé une borne de recharge partagée et accessible à tous, pour accompagner cette transition. »

**Sébastien Lamy**, Responsable administratif, financier et informatique, Synchro Diffusion



### Réparer et faire durer, c'est moins consommer

« Depuis toujours, nous proposons à nos clients des produits rénovés comme des pneus, des batteries, des crémaillères de direction, l'huile régénérée... Un moyen de limiter la consommation et la production en rallongeant la durée de vie des produits et des pièces. Nous proposons aussi des pièces pour réparer d'autres pièces, afin de faire durer les éléments sans devoir tout remplacer. Nous avons d'ailleurs lancé une analyse du cycle de vie afin d'évaluer la légitimité de la réparation contre le remplacement du véhicule par une version électrique en prenant compte toutes les étapes de la fabrication, au transport jusqu'à l'élimination : il en ressort que conserver son véhicule, le réparer et l'entretenir permet de minimiser davantage les impacts sur l'environnement. »

**William Ternynck**, Directeur de la stratégie développement durable, Carter-Cash

### RESSOURCES

- SENSIBILISATION À L'ÉCO-CONCEPTION
- SENSIBILISATION AUX ÉCO-GESTES
- SENSIBILISATION AU DÉVELOPPEMENT DURABLE
- REPORTING CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE
- ÉQUIPES EXPANSION-TRAVAUX ET DÉVELOPPEMENT DURABLE
- ÉQUIPES OFFRE

### INDICATEUR CLÉ

#### ÉVOLUTION DE LA CONSOMMATION D'ÉLECTRICITÉ EN Gwh (MOBIVIA)

- 17,19 % en 2020 par rapport à 2019



- 17,52 % en 2021 par rapport à 2019

- 0,33 POINT par rapport à 2020

- 20%

OBJECTIF 2022 (PAR RAPPORT À 2019)

### RÉSULTATS 2021

#### ÉVOLUTION CONSOMMATION D'EAU (DRIVER SERVICES)

+ 17%

PAR RAPPORT À 2020 (158 171 M<sup>3</sup>)

- 17 % en 2020 par rapport à 2019 (133 719 m<sup>3</sup>)

100%

D'ÉLECTRICITÉ RENOUVELABLE (NORAUTO FRANCE, ESPAGNE ET ITALIE)

100 % en 2020

+ 0 % →

63%

PART DES CENTRES ET MAGASINS EN SUCCURSALE SOUS ÉCLAIRAGE LED

50 % en 2020

+ 13 PTS ↗



9

**FAIRE DE LA SÉCURITÉ  
ET LA SATISFACTION CLIENT  
UNE EXIGENCE ABOLUE**

10

**S'ENGAGER  
SUR LA PROTECTION  
DES DONNÉES CONSOMMATEURS**

**RISQUES ET OPPORTUNITÉS  
PARTIES PRENANTES  
ET GOUVERNANCE**

11

**METTRE L'ÉTHIQUE  
AU CŒUR DES  
PARTENARIATS FOURNISSEURS**

# FAIRE DE LA SÉCURITÉ ET LA SATISFACTION CLIENT UNE EXIGENCE ABSOLUE



## Risque

Par nos métiers, nous intervenons au quotidien sur la sécurité des véhicules, des automobilistes ou des cyclistes, le moindre défaut de qualité (produits ou réalisation d'une prestation) peut mettre en danger la vie de nos clients.

Par ailleurs, les standards de qualité en termes de relations clients ont évolué avec la transformation digitale et l'émergence de nouveaux acteurs. L'exigence de nos clients s'est renforcée. L'expérience client est devenue l'un des principaux facteurs de performance ou contre performance des entreprises.

## Enjeu pour l'entreprise

Garantir la sécurité de nos clients implique un niveau d'expertise et d'excellence opérationnelle à tous les niveaux de l'entreprise, notamment face au développement de véhicules de plus en plus complexes.

De plus sur ce marché très concurrentiel où tout est à portée de smartphone, nous devons relever le défi d'une relation client exceptionnelle différenciante, en réponse à des besoins évolutifs.

## Politique & engagement

Nous accompagnons nos équipes pour garantir un niveau de compétence et d'excellence opérationnelle au service de la sécurité de nos clients.

Nous développons des process rigoureux pour le référencement des produits et des pièces distribués par nos entreprises, afin de garantir un haut niveau de qualité et de sécurité à nos clients. Lorsque nous sommes importateur ou fabricant, nous avons une responsabilité accrue de la qualité des produits que nous mettons sur le marché ; nous nous y engageons au travers de notre plan de contrôle, selon le niveau de dangerosité des produits, conformément aux exigences réglementaires. Enfin, nous souhaitons que nos équipes soient reconnues pour l'excellence de leurs compétences et pour être « championnes » de la relation clients. Chaque collaborateur doit prendre soin de ses clients, les conseiller et apporter des solutions adaptées à ses besoins.

### POUR CELA

- > Nous renforçons notre plan de contrôle des produits importés ou à marque MDD (réalisation de tests sécuritaires dans des laboratoires accrédités EU, réalisation de tests d'usage et de performance sur des prototypes, inspection des produits finis chez les fournisseurs avant embarquement, audits qualité réguliers des usines, contrôle à réception des marchandises dans nos entrepôts).
- > Nous réalisons des audits qualité de nos fournisseurs tous les 2 à 3 ans.
- > Nous renforçons notre niveau d'exigence opérationnelle dans la réalisation des prestations et la qualité de relation client à tous les niveaux de l'entreprise.
- > Nous assurons un accompagnement personnalisé de nos collaborateurs dans l'élaboration des prestations les plus complexes.
- > Nous mettons le NPS client au cœur de notre pilotage.
- > Nous instaurons une culture du Oui pour trouver une réponse aux besoins de nos clients, quels qu'ils soient (développement de réseaux de partenaires pour répondre tous ensemble aux problématiques).
- > Nous développons des formations en relation client physiques/digitales pour tous.
- > Nous travaillons à plus de fluidité dans les parcours clients omnicanaux.

## CONCRÈTEMENT EN 2021...



### Amélioration continue de nos produits MDD pour un haut niveau de sécurité

« Nous sommes responsables de la qualité des produits que nous mettons sur le marché, qui plus est quand ils portent nos marques. Nous avons décidé de lancer une démarche d'amélioration continue en sélectionnant le top 5 des retours clients chaque mois, que nous croisons avec les avis clients, afin de comprendre les raisons des retours et de faire évoluer la qualité des produits avec nos fournisseurs dans le cadre d'une nouvelle commande ou d'un nouvel appel d'offre. »

Nathanël Derbez, Leader qualité, MGTS.



### Le geste métier parfait au service de la performance opérationnelle

« Notre ambition est de devenir le leader de la relation automobiliste. Pour cela nous veillons à ce que nos gestes métier soient parfaits quel que soit notre rôle dans l'entreprise, que nous soyons en contact direct avec le client ou non. Le geste métier parfait assure à nos clients la prise en compte de leurs attentes par la délivrance d'un niveau de service très supérieur à la moyenne du marché et homogène quel que soit le point de contact ainsi qu'une réalisation. D'un point de vue collaborateur, le geste parfait permet de définir le niveau à atteindre pour répondre aux exigences de nos clients, de délivrer un standard de qualité dans nos centres et d'homogénéiser nos méthodes de travail afin de proposer une expérience client remarquable. »

Gaëlle Mbodj, Responsable de l'expérience client, Norauto France



« Le geste parfait signifie faire évoluer au quotidien nos référentiels de qualité, pour qu'ils soient toujours à la "pointe" pour assurer la sécurité de nos clients. C'est aussi écouter nos clients au travers de notre baromètre de satisfaction client SMILE, regarder et mesurer leur perception de nos gestes actuels, identifier et corriger leurs irritants. »

Jorge Gonvalves, Leader région Norauto France



### Le concept différenciant

« Pour être cohérents avec notre mission, nous élargissons et multiplions nos solutions pour participer à la transition automobiliste et tout cela, nous l'avons développé dans notre centre laboratoire de Faches-Thumesnil. Concrètement, cela se traduit pour nos clients par, en extérieur, un Drive pour la prise en charge et le retrait des commandes, des bornes services (AdBlue, aspirateur, gonfleur, souffleur, renou'plastique, lave glace) et à l'intérieur, des bacs de collecte de produits usagés pour le recyclage, des solutions avec nos partenaires (Carmeleon, Carglass...), des solutions durables pour l'automobiliste (conçues à partir de matières recyclées, packaging plus respectueux, boîtier éthanol, câbles de recharge pour véhicules électriques, huile en vrac...) et un affichage de nos engagements. »

Jaouad El Habbaz, Leader projet, Norauto France



### Une meilleure disponibilité des produits

« La disponibilité des produits est l'un des facteurs de satisfaction ou plutôt d'insatisfaction des clients, d'autant plus dans la situation pénurique que nous connaissons. MGTS travaille au sourcing de nouveaux fournisseurs européens capables de nous fournir plus rapidement tout en optimisant les performances écologiques. »

Thibaut Dubrulle, EMEA Sourcing Leader, MGTS



« En Italie, nous avons mis en place une synergie inter enseignes afin que les centres Midas puissent se dépanner chez Norauto et inversement. Cela raccourcit nos délais de prise en charge des clients en atelier et la disponibilité de nos produits. »

Jean-Luc Dony, Directeur Général Norauto et Midas Italie

## CONCRÈTEMENT EN 2021...



### Toujours plus d'expertise grâce au HUBTECH

« Cette année, nous avons étoffé notre équipe de hotliners afin de pouvoir apporter notre service à d'autres BUs (Italie et Espagne). Et pour capitaliser sur les expertises que nous avons acquises depuis le lancement du Hubtech, nous avons lancé Datatech, une application accessible à tous les collaborateurs de Driver Services et ce, dans toutes les langues, donnant accès à la donnée collectée provenant de tous les traitements de pannes gérées par notre service. Grâce à l'énergie du département digital, de nos réseaux et de notre équipe, les collaborateurs ont désormais accès à cette mine d'informations depuis leur smartphone : véhicules, problématiques, diagnostics et résolutions des pannes, le tout dans l'objectif d'être bons du premier coup et servir rapidement nos clients pour leur satisfaction en garantissant leur sécurité. À ce jour, nos hotliners (techniciens électroniques disposant d'une expertise d'au moins 5 ans) ont solutionné plus de 5 000 pannes. Nous travaillons sur un plan de formation sur mesure afin de garantir toujours plus d'expertise face aux évolutions du parc automobile. »

Anthony Alves, Leader Hubtech, Norauto international



### Des services pour nos clients

« Marqués par le blocage complet de notre activité lors du premier confinement, nous avons dû innover pour trouver des solutions pour garder le contact avec nos clients, en toute sécurité. C'est ainsi que nous avons développé le tchat pour rester joignables de tous et de partout. En Italie, le tchat est directement géré par les collaborateurs (experts et polyvalents), qui se sont largement appropriés ce nouvel outil de communication avec les clients, leur offrant ainsi des réponses rapides et des conseils personnalisés. Il nous a permis aussi d'être identifiés des clients professionnels (BtoB) et des services publics. Le tchat apporte aujourd'hui une vraie réponse à nos clients, face aux problématiques de joignabilité dont nous souffrons en général. En parallèle, grâce notamment aux échanges avec nos clients, nous avons pu leur proposer des services leur permettant de rester en sécurité : nous avons développé une nouvelle prestation SaniAir, le dépannage à domicile et démarrons le "carvalet" (service jockey). »

Carlos De Casto Oliveira, Leader de l'offre omnicanale Norauto et Midas Italie

### RESSOURCES

- ÉQUIPE RELATION CLIENTS B2B, B2C
- VEILLE LÉGISLATION
- SMILE ET NPS
- ÉQUIPE ÉTUDES
- ÉQUIPES HUBTECH
- ÉQUIPES OFFRE
- ÉQUIPE QUALITÉ

### INDICATEUR CLÉ

#### NET PROMOTER SCORE DE NOS MARQUES



### RÉSULTATS 2021

# 81%

PART DES PRODUITS NOTÉS 4 ÉTOILES ET PLUS (NORAUTO)

# 83%

PART DES CLIENTS QUI ONT DÉPOSÉ UN AVIS ET QUI RECOMMANDENT NOS PRODUITS MDD (NORAUTO)

# 2 947

AUDITS QUALITÉ PRODUITS PAR AN (MOBIVIA)

1 500 en 2020

+ 96% ➔

# S'ENGAGER SUR LA PROTECTION DES DONNÉES CONSOMMATEURS



## Risque

La collecte et la conservation des données des clients est un véritable enjeu pour les entreprises. Leur digitalisation nous permet d'avoir un accès facilité ainsi qu'une meilleure utilisation de celles-ci. Véritable avantage concurrentiel, elles sont indispensables pour les acteurs économiques dans l'exercice de leurs activités.

Le risque quant à leur collecte, leur traitement et leur protection est croissant pour les entreprises, face à une réglementation de plus en plus encadrante et des cyber-attaques toujours plus nombreuses et sophistiquées.

Le contexte sanitaire et la nécessité d'étendre les capacités de connexion pour poursuivre les activités, sont venus renforcer encore un peu plus ce risque.

## Enjeu pour l'entreprise

La connaissance de nos clients est au cœur de nos préoccupations : mieux les connaître, c'est répondre plus finement à leurs besoins. La data est un actif important et stratégique que nous devons protéger et sécuriser, dans la légalité et la totale transparence de nos clients, dans un contexte de transformation digitale de nos entreprises.

## Politique & engagement

Mobivia est particulièrement soucieux de la protection des données de ses clients et de ses collaborateurs, et met ainsi en œuvre tous les moyens nécessaires à leur préservation.

Conscient que l'anticipation de la conformité RGPD et de la sécurité dans les projets touchant à de la donnée personnelle contribue indéniablement à la valorisation de son patrimoine immatériel, à la transparence que nous devons à nos clients, à l'amélioration de l'image de marque des Business Units, ainsi qu'à la maîtrise des coûts (exercice des droits, mise en conformité des outils...).

### POUR CELA

- > Nous augmentons nos ressources et moyens dédiés à la cyber sécurité.
- > Nous créons une organisation dédiée à la Privacy sponsorisée par le Comité Data Protection Mobivia.
- > Nous renforçons notre démarche globale de conformité RGPD.

## CONCRÈTEMENT EN 2021...



### Notre organisation dédiée Privacy

“ Pour renforcer notre démarche globale de conformité RGPD, nous avons mis en place une nouvelle organisation

tripartite Privacy, composée du Data Protection Officer (Justine Thomas), du référent juridique (nomination en cours) et du référent technique & métiers (Olivier Deschuytter).

Notre équipe Privacy accompagne les Business Units sur tous les sujets relatifs à la data protection au sein de l'écosystème des entreprises de Mobivia et s'appuie sur des relais Privacy locaux pour coordonner la mise en place des mesures de conformité au sein de la filiale.

Elle est soutenue par le Comité Data Protection Mobivia composé du Leader Digital (Xavier Marvaldi), du Leader Expérience Client (Florence Vonck) et du Directeur Juridique Mobivia (Camel Sekkai) pour assurer la mise en œuvre des principes éthiques en matière de données personnelles. »

**Camel Sekkai**, Directeur juridique business et risk management, Mobivia



### La sécurité informatique par l'anticipation

“ La meilleure protection pour nous, c'est l'anticipation, la prédiction. C'est pourquoi, nous nous équipons et nous

organisons afin de prévenir les risques. Dans ce sens, nous avons souscrit à un service de Cyber Threat Intelligence (CTI) afin de comprendre et analyser en permanence le niveau de menace informatique auquel nous sommes exposés et par conséquent d'adapter notre ligne de défense. Ce système nous permet de mieux connaître les menaces via une veille du web dans toutes ses strates (web, Deep web et Dark web) et d'identifier des fuites non détectées par ailleurs.

En complément, nous adaptions notre organisation et nos outils de sécurité dans un processus d'amélioration continue qui renforce notre sécurité et nos capacités de détection des menaces qui évoluent. »

**Joël Pignon**, Responsable sécurité des systèmes d'informations, Mobivia



### Mise en application de l'obligation du Privacy by Design

“ Nous avons poursuivi la sensibilisation de nos collaborateurs sur la nécessité d'intégrer

la question de la protection des données personnelles dans chacun des projets digitaux ; l'objectif étant d'instaurer de véritables réflexes avant la mise en œuvre de tout traitement de données à caractère personnel. Concrètement, à chaque ouverture de projet dans notre département digital, le porteur de projet remplit une note d'expression de besoin métier dans laquelle les notions RGPD commencent à être initialisées avant l'arbitrage finale du Go/No Go Projet menant, par la suite, à une étude plus approfondie de ces points. »

**Justine Thomas**, Data protection officer, Mobivia



### Scanner en continu pour plus de sécurité

“ En complément des audits réalisés régulièrement, nous avons décidé d'ajouter

une couche de sécurité supplémentaire en réalisant des scans continus de notre infrastructure. Le logiciel utilisé s'appuie sur un répertoire de failles de l'ANS-SI, l'autorité nationale en matière de sécurité et de défense des systèmes d'information et scanne nos sites web, serveurs et ordinateurs. Il nous documente sur l'ensemble des failles auxquelles nous sommes vulnérables : sa définition, comment l'exploiter en cas de malveillance, comment régler le problème... Cela nous permet d'établir un plan d'actions ensuite, par ordre de priorité, transmis ensuite aux personnes concernées pour actions correctives. »

**Grégory Hecquefeuille**, Responsable informatique adjoint, Carter-Cash



#### RESSOURCES

- ÉQUIPE PRIVACY
- ÉQUIPE JURIDIQUE
- ÉQUIPE AUDIT INTERNE
- ÉQUIPES INFORMATIQUES ET SÉCURITÉ
- SERVICE CTI
- CYBER ASSURANCES

#### INDICATEUR CLÉ

##### PART DES CHEFS DE PROJETS FORMÉS À LA PROTECTION DES DONNÉES

46 %  
EN 2020

36 %  
EN 2021



- 10 POINTS

100 %

OBJECTIF  
2022

#### RÉSULTATS 2021

100 %

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

100 % en 2020

+ 0 % →

# METTRE L'ÉTHIQUE AU COEUR DES PARTENARIATS FOURNISSEURS



## Risque

L'impact de Mobivia en termes de Responsabilité sociale et sociétale va au-delà de ses propres activités. Le non-respect des droits fondamentaux de l'un des partenaires ou fournisseurs constituerait un risque important pour nos entreprises (image, activité, rentabilité).

Les dispositions mises en place s'appliquent à notre fonctionnement interne ainsi qu'à nos relations avec les partenaires. Les tensions que nous connaissons actuellement sur le marché, les matières premières et le sourcing peuvent mettre encore davantage à l'épreuve ce risque (risque légal, économique, sociétal et d'image).

## Enjeu pour l'entreprise

Prendre en considération ce risque est fondamental pour Mobivia car, au-delà de la loi, un non-respect, par elle-même ou par l'un de ses partenaires, pourrait avoir des répercussions importantes sur les relations avec nos tiers, nos collaborateurs et sur notre image.

## Politique & engagement

Notre politique de contractualisation avec nos fournisseurs repose sur un respect mutuel des droits fondamentaux, socle de nos engagements en termes d'éthique, sur des relations loyales et une lutte contre la corruption tant de la part de partenaires que de nos collaborateurs, et ce conformément à la loi sur la transparence, la lutte contre la corruption et la modernisation de la vie économique (loi Sapin 2) et à la loi sur le devoir de vigilance.

### POUR CELA

- > Nous nous engageons à respecter les exigences légales et la réglementation applicable à tous les domaines de l'entreprise.
- > Nous nous engageons à respecter et appliquer les principes des droits humains définis par la déclaration universelle des droits de l'homme de 1948, l'Organisation Internationale du Travail (OIT), le pacte mondial et le Conseil des droits de l'homme des Nations Unies de 2011.
- > Nous nous engageons à appliquer une démarche d'amélioration continue dans l'ensemble de nos process et mettons en œuvre des actions préventives et correctives.
- > Nous sélectionnons nos partenaires en tenant compte de leurs principes éthiques, faisons la promotion de relations loyales avec nos fournisseurs et luttons contre la corruption.
- > Nous mesurons et pilotons la part de notre volume d'achat réalisé avec les fournisseurs s'engageant dans cette démarche.

## CONCRÈTEMENT EN 2021...



### Structuration de la fonction de compliance

« Cette année, nous avons structuré la fonction compliance. Ce sujet est impulsé par notre gouvernance qui a notamment nommé une administratrice référente au sein de notre conseil d'administration, signe de l'engagement de l'entreprise et de sa volonté d'accélérer sur le sujet. Cette structuration s'articule autour de la mission nouvellement créée de compliance officer. Le compliance officer définit le cadre et partage les bonnes pratiques en matière d'éthique fournisseurs, de lutte contre la corruption... Des "personnes relais" sont nommées dans les Business Units afin de mettre en œuvre et déployer notre politique compliance et le compliance officer assure le reporting grâce à la mise en place d'outils de mesure. Pour accompagner au mieux les BUs et les relais, nous avons retravaillé notre pédagogie. Après avoir revu le code de conduite l'année dernière, nous avons mis en place un plan de communication pour un déploiement plus adapté. Le code sera annexé aux contrats de travail. Cet outil vient compléter la charte éthique que nous soumettons à nos partenaires. Enfin, nous profitons de la campagne de signature des contrats avec nos fournisseurs pour communiquer à nouveau sur nos dispositifs anti-corruption et d'alerte. »

Laure Flament, Compliance officer, Mobivia



### Un référentiel EcoVadis pour guider nos politiques d'achats

« Afin d'intégrer la RSE dans nos achats, nous avons décidé de nous appuyer sur EcoVadis, le leader mondial des notations RSE des entreprises, pour l'évaluation de nos fournisseurs. D'ailleurs, Mobivia est déjà notée EcoVadis pour répondre aux exigences de nos clients BtoB. Les fournisseurs sont évalués selon de nombreux critères classés en 4 thématiques : l'environnement, le social & les droits humains, l'éthique et les achats responsables. Travailler avec cette plateforme nous permet d'une part d'améliorer nos propres pratiques en termes de RSE mais aussi de s'assurer que nos fournisseurs répondent aux mêmes exigences. Nous avons pour objectif de compter 80 % de nos fournisseurs notés RSE d'ici 3 ans. »

« Afin d'intégrer la RSE dans nos achats, nous avons décidé de nous appuyer sur EcoVadis, le leader mondial des notations RSE des entreprises, pour l'évaluation de nos fournisseurs. D'ailleurs, Mobivia est déjà notée EcoVadis pour répondre aux exigences de nos clients BtoB. Les fournisseurs sont évalués selon de nombreux critères classés en 4 thématiques : l'environnement, le social & les droits humains, l'éthique et les achats responsables. Travailler avec cette plateforme nous permet d'une part d'améliorer nos propres pratiques en termes de RSE mais aussi de s'assurer que nos fournisseurs répondent aux mêmes exigences. Nous avons pour objectif de compter 80 % de nos fournisseurs notés RSE d'ici 3 ans. »

« Afin d'intégrer la RSE dans nos achats, nous avons décidé de nous appuyer sur EcoVadis, le leader mondial des notations RSE des entreprises, pour l'évaluation de nos fournisseurs. D'ailleurs, Mobivia est déjà notée EcoVadis pour répondre aux exigences de nos clients BtoB. Les fournisseurs sont évalués selon de nombreux critères classés en 4 thématiques : l'environnement, le social & les droits humains, l'éthique et les achats responsables. Travailler avec cette plateforme nous permet d'une part d'améliorer nos propres pratiques en termes de RSE mais aussi de s'assurer que nos fournisseurs répondent aux mêmes exigences. Nous avons pour objectif de compter 80 % de nos fournisseurs notés RSE d'ici 3 ans. »

« Afin d'intégrer la RSE dans nos achats, nous avons décidé de nous appuyer sur EcoVadis, le leader mondial des notations RSE des entreprises, pour l'évaluation de nos fournisseurs. D'ailleurs, Mobivia est déjà notée EcoVadis pour répondre aux exigences de nos clients BtoB. Les fournisseurs sont évalués selon de nombreux critères classés en 4 thématiques : l'environnement, le social & les droits humains, l'éthique et les achats responsables. Travailler avec cette plateforme nous permet d'une part d'améliorer nos propres pratiques en termes de RSE mais aussi de s'assurer que nos fournisseurs répondent aux mêmes exigences. Nous avons pour objectif de compter 80 % de nos fournisseurs notés RSE d'ici 3 ans. »

Bruno Piettre, Chef de produit Achats Indirects, MGTS



### Des relations fournisseurs régies par la charte éthique et le devoir de vigilance

« Chez MGTS, que ce soit dans notre métier de référencement de fournisseurs internationaux qui vendent les produits aux BUs ou celui de l'achat/vente par MGTS des produits MDD et grand import au profit de ces dernières, nous apportons toute la vigilance aux respects des règles en vigueur notamment au niveau social, environnemental et en matière d'éthique. Pour ce faire, nous nous appuyons sur la charte éthique Mobivia et sur notre charte achats responsables et son questionnaire d'autoévaluation que nous faisons signer à nos fournisseurs avant leur référencement. Nos contrats de référencement et d'achat comportent une clause éthique qui rappelle notre engagement en termes de droits humains, d'anticorruption et d'éthique et nos attentes en la matière vis-à-vis de nos partenaires. Le référentiel EcoVadis, en cours de déploiement auprès des fournisseurs internationaux, s'inscrit dans cette démarche qu'il vient renforcer. Pour les fournisseurs auprès desquels MGTS achète les produits MDD et le grand import, ce dispositif est complété par des audits réguliers de leurs usines réalisés par nos équipes qualité, nos prestataires externes et au moyen de l'association ICS à laquelle nous avons adhéré l'année dernière. Forts de ces outils, nous nous donnons les moyens d'accompagner les fournisseurs vers une mise en conformité, le cas échéant. »

Anne Labazuy, Responsable juridique, MGTS

#### RESSOURCES

- ORGANISATION COMPLIANCE
- CHARTE ÉTHIQUE
- CODE DE CONDUITE
- CONTRATS FOURNISSEURS
- ÉQUIPES JURIDIQUES
- ÉQUIPE MGTS

#### INDICATEUR CLÉ

##### VOLUME D'ACHATS COUVERT PAR LA SIGNATURE DE NOTRE CHARTE ÉTHIQUE

80 % EN 2020

94 % EN 2021

+ 14 POINTS

100 % OBJECTIF 2022

#### RÉSULTATS 2021

94

NOMBRE D'AUDITS FOURNISSEURS

121 en 2020

- 22,3 %

95 %

TAUX DE CONFORMITÉ DE NOS PRODUITS À L'EMBARQUEMENT

93 % en 2020

+ 2 points

0

LIVRAISON BLOQUÉE

0 en 2020

+ 0 %

INDICATEURS DE PERFORMANCE DÉTAILLÉS

RISQUES/OPPORTUNITÉS	INDICATEURS/RÉSULTATS	RÉALISÉ 2020	RÉALISÉ 2021	ÉVOLUTION	AMBITION 2022	PÉRIMÈTRE
DÉVELOPPER L'ATTRACTIVITÉ DE NOS ENTREPRISES	Taux de transformation des alternants en CDI	38,07 %	44,51 %	+ 6,4 points	53 %	NF et ATU
	Part des femmes parmi les collaborateurs	15,2 %	16 %	+ 1 point		Mobivia
	Part des femmes parmi les managers	15,26 %	15,71 %	0,45 point		
RENFORCER L'ENGAGEMENT ET ÉPANOUISSEMENT DES COLLABORATEURS	Taux de turnover	17,7 %	20,5 %	+ 2,8 points	Inférieur à 19 %	Mobivia
	NPS Collaborateur (SMILE)	NF : 9,3 NPT : 12,5 MFR : 17,4	NF : - 0,4 NPT : 28,6 MFR : 17,4	-	Supérieur à 15	Norauto France, Portugal et Midas France
	Ancienneté moyenne (en année) des collaborateurs en CDI	8,4	8,5	+ 0,1 an		Norauto France
	Part du capital détenue par notre actionariat salariés	5,02 %	4,35 %	- 0,67 point		Mobivia
	Part des directeurs de centres Carter-Cash et leaders de région Norauto France issus de la promotion interne	100 %	100 %	-		Carter-Cash et Norauto France
	Part des ayants droit qui ont souscrit à Mobival	37,2 %	39,45 %	+ 2,25 points		Mobivia
	Nombre de collaborateurs ayant adhéré aux 38h Norauto France	4 073	4 140	-		Norauto France
GARANTIR LA SANTÉ, LA SÉCURITÉ ET LE BIEN-ÊTRE DE NOS COLLABORATEURS	Nombre d'accidents de travail avec arrêt	1 400	1 332	- 4,86 %	- 30 % en 2022 par rapport à 2021	Mobivia
	Taux d'accidents de travail	6,1 %	6 %	- 0,1 point		
	Taux d'ateliers équipés avec des extracteurs de gaz Norauto France	100 %	100 %	-		Norauto France
	Taux des collaborateurs formés à la sécurité	70,91 %	73,26 %	+ 2,35 points		ATU & Norauto France
DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES ET RÉVÉLER LES TALENTS	Nombre de jours de formation par collaborateur par an	NA	0,5 jour	NA	2 jours/collaborateur	Driver Services
	Déploiement Portail formation Driver Services	5 pays	5 pays	-		Norauto
	Nombre d'apprentis dans les effectifs fin Septembre	1 438	2 540	76,36 %		
	Masse salariale consacrée à la formation	+ de 3,7 M€	+ de 3,7 M€	-		Mobivia
RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE CARBONE ET LIMITER LES RISQUES DE POLLUTIONS GÉNÉRÉS PAR NOS ACTIVITÉS	Empreinte carbone de nos activités (tonnes en CO2 émises)	868 048 tonnes de CO2	892 497 tonnes de CO2	+ 3 %	- 30 % d'émissions carbone en 2025 vs 2019 (Rythme annuel de - 5 %)	Mobivia
	Intensité carbone de nos activités (kg de CO2 /k€)	393 kg CO2/k€	384 kg CO2/k€	- 2,3 %		
	Part du transport inland	74 %	45 %	- 29 points		
	Pourcentage des centres avec SME	83,7 %	85,3 %	+ 1,6 point		Driver Services
	Tonnes de plastiques économisées dans le packaging	45	46,3	2,89 %		Mobivia
OPTIMISER LA GESTION DE LA FIN DE VIE DES PRODUITS	Taux de couverture des succursales par nos filières de recyclage	97,50 %	97,57 %	+ 0,1 point	100 %	
	Tonnes de produits usagés collectés et valorisés sur l'année fiscale	103 000	104 896	1,84 %		
	Taux de valorisation matière des déchets collectés	60,9 %	63 %	+ 2,1 points		
	Taux de valorisation énergétique des déchets collectés	28 %	26 %	- 2 points		Mobivia
	Taux de réemploi des déchets collectés	9,8 %	9 %	- 0,8 point		
	Nombre de collaborateurs sensibilisés à l'écoconception	5	75	1 400 %		
	Nombre de filières de recyclage	24	24	-		
	Pourcentage des centres et magasins points de collecte déchets	100 %	100 %	-		
CONTRIBUER À L'ADAPTATION FACE AU RISQUE CLIMATIQUE	Part de chiffre d'affaires HT à impact positif Mobivia	10,60 %	9,6 %	- 1 point	12 %	Mobivia
	Chiffre d'affaires HT à impact positif Mobivia	254,7 M€	250,3 M€	- 2 %		
	Part de Chiffre d'affaires HT à impact positif Driver Services	8,8 %	8,9 %	+ 0,1 point		Driver Services
	Chiffre d'affaires HT à impact positif Driver Services	184,3 M€	200,2 M€	8,6 %		
	Chiffre d'affaires Mobilité douce Driver Services	24,2 M€	24,6 M€	2 %		
	Part chiffre d'affaires HT à impact positif Distribution	9,1 %	8,5 %	- 0,6 point		Distribution
	Chiffre d'affaires HT à impact positif Distribution	24,9 M€	27,3 M€	7,9 %		
	Part chiffre d'affaires HT à impact positif Nouvelles mobilités	100 %	99 %	- 1 point		Nouvelles mobilités
	Chiffre d'affaires HT à impact positif Nouvelles mobilités	45,5 M€	22,7 M€	- 50,1 %		
	Nombre de diagnostics éco-performance	173 418	207 959	19,92 %		Norauto France
PRÉSERVER LES RESSOURCES NATURELLES ET ÉNERGÉTIQUES	Nombre de startups incubées et entreprises accélérées par VIA ID	75 start up	93 start up			Mobivia
	Évolution de la consommation d'électricité en Gwh	- 17,19 % / 2019	- 17,52 % / 2019	- 0,33 point	- 20 % d'ici 2022 vs 2019	Mobivia
	Part des centres et magasins succursales sous éclairage LED	50 %	63 %	+ 13 points		
	Évolution de la Consommation d'eau m³	- 17 % /2019 (133 719 m³)	+ 17 % /2020 (158 171 m³)	-		
	Pays avec consommation électricité 100% renouvelable	Norauto France, Norauto Espagne, Norauto Italie	Norauto France, Norauto Espagne, Norauto Italie, Auto 5 Belgique, ATU Allemagne, MGTS Suisse	+ 3 Pays		Driver Services
FAIRE DE LA SÉCURITÉ ET LA SATISFACTION CLIENT UNE EXIGENCE ABSOLUE	Montant des Indemnités Kilométriques Vélos et Forfait Mobilité (Entreprises gérées par Norauto France)	37 k€	38,3 k€	3,51 %		Norauto France
	Net Promoter Score	ATU : 57,5 NI : 38,6 Midas : 65	ATU : 57,5 NI : 42,1 Midas : 69,1	ATU : 0 point NI : + 3,5 points Midas : + 4,1 points	ATU : 60 NI : 50 Midas : 70	Driver Services
	Avis clients sur nos produits MDD Norauto France	4*	4,2*	+ 0,2*		Norauto France
	Part des produits notés 4 étoiles et plus ( Norauto)		81 %			Norauto
	Part des clients qui ont déposé un avis et qui recommandent nos produits MDD		83 %			
S'ENGAGER SUR LA PROTECTION DES DONNÉES DES CONSOMMATEURS	Nombre d'audits qualité produits par an	1 500	2 947	96,47 %		Mobivia
	Pourcentage des chefs de projets formés à la protection des données	46 %	36 %	- 10 points	100 %	
	Pourcentage des contrats validés par la direction juridique qui intègrent une annexe encadrant l'usage des données personnelles quand nécessaire	100 %	100 %	-	-	Mobivia
METTRE L'ÉTHIQUE AU CŒUR DES PARTENARIATS FOURNISSEURS	Volume d'achats couvert par signature de charte éthique	80 %	93,7 %	+ 14 points	100 %	
	Nombre d'audits fournisseurs	121	94	- 22,31 %		
	Taux de conformité de nos produits à l'embarquement	93 %	95 %	+ 2 points		Mobivia
	Livraison bloquée en douane à réception	0	0	-		
	Nombre de rappels produits	2	3	50 %		

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

# AVIS OTI



## Rapport de l'expert-comptable, désigné organisme tiers indépendant, sur la déclaration consolidée de performance extra-financière

(Exercice clos le 30 septembre 2021)

Mobivia S.A.

### Rapport de l'expert-comptable, désigné organisme tiers indépendant, sur la vérification de la déclaration consolidée de performance extra-financière

(Exercice clos le 30 septembre 2021)

A l'assemblée générale de Mobivia S.A.

En notre qualité d'expert-comptable de la société Mobivia S.A. (ci-après « l'entité ») désigné organisme tiers indépendant, accrédité par le Cofrac (Accréditation Cofrac Inspection, n°3-1060, portée disponible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la déclaration consolidée de performance extra-financière, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 30 septembre 2021 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), présentées dans le rapport de gestion du groupe en application des dispositions des articles L.225-102-1, R.225-105 et R.225-105-1 du code de commerce.

#### Conclusion

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

#### Préparation de la déclaration de performance extra-financière

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

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

#### Responsabilité de l'entité

Il appartient au conseil d'administration :

- de sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance ;

.....  
*PricewaterhouseCoopers Audit, Bâtiment ONIX 594 Avenue Willy Brandt, 59777 EURALILL  
 Téléphone : +33 (0)3 20 12 49 00, [www.pwc.fr](http://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 de l'expert-comptable, désigné organisme tiers indépendant, sur la vérification de la déclaration consolidée de performance extra-financière  
(Exercice clos le 30 septembre 2021)  
Page 2

- ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

La Déclaration a été établie en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant.

### Responsabilité de l'expert-comptable désigné 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 ».

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

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

- le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables (notamment en matière de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale) ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

### Dispositions réglementaires et normes applicables

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A.225-1 et suivants du code de commerce, aux normes professionnelles applicables en France et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée) - *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*.

### 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 textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et des normes professionnelles applicables en France.

### Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de cinq personnes et se sont déroulés entre novembre 2021 et janvier 2022 sur une durée totale d'intervention de trois semaines.

Mobivia S.A.

Rapport de l'expert-comptable, désigné organisme tiers indépendant, sur la vérification de la déclaration consolidée de performance extra-financière  
(Exercice clos le 30 septembre 2021)  
Page 3

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, Juridique, Achats et Ressources Humaines.

### Nature et étendue des travaux

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

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

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L.225-102-1 en matière sociale et environnementale ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R.225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2<sup>ème</sup> alinéa du III de l'article L.225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
  - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés, et
  - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en annexe.
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L.233-16 ;
- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en annexe, nous avons mis en œuvre :
  - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;

Mobivia S.A.

Rapport de l'expert-comptable, désigné organisme tiers indépendant, sur la vérification de la déclaration consolidée de performance extra-financière  
(Exercice clos le 30 septembre 2021)  
Page 4

- des tests de détail, sur la base de sondages ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès du siège de Mobivia S.A., et couvrent 100% des données consolidées sélectionnées pour ces tests.
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une mission d'assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une mission d'assurance raisonnable effectuée selon les normes professionnelles applicables en France ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Fait à Neuilly-sur-Seine, le 11 janvier 2022

**PricewaterhouseCoopers Audit**

*Philippe Aerts*



**Philippe Aerts**  
Associé

**Pascal Baranger**  
Directeur au sein du Département Développement Durable

Mobivia S.A.

Rapport de l'expert-comptable, désigné organisme tiers indépendant, sur la vérification de la déclaration consolidée de performance extra-financière  
(Exercice clos le 30 septembre 2021)  
Page 5

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

### Indicateurs clefs de performance et autres résultats quantitatifs :

- Taux de transformation des alternants en CDI (ATU, Norauto France) ;
- Taux de turnover ;
- Nombre d'accidents du travail ;
- Nombre de jours de formation par collaborateur ;
- Tonnes de CO2 économisées ;
- Taux de couverture des succursales par nos filières de recyclage ;
- Part du chiffre d'affaires à impact positif ;
- Evolution de la consommation d'électricité ;
- Net Promoter Score ;
- Part des chefs de projets formés à la protection des données ;
- Volume d'achats couvert par la signature de la charte éthique ;
- Part des femmes manager ;
- Nombre de femmes dans les nouvelles embauches ;
- Ancienneté moyenne des collaborateurs en CDI ;
- Part du capital détenu par l'actionariat salarié ;
- Taux d'ateliers équipés avec des extincteurs de gaz ;
- Nombre de collaborateurs formés à la sécurité ;
- Montant de la masse salariale consacré à la formation ;
- Part de transports alternatifs ;
- Nombre de collaborateurs sensibilisés à l'écoconception ;
- Quantité de produits usagés collectés et valorisés en Europe ;
- Evolution du CA mobilité douce ;
- Nombre de diagnostics éco-contrôle ;
- Evolution de la consommation d'eau ;
- Consommation d'électricité renouvelable ;
- Part des produits notés 4 étoiles et plus ;
- Audits qualité produits ;
- Part des contrats validés par la direction juridique intégrant une annexe sur l'usage des données personnelles si besoin ;
- Nombre d'audits fournisseurs ;
- Taux de conformité des produits à l'embarquement ;
- Part de femmes dans les effectifs ;
- Nombre de centres/magasins ;
- Part d'emplois en CDI ;
- Part de fournisseurs européens.

### Informations qualitatives (actions et résultats) :

- Organisation du challenge mécanique ;
- Organisation d'un baromètre collaborateur ;
- Attribution d'un bonus Covid (ATU) ;
- Action de dépistage de troubles visuels ;
- Programme Erasmus by Mobivia ;
- Campagne de sensibilisation au développement durable ;
- Opération de recyclage de vélos à Clermont-Ferrand ;
- Investissement dans 4 sociétés : Beev, Cityscoot, Reparcar, VelyVelo ;
- Mise en place d'une plateforme de location multi-catégorie ;
- Lancement de Datatech ;
- Souscription à un service de Cyber Threat Intelligence ;
- Création d'une unité de collecte, de tri et de reconditionnement à Béthune ;
- Création d'un référentiel d'évaluation du chiffre d'affaires à impact positif.

# 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 2020/2021 au service des feuilles de route développement durable.
- Toutes les parties prenantes internes ou externes qui ont accepté d'apporter leur témoignage pour venir éclairer la présentation des actions développées sur 2020/2021.
- 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 2020/2021.
- Le comité de rédaction : Pauline Debodinace, Souad Ghigha, Bénédicte Barbry.
- La responsable du reporting extra financier : Souad Ghigha.
- Virginie Ferre, Directeur Associé 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, Souad Ghigha

Responsable du Reporting : Souad Ghigha

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.*

---

