

A woman with curly hair, wearing safety glasses and a blue long-sleeved polo shirt with the Norauto logo, is working on a car engine. She is wearing blue gloves and using a tool. The background is a blurred industrial setting.

Déclaration de Performance Extra-Financière

2024

The Mobivia logo consists of a stylized orange and purple icon of a person with arms raised, followed by the word "Mobivia" in a purple sans-serif font.

Mobivia

Édito



Dans la continuité du précédent, l'exercice 2023/24 aura vu la performance extra-financière de nos entreprises se renforcer et se structurer, malgré un contexte des affaires incertain marqué par des interrogations croissantes concernant la stabilité du cadre du jeu des entreprises européennes, notamment en matière environnementale. Nos entreprises, quant à elles, évoluent sur un marché de l'entretien automobile dynamique où se réaffirme chaque année un peu plus l'utilité de leurs missions. Par leur métier, les entreprises de Mobivia contribuent au quotidien à une mobilité plus sûre, plus propre, plus accessible. Par leur passion et leur engagement au service de leurs clients, les femmes et les hommes de Mobivia participent ainsi au bon entretien du parc roulant, essentiel à la maîtrise de l'impact des véhicules, offrant par là-même aux automobilistes sécurité et prévisibilité.

La gouvernance de Mobivia a évolué, avec un nouveau conseil d'administration et des instances renforcées. Notre Comité Impact s'est notamment enrichi de deux nouveaux membres. La durabilité s'est ancrée dans cette gouvernance avec des indicateurs extra-financiers désormais associés au financement de l'entreprise. Mobivia s'est ainsi très fortement engagée sur la voie d'une performance globale auprès de ses parties prenantes.

Le recentrage de Mobivia sur son métier historique de l'entretien automobile a clarifié les combats à mener dans le cadre de notre performance extra-financière. Représentant un quart des émissions de GES du groupe, le pneu est plus que jamais notre enjeu majeur. Nos mesures pour réduire l'impact de nos gammes de produits sur l'ensemble de la chaîne de valeur se mettent en place autour de l'économie circulaire. Ce levier d'action primordial engage toutes nos entreprises et toutes les fonctions de nos entreprises, de la sélection et la conception à la fin de vie en passant par l'usage des produits.

La construction d'une performance globale chez Mobivia s'est également appuyée sur l'évolution de la méthodologie de notre chiffre d'affaires à impact, qui sera déployée dans l'exercice 2024-2025. Nous préparons aussi très activement l'arrivée de la CSRD (*Corporate Sustainability Reporting Directive*), dont la présente DPEF intègre déjà de nombreux points.

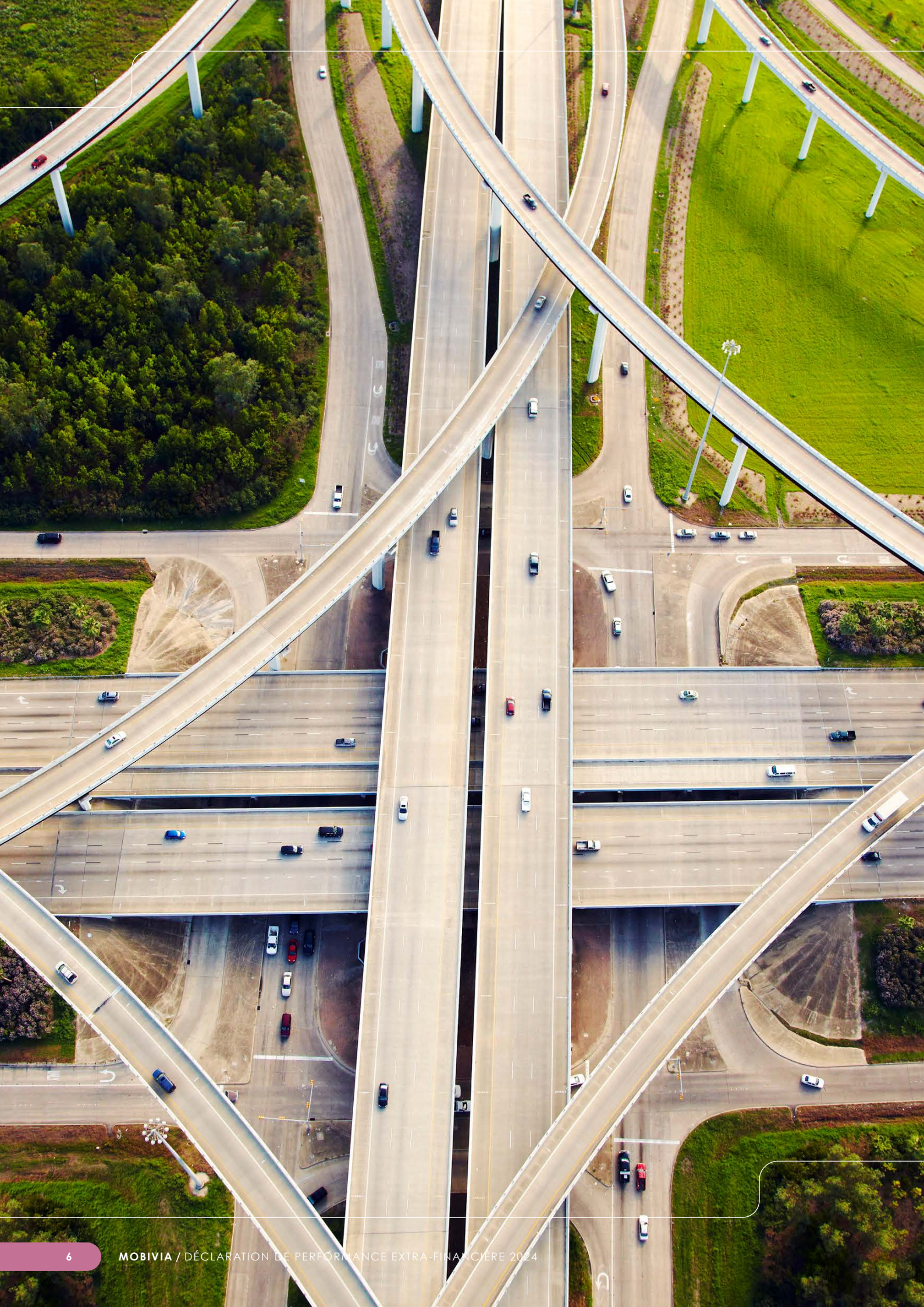
Ce document se veut le témoignage fidèle de l'engagement de toutes les équipes de Mobivia en faveur d'une performance globale, durable et responsable, et des initiatives et solutions que nous mettons en œuvre, chaque jour, pour limiter l'impact de nos activités et surtout permettre à nos clients de faire rimer mobilité avec soutenabilité.

Romain SARTORIUS
Président Directeur Général



Sommaire

Édito	03
1- Informations générales et stratégie	06
1.1 Présentation de Mobivia	08
1.2 Contexte et tendances	10
1.3 Gouvernance et stratégie	13
1.4 Modèle d'affaire	22
1.5 Chaîne de valeur	24
1.6 Parties prenantes	28
1.7 Impacts, Risques & Opportunités	34
2- Environnement	38
2.1 Climat [E1]	42
2.2 Pollution [E2]	57
2.3 Économie circulaire [E5]	62
3- Social	72
3.1 Nos collaborateurs [S1]	76
3.2 Nos clients [S4]	101
4- Gouvernance	110
Ancrer l'éthique et la conformité au cœur de la culture d'entreprise [G1]	114
5- Annexes	122
Présentation des résultats	124
Périmètre	130
Synthèse des risques	134
Précisions méthodologiques	138
Rapport de l'OTI	140
Glossaire	148



Informations générales et stratégie

1.1 Présentation de Mobivia	08
1.1.1 Mobivia, leader européen de l'équipement, de l'entretien et de la réparation automobile	08
1.1.2 Mobivia en bref	09
1.2 Contexte et tendances	10
1.3 Gouvernance et stratégie	13
1.3.1 Une nouvelle gouvernance centrée sur nos entreprises	13
1.3.2 Gouvernance Soutenabilité & Impact	15
1.3.3 Stratégie Soutenabilité & Impact 2024	17
1.3.4 Gouvernance Ressources Humaines	19
1.3.5 Stratégie Ressources Humaines	21
1.4 Modèle d'affaires	22
1.5 Chaîne de valeur	24
1.6 Parties prenantes	28
1.6.1 Méthodologie	31
1.7 Impacts, Risques & Opportunités	34

1.1 Présentation de Mobivia

1.1.1 Mobivia, leader européen de l'équipement, de l'entretien et de la réparation automobile

Mobivia est un groupe familial indépendant originaire du Nord de la France, leader européen de l'équipement, de l'entretien et de la réparation automobile.

Le groupe s'appuie sur un portefeuille de marques fortes dédiées à l'entretien, la réparation et l'équipement des véhicules (Norauto, Auto5, ATU, Midas), à la distribution de pneus, pièces techniques et de confort aux particuliers et aux professionnels, *on* et *offline* (Carter-Cash, Bythjul, Skruvat, Däckskiftarna, Synchro Diffusion, Vroomly), et à l'économie circulaire (iWip et Black-Star). Mobivia accompagne

également le développement de solutions innovantes dans l'autotech via son fonds d'investissement et accélérateur de startups Via-ID.

En 2024, Mobivia compte environ 2 000 ateliers et centres automobiles développés en succursales, franchises et master-franchises dans 16 pays en Europe majoritairement et réalise un chiffre d'affaires annuel de 3,8 milliards d'euros (total avec franchises et master franchises). Ses 23 000 collaborateurs font vivre au quotidien des valeurs humanistes fondatrices et des engagements sociétaux et environnementaux forts.

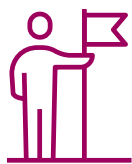
Notre raison d'être

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

Notre mission

Au service de l'automobiliste en Europe depuis plus de 50 ans, les entreprises de Mobivia accompagnent les particuliers et les professionnels en proximité en proposant à chacun des produits et services utiles, accessibles, innovants et durables.

Notre socle de valeurs



ESPRIT
ENTREPRENARIAL



PERFORMANCE
DURABLE

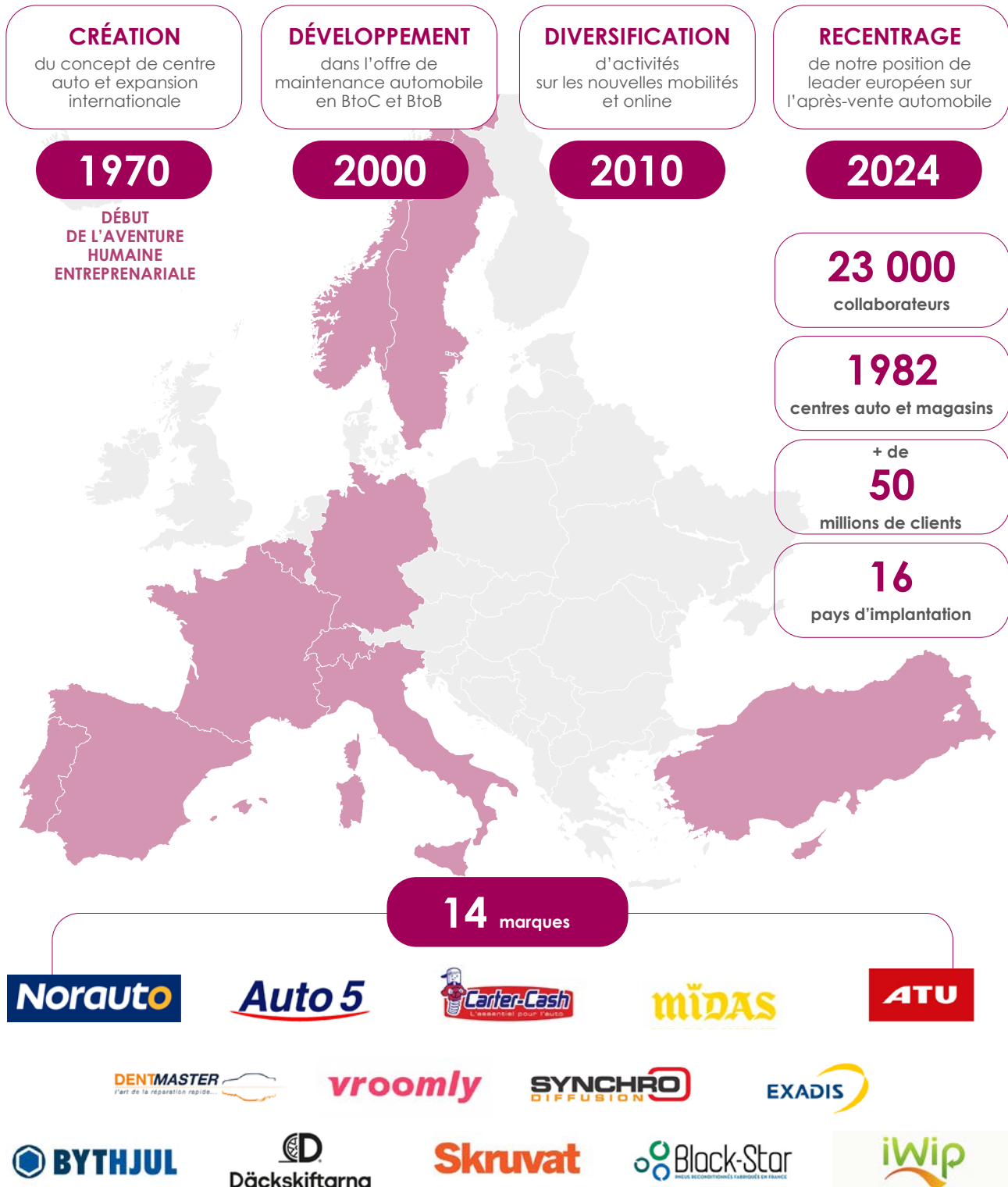


PARTAGE



EMPATHIE

1.1.2 Mobivia en bref



1.2 Contexte et tendances

Nos métiers au cœur de mutations profondes

Dans un contexte marqué par une inflation élevée, une transition technologique accélérée et des impératifs environnementaux croissants, le secteur de la mobilité traverse une période de transformations profondes. Pour Mobivia, ces évolutions imposent des ajustements stratégiques qui s'appuient sur son expertise et ses savoir-faire et visent à relever 6 grands défis : préserver le pouvoir d'achat, s'adapter aux nouveaux usages et soutenir l'électrification croissante du parc automobile, faire face à l'arrivée de nouveaux acteurs, garantir la réparabilité de tous les véhicules, et promouvoir l'économie circulaire comme levier de durabilité.

L'inflation et ses effets sur la mobilité des automobilistes

Les consommateurs deviennent de plus en plus sensibles au prix, critère central dans leurs décisions d'achat.

L'inflation touche plusieurs aspects, notamment les coûts de l'énergie (essence, diesel, électricité) et de l'entretien, qui pèsent de plus en plus lourdement sur le budget des automobilistes. Cette augmentation des prix se ressent autant lors de l'achat que dans l'usage quotidien des véhicules. Ainsi, près de 90 %* des automobilistes déclarent avoir observé une hausse marquée des prix du carburant et de l'électricité. De plus, l'augmentation des prix des véhicules, neufs comme d'occasion, ainsi que de l'entretien, complique les décisions d'achat, rendant ces dépenses plus difficiles à justifier.



Cette conjoncture constitue une opportunité pour Mobivia, entraînant un vieillissement du parc automobile qui incite à prolonger la durée de vie des véhicules et à privilégier leur entretien à des prix compétitifs. Parmi les acteurs du marché, les entreprises du groupe Mobivia se distinguent par leur capacité à répondre aux attentes et aux contraintes des automobilistes. Elles se positionnent ainsi comme une solution avantageuse, notamment grâce à des tarifs plus attractifs (prestations d'entretien plus abordables que dans les réseaux constructeurs, offre DIY avec Carter-Cash, développement d'une gamme de produits MDD, etc.).

L'ascension progressive des véhicules électriques

L'essor des véhicules électriques, bien que progressif, se veut aujourd'hui certain. Les intentions d'achat augmentent malgré des obstacles persistants dont le prix demeure ainsi un frein majeur en Europe, notamment en France, où les consommateurs jugent encore ces véhicules trop onéreux. À cela s'ajoutent les inquiétudes autour des infrastructures de recharge et l'autonomie, qui ralentissent une adoption plus large. Néanmoins, la transition vers un parc automobile électrifié s'affirme et se concrétise, portée par une pression réglementaire et des préoccupations environnementales croissantes.

Les aides publiques jouent un rôle déterminant dans l'accélération de cette transition, mais un manque de clarté sur ces dispositifs freine encore les acheteurs potentiels. Certaines marques, à l'image de Tesla, ont démontré qu'une démocratisation de l'électrique est possible, notamment par une baisse de prix qui a fait du modèle Tesla Y l'un des plus vendus en Europe. Cependant, la concrétisation des intentions d'achat reste limitée : seul 1 automobiliste sur 4 envisage de changer de véhicule au cours de l'année.

Parallèlement, l'arrivée de nouveaux acteurs, notamment asiatiques, bouleverse le marché. Des marques comme BYD et MG, en proposant des véhicules électriques abordables, défient les constructeurs traditionnels. Bien que leur présence en Europe soit encore marginale, ces marques, soutenues par des prix compétitifs, inquiètent de plus en plus les acteurs historiques du secteur. Leur acceptation reste à ce jour limitée en Europe, mais leurs efforts pour améliorer la qualité de leurs véhicules pourraient rapidement remodeler le paysage automobile mondial.

* Les données statistiques présentées dans ce document proviennent du Baromètre 2024 de l'observatoire Cetelem.

La maintenance automobile face à la mutation technologique des véhicules

La transition technologique des véhicules transforme et reconfigure le secteur automobile engendrant de nouveaux défis. Bien que 83 % des automobilistes considèrent ces évolutions comme un levier pour réduire l'impact environnemental des véhicules, cette transformation exige de nouvelles compétences, des ressources techniques spécifiques ainsi qu'un cadre réglementaire adapté pour garantir la maintenance et la réparabilité de ces véhicules. Ces conditions sont essentielles pour optimiser leur impact environnemental tout au long du cycle de vie des nouveaux véhicules, tout en assurant une concurrence libre et loyale entre les acteurs du secteur automobile.

L'évolution des véhicules vers des technologies toujours plus complexes favorise les grands constructeurs qui contrôlent l'ensemble du cycle de vie des véhicules, y compris les données générées. Ces derniers détiennent des informations techniques et d'usage, limitant l'accès des opérateurs indépendants aux diagnostics et aux fonctionnalités des véhicules. Cette centralisation des données renforce le pouvoir des constructeurs et crée des barrières d'entrée pour les entreprises externes, compliquant la tâche des réparateurs multimarques.

Par ailleurs, certaines pièces des véhicules électriques, en particulier les batteries, sont susceptibles de se dégrader avec le temps. Face à la pression pour réduire les coûts, certains constructeurs optent pour des batteries conçues de manière à rendre leur réparation extrêmement complexe, voire impossible. Cela complique non seulement la maintenance des véhicules, mais limite également leur capacité à être

facilement recyclés ou remis en état. De plus, cette approche entraîne des coûts supplémentaires pour les propriétaires, qui doivent faire face à des dépenses importantes pour remplacer des batteries en fin de vie, plutôt que de pouvoir les réparer ou les réutiliser. Cette situation nuit à la durabilité des véhicules électriques et menace la pérennité du secteur à long terme et impacte directement les automobilistes.

La perte d'attractivité de la propriété de la voiture individuelle et l'évolution de la mobilité urbaine

Les solutions de mobilité flexibles, comme le *leasing* et la location de véhicules à la demande, gagnent en popularité. Elles répondent aux besoins d'une partie de la population qui décide de se détourner de l'achat d'un véhicule personnel, estimant qu'il ne correspond pas à leurs usages quotidiens et dont la moitié considère que des alternatives comme les transports en commun ou la location sont mieux adaptées à leur mode de vie, notamment en milieu urbain.

À cela s'ajoute le développement du *leasing*, en particulier pour les véhicules électriques, qui offre une alternative intéressante à la propriété. Ce mode de financement permet de profiter d'un véhicule sans les contraintes d'entretien et de dépréciation, comme en témoigne l'engouement autour du *leasing* social en France, conçu pour rendre accessible l'électromobilité à un plus large public. Aujourd'hui, la location et le *leasing* des véhicules concernent essentiellement des véhicules récents, de moins de 3 ans. Toutefois, on observe de plus en plus d'initiatives pour développer le *leasing* sur des véhicules d'occasion



Cette évolution reflète une transformation sociétale plus profonde, l'accès à la mobilité prenant le pas sur la possession d'un véhicule. Les enjeux environnementaux, les politiques de restrictions de circulation, l'encombrement urbain et la recherche de modes de vie durables alimentent cette évolution. Plus qu'une simple question pratique, elle témoigne d'un changement dans la manière dont certains individus conçoivent leur rapport à la mobilité, privilégiant désormais des alternatives plus flexibles plutôt que la propriété d'une voiture individuelle.



L'économie circulaire comme solution pour concilier pouvoir d'achat et enjeux environnementaux

Face à l'inflation et aux pressions économiques croissantes, les tendances de consommation évoluent vers des modèles plus responsables. Cette transition s'accompagne d'un intérêt croissant pour les produits de seconde main, notamment dans le domaine de l'après-vente automobile, où l'utilisation de pièces d'occasion et de pneus reconditionnés devient de plus en plus courante. Pour répondre à cette évolution, l'économie circulaire, et sa démarche 4R — réduire, réutiliser, réparer, et recycler — représente un levier incontournable. Bien plus qu'une réponse à la demande croissante des consommateurs pour des solutions durables et responsables, elle est également essentielle pour garantir la pérennité des entreprises, notamment face à la raréfaction des ressources naturelles.

De plus, les réglementations liées à la transition écologique se renforcent considérablement à l'instar du *Green Deal* en Europe ou encore de la loi AGEC en France. Ces cadres législatifs poussent les entreprises à réinventer leur modèle économique pour répondre aux nouvelles exigences légales et environnementales, tout en favorisant la conception de produits plus durables et facilement recyclables.

Ainsi, l'économie circulaire permet de créer de la valeur tout en répondant aux défis sociaux, économiques et environnementaux actuels. En investissant en faveur de la réduction des déchets, la prolongation de la durée de vie des produits et la gestion plus responsable des ressources, les entreprises peuvent non seulement améliorer leur impact écologique, mais aussi attirer de nouveaux consommateurs soucieux de soutenir des pratiques plus responsables. L'économie circulaire devient ainsi une voie incontournable pour répondre aux enjeux du secteur tout en s'adaptant aux évolutions du marché et des attentes sociétales.

1.3 Gouvernance et stratégie

1.3.1 Une nouvelle gouvernance centrée sur nos entreprises

À la suite du renouvellement de son conseil d'administration et de la nomination d'un nouveau Président en janvier 2024, Mobivia a initié, dès le premier semestre de l'année, la mise en place progressive d'une nouvelle gouvernance. Celle-ci repose sur plusieurs organes jouant un rôle central dans le pilotage des performances globales du groupe :

- **Le conseil d'administration** a pour mission de valider la stratégie de Mobivia en cohérence avec sa raison d'être, l'allocation des ressources au sein du groupe et s'assure du respect des principes de gouvernance et de la bonne gestion des risques.
- **Le Comité de Direction (CODIR)** de Mobivia, établi en 2024, définit la stratégie du groupe, alloue les ressources et prend les décisions stratégiques engageant Mobivia, avec validation du Conseil d'Administration lorsque nécessaire. Ce comité regroupe les principaux responsables opérationnels ainsi que le représentant des fonctions corporate. Ensemble, ils portent les enjeux stratégiques et régaliens en intégrant les perspectives de chaque entreprise. Le Comité de Direction s'entoure des représentants des principaux enjeux, des fonctions clés, ainsi que des entreprises et Business Units majeures. Ce collectif assure l'alignement stratégique et le développement de la vision commune qui unit Mobivia autour de ses missions et de sa raison d'être.
- **Les directions des entreprises** du groupe assurent la responsabilité de leurs opérations. À ce titre, elles élaborent leurs stratégies, optimisent leurs ressources et pilotent leurs activités. Elles exercent le leadership au sein de leurs organisations et définissent des politiques propres, en adéquation avec les valeurs du groupe.
En parallèle, elles gèrent leurs enjeux ESG en alignement avec les stratégies collectives, tout en déployant des plans d'action adaptés à leurs spécificités. Elles assurent également les relations avec leurs parties prenantes et gèrent leur chaîne d'approvisionnement, en ayant la possibilité de s'appuyer sur la centrale de négociation et de trading du groupe, MGTS pour leurs achats.
Enfin, elles bénéficient d'un niveau d'autonomie adapté à leur statut et à leur degré de développement.
- **Mobivia corporate services (MCS)**, la holding du groupe, a pour raison d'être d'accompagner et de sécuriser la réussite de Mobivia en s'appuyant sur son collectif et ses expertises. Pour ce faire, MCS accompagne les entreprises du groupe en fonction de leur statut, en leur apportant un soutien adapté dans les domaines financiers, extra-financiers, juridiques et des ressources humaines. Elle occupe ainsi des fonctions supports et régaliennes.

Construire un modèle économique durable

Pour intégrer pleinement les enjeux de responsabilité sociétale et environnementale en liens étroits avec les enjeux économiques et financiers, Mobivia s'engage activement à renforcer une gouvernance en phase avec ses stratégies Soutenabilité & Impact et People. Pour ce faire, le groupe s'appuie sur trois comités dédiés, garants des enjeux ESG :

- **Le Comité Impact**, dont les missions sont développées section 1.3.2, de ce rapport.
- **Le Comité Humain**, dont les missions sont développées section 1.3.4, de ce rapport.
- **Le CFAR** (Comité Financier, Audit et Risques) veille à garantir l'intégrité des informations financières et extra-financières et revoit l'efficacité des dispositifs de maîtrise des risques et de contrôle interne. En parallèle, il s'assure de la conformité aux règles de compliance et aux réglementations publiques. Enfin, le CFAR analyse les dispositifs de pilotage économique et s'assure du maintien des grands équilibres financiers, contribuant ainsi à la stabilité et à la performance globale du groupe.

Par ailleurs, Mobivia a levé en 2024 un financement bancaire intégrant des engagements de développement durable. Cette initiative reflète les ambitions du groupe en matière d'ESG. Elle repose sur quatre objectifs clés :

- **1A** La réduction absolue des émissions de CO₂ des scopes 1 et 2.
- **1B** La réduction de l'intensité carbone de la création de valeur.
- **2** L'augmentation de la part du chiffre d'affaires provenant de produits reconditionnés.
- **3** L'accroissement de la part des femmes au sein des comités de direction (CODIR).

Ce financement représente également un levier pour préparer le groupe aux évolutions de la finance durable, notamment à travers la taxonomie européenne. Il permet ainsi à Mobivia de consolider son engagement en faveur de la transition durable, de valoriser sa responsabilité auprès des parties prenantes et d'allier performances financière et extra-financière, en bénéficiant de conditions financières plus avantageuses en fonction de l'atteinte de ces objectifs.

Une gouvernance centrée sur ses entreprises

Conseil d'administration

9
Administrateurs

8 réunions
(vs 7 en 2023)
⬆️ +1

98 % taux de participation
(vs 95 % en 2023)
⬆️ +3 pts



Romain Sartorius
Président-Directeur
Général de Mobivia



Ludovic Declercq
Administrateur



Régis Degelcke
Administrateur



Christine Dubus
Administratrice



Alban Menet
Administrateur



Christophe Letondeur
Administrateur
représentant les salariés



Odile Molle
Administratrice



Ghislain Sion
Administrateur
représentant les
salariés actionnaires



Céline Vignault
Administratrice

3 COMITÉS

Comité CFAR
(Finance-Audit-Risques)

Comité HUMAIN
5 réunions
(vs 5 en 2023)
⬆️

Comité IMPACT
4 réunions
(vs 4 en 2023)
⬆️

Comité de direction

12 réunions*
(vs 7 en 2023)
⬆️ +5

98 % taux de participation
(vs 100 % en 2023)
⬆️ -2 pts



Romain Sartorius
Président Directeur
Général de
Mobivia



Thierry Deuzé
Directeur Général
de Carter-Cash



Nacho Fornes
Directeur Business
Development
et Alliances



Matthieu Foucart
Directeur Général
de Norauto



David Schwarz
Directeur Général
de Via ID



Pierre-Henri Besse
Directeur Général
de Mobivia
Corporate Services

Entreprises matures



et leurs Business Units

Entreprises en développement



Centrale d'achats et de négociation



Stratégie, veille, prospective, fusions-acquisitions, investissement



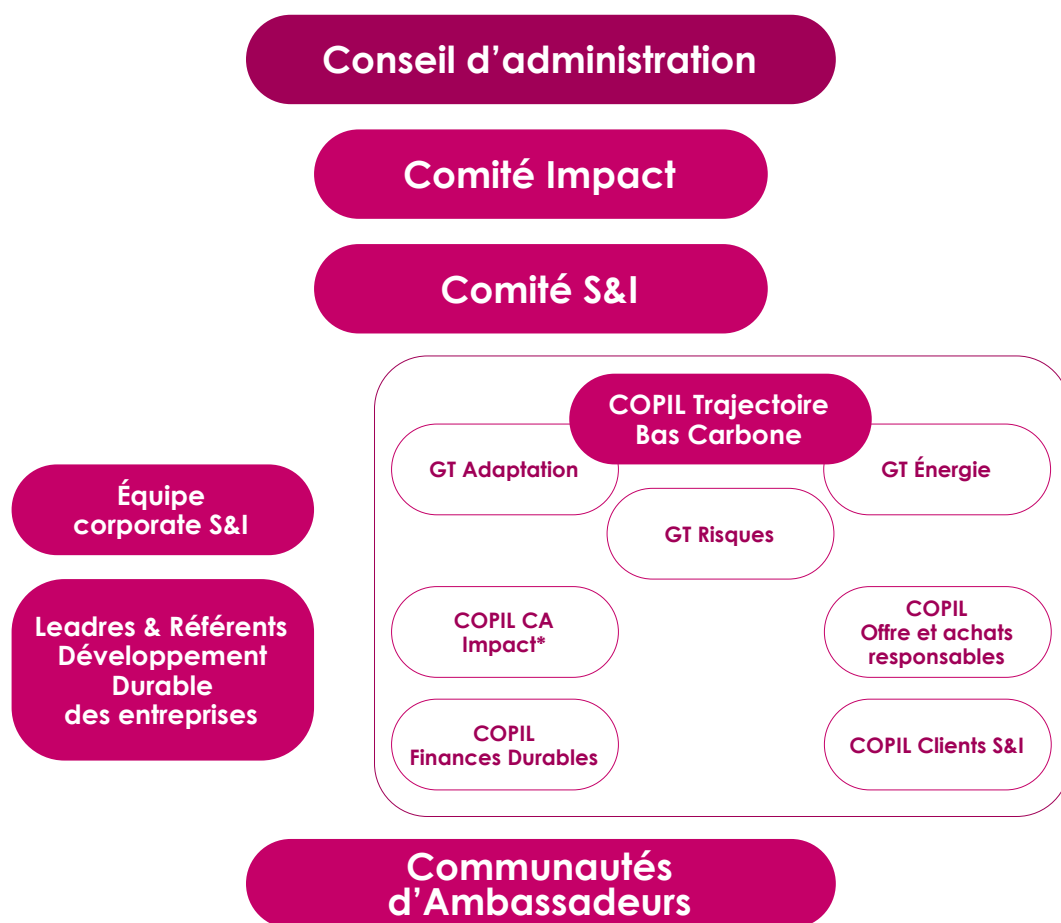
Corporate Services

* Le CODIR, mis en place courant 2024, succède au Co-Lead suite à la nouvelle gouvernance de Mobivia.

1.3.2 Gouvernance Soutenabilité & Impact

Mobivia a fait de l'accès à une mobilité durable pour tous le cœur de sa raison d'être, guidant le développement de ses entreprises et la transformation de ses modèles économiques. Cette démarche nécessite une animation et une gouvernance à tous les niveaux, du Conseil d'administration

jusqu'au client final. Les leaders responsables du développement durable, ainsi que les comités stratégiques, thématiques et les groupes de travail instaurés progressivement depuis trois ans, jouent un rôle clé dans cette organisation.



La nouvelle gouvernance de Mobivia, couplée à l'arrivée de la CSRD, a amené à faire évoluer la gestion de la soutenabilité et de l'impact au cours de l'exercice 2023/24. L'objectif est de décentraliser la mise en place des plans d'action pour les sujets stratégiques, afin qu'ils s'enracinent au sein des entreprises du groupe, mobilisant et responsabilisant les équipes pour les concrétiser. Cette approche offre un cadre

propice à la réalisation des objectifs de chaque entreprise, tout en assurant une cohérence avec leur modèle et les spécificités de leur clientèle.

L'évolution de la gouvernance en matière de soutenabilité et d'impact chez Mobivia se traduit aussi par une coopération accrue, permettant le partage des expertises et savoir-faire.

Pour cela, le groupe dispose :

- **d'un Comité Impact missionné par le Conseil d'administration et présidé par Ludovic Declercq, administrateur de Mobivia.** Instauré en juin 2017 en tant que « Comité éthique et RSE », reconfiguré entre décembre 2019 et décembre 2021 en « Comité développement durable », le comité est relancé depuis fin 2022. Il est composé d'actionnaires et d'experts externes. Le Comité impact a pour missions de :
 - challenger la stratégie Soutenabilité & Impact de Mobivia,
 - s'assurer que les actions et projets des entreprises de Mobivia s'inscrivent dans une stratégie de soutenabilité du modèle d'affaires et de transformation de Mobivia en écosystème d'entreprises à impact positif conduisant à une création de valeur globale (économique, sociale, sociétale et environnementale),
 - s'assurer que la trajectoire durable de Mobivia fonde le projet de chacune des entreprises, en servant la Raison d'Être de Mobivia,
 - s'assurer de l'intégration des attentes des parties prenantes, de la robustesse des projets et de l'évaluation des risques et opportunités extra-financiers,
 - superviser la mise en place de la CSRD chez Mobivia.

Sur l'exercice 2023/24, le Comité trajectoire durable s'est réuni 4 fois, et a notamment travaillé sur des enjeux tels que la biodiversité, l'économie circulaire, la CSRD, la refonte du CA à impact, la stratégie pneu, la politique de labellisation, le recyclage en Allemagne, et la stratégie de partenariats B2B ;

- **d'un Comité de pilotage Sustainability & Impact, composé des leaders développement durable de chacune des entreprises et de chacun des accélérateurs depuis 2022.** Ce comité propose à nos leaders de s'engager ensemble pour piloter l'accélération de notre trajectoire de soutenabilité et d'impact. En 2023/24 il s'est réuni tous les trimestres. Il supervise et oriente les travaux des autres comités de pilotage et groupes de travail des chantiers de transformation opérationnelle définis pour servir nos totems stratégiques. Chacun de ces chantiers donne lieu à un nombre limité de projets choisis pour leur impact socio-environnemental, leur transversalité et leur potentiel de transformation de nos *business models* ;
- **des équipes spécialisées** dont une équipe *Corporate Soutenabilité & Impact*, des leaders et référents développement durable ;
- **de 6 comités de pilotages** portant respectivement sur la trajectoire bas carbone, le chiffre d'affaires à impact positif, l'offre durable et l'économie circulaire, la finance durable, Client Soutenabilité & Impact, et People Soutenabilité & Impact ;
- **de 3 groupes de travail** traitant de l'adaptation au changement climatique, l'énergie, la biodiversité ;
- **de communautés** d'ambassadeurs et d'ambassadrices du développement durable et de fresqueurs et fresqueuses.



1.3.3 Stratégie Soutenabilité & Impact 2024

Mobivia s'est doté depuis plusieurs années d'une stratégie structurée en matière de développement durable, fondée sur la réduction de son empreinte carbone et le développement d'une offre de produits et services durables.

En 2024, cette stratégie a évolué pour s'étoffer et prendre en compte la diversité des enjeux auxquels le groupe fait face. Cette stratégie s'inscrit dans une histoire qui remonte aux origines mêmes du groupe, puisque dès la fondation de notre enseigne pionnière, Norauto, la proposition de valeur de l'entreprise s'est toujours placée sur le terrain de

la réparation et de l'accessibilité, en allongeant la durée de vie des véhicules. Nos quatre valeurs cardinales (esprit entrepreneurial, empathie, partage, performance durable) n'ont cessé de nous porter pour, d'année en année, améliorer notre organisation au service de la maîtrise de notre impact. Ce sont également nos valeurs qui nous poussent à nous engager très fortement auprès de toutes nos prenantes, en allant jusqu'à conditionner, en 2024, le coût de notre financement à notre performance extra-financière, avec le soutien des banques qui nous accompagnent.

Pourquoi parlons-nous de « soutenabilité » et d'« impact » ?

Nous croyons que le modèle économique de nos entreprises et de Mobivia doit concilier ces deux notions. Soutenabilité : un *business model* soutenable construit une prospérité pérenne en veillant à son utilité sociale tout en préservant les ressources nécessaires à son activité et son environnement à long terme. Impact : nous recherchons la réduction des externalités négatives de nos activités et la création de produits et services qui améliorent l'empreinte environnementale de la mobilité.

Nous inscrivons notre action dans deux cadres de référence : les Limites Planétaires et les Accords de Paris. Nous nous appuyons également, pour déterminer nos stratégies, sur la *Net Zero Initiative* en ce qui concerne notre trajectoire carbone, et sur les Objectifs de Développement Durable des Nations Unies, pour l'impact de notre offre de produits et services.

Au cours de l'exercice 2023/24, nous avons réalisé notre matrice de double matérialité, qui nous a confortés sur nos deux priorités que sont l'empreinte carbone et l'offre durable, et dégagé plusieurs autres enjeux matériels. Nous sommes également inspirés par l'impératif de concilier atténuation et adaptation au changement climatique.

À l'intersection de nos convictions, de nos engagements et de nos contraintes, **un levier d'action s'impose entre tous : l'économie circulaire**. C'est pourquoi la stratégie qui nous anime est tout entière articulée autour des 4R : réduire, réutiliser, réparer, et recycler. Or, nous sommes déjà présents depuis longtemps sur le recyclage et la réparation. Nous devons à présent nous efforcer de boucler la boucle circulaire.

Il découle de cette réflexion 4 axes stratégiques principaux :

- réduire notre empreinte carbone et celle de nos clients ;
- développer une offre de produits et services durables ;
- s'adapter, et accélérer notre transition énergétique ;
- limiter les pollutions liées à notre activité et à la mobilité automobile.

Chacun de ces axes stratégiques peut être décliné selon quatre points plus spécifiques.

Axe 1 : Réduire notre empreinte carbone et celle de nos clients

Mesurer

S'engager (avec SBTi), projeter et piloter toujours plus finement notre trajectoire carbone pour mieux prioriser et concrétiser nos actions

Reporter

Émettre un rapport de durabilité rigoureux et transparent, en anticipant la CSRD

Éclairer

Développer l'information carbone pour nourrir la transformation de notre offre de produits et services et faciliter le choix de nos clients

Coopérer

Engager la filière de l'*aftermarket* automobile dans la transition bas carbone

Axe 2 : Développer une offre de produits et services durables

Transformer et substituer

Développer l'éco-sélection de nos fournisseurs, produits et services, grâce à la mise au point d'éco-score

Se différencier

Rendre nos produits et services MDD singuliers et responsables par l'éco-conception

Redonner vie

Déployer notre offre de produits reconditionnés grâce à nos outils industriels

Changer d'ère

Proposer à nos clients des alternatives à la vente de produits neufs

Axe 3 : S'adapter, et accélérer notre transition énergétique

Consommer moins

Réduire les besoins en ressources énergétiques de nos modèles d'affaires

Acheter mieux

Viser un approvisionnement exclusif par des énergies renouvelables

Investir plus

Végétaliser, promouvoir la biodiversité et produire des EnR sur nos sites

S'adapter

Rendre l'exploitation de nos modèles, et l'accueil des clients et collaborateurs, résilients au changement climatique

Axe 4 : Limiter les pollutions liées à notre activité et à la mobilité automobile

Respirer

Réduire la pollution de l'air avec des produits moins émissifs de particules fines

Restaurer

Désimperméabiliser nos parkings et améliorer le traitement des eaux usées

Alléger

Réduire l'impact matières des produits et emballages sur le vivant et la biodiversité

S'engager

Accompagner la mise en place des ZFE et les changements d'usage dans la mobilité

La structuration de nos politiques, dans le cadre de notre préparation à la CSRD, va nous aider à approfondir et préciser les plans d'action déjà engagés sur chacun de ces axes stratégiques, et dont nous publions dans la présente DPEF les indicateurs déjà pilotés.



1.3.4 Gouvernance Ressources Humaines

Chez Mobivia, la gestion du capital humain repose sur une gouvernance structurée et inclusive, visant à attirer, engager, développer et fidéliser les collaboratrices et collaborateurs des entreprises. Cette gouvernance établit un cadre collectif, garantissant la cohérence et l'alignement stratégique au sein des différentes entreprises et BUs, tout en intégrant des dimensions clés des ressources humaines (RH) – telles que le développement des compétences, la gestion des carrières, l'amélioration des conditions de travail – de la communication, et de l'engagement social et sociétal. Elle soutient la transparence, facilite les prises de décisions éclairées et place l'humain au cœur des choix stratégiques.

Au cours de l'exercice 2023/24, la gouvernance *people* de Mobivia a marqué une étape clé de son évolution, renforcée par la nouvelle gouvernance du groupe et l'arrivée de la *Leader People*. Ces changements ont permis, en premier lieu, de définir la stratégie *people* de Mobivia, véritable socle commun de principes donnant du sens à l'action et pouvant être décliné dans des cultures d'entreprises différentes et singulières.

La gouvernance RH repose sur plusieurs entités structurantes, qui garantissent un fonctionnement pragmatique et efficace, et favorisent l'amélioration continue et l'innovation. Mises en place pour garantir une organisation agile et collaborative, les instances de gouvernance RH permettant d'assurer, au quotidien, une gestion harmonieuse et responsable du capital humain, au service de l'épanouissement des collaborateurs et collaboratrices du groupe et de la performance durable de ses entreprises.

La gouvernance RH s'appuie sur :

- le Comité humain : missionné par le Conseil d'administration, le Comité humain est présidé par Odile Molle, administratrice de Mobivia et composé d'actionnaires et d'experts externes. Il a pour mission de faire réussir la *Leader People* dans la mise en place de sa stratégie. À ce titre, il co-chemine sur les choix proposés par les leaders opérationnels et formule des recommandations ou alertes au Conseil d'administration, dans une logique de progrès et de développement.

Sur l'exercice 2023/24, le Comité humain s'est réuni 4 fois, et a notamment travaillé sur des enjeux tels que la sécurité, les organigrammes de succession, les politiques de rémunération et de partage, le développement des leaders, la fidélisation et l'engagement des collaborateurs, l'accompagnement des projets de transformation, tout en faisant cheminer la communauté *people* sur l'élaboration de sa stratégie et de sa feuille de route ;

- une *People Leaders Team* qui réunit les principaux leaders de la fonction *people*, issus des centres d'expertises *corporate*, des entreprises et *business units* et des principaux partenaires de la fonction. Ensemble, leur rôle consiste à :
 - agir en tant que collectif engagé, qui partage, apprend et se développe continuellement, s'enrichit mutuellement pour apporter des synergies et pour innover,
 - contribuer, en tant que *business partner*, à créer de la valeur en apportant des solutions et des services pertinents, adaptés aux besoins du métier et des salariés ;
- des groupes de travail inter-entreprises et *business units* qui partagent, échangent, et s'enrichissent mutuellement, pour :
 - imaginer et co-construire les initiatives *people* à venir, en matière d'acquisition des talents, de gestion de la performance, de *learning* et développement, d'engagement...
 - apporter des synergies et de la transversalité, chaque fois que cela peut apporter de la valeur au métier.

Ensemble, les équipes RH agissent au service des leaders et managers, collaboratrices et collaborateurs, pour créer un environnement de travail positif et inclusif qui leur permet de se développer, d'apprendre et de partager, d'expérimenter et d'oser entreprendre, et de contribuer, ensemble, à la performance durable des entreprises du groupe.

Depuis décembre 2023, la gouvernance de Mobivia Foundation – composée de son Conseil d'administration, de ses équipes permanentes, des correspondants locaux et porteurs de projets internes – est venue compléter et enrichir la gouvernance RH du groupe.

Conseil d'administration

Comité Humain

People leaders team



Communauté People

Leaders & Managers

Nos collaborateurs & collaboratrices

1.3.5 Stratégie Ressources Humaines

Chez Mobivia, nous valorisons les hommes et les femmes qui, chaque jour, contribuent à notre dynamisme et à notre succès collectif. Depuis toujours, Mobivia s'attache à promouvoir des principes humains essentiels, véritable fondement de notre identité. Cette approche traduit une vision centrée sur le respect et le développement des talents dans un environnement de travail bienveillant, collaboratif, sécurisant et favorable à l'épanouissement professionnel. Cet engagement s'inscrit dans notre héritage commun et dans l'histoire singulière de chacune de nos entreprises.

En 2024, Mobivia atteint une étape clé avec le lancement de sa nouvelle stratégie *People* qui porte les valeurs et les ambitions du groupe en matière de gestion du capital humain. Co-construit en adoptant une approche collective, audacieuse et résolument tournée vers les collaborateurs et collaboratrices, ce socle commun de principes donne du sens à l'action. Il est suffisamment large pour s'appliquer à tous, et donne la latitude nécessaire pour être décliné dans des cultures d'entreprises aussi différentes et singulières que celles de Norauto, Carter-Cash, Midas... Ces principes s'expriment concrètement au sein de nos entreprises et dans nos relations et engagements avec l'ensemble de nos parties prenantes, comme le groupe l'a fait cette année avec ses partenaires bancaires à l'occasion du refinancement.

La stratégie RH vise à générer un impact positif, durable, pour l'ensemble des équipes, pour les entreprises et BUs et leurs clients, et plus généralement pour les communautés locales des territoires dans lesquels le groupe opère. Elle permet également de répondre efficacement aux challenges auxquels le groupe est confronté : la perte d'attractivité de son secteur d'activité, la nécessité d'accompagner les équipes dans leur montée en compétences pour s'adapter aux évolutions des métiers, la volonté de proposer un environnement de travail préservant toujours plus la santé et le bien-être des collaborateurs et collaboratrices, et enfin la promotion et l'engagement en faveur de la diversité et de l'inclusion.

Conçue pour être pragmatique et adaptable, la stratégie *people* garantit ainsi un cadre commun qui donne du sens à l'action, tout en respectant ce qui fait la richesse du groupe : la diversité des cultures de ses entreprises.

Trois axes stratégiques portent ainsi l'ambition que le groupe s'est fixée en matière de gestion du capital humain. Trois axes stratégiques qui constituent un socle commun, qui peut être décliné, coloré, en fonction des entreprises et de leur singularité.

Axe stratégique 1

Créer un environnement de travail positif et inclusif qui permet aux collaborateurs et aux collaboratrices de se développer, d'apprendre et de partager, d'expérimenter et d'oser entreprendre, et de contribuer, ensemble, à la performance durable des entreprises

Nos leviers d'action : les processus cœur RH

- l'acquisition des talents et la mobilité ;
- la gestion de la performance, de la reconnaissance et de l'engagement ;
- la gestion des talents, du *learning* et du développement.

Axe stratégique 2

Définir et faire vivre des organisations basées sur des responsabilités claires, qui soient suffisamment pragmatiques et agiles pour évoluer en fonction des besoins des entreprises et de leurs challenges actuels et à venir

Nos leviers d'action : les processus organisationnels

- la conception et le management des organisations ;
- l'accompagnement au changement ;
- la communication.

Axe stratégique 3

Prendre soin des collaborateurs et des entreprises, en agissant en conformité avec les réglementations locales, les politiques et les processus internes. Créer la confiance avec les parties prenantes en s'appuyant sur des systèmes d'information et de management de la donnée performants

Nos leviers d'action : les processus et outils supports

- la conformité ;
- les systèmes d'information ;
- l'analyse de la donnée.

Pour accompagner la mise en œuvre de ces axes stratégiques, deux principes d'action guident la stratégie *people* et lui donnent tout son sens.

Principe d'action 1 : Placer l'humain au cœur de la durabilité et de l'impact positif

Agir en tant qu'entreprises responsables et engagées pour prendre soin, durablement, des capitaux *People*, *Planet* et *Profit*.

Principe d'action 2 : Améliorer en continue la performance et l'animation des équipes *people*

Agir en tant que collectif engagé, qui partage, apprend et se développe en continu, s'enrichit mutuellement pour créer des synergies, innover, et proposer des solutions et des services adaptés aux besoins du métier, et à ceux des collaborateurs et collaboratrices des entreprises.

De la même manière que pour la gouvernance *Soutenabilité & Impact*, la définition de la stratégie *people* Mobivia et la co-construction de la feuille de route associée s'intègrent pleinement dans le cadre de la préparation du groupe à la CSRD. En ce sens, elles représentent une base commune qui guide l'action et aide les entreprises à approfondir et préciser les plans d'action déjà engagés, et dont le groupe publie dans la présente DPEF les indicateurs déjà pilotés.

1.4 Modèle d'affaires

RESSOURCES

ENVIRONNEMENT

Engagement durable pour le climat

- Optimisation de nos consommation énergétiques
- Une politique climatique visant à réduire des émissions de CO₂

Économie circulaire/Préservation des ressources

- 3 sites industriels
- 24 filières de recyclage
- Tyval, un éco-organisme
- 3 BUs dédiées à l'économie circulaire : lwip/ESTATO/Black-Star

SOCIAL

COLLABORATEURS

Attractivité des emplois et développement des talents

- 87% des collaborateurs en contact direct avec les clients
- Une pyramide des âges équilibrée :
 - < 30 ans (41 %)
 - 30-50 ans (39 %)
 - > 50 ans (20 %)

Culture d'entreprise riche et diversifiée

- Une école des électrotechniciens formant les équipes
- Une Université Mobivia accompagnant les leaders
- 22 933 collaborateurs, dont 18% de femmes
- 23% de femmes membres de comités de direction
- 3% des collaborateurs en situation de handicap
- Près de 130 nationalités représentées

CLIENTS

Engagement indéfectible envers nos clients

- Maillage économique dense avec 1980 centres répartis dans 16 pays
- 5 décennies d'expérience et savoir-faire permettant l'entretien du parc roulant et l'allongement de la durée de vie des véhicules
- Engagement auprès de près de 50 millions de clients
- Concepts reconnus par nos 782 centres franchisés

GOVERNANCE

Confiance et transparence dans toutes nos interactions

- Ecosystème de parties prenantes en faveur de la mobilité durable :
- 28 startups accélérées par le Moove Lab à Station F.
 - Près de 900 fournisseurs*, 68% des achats couverts ICS ou Ecovadis Gold Silver ou Bronze

Gestion responsable et durable des ressources financières

- Structure financière stable et ayant une faible exposition au risque :
- Actionnariat exclusivement familial depuis 1970, complété par une politique de partage de la valeur avec les salariés (3% du capital détenu par notre actionnariat salarié)
 - Capitaux propres à 115% des emprunts auprès des partenaires financiers, avec un nouveau prêt SLL intégrant des critères RSE

PARTAGE

Parce que la mobilité durable est essentielle à notre développement durable, nous partageons la valeur créée.

PERFORMANCE

* Achats réalisés par MGTS

CRÉATION DE LA VALEUR

- -2% de consommation d'énergie liée à nos propres opérations
- +9% des énergies renouvelables dans nos consommations
- - 4% de réduction des émissions de gaz à effet de serre directes du groupe

- Maintien et déploiement d'emplois industriels en France
- 10% de chiffre d'affaires à impact positif
- 255 000 pneus reconditionnés produits (Béthune + St Pierre)
- 80% de matière réutilisée dans nos pneus LEONARD

- 84% des collaborateurs disent se sentir bien au travail
- 85% des collaborateurs se sont sentis accompagnés dans leur souhait de développement de compétences
- 31% des alternants ont intégré les équipes en contrat à durée indéterminée

- 1 300 collaborateurs formés à l'électronique cette année
- Près de 100 personnes employées à Béthune depuis sa reprise depuis 2021

Progression constante en matière de diversité et d'inclusion :

- +2% de Femmes dans l'effectif
- +4 pts dans le ratio de femmes membres de comités de direction
- +15% de collaborateurs porteurs de handicap

Des enseignes aux critères d'implantation complémentaires : en milieu urbain, en zone commerciale, en quartiers périphérique

- +2 pts NPS clients Norauto vs 2023
- +1 pt NPS clients Midas vs 2023
- Couverture de 5% du parc roulant européen

- 193 millions d'euros levés par les startups du Moove Lab depuis 2017
- 57% des achats réalisés avec des fournisseurs avec une ancienneté de + 20 ans

- 3 252 M€ de chiffre d'affaires consolidé Mobivia 2023/24
- 19% de part de chiffre d'affaires provenant des canaux digitaux
- 124 M€ de résultat opérationnel courant
- 194 M€ de cash flow libre
- 47% de part du CF d'exploitation réinvesti en CAPEX

PARTAGE DE LA VALEUR

3,8 MILLIARDS €
Chiffre d'affaires

ÉTAT ET ADMINISTRATIONS PULIQUES :

37,8 MILLIONS €

IMPÔTS ET TAXES ASSIMILÉES

TERRITOIRES :

28 MILLIONS

INVESTISSEMENTS SUR LES MAGASINS ET ATELIERS

SALARIÉS :
927 MILLIONS €

SALAIRES ET CHARGES DE PERSONNEL

FOURNISSEURS ET PARTENAIRES :

1,4 MILLIARD €

ACHATS

REVENU DES FRANCHISÉS :

500 MILLIONS €

CHIFFRE D'AFFAIRES

PRENARIAL

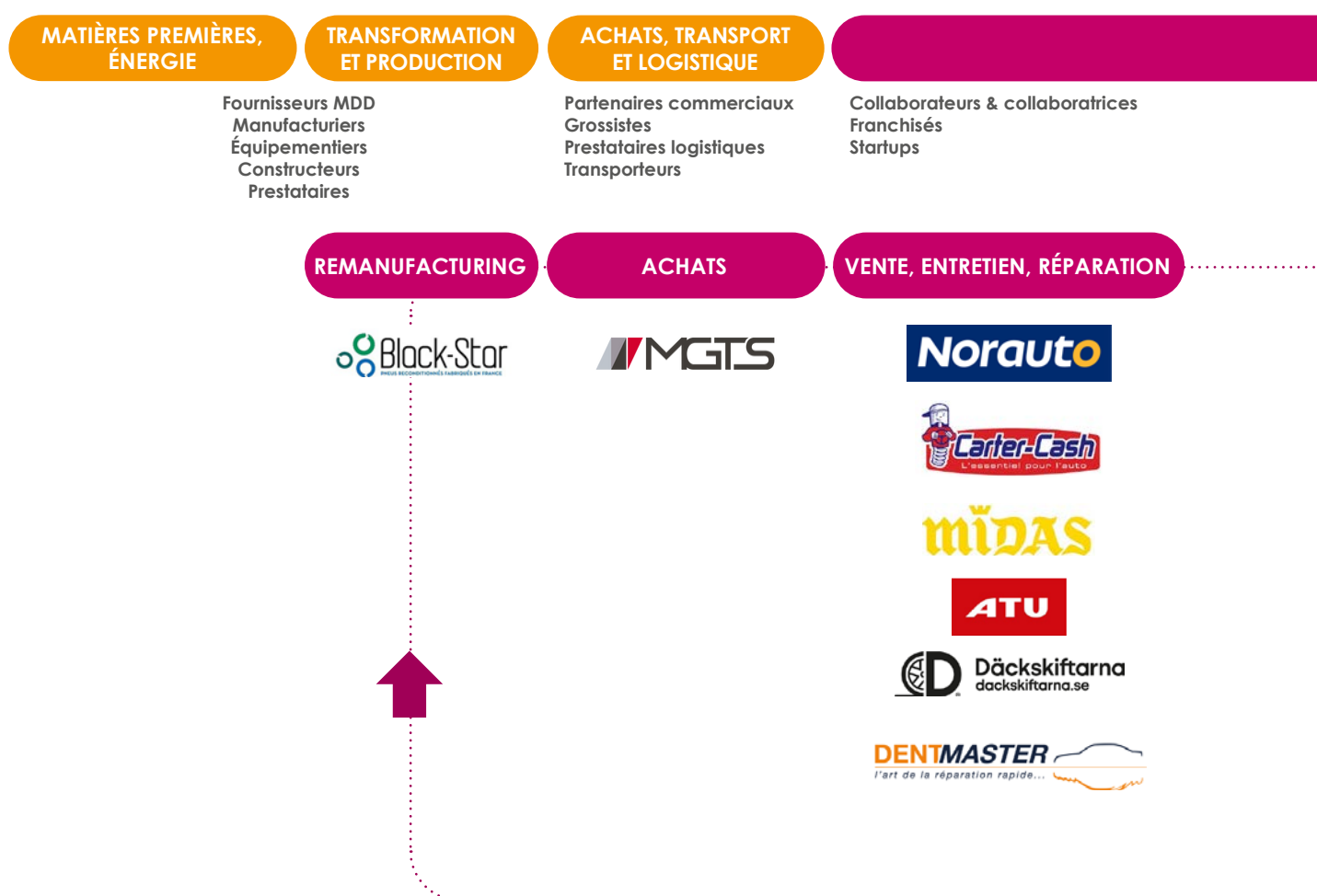
la mobilité
à chacun,
enons pour
oyons tous
nt mobiles.

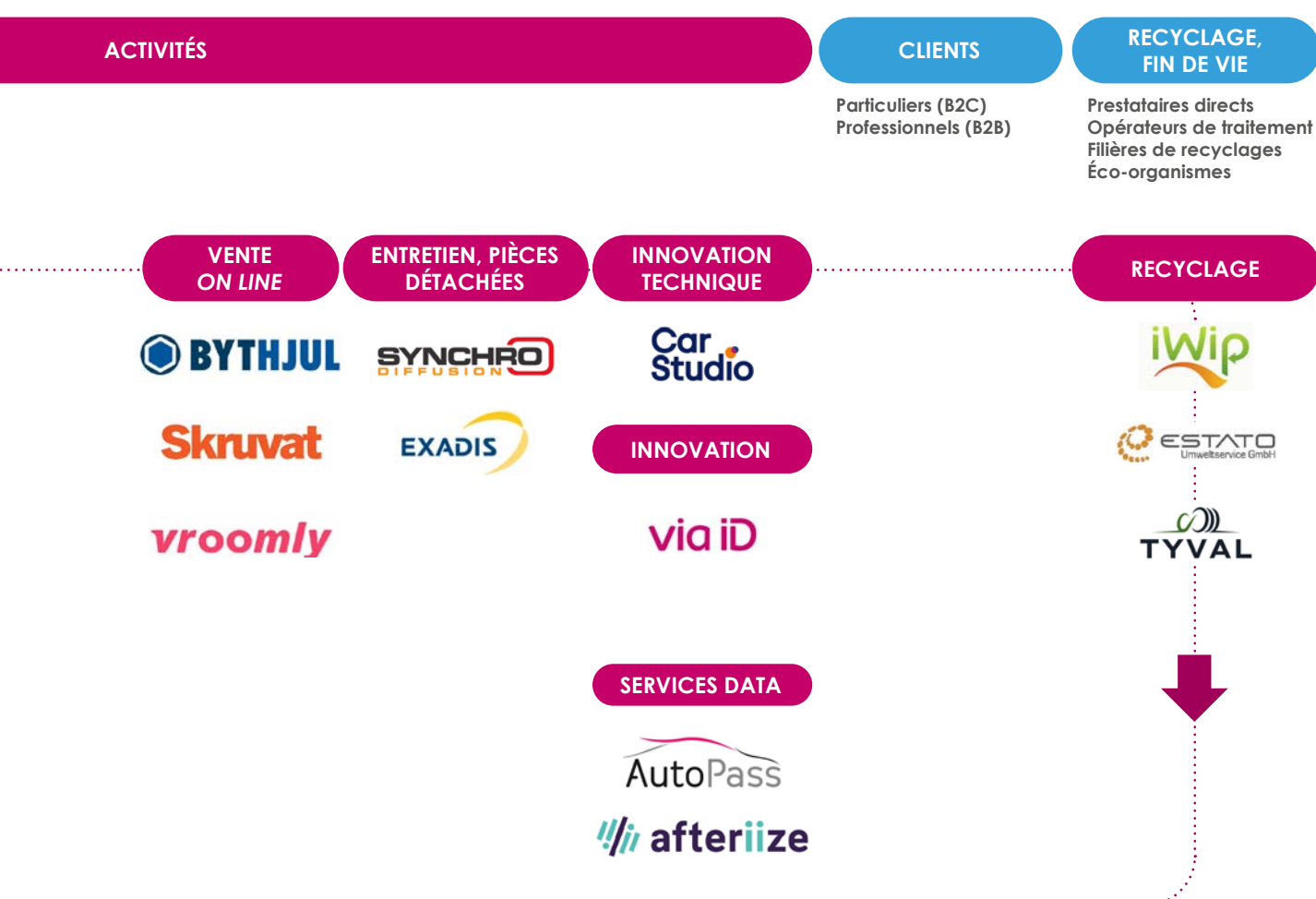
EMPATHIE

CE DURABLE

1.5 Chaîne de valeur

Le groupe Mobivia s'appuie sur un écosystème dynamique et diversifié, conçu pour accompagner les automobilistes dans leur mobilité quotidienne tout en répondant à leur besoin de solutions durables et accessibles. Ses différentes entreprises sont spécialisées dans des activités complémentaires, incluant la maintenance et la réparation automobile, ainsi que le *retail*, afin de proposer des solutions complètes et adaptées à chaque client.





Implantation de nos centres automobiles et magasins

EUROPE



FRANCE : 413
(DONT 142 FRANCHISES)
ESPAGNE : 91
ITALIE : 39
PORTUGAL : 31



FRANCE : 367
ESPAGNE : 195
ITALIE : 52
BELGIQUE : 46
PORTUGAL : 24 FRANCHISES



FRANCE : 86
ESPAGNE : 9
ITALIE : 4



BELGIQUE : 57



ALLEMAGNE : 529



NORVÈGE, SUÈDE ET FINLANDE



OUTRE-MER



GUYANE : 2
MARTINIQUE : 5
GUADELOUPE : 5
MAYOTTE : 1
LA RÉUNION : 14
NOUVELLE CALÉDONIE : 2



GUYANE : 1
MARTINIQUE : 1
GUADELOUPE : 2
LA RÉUNION : 2

AFRIQUE

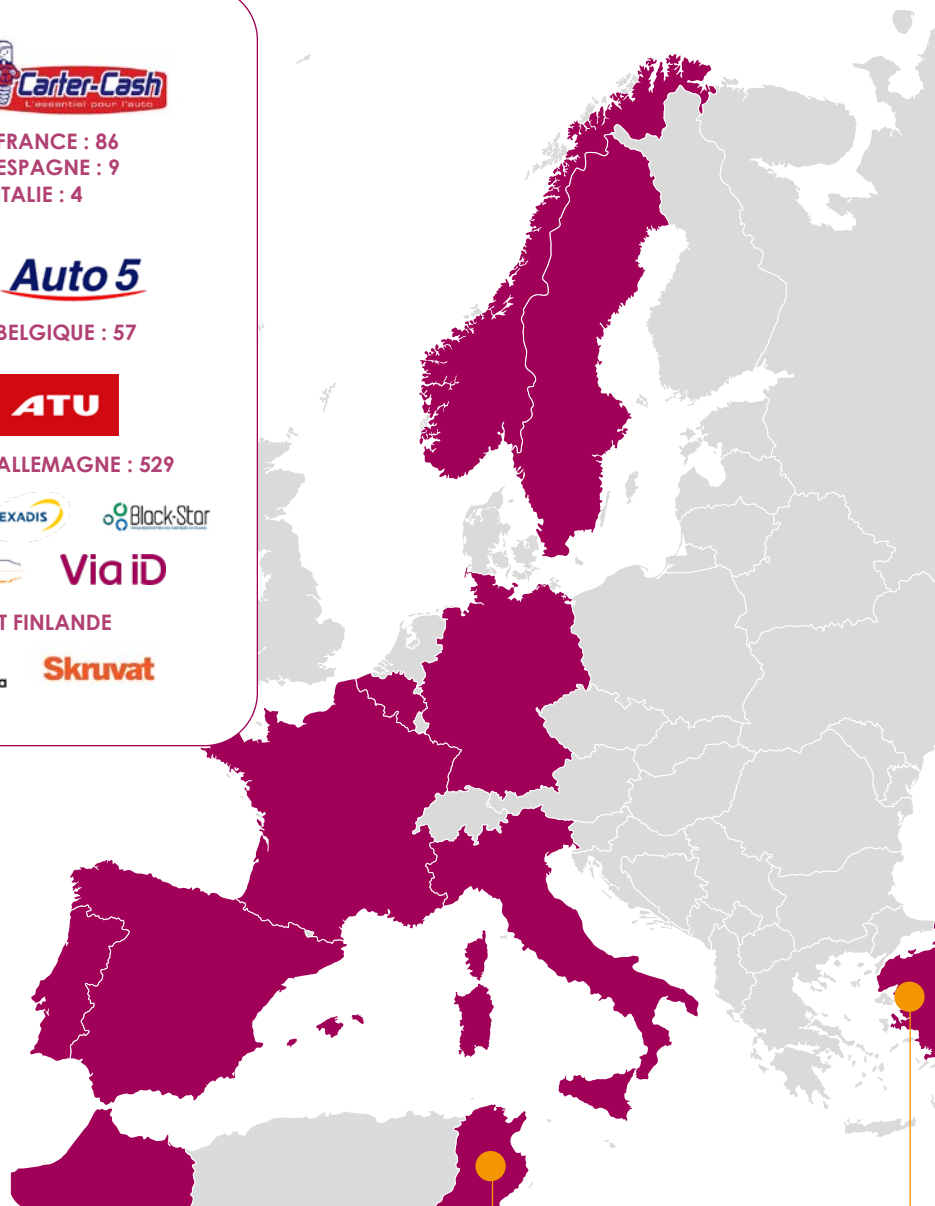


CÔTE D'IVOIRE : 7
MAROC : 4
TUNISIE : 7
SÉNÉGAL : 3
NIGERIA : 1
KENYA : 2

PROCHE-ORIENT



TURQUIE : 4



Description de nos activités

En 2023/24, Mobivia se compose :

- d'entreprises spécialisées dans la maintenance et réparation automobile ainsi que le *retail* et la vente d'accessoires liés à l'automobile.
- et dispose de 14 marques :
Norauto, Auto5, Carter-Cash, Midas, ATU, Dentmaster, Vroomly, Synchro Diffusion, Exadis, Bythjul, Däckskiftarna, Skruvat, Black-Star, iWip

La production des produits commercialisés par Mobivia (en marque propre et marque équipementier), notamment ses articles phares tels que les pneumatiques, les huiles et les pièces détachées, est rendu possible, grâce à une collaboration étroite avec 875 fournisseurs partenaires. Pour renforcer et coordonner ces relations commerciales, la centrale d'achat du groupe, MGTS, s'appuie sur trois bureaux stratégiques implantés en France, en Suisse et en Chine.

Le transport, qu'il s'agisse de flux amont ou aval, est pris en charge par des BUs dédiées, MGTS et M2S. Ces entités assurent l'acheminement des produits depuis les fournisseurs jusqu'aux 7 entrepôts détenus par le groupe en France, Espagne, Italie, Allemagne et Suède. À partir de ces *hubs* logistiques, les produits sont ensuite distribués vers les centres et magasins, où ils sont proposés à la vente pour notre clientèle.

Plaçant l'économie circulaire au cœur de sa stratégie Soutenabilité & Impact, et œuvrant pour l'intérêt général, Mobivia intègre également des activités centrées sur la gestion des déchets et leur valorisation :

- iWip, BU spécialisée dans la gestion des déchets ;
- Black-Star et ESTATO entreprises dédiées à la valorisation des déchets automobiles, opérant sur 3 sites industriels en Europe.

Par ailleurs, CarStudio et Via-ID représentent nos activités d'innovation, investissements et développement. Ils accompagnent des startups ainsi que nos BUs pour donner réponses aux nouveaux besoins et défis autour de la mobilité.

À travers ses différentes entreprises, Mobivia répond aux besoins de près de 50 millions de clients, qu'ils soient particuliers (B2C) ou de professionnels (B2B), couvrant ainsi une large diversité de profils et d'attentes.



1.6 Parties prenantes

PARTENAIRES FINANCIERS	Nos partenaires financiers, qu'il s'agisse des banques, des assureurs ou des actionnaires, jouent un rôle crucial dans le financement de nos activités. Leurs attentes en matière d'enjeux ESG sont de plus en plus intégrées dans nos démarches, comme en témoigne la mise en place de la ligne de crédit indexée sur des objectifs de développement durable.
ACTEURS DE LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT	Depuis plusieurs années, nous intégrons activement nos fournisseurs dans notre démarche de durabilité en nous appuyant sur notre Charte d'achat responsable. Nous les encourageons à proposer des offres plus responsables, notamment en obtenant des labels, certifications ou en se soumettant à des audits. Parallèlement, nous collaborons étroitement avec eux pour améliorer l'impact environnemental de notre offre. Les acteurs de la chaîne d'approvisionnement sont également impliqués dans notre stratégie durable, grâce à des initiatives telles que le programme Fret 21.
COLLABORATEURS ET FRANCHISÉS	Nos collaborateurs et franchisés sont des piliers essentiels de notre chaîne de valeur et jouent un rôle indispensable dans le succès de nos activités. Tout au long de l'année, nous leur proposons diverses initiatives de sensibilisation et de formation dédiées aux enjeux ESG.
STARTUPS	Grâce à Via-ID le groupe a créé un écosystème dynamique de startups avec lesquelles les entreprises collaborent pour concevoir des solutions innovantes dans le domaine de la mobilité. Nous nous efforçons de suivre les évolutions du marché tout en intégrant les enjeux de durabilité dans notre approche.
OPÉRATEURS DE COLLECTE ET DE TRAITEMENT DES DÉCHETS	Mobivia est historiquement engagé dans le développement des filières de recyclage dédiées aux déchets automobiles. Nos entreprises et BUs, notamment iWip, collaborent étroitement avec des opérateurs spécialisés dans la collecte et la gestion des déchets pour garantir un traitement efficace. Une partie de ces déchets est réintégrée dans des activités d'économie circulaire, contribuant ainsi à améliorer la performance environnementale et à minimiser l'impact de la fin de vie des produits.
CLIENTS B2B ET B2C	Nos clients sont au cœur de nos activités et constituent une partie prenante essentielle. Nous les accompagnons dans l'évolution de leurs besoins en matière de mobilité en leur proposant des solutions adaptées, construites à partir de leurs retours et attentes. Nous nous engageons à garantir la qualité et la sécurité de nos produits grâce à des approches déployées dans les entreprises. De plus, des initiatives visant à réduire l'impact environnemental de l'offre proposée sont déployées à travers des actions d'économie circulaire et d'éco-conception.
PARTENAIRES INSTITUTIONNELS	Nos partenaires institutionnels, qu'il s'agisse des pouvoirs publics, des organisations professionnelles, des associations ou d'autres organismes, jouent un rôle clé dans la création de synergies externes sur les enjeux de mobilité et de durabilité. Leur collaboration facilite le partage de compétences et de ressources, permettant de renforcer notre impact collectif et d'agir en faveur de l'intérêt général et du bien commun.



Acts and Facts est une entreprise qui accompagne les dirigeants, les leaders et leurs parties prenantes dans l'accélération de leur transition écologique. Elle est née d'une association d'entreprises de distribution du Nord à laquelle Mobivia a adhéré dès sa création.



ADEME, « agence de la transition écologique » est un établissement public à caractère industriel et commercial français, créé en 1991. Mobivia est amené à coopérer régulièrement avec les équipes de l'ADEME, en contribution à de nombreux travaux.



L'AVERE, association des acteurs de l'électromobilité au sein de laquelle Mobivia est engagée depuis plus de 12 ans et membre du Conseil d'administration depuis 10 ans.



Le Collège des directeurs développement durable, association qui rassemble des directeurs développement durable engagés, dont Mobivia est membre depuis près de 15 ans.



Le Club de la durabilité est un réseau d'entreprises actrices du changement vers la durabilité des biens et services. Il a pour ambition de créer un écosystème dynamique d'acteurs de l'allongement de la durée de vie des produits pour accélérer la transition écologique et multiplier les solutions de biens et services durables, en faisant émerger des leviers concrets pour progresser grâce au club.



Le Collectif Génération responsable 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. Mobivia l'a rejoint en 2018 dans l'optique de déployer le Label « Enseigne Responsable » au niveau de ses marques. Norauto France est labellisée « Enseigne Responsable » depuis 2018 et Midas France depuis 2022.



Le Conseil national de l'économie circulaire est l'instance consultative portant sur le domaine des déchets. Il assure un dialogue régulier et une association étroite des principales parties prenantes des domaines d'action de l'économie circulaire dans la construction de la politique du gouvernement.



La Fédération des associations CRÉSUS est reconnue d'utilité publique pour son rôle d'accompagnement des personnes en difficulté financière et sa mission de prévention du surendettement. La Fédération CRÉSUS est aujourd'hui composée de 30 associations indépendantes engagées dans le combat de la lutte contre le surendettement.



EC2027 est un collectif non partisan lancé en mars 2021 dont le but est de placer l'économie circulaire au centre des préoccupations des décideurs politiques. Il regroupe plus de 250 experts de la société civile, du monde académique, des entreprises, du secteur public et du secteur associatif. Mobivia a rejoint le collectif début 2022, et est membre du Conseil d'administration depuis septembre 2022.



L'Association Éco-Entretien, co-fondée qui promeut le développement de l'éco-entretien au sein de la filière automobile. Elle est aujourd'hui présidée par Francis Bartholomé, Président de Mobilians. Mobivia en assure la Vice-Présidence.



Les Éco-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.



Créé en 2007, EcoVadis est une plateforme d'évaluation RSE et constitue un réseau international de plus de 100 000 entreprises évaluées. Sa mission est de fournir des évaluations de durabilité fiables et reconnues au niveau national, permettant à toutes les entreprises de réduire les risques, de s'améliorer et d'améliorer l'impact positif sur notre société et notre planète.



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.



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



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.



Créée par Motul et Norauto, en collaboration avec la Fédération nationale des écoles de production, Les Garages Écoles ont pour objectif le développement des écoles de production spécialisées dans les métiers de l'automobile et de la mobilité.



Depuis 2015, l'association HOP – Halte à l'obsolescence programmée – se mobilise en faveur de produits plus durables et de l'économie circulaire, pour protéger les consommateurs et les consommatrices, mais aussi l'environnement.



Initiative for compliance and sustainability ICS est une initiative multisectorielle qui a pour objet l'amélioration des conditions de travail et le respect de l'environnement dans les chaînes d'approvisionnement mondiales. ICS permet aux sociétés membres de collaborer avec des outils partagés, et de mutualiser les audits, et ainsi de contribuer à réduire le nombre d'audits simultanés dans les usines. Les membres de l'ICS partagent leurs connaissances et leurs meilleures pratiques.



L'Id드리 est un institut indépendant de recherche sur les politiques et plateforme de dialogue multi-acteurs, l'Id드리 identifie les conditions et propose des outils pour placer le développement durable au cœur des relations internationales et des politiques publiques et privées



Mobilians, ex-CNPA, Conseil national 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, Bénédicte Barbry, Directrice des affaires publiques et du développement durable Mobivia, porte par ailleurs aujourd'hui la présidence de la Commission développement durable de Mobilians.



Orse, l'Observatoire de la responsabilité sociétale des entreprises, dont Mobivia est membre depuis plus de 10 ans.



NZI Logo 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.



Le Pacte mondial (*Global Compact* en anglais) est une initiative des Nations Unies lancée en 2000 visant à inciter les entreprises du monde entier à adopter une attitude socialement responsable en s'engageant à intégrer et à promouvoir plusieurs principes relatifs aux droits de l'Homme, aux normes internationales du travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption. Mobivia en est membre signataire depuis 2007.



France Travail est un établissement public à caractère administratif, chargé de l'emploi en France. Créé le 20 décembre 2008, il est issu de la fusion entre l'Agence nationale pour l'emploi et l'Association pour l'emploi dans l'industrie et le commerce.



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



Plantée dans les quatre villes du littoral Hauts-de-France (Boulogne, Calais, Dunkerque, Saint-Omer), l'Université du Littoral Côte d'Opale accueille environ 10 000 étudiants. Elle compte près de 530 enseignants-chercheurs, répartis dans 14 unités de recherche et environ 500 personnels. Elle développe des forces de recherche autour de trois axes de recherche : Mer & Littoral, Mutations Technologiques & Environnementales, Humanité et Territoires Intégrés.



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.

1.6.1 Méthodologie

Une analyse de double matérialité réactualisée dans une optique de convergence avec le cadre de la CSRD

L'analyse de double matérialité a été mise à jour en mars 2024, intégrant les recommandations de l'EFRAG (*European Financial Reporting Advisory Group*) ainsi qu'une évaluation approfondie des IROs et des nouveaux seuils de matérialité, par rapport à l'exercice précédent. L'analyse de matérialité est définie dans l'ESRS (*European Sustainability Reporting Standard*) n°1, publié par l'EFRAG. Dans le cadre de notre Déclaration de Performance Extra-financière, la liste des risques telle qu'attendue par la loi est mentionnée dans la partie « Synthèse des risques ».

Principes généraux

- L'identification des enjeux de durabilité a été évaluée sur l'ensemble de la chaîne de valeur en amont et en aval en prenant en compte les différentes activités et géographies du groupe. Dans quelques cas, nous avons aussi identifié des enjeux spécifiques par filière.
- L'analyse de matérialité comporte deux étapes :
 - Étape 1 : la matérialité des enjeux est évaluée en fonction des impacts, risques et opportunités qu'ils présentent ;
 - Étape 2 : sur les enjeux identifiés comme matériels, l'information disponible (sous forme de «*data points*») est identifiée et qualifiée.
- La double matérialité comporte deux dimensions : la matérialité du point de vue de l'impact et la matérialité du point de vue financier.

Une question de durabilité est importante du point de vue de l'impact lorsqu'elle a trait aux incidences positives ou négatives, réelles ou potentielles, de l'entreprise sur la population ou l'environnement à court, moyen ou long terme.

Une question de durabilité est importante du point de vue financier si elle produit des incidences financières importantes sur l'entreprise, ou si l'on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'elle en produise.

- Les horizons de temps considérés sont définis dans l'ESRS 1 :
 - court terme : < 1 an ;
 - moyen terme : Entre 1 et 5 ans ;
 - long terme : > 5 ans.
- L'analyse s'appuie sur les méthodes et cartographies de risques déjà existantes dans le groupe (devoir de vigilance, Sapin II, études d'impact...). Les seuils et définitions de risques pris en compte dans l'analyse sont donc en cohérence avec ces travaux pré-existants.
- L'analyse est conduite sur les enjeux de durabilité « bruts » avant prise en compte des actions mises en œuvre par l'entreprise pour traiter ces enjeux.



Identification de la liste des enjeux ESG potentiels

Nous avons élaboré notre référentiel en nous appuyant sur la liste des enjeux définis par l'ESRS 1 et l'article 16 de la CSRD. À cela, nous avons ajouté des enjeux spécifiques à Mobivia, en tenant compte de l'ensemble des données issues de l'analyse contextuelle. Ce processus nous a permis d'établir la liste des enjeux potentiels (ci-dessous), qui ont ensuite servi de base pour l'identification des enjeux matériels.

Gouvernance	Droit des personnes	Politique sociale	Environnement
1) Transparence sur nos actions et résultats	6) Représentativité des diversités	9) Qualité de vie au travail	15) Réduction de l'empreinte carbone
2) RSE stratégique	7) Respect des droits humains	10) Santé et sécurité des collaborateurs	16) Adaptation au changement climatique
3) Réglementation	8) Droit aux mobilités	11) Employabilité des collaborateurs	17) Pollution
4) Dialogue avec les parties prenantes		12) Dialogue de qualité	18) Ressources naturelles
5) Juste partage de la valeur créée		13) Système de rémunération juste	19) Impact sur la biodiversité
		14) Attractivité des métiers	20) Eau
			21) Ressources marines
			22) Économie circulaire
Éthique des affaires	Mobilité Durable	Développement local	Travailleurs chaîne de valeur
23) Liens durables avec les fournisseurs	26) Qualité et sécurité des produits	30) Développement économique	34) Représentativité des diversités
24) Critères RSE pour le choix des fournisseurs	27) Offre de mobilités durables	31) Emplois locaux et inclusion	35) Qualité de vie au travail
25) Conduite éthique des affaires	28) Communication transparente et pédagogique	32) Relations avec les collectivités	36) Santé et sécurité
	29) Qualité de l'expérience client	33) Engagement auprès des acteurs locaux	37) Système de rémunération juste

Sélection des enjeux matériels

Des ateliers collaboratifs

- Pour évaluer la matérialité des enjeux, nous avons organisé des enquêtes, entretiens et ateliers, réunissant des experts internes et externes provenant des différents services concernés, tels que l'environnement, les ressources humaines, les achats, les finances, le juridique, la gestion des risques et les relations clients. Ces sessions de travail ont permis d'identifier les potentiels impacts, risques et opportunités associés à chaque enjeu, ainsi qu'à leurs déclinaisons en sous-enjeux et sous-sous-enjeux.

Matérialité d'impact, matérialité financière

- L'évaluation de la matérialité s'est articulée autour de plusieurs axes. Tout d'abord, nous avons examiné la matérialité des impacts de l'activité de l'entreprise sur son environnement. Cette analyse s'est basée sur l'ampleur, l'étendue et le caractère irréversible des impacts négatifs, ainsi que sur leurs probabilités d'occurrence. Lorsqu'il s'agissait d'impacts négatifs liés aux droits humains leurs gravités ont été considérées comme prépondérante par rapport à leurs probabilités. Par ailleurs, la matérialité financière des risques et opportunités a été analysée en fonction de l'ampleur de leurs impacts et de leur probabilité d'occurrence.

Définir des seuils de matérialité

- Nous avons ensuite défini les seuils de matérialité en cohérence avec les pratiques existantes au sein du Groupe. Pour Mobivia, ces seuils ont été fixés à 2,4 sur 5 pour la matérialité d'impact et à 2,3 sur 5 pour la matérialité financière. Un impact est donc considéré comme matériel si son évaluation dépasse 2,4, un risque ou une opportunité si elle dépasse 2,3. Ces seuils, alignés sur les standards de marché, garantissent que les sujets d'importance significative ne sont pas exclus.

Matérialité des enjeux et des IROS

- À partir de cette analyse, une matrice de double matérialité a été construite. Les enjeux sont considérés comme matériels dès lors qu'au moins l'un de leurs IROS est jugé matériel, que ce soit sur le plan de la matérialité d'impact, de la matérialité financière ou des deux. Par conséquent, tous les enjeux classés comme élevés ou critiques dans cette matrice sont reconnus comme matériels pour Mobivia.

Analyse des IROS et cartographie des risques, et analyse des écarts

- Une fois les IROS et les enjeux matériels identifiés, nous avons procédé à l'évaluation de chaque point de donnée défini par la CSRD pour déterminer leur pertinence. Cette étape a été suivie d'une analyse des écarts afin de prioriser et de structurer les contenus à développer.

Enfin, les risques identifiés dans le cadre de l'analyse des IRO ont été transmis aux différentes équipes responsables des risques pour leur intégration dans la cartographie des risques du Groupe, ainsi que dans les dispositifs liés à la loi Sapin II et au devoir de vigilance. Ces informations permettront de mettre en place des actions correctives et des mesures de minimisation transversales pour mieux maîtriser les enjeux identifiés.

regard de l'analyse de double matérialité et des risques. Ces thématiques ne seront donc pas développées dans ce rapport : la lutte contre la précarité alimentaire et contre le gaspillage alimentaire ainsi que les mesures prises en faveur d'une alimentation responsable, équitable et durable, les actions visant à promouvoir la pratique d'activités physiques et sportives, le bien-être animal, et la promotion du lien Nation-armée.

Cadre réglementaire

Les thématiques listées dans l'article R.225-102-II du Code de commerce ainsi que les catégories d'information mentionnées dans l'article L.225-102-1 – III ont également été revues. Tous les risques identifiés ont été évalués au travers de l'analyse de double matérialité présentée.

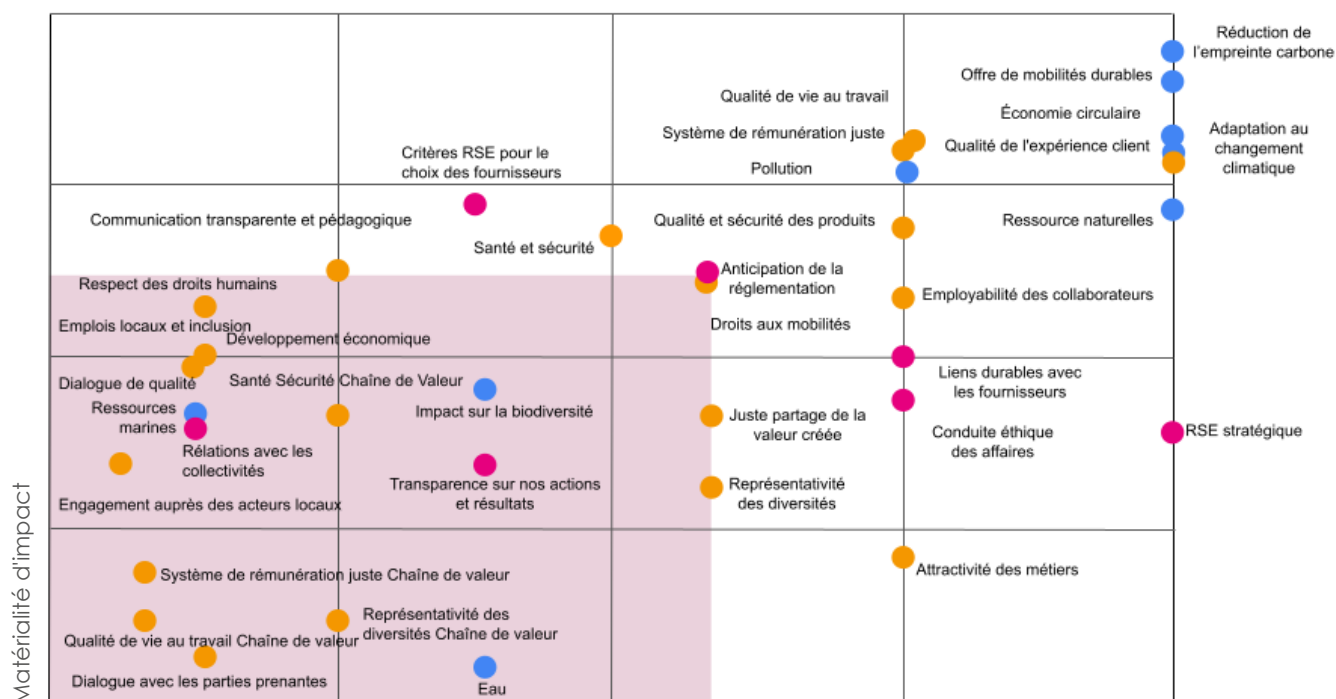
Certaines thématiques, qui figurent dans la transposition française de la Directive européenne sur le reporting extra-financier, n'ont pas été jugées pertinentes au

Processus de validation et gouvernance

L'analyse détaillée des IROs identifiés et cotés a été revue tout au long du processus par l'équipe projet et le Directeur *Sustainability & Impact Group*. De plus, tous les processus et les résultats ont été présentés à nos différents comités (Comité *Impact*, CFAR) ainsi qu'au Comité de direction Mobivia dans un objectif d'intégration dans la stratégie et de validation finale pour publication des informations dans le rapport de durabilité.

Matrice de matérialité ESG

Conformément au cadre CSRD.



Matérialité financière

- Enjeux environnementaux
- Enjeux sociaux
- Enjeux de gouvernance

1.7 Impacts, Risques & Opportunités (IROs)

Thème ESG	Description de l'IRO	Type de l'IRO
Atténuation	Entretien et réparation des véhicules avec comme conséquence un parc automobile moins polluant et une mobilité moins carbonée	Impact positif
	Contribution au changement climatique des GES émis par les activités propres du groupe Mobivia	Impact négatif
	Contribution au changement climatique par les produits vendus	Impact négatif
	Hausse des coûts due à une intégration des coûts carbone des fournisseurs ou fiscalité carbone	Risque
	Perte de valeur de l'entreprise et difficultés de financement si les objectifs de décarbonation ne sont pas atteints	Risque
	Hausse du chiffre d'affaires due à une différenciation positive par rapport à la concurrence et financement plus accessible, dans des meilleures conditions	Opportunité
Énergie	Réduction de l'impact environnemental par l'utilisation d'énergies renouvelables et l'autoconsommation	Impact positif
Adaptation	Contribution au réchauffement climatique liée à l'utilisation de la climatisation pour le confort des employés et des clients	Impact négatif
	Baisse du chiffre d'affaires due à un manque de prévisibilité de la saisonnalité	Risque
	Baisse du turnover collaborateurs du aux bonnes conditions de travail	Opportunité
	Baisse du CA et augmentation des stocks dues à des blocages sur la chaîne de valeur liés aux aléas climatiques	Risque
	Augmentation des coûts et des stocks due à un manque de prévisibilité de la saisonnalité	Risque
	Baisse du chiffre d'affaires due à la difficulté d'accès aux centres auto dans les zones à faibles émissions (clients ayant des véhicules polluants)	Risque
	Baisse des coûts due à une baisse du turnover grâce à une offre de meilleures conditions de travail pour les salariés et gains de parts de marché en offrant de meilleures conditions d'accueil des clients prenant en compte les impacts des aléas climatiques	Opportunité
	Augmentation des coûts et pertes de CA liée à l'aménagement ou reconstruction sites	Risque
	Augmentation des polices d'assurance dû à la multiplication des aléas climatiques	Risque

CHANGEMENT CLIMATIQUE [ESRS E1]



	Thème ESG	Description de l'IRO	Type de l'IRO
POLLUTION [ESRS E2] 	Pollution des sols	Dégradation de la qualité des sols par le rejet de polluants dans le sol	Impact négatif
	Pollution des eaux	Contribution à la pollution des eaux par les rejets d'effluents des activités du groupe Mobivia	Impact négatif
	Pollution de l'air	Baisse du chiffre d'affaires due à la mise en place de restrictions légales plus strictes sur l'utilisation des voitures (ZFE)	Risque
		Contribution à la pollution de l'air en rejetant des polluants atmosphériques et particules fines	Impact négatif
		Contribution à l'amélioration de la santé grâce à nos offres de mobilité douce	Impact positif
	Microplastiques	Rejet de microplastiques impactant la santé humaine et les écosystèmes due à l'activité de services aux automobiles	Impact négatif
ÉCONOMIE CIRCULAIRE [ESRS E5] 	Substances préoccupantes et extrêmement préoccupantes	Utilisation des substances préoccupantes dans nos activités propres	Impact négatif
	Ressources entrantes	Réduction de la pression sur les ressources naturelles Contribution au développement de l'économie circulaire grâce au réemploi dans la réparation de véhicules	Impacts positifs
		Hausse du chiffre d'affaires grâce à de nouvelles solutions ayant une empreinte environnementale plus faible	Opportunité
		- Risque sur notre gisement et nos filières d'approvisionnements pour avoir suffisamment de produits reconditionnés disponibles à la vente - Problèmes d'accès aux matières premières et hausse de coûts dus à la directive sur la déforestation - Hausse des coûts d'approvisionnement et d'achat due à la hausse des prix des matières premières et à la taxation carbone - Hausse des coûts de réparation due à la hausse des prix des ressources - Perte de chiffre d'affaires générée par des pénuries sur la chaîne d'approvisionnement	Risques
		Contribution à l'épuisement des ressources fossiles due aux activités propres du groupe	Impact négatif
	Ressources sortantes	Hausse de chiffre d'affaires liée aux produits et services circulaires	Opportunité
		Hausse des coûts liée à l'éco-contribution et à la taxation des matières premières (TVA verte)	Risque
	Déchets	Hausse des coûts liée à l'éco-contribution et à la taxation des déchets	Risque

	Thème ESG	Description de l'IRO	Type de l'IRO
CONDITIONS DE TRAVAIL [ESRS S1] 	Equilibre pro / perso	Amélioration du bien-être des collaborateurs due à de bonnes conditions de travail	Impact positif
		Hausse du CA suite à la fidélisation et l'engagement accru résultant d'un environnement de travail favorable	Opportunités
	Salaires décents	- Perte de productivité due au désengagement des collaborateurs liée à une mauvaise gestion des aspects salariaux - Hausse du turnover et difficultés de recrutement dues à une faible attractivité des rémunérations - Baisse du chiffre d'affaires / augmentation des coûts due à une difficulté à recruter de nouveaux talents à cause d'un manque d'attractivité des métiers	Risque
	Temps de travail	Difficulté d'attractivité des collaborateurs liée aux horaires et à la pénibilité du travail	Risque
	Sécurité de l'emploi	Hausse des coûts due à des cas d'absentéisme et de recrutement en cas de turnover	Risque
	Santé & sécurité	- Contribution à des conditions de travail pouvant mettre en danger l'intégrité physique des collaborateurs - Contribution à des conditions de travail pouvant mettre en danger la santé mentale des collaborateurs (stress et inconfort, incertitude socio-économique, organisation du travail, équilibre vie professionnelle et vie personnelle...).	Impacts négatifs
ÉGALITÉ DE TRAITEMENT ET ÉGALITÉ DES CHANCES POUR TOUS [ESRS S1]   	Égalité de genre et égalité de rémunération pour un travail de valeur égale	- Perte de productivité liée à la politique de rémunération - Mauvaise réputation liée à la politique de rémunération - Hausse de turnover et augmentation des coûts dû à des salaires injustes - Création de valeur pour l'entreprise dû à l'engagement, la satisfaction et la productivité des collaborateurs - Fidélisation des collaborateurs grâce à une politique de partage : intéressement, participation, actionnariat d'entreprise	Risque Opportunités
		Développement de l'activité et des emplois dans les territoires sur lesquels nous sommes implantés	Impact positif
	Formation et développement des compétences	Hausse du chiffre d'affaires due la hausse de productivité grâce à l'attraction et rétention des talents en cas de politique de formation et gestion des compétences forte	Opportunité
		Baisse du chiffre d'affaires due à une baisse de productivité due à une mauvaise gestion des compétences des collaborateurs	Risque
	Santé & sécurité	Sanctions en cas de non-respect des lois anti-discrimination (y compris la loi Rixain) et de nos engagements pris en la matière dans le cadre du refinancement	Risque
		- Baisse du chiffre d'affaires due à la baisse de la satisfaction des clients - Augmentation des coûts due à une mauvaise qualité de service	Impact positif
GÉNÉRAL [ESRS S4] 		Augmentation du chiffre d'affaires grâce à la qualité des services de relation avec les clients	Opportunité
	Confidentialité	Augmentation des coûts dû à des sanctions à cause des problèmes de Confidentialité des données client	Risque
INCIDENCES LIÉES AUX INFORMATIONS SUR LES CONSOMMATEURS FINAUX [ESRS S4]			

	Thème ESG	Description de l'IRO	Type de l'IRO
INCLUSION SOCIALE DES CONSOMMATEURS [ESRS S4]  	Pratiques de commercialisation responsables	Mettre en danger les consommateurs dû à des pratiques de commercialisation, réparation non responsable	Impact négatif
	Accès aux produits et services	Contribution à l'accessibilité de la mobilité quotidienne (via l'offre de produits et services, Mana Ara, la fondation, etc.)	Impact positif
		Hausse du chiffre d'affaires due à un accès à d'autres secteurs de marché (Mana Ara, Carter Cash)	Opportunité
SÉCURITÉ DES CONSOMMATEURS [ESRS S4]  	Santé & sécurité	Baisse du chiffre d'affaires et d'actionnariat en cas de non-respect des engagements en matière de qualité et sécurité des services rendus - Mise en danger de la sécurité des utilisateurs finaux due à une mauvaise qualité des produits au sein de la chaîne de valeur - Mise en danger de la sécurité des utilisateurs finaux due à une mauvaise qualité de services	Risque Impacts négatifs
	Sécurité des personnes	Assurer la sécurité des personnes grâce à la maintenance des voitures	Impact positif
	Non-discrimination	Augmentation de la satisfaction des clients grâce à l'accessibilité à nos sites et notre offre	Impact positif
	Protection des enfants	Assurer la protection et sécurité des enfants grâce à notre activité	Impact positif
		- Sanctions financières et pénales en cas de non-respect des réglementations en matière de protection des données et risque réputationnel et baisse de l'actionnariat en cas de non-garantie de la protection des lanceurs d'alerte - Perte d'investisseurs, perte de financement, perte de valeur de l'entreprise, perte de parts de marché si la stratégie RSE n'est pas intégrée à la stratégie globale de l'entreprise	Risques
CULTURE D'ENTREPRISE [ESRS G1]  		Nourrir le débat public de l'expertise de Mobivia	Impact positif
	ENGAGEMENT POLITIQUE [ESRS G1]  	- Coûts évités grâce à l'anticipation des nouvelles exigences en participant à l'élaboration de nouvelles réglementations - Contribuer à l'élaboration de nouvelles réglementations afin de le rendre le plus positif pour l'entreprise - Hausse du chiffre d'affaires due au développement de l'activité suite à des évolutions réglementaires favorables	Opportunités
		Baisse du chiffre d'affaires liée à des réglementations défavorables aux activités	Risque
		Contribution au développement de pratiques éthiques des fournisseurs par des achats inclusifs et responsables	Impact positif
GESTION DES RELATIONS AVEC LES FOURNISSEURS [ESRS G1]  		- Réduction de coûts due aux négociations à long terme, développement du chiffre d'affaires du au développement d'une offre différenciante - Hausse du chiffre d'affaires due à la création de partenariats durables avec les fournisseurs	Opportunités
		Hausse des coûts et diminution du chiffre d'affaires due à la défaillance des fournisseurs et au temps nécessaire pour trouver de nouveaux fournisseurs	Risque
	CORRUPTION ET VERSEMENT DE POTS-DE-VIN [ESRS G1]  	- Sanctions financières et baisse du chiffre d'affaires (risque réputationnel) dues à un cas avéré de fraude - Sanctions financières et baisse du chiffre d'affaires (risque réputationnel) dues au recours à la corruption (violation des lois anti-corruption)	Risques



Environnement

2.1 Climat [E1]	42
2.1.1 Réduire notre empreinte carbone et contribuer à l'adaptation face au changement climatique	42
2.1.2 Politique climatique	43
2.1.3 Nos résultats globaux	45
2.1.4 Réduire les émissions des scopes 1 et 2 par la décarbonation des flottes d'entreprises et la transition énergétique	48
2.1.5 Optimiser et réduire les émissions du scope 3	51
2.1.6 Renforcer notre impact positif grâce aux émissions évitées	55
2.2 Pollution [E2]	57
Agir pour diminuer la pollution liée à la mobilité et à nos activités	57
2.3 Économie circulaire [E5]	62
Promouvoir l'économie circulaire dans l'ensemble de notre chaîne de valeur	62

L'essentiel

3 questions à :

Jérôme Gaulier

Leader Soutenabilité et Impact



Qu'est-ce qui a marqué l'exercice 2023/24 pour les sujets environnementaux portés par Mobivia ?

En 2023/24, Mobivia a renforcé les bases qui permettent de fonder ses actions en faveur de l'environnement. Nous avons progressé sur la mesure de nos impacts, en poursuivant notre nécessaire montée en compétence. Une nouvelle dynamique de communication interne s'est développée autour de ces sujets. Les équipes ont notamment travaillé de manière transversale à la refonte du référentiel du chiffre d'affaires à impact positif, pour y intégrer des critères plus précis et pertinents. Le passage au GHG Protocol pour mesurer le bilan carbone a également constitué une avancée significative. Enfin, la signature d'un SLL ("Sustainability-Linked Loan") nous engage désormais auprès de nos partenaires bancaires sur des priorités telles que le carbone et l'économie circulaire.

Quels sont les axes structurants de la nouvelle stratégie Soutenabilité et Impact de Mobivia ?

La nouvelle stratégie de soutenabilité et d'impact de Mobivia repose sur l'économie circulaire, qui représente un levier d'action commun entre nos convictions, engagements et risques. Cette stratégie est articulée autour des 4R : réduire, réutiliser, réparer et recycler. Si nous sommes déjà engagés dans le recyclage et la réparation, l'objectif est désormais de compléter cette boucle circulaire. Quatre axes stratégiques guident cette démarche : réduire notre empreinte carbone et celle de nos clients, développer une offre de produits et services durables, accélérer la transition énergétique et limiter les pollutions liées à nos activités et à la mobilité.

Quelles sont les perspectives futures pour l'exercice 2024/25 ?

Nous avons pour ambition de poursuivre et d'aller encore plus loin dans notre démarche, en faisant de l'économie circulaire un véritable levier de transformation au cœur de nos entreprises. Cette évolution passera nécessairement par la question de l'offre, en renforçant notre collaboration avec les fournisseurs pour réduire l'impact environnemental de nos produits et services. Nos priorités portent sur la famille de produits constituant l'impact le plus lourd, le pneumatique, et sur celle où nos leviers d'action sont les plus directs, les produits MDD. Par ailleurs, nous anticipons le passage à la directive CSRD, une véritable opportunité pour accélérer notre transition, en structurant et renforçant nos ressources dans le cadre d'une gestion de projet dédiée.

Faits marquants

Octobre 2023

Mobivia réunit sa communauté Soutenabilité et Impact pour un séminaire autour des enjeux de la biodiversité et de l'économie circulaire.

Décembre 2023

Création de l'éco-organisme **TYVAL**.

Janvier 2024

Norauto Portugal remporte les prix « *Consumer Choice* » et « *Sustainable Choice* » pour l'éco-révision.

Mars 2024

Carter-Cash fait une évaluation de sa triple emprunte en intégrant les limites planétaires.

Avril 2024

ATU continue le déploiement de système photovoltaïque sur plusieurs de ses centres.

Mai 2024

Mobivia se lance dans la démarche SBTi afin de certifier sa trajectoire carbone.

Septembre 2024

Mobivia mobilise ses entreprises pour participer au challenge Ma Petite Planète à l'occasion du mois du développement durable

2.1 Climat

2.1.1 Réduire notre empreinte carbone et contribuer à l'adaptation face au changement climatique

NOS RISQUES ET ENJEUX

Le secteur des transports, responsable de près de 30 % des émissions mondiales de CO₂ (source GIEC), est l'un des plus gros émetteurs de gaz à effet de serre (GES) et fait face à des exigences croissantes en matière réglementaire. Les restrictions pour les véhicules thermiques se multiplient – fin programmée de leur vente en 2035 dans l'Union européenne (UE), extension des zones à faibles émissions (ZFE) à travers l'Europe, limitations de circulation – et s'accompagnent de mesures visant à favoriser des solutions de mobilité durable.

Mobivia, en raison de ses activités, génère des émissions de GES qu'il est crucial de réduire à tous les niveaux de la chaîne de valeur, sous peine d'exposer l'entreprise à de nombreux risques extra-financiers (inadaptation au réchauffement climatique...) comme financiers (fiscalité environnementale renforcée, perte de valeur patrimoniale...). La transition vers un parc automobile décarboné, avec l'essor rapide de la mobilité électrique, transforme en profondeur le marché de référence de Mobivia. Ce changement impose une adaptation de ses activités et de ses modèles économiques, afin d'en limiter l'impact.

Mobivia se retrouve ainsi face à un double défi : réduire l'empreinte carbone de ses opérations et, parallèlement, adapter ses métiers et son offre pour répondre aux nouveaux besoins de ses clients en matière de mobilité bas carbone. Tourné, vers l'avenir, le groupe Mobivia ambitionne d'accompagner cette transformation en proposant des solutions au service d'une mobilité durable.

POLITIQUES ET ENGAGEMENTS

Depuis quatre ans, Mobivia et ses entreprises ont fait de la réduction de l'empreinte carbone une priorité placée au cœur de leur stratégie de développement durable. Après plusieurs années dédiées au diagnostic, à la sensibilisation des équipes et à la structuration de la stratégie carbone à l'échelle du groupe, l'exercice 2023/24 a permis d'approfondir et de concrétiser les ambitions établies lors de la phase précédente.

Cette année a été marquée par une montée en compétences notable des équipes sur les enjeux carbone, par un renforcement de l'expertise carbone, assortie d'une gouvernance consolidée et d'actions concrètes alignées sur les accords de Paris. Plusieurs projets structurants ont ainsi vu le jour, parmi lesquels le déploiement des analyses de cycles de vie de nos produits, une restructuration de notre référentiel de chiffre d'affaires à impact positif ainsi qu'une coopération renforcée avec nos parties prenantes sur les enjeux carbone et sur l'élaboration d'un plan de transition prévu pour 2025. Par ailleurs, à travers la signature de sa première ligne de crédit liée à des engagements de développement durable, (*sustainability-Linked Loan*), dont les conditions financières sont notamment indexées sur la réduction des émissions de CO₂ du scope 1&2, Mobivia affirme sa détermination à agir pour le climat et à répondre aux attentes de ses parties prenantes. Ces avancées démontrent notre engagement à réduire notre empreinte environnementale.

RESSOURCES

- Bilans carbone des BUs
- Chaîne d'approvisionnement
- Équipes Norauto Value Chain
- Équipes développement durable
- Communauté Soutenabilité & Impact



2.1.2 Politique climatique

La lutte contre le dérèglement climatique constitue l'un des deux axes majeurs de la stratégie *Sustainability & Impact* de Mobivia. Cette démarche s'inscrit dans le respect des Limites Planétaires et des objectifs des Accords de Paris, avec l'économie circulaire comme cœur de ses priorités et actions. À travers sa stratégie *Sustainability & Impact*, détaillée dans le chapitre « Informations générales et stratégies » de ce document, le groupe contribue à l'atténuation du dérèglement climatique tout en s'adaptant à ses conséquences présentes et futures. Cela se traduit par un engagement depuis six ans en faveur de la création et de la consolidation d'une trajectoire bas carbone, ainsi que par le déploiement d'une politique climatique, afin d'accélérer la décarbonation de la mobilité.

En effet, depuis 2019, Mobivia mesure ses émissions de GES et s'est engagé à les réduire en suivant une trajectoire alignée sur la Stratégie Nationale Bas Carbone française (SNBC). Le groupe vise désormais à se fixer des objectifs ambitieux de réduction d'émissions d'ici 2030, en prenant 2022 comme année de référence. Pour 2025, Mobivia prévoit de faire

certifier ses objectifs par la méthodologie *Science Based Targets* (SBT), avec une trajectoire « alignée 1,5 °C » pour les scopes 1 et 2, et « well below 2°C » pour le scope 3, en cohérence avec les engagements de l'Accord de Paris. Par ailleurs, Mobivia s'investit dans la transition vers une mobilité bas carbone, en développant des solutions qui génèrent des émissions évitées pour ses clients, en suivant la *Net Zero Initiative* (NZI).

D'importance stratégique, la politique climat est validée au plus haut niveau de l'organisation Mobivia, en Conseil d'administration. Son cadrage et son pilotage sont assurés par le service S&I de Mobivia, qui rend compte régulièrement auprès du Comité Impact. La politique climat a vocation à se décliner en feuilles de route spécifiques dans chacune des entreprises de Mobivia. Les référents S&I de chaque entreprise du groupe constituent les relais de la politique au niveau opérationnel, avec le support des collaborateurs ayant spécifiquement un mandat S&I au sein de l'offre et de la logistique par exemple.



La politique climatique de Mobivia couvre l'ensemble des activités du groupe et intègre sa chaîne de valeur. Elle s'articule autour de plusieurs axes stratégiques, notamment l'amélioration continue de la performance environnementale des produits, en partenariat avec ses fournisseurs, et l'accompagnement de ses clients dans la transition vers une mobilité plus durable. Pour cela, Mobivia développe et propose des produits et services qui contribuent à l'évitement d'émissions. Par ailleurs, le groupe accorde une attention particulière à l'information et à la sensibilisation de ses clients pour garantir plus de transparence et les soutenir dans leur démarche de transition.

Pour se faire, elle se structure autour de deux axes :

Axe 1 : réduire notre empreinte carbone et celle de nos clients

Dans une démarche globale d'atténuation du changement climatique, Mobivia met en place des actions spécifiques pour gérer ses émissions de GES et pour analyser les impacts, risques et opportunités climatiques.

Concernant la gestion des émissions, Mobivia comptabilise celles générées sur tous les scopes et sur l'ensemble de son périmètre, en s'appuyant sur la méthodologie *Greenhouse Gas Protocol* (GHGP) et un outil climat permettant de renforcer la fiabilité de son reporting, Toovalu. Chaque année, l'entreprise mesure son empreinte carbone sur l'ensemble du périmètre, et les résultats sont présentés au Conseil d'administration. En parallèle, un audit est mené dans le cadre de la Déclaration de performance extra-financière, réalisé par un OTI mandaté par l'entreprise. Le décompte annuel des émissions évitées est effectué selon la méthode NZI.

Dans le cadre de l'analyse et de la gestion des IROs liés au climat, Mobivia intègre les avis de ses parties prenantes à travers une analyse de double matérialité. Les IRO climatiques se concentrent principalement sur la réduction de l'empreinte carbone et l'adaptation au changement climatique. Afin de garantir une bonne gestion des risques climatiques, ces derniers sont désormais inclus dans la cartographie globale des risques du groupe, ainsi que dans son exercice de prospective. De plus, une analyse approfondie des risques climatiques, incluant les risques physiques et de transition, est prévue pour 2025.

Axe 2 : adapter et accélérer notre transition énergétique

Face aux enjeux du dérèglement climatique, il est impératif d'adapter et d'accélérer notre transition énergétique. Dans cette optique, Mobivia se concentre sur deux axes essentiels : l'efficacité énergétique et les énergies renouvelables, ainsi que l'adaptation aux conséquences du changement climatique.

En matière d'efficacité énergétique et d'énergies renouvelables, Mobivia cherche à diminuer sa consommation énergétique, tout en favorisant l'utilisation des énergies renouvelables. Le pilotage précis de nos consommations site par site s'améliore chaque année avec des moyens techniques renforcés.

Parallèlement, Mobivia reconnaît que l'adaptation aux conséquences du dérèglement climatique est un enjeu crucial pour son avenir. Dès 2024, le groupe a lancé une campagne de sensibilisation auprès des collaborateurs et collaboratrices pour les préparer aux défis de l'adaptation. Sur un périmètre restreint, Mobivia commence une analyse de vulnérabilité dans le but de formaliser un plan d'adaptation, qui sera ensuite déployé à plus grande échelle.



2.1.3 Nos résultats globaux

Émissions totales de GES :

1 523 361 tCO₂eq

OBJECTIF 2025
(VS L'ANNÉE DE RÉFÉRENCE 2022)

-2,3%
(SOIT -3,6% VS 2024)

↑ **+5,2%** (VS 2023)

↑ **+1,4%** (VS ANNÉE DE RÉFÉRENCE 2022)

L'année 2024 a été marquée par une hausse des émissions des GES totales de +5,2%, loin de l'objectif de réduction de -2,7% / an fixé en adéquation avec les Accords de Paris. Cette augmentation est directement corrélée à celle du volume d'activité des entreprises du groupe. Ainsi, si le bilan carbone 2024 reflète le dynamisme économique de l'entreprise, il met aussi en exergue la nécessité de décorrélérer croissance d'activité et impact carbone par la décarbonation de notre offre notamment. Ceci constitue un axe stratégique majeur pour 2025.

Émissions de GES - par entreprise

Entreprises	2022 (année de référence)	2023	2024	Évolution 2024 vs 2023	Évolution 2024 vs 2022
ATU	373 865	318 140	330 209	3,8%	-11,7%
Carter cash	217 969	236 021	285 667	21,0%	31,1%
Midas	78 922	71 385	62 081	-13,0%	-21,3%
Norauto	668 545	663 727	689 851	3,9%	3,2%
Business Development	128 385	120 254	129 304	7,5%	0,7%
Fonction support	34 793	37 906	26 250	-30,7%	-24,6%
TOTAL ÉMISSIONS (en tonnes de CO ₂ eq)	1 502 478	1 447 432	1 523 361	5,2%	1,4%

90% des émissions de GES de Mobivia proviennent de ses principales entreprises : Norauto, ATU, Carter-Cash et Midas, représentant un chiffre d'affaires cumulé de 2907 M€⁽¹⁾.

(1) CA pris en compte dans le périmètre de l'empreinte carbone

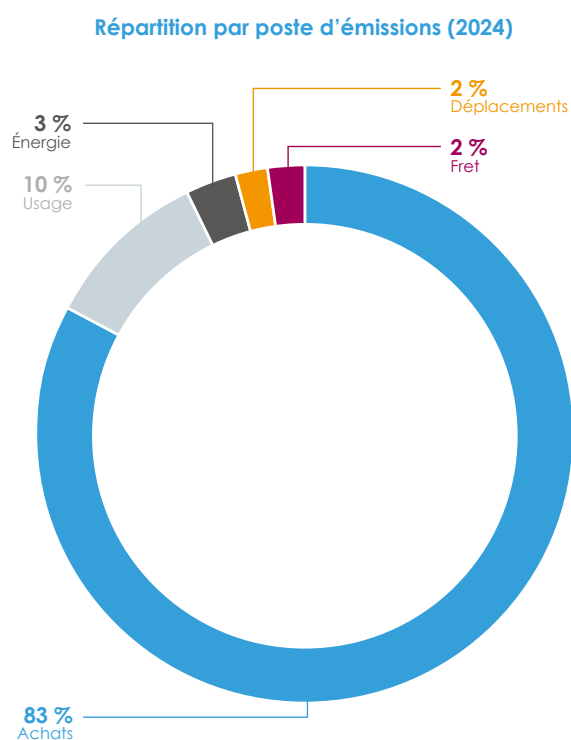
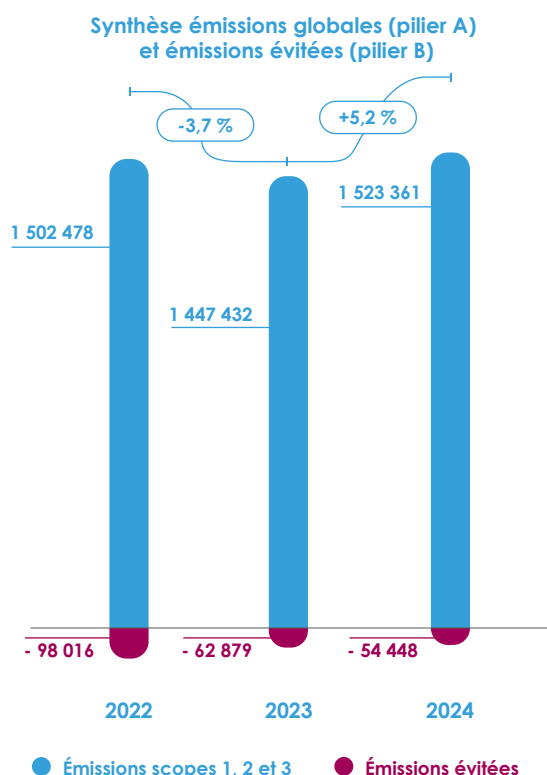
Émissions brutes de GES des scopes 1, 2, 3 et totales

Scopes	2022 (année de référence)	2023	2024	Évolution 2024 vs 2023	Évolution 2024 vs 2022
Scope 1	22 961	18 782	17 985	-4,2%	-21,7%
Scope 2	33 805	28 082	26 833	-4,4%	-20,6%
Scope 3	1 445 712	1 400 567	1 478 544	5,6%	2,3%
TOTAL ÉMISSIONS (en tonnes de CO ₂ eq)	1 502 478	1 447 432	1 523 361	5,2%	1,4%

Les émissions de GES du groupe sont majoritairement issues des produits et services vendus et réalisés. Leur répartition est la suivante : 1,2 % pour le scope 1, 1,8 % pour le scope 2 et 97 % pour le scope 3.

Après une forte baisse enregistrée l'année dernière, en partie influencée par ATU et Estato, la diminution des émissions des scopes 1 et 2 ralentit légèrement cette année. Toutefois, elles enregistrent une baisse de plus de 4 %, malgré un rebond de l'activité. Cette performance illustre les efforts constants déployés pour optimiser nos consommations énergétiques et réduire les émissions liées au fret.

En revanche, les émissions du scope 3 augmentent en parallèle de la reprise de l'activité, mettant en évidence la nécessité de poursuivre nos actions pour décarboner nos gammes de produits. Les émissions issues des produits et prestations représentent en effet 95 % du scope 3. La répartition de ces émissions demeure relativement stable, plus de 75 % des émissions du scope 3 étant concentrées dans seulement quatre catégories principales : les pneus, les prestations de climatisation, les batteries et les disques de frein.



Intensité carbone de la marge

(kg éq.CO₂ par K€ marge nette)

998

(VS 1 051 EN 2023)

↓ -5,0%

Part du chiffre d'affaire à impact

9,9%

(VS 9,7% EN 2023)

↑ +0,2 PT

La part du chiffre d'affaires à impact a enregistré une légère hausse cette année, portée principalement par la progression des ventes de batteries, de pneus Rolling Resistance A et de pneus reconditionnés Black-Star. En revanche, la diminution des ventes et prestations liées aux produits et services générant des émissions évitées a eu un effet négatif sur l'indicateur du CA+. Par ailleurs, le référentiel a été révisé au cours de l'exercice pour le consolider et le rendre encore plus pertinent et opérationnel pour l'ensemble des équipes.

Note méthodologique :

Dans le cadre du calcul de l'empreinte carbone pour l'exercice fiscal 2024, et afin de renforcer notre alignement avec les exigences du périmètre obligatoire du GHG Protocol en vue de soumettre nos objectifs à la Science Based Targets Initiative, nous avons apporté des ajustements à notre méthodologie. Ces changements incluent une révision de la catégorisation de nos émissions.

● Changement sur les facteurs d'émissions des produits :

Lors de notre première année d'évaluation GHG, nous avons inclus l'impact lié à la collecte des déchets, notamment le transport des déchets jusqu'aux centres de traitement, en prenant en compte les facteurs d'émission associés à la fin de vie des produits. Cependant, une relecture effectuée cette année a révélé que l'impact de la collecte des déchets directement sur les sites était négligeable pour la majorité des produits.

- **Action corrective** : Nous avons décidé de supprimer la prise en compte du transport dans la phase de fin de vie.
- **Nouveau périmètre** : Nous avons concentré notre analyse sur les aspects de fin de vie hors recyclage, à savoir l'enfouissement et l'incinération, qui restent à la charge des émetteurs initiaux selon les normes GHG. En revanche, les processus de valorisation matière ou de rechapage classique relèvent du bilan carbone des recycleurs.

Ces changements ont particulièrement affecté les facteurs d'émission des huiles et des pneus, en raison de l'ajout des impacts liés à l'incinération.

- **Batteries** : Suppression de la prise en compte du transport des déchets jusqu'aux centres de traitement.
- **Huiles** : Suppression de la prise en compte du transport des déchets jusqu'aux centres de traitement. Ajout de l'impact lié aux étapes de fin de vie hors recyclage, comme l'incinération.
- **Pneus** : Suppression de la prise en compte du transport des déchets jusqu'aux centres de traitement. Intégration des impacts liés aux étapes de fin de vie hors recyclage, comme l'incinération.

● Changement des attribution des scopes :

- **Réallocation des Scopes 1 et 2** : Les déplacements professionnels en voiture effectués par les franchisés, ainsi que leur consommation d'énergie, sont désormais inclus dans la catégorie GHG « 3.14 - Franchisés ». Les émissions associées à l'amont de l'énergie sont intégrées dans la catégorie GHG « 3.3 - Émissions liées aux combustibles et à l'énergie (non incluses dans les Scopes 1 et 2) ».
- **Suppression de la prise en compte des déplacements clients** : Les déplacements clients ne sont plus comptabilisés, car ils appartiennent au Scope Facultatif selon les recommandations du GHG Protocol.
- **Extension du périmètre des émissions des BUS succursales** : Toutes les gammes de produits des Business Units (BUs) succursales sont désormais intégrées via un ratio monétaire appliqué à la part du chiffre d'affaires (CA) qui n'était pas encore prise en compte.

2.1.4 Réduire les émissions des scopes 1 et 2 par la décarbonation des flottes d'entreprises et la transition énergétique

Mobivia s'engage à réduire de 5 % par an, par rapport à l'année de référence 2022, ses émissions des Scopes 1 et 2, avec pour objectif de limiter à la fois les émissions directes issues de l'utilisation de combustibles fossiles et les émissions indirectes provenant de la consommation d'électricité et

des réseaux de chaleur. Pour atteindre cet objectif, nos actions de décarbonation se concentrent principalement sur deux axes : la transition vers des flottes de véhicules à faible émission et l'optimisation de l'efficacité énergétique de nos sites, associée à au déploiement des énergies renouvelables.

Valeur absolue des GES du scope 1
(en tonnes de CO₂ eq) :

17 985

(VS 18 782 EN 2023)

↓ -4,2%

(VS 22 961 ANNÉE DE RÉFÉRENCE)

↓ -21,7%

Valeur absolue des GES du scope 2
(en tonnes de CO₂ eq) :

26 833

(VS 28 082 EN 2023)

↓ -4,4%

(VS 33 805 ANNÉE DE RÉFÉRENCE)

↓ -20,6%

**Consommation totale d'énergie liée
aux propres opérations** (en Mwh) :

330 929

(VS 338 487 EN 2023)

↓ -2,2%

(VS 403 055 ANNÉE DE RÉFÉRENCE)

↓ -17,9%

**Consommation d'électricité, de chaleur,
de vapeur et de refroidissement achetés
ou acquis à partir de sources renouvelables**
(en Mwh) :

113 667

(VS 103 873 EN 2023)

↑ +9,4%

(VS 122 857 ANNÉE DE RÉFÉRENCE)

↓ -7,5%

**Consommation d'énergie renouvelable
autoproduite sans carburant**
(en Mwh) :

876

(VS 628 EN 2023)

↑ +39,6%

(VS 247 ANNÉE DE RÉFÉRENCE)

↑ +254,1%

**Pourcentage de sources renouvelables dans
la consommation totale d'énergie :**

34,6%

(VS 30,9% EN 2023)

↑ +3,7 PTS

(VS 30,5% ANNÉE DE RÉFÉRENCE)

↑ +4,1 PTS

Production d'énergie renouvelable

(en Mwh) :

876

(VS 628 EN 2023)

↑ **+39,6 %**

(VS 247 ANNÉE DE RÉFÉRENCE)

↑ **+254,1 %****Production d'énergie non renouvelable**

(en Mwh) :

0

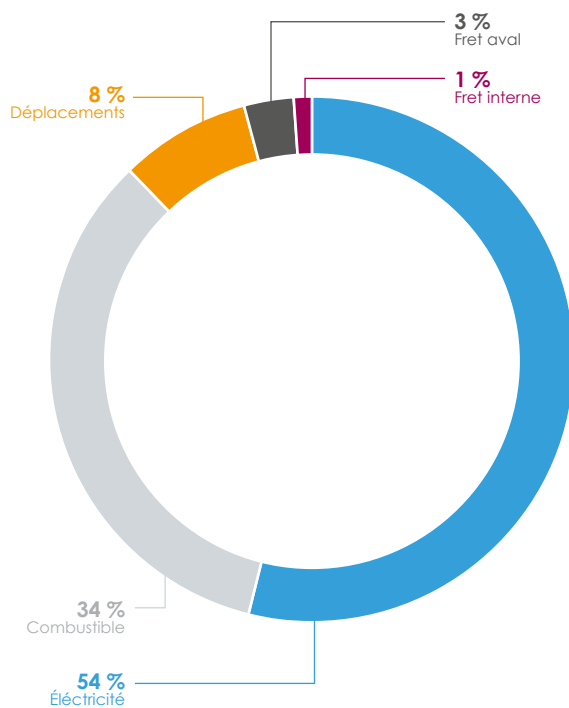
(VS 0 EN 2023)

→

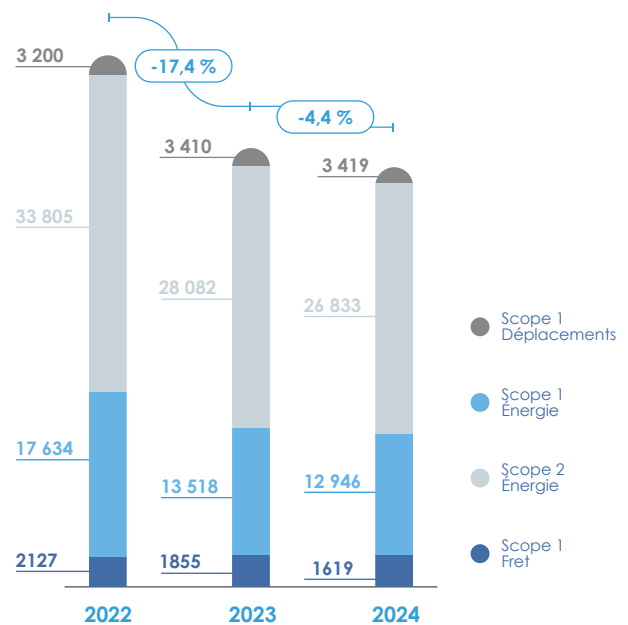
(VS 0 ANNÉE DE RÉFÉRENCE)

→

Répartition par poste d'émissions Scope 1 & 2



Évolution Scope 1 & 2



L'évolution des indicateurs du bilan carbone sur les scopes 1 et 2 révèle une tendance générale à la baisse. Cette diminution s'explique en grande partie par les avancées significatives réalisées chez ATU, notamment grâce à un suivi renforcé de la consommation d'énergie et à une collaboration proactive avec les bailleurs pour l'installation de sources d'énergie

renouvelable dans les centres automobiles de l'enseigne. Des progrès ont également été enregistrés concernant le déploiement de sources d'énergie renouvelables chez Norauto Espagne, Auto5 et à la move FACTORY qui ont contribué à cette tendance.



Décarboner et réduire nos flottes de véhicules

Dans le cadre de sa démarche de verdissement de sa flotte, Mobivia propose depuis février 2024 un catalogue de véhicules de fonction composé à près de 90 % de modèles électriques, pour ses entreprises en France. Cette initiative reflète la volonté de promouvoir une mobilité plus durable pour les collaborateurs concernés et s'accompagne de deux mesures phares pour faciliter l'adoption des véhicules électriques :

- **la recharge en itinérance**, qui permet de bénéficier d'un accès à plus de 98 000 points de recharge en France et à 850 réseaux dans l'Union européenne via la carte *Chargemap Business* ;
- **la recharge à domicile**, avec prise en charge par l'entreprise de 50 % des coûts d'installation des bornes chez les collaborateurs, qui en deviennent propriétaires, et prise en charge également des coûts de recharge à domicile en semaine.

Dans cette même optique, le **Fleet-Hub**, responsable de la gestion des flottes de l'entreprise, a revu sa politique en excluant du catalogue de véhicules hybrides rechargeables, jugés inadaptés aux besoins d'utilisation. Parallèlement, un dispositif de crédit mobilité a été mis en place pour inciter les collaborateurs éligibles aux véhicules de fonction à y renoncer, partiellement ou totalement. En échange, une enveloppe budgétaire dédiée à la mobilité leur est attribuée, leur permettant, par exemple, de financer des abonnements aux transports en commun ou des billets de train.

En adoptant ces mesures phares, Mobivia s'engage dans une approche proactive qui dépasse le cadre réglementaire en vigueur, affirmant ainsi son engagement en matière de mobilité durable.

Encourager les économies d'énergie et le déploiement des sources d'énergie renouvelables

Au cours de l'exercice 2023/24, Mobivia et ses *business units* ont poursuivi leurs efforts afin de réduire la consommation d'énergie et d'accélérer le déploiement des énergies renouvelables. Ces initiatives se traduisent par diverses mesures notamment un meilleur suivi de la consommation énergétique des infrastructures, l'amélioration de l'efficacité énergétique, l'investissement dans les énergies renouvelables, la sensibilisation des collaborateurs aux bonnes pratiques, ainsi que la certification environnementale des sites. Ces mesures sont mises en œuvre tant en collaboration avec les bailleurs pour les sites en location qu'avec les *business units* et leurs partenaires pour leurs propres installations.

À titre d'exemple, **Norauto France**, engagée dans la démarche de management environnemental ISO 14001 depuis 2002, poursuit ses actions en faveur de la sobriété énergétique. L'entreprise dispose désormais d'un intranet dédié qui regroupe toutes les informations clés sur la gestion de l'énergie. Cela inclut les indicateurs de performance énergétique, le suivi hebdomadaire du gaspillage, un guide des bonnes pratiques, ainsi qu'un formulaire d'engagement. L'intranet présente également les tests en cours réalisés par l'équipe environnementale, facilitant l'identification et le partage de solutions. Parmi ces initiatives figurent le revêtement *cool-roof* (à albedo élevé) installé sur le toit du centre Toulon La Garde, le projet d'installation de 107 m² de panneaux solaires sur le centre de Reims, ainsi que des essais de gestion technique centralisée sur plusieurs centres.

En parallèle, 450 centres **ATU** ont été équipés de dispositifs permettant une surveillance en temps réel de la consommation électrique, et un nouveau contrat de fourniture d'énergie 100 % renouvelable, principalement d'origine hydraulique, a été signé, couvrant 85 % des centres ATU. Ces mesures font partie intégrante de la stratégie de transition énergétique de l'entreprise, qui se poursuit également avec l'installation de panneaux photovoltaïques en collaboration avec ses bailleurs.

Enfin, la gestion de l'efficacité énergétique est également au cœur de la démarche de la **move FACTORY**, lieu partagé, ouvert à l'initiative de Mobivia en 2022. Hébergeant les sièges du groupe Mobivia et de plusieurs de ses entreprises, et rassemblant plus de 1 000 collaborateurs du groupe, le site est équipé de 600 m² de panneaux photovoltaïques en autoconsommation. Grâce à sa performance environnementale globale, le bâtiment est certifié Breeam niveau excellent, reçu pour sa construction, et labellisé Bâtiment à Énergie Positive E3C1 (BEPOS) attestant de sa haute qualité énergétique et de son impact carbone minimisé.

2.1.5 Optimiser et réduire les émissions du scope 3

Valeur absolue des GES du scope 3

(en tonnes de CO₂ eq) :

1 478 544

(VS 1 400 567 EN 2023)

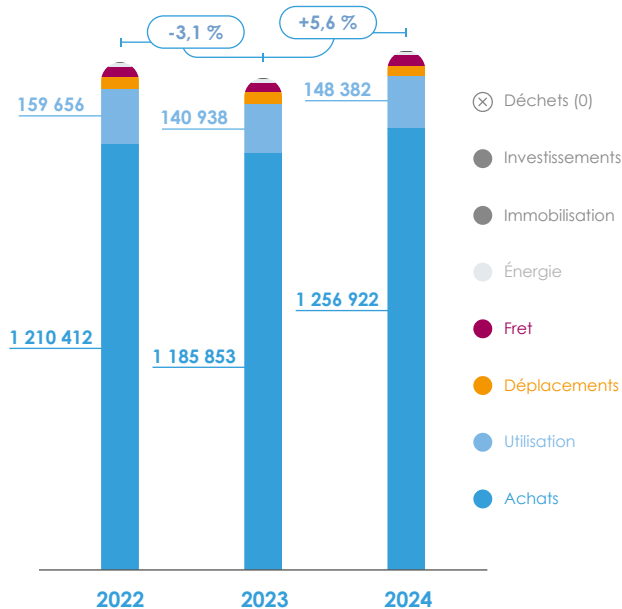
⬆️ **+5,6 %**

(VS 1 445 712 EN ANNÉE DE RÉFÉRENCE)

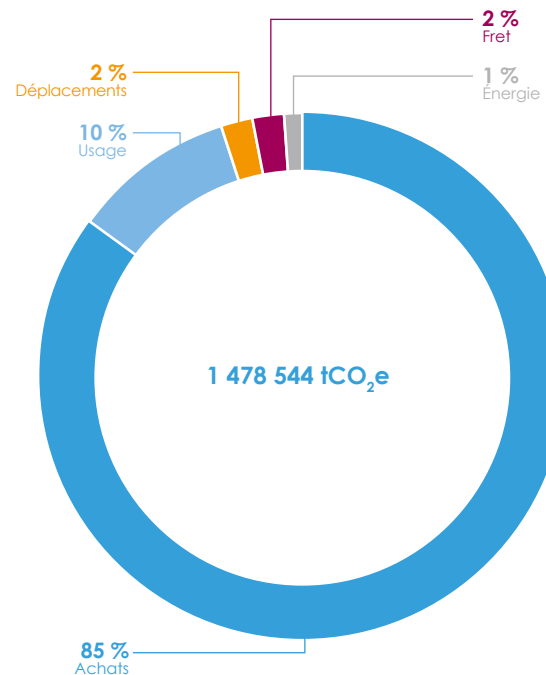
⬆️ **+2,3 %**

Mobivia s'est engagé à réduire ses émissions de scope 3 de 2,5 % par an, par rapport à l'année de référence 2022, un objectif ambitieux pour l'un des volets les plus significatifs de sa stratégie de décarbonation, représentant 97 % de l'empreinte carbone totale. Ces émissions sont générées par l'ensemble des étapes clés de la chaîne de valeur, ainsi que par la performance des ventes. Dans cette optique, Mobivia travaille au développement d'une offre moins carbonée et déploie des initiatives visant à réduire l'impact de la mobilité des collaborateurs et du transport de marchandises.

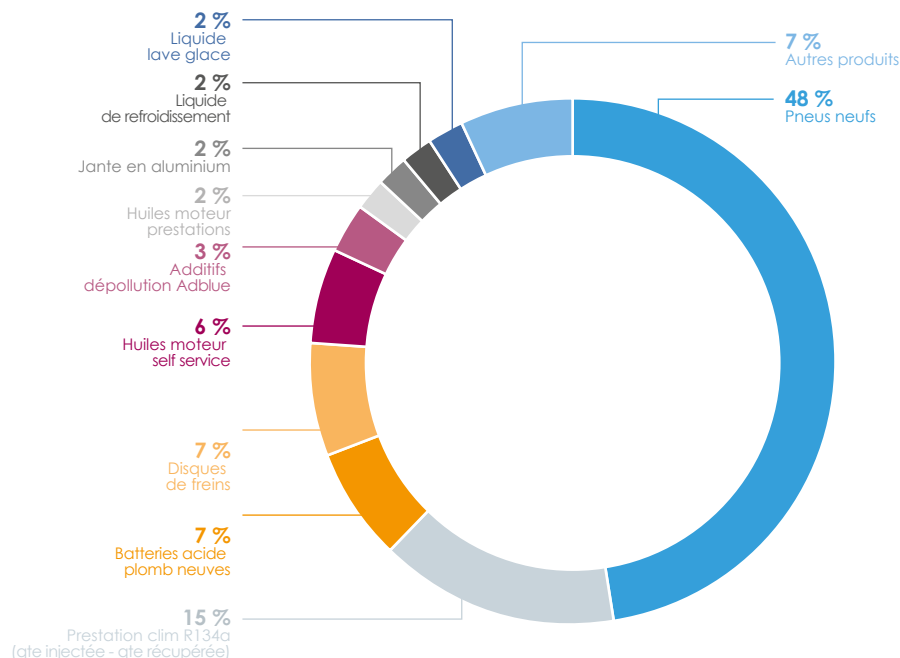
Évolution du Scope 3



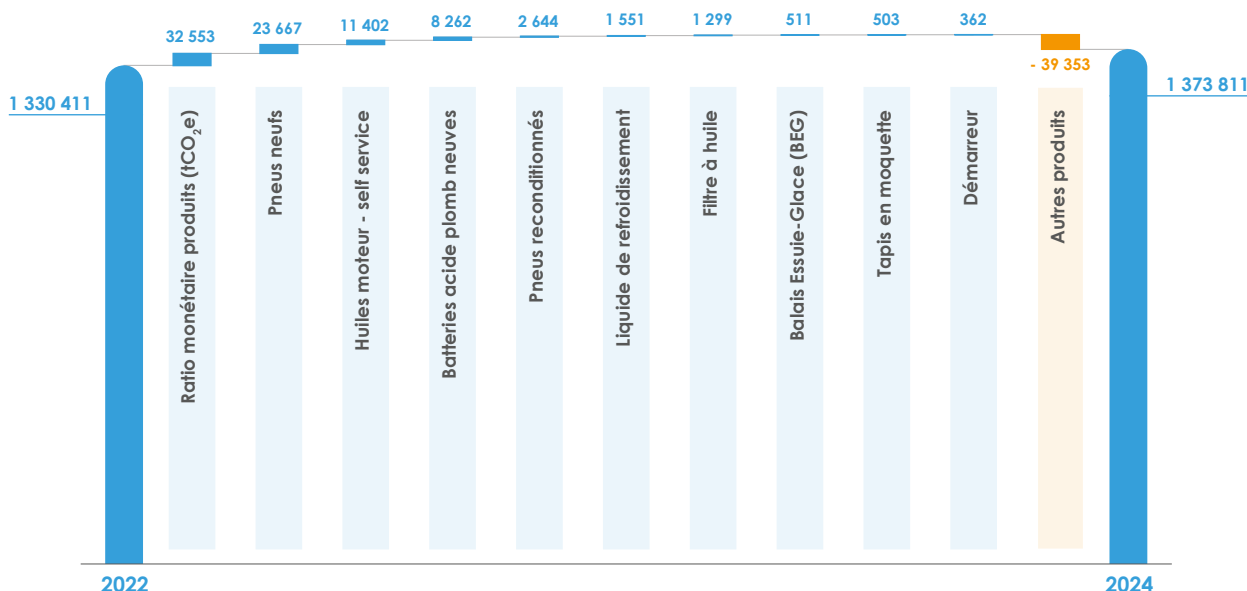
Répartition par poste d'émissions Scope 3



Répartition des émissions produits (hors ratio monétaire)



Évolution émissions produits 2022-2024 en tCO₂eq



L'augmentation marquée des émissions du scope 3, impactant directement le bilan carbone global, s'explique par la croissance du volume d'activité. Cette hausse est particulièrement notable dans certaines catégories de produits et services entre 2023 et 2024, notamment les pneus, les prestations de recharge de gaz de climatisation, les huiles et les batteries qui représentent les principaux postes d'émissions.

Développer une offre plus durable de produits et services

Depuis 2021, Mobivia s'engage dans le développement de projets transversaux visant à transformer son offre de produits et services pour en réduire l'impact environnemental. Cette stratégie inclut notamment l'analyse du cycle de vie (ACV) des produits, offrant une compréhension approfondie de l'impact environnemental de l'offre, ainsi que la mise en place du référentiel chiffre d'affaires à impact (CA+) dont le but est d'enclencher un changement durable des comportements, tant en interne qu'auprès de nos parties prenantes, y compris nos clients.

Une montée en compétences sur les ACV

- En effet, face à l'empreinte carbone significative des produits et aux attentes croissantes de clients, Mobivia a initié une démarche d'analyse du cycle de vie, conjointement aux démarches d'éco-conception et d'éco-sélection. Au cours de l'exercice 2023/24, l'équipe s'est renforcée avec l'arrivée d'un alternant, travaillant aux côtés de la responsable éco-conception de **Norauto Value Chain**. Ensemble, ils ont affiné la méthode de l'ACV en mobilisant divers experts du groupe, assurant ainsi une montée en compétences collective. Ce projet, accompagné par l'agence Maobi et soutenu financièrement par l'ADEME, permet aujourd'hui un suivi carbone encore plus rigoureux et l'inclusion de nouveaux critères environnementaux pour l'identification des leviers de réduction des émissions.

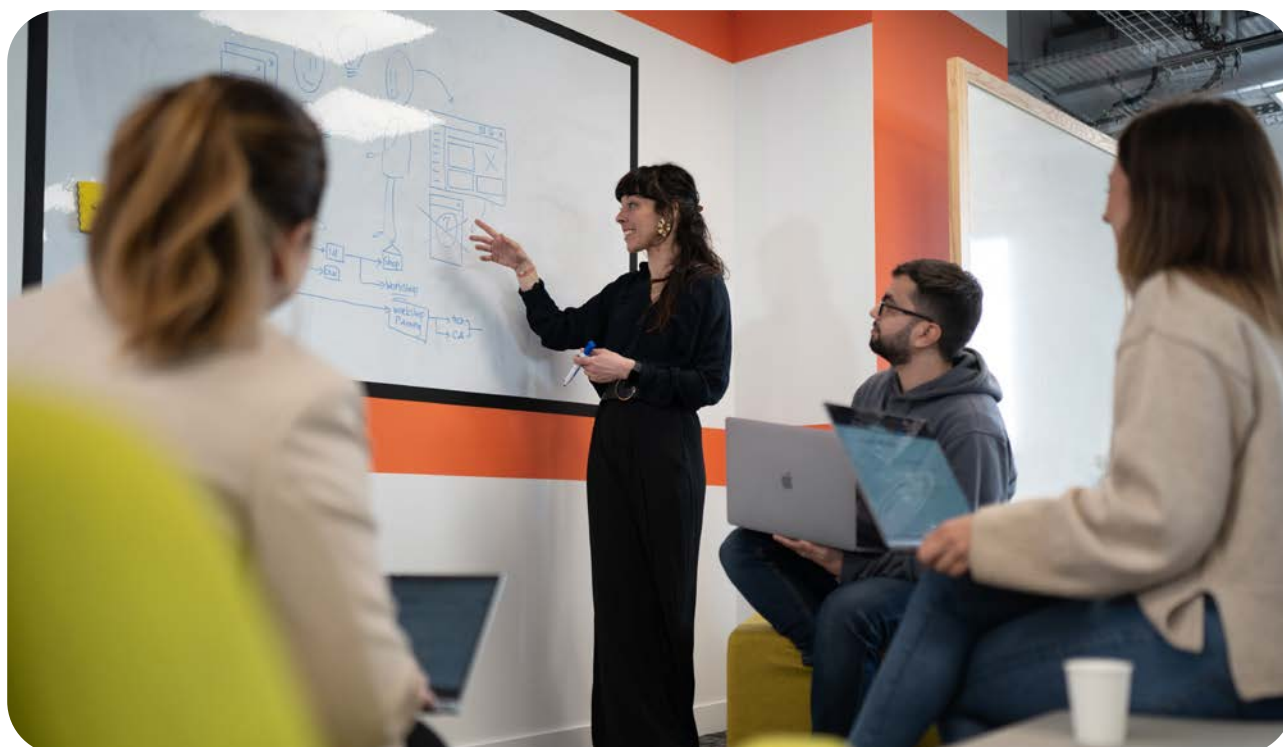
Grâce aux efforts menés par les équipes, Norauto Value Chain a pu réaliser 24 ACV couvrant 6 familles de produits

représentant les produits phares les plus impactants. Ce projet a permis de mobiliser les fournisseurs dans la collecte des données nécessaires à la connaissance des produits. Il a également permis de rendre les équipes internes autonomes sur le choix et la réalisation d'actions d'éco-améliorations de leurs produits. L'objectif des équipes est désormais de mener des ACV sur 30 familles de produits, couvrant ainsi 80 % du chiffre d'affaires produits d'ici 2026.

Un nouveau référentiel CA+ pour accélérer la transformation de l'offre

- En parallèle, l'exercice a également été marqué par la refonte du référentiel du CA+, construit en 2021 avec Néo-Eco et Espère, pour analyser la contribution des produits et services aux 5 ODD prioritaires de Mobivia. Cette évolution a été opérée dans le but de renforcer le pilotage interne du référentiel en permettant aux équipes produits de l'intégrer pleinement dans tous les processus, en identifiant notamment des leviers d'éco-actions et d'éco-sélections.

Pour y parvenir, un référentiel méthodologique plus robuste, clair et transparent a été mis en place avec pour objectif de lancer un éco-score interne dès l'exercice 2024/25. Les produits et services relevant du CA+ devront atteindre au moins 60 % de la note du référentiel, qui inclut des éléments tels que l'ACV, l'usage de matières recyclées ou réemployées, la durabilité, et des aspects liés à la production locale, l'emballage, la chaîne d'approvisionnement, ou encore la recyclabilité. Ce dispositif a pour effet de mobiliser les équipes autour d'un pilotage plus opérationnel, permettant ainsi de prioriser les produits les plus émissifs en vue de leur transformation.



Accompagner les collaborateurs dans la décarbonation de leur mobilité

Dans le cadre de sa stratégie bas carbone, Mobivia et ses filiales s'engagent aux côtés de leurs collaborateurs pour décarboner leurs déplacements. Cet accompagnement, conçu pour concrétiser les engagements du groupe, vise à concilier transition écologique et préservation du pouvoir d'achat.

Le Pass Mobilité Durable chez Norauto

- Dans le cadre de cette dynamique, **Norauto France** travaille depuis plusieurs années à réduire l'empreinte environnementale liée à la mobilité de ses collaborateurs en les soutenant dans leurs trajets domicile-travail par divers dispositifs, dont le Pass Mobilité Durable. Ce programme, lancé fin 2022, offre un éventail complet d'aides : une subvention pour l'installation de boîtiers bioéthanol, un soutien financier pour les prises de recharge renforcées pour les VE, ainsi qu'une aide à l'achat de vélos à assistance électrique (VAE). Il finance également une partie des abonnements aux transports en commun, les déplacements en covoiturage avec Blablacar Daily, et propose des indemnités kilométriques vélo pour promouvoir la mobilité douce et active.

Formation, aides à l'achat de VAE et au covoiturage

- En complément de ces aides, **Norauto** propose des modules de formation en ligne pour favoriser une mobilité plus durable et sécurisée. Un e-learning sur l'usage du vélo dispense des conseils pratiques et des recommandations de sécurité pour les trajets quotidiens, tandis qu'un module d'éco-conduite aide les collaborateurs utilisant des véhicules thermiques à adopter des pratiques de conduite responsable, réduisant ainsi la consommation de carburant. Ce programme, au cours de l'exercice 2023/24, a bénéficié à 467 collaborateurs, avec des mesures populaires comme les indemnités kilométriques, l'aide à l'achat de VAE et le soutien au covoiturage.

Le programme « Job Bike » chez ATU

- Par ailleurs, d'autres entreprises du groupe ont également mis en place des initiatives de mobilité durable pour leurs collaborateurs. Ainsi, **ATU** a lancé en 2024 le programme *Job Bike*, permettant aux collaborateurs de disposer d'un vélo pour leurs trajets quotidiens, qu'ils soient personnels ou professionnels. Ce dispositif repose sur un contrat de *leasing* signé entre ATU et un prestataire, suivi d'un accord avec le collaborateur, qui bénéficie d'une déduction salariale correspondant au coût de location du vélo pendant la durée de l'utilisation.

À la fin du contrat, le collaborateur a le choix de racheter le vélo à un tarif préférentiel ou de le restituer pour en louer un nouveau. Certaines formules incluent aussi l'assurance et l'entretien du vélo, assurant un accompagnement complet. Au cours de l'exercice, 400 collaborateurs d'ATU ont choisi ce dispositif.

Décarboner la logistique et le transport de marchandises



- Cette année, **Norauto Value Chain** a poursuivi son engagement dans le programme FRET 21 de l'ADEME, marquant ainsi la troisième et dernière année de son plan de réduction de 6 % de l'empreinte carbone liée au transport, soit une cible de réduction de 900 tonnes de CO₂. Le bilan de cette année décisive révèle une réduction de 1 512 tonnes de CO₂, soit 167 % de l'objectif réalisé grâce à la mise en œuvre de plusieurs actions ciblées : optimisation des chargements, réduction des distances parcourues, recours à des modes de transport ou carburants alternatifs, et déploiement d'une politique d'achats responsables.

Parmi les actions notables mises en œuvre au cours de l'exercice figure l'utilisation de biocarburants pour le transport entre l'entrepôt de Vercelli et les magasins **Norauto et Carter-Cash en Italie**. Ce choix de carburant permet de réduire jusqu'à 80 % des émissions de CO₂ sur ces trajets, contribuant ainsi à diminuer l'empreinte carbone des opérations logistiques du groupe.

- **Le programme FRET 21** a été conçu pour permettre aux entreprises de réduire l'impact de leurs transports de manière structurée et efficace, en intégrant pleinement cette démarche dans leur stratégie de développement durable. Mobivia, qui a adhéré volontairement à FRET 21, a ainsi bénéficié d'un accompagnement sur mesure dispensé par des experts en transport et d'outils de calcul et de reporting spécialisés pour un suivi précis et rigoureux des avancées. Ce programme, arrivé à son terme le 30 septembre 2024, a permis de progresser dans la décarbonation du transport aval BtoB et BtoC depuis les entrepôts du groupe situés en Allemagne, en Italie, en France et en Espagne vers l'ensemble de ses clients européens.

2.1.6 Renforcer notre impact positif grâce aux émissions évitées

Mobivia et ses entreprises contribuent à la décarbonation en s'appuyant notamment sur le levier des émissions évitées, développé et valorisé en interne à partir de la méthodologie NZI conçue par le cabinet Carbone 4.

Les résultats de l'exercice 2023/2024 font apparaître globalement un bilan d'émissions évitées en recul sur

l'ensemble du périmètre Mobivia, en raison de facteurs conjoncturels, parmi lesquels des baisses de marché sur certaines sources clés d'évitement telles que l'installation de boîtiers bioéthanol et facteurs stratégiques comme le désengagement des nos entreprises du marché des solutions de mobilité douce (VAE, trottinettes).

Émissions évitées en valeur absolue :

54 448 tCO₂e

(VS 62 879 EN 2023)

↓ -13,4 %

(VS 98 016 ANNÉE DE RÉFÉRENCE)

↓ -44,5 %

Ratio Pilier B (émissions évitées) / Pilier A (émissions scope 1, 2, 3) :

3,6 %

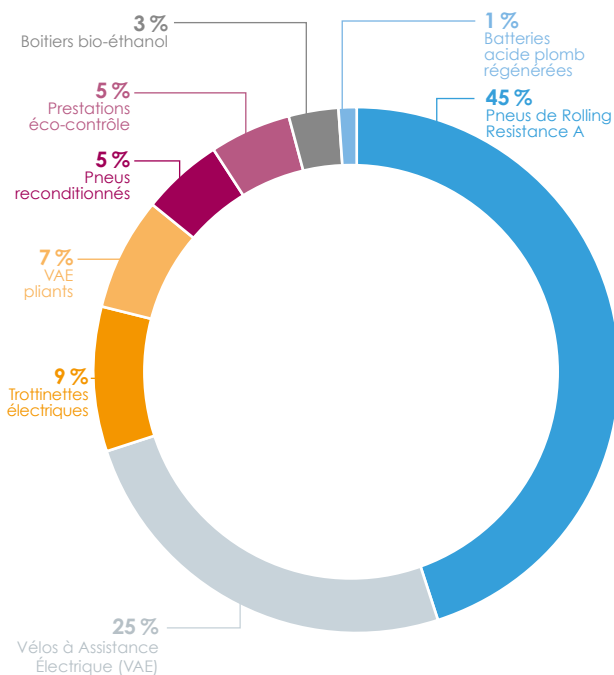
(VS 4,3% EN 2023)

↓ -0,7 PT

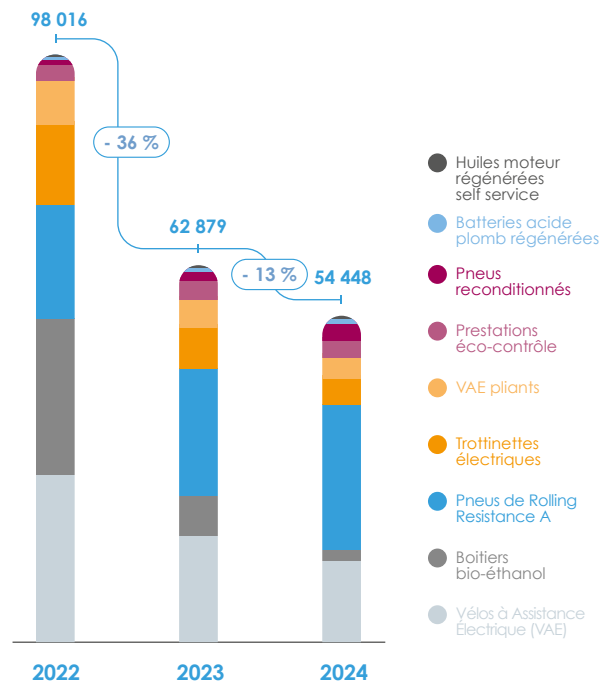
(VS 6,5 % ANNÉE DE RÉFÉRENCE)

↓ -2,9 PTS

Répartition pilier B



Évolution pilier B Mobivia



Proposer une offre permettant aux clients de limiter l'impact carbone de leur Mobilité

Malgré des résultats en baisse, les émissions évitées demeurent un levier essentiel pour le groupe, qui poursuit activement son engagement pour proposer à ses clients des solutions plus responsables permettant de réduire l'impact de leur consommation et de leur mobilité sur le climat. Pour maximiser cet impact, Mobivia développe ainsi plusieurs solutions décarbonantes, notamment :

- **l'économie circulaire** qui permet de générer des émissions de CO₂ évitées en limitant la quantité de nouvelles ressources nécessaires et en prolongeant la durée de vie des produits, réduisant ainsi l'empreinte carbone liée à la fabrication et à la gestion des déchets. Ainsi, plusieurs entreprises du groupe proposent depuis plusieurs années une offre de produits qui s'inscrit dans cette démarche. On y retrouve notamment les pièces d'occasion, les batteries régénérées ou encore le pneu remanufacturé. En augmentant chaque année le volume des produits issus de l'économie circulaire dans son offre, Mobivia a fait de cette démarche le levier principal de sa stratégie Soutenabilité & Impact ;
- **le pneu à faible résistance au roulement (pneu RRA)** qui représente un levier important dans les efforts de réduction des émissions de nos clients. Bien que cette catégorie ne représente actuellement qu'environ 5 % du marché global, sa croissance est prometteuse. Ces pneus, classés rolling resistance A, permettent de réduire entre 15 et 20 litres la consommation de carburant sur l'ensemble du cycle de vie du pneu par rapport aux pneus moyens vendus, classés rolling resistance C (RRC), en diminuant l'énergie nécessaire au roulement du véhicule. Mobivia envisage également une campagne de sensibilisation pour informer les clients des avantages environnementaux de ces pneus en soulignant leur capacité à réduire leur empreinte carbone, tout en faisant un choix plus économique sur le long terme ;
- **l'installation de boîtiers bioéthanol** permet aux véhicules d'utiliser ce carburant moins polluant, générant ainsi des émissions évitées tout au long de la durée de vie restante du véhicule. Selon Carbone 4, le Superéthanol-E85 permet de réduire de plus de 25% les émissions de gaz à effet de serre par rapport aux carburants fossiles, renforçant ainsi son intérêt environnemental. Cependant, la réduction des aides financières à l'installation et la baisse du prix de l'essence ont pénalisé lourdement le développement de cette solution en 2024, pourtant en plein essor depuis 2 ans. Mobivia continue néanmoins de proposer cette prestation dans plusieurs de ses centres automobiles ;
- **le report modal vers les mobilités douces** contribue de façon efficace aux émissions évitées en favorisant l'utilisation de moyens de transport moins impactants, tels que le vélo. Les mobilités douces réduisent directement les émissions de gaz à effet de serre ainsi que les polluants atmosphériques constituant l'un des moyens de transport

les plus respectueux de la planète. Depuis plusieurs années, certaines enseignes du groupe ont développé des offres et services spécifiquement axés sur la mobilité douce, afin d'en encourager l'adoption. Cependant, la politique actuelle de recentrage stratégique de l'entreprise a conduit à réduire l'ampleur de cette offre qui reste toutefois disponible dans certains de nos points de vente ;

- **les prestations d'éco-entretien**, proposées depuis plusieurs années, prolongent la durée de vie des véhicules en rétablissant les performances environnementales d'origine de ces derniers, optimisant ainsi la consommation de carburant et réduisant les émissions polluantes. Ces interventions consistent à analyser les niveaux d'émissions polluantes du véhicule et à traiter l'encrassement par des techniques telles que l'injection de produits spécialisés pour éliminer les résidus de calamine issus de la combustion. En optimisant ainsi l'efficacité énergétique des véhicules, ces prestations réduisent sensiblement la consommation de carburant. Selon l'Institut français des sciences et technologies des transports, de l'aménagement et des réseaux (IFSTTAR), des études en cycle de conduite standardisé montrent que l'éco-entretien peut diminuer la consommation de carburant de 4 à 8 %.



2.2 Pollution

Agir pour diminuer la pollution liée à la mobilité et à nos activités

Mobivia s'engage à limiter les sources de pollution liées à ses activités, en adoptant des pratiques respectueuses de l'environnement et en se conformant aux réglementations locales en vigueur. Cet engagement se concrétise par des actions ciblées visant à minimiser son empreinte écologique, avec un accent particulier sur la réduction de la pollution atmosphérique liée à la mobilité et au transport.

NOS RISQUES ET ENJEUX

Par sa présence sur de nombreux territoires et ses activités de service liées à l'entretien, l'équipement et la réparation automobile, Mobivia est exposé à des risques de pollution locaux, tels que la pollution des sols, de l'eau, de l'air, ainsi que les nuisances sonores. Par ailleurs, la mobilité de nos clients, en particulier ceux utilisant des véhicules thermiques, génère des pollutions notables, notamment par l'émission de polluants atmosphériques et de dioxyde de carbone lors de leurs trajets. Précurseur en matière d'engagement environnemental depuis 1995, Mobivia a toujours eu à cœur d'anticiper et précéder la mise en place des réglementations en matière environnementale, avec pour objectif de devenir un écosystème d'entreprises à impact positif pour l'homme et la planète. Cette ambition se traduit par une volonté d'exemplarité en matière de prévention des pollutions, avec des efforts continus pour limiter les risques d'impacts négatifs liés à ses activités par le management environnemental de ses centres.

Dans cette démarche, Mobivia reconnaît l'urgence d'agir en faveur de solutions de mobilité plus propres et décarbonées. En accompagnant ses clients vers des pratiques de mobilité plus responsables, Mobivia s'engage activement à réduire les impacts environnementaux et à promouvoir une mobilité plus durable.

POLITIQUE ET ENGAGEMENT

Notre engagement pour la lutte contre toute forme de pollution se concrétise par l'action coordonnée de nos équipes dans divers domaines. En atelier, les collaborateurs mettent leur savoir-faire au service de réduction des émissions polluantes des véhicules de nos clients grâce à des interventions ciblées. Parallèlement, des équipes dédiées travaillent à la recherche de nouvelles solutions de dépollution, explorant des procédés innovants pour diminuer l'impact environnemental de nos services et produits.

De plus, nos enseignes s'engagent activement dans le développement et la consolidation de systèmes de management environnemental, intégrant des processus de prévention et de gestion des risques de pollution. Ce cadre rigoureux permet de renforcer notre vigilance et notre capacité d'intervention face aux incidents potentiels, contribuant à une démarche proactive de protection de l'environnement.

À l'échelle du groupe, nous nous préparons également à l'essor de la mobilité électrique. En anticipant les besoins et en renforçant notre offre, nous souhaitons participer concrètement à la décarbonation du parc automobile en facilitant l'accès aux véhicules électriques. Cette transformation ne peut réussir sans une mobilisation d'ensemble. Nous nous engageons donc à accompagner nos clients, particuliers et professionnels, dans cette transition en leur fournissant un support technique, en les guidant dans des choix d'offre adaptée, et en les sensibilisant aux avantages environnementaux des mobilités décarbonées.

RESSOURCES

- Équipes Norauto Value Chain
- Équipes développement durable
- Équipes travaux
- Équipes CarStudio



Part de centres ayant un système de management environnemental :

78,5%

(VS 78,9% EN 2023)

↓ -0,4 PT

OBJECTIF 2025 :

80%

L'adhésion des centres au système de management environnemental reste solide, avec un taux stable, proche de celui de l'année. L'intégration de nouveaux centres en Espagne et en France a légèrement impacté ce taux. Ces systèmes de management environnemental suivent principalement des normes reconnues telles que l'ISO 14001 et l'ISO 50001, selon les spécificités des pays. Un accompagnement des nouveaux centres permettra de maintenir cette dynamique et d'accélérer l'adoption de ces systèmes dans les mois à venir.

Part de transport inland en report modal :

67,6%

(VS 67,6% EN 2023)



Coûts liés aux incidents de pollution (k€) :

50

(VS 40 EN 2023)

↑ +25%

Le taux de report modal sur le transport inland (fret entre le port d'importation en Europe et l'entrepôt) se maintient à un niveau élevé malgré une baisse liée aux dérèglements qu'a subis la chaîne logistique. La crise géopolitique en Mer Rouge a désorganisé et engorgé les ports européens, rendant difficile la planification nécessaire au transport ferroviaire et par barge. Ces événements ne découragent pas notre volonté de recourir au report modal comme levier de réduction de l'impact de notre fret. Cet indicateur devrait donc repartir à la hausse en 2024-25.



Assurer la conformité et une gestion environnementale rigoureuse dans les centres

Mobivia et ses réseaux de magasins et centres automobiles accordent une attention permanente à leur impact environnemental, en particulier concernant les pollutions potentielles liées à leurs activités. En effet, si les interventions réalisées sur les véhicules ne sont pas effectuées selon les processus établis, celles-ci peuvent générer des pollutions affectant principalement les eaux ou encore la qualité de l'air et des sols. C'est pourquoi, depuis le début des années 2000, de nombreuses mesures ont été mises en place pour prévenir ces risques et réduire ces externalités, associées notamment au développement de programmes de management environnemental.

Les centres automobiles du groupe appliquent ainsi des protocoles de management environnemental pour encadrer les interventions et optimiser la gestion des déchets, minimisant ainsi leur impact sur l'environnement. Les risques de pollution proviennent principalement des liquides et déchets dangereux, notamment les huiles, liquides de refroidissement, liquides de frein et certains lave-glaces, susceptibles de contaminer les eaux en cas de déversement accidentel. Pour prévenir ces risques, **Norauto France** sensibilise ses collaborateurs à ces enjeux et leur met à disposition des guides pratiques ainsi que des kits de dépollution disponibles dans chaque centre aux endroits stratégiques, notamment dans les ateliers et les réserves afin de faire face à tout incident de déversement lors d'une livraison de marchandise. Chaque centre est par ailleurs équipé de plaques d'obturation pour contenir rapidement les éventuels déversements accidentels sur les parkings, empêchant ainsi toute infiltration dans les réseaux de canalisations.

Des mesures préventives intégrées à tous les process

- Cette approche est renforcée par des mesures préventives intégrées aux processus de gestion des déchets et d'interventions sur les véhicules. Les ateliers sont équipés de systèmes de captation des émissions de composés volatils nécessaires pour certaines interventions, conformément aux normes en vigueur. La gestion des déchets, qu'ils soient dangereux ou non, est également encadrée par des protocoles et fait l'objet de sensibilisations auprès des collaborateurs. Ce système de management environnemental global vise à garantir le respect des réglementations tout en garantissant une démarche préventive proactive et une capacité de réponse rapide en cas d'incident.



Un programme de R&D pour dépolluer les eaux de lavage des ateliers

- Pour aller plus loin dans cette démarche, certaines enseignes investissent également dans des technologies et des produits à plus faible impact pour l'environnement. Par exemple, Norauto France investit dans la recherche et le développement de solutions pour dépolluer les eaux contenant des résidus d'hydrocarbures.

Une certification Iso 14001 depuis 2002

- Enfin depuis 2002, Norauto France est engagée dans la démarche ISO 14001, une norme internationale qui définit des critères exigeants pour un système de management environnemental. Cette certification aide les entreprises à mieux gérer leurs responsabilités en matière de pollution et d'impact environnemental. En 2014, **Norauto Espagne** a rejoint cette démarche, affirmant ainsi son engagement à limiter les effets de ses activités sur l'environnement. La certification ISO 14001 oblige chaque centre à identifier, contrôler et réduire les sources de pollution à travers des processus clairement définis, assurant ainsi un fonctionnement plus durable et respectueux de l'environnement.

Proposer des solutions anti-pollutions à nos clients

Aux côtés des usagers depuis plus de 50 ans, Mobivia accompagne chaque automobiliste dans sa mobilité en proposant des solutions qui se veulent à la fois pratiques, innovantes et durables.

Aujourd'hui, nos centres proposent des prestations qui permettent de dépolluer les véhicules, contribuant à la réduction de la sur-consommation de carburant et des émissions polluantes générées par les véhicules en partant du constat qu'un véhicule bien entretenu est moins polluant.

Fort de son engagement sur le sujet, Mobivia s'est engagé en 2013 en faveur du déploiement du service éco-entretien au sein de la filière automobile et a contribué à la création de l'association Éco-entretien en 2017. Cette association, aujourd'hui hébergée chez Mobilians, fédération professionnelle des services liés à l'automobile et à la mobilité en France, a pour vocation de promouvoir et développer la prestation éco-entretien auprès des professionnels de l'automobile.



Révision Eco-contrôle et Pack Eco-traitement chez Norauto

- En France, **Norauto** s'est distinguée dès 2013 en offrant des services de dépollution bien avant que ceux-ci ne soient intégrés au contrôle technique. Cette initiative inclut l'analyse des cinq gaz d'échappement et des traitements préventifs pour réduire les émissions. En 2018, l'enseigne enrichit son offre avec la révision Éco-Contrôle, intégrant un bilan de santé moteur pour répondre aux enjeux croissants de pollution atmosphérique avant de lancer le Pack Éco-Traitement, une solution complète visant à ramener les émissions des véhicules à un niveau proche de leur état d'origine, avec une garantie de conformité aux normes de pollution du contrôle technique, accompagnée d'un remboursement en cas de non-respect. Enfin, en 2023, Norauto a introduit dans plusieurs centres un service de décalaminage moteur, une solution abordable et facile à appréhender en termes de coût/bénéfice pour les clients.

Le décalaminage hydrogène chez Midas et ATU

- D'autres enseignes, telles que **Midas et ATU**, se sont également tournées vers des techniques de dépollution, comme le décalaminage à l'hydrogène. En effet, Midas propose le traitement éco-préventif par décalaminage à l'hydrogène pour nettoyer les moteurs. Injecté directement, l'hydrogène réagit avec la calamine, la transformant en vapeur d'eau et en CO₂, évacués ensuite par le système. Ce nettoyage permet ainsi à l'automobiliste de s'assurer d'une combustion plus propre de son véhicule, puisque l'intervention permet de réduire les émissions de gaz polluants, tels que le CO₂, les oxydes d'azote et d'autres particules fines.

Enfin, depuis 2023, ATU propose la solution de carbon cleaning, un procédé qui utilise également l'hydrogène pour nettoyer en profondeur les moteurs. Cette prestation a rapidement rencontré un grand succès, entraînant un déploiement plus large : initialement disponible dans 5 centres pilotes, ce service est aujourd'hui proposé dans une centaine de centres de l'enseigne.

En adoptant ces solutions, le groupe agit directement sur le niveau d'encrassement des moteurs, réduisant ainsi les niveaux de pollution émis. Désormais, ces services de dépollution sont disponibles dans tous les pays européens où sont implantés Norauto, Midas et ATU, permettant à ces enseignes de mettre leur expertise au service d'un parc automobile moins émissif.



Soutenir le mouvement d'électrification pour un parc moins émissif

Le véhicule électrique se positionne comme une solution majeure pour réduire la pollution atmosphérique et diminuer l'empreinte carbone du secteur automobile, soutenant ainsi les objectifs mondiaux de neutralité carbone d'ici 2050. Comparativement aux véhicules thermiques, les véhicules électriques émettent jusqu'à 70 % de CO₂ en moins sur l'ensemble de leur cycle de vie. Ils n'émettent pas non plus de polluants atmosphériques issus de la combustion, tels que les oxydes d'azote (NO_x) et les particules fines, qui sont des facteurs majeurs de problèmes de santé publique. De plus, en réduisant significativement les nuisances sonores, ils contribuent à améliorer la qualité de vie notamment en zones urbaines.

Par ailleurs, l'adoption des nouvelles réglementations européennes, qui incluent l'interdiction des ventes de véhicules thermiques neufs à l'horizon 2035 ou encore le déploiement de ZFE, accompagne ce changement de cap. En conséquence, les habitudes de mobilité des automobilistes évoluent rapidement, et le véhicule 100 % électrique (BEV) est destiné à devenir la norme en Europe. Bien qu'il ne puisse résoudre à lui seul tous les défis environnementaux, il apporte une contribution significative à la réduction de l'impact environnemental de la mobilité.

Des offres dédiées aux véhicules électriques

- Dans cette perspective, Mobivia se positionne comme un acteur majeur de la transition vers l'électromobilité, prêt à accompagner les automobilistes dans ce changement de pratiques et de repères. Fortes de leur expertise et de leurs savoir-faire reconnus, les enseignes de Mobivia apportent des réponses adaptées aux préoccupations des conducteurs en leur proposant des conseils personnalisés, des produits et services adaptés, le tout à un prix juste. Pour répondre aux besoins spécifiques des utilisateurs de véhicules électriques, nos équipes développent notamment des produits en marque propre, tels que des câbles et des chargeurs. L'exercice 2023/24 a marqué un tournant avec le lancement de la première borne de recharge **Norauto**, conçue pour être simple à installer et à utiliser, incluant un système de délestage et accompagnée d'une garantie de 3 ans ainsi que d'un service après-vente spécialisé.

Des techniciens formés pour des interventions de plus en plus complexes

- Pour soutenir l'évolution de notre offre en centres, nos forces de vente ont été formées aux spécificités des véhicules électriques, tandis que les équipes d'atelier assurent désormais des prestations techniques de plus en plus complexes en lien avec l'électronique, la connectivité, et l'électrification du parc automobile. Sur le segment B2B, nos équipes accompagnent les entreprises dans la gestion



de leurs flottes électriques et hybrides rechargeables, en leur proposant des solutions complètes et personnalisées, notamment des bornes de recharge adaptées à leurs sites. Nos services incluent une ligne d'assistance technique accessible 7 jours sur 7, pour garantir un soutien continu, et les professionnels mobiles peuvent accéder à nos services dans toute l'Europe, où Mobivia est implanté.

Concevoir aujourd'hui les prestations de demain

- Dans cette dynamique, **CarStudio**, l'accélérateur autotech de Mobivia, joue un rôle clé en soutenant l'innovation et le développement de solutions adaptées aux nouveaux besoins de l'électromobilité. Les équipes de CarStudio se concentrent sur la recherche et le développement pour concevoir des outils et des services permettant d'intervenir en toute sécurité sur les composants haute tension et les batteries des véhicules électriques. En parallèle, nos équipes d'affaires publiques travaillent activement sur les questions de normalisation et de réglementation afin de promouvoir la réparabilité de ces véhicules, qui deviennent de plus en plus techniques.

Grâce à cette approche intégrée, Mobivia facilite l'adoption de la mobilité électrique en fournissant aux conducteurs des solutions d'entretien, des conseils spécialisés, et des produits fiables. Nous œuvrons ainsi pour une transition vers une mobilité durable, en rendant l'électromobilité plus accessible et en soutenant nos clients dans des pratiques de conduite plus respectueuses de l'environnement.

2.3 Économie circulaire

2.3.1 Promouvoir l'économie circulaire dans l'ensemble de notre chaîne de valeur

L'économie circulaire est au cœur de la stratégie de durabilité et d'impact de Mobivia, c'est un levier clé pour atteindre les objectifs environnementaux fixés. Ainsi, l'ensemble des BUs œuvrent collectivement pour promouvoir l'économie circulaire à chaque étape de la chaîne de valeur. Pour ce faire, chacune déploie des actions visant à appliquer les principes de la démarche 4R : réduire, réutiliser, réparer, et recycler. L'ensemble de ces initiatives a pour objectif principal de permettre aux clients de s'engager activement dans la transition écologique, en leur offrant des solutions de consommation plus responsable et accessibles grâce à une offre de produits et services circulaire.

RISQUES ET ENJEUX

Les tensions croissantes sur le marché des matières premières, couplées à la raréfaction des ressources, risquent d'affecter de plus en plus notre capacité à approvisionner, produire et offrir à nos clients des produits à des prix abordables. La filière automobile est particulièrement impactée par ces pressions, qui touchent l'ensemble de la chaîne de valeur. En parallèle, les défis climatiques entraînent une montée progressive des taxes carbone, susceptibles d'augmenter significativement le prix des produits neufs mis sur le marché.

Dans ce contexte, les obligations réglementaires se multiplient et deviennent plus strictes en matière de recyclage et de réparabilité, tandis que les filières soumises à la Responsabilité Élargie des Producteurs (REP) se développent, appuyées par la volonté des pouvoirs publics d'accélérer la transition vers des modèles plus circulaires. En France, la loi AGECL illustre cette dynamique en instaurant des filières REP pour les huiles depuis 2022 et pour les pneumatiques depuis 2024.

Face à ces enjeux – raréfaction des ressources, pressions sur le pouvoir d'achat des ménages, et urgence climatique – Mobivia et ses entreprises ont la responsabilité d'accélérer la transformation de leurs modèles économiques.

POLITIQUE ET ENGAGEMENT

Depuis près de 30 ans, indépendamment de toute réglementation, Mobivia travaille à la mise en place de filières de recyclage pour chacun des produits usagés issus de ses activités de service ou distribution. Aujourd'hui, Mobivia gère 24 filières opérationnelles de collectes, traitement et valorisation de ses déchets ainsi qu'un éco-organisme dédié à la valorisation des pneus usagés. Dans un contexte de raréfaction des ressources, les déchets issus de nos activités deviennent potentiellement des ressources contribuant à la production de nouveaux produits. C'est dans cette optique que Mobivia intensifie son engagement en faveur de l'économie circulaire, avec une approche intégrée et ambitieuse qui repose sur l'éco-conception, la collaboration avec les industriels, la réparation et l'optimisation de l'usage, ainsi que la valorisation des produits en fin de vie issus de ses opérations. Le groupe investit ainsi dans des solutions d'avenir en adoptant des modèles plus circulaires et moins carbonés, soutenus par la démarche 4R : réduire, réutiliser, réparer et recycler.



RESSOURCES

- Les équipes développement durable de chaque *business unit*, de Norauto Value Chain, d'iWip, de Black-Star et de Tyval, ainsi que la communauté Soutenabilité et Impact.
- Estato

Part de chiffre d'affaires reconditionné :

1,0%

(VS 0,6 % EN 2023)

↑ +0,4 PT

OBJECTIF 2025 :

1,6%

L'économie circulaire reste un axe prioritaire de transformation de notre modèle d'affaires. En 2023-2024, nous avons multiplié par 1,8 le chiffre d'affaires reconditionné de l'exercice précédent, atteignant près de 14 millions d'euros, dont plus de 90% proviennent des pneus vendus sous les marques LEONARD et Black-Star. Bien que le taux de CA reconditionné reste modeste en comparaison de l'offre globale des trois familles concernées, c'est un résultat encourageant qui confirme l'appétence des clients pour ce type de produits. Les difficultés de qualification du gisement de pneus usagés traversées par BlackStar ont pénalisé l'atteinte de l'objectif de doublement du CA mais sont en passe d'être réglées. Un potentiel existe également sur les batteries et huiles régénérées, encore peu exploité dans nos entreprises, bien que déjà démontré chez Carter-Cash par exemple.

Quantité totale de déchets produits
(en tonnes) :

126 002

(VS 119 042 EN 2023)

↑ +5,8%

Quantité de déchets non dangereux
en préparation en vue du réemploi (en tonnes) :

11 273

(VS 12 764 EN 2023)

↓ -11,7%

Quantité de déchets des filières dangereuses
(en tonnes) :

34 453

(VS 30 013 EN 2023)

↑ +14,8%

Quantité de déchets dangereux en recyclage
(en tonnes) :

28 332

(NC EN 2023)

Quantité de déchets des filières non
dangereuses (en tonnes) :

91 549

(VS 89 028 EN 2023)

↑ +2,8%

Quantité de déchets non dangereux
en recyclage (en tonnes) :

49 813

(NC EN 2023)

Quantité de déchets dangereux en préparation
en vue du réemploi (en tonnes) :

568

(VS 319 EN 2023)

↑ +78,1%

Quantité de déchets dangereux en valorisation
énergétique (en tonnes) :

4 180

(NC EN 2023)

Quantité de déchets non dangereux en valorisation énergétique

(en tonnes) :

26 636

(NC EN 2023)

Valorisation matière des déchets collectés

(en tonnes) :

78 146

(VS 71 642 EN 2023)

⬆️ +9,1 %

Quantité totale de déchets non recyclés

(en tonnes) :

231

(VS 23 EN 2023)

⬆️ +208 TONNES

Taux de valorisation énergétique des déchets collectés :**25,5%**

(VS 28,7% EN 2023)

⬆️ -3,2 PTS

Taux de déchets non recyclés

(en tonnes) :

0,2%

VS 0,0% EN 2023

⬆️ +0,2 PT

Valorisation énergétique des déchets collectés

(en tonnes) :

30 696

(VS 34 179 EN 2023)

⬆️ -10,2%

Taux de valorisation matière des déchets collectés :**64,6%**

(VS 60,2% EN 2023)

⬆️ +4,4 PTS

Taux de réemploi des déchets collectés :**9,8%**

(VS 11,1% EN 2023)

⬆️ -1,3 PT

Cette année, nos enseignes ont produit 7 K tonnes de déchets supplémentaires en raison de l'augmentation de notre activité. Bien que le volume de réemploi soit resté stable, son pourcentage a mécaniquement diminué. Une part plus importante des déchets a été dirigée vers le recyclage, réduisant ainsi le volume de déchets destinés à la valorisation énergétique, notamment dans la filière pneumatique.

Dans certaines filières, l'amélioration de la fiabilité des données collectées au niveau européen a influencé les taux de chaque type de traitement.

Réduire l'impact environnemental des produits grâce à l'éco-conception et l'éco-sélection.

Combiner éco-conception et éco-sélection

- Pour renforcer la performance environnementale de ses produits, **Norauto Value Chain** adopte une approche intégrée combinant l'éco-conception de ses marques propres et l'éco-sélection des produits de ses fournisseurs. Au cours de l'exercice 2023/24, la responsable éco-conception et les équipes engagées dans le projet ont travaillé activement à poser des bases solides, acquérant ainsi une connaissance approfondie de leurs produits, pour déployer par la suite des actions concrètes. Cette stratégie vise à réduire l'empreinte environnementale de l'offre tout en s'alignant avec la démarche de Soutenabilité et d'Impact de Mobivia.

Vers une maîtrise de la méthode ACV

- Le principal axe de cette stratégie a été la mesure des impacts environnementaux au travers de la méthode de l'analyse de cycle de vie (ACV). Pour cela les équipes ont acquis et internalisé les compétences clés afin de réaliser ces analyses. Cette montée en compétences et la réalisation en autonomie des ACV ont été rendues possible grâce à la collaboration avec le cabinet Maobi, dans le cadre d'une opération réalisée avec le soutien financier de l'ADEME. La maîtrise de l'ACV permet désormais aux équipes de mieux comprendre les produits et leurs impacts environnementaux, les guidant ainsi dans l'identification des actions les plus efficaces. À l'issue de ces analyses, des fiches de synthèse ont été élaborées, offrant aux équipes un accès clair et pédagogique aux résultats et aux recommandations associées.

Parmi les familles principales travaillées cette année, 3 familles ont pu permettre le lancement de 3 projets d'éco-conception. Les cycles de développement produits sont prévus sur une durée minimum de 18 mois, ce qui mènera à une concrétisation entre 2026 et 2027.

Éco-sélection : privilégier les produits à moindre impact

- En parallèle de l'éco-conception, 5 familles ont été travaillées dans une démarche d'éco-sélection qui s'impose comme le second pilier structurant de cette démarche. Pour cela, les équipes mettent en œuvre des pratiques permettant de choisir les produits des fournisseurs en fonction de leurs critères environnementaux pour proposer des produits à plus faibles impacts notamment dans le cadre des appels d'offres. L'éco-sélection dépend directement du travail sur les ACV réalisées par les équipes de Norauto Value Chain. Cette approche contribue à bâtir une stratégie globale, cohérente et durable pour restructurer l'offre de manière responsable.

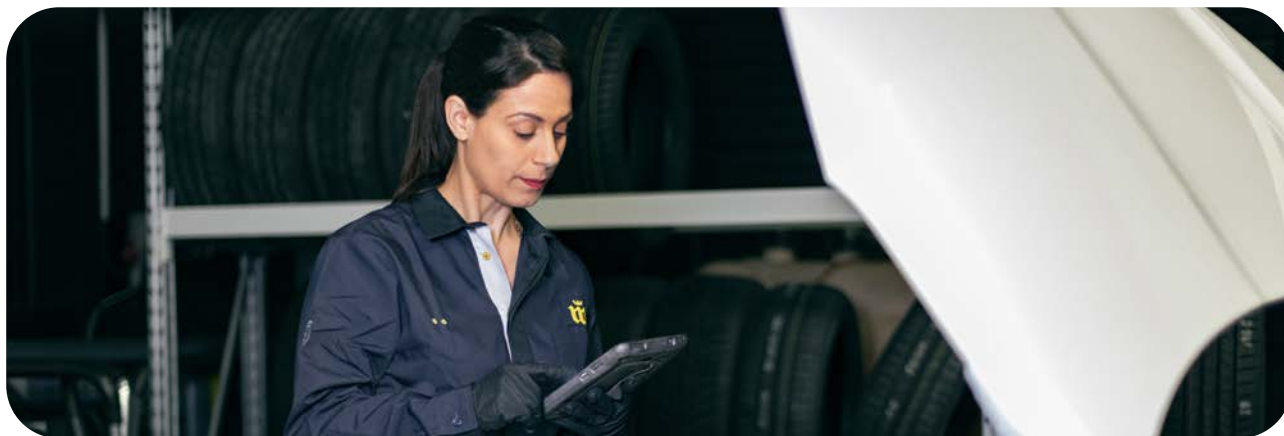
Intégrer systématiquement les impacts environnementaux dans nos décisions

- Le travail accompli jusqu'à présent marque une avancée majeure pour poser les fondations d'une amélioration durable de la performance environnementale des produits. Pour l'exercice 2024/25, l'objectif est d'intégrer systématiquement les impacts environnementaux dans le développement des nouveaux produits.

Formation des équipes et collaboration fournisseurs renforcées

- Parmi les actions pour mener à bien cet objectif, plusieurs axes de travail ont été identifiés comme la sensibilisation et la formation des équipes afin de continuer leur montée en compétences et en autonomie notamment via l'adoption de nouveaux outils comme l'Ecoscore, ou encore le renforcement de la collaboration avec les fournisseurs pour qu'ils participent à la transmission des données, indispensables à la réalisation des ACV. Ces axes sont essentiels pour garantir le déploiement durable de cette démarche et permettre une communication claire et engageante auprès des clients, les incitant à adopter une consommation plus responsable et à contribuer ainsi à la transition écologique.





Réparer et innover face aux nouvelles spécificités du parc automobile en pleine mutation

Depuis plus de 50 ans, la réparation est au cœur de l'activité historique de Mobivia qui s'engage aujourd'hui à la faire évoluer en phase avec les avancées technologiques du secteur automobile.

Avec la croissance des véhicules connectés et électriques, Mobivia adapte ses services pour répondre aux besoins de ce parc en pleine mutation. En investissant dans la recherche et le développement pour renforcer ses compétences et savoir-faire, Mobivia vise à concevoir de nouvelles prestations capables de répondre aux exigences techniques de tous les types de véhicules, y compris ceux de nouvelle génération. Ainsi, chaque enseigne aspire à offrir à ses clients des solutions de réparation et d'entretien à la pointe, adaptées aux évolutions technologiques du secteur automobile.

Réparer au lieu de remplacer

- Dans cette optique, nos enseignes ont établi un partenariat avec **Cotrolia**, leader français de la réparation de composants électroniques automobiles, afin de rendre accessible la réparation de ces pièces qui nécessitent souvent une expertise technique spécialisée. Ce partenariat garantit la réparabilité des composants électroniques dans un contexte où les véhicules connectés intègrent des systèmes de plus en plus sophistiqués qui représentent aujourd'hui entre 30 et 40 % de leur valeur, même pour les modèles thermiques. Le remplacement de ces pièces par des pièces neuves, souvent très coûteuses, est rarement la solution optimale, ni pour l'environnement ni pour le budget des clients. Après une phase pilote réussie dans une centaine de centres **Norauto**, ce service est désormais disponible dans l'ensemble des centres de l'enseigne en France ainsi que chez **Midas**, offrant aux clients une solution de réparation efficace et abordable. Ainsi, lorsqu'un client se présente avec une pièce électronique défectueuse, un électrotechnicien la démonte et l'envoie à Cotrolia, qui assure une réparation rapide en incluant des tests rigoureux et des contrôles de qualité. La pièce est ensuite renvoyée au centre avec une garantie de 24 mois, offrant aux clients une alternative à la fois économique et durable au remplacement systématique des composants. Les équipes développent également des services spécialisés pour la réparation des véhicules électriques, en se concentrant

notamment sur les interventions liées au pack batterie, un élément clé pour la sécurité, la performance et l'autonomie du véhicule. Comme certaines autres pièces électroniques, la batterie des véhicules électriques représente un coût élevé et impacte directement la valeur du véhicule. Pour offrir une alternative plus abordable au remplacement complet, des solutions de réparation sont en cours de test, favorisant ainsi un modèle circulaire accessible aux clients. En effet, CarStudio, équipe en charge de la recherche et développement pour Norauto, travaille activement auprès de nos enseignes de centre automobiles pour que chacun d'entre eux soit en mesure d'effectuer des diagnostics afin d'évaluer l'état de santé de la batterie et, le cas échéant, d'en assurer la réparation. Parallèlement, les équipes renforcent leurs compétences en matière de réparation et de gestion des packs batteries. À titre d'exemple, au cours de l'exercice le centre Norauto d'Agen a remplacé avec succès le pack batterie d'une Toyota Prius de 2006, une première pour le réseau. Cette réussite ouvre la voie à des interventions similaires sur d'autres modèles électriques, renforçant à la fois l'expertise interne et la confiance des clients.

Une expertise renforcée en matière de réparations électroniques et électrique

- Cette montée en compétences et en expertise est rendue possible grâce à l'engagement des experts de **CarStudio**, qui accompagnent le groupe dans chaque étape, depuis la montée en compétences des équipes et l'obtention des habilitations jusqu'à la construction des filières d'approvisionnement nécessaires pour intervenir sur les véhicules électriques de l'ensemble des constructeurs. Par ailleurs, grâce à son **Hubtech**, CarStudio a mis en place une équipe dédiée de *hotliners*, experts en électronique automobile, qui assistent à distance nos collaborateurs en atelier pour les diagnostics, la recherche de pannes, les réparations électroniques et les mises à jour logicielles. Ce dispositif, combiné à la formation de nos électrotechniciens et, bientôt, de nos mécatroniciens, renforce l'expertise multimarque de Mobivia en matière de réparation électronique et électrique et assure ainsi un niveau de qualité constant dans l'ensemble du réseau.

Recycler et valoriser les déchets à travers une collecte efficace des produits usagés issus de l'automobile

Depuis 1995, Mobivia s'engage activement auprès de ses parties prenantes et des pouvoirs publics dans le développement de filières de recyclage pour les produits usagés issus de la réparation automobile, reflétant ainsi une ambition constante en matière de durabilité et de responsabilité environnementale.

IWIP, une business unit dédiée à la valorisation des produits en fin de vie

Depuis la création de ses premières filières de recyclage en 1995, l'engagement de Mobivia s'est considérablement renforcé en 2016 avec l'intégration de la filière **ESTATO** d'ATU, spécialisée dans la production et le recyclage des granulats de caoutchouc et qui gère l'ensemble de ses déchets automobiles en Allemagne. L'année suivante la création d'**iWip**, *Integrate Waste in Product* incarne la volonté de Mobivia et de ses enseignes d'aller encore plus loin dans une gestion optimisée et durable des déchets, grâce à la démarche d'économie circulaire axée sur le recyclage et la valorisation des matériaux, rendue possible par la mise en place d'une collecte efficace dans l'ensemble du réseau. Avec 24 filières de recyclage opérationnelles, iWip est devenu un pilier central de la stratégie de développement durable, visant à transformer les déchets en ressources et à promouvoir une gestion responsable des produits en fin de vie. Cette *business unit* offre aux enseignes et partenaires de Mobivia des solutions concrètes pour réintroduire les matières et/ou pièces usagées dans de nouveaux cycles de production.



TYVAL, un éco-organisme agréé au titre de la REP pneumatiques

- Dans le cadre de la mise en œuvre de la loi AGECE et de son engagement historique en faveur de la collecte et du recyclage des pneus usagés, une avancée significative a été réalisée avec l'agrément officiel de la société **Tyval** en tant qu'éco-organisme pour cette filière le 27 décembre 2023. Cette étape marque une transition importante, signalant la fin du système individuel de Mobivia et ouvrant la voie à une démarche collaborative et inclusive, orientée vers le bien commun.

Réutiliser les ressources locales pour proposer aux clients des pneus multi-vies



La réutilisation, le réemploi, le reconditionnement occupent une place centrale dans notre stratégie d'économie circulaire, constituant même l'un de ses piliers fondamentaux. Les Bus de Mobivia développent ainsi une offre visant à préserver les ressources en favorisant la réutilisation des produits et des matériaux qui les composent. Un exemple emblématique de cette démarche est notre produit phare, le pneumatique, proposé à nos clients pour encourager une consommation plus durable et responsable.

Léonard, le pneu reconditionné produit à Béthune

- Dans cette optique en 2021, **Black-Star**, spécialiste du pneu remanufacturé, s'est associé à Mobivia pour redonner vie à l'ancien site industriel de Bridgestone à Béthune. Cette initiative vise à préserver le savoir-faire français tout en proposant un pneu multi-vies avec une empreinte carbone significativement réduite par rapport aux pneus traditionnels. Le pneu **Léonard**, issu de cette démarche, a été présenté lors du salon *Drive to Zero* en avril 2023, marquant ainsi son entrée sur le marché des enseignes Mobivia.

Conçus pour offrir les mêmes performances que des pneus neufs, les pneus Léonard se distinguent par leur prix abordable et leur durabilité prouvée. Fabriqués en France, ces pneus remanufacturés valorisent 100 % des matériaux des carcasses sélectionnées et génèrent jusqu'à 60 % de réduction des émissions de CO₂ pendant leur production, par rapport à un pneu neuf. À ces avantages environnementaux s'ajoute une qualité, démontrée par des études de performance et une garantie de 4 ans, gage de la fiabilité des pneus Léonard.

Ce produit permet ainsi de réduire les émissions de CO₂ grâce à une production locale et circulaire.

Au cours de l'exercice 2023/24, la production à Béthune a doublé, et la demande pour les pneus Léonard a fortement augmenté, soutenue par un accueil très positif de nos clients, dont ceux de **Norauto France**, qui ont attribué une note de satisfaction de 4,4 sur 5 pour le modèle été. Fort de ce succès, Black-Star a également élargi ses partenariats avec des acteurs externes pour favoriser une concurrence saine et loyale. Cette démarche s'est notamment concrétisée par la création d'un partenariat avec le groupe Renault, élargissant ainsi la présence des pneus Léonard sur le canal constructeur.

Une offre de pneus d'occasion conjuguant pouvoir d'achat et sécurité

- Les enseignes de Mobivia proposent également des pneus d'occasion, une initiative rendue possible grâce au travail de collecte et de tri réalisé. Cette démarche s'inscrit dans une logique de valorisation des ressources en intégrant des pneus usagés à notre offre, dès lors que leurs caractéristiques et leur état le permettent. Ces pneus, sélectionnés pour répondre aux normes de sécurité et de qualité, offrent aux clients une alternative économique et respectueuse de l'environnement. En moyenne, environ 5 % des pneus collectés par Tyval, soit près de 20 000 pneus en 2023/24, peuvent ainsi être réintroduits sur le marché, contribuant à réduire l'impact environnemental tout en répondant aux attentes des consommateurs.

Promouvoir l'économie circulaire à travers une offre accessible et de proximité

Dans le but de rendre l'économie circulaire visible et accessible à leurs clients, des enseignes telles que **Norauto** et **Carter-Cash** développent des concepts de magasins et de centres automobiles axés sur leur démarche de développement durable. L'objectif est de déployer ces initiatives au plus près des clients et des collaborateurs du réseau, afin de renforcer leur ancrage local et de rendre la transition écologique plus concrète et tangible pour chacun. Cette approche garantit une démarche intégrée, perçue et accessible à toutes et tous.

Un centre pilote chez Carter-Cash

- C'est dans cette perspective que Carter-Cash a lancé en 2022 un concept pilote dans son magasin de Lambres-lez-Douai dans les Hauts-de-France. Avec ce projet, l'enseigne a souhaité proposer des solutions permettant à ses clients de maintenir leur mobilité dans de bonnes conditions, même en période d'inflation grâce à une offre plus circulaire. Carter-Cash y propose des produits et services qui se veulent bénéfiques pour les véhicules et pour le budget des clients, cela grâce à cette offre à plus faible impact.

Location, vrac, occasion, des solutions plus économiques et plus écologiques

- Dès son ouverture, le magasin de Lambres-lez-Douai a donc mis en place une offre basée sur l'économie circulaire. Les clients peuvent y louer des outils, acheter des produits en vrac tels que des huiles, liquides de nettoyage et autres fluides moteurs, ainsi que des articles d'occasion et des huiles régénérées. En parallèle, un point de collecte de déchets automobiles a été instauré pour promouvoir un circuit circulaire aussi efficace que possible. Dans un souci de cohérence, Carter-Cash a également choisi de retirer

de ses rayons certains produits jugés non essentiels, en concentrant l'offre sur les articles réellement nécessaires, utiles et durables.

Un service de nettoyage des filtres à particules

- En 2023/24, le magasin de Lambres-lez-Douai a continué à enrichir son offre circulaire. En janvier 2024, il est devenu le premier point de vente du réseau de Carter-Cash à proposer un service de nettoyage de filtres à particules. Pour accompagner ce lancement, les équipes ont été formées afin de garantir un service de qualité et d'orienter efficacement les clients. Depuis, plusieurs garages partenaires y déposent régulièrement leurs filtres pour entretien. À l'image de l'offre d'huile en vrac, désormais disponible dans 10 magasins, ce service est en phase pilote, avec l'objectif d'un déploiement progressif dans le réseau.

Une offre élargie de pièces d'occasion

- Enfin en juin, le magasin a franchi une nouvelle étape en élargissant son offre de pièces d'occasion. Il propose désormais de racheter directement aux clients certains équipements dont ils n'ont plus l'usage, tels que des pneus, des outils manuels (non électriques) et des chaînes neige neuves encore emballées. Ce rachat se fait dans le respect de critères de qualité, garantissant la fiabilité des produits proposés. Cette initiative valorise les ressources locales tout en offrant aux clients une solution pour qu'ils financent une partie de leurs achats automobiles. De plus, l'équipe dispose désormais de la plateforme Valused, qui permet de proposer une gamme élargie de pièces de réemploi en complément de celles déjà disponibles en magasin. Cela permet de répondre encore mieux aux attentes des clients proposant la pièce la mieux adaptée à leurs besoins.



Des programmes de sensibilisation et formation aux enjeux environnementaux



DES FRESQUES POUR ENGAGER NOS COLLABORATEURS

Tout au long de l'année, les entreprises de Mobivia proposent des ateliers de sensibilisation aux enjeux environnementaux. Parmi les activités plébiscitées figurent les fresques, qui, en plus de leur aspect pédagogique, favorisent des moments de partage et de teambuilding entre les équipes. Parmi les fresques proposées, on trouve la fresque du climat, des frontières planétaires, de la biodiversité, de la mobilité et du numérique. Par ailleurs, cinq nouvelles collaboratrices ont été formées à l'animation de la fresque du climat.

UNE COMMUNICATION RÉGULIÈRE AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Au cours de l'exercice 2023/24, MCS a déployé une nouvelle communication interne visant à sensibiliser ses collaborateurs et collaboratrices aux actions menées au sein des entreprises. Plusieurs formats innovants ont été créés, notamment : une série de vidéos pédagogiques sur le carbone, destinée à familiariser le personnel avec la stratégie bas carbone du groupe ; les RDV de l'Impact, des conférences réunissant des experts autour de sujets clé ; les Rencontres de l'Impact, abordant les questions environnementales sous un angle personnel ; et enfin, les Actus DD, des vidéos trimestrielles mettant en lumière les initiatives développées au sein des entreprises du groupe.

4

vidéos sur le carbone

+50

articles dans notre newsletter

UNE DYNAMIQUE AUTOUR DU MOIS DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Les entreprises de Mobivia se mobilisent dans le cadre du mois du développement durable, un rendez-vous annuel consacré à la sensibilisation et à l'action en faveur de l'environnement. Durant ce mois, de nombreuses activités sont proposées visant à engager aussi bien les réseaux opérationnels que les services supports. Parmi les initiatives phares figure le World Cleanup Day, une journée mondiale où les équipes participent à des actions de nettoyage en extérieur. De plus, Mobivia et certaines de ses entreprises ont pris part au challenge Ma Petite Planète. Ce défi a permis aux équipes de se mobiliser autour d'actions concrètes et de relever des défis environnementaux, à la fois individuellement et collectivement, renforçant ainsi la dynamique d'engagement durable au sein du groupe.



UNE FORMATION SUR L'ADAPTATION AU CHANGEMENT CLIMATIQUE

En 2024, 4 collaborateurs de Norauto France ont été formés à l'animation de l'atelier de l'adaptation au changement climatique. Les premiers ateliers organisés au sein de l'entreprise ont permis de sensibiliser plusieurs services, tels que la supply chain, les équipes juridiques, les assurances, l'audit interne ou encore les ressources humaines. L'objectif de cette initiative est d'intégrer les défis du changement climatique au cœur des processus stratégiques et opérationnels, en accompagnant les collaborateurs et collaboratrices dans la prise de conscience des risques associés.





Social

3.1 Nos collaborateurs [S1]	76
3.1.1 Garantir la santé, la sécurité et le bien-être des collaborateurs et collaboratrices	77
3.1.2 Développer l'attractivité de nos entreprises et fidéliser nos collaborateurs et collaboratrices	83
3.1.3 Développer l'employabilité et les compétences de nos collaborateurs et collaboratrices pour se préparer à l'évolution des métiers	91
3.1.4 Renforcer la diversité et l'inclusion dans nos entreprises	96
3.2 Nos clients [ESRS S4]	101
3.2.1 Construire et adapter nos offres pour accompagner nos clients dans leur mobilité à travers des standards élevés	101

L'essentiel

3 questions à :



Evelyne Théry

Leader People de Mobivia

Quels aspects majeurs de Mobivia avez-vous découverts avec votre prise de fonction en tant que directrice des ressources humaines ?

En rejoignant Mobivia, j'ai découvert un écosystème d'entreprises passionnant, porté par des valeurs fortes : l'esprit entrepreneurial, l'empathie, le partage, la performance durable. Mon parcours d'intégration, résolument orienté terrain, m'a permis d'aller à la rencontre des hommes et des femmes qui entreprennent chaque jour pour que nous soyons tous durablement mobiles. Quels beaux parcours partagés, en France, en Italie, en Espagne, en Allemagne... Et quel plaisir cela a été de découvrir la diversité de nos métiers et d'échanger avec les hommes et les femmes qui font la richesse de notre écosystème !

Que reprenez-vous de l'exercice 2023/24 ?

Sur le volet humain, l'exercice 2023/24 a été marqué par une volonté partagée de réunir les ressources humaines, la communication et Mobivia Foundation au sein d'une seule et même équipe. Ensemble, nous avons défini la stratégie people de Mobivia : socle commun de principes qui donne du sens à notre action et qui peut être décliné dans des cultures d'entreprises aussi différentes que celles de Midas, Carter-Cash, Norauto, Synchro-Diffusion... En cette fin d'exercice, sur le volet humain, nous sommes heureux de voir nos équipes toujours plus engagées, et plus fidèles aussi avec une courbe du turnover qui s'est inversée. Des avancées significatives ont également été réalisées sur des sujets cœur, tels que la diversité et l'inclusion, le learning et le développement.

Quelles sont les perspectives futures ?

Pour le prochain exercice, nous souhaitons poursuivre sur la même dynamique et avec la même détermination, en mettant un accent particulier sur la sécurité, qui est notre première priorité. Nous poursuivrons nos actions pour créer un environnement de travail toujours plus positif et inclusif. Un environnement de travail qui permette aux collaborateurs et collaboratrices de se développer, d'apprendre et de partager, d'expérimenter et d'oser entreprendre, pour pouvoir contribuer, ensemble, à la performance durable de nos entreprises.

Faits marquants

Octobre 2023

La Fondation Norauto passe le relais à **Mobivia Foundation**, après un premier Conseil d'Administration validant 4 projets emblématiques de notre engagement.

Janvier 2024

25 personnes et équipes d'**ATU** reçoivent le *Möglichmacher Award 2023*, qui récompense les collaborateurs et collaboratrices qui se démarquent quotidiennement par leurs performances et leur engagement.

Mars 2024

Via ID s'engage aux côtés de 5 organisations pour promouvoir la visibilité et l'accès au financement des femmes.

Mai 2024

Norauto Espagne lance la première édition du *Innovalab*, un Hackathon interne, réunissant plus de 55 collaborateurs et collaboratrices pour relever les défis des nouvelles technologies grâce à la transversalité entre les départements.

Juin 2024

Auto 5 lance le programme solidaire *Mana Ara*.

Mobivia propose à ses collaborateurs et collaboratrices sa première édition des *Learning Days*.

Septembre 2024

Midas soutient Florian Merrien aux Jeux Paralympiques de Paris 2024

3.1 Nos collaborateurs et collaboratrices

Caractéristiques de nos collaborateurs et collaboratrices

Au 30 septembre 2024, Mobivia comptait un total de 22 933 collaborateurs et collaboratrices sur son périmètre direct, répartis dans 11 pays, dont 82,5 % d'hommes et 17,5 % de femmes⁽¹⁾.

Pays	Effectif
France	9 461
Allemagne	8 739
Espagne	2 492
Italie	854
Portugal	667
Belgique	583
Suède	47
Suisse	32
Chine	31
Luxembourg	17
Maroc	10

Le nombre de collaboratrices permanentes (femmes) en effectifs :

3 483

(VS 3 389 EN 2023)

▲ +2,8%

Le nombre de collaborateurs permanents (hommes) en effectifs :

16 363

(VS 16 555 EN 2023)

▼ -1,2%

Nombre d'entrées CDI au cours de l'exercice fiscal :

6 234

(VS 5 528 EN 2023)

▲ +12,8%

(1) Les pays où nos marques sont également présentes, à savoir le Bénin, la Côte d'Ivoire, le Nigéria, le Sénégal et la Turquie, sont gérés par des Master Franchisés et/ou des franchises sous contrat commercial, et ne sont donc pas inclus dans le périmètre direct pris en compte pour le calcul des effectifs.

3.1.1 Garantir la santé, la sécurité et le bien-être des collaborateurs et collaboratrices

Garantir la santé, la sécurité et le bien-être des équipes est une priorité essentielle pour établir un environnement de travail performant, respectueux et épanouissant pour chaque collaborateur et collaboratrice. Dans cette perspective, Mobivia déploie un ensemble d'initiatives dédiées à l'amélioration des conditions de travail au sein de ses entreprises, en mettant un accent particulier sur la sécurité et la prévention des risques. Bien que certains indicateurs soient en dessous des attentes, le groupe se mobilise pour instaurer durablement une culture de la sécurité, dans chacune de ses entreprises et à tous les niveaux.

RISQUES & ENJEUX POUR L'ENTREPRISE

Dans le secteur automobile, que ce soit en atelier ou en magasin, il est essentiel de respecter rigoureusement les règles et principes en matière de qualité, d'hygiène, de sécurité et de respect de l'environnement. Cette vigilance permet de réduire au maximum le risque d'accidents du travail, qui demeure une réalité dans notre secteur d'activité.

Assurer la santé, la sécurité et le bien-être de nos collaborateurs et collaboratrices constitue une priorité absolue. En tant qu'employeur, cette responsabilité ne se limite pas seulement à préserver la continuité de notre activité et notre performance dans la durée. Il s'agit avant tout d'offrir à nos équipes un environnement de travail sain, sûr et protecteur, où chacun peut évoluer sereinement, dans des conditions propices au bien-être.

POLITIQUE & ENGAGEMENT

Mobivia s'engage pleinement à préserver la santé, la sécurité et le bien-être de ses collaborateurs et collaboratrices. Cet engagement se traduit par le renforcement des équipes en charge de la sécurité, le déploiement de campagnes de prévention et de sensibilisation, l'enrichissement des programmes de formation, la modernisation des outils de travail et une surveillance continue pour améliorer les conditions de travail dans les ateliers, dans les magasins et auprès des équipes de services, pour garantir un environnement de travail sûr, sain et épanouissant pour toutes et pour tous.



RESSOURCES

- Départements RH
- Équipes hygiènes
- E-learning sécurité
- Action sociale
- Kit d'intégration sécurité
- Managers

Taux d'accidents de travail avec arrêt :

5,4%

(VS 5,1% EN 2023)

⬆️ +0,3 PT

OBJECTIF 2025 :

5,0%

La hausse de l'accidentologie au sein de nos entreprises constitue une préoccupation majeure, abordée avec sérieux par chacune des entreprises concernées. Plusieurs facteurs peuvent expliquer cette augmentation, notamment dans les centres et magasins où ces incidents sont les plus fréquents. Parmi eux figurent l'intensification de l'activité en atelier, avec une augmentation de la fréquentation, ainsi que l'implémentation de nouveaux processus visant à mieux recenser et documenter les accidents du travail.

Taux de fréquence des accidents de travail (par milliers d'heures) :

30,8

(VS 26,5 EN 2023)

⬆️ +4,3 PTS

Nombre de décès au sein de l'effectif à la suite des maladies professionnelles :

0

(VS 0 EN 2023)

➡️

Nombre de cas de maladies professionnelles recensées :

14

(VS 18 EN 2023)

⬇️ -22,2%

Le pourcentage de collaborateurs ayant droit à des congés familiaux :

100%

(VS 100% EN 2023)

➡️

Nombre d'accidents de travail avec arrêt :

1 189

(VS 1 121 EN 2023)

⬆️ +6,1%

Le pourcentage de collaboratrices femmes ayant droit à des congés familiaux :

100%

(VS 100% EN 2023)

➡️

Nombre de décès au sein de l'effectif à la suite d'accidents du travail :

0

(VS 0 EN 2023)

➡️

Mobivia s'engage fermement à respecter l'ensemble des réglementations en vigueur dans les pays où ses équipes sont implantées. Le groupe veille à ce que tous ses collaborateurs et collaboratrices bénéficient pleinement des droits qui leur sont accordés dans ce domaine.



Évaluer et améliorer les conditions de travail grâce aux audits sécurité

Malgré les actions engagées, les indicateurs de santé et de sécurité pour l'exercice 2023/24 révèlent des résultats en deçà des ambitions fixées, mettant en évidence la nécessité d'ancrer durablement une culture de la sécurité au sein des entreprises du groupe.

Dans cette optique, Mobivia a initié un audit interne portant sur la sécurité physique et psychologique sur les entreprises basées en France : chez **Carter-Cash**, **Midas**, **Mobihub** et **Norauto**, pour examiner les pratiques en vigueur et ainsi renforcer la protection des collaborateurs et collaboratrices. Cet audit a permis d'évaluer les dispositifs existants, d'identifier les axes d'amélioration et de formuler des recommandations concrètes pour assurer la mise en place d'un système de sécurité plus robuste et adapté aux spécificités de chaque site. Cette démarche s'inscrit dans la volonté de poser des bases solides pour une culture de la sécurité intégrée. Pour ce faire, l'audit a été réalisé en prenant en compte 4 axes stratégiques prioritaires :

- le premier axe porte sur **l'organisation et la gouvernance en matière de sécurité** en passant en revue les dispositifs et processus en place pour assurer la sécurité des collaborateurs et collaboratrices. En examinant les structures existantes, les rôles et les responsabilités, l'audit a ainsi évalué dans quelle mesure les instances et moyens mis en œuvre garantissent efficacement la sécurité sur chaque site. Les travaux d'audit ont également inclus une vérification de la conformité aux cadres légaux applicables et un recensement des politiques locales de sécurité, afin de mesurer l'adéquation des pratiques avec les normes en vigueur ;

- le deuxième axe de l'audit concerne le **pilotage des risques**. Le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP) a été examiné pour identifier les principaux risques d'exposition. Cette évaluation a été accompagnée de l'analyse des statistiques d'accidents et des causes sous-jacentes, permettant ainsi de proposer des actions correctives adaptées. Parallèlement, le dispositif d'alerte a été revu dans plusieurs entreprises afin de s'assurer de mieux détecter, remonter et traiter les incidents ;
- le troisième axe a porté sur l'évaluation des mesures de **sécurité physique** à travers l'analyse de tous les éléments essentiels pour assurer la sécurité, que ce soit les systèmes de contrôle d'accès, le port des équipements de protection individuelle (EPI) ou encore le respect des affichages obligatoires. Les dispositifs de prévention des risques ont également été évalués, avec une attention particulière portée sur les formations dispensées et les actions de sensibilisation réalisées ;
- la **sécurité psychologique** représente le quatrième axe de l'audit qui a porté sur les dispositifs dédiés à la prévention et à la gestion des risques psychosociaux (RPS). L'audit a permis d'évaluer les outils disponibles pour que les collaborateurs et collaboratrices puissent signaler des situations de mal-être, tout en analysant les initiatives mises en place pour réduire les facteurs de stress au travail.

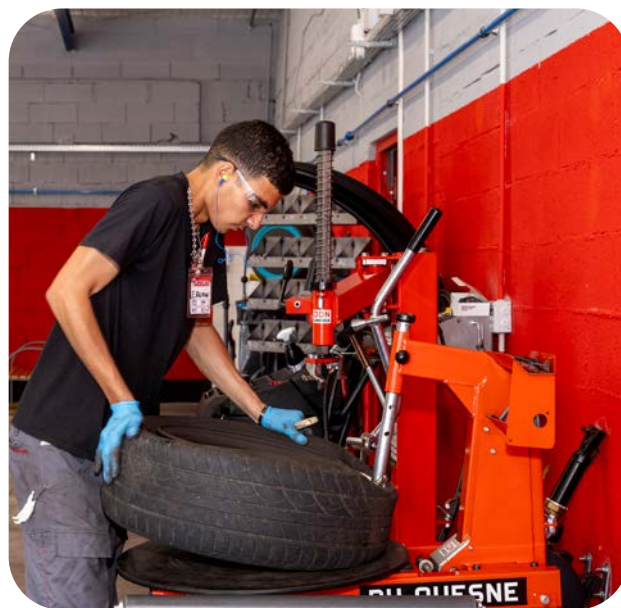
De façon générale, les conclusions de l'audit ont mis en évidence la nécessité de renforcer la sensibilisation des collaborateurs et collaboratrices aux enjeux de sécurité, qu'il s'agisse de sécurité physique ou de sécurité psychologique. Une prise de conscience a ainsi été déclenchée, conduisant à l'élaboration de projets structurants, responsabilisant davantage les dirigeants et l'ensemble des parties prenantes. L'objectif est d'assurer à nos collaborateurs et collaboratrices un environnement de travail sécurisé, dans lequel leur bien-être physique et psychologique est au cœur des priorités.

Garantir la sécurité dans nos ateliers et magasins

Les entreprises de Mobivia s'engagent dans des actions concrètes pour améliorer la sécurité physique au sein des ateliers et magasins. Cette démarche s'appuie sur de nombreux projets visant à réduire les risques liés aux spécificités de l'environnement de travail. L'ensemble des initiatives menées vise à bâtir un environnement de travail plus sûr et mieux adapté aux réalités du terrain et aux évolutions du monde du travail.

- Dans cette perspective, **Norauto France** a intensifié son soutien aux Directeurs de centres (DC) pour les accompagner dans leurs actions de prévention et de gestion de la sécurité, tout en renforçant la responsabilisation de chacun et chacune en la matière.
- À cet effet, plusieurs initiatives ont été déployées, en commençant par le renfort de l'équipe sécurité avec l'embauche d'une nouvelle Animatrice Hygiène, Sécurité et Conditions de Travail (HSCT) dont le rôle vise à mener des visites régulières dans les centres pour évaluer et améliorer les pratiques de sécurité, tout en soutenant les DC dans l'adoption de bonnes pratiques. Pour compléter ce travail de terrain, une newsletter de sensibilisation est diffusée chaque mois auprès des Directeurs de centres, des leaders régionaux et des membres du Comité de direction de Norauto France. Par ailleurs, **Norauto** a centralisé la gestion des visites médicales, une responsabilité auparavant assumée par chaque DC. Cette centralisation permet notamment un suivi plus rigoureux des collaborateurs et collaboratrices concernés, afin d'assurer la mise en place d'aménagements lorsque nécessaire.
- Enfin, la sécurité a été intégrée dans les fiches de poste des membres de la communauté des ressources humaines, répondant à un besoin de responsabilisation en matière de prévention. Parallèlement, les délégations de pouvoirs ont été mises à jour, en partenariat avec un cabinet d'avocat spécialisé, afin de clarifier et affirmer le rôle et les responsabilités de chacun en matière de sécurité. Ce dispositif vise à renforcer l'engagement et la responsabilisation des équipes, tout en garantissant une meilleure coordination des actions de prévention dans les centres.
- **Carter-Cash**, de son côté, a renforcé son engagement sécurité depuis l'été 2023 avec la création du premier poste de responsable HSCT pour l'entreprise. Sa première mission : revoir l'évaluation des risques, en appliquant une méthodologie structurée pour identifier et prioriser les risques critiques. Cette révision a marqué un tournant dans l'approche de la sécurité pour l'entreprise en permettant d'analyser les accidents de travail pour mieux cerner leurs causes sous-jacentes. Carter-Cash a déployé à cette fin

un nouveau système de pré-déclaration des incidents, plus intuitif et accessible que le dispositif précédent. Ce système facilite la déclaration des accidents, qu'ils soient mineurs ou graves, en simplifiant et accélérant le processus de signalement. Il permet également de sécuriser les données de santé et de faciliter l'analyse de la sinistralité. La mise en place de ce dispositif a en partie contribué à la hausse du nombre d'accidents signalés, révélant ainsi une meilleure transparence et un suivi plus rigoureux des incidents. L'analyse des données recueillies par ce dispositif et celle du nouveau logiciel de main courante électronique dédié aux opérations de sûreté et de surveillance des magasins mis en place au cours de l'exercice ont permis de mettre en évidence deux priorités majeures : la lutte contre les incivilités envers les collaborateurs et collaboratrices et les défis liés à la manutention en atelier. Pour y répondre, Carter-Cash a notamment mobilisé l'équipe merchandising afin de réduire les postures contraignantes sur les surfaces de vente. Parallèlement, des actions de sensibilisation ont été intensifiées pour encourager l'adoption de gestes et postures adaptés par les salariés. En complément, de nouveaux outils d'assistance à la manutention manuelle ont été mis à disposition des équipes, renforçant ainsi leur sécurité et leur confort au travail.



Ces initiatives illustrent la détermination des entreprises du groupe Mobivia à renforcer la sécurité dans les centres automobiles et magasins, en mettant en place des actions ciblées et en développant une culture de la sécurité qui puisse s'ancrer durablement dans leurs pratiques quotidiennes, dans toutes les entreprises et à tous les niveaux.



Assurer la santé et la sécurité à travers des formations et des actions de sensibilisation

La sécurité physique est une priorité essentielle pour Mobivia, avec une attention particulière portée à la prévention des incidents, comme par exemple les incendies et les événements de santé aigus. Dans cette optique, plusieurs actions de formation et de sensibilisation ont été mises en place pour préparer nos collaborateurs et collaboratrices à intervenir efficacement en cas de besoin.

- **La move FACTORY**, siège social de Mobivia et lieu de rassemblement de plusieurs entreprises, héberge plus de 1 200 collaborateurs. Elle représente, à ce titre, un environnement propice à la mise en place d'actions collectives en matière de sécurité au travail. Tout au long de l'exercice, différentes initiatives ont été menées afin de renforcer les connaissances des équipes en termes de sécurité et de favoriser leur engagement sur ce sujet clé. Parmi ces initiatives, la Semaine de la Sécurité a été un moment phare, avec toute une série d'ateliers et de formations proposés aux résidents. 65 personnes ont ainsi participé à des ateliers sur l'évacuation du bâtiment, 20 sessions de formation aux gestes de premiers secours ont été déployées, avec 45 collaborateurs formés. Une session spéciale de formation pour les sauveteurs secouristes du travail (SST) a été proposée, permettant à 9 personnes supplémentaires d'être en capacité d'intervenir en cas d'urgence. Au-delà de la Semaine de la Sécurité, des actions de sensibilisation ont été organisées tout au long de l'année, dont plusieurs exercices d'évacuation et ateliers autour de la sécurité routière renforçant les réflexes des équipes face aux situations à risque. Par ailleurs, les équipes de la move FACTORY ont créé le poste de *Leader Building & Sécurité*, dans le but de concevoir et de faire vivre un environnement de travail serviciel innovant et sécuritaire pour toutes et pour tous.

- Les actions de formation en matière de sécurité ne se limitent pas à la move FACTORY. Chez **Midas France**, des initiatives similaires ont été mises en place pour former les équipes du siège et des centres. Depuis le début de l'année, les collaborateurs de Midas ont ainsi pu bénéficier de sessions SST assurées par l'organisme de formation Éléas, axées sur les gestes de premiers secours. Ces formations, basées sur des mises en situation concrètes, permettent aux collaborateurs et collaboratrices de s'approprier les gestes de premiers secours, et les procédures spécifiques à mettre en place selon les différentes typologies d'urgences, leur donnant ainsi les outils pour intervenir avec assurance en fonction des besoins.



Créer un environnement de travail épanouissant favorisant le bien-être des collaborateurs et collaboratrices

Aujourd'hui, de plus en plus d'entreprises prennent conscience de l'importance d'adresser les enjeux de santé psychologique et de qualité de vie au travail (QVT) afin d'offrir des conditions de travail épanouissantes. Dans cette optique, diverses initiatives sont mises en place pour encourager la satisfaction des collaborateurs et s'adapter aux besoins des équipes.



Vers une meilleure prise en charge des risques psycho-sociaux

- La santé mentale fait partie intégrante des priorités de nombreuses entreprises du groupe Mobivia, qui déploient des initiatives variées pour favoriser le bien-être au travail. **Norauto France**, par exemple, a signé un nouvel accord de qualité de vie au travail (QVT) intégrant la prévention des risques psychosociaux. Ce programme se traduit par des actions concrètes, telles que l'amélioration des espaces sociaux, afin de créer un environnement de travail toujours plus accueillant et agréable. Cette approche d'aménagement est également mise en œuvre dans d'autres entités du groupe, comme chez **Auto5** en Belgique. De son côté, **Synchro Diffusion** anime le sujet de la QVT via une communauté d'ambassadeurs dédiés et la Semaine de la Qualité de Vie au Travail, désormais un rendez-vous clé pour les équipes.

Mobivia Corporate Services (MCS) et **Norauto Italie** ont fait appel à des plateformes permettant de proposer aux collaborateurs et aux collaboratrices qui le souhaitent un accompagnement par des professionnels de santé. MCS a ainsi mis en place un partenariat avec la plateforme inter-entreprises **WeTalk**, donnant l'opportunité d'accéder à des sessions de coaching et des groupes de discussion sur l'équilibre de la vie pro/perso, le développement personnel, le bien-être. Ces sessions, animées par des coaches et thérapeutes certifiés, offrent un espace de soutien précieux. De la même manière, **Norauto Italie** a instauré un partenariat avec **MindWork**, une plateforme de santé mentale qui propose des consultations et des conseils accessibles à tout moment. **Norauto Portugal** a renforcé son engagement quant au bien-être au travail en mettant en place un service de soutien psychologique et des ateliers de gestion du stress.



Le baromètre Smile Collaborateurs, boussole de la satisfaction des collaborateurs

- Enfin, pour mesurer et renforcer la satisfaction des collaborateurs, les entreprises mènent une à deux fois par an, un baromètre interne appelé *Smile collaborateurs*. Cette enquête permet ainsi de mesurer le niveau de satisfaction des collaborateurs et de leur permettre de s'exprimer sur une dizaine de thématiques, dont le bien-être au travail en premier lieu. Grâce aux retours des équipes, les entreprises **Carter-Cash**, **MCS**, **Midas**, **Norauto**, **Synchro Diffusion**, et bien d'autres mettent en œuvre des plans d'actions ciblés pour toujours mieux répondre aux attentes des collaborateurs et collaboratrices, tout au long de l'année. Ces initiatives ancrent durablement l'enquête *Smile* comme un moment fort de la vie des entreprises, transformant les retours des équipes en actions concrètes et adaptées à leurs besoins.

3.1.2 Développer l'attractivité de nos entreprises et fidéliser nos collaborateurs et collaboratrices

Depuis quelques années, le secteur de l'après-vente automobile subit une perte d'attractivité et fait face à une pénurie de main-d'œuvre. Pour les entreprises de Mobivia, il est essentiel de mettre en valeur nos métiers, et les hommes et les femmes qui les exercent chaque jour avec engagement et passion. L'humain est au cœur de la stratégie des entreprises du groupe, et de leur performance durable. Dans tous les pays, le groupe déploie des actions concrètes pour attirer, engager, développer et fidéliser dans la durée les collaborateurs et collaboratrices de ses entreprises et *business units*.

RISQUES & ENJEUX

Dans le contexte économique actuel, de nombreux secteurs, et tout particulièrement celui de l'automobile, font face à une pénurie de main-d'œuvre. Bien que les modèles de mobilité durable, de plus en plus prisés par les jeunes générations, offrent des perspectives prometteuses, le secteur peine encore à attirer et à retenir les talents. Cette difficulté est renforcée par un besoin croissant des collaborateurs et collaboratrices de donner du sens à leur travail et de s'épanouir dans leur développement personnel et professionnel. Dans un secteur où le turnover reste un challenge, il est essentiel d'œuvrer concrètement pour fidéliser les talents et stabiliser les équipes.

POLITIQUE ET ENGAGEMENT

Face aux défis rencontrés pour allier attractivité de nos entreprises et fidélisation des collaborateurs et collaboratrices, Mobivia et ses entreprises s'engagent dans une démarche visant à promouvoir le secteur d'activité et à proposer à chacun un environnement de travail propice à son épanouissement et à son développement, qu'il soit professionnel ou personnel. Pour se faire, différentes actions sont menées en transverse pour enrichir les parcours professionnels grâce des perspectives de mobilités internes et des possibilités d'implication dans des démarches sociétales porteuses de sens et ancrées dans des valeurs fortes. En parallèle, de nombreuses initiatives sont menées de façon spécifique par les entreprises, à l'instar de la marque employeur ou des parcours d'intégration des nouvelles recrues pour garantir un ancrage local fort, adapté à l'ADN des entreprises et à leur réalité. L'objectif est de répondre aux enjeux d'attractivité et de fidélisation de façon pragmatique et ciblée, tout en revalorisant l'image de l'après-vente automobile et en renforçant l'engagement des équipes sur le terrain.



RESSOURCES

- Départements RH
- Équipes recrutement
- Relations institutionnelles et parties prenantes
- Managers

Taux de turnover sur les effectifs permanents

28,7% (VS 30,3% EN 2023)
 ↓ -1,6 PT

OBJECTIF 2025 :

27%

L'amélioration du taux de turnover reflète l'efficacité des initiatives mises en place par les entreprises pour renforcer la fidélisation des équipes.

Pourcentage de collaborateurs rémunérés en dessous du salaire décent :

0%

(VS 0% EN 2023)



Part des ayant droits ayant souscrit à Mobival :

32,6%

(VS 34,9% EN 2023)

↓ -2,3 PTS

Part du capital détenue par notre actionnariat salariés :

3,0%

(VS 3,7% EN 2023)

↓ -0,7 PT

Le nombre de porteurs de parts est resté globalement stable, avec une légère diminution de 82 collaborateurs. Depuis décembre 2023, la proportion du capital détenue par nos collaborateurs se maintient au-dessus de 3 %, et ce, en dépit d'une seconde baisse de la valeur des parts et des défis posés par un contexte géopolitique instable.

Nombre de collaborateurs ayant eu un entretien de performance ou un entretien de développement ou un entretien de carrière durant l'exercice :

13 441

(VS 12 225 EN 2023)

↑ +9,9%

Nombre de collaboratrices femmes ayant eu un entretien de performance ou un entretien de développement ou un entretien de carrière durant l'exercice :

2 343

(VS 1 897 EN 2023)

↑ +23,5%

Pourcentage de collaborateurs ayant eu un entretien de performance ou un entretien de développement ou un entretien de carrière durant l'exercice :

48,8%

(VS 44,5% EN 2023)

↑ +4,3 PTS

La progression encourageante de l'ensemble des indicateurs reflète les efforts déployés, en particulier les améliorations continues de l'outil MPC (Mobivia People Center), qui incite de plus en plus de collaborateurs et managers à enregistrer leurs échanges dans un environnement à la fois convivial et de confiance. Les initiatives en cours, telles que le déploiement du nouveau cycle de management de la performance et une utilisation optimisée des fonctionnalités de MPC, devraient contribuer à renforcer ces résultats l'année prochaine.

La marque employeur au service de l'attractivité de nos enseignes

Dans un secteur automobile où le recrutement constitue un défi majeur pour ses entreprises, il est essentiel pour Mobivia de renforcer leur visibilité en mettant en avant leurs valeurs, leur engagement et les avantages qu'elles proposent à leurs collaborateurs et collaboratrices. Ces actions sont essentielles pour garantir leur attractivité sur un marché de l'emploi de plus en plus compétitif. Dans cette optique, plusieurs entreprises de Mobivia, à l'image de Midas, s'investissent activement dans la promotion de leur marque employeur.

Cette année **Midas** a initié des campagnes de recrutement sur les réseaux sociaux, notamment TikTok, afin de capter l'attention des jeunes talents. Ces campagnes ont non seulement dynamisé la visibilité de Midas mais ont aussi renforcé l'intérêt pour les postes en alternance, insufflant modernité et engagement à la marque. Dans cette continuité, Midas a choisi d'élargir son approche en adoptant une communication plus inclusive, visant non seulement les jeunes, mais aussi les talents de tous âges, y compris les profils seniors. Pour structurer cette démarche, l'entreprise s'est dotée d'un nouvel outil de gestion des candidatures, plus performant,

a élaboré un manifeste de marque employeur, et a renforcé son partenariat avec Indeed en investissant dans une page employeur premium. Ce nouvel espace offre une vitrine pour les contenus de marque, notamment des vidéos présentant les métiers phares de l'entreprise, des témoignages et portraits de collaborateurs qui reflètent la cohésion, la polyvalence et l'expertise qui caractérisent Midas. Avec cette stratégie, Midas se veut plus ouvert et accessible, tout en valorisant ses valeurs de proximité, d'exigence et d'audace.

Chacune des grandes enseignes du groupe valorise ses atouts et son identité propre en tant qu'employeur. Par exemple, **Norauto France** et **Norauto Portugal** ont instauré un réseau d'ambassadeurs au sein de leurs équipes. Ces ambassadeurs, sélectionnés sur la base du volontariat, ont pour mission de représenter et promouvoir les valeurs de Norauto sur leurs territoires, auprès de leurs équipes et auprès des candidats potentiels. Ils renforcent la présence locale de la marque, créant un lien de proximité entre l'entreprise et les futurs collaborateurs et collaboratrices. Cette approche participative permet non seulement d'accroître la visibilité de Norauto, mais également d'engager les collaborateurs eux-mêmes dans l'incarnation des valeurs de l'entreprise.



Développer l'engagement des collaborateurs dès leur arrivée grâce à une intégration de qualité

L'intégration des nouveaux arrivants est un levier essentiel pour favoriser leur engagement à long terme et leur réussite au sein de l'entreprise. Un parcours d'onboarding bien pensé permet aux nouvelles recrues de s'immerger rapidement dans la culture de l'entreprise, d'assimiler les valeurs et les attentes du groupe, et de maîtriser les compétences clés pour leur poste. Cet accompagnement renforce leur sentiment d'appartenance et contribue à leur fidélisation en assurant une transition fluide vers leurs nouvelles responsabilités. L'inversion de la courbe du turnover sur l'exercice 2023/24 est encourageante, avec une baisse de 1,6 point, et reflète l'impact des nouveaux dispositifs d'intégration mis en place par les entreprises pour soutenir activement l'engagement et la fidélisation des collaborateurs.



- Dans cette perspective, **Norauto France** a renforcé son approche d'intégration en créant un parcours pour accompagner les nouvelles recrues durant leurs premiers mois dans l'entreprise. Ce programme facilite leur immersion dans la culture et les valeurs de Norauto tout en leur permettant de développer les compétences clés pour leurs fonctions. Dès leur arrivée, les collaborateurs accèdent à un module *e-learning* qui leur présente l'histoire, les valeurs et la mission de Norauto. Une session d'accueil et des formations obligatoires sont organisées pour enrichir leurs connaissances et répondre à leurs questions, notamment sur les aspects RH.



Ce parcours comprend également des formations spécifiques selon les métiers, afin de garantir une acquisition rapide des compétences techniques nécessaires. Pour assurer un suivi personnalisé, le programme intègre des entretiens entre le collaborateur et son manager. Un questionnaire d'évaluation, envoyé 30 jours après l'intégration, permet aux nouveaux arrivants de donner leur *feedback* sur l'efficacité du processus d'accueil. En complément, un outil de suivi permet aux managers et aux équipes RH de piloter chaque étape de l'intégration afin de garantir son efficacité.

- Chez **Norauto Espagne**, un parcours d'onboarding a également été déployé au cours de l'exercice. Depuis janvier 2024 chaque nouveau collaborateur bénéficie de ce nouveau dispositif visant à harmoniser les compétences au sein du réseau et à poser les bases essentielles des métiers de la vente et de l'atelier. Le programme débute par une journée d'intégration, au cours de laquelle sont abordés les fondamentaux : la culture et les valeurs de Norauto, la sécurité en centre, le code de conduite, la Charte éthique, les engagements en matière de développement durable, la prise en main des outils numériques. Les quatre jours suivants sont consacrés à l'acquisition des compétences pratiques nécessaires au poste, avec un plan d'intégration sur site. Dès le deuxième mois, des certifications viennent renforcer les connaissances techniques, suivies de formations en ligne pour approfondir les compétences. Conçu comme un cycle hebdomadaire, le parcours d'onboarding de Norauto Espagne garantit une base solide dès l'intégration et favorise une formation continue pour soutenir le développement professionnel. Pour assurer le succès de ce programme, une équipe de formateurs spécialisés accompagne les nouveaux arrivants, et des outils de suivi sont mis à disposition des managers pour encadrer chaque étape de l'intégration.

Renforcer la mobilité interne au service du développement personnel et professionnel

La mobilité interne chez Mobivia repose sur une conviction profonde : la diversité des métiers et des parcours représente une richesse essentielle. Grâce à elle, Mobivia propose à ses collaborateurs et collaboratrices des trajectoires professionnelles sur mesure et innovantes, visant à favoriser leur épanouissement dans un environnement dynamique. L'objectif est d'enrichir les compétences, renforcer la polyvalence et soutenir l'employabilité tout en favorisant l'intégration au sein du groupe. Mobivia choisit ainsi de s'appuyer sur ses atouts et sa singularité : la richesse et la diversité de ses métiers, au sein d'un écosystème d'entreprises complémentaires.



Dans le cadre de l'exercice 2023/24, Mobivia a renforcé son dispositif de mobilité interne pour attirer les talents et assurer le développement durable des compétences. Cette démarche repose sur trois axes principaux : améliorer la transparence de l'information, simplifier l'accès aux opportunités et renforcer l'accompagnement des collaborateurs dans leurs projets de mobilité.

Une charte de mobilité interne

- Le premier pilier de cette stratégie a consisté à refondre la Charte de mobilité interne, coécrite avec la Communauté People et validée par le Comité de direction de Mobivia. Cette charte clarifie les engagements de l'entreprise en matière de mobilité interne et garantit un accès équitable et transparent aux opportunités de carrière.



Les parcours zig-zag, levier de motivation et fidélisation

- En parallèle, Mobivia continue de renforcer la collaboration inter-enseignes, permettant ainsi aux collaborateurs et collaboratrices d'explorer de nouveaux métiers, d'interagir avec des équipes diverses et de développer une connaissance mutualisée des différentes cultures. Les parcours « zig-zag », au cœur de cette stratégie, offrent aux collaborateurs l'opportunité de parcourir différents métiers, enseignes et/ou pays, d'élargir leurs compétences et d'approfondir leur expertise dans de nouveaux domaines. Ces parcours sont également de puissants leviers de motivation et de fidélisation, en permettant aux collaborateurs de s'investir dans de nouvelles responsabilités et de développer une vision plus large des entreprises du groupe.

Un outil pour faciliter la mobilité interne

- Pour accompagner cette dynamique, Mobivia a également mis en place un outil facilitant la gestion des offres de mobilité interne. Le système de *job posting* a été repensé pour le rendre plus intuitif et permettre une recherche plus ciblée des opportunités internes, tout en améliorant leur visibilité. En parallèle, la publication des offres et des postes vacants sur l'intranet renforce la transparence et permet d'explorer le panel d'opportunités au sein du groupe.

En ce sens, Mobivia a la volonté de faire de la mobilité interne un levier fort de développement personnel et professionnel, donnant à chacun et chacune la possibilité d'être acteur de son parcours carrière et de s'épanouir pleinement au sein du groupe.

Soutenir les salariés face à la hausse du coût de la vie

En période d'inflation, aider les collaborateurs à préserver leur pouvoir d'achat devient un enjeu majeur. Plusieurs entreprises ont donc mis en place des mesures pour accompagner leurs collaborateurs et collaboratrices face à la hausse du coût de la vie.

- Conscient de ces réalités, **Norauto France** a pris des mesures concrètes pour soutenir le pouvoir d'achat de ses salariés en nouant de nouveaux partenariats. Parmi ces partenariats, la possibilité de recourir à des assistantes sociales permet aux salariés de recevoir un soutien personnalisé, d'accéder plus facilement aux aides et de mieux gérer les défis quotidiens qui peuvent peser sur leur situation financière. Par ailleurs, ce partenariat vise également à adresser la question des collaborateurs et collaboratrices qui sont proches aidant en leur proposant des solutions adaptées. Norauto France a également déployé cette année la plateforme Klaro, un outil permettant d'accéder à une multitude d'informations sur les aides financières, sociales, et familiales auxquelles les collaborateurs et collaboratrices ont droit. Depuis son lancement en juin, Klaro a enregistré 1 400 inscriptions, ce qui témoigne d'un besoin important et d'un intérêt marqué pour cette solution et pour les différentes aides disponibles pour les collaborateurs et collaboratrices. Par

ailleurs, en communiquant plus largement dans les centres à travers des nouveaux affichages sur les avantages sociaux proposés, Norauto souhaite maximiser l'impact des initiatives pour contribuer à améliorer le quotidien de ses salariés.

- En Italie, **Norauto** a mis en place un plan *welfare* afin d'offrir un soutien financier complémentaire aux salariés. Ce programme propose divers avantages financiers accordés lors d'événements et de projets de vie marquants, tels que l'obtention d'un diplôme, un mariage ou une naissance qui s'accompagnent généralement de dépenses additionnelles. Il inclut également une reconnaissance d'ancienneté, accordée tous les 5 ans à partir de 10 ans de présence dans l'entreprise, avec des montants progressifs selon les années de service. Une prime est également versée aux collaborateurs et collaboratrices partant à la retraite. Ce plan *welfare* a ainsi pour objectif de proposer un ensemble d'avantages, qui s'articule autour de solutions financières adaptées pour soutenir les équipes lors de moments clés de leur vie personnelle et professionnelle.

C'est donc à travers diverses initiatives que Mobivia s'efforce de répondre aux besoins de ses équipes. Les solutions mises en place reflètent une volonté des entreprises d'améliorer aussi bien le bien-être des salariés que leur pouvoir d'achat, contribuant à créer un environnement de travail plus solidaire.



Engager nos collaborateurs et collaboratrices dans une démarche sociétale à impact positif

Depuis ses débuts, Mobivia et ses entreprises soutiennent des projets associatifs à impact positif, inscrivant cet engagement au cœur de leur ADN. Cette démarche, impulsée par Éric Derville, fondateur de Norauto et de la Fondation Norauto, repose sur une conviction profonde : « En tant qu'entreprise engagée, nous devons agir au-delà de notre activité commerciale en partageant avec la société civile, dans un profond respect de l'Homme et de la planète. »

En mars 2023, Mobivia a renforcé cet engagement en lançant le fonds de dotation **Mobivia Foundation**, succédant ainsi à la Fondation Norauto après 18 années d'initiatives solidaires. Cette évolution marque la continuité des actions de la Fondation Norauto tout en élargissant leur portée à l'international. Mobivia Foundation devient ainsi la structure de référence pour coordonner la politique de mécénat des entreprises du groupe, en consolidant les initiatives philanthropiques tout en garantissant une cohérence stratégique et un impact local renforcé sur l'ensemble des territoires d'implantation.



Mobivia Foundation concentre son action sur l'insertion sociale et professionnelle des personnes en situation de vulnérabilité. Elle soutient des projets d'intérêt général, menés par des associations et structures à but non lucratif, dans deux domaines clés :

- l'amélioration de l'accès à l'éducation, à l'emploi, à la santé et aux loisirs grâce à des solutions de mobilité durable ;
- le développement des compétences et des talents dans les métiers de la mobilité durable.

Pour répondre à ces enjeux, Mobivia Foundation mobilise des fonds provenant de Mobivia et de ses entreprises, mais aussi de partenaires externes souhaitant contribuer aux initiatives portées.

Cette nouvelle orientation s'accompagne d'une gouvernance modernisée, structurée autour de plusieurs instances pour garantir une gestion efficace et transparente :

- **le Conseil d'administration**, assure le bon fonctionnement du fonds de dotation, valide les comptes et le rapport annuel, et approuve la stratégie proposée par l'équipe permanente. Il se charge aussi d'attribuer les subventions, après évaluation des projets des associations partenaires ;
- **l'équipe permanente de Mobivia Foundation** est responsable de la gestion opérationnelle, de l'élaboration des orientations stratégiques, de la gestion budgétaire et de l'exécution des décisions du Conseil d'administration. En garantissant la cohérence des actions de mécénat au sein du groupe, elle soutient les porteurs de projets dans le suivi et la réalisation de leurs initiatives. L'équipe gère également la communication interne et externe et coordonne les correspondants locaux dans chaque entreprise pour faciliter le déploiement des projets ;
- **les correspondants locaux**, volontaires dans les entreprises et dans les pays, agissent comme relais essentiels de Mobivia Foundation, sur le terrain. Ils ont pour mission de promouvoir et animer les actions de mécénat au niveau local, contribuant ainsi à la dynamique internationale en identifiant et remontant les projets les plus pertinents ;
- **les porteurs de projets internes** collaborent étroitement avec les associations partenaires, assumant un rôle central dans chaque phase de projet, de la conception à l'évaluation. Leur engagement peut s'étendre au-delà du cadre initial pour renforcer et pérenniser le partenariat avec les associations. Leur implication est essentielle pour la validation des projets par le Conseil d'administration et constitue une condition sine qua non.

Avec cette nouvelle approche, Mobivia Foundation place l'implication directe des collaborateurs et des collaboratrices au centre de ses actions. Chaque salarié du groupe, quels que soient son pays, son entreprise et sa fonction, a désormais l'opportunité de s'investir dans des projets solidaires, et ce, durant ses heures de travail. Cette politique d'engagement permet à chacun de trouver un sens supplémentaire à sa mission chez Mobivia en contribuant à des initiatives porteuses de sens et de valeurs fortes. En favorisant l'engagement social et sociétal, Mobivia renforce la fidélité et l'épanouissement de ses équipes tout en consolidant son impact positif sur les territoires où elle est présente.

Chiffres-clés

18

porteurs de projets
internes

1 460

bénéficiaires estimés
au cours de l'exercice 2023/24

7

correspondants
locaux

5

régions impactées et 2 pays
impactés (France et Afrique
avec le Bénin)

539 792 €

de financements

20

projets validés et 8 projets réalisés
ou en cours de réalisation

Le premier projet international soutenu par Mobivia Foundation

Vitamine T – un projet mené par Billal Yassine, Midas Afrique de l'Ouest

Vitamine T se consacre à l'insertion professionnelle par des activités économiques locales et innovantes, avec un réseau de 31 filiales couvrant 4 domaines d'activité.

Le projet : création du premier centre de formation en mobilité durable en Afrique de l'Ouest. Ce garage-école, appelé « Kuabo », a pour mission d'accompagner

100 jeunes apprentis de 18 à 23 ans, peu scolarisés vers l'emploi, sur une période de 3 ans. L'initiative répond aux besoins locaux en matière de mobilité durable, tout en compensant le manque d'infrastructures et de compétences dans le recyclage de véhicules et les usages de mobilité durable dans le pays.

Le premier projet inter-entreprises validé par Mobivia Foundation

Aralia – un projet soutenu par Benjamin Gérard, Véronique Cathala, Maxime Cloud, Céline Boulivet, Stéphane Godard, Mohamed Foukani, et Jean-Michel Lacombe de Norauto et Carter-Cash

Créée en 2006, Aralia œuvre pour l'insertion sociale et professionnelle dans le département du Tarn. Elle se spécialise dans le renforcement des compétences de base, comme la maîtrise de la langue et des outils numériques, pour permettre aux personnes en difficulté de s'intégrer plus facilement et d'augmenter leurs chances d'employabilité. Aralia propose également un accompagnement individuel afin de favoriser l'autonomie et l'adaptation au monde du travail.

Le projet : soutenir la mobilité des personnes en situation de précarité pour renforcer leur autonomie et ainsi faciliter leur insertion socio-professionnelle. Ce programme repose sur la création de modules de formation couvrant divers aspects, tels que l'orientation spatiale et temporelle, l'utilisation de la mobilité connectée, la connaissance de son territoire, l'utilisation des transports en commun, et la préparation au Code de la route. Des ateliers seront également co-construits avec les centres locaux Norauto et Carter-Cash pour un accompagnement complet et personnalisé.

3.1.3 Développer l'employabilité et les compétences de nos collaborateurs et collaboratrices pour se préparer à l'évolution des métiers

Développer l'employabilité de nos collaborateurs et collaboratrices est essentiel pour assurer leur capacité à s'adapter aux transformations rapides du secteur et à maintenir leur compétitivité sur le marché de l'emploi. Cela favorise également leur engagement et leur épanouissement professionnel en leur offrant des opportunités de développement et d'enrichissement de leurs compétences. En investissant dans la formation et le développement, le groupe renforce sa capacité à se développer et à engager les équipes tout en se préparant aux défis futurs.

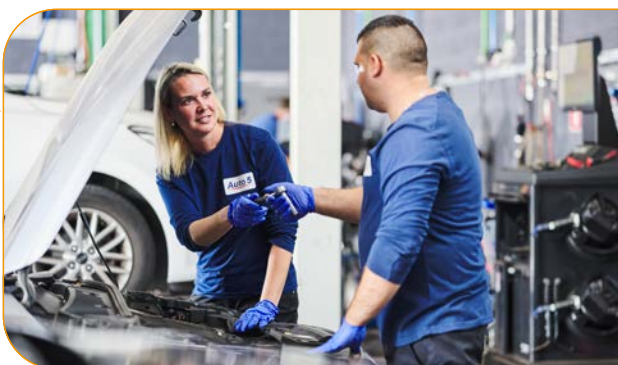
RISQUES & ENJEUX

Le secteur de l'automobile et de la mobilité connaît des mutations profondes, en particulier sur le plan technologique. L'émergence des véhicules connectés, le développement des motorisations hybrides et électriques transforment les métiers traditionnels. Les métiers historiques liés aux services automobiles et à la mobilité sont désormais en pleine évolution. Face à ces transformations, les entreprises du secteur doivent non seulement développer des compétences techniques de plus en plus spécialisées, mais aussi encourager l'apprentissage et la formation en continu. L'objectif est de garantir l'employabilité des collaborateurs et de les préparer aux exigences de demain.

Ainsi, chaque année, les ateliers entretiennent des véhicules de plus en plus complexes, qu'ils soient connectés ou électriques. Pour pouvoir les entretenir et proposer des services de qualité, les collaborateurs et collaboratrices doivent constamment mettre à jour leurs compétences et se former aux nouvelles technologies. L'apprentissage, qu'il soit technique, fonctionnel ou managérial, est ainsi devenu un levier indispensable pour performer sur nos marchés actuels et se préparer aux défis futurs. L'acquisition de nouvelles compétences n'est pas seulement un impératif technique, mais aussi une opportunité de redéfinir les parcours professionnels et de stimuler la motivation des équipes.

POLITIQUES & ENGAGEMENTS

Dans un environnement en constante mutation, Mobivia s'engage à renforcer et développer les compétences clés nécessaires pour anticiper les transformations du marché du travail et les évolutions du secteur de l'entretien et de la réparation automobile. Le groupe place le développement de ses collaborateurs et collaboratrices au cœur de sa démarche, en les soutenant activement dans l'enrichissement et la consolidation de leurs savoir-faire, afin de leur permettre d'apprendre et de se développer en continu, et de s'adapter aux nouveaux défis de leur métier. Cet engagement se traduit par la mobilisation de l'ensemble des entreprises du groupe pour déployer une approche holistique qui répond aux principaux enjeux de la formation et du développement des collaborateurs et collaboratrices. Dans cette dynamique, Mobivia œuvre pour instaurer durablement une culture du *learning*, facilitant l'accès au développement des savoir-faire et des savoir-être pour tous. Le groupe soutient également la montée en compétences de ses équipes face aux avancées technologiques, notamment dans les domaines de l'électronique et des motorisations hybrides et électriques, qui représentent des tendances de fond dans la transformation du secteur. Par ailleurs, une attention particulière est accordée aux alternants afin de favoriser leur intégration et d'accompagner leur progression professionnelle. Enfin, les entreprises du groupe innovent en créant de nouveaux parcours de formation, conçus pour répondre à la fois aux attentes des équipes et aux évolutions du marché, affirmant ainsi leur volonté de rester à la pointe des besoins de leur écosystème tout en valorisant pleinement le potentiel humain.



RESSOURCES

- Départements RH
- Processus gestion de carrière
- Équipes formation
- Plateforme et parcours de formation
- Formateurs internes
- Certification et qualification professionnelle
- Managers

Nombre moyen d'heures de Learning

21,1h

(VS 19,3H EN 2023)

↑ +1,8H

OBJECTIF 2025 :

22h

Le nombre moyen d'heures de formation et d'apprentissage est en hausse, soutenu par un engagement général des entreprises et des initiatives transversales facilitant l'accès des collaborateurs et collaboratrices aux ressources de *learning* dans un cadre collectif dynamique.

Nombre moyen d'heures de formations :

16,2h

(VS 14,2H EN 2023)

↑ +1,9H

Nombre d'alternants ayant eu un CDI :

449

(VS 442 EN 2023)

↑ +1,6%

Nombre de collaborateurs formés à l'électronique :

1 316

(VS 1 462 EN 2023)

↓ -9,9%

Taux de transformation des alternants en CDI :

31,3%

(VS 32,9 % EN 2023)

↓ -1,5 PT

Nombre de diplômes reconnus par l'Etat délivrés à nos collaborateurs sur l'exercice :

915

(VS 1 031 EN 2023)

↓ -11,3%

Les données montrent que le taux de transformation des alternants en CDI progresse à un rythme plus lent que l'augmentation du nombre d'alternants arrivant à la fin de leur contrat. Plusieurs facteurs ont été identifiés au sein des entreprises, expliquant cette baisse du taux de transformation. Par ailleurs, des tendances variées apparaissent parmi les entreprises, qui enregistrent des résultats différents.

Parallèlement, les entreprises concentrent leurs efforts sur des formations répondant aux besoins spécifiques du terrain et aux attentes des clients. Les modules dédiés à l'électronique occupent une place significative, bien que leur volume reste stable cette année, tandis que les formations axées sur les motorisations électriques et hybrides continuent de nécessiter un accompagnement ciblé pour développer les compétences requises face à l'évolution rapide du parc automobile.

Malgré cette accessibilité croissante et l'adaptation des programmes aux enjeux opérationnels, toutes les formations ne mènent pas systématiquement à un diplôme reconnu par l'État.



Ancrer une culture du learning pour accompagner les évolutions des métiers et enrichir les connaissances

Pour Mobivia, développer une culture de l'apprentissage, dite du *learning*, est essentiel pour renforcer les compétences de ses équipes et soutenir la performance durable de son écosystème d'entreprises. Cette démarche va au-delà de la formation classique et encourage un apprentissage continu, flexible et diversifié, permettant aux collaborateurs et collaboratrices de s'ouvrir à des thématiques variées, aussi bien au cœur de leurs métiers qu'en lien avec leur développement personnel. Dans cette dynamique, Mobivia a lancé les *Learning Days*, un événement phare qui marque une nouvelle étape dans l'intégration de la culture du *learning* au sein du groupe.

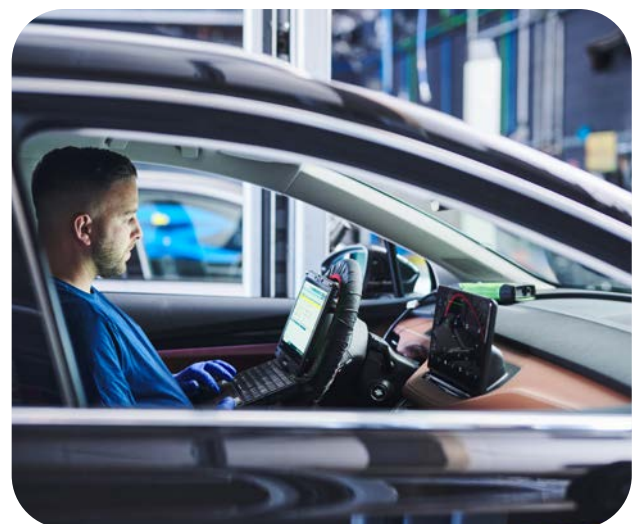
Les *Learning Days*, organisés pour la première fois en juin 2024, sont nés de la volonté de proposer des moments dédiés au partage de compétences, d'expériences et de connaissances, et d'offrir un espace pour explorer des sujets variés. La première édition, pilotée en juin auprès des collaborateurs de la **move FACTORY**, a connu un franc succès, encourageant Mobivia à élargir l'initiative à toutes ses entreprises et aux collaborateurs et collaboratrices du réseau en septembre. Chaque édition des *Learning Days* ancre ainsi plus durablement la culture du *learning*, représentant une opportunité pour l'ensemble des collaborateurs et collaboratrices d'accéder à des opportunités d'apprentissage diversifiées, déployées par le biais de formations en présentiel, de conférences, de *e-learning* ou encore de webinaires.

Pendant cette semaine dédiée à l'apprentissage, les participants ont pu choisir parmi un large éventail de sessions couvrant des thématiques telles que le management, le développement durable, la transformation des métiers et les compétences interpersonnelles. Chaque journée offrait des ateliers, des conférences et des formations de formats variés, adaptés aux disponibilités et aux besoins de chacun : des sessions de 2 heures aux modules d'une journée entière. L'accessibilité et la diversité de ces contenus permettent aux collaborateurs d'approfondir des compétences spécifiques ou de découvrir de nouveaux sujets en lien avec l'évolution de leur métier.

La culture du *learning* instaurée par Mobivia vise ainsi à favoriser une dynamique continue d'apprentissage et encourage les collaborateurs et collaboratrices à dédier du temps pour enrichir leurs connaissances et compétences. Grâce à des initiatives telles que les *Learning Days* et un accès facilité aux ressources de formation, Mobivia met en place un environnement où chacun peut, à son rythme, maintenir ses compétences à jour, continuer à partager, découvrir, développer ses connaissances et compétences, dans son domaine métier et dans son parcours en tant que collaborateur, leader ou manager.

Accélérer la montée en compétences face à l'évolution du parc automobile

L'évolution rapide du parc automobile, avec l'essor des véhicules connectés, hybrides et électriques, transforme en profondeur le secteur. Ces avancées technologiques modifient les compétences requises et imposent une adaptabilité constante face aux nouvelles exigences. Consciente de cette dynamique, Mobivia a intégré la formation comme un levier stratégique de premier plan. Les entreprises s'engagent à accompagner les équipes dans leur montée en compétences, afin qu'elles évoluent en adéquation avec les technologies automobiles. Cette démarche vise à répondre aux besoins croissants des métiers du secteur tout en garantissant un service de qualité.



Dans ce contexte, **Norauto France** a déployé plusieurs initiatives pour anticiper les évolutions du marché et maintenir un haut niveau d'expertise au sein de ses équipes.

- L'école des électrotechniciens, lancée en janvier 2023, en est une illustration. Ce programme, s'appuyant sur le référentiel SMAVA (Services Multimarkets de l'Après-Vente Automobile), forme des spécialistes capables de diagnostiquer et réparer les pannes électroniques. En 2023/24, 80 collaborateurs ont validé cette formation, doublant ainsi le nombre de participants par rapport à l'année précédente. Depuis sa création, Norauto a formé 120 électrotechniciens pleinement opérationnels en atelier. En parallèle, les vendeurs en magasin suivent des formations spécifiques sur les produits et services électroniques, renforçant ainsi leur expertise et leur capacité à fournir des conseils précis et adaptés aux attentes des clients.
- Afin de répondre aux évolutions du marché, Norauto a élargi ses parcours de formation, en introduisant notamment un programme dédié aux véhicules hybrides et électriques. De plus, toujours tourné vers l'avenir, l'enseigne se prépare à lancer en 2025 une formation spécialisée pour les mécatroniciens. Ces techniciens polyvalents, experts en mécatronique – un domaine qui allie mécanique, électronique et reprogrammation de calculateurs – seront essentiels pour la maintenance et la réparation des systèmes complexes des véhicules de demain.

L'innovation pédagogique occupe également une place centrale dans cette stratégie. En commençant à intégrer l'immersive *learning* dans ses formations, Norauto permet à ses collaborateurs de s'exercer dans des environnements réalistes et sécurisés. Cette méthode enrichit l'expérience d'apprentissage, facilite l'acquisition des compétences techniques et témoigne de l'engagement de Norauto à rester à la pointe de l'innovation dans le domaine de la formation.



Renforcer l'intégration des alternants à travers un accompagnement de qualité

Le développement de parcours dédiés aux alternants constitue une priorité stratégique pour les entreprises du groupe Mobivia visant à former et fidéliser une nouvelle génération de professionnels. En accompagnant les apprentis dans leur montée en compétences et en structurant leur intégration, Mobivia s'efforce de créer des opportunités d'emploi à la fois engageantes et durables. L'engagement du groupe est intact en la matière, même si l'exercice 2023/24 révèle une légère diminution du taux de transformation des alternants en CDI liée notamment à une tendance à la hausse du nombre d'alternants qui choisissent de poursuivre leur parcours avec un nouveau contrat d'alternance. Pour renforcer plus l'attractivité de nos entreprises et la fidélisation des jeunes talents, les entreprises du groupe améliorent l'accompagnement et l'enrichissement des parcours d'alternance.

- À ce titre, la rentrée 2024 de l'**Université ATU** a marqué un tournant dans le développement des talents. Cette année, 401 nouveaux étudiants ont rejoint le programme. Pour garantir un apprentissage de qualité, ATU s'appuie sur un réseau de plus de 720 formateurs expérimentés. Ces professionnels, aux compétences variées, accompagnent les étudiants tout au long de leur parcours en combinant la transmission de savoir-faire technique, un soutien pédagogique constant et un suivi personnalisé. En complément de cet accompagnement, des séminaires d'introduction sont organisés dès le début de la formation pour permettre aux nouveaux arrivants de se familiariser avec la culture de l'entreprise, les valeurs et les attentes liées à leurs futurs métiers. De plus, des ateliers pratiques et des retours d'expérience sont régulièrement proposés pour renforcer l'apprentissage et faciliter l'intégration des étudiants dans leur rôle. Cette approche vise à doter chaque apprenant des outils nécessaires pour réussir dans un environnement de travail dynamique et exigeant.
- En France, **Norauto** a accueilli 400 nouveaux alternants lors de la rentrée de septembre 2024, répartis au sein de ses centres, que ce soit en atelier ou en magasin, et à la service *team*. Ces derniers bénéficient d'un parcours de formation personnalisé qui les prépare progressivement à assumer leurs futures responsabilités. Dans le but d'attirer encore davantage de jeunes, Norauto a lancé un événement innovant en mai 2024, le *live alternance*. Cet événement en ligne a offert aux futurs alternants l'opportunité de découvrir l'entreprise et ses métiers grâce aux témoignages d'alternants et de tuteurs.

Actuellement, près de 770 alternants préparent un diplôme ou un titre professionnel chez Norauto France. Pour soutenir cette dynamique, l'entreprise a renforcé la formation de ses tuteurs, désormais entièrement gérée en interne. Aujourd'hui, 500 tuteurs accompagnent les alternants, garantissant ainsi une expérience enrichissante et un suivi optimal pour les apprentis.



Renforcer l'accompagnement et le développement des compétences à travers des parcours de formations adaptés

Mobivia place la formation au cœur de son engagement en proposant des parcours sur mesure adaptés aux besoins spécifiques de ses collaborateurs et collaboratrices. Cette approche vise à garantir une montée en compétences continue, renforcer l'employabilité et répondre efficacement aux exigences d'un marché en constante évolution.

- **Midas** a marqué un tournant stratégique en réinternalisant son service de formation lors de l'exercice 2022/23, accompagné de l'obtention de la certification Qualiopi. Ce choix a permis à l'enseigne d'intégrer pleinement ses valeurs dans ses initiatives de formation, tout en concevant une offre sur mesure répondant aux attentes spécifiques de ses franchisés.

Ce repositionnement renforce l'accompagnement des franchisés et de leurs équipes, tout en facilitant la transmission de l'ADN de l'enseigne et des meilleures pratiques. En avril 2024, Midas a lancé un nouveau parcours de formation dédié aux nouveaux franchisés, conçu pour répondre à la diversité croissante des candidats. Ce programme remplace les deux semaines de formation initiales par un format enrichi de trois semaines, alliant théorie et mises en situation pratiques sur le terrain. Le parcours répond à deux objectifs principaux : transmettre les valeurs et l'identité Midas, en formant les franchisés à la posture client et aux compétences managériales propres à l'enseigne ; et garantir la maîtrise des outils et processus, pour permettre une gestion efficace des centres dès leur ouverture.

Ce programme combine des modules communs, comme le management et la gestion opérationnelle, avec des contenus personnalisés. Par exemple, les franchisés novices bénéficient d'une introduction approfondie aux services automobiles, tandis que les profils plus expérimentés suivent des modules spécifiques sur les techniques de vente. Depuis son lancement, ce parcours a formé près de 30 nouveaux franchisés, offrant un socle solide de compétences tout en s'adaptant aux besoins de chacun. Cette personnalisation renforce l'intégration des standards Midas, synonymes de qualité et de satisfaction client.

- **Norauto France** a intensifié ses efforts en matière de formation et d'accompagnement en 2023/24, avec des projets tels que la démarche BOOST. Ce programme a pour objectifs de définir les besoins et attentes métier, développer les compétences des collaborateurs pour donner une meilleure visibilité sur les trajectoires professionnelles.

Cela se traduit notamment par la réécriture des référentiels et fiches métiers ainsi que les référentiels de compétences. Dans cette même logique, Norauto a mis en place un parcours de 18 mois destiné à ses talents identifiés comme futurs leaders opérationnels. Ce parcours, conçu pour accompagner les parcours professionnels, combine deux approches complémentaires. À 70 % axé sur la pratique terrain, il permet aux participants de prendre en charge la gestion stratégique et managériale de plusieurs centres, consolidant ainsi leurs compétences opérationnelles. Les 30 % restants sont consacrés à des temps de formations, incluant des sessions de travail avec des managers d'autres entreprises, du mentorat, et une immersion mensuelle d'une semaine dans les services supports. Cette expérience vise à développer une vision transversale de l'entreprise, favorisant l'échange de savoir-faire, approfondissant la compréhension des enjeux globaux de Norauto, et préparant les participants à assumer des responsabilités de plus en plus larges.

- Chez Midas comme chez Norauto, les actions menées traduisent une ambition partagée : accompagner les collaborateurs et collaboratrices dans leur développement professionnel tout en leur offrant des perspectives d'évolution claires et stimulantes. En conjuguant excellence opérationnelle, transmission des valeurs et personnalisation des parcours, Mobivia s'impose comme un acteur engagé dans la construction de trajectoires professionnelles épanouissantes et alignées avec les besoins du marché.

3.1.4 Renforcer la diversité et l'inclusion dans nos entreprises

La diversité s'exprime à travers de multiples facettes : l'égalité entre les hommes et les femmes, le renforcement des échanges intergénérationnels et interculturels, l'inclusion des personnes en situation de handicap ou confrontées à des gênes de santé, le respect des orientations de genre et des identités sexuelles, la valorisation des parcours... L'inclusion, en ce sens, joue un rôle clé en œuvrant pour créer un environnement de travail positif dans lequel chacun peut s'épanouir et se développer, un environnement de travail favorisant l'enrichissement mutuel, la collaboration, l'innovation, et qui permette de toujours mieux comprendre les besoins des parties prenantes, y compris des clients.

RISQUES & ENJEUX

Promouvoir la diversité et assurer l'égalité des chances, c'est agir concrètement en faveur de l'inclusion et de la non-discrimination. À travers cela, les entreprises du groupe veillent à enrichir les interactions sur le lieu de travail et à répondre plus efficacement aux attentes des clients, qui peuvent se sentir représentés et accueillis dans la bienveillance. Elles s'appuient sur la richesse des talents et des expertises de chacun pour se développer et accompagner les transformations. Elles agissent conformément aux réglementations locales, pour s'ancrer toujours plus durablement dans les territoires. Y déroger exposerait Mobivia à de nombreux risques : un climat de travail moins harmonieux, freinant l'engagement et la collaboration au sein des équipes, une baisse de la performance, une diminution de l'attractivité, une dégradation de l'image et une moindre capacité à répondre aux attentes de la société et des clients. Promouvoir activement la diversité et l'inclusion est essentiel pour bâtir un environnement de travail dans lequel chacun puisse se sentir valorisé, respecté et pleinement intégré.

POLITIQUE & ENGAGEMENT

Chaque année, le groupe multiplie les initiatives pour promouvoir un environnement de travail inclusif et positif, où chacun peut s'épanouir et se développer. Ces actions regroupent des campagnes de sensibilisation, des témoignages inspirants, des partages d'expériences, et des mesures concrètes en faveur de l'égalité des chances. En parallèle, Mobivia réaffirme son engagement sociétal à travers sa ligne de crédit *Sustainability-Linked Loan*, dont les conditions financières sont indexées sur des critères de performance en matière de responsabilité environnementale et sociale. Concernant les enjeux humains, l'objectif clé est d'accroître la féminisation des instances dirigeantes, illustrant une volonté forte d'agir pour l'égalité hommes-femmes.



RESSOURCES

- Départements RH
- Managers
- Action sociale
- Accord handicap, partenariats
- Campagnes de communication

Taux de collaboratrices femmes au niveau des CODIR

22,9%

(VS 18,6% EN 2023)

⬆️ +4,3 PTS

OBJECTIF 2025 :

25,0%

Résultat des efforts de sensibilisation et de l'évolution de la gouvernance, le groupe annonce des progrès significatifs en matière de parité au sein des Comités de Direction de ses entreprises et business units. Le taux de femmes a augmenté significativement cette année, dépassant l'objectif fixé. Cette performance reflète l'engagement constant de Mobivia en faveur de l'égalité des genres, de la diversité et de l'inclusion, à tous les niveaux, y compris au sein de ses instances dirigeantes.

Nombre de collaboratrices femmes au niveau des CODIR :

39

(VS 21 EN 2023)

⬆️ +85,7%

Nombre de directrices de centres femmes :

78

(VS 87 EN 2023)

⬆️ -10,3%

Nombre de collaborateurs hommes au niveau des CODIR :

131

(VS 93 EN 2023)

⬆️ +40,9%

Taux de femmes directrices de centres :

7,0%

(VS 7,8% EN 2023)

⬆️ -0,8 PT

Nombre total de collaborateurs au niveau des CODIR :

170

(VS 114 EN 2023)

⬆️ +49,1%

Nombre de collaborateurs âgés de moins de 30 ans (pyramide des âges) :

9 333

(VS 9 110 EN 2023)

⬆️ +2,4%

Nombre de directeurs de centres hommes :

1 035

(VS 1 031 EN 2023)

⬆️ +0,4%

Taux de collaborateurs âgés de moins de 30 ans (pyramide des âges) :

40,9%

(VS 39,9% EN 2023)

⬆️ +1,0 PT

Nombre de collaborateurs âgés de 30 à 50 ans
(pyramide des âges) :

8 848

(VS 9 157 EN 2023)

↓ -3,4%

Taux de collaborateurs âgés de
30 à 50 ans (pyramide des âges) :

38,8%

(VS 40,2% EN 2023)

↓ -1,4 PT

Nombre de collaborateurs de plus de 50 ans
(pyramide des âges) :

4 633

(VS 4 524 EN 2023)

↑ +2,4%

Taux de collaborateurs de plus
de 50 ans (pyramide des âges) :

20,3%

(VS 19,8% EN 2023)

↑ +0,5 PT

Nombre de collaborateurs ayant un handicap
déclaré :

693

(VS 605 EN 2023)

↑ +14,5%

Nombre de collaborateurs Femmes ayant
un handicap déclaré

140

(VS 123 EN 2023)

↑ +13,8%

Nombre de collaborateurs hommes ayant
un handicap déclaré :

553

(VS 482 EN 2023)

↑ +14,7%

Montant total des amendes, des sanctions
et des indemnisations pour des dommages
résultant de violations des droits à l'égalité
des chances :

0 €

(VS 0 € EN 2023)



Mobivia poursuit la dynamique pour améliorer la parité à tous les niveaux, y compris parmi les directeurs et directrices de centres, où la représentativité des femmes est insuffisante. Le groupe favorise également une représentation intergénérationnelle, avec une présence significative de jeunes talents et de collaborateurs et collaboratrices expérimentés. L'augmentation du nombre de collaborateurs et collaboratrices en situation de handicap témoigne de l'engagement de Mobivia à œuvrer chaque année un peu plus pour créer un environnement de travail inclusif.

Renforcer nos actions en faveur de l'égalité hommes-femmes

- Chez Mobivia, l'égalité hommes-femmes est une priorité qui s'inscrit pleinement dans ses engagements pour une société plus inclusive et équitable. Dans un secteur comme celui de l'automobile et de la mobilité, où la féminisation reste un défi, le groupe s'efforce de garantir aux collaboratrices les mêmes opportunités que leurs collègues masculins. Cet engagement fort est illustré par la mise en place de sa ligne de crédit *Sustainability-Linked Loan*, qui lie ses performances financières à des objectifs ambitieux, dont la féminisation des instances dirigeantes.
- Cette année encore, des progrès significatifs ont été réalisés pour augmenter la représentativité des femmes dans les Comités de direction des différentes entreprises du groupe. Après une première amélioration réalisée l'année passée, portée notamment par **Norauto France**, ce nouvel exercice voit la représentativité des femmes dans les Comités de direction progresser de plus de 4 points, avec un taux proche de 23 %. Les femmes sont dorénavant représentées dans les instances dirigeantes de nombreuses entreprises et *business units*, chez Norauto, Carter-Cash, Midas, Synchro Diffusion, Black-Star, Via-ID, Mobivia Corporate Services... et ce dans plusieurs pays.
- Ces avancées s'accompagnent de nombreuses campagnes de sensibilisation, particulièrement visibles lors de la Journée Internationale des Droits des Femmes. Comme de nombreuses entreprises à l'occasion du 8 mars 2024, Mobivia a organisé une série d'initiatives pour mettre en lumière les femmes de nos entreprises et encourager leur présence dans un secteur historiquement masculin. Les équipes de **Norauto, en France, au Portugal et en Espagne**, ont partagé des vidéos témoignages de collaboratrices relatant leurs parcours et expériences. Norauto Espagne a marqué cette journée en offrant des fleurs à toutes ses collaboratrices et en diffusant un communiqué de presse et des interviews mettant en avant le rôle des femmes dans son réseau. De son côté, **Midas Espagne** a réalisé une vidéo impliquant une franchisee, une collaboratrice des services centraux et Ana Carrasco, athlète sponsorisée par la marque. Une campagne commerciale a également été lancée, avec des réductions pour les rendez-vous pris en ligne ce même jour.
- Midas France** a mis l'accent sur le bien-être des collaborateurs et des collaboratrices en organisant des ateliers de sophrologie ludique en partenariat avec "BE YOURSELF". Un *coffee talk* dédié à la diversité et à l'inclusion a également permis d'échanger autour de la place des femmes dans les métiers de l'après-vente automobile et de la mobilité.
- Au-delà de ces initiatives ponctuelles, Mobivia s'attache à opérer une transformation culturelle durable. Norauto France a entrepris de féminiser le nom de l'ensemble de ses métiers pour briser les stéréotypes de genre, tandis que Norauto Portugal a opté pour l'utilisation de noms de métiers neutres.

- Certaines initiatives s'étendent également au-delà du cadre strictement professionnel. **Mobivia Foundation** soutient par exemple un projet de documentaire réalisé par Michael Jeremiasz, membre de son Conseil d'administration, qui met en lumière le combat de femmes engagées. Black-Star a de son côté rendu hommage à ses collaboratrices sur les réseaux sociaux, en soulignant l'intérêt croissant des jeunes femmes pour les métiers industriels.
- Ces actions reflètent l'engagement de Mobivia à construire un environnement de travail où chacun, homme ou femme, peut s'épanouir pleinement. Promouvoir l'égalité hommes-femmes, c'est reconnaître que la diversité est une force. À travers ces initiatives, Mobivia s'efforce de bâtir un avenir plus juste et plus inclusif, où chaque talent, quel que soit son genre, trouve sa place et peut contribuer à une dynamique collective tournée vers la croissance durable et l'innovation.



Faire des diversités culturelles une force motrice pour nos entreprises

Pour Mobivia et ses entreprises, la diversité culturelle est bien plus qu'un atout : elle constitue une véritable richesse, incarnée par ses 23 000 collaborateurs répartis dans plus de 17 pays. Avec près de 120 nationalités représentées, cette diversité est un levier inestimable pour renforcer la collaboration et consolider la cohésion au sein des équipes. Chaque collaborateur, indépendamment de son origine, apporte une perspective unique qui enrichit le collectif et alimente le dynamisme du groupe. En valorisant cette pluralité, Mobivia démontre l'importance pour les entreprises de s'ouvrir à la diversité culturelle, un facteur clé pour répondre aux défis mondiaux et favoriser une croissance durable et inclusive.

Cette année encore, le groupe Mobivia est particulièrement fier de **Norauto Italie**, qui a été récompensée en 2024 par le prix *Welcome – Working for Refugee Integration*, décerné par UNHCR Italia, le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés. Ce prix met en lumière les entreprises qui se distinguent par leurs actions concrètes en faveur de l'intégration des réfugiés sur le marché du travail. Norauto Italie a su répondre à cet enjeu avec des initiatives fortes, telles que la mise en place de contrats de travail stables, favorisant ainsi l'accès à un emploi durable pour les personnes qui fuient des situations de crise. En s'engageant ainsi, Norauto Italie répond également à l'appel du Pacte mondial sur les réfugiés, qui encourage les entreprises à jouer un rôle actif dans la gestion des crises humanitaires, en offrant des opportunités professionnelles aux personnes en situation de vulnérabilité.

L'intégration professionnelle des réfugiés constitue un levier crucial pour l'inclusion sociale et l'émancipation des personnes. En offrant un cadre d'emploi sécurisé à ceux qui cherchent à reconstruire leur vie en Italie, Norauto Italie ne se contente pas de leur fournir une opportunité professionnelle, mais contribue également à la création d'une société plus solidaire, équitable et diversifiée. Ce type d'initiative a un impact au-delà du milieu de travail, en renforçant la cohésion sociale et en favorisant un climat de respect des différences culturelles et de solidarité.

Cette action s'inscrit pleinement dans les valeurs fondamentales de Mobivia de promouvoir une culture inclusive, valoriser chaque personne pour ses talents et ses compétences, et encourager la diversité sous toutes ses formes. Ces principes sont au cœur des ambitions du groupe, qui considère que la diversité enrichit non seulement l'entreprise, mais aussi la société dans son ensemble. En soutenant des actions telles que celles portées par Norauto Italie, Mobivia réaffirme son engagement à construire un environnement de travail où chaque personne a sa place, quelles que soient ses origines.

Dépasser les tabous et les stéréotypes liés au handicap et aux gènes de santé



L'inclusion des personnes en situation de handicap ou rencontrant des gènes de santé constitue un véritable engagement pour Mobivia. À travers des actions ciblées et des engagements concrets, les entreprises s'attachent à créer des environnements de travail inclusifs et respectueux, permettant à chacun de s'épanouir pleinement. L'objectif est clair : faire en sorte que le handicap ou les difficultés de santé ne soient pas un obstacle à l'embauche, au maintien dans l'emploi ou au développement professionnel.

- Chez **Norauto France**, l'inclusion des collaborateurs et collaboratrices en situation de handicap ou rencontrant une gêne de santé, est abordée sous plusieurs angles : sensibilisation, amélioration des pratiques RH et accompagnement au quotidien. Au cours de l'exercice, le réseau a enregistré une progression, atteignant un taux d'emploi de 5 %, un résultat encourageant qui nécessite de continuer sur cette tendance. Les engagements de Norauto s'inscrivent dans des actions concrètes, notamment à travers la Mission HandiSanté 2023-2025, qui formalise son ambition d'améliorer l'inclusion dans le

recrutement et le maintien en poste. Pour atteindre ces objectifs, Norauto forme ses responsables RH en région via des ateliers de sensibilisation, notamment des jeux de rôle sur le recrutement des personnes en situation de handicap. Ces formations ont pour but de lever les freins liés aux préjugés inconscients et de mettre en œuvre des pratiques plus inclusives. La sensibilisation est également au cœur des efforts de Norauto. Des initiatives comme les défis ludiques avec le jeu Gamino, en lien avec les Jeux Paralympiques de Paris 2024, ou encore des témoignages de collaborateurs dans les newsletters hebdomadaires, permettent de rendre le sujet accessible et concret. L'enseigne organise aussi des sessions mensuelles « On s'handi+ » pour encourager les échanges et libérer la parole sur le sujet. Elle a également déployé des modules de *e-learning* sur les situations de handicap et les gènes de santé au travail. Norauto collabore aussi avec plus de 100 établissements et services d'aide par le travail (ESAT) pour étendre son engagement en externe.

- Dans la même optique, **Midas France** s'engage activement sur la sensibilisation en s'appuyant sur des expériences immersives et pédagogiques. En 2024, une journée dédiée, animée par l'agence Bbird, a été organisée au siège. Grâce à des dispositifs de réalité virtuelle, les collaborateurs et collaboratrices ont pu se plonger dans le quotidien de personnes vivant avec différents types de handicap, qu'ils soient visibles ou invisibles. Cette immersion a permis de mieux comprendre des troubles tels que la dyslexie, les maladies chroniques ou encore les troubles bipolaires, renforçant ainsi la compréhension et la bienveillance des équipes. Cette sensibilisation était enrichie par des quiz interactifs, conçus pour déconstruire les idées reçues et tester les connaissances des participants. En parallèle, Midas France a marqué son engagement en devenant partenaire de Florian Merrien, pongiste paralympique. Lors des Jeux Paralympiques de Paris 2024, environ 40 collaborateurs ont assisté à ses matchs, créant des moments fédérateurs. Florian Merrien a brillamment remporté une médaille de bronze en double mixte, renforçant la fierté et l'engagement collectif autour de cette collaboration.
- Pour **Carter-Cash**, la Semaine du Handicap 2023 a été l'occasion de mettre en lumière des parcours inspirants et de sensibiliser les équipes. Une campagne d'affichage a été déployée dans les magasins, accompagnée de témoignages. Ces récits ont permis de déconstruire les préjugés et de favoriser une meilleure compréhension des enjeux liés au handicap. L'objectif était d'encourager les collaborateurs et collaboratrices à prendre contact avec la mission handicap afin d'avoir plus d'informations et/ou se faire accompagner dans les démarches de demande de reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH).

La promotion de l'insertion professionnelle et du maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap ou rencontrant des gènes de santé est un enjeu crucial pour bâtir un environnement de travail inclusif, pour tous. En faisant de la connaissance un moteur de changement, il devient possible de briser les tabous et de montrer que la singularité de chaque collaborateur et collaboratrice est positive, pour tous.

3.2 Nos clients

3.2.1 Construire et adapter nos offres pour accompagner nos clients dans leur mobilité à travers des standards élevés

La mobilité est un enjeu essentiel pour chacun. C'est pourquoi les entreprises de Mobivia s'engagent activement à adapter leur offre de produits et services aux besoins évolutifs de leurs clients. En proposant des solutions sécurisantes, accessibles, et adaptées à l'évolution continue des véhicules, Mobivia vise à assurer une expérience client complète et à répondre efficacement aux attentes de ses clients automobilistes tout en renforçant leur confiance et leur fidélité à l'égard des enseignes.

RISQUES & ENJEUX

Alors que la mobilité évolue et que les usages se diversifient, il devient d'autant plus essentiel pour nos entreprises de suivre attentivement ces transformations afin de développer une offre qui réponde efficacement aux nouveaux besoins des clients. Cette approche permet non seulement d'accompagner chaque client dans la pérennité de sa mobilité, mais aussi de garantir l'adaptation continue des modèles économiques face aux changements du marché. Par ailleurs, dans un contexte où les réseaux sociaux permettent une prise de parole instantanée, les entreprises sont de plus en plus vulnérables aux risques réputationnels si elles ne répondent pas aux attentes de leurs clients et ne prennent pas en compte les problématiques et irritants rencontrés tout au long de leur parcours. Il devient donc primordial d'intégrer les retours des consommateurs et de leur donner la possibilité d'exprimer leurs besoins pour faire évoluer les produits et services proposés. Enfin, compte tenu de la nature des produits et services proposés par nos entreprises, il est crucial de garantir non seulement la sécurité et la qualité des articles mis en vente, mais aussi la fiabilité des prestations réalisées en atelier. Respecter ces critères de manière rigoureuse est essentiel pour maintenir la satisfaction des clients tout en préservant l'attractivité et la réputation de nos enseignes.

POLITIQUE & ENGAGEMENTS

Mobivia et l'ensemble de ses BUs s'engagent chaque jour à répondre aux besoins de leurs clients afin de garantir leur satisfaction et de les accompagner vers une mobilité plus durable. Pour ce faire, elles s'engagent dans des démarches pour allier qualité, sécurité, pertinence et pragmatisme. Ainsi, des concepts innovants sont développés pour offrir des solutions adaptées aux besoins quotidiens des clients. Cela se concrétise par des dispositifs permettant aux clients de s'exprimer sur les offres et les engagements des enseignes, la mise en place de processus visant à assurer une qualité et sécurité optimales, ainsi que des démarches de certification et de labellisation pour garantir une information claire et transparente. De plus, des concepts d'innovation sociale et d'adaptation aux nouvelles formes de mobilité sont également déployés afin de répondre aux défis contemporains et sociétaux. Ces initiatives permettent à Mobivia d'être un acteur clé dans la promotion d'une mobilité plus responsable, inclusive et accessible pour tous pour garantir la qualité et la sécurité de l'expérience client.

RESSOURCES

- Équipe MGMTS
- Équipes marketing
- Équipes expérience client
- Équipes développement
- Équipes Mana Ara
- Équipes développement durable



NPS clients Norauto

47,8

(VS 45,5 EN 2023)

⬆️ +2,3 PTS

OBJECTIF 2025 :

50

NPS clients ATU

59,0

(VS 62,0 EN 2023)

⬇️ -3,0 PTS

OBJECTIF 2025 :

61

NPS clients Midas

72,3

(VS 71,4 EN 2023)

⬆️ +0,9 PT

OBJECTIF 2025 :

73

Le Net Promoter Score est en progression dans nos entreprises principales sauf celui d'ATU, en légère baisse mais qui reste à un niveau élevé. Cette appréciation favorable de nos clients sur nos enseignes est corroborée par les avis sur nos produits. Le soin apporté à la sélection et à la conception de nos produits est reconnu par nos clients et nourrit l'image positive dont jouissent nos enseignes.

Avis clients sur nos produits MDD Norauto (étoiles) :

4,4*

(VS 4,3* EN 2023)

⬆️ +0,1*

Part des produits notés 4 étoiles et plus :

88 %

(VS 84% EN 2023)

⬆️ +4 PTS

Part des commandes Grand import inspectées par le service qualité :

100 %

(VS 100% EN 2023)



MGTS réalise systématiquement des inspections sur tous les lots de produits fabriqués par les fournisseurs en Asie afin de minimiser les risques de non-conformité. Cette vigilance est particulièrement nécessaire pour les produits importés, en raison de la complexité de leur renvoi aux usines en cas de problème. Lors du référencement de chaque produit, les équipes qualité de MGTS veillent à ce que 100 % des produits respectent les exigences de sécurité et de qualité, conformément aux directives et normes en vigueur dans les pays de distribution.



Améliorer la satisfaction client

Garantir la qualité des produits et services et assurer la satisfaction client constituent une priorité absolue pour les entreprises de Mobivia. La confiance des clients repose sur la capacité des entreprises du groupe à offrir des produits et services adaptés à leurs besoins, alliant qualité et sécurité. Pour garantir cette confiance, elles mettent en place des processus rigoureux visant à répondre aux attentes des clients et à s'assurer que chaque produit respecte les normes en vigueur.

Le Net Promoter Score au service de la satisfaction des clients

- Pour se faire, les entreprises de Mobivia s'engagent à assurer la satisfaction de leurs clients en prenant en compte leurs retours. Cet engagement repose sur une écoute attentive des besoins et un ajustement continu de l'offre. Parmi les outils utilisés pour mesurer cette satisfaction, le *Net Promoter Score* (NPS) joue un rôle central, permettant de recueillir les avis des clients de manière structurée et d'évaluer leur niveau de satisfaction de façon régulière. En plus de suivre les performances, cet outil permet d'identifier les irritants susceptibles d'affecter la satisfaction des clients. Les retours recueillis permettent ainsi de cibler des actions correctives et d'améliorer l'expérience globale. Le NPS sert ainsi de boussole pour les équipes, offrant une évaluation régulière de la qualité des produits et services, tout en permettant une réactivité face aux préoccupations des clients. Pour aller plus loin, des enseignes telles que **Norauto** déploient des outils de suivi, en analysant notamment les avis sur les produits publiés sur Google et sur leur propre site. Ces démarches sont complétées par des enquêtes régulières envoyées aux clients afin de recueillir des retours plus détaillés et approfondis, essentiels pour assurer que les produits et services restent en phase avec les attentes évolutives des clients et du marché.

Des contrôles en continu pour garantir la qualité des produits

- En complément, Mobivia s'engage dans une gestion proactive de la qualité et la sécurité des produits. À travers sa centrale d'achat, **MGTS**, l'entreprise réalise des contrôles continus afin de garantir la conformité et la qualité des produits. Tous les produits mis sur le marché via cette entité sont vérifiés au moment de leur référencement afin de s'assurer de leur conformité selon les normes et directives en vigueur dans les pays de distribution. Un autre exemple significatif est le programme d'amélioration continue qui se concentre particulièrement sur les *trust killers* : des produits dont les caractéristiques ou la performance peuvent décevoir les clients. L'analyse des statistiques de vente et des avis en ligne permet de repérer rapidement les produits problématiques. Une fois un produit identifié, les causes de sa déceptivité sont vérifiées en vue de l'améliorer, le remplacer voire le retirer du marché selon le cas. Parallèlement, des tests aléatoires sont également effectués à réception des produits, permettant de vérifier les rapports de tests fournis par les fabricants, et de contrôler la qualité des produits avant leur mise sur le marché. De plus, MGTS mène des audits réguliers auprès de ses fournisseurs permettant de vérifier le respect des engagements qualité, environnementaux et sociaux dans le cadre de la politique RSE.

Des processus rigoureux en atelier

- Enfin, pour assurer la sécurité autour des véhicules pris en charge dans les ateliers, des processus rigoureux sont instaurés pour encadrer chaque intervention. Ces mesures visent à garantir à la fois la protection des équipes et la fiabilité des prestations réalisées. Ce cadre strict permet de minimiser ces dangers tout en renforçant la qualité et la sécurité des opérations effectuées.

Cette démarche holistique permet ainsi de maintenir une qualité constante et de renforcer la confiance des clients dans les produits proposés. En assurant un suivi rigoureux de ses opérations et une écoute continue des attentes des consommateurs, Mobivia entend offrir une expérience client optimale, tout en garantissant sécurité et qualité de son offre.

Adapter notre offre aux besoins des clients et à l'évolution de la mobilité

Dans un contexte de transformation de la mobilité, Mobivia et ses entreprises s'engagent à accompagner leurs clients, qu'ils soient particuliers ou professionnels, dans cette transition. Cette évolution s'inscrit dans un écosystème en mutation, marqué par trois dynamiques majeures : la réorganisation des mobilités urbaines, le développement accéléré du véhicule électrique et l'évolution des rapports à la propriété automobile.

- Dans cette perspective, **Midas France** a marqué une étape clé en juin 2024 avec l'ouverture de son centre **Midas City** au Quai des Célestins, dans le 4^e arrondissement de Paris. Située en plein cœur de la capitale, cette nouvelle adresse incarne la détermination de Midas à répondre aux attentes de sa clientèle citadine. Elle s'inscrit dans un contexte où 40 % du réseau Midas est implanté en centre-ville, un territoire en pleine mutation marqué par des évolutions majeures, telles que l'instauration des Zones à Faibles Émissions (ZFE), celles à Trafic Limité (ZTL), la fin des véhicules thermiques d'ici 2040 et les enjeux d'urgence climatique, qui transforment les pratiques de mobilité au quotidien. Pour accompagner ces transformations, Midas a conçu un concept entièrement dédié aux véhicules hybrides et électriques, ainsi qu'aux mobilités douces (vélo et trottinettes électriques), en proposant des services adaptés à la fois pour les particuliers et les professionnels. Ce projet fait également office de laboratoire d'expérimentation. Midas City a ainsi pour ambition de mieux comprendre les besoins des usagers urbains et de faire évoluer son offre en conséquence. Afin d'optimiser l'expérience client, deux partenariats stratégiques ont été établis :
- le premier partenariat avec les parcs de stationnement Indigo permet à Midas de disposer de trois places de parking réservées à proximité immédiate du centre. Ce partenariat inclut également l'accès au service Cyclopark, offrant aux clients et convoyeurs Midas un stationnement sécurisé pour leurs vélos ;
- le second partenariat, avec ACSES, simplifie le dépôt et le retrait des véhicules grâce à un système de casiers connectés. Ces casiers permettent aux clients de déposer leurs clés à tout moment et de récupérer leur véhicule de manière autonome.

L'ouverture de Midas City reflète ainsi la volonté de Midas d'innover et de s'adapter aux enjeux actuels, en conciliant les attentes des citoyens avec les évolutions technologiques et réglementaires du secteur automobile.

- Par ailleurs, dans le même esprit d'adaptation aux évolutions des besoins en matière de mobilité et de réponse aux attentes des automobilistes, **Auto5** a lancé un service de *leasing* destiné aux particuliers, en partenariat avec DirectLease. Ce service permet aux utilisateurs de disposer d'un véhicule sans les contraintes liées à l'entretien ou aux réparations. Avec un tarif mensuel fixe, l'entretien est entièrement pris en charge par les équipes d'Auto5. L'offre inclut ainsi une couverture complète couvrant l'amortissement, l'entretien, les réparations, les pneus, l'assurance, les taxes et l'assistance routière. De plus, les jeunes conducteurs et les personnes ayant une expérience de conduite limitée, sans historique de sinistres, bénéficient des mêmes conditions tarifaires que les autres. Les tarifs proposés figurent parmi les plus compétitifs du marché, offrant ainsi une solution à la fois économique et transparente pour les utilisateurs. À travers cette offre, Auto5 souhaite faciliter l'accès aux véhicules tout en soutenant les automobilistes dans leur mobilité quotidienne, cela en adéquation avec les évolutions du rapport à la propriété automobile et les attentes croissantes en matière de flexibilité et de gestion des coûts.

À travers ces initiatives, Mobivia s'engage à répondre aux attentes de ses clients en adaptant continuellement son offre aux transformations du secteur, tout en conciliant innovation et accessibilité.



Assurer une communication transparente et un dialogue autour de nos engagements environnementaux

Chez Mobivia, la transparence et l'échange avec les clients occupent une place importante. Conscient de l'importance d'informer de manière claire et accessible, le groupe s'efforce de partager ses engagements environnementaux de façon transparente tout en encourageant un dialogue constructif. Cette démarche permet d'instaurer une relation de confiance tout en sensibilisant les clients aux enjeux environnementaux et en répondant à leurs attentes en matière de développement durable.

Accompagner les clients sur la voie de la transition

- Le baromètre de développement durable permet ainsi de mesurer chaque année la satisfaction de ses clients à l'égard des actions menées par l'enseigne en matière de responsabilité environnementale. Cet outil précieux permet à **Norauto** d'analyser les retours des clients et d'ajuster son offre de produits et services en cohérence avec sa stratégie de développement durable. À l'international, Norauto a également développé une offre « Automobiliste et Responsable », qui vise à réduire l'impact environnemental de la mobilité des clients par rapport aux offres traditionnelles. En complément, **Norauto France** propose le programme de fidélité « Les Écomobilistes », qui incite ses clients à adopter des comportements plus responsables. Ce programme associe avantages économiques et actions environnementales, favorisant ainsi des choix plus durables. À travers ces différentes initiatives, Norauto s'efforce d'accompagner ses clients dans la transition vers une mobilité plus durable, tout en les informant sur les bonnes pratiques à adopter pour anticiper dès aujourd'hui les besoins des automobilistes de demain.



Des labels et des certifications pour témoigner de nos progrès

- Pour renforcer la fiabilité de sa communication et la crédibilité de ses engagements, Mobivia et ses entreprises s'appuient sur des certifications externes reconnues, telles qu'EcoVadis, une référence internationale dans l'évaluation de la responsabilité sociétale des entreprises. Ces certifications offrent la possibilité de rendre les actions du groupe mesurables et vérifiables, tout en identifiant des pistes d'amélioration à intégrer dans un processus d'évolution continue. En partageant ces résultats avec ses parties prenantes, Mobivia garantit une information précise et transparente. Les distinctions et labels obtenus par ses enseignes viennent également soutenir cette démarche de communication. Par exemple, en 2024, **Norauto et Midas France** ont renouvelé leur labellisation « Enseigne Responsable » selon la norme ISO 26000, qui valorise leurs engagements sociaux et environnementaux. **Norauto Portugal** a également été récompensé par le prix *Sustainable Choice*, mettant en avant son investissement en faveur de l'environnement. Ces démarches de certification et de labellisation permettent aussi de renforcer l'implication des équipes internes dans la transition vers le développement durable, tout en consolidant la reconnaissance du groupe auprès de ses clients. Les distinctions obtenues témoignent de l'engagement des équipes, qui allient la satisfaction client et des actions responsables. En adoptant cette approche, Mobivia vise à établir une relation basée sur la transparence et la collaboration, en veillant à ce que les actions des entreprises du groupe soient alignées avec les enjeux du développement durable, tout en enrichissant l'expérience client pour un avenir plus durable et partagé.

Proposer une offre accessible pour nos clients à travers l'innovation sociale

La mobilité constitue un pilier essentiel de la vie quotidienne, particulièrement pour accéder à l'emploi et aux services indispensables. Cependant, de millions de personnes en situation de précarité rencontrent des difficultés pour entretenir leur véhicule, les coûts élevés des réparations représentant un obstacle majeur. En France, près de 15 millions de personnes seraient en situation de précarité de mobilité, selon Wimoov, avec peu ou pas d'alternative à la voiture individuelle. Face à cette réalité, **Norauto** a lancé en 2018 le programme solidaire **Mana Ara**, conçu pour accompagner les foyers les plus modestes. Ce dispositif inclut un diagnostic gratuit des véhicules et des réparations à tarifs réduits, avec pour objectif principal de garantir l'accès à des véhicules sûrs et fonctionnels, indispensables au maintien de l'autonomie et à la mobilité au quotidien.

- Le programme Mana Ara a évolué au fil des années pour améliorer l'accompagnement des bénéficiaires et renforcer ses partenariats avec des organismes et associations engagés dans l'inclusion sociale et professionnelle. Dans cette dynamique, en 2023/24, Mana Ara a renforcé ses collaborations avec deux de ses partenaires historiques : Wimoov et l'ADIE. Cette initiative vise à affiner l'identification des bénéficiaires potentiels, à faciliter leur orientation vers le programme et les 280 centres Norauto participants, tout en ajustant les critères d'éligibilité en fonction de leurs parcours et de leur suivi. Parallèlement, Norauto France a créé un Comité des parties prenantes dédié à Mana Ara, réunissant les partenaires clés, des membres du réseau et la direction de l'entreprise. Ce comité se réunit tous les trois mois pour évaluer le fonctionnement du programme, analyser ses impacts et intégrer les retours d'expérience. Ce mode de gouvernance permet une meilleure adaptation aux besoins des territoires et renforce l'efficacité globale du programme.

Une avancée majeure pour le programme Mana Ara réside dans son déploiement en Belgique, porté par **Auto5**. Ce projet se concentre principalement sur les régions de Wallonie et de Bruxelles, où la précarité et la dépendance à l'automobile sont plus marquées que dans le reste du pays. Pour s'adapter aux spécificités locales, le programme a été ajusté en prenant en compte les réalités culturelles, l'organisation territoriale, les acteurs locaux et les critères de pauvreté propres à ces régions. Ces ajustements visent à offrir une réponse efficace et pertinente aux besoins des publics concernés, en intégrant les particularités sociales et économiques de chaque territoire. Grâce à ces efforts, Auto5 a accueilli le premier bénéficiaire de Mana Ara Belgique en septembre 2023.

Ainsi, Mana Ara adopte une approche concrète visant à permettre aux personnes en difficulté de continuer à se déplacer en toute sécurité. En rendant les services d'entretien et de réparation plus accessibles, le programme souhaite prévenir des effets néfastes de la perte de mobilité et contribue à réduire les inégalités. À ce titre, l'étude d'impact de Mana Ara montre que les principaux bénéficiaires du programme sont principalement les familles monoparentales et les professionnelles du care, souvent dépendantes de l'automobile, confrontées à des faibles revenus et situées en zone rurale ou péri urbaines.

Ce programme illustre l'importance pour les entreprises de s'engager dans des actions solidaires. En développant Mana Ara et en l'adaptant aux besoins de chaque territoire, Norauto et Auto5 montrent qu'il est possible de développer des programmes d'innovation sociale pour accompagner et sécuriser les déplacements de leurs clients.





Nos actions de sensibilisation



S'ENGAGER AUPRÈS D'ASSOCIATIONS

Tout au long de l'année, Mobivia Foundation organise des cafés engagés, des moments d'échange pensés pour sensibiliser les collaborateurs et collaboratrices aux enjeux sociaux et sociétaux. Ces rencontres offrent l'opportunité de découvrir des associations partenaires et de proposer aux équipes de s'impliquer ou tout simplement de soutenir les initiatives déployées. Ces événements contribuent également au développement du mécénat de compétences, un dispositif soutenu par les équipes RH des entreprises du groupe. Organisés plusieurs fois par an, les cafés engagés créent des espaces de dialogue et de partage, renforçant ainsi l'engagement des collaborateurs et collaboratrices aux côtés de Mobivia Foundation.

PARLER DE LA SANTÉ DES FEMMES

Dans notre secteur d'activité où la féminisation est un challenge, les entreprises de Mobivia agissent pour sensibiliser les équipes et favoriser une meilleure prise en compte des besoins spécifiques des femmes dans le milieu professionnel. Plusieurs actions ont ainsi été mises en place pour promouvoir le bien-être et la santé des femmes, comme par exemple les conférences organisées cette année par les équipes de la Transformation Digitale, les campagnes de sensibilisation sur l'endométriose ou la prévention du cancer du sein à l'occasion d'Octobre Rose.



SENSIBILISER AUX ENJEUX DE L'ÉLECTRONIQUE

Pour sensibiliser chaque collaborateur et collaboratrice à l'électronique, diverses actions sont déployées chaque année pour renforcer les connaissances et créer du lien autour de ce sujet stratégique. A ce titre, Car Studio organise tous les mois des «Webinaires Innovation», accessibles à l'ensemble des équipes du groupe. Ces sessions permettent de se familiariser avec les technologies électroniques et les nouvelles motorisations. En 2024, le Comité des Leaders de Norauto Espagne a également participé à une journée de réflexion et d'acculturation dédiée à la gestion de l'électronique sur les véhicules de nouvelle génération. Cette initiative a permis aux participants de mieux comprendre les attentes des clients et d'appréhender les avantages du développement des compétences et de la formation des équipes en la matière.



ACCOMPAGNER NOS CLIENTS

Chez Norauto France, des stages Automalins sont organisés dans certains centres pour accompagner les clients dans l'adoption des bons réflexes en matière d'entretien automobile. Ces moments pédagogiques et interactifs, proposés autour d'ateliers de sensibilisation, permettent d'éveiller la conscience des clients sur l'importance de la sécurité automobile, tout en renforçant la proximité et la confiance avec l'enseigne.



Gouvernance

**Ancrer l'éthique et la conformité au cœur
de la culture d'entreprise [G1]**

114

L'essentiel

3 questions à :

Pierre-Henri Besse
Directeur Général de
Mobivia Corporate Services



Comment Mobivia garantit-elle une conduite des affaires intègre et responsable ?

Sous la responsabilité de leur dirigeant, les entreprises de Mobivia ont l'obligation de mettre en œuvre des mécanismes et des procédures internes adaptées permettant de démontrer le respect des règles relatives à la prévention et la répression de pratiques contraires à l'éthique. Ces obligations, inscrites notamment dans la loi Sapin II et notre plan de vigilance, mettent en lumière l'importance d'identifier, de prévenir et d'atténuer les risques de corruption.

Comment sont réparties les responsabilités au sein des entreprises de Mobivia ?

L'évolution de l'organisation et de la gouvernance de Mobivia, portée par Romain Sartorius depuis sa prise de fonction à la présidence du groupe, a permis de préciser les rôles et responsabilités de chaque entité. La responsabilité est d'abord locale, au sein des entreprises. Toutefois, certains sujets, dont les conséquences sont d'ordre global, nécessitent une gestion coordonnée, voire centralisée. À cet égard, Mobivia Corporate Services joue un rôle clé dans la cartographie et la sécurisation des actifs, la gestion des engagements, ainsi que dans l'identification et la réduction des risques.

Que traduisent les initiatives déployées chez Mobivia sur les sujets de gouvernance ?

Les initiatives déployées au sein des entreprises de Mobivia reflètent une gouvernance qui conjugue lisibilité, conformité et mobilisation de l'ensemble de nos parties prenantes, aussi bien internes qu'externes. Elles illustrent notre engagement constant à améliorer nos pratiques et à les faire évoluer au regard non seulement des réglementations mais également de nos risques. En effet, une gouvernance efficace permet de réduire nos risques, et la maîtrise de nos risques est indispensable pour atteindre nos objectifs financiers et extra financiers.

Faits marquants

Octobre 2023

Thibault Lesaffre prend le poste de Directeur Général de **Norauto France**, succédant ainsi à Patrick Dhennin.

Février 2024

MCS organise le premier RDV de l'impact ; présentant à ses parties prenantes interne sa déclaration de performance extra financière 2022/23

Romain Sartorius est nommé Président Directeur Général de **Mobivia**

Avril 2024

Norauto Espagne reçoit la double certification Conformité pénale et anti-corruption de l'AENOR

Mobivia présente et déploie progressivement sa nouvelle organisation par entreprise

Juin 2024

Mobivia signe sa première ligne de crédit "Sustainability-Linked" pour un montant de 380 M€

Enrico Audano prend les fonctions de Directeur Général de **Norauto Italie**

Septembre 2024

Laurent Billery prend les fonctions de Directeur Général de **Norauto Portugal**

Ancrer l'éthique et la conformité au cœur de la culture d'entreprise

Pour garantir la pérennité et l'intégrité de ses activités, Mobivia s'engage à ancrer l'éthique et la conformité au cœur de sa culture d'entreprise. Cet engagement se traduit par des relations responsables et transparentes avec ses parties prenantes, soutenues par des principes solides en matière de gouvernance et de responsabilité sociétale.

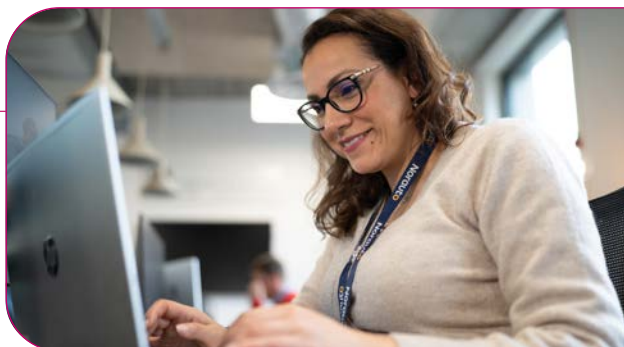
RISQUES & ENJEUX

Les activités des entreprises de Mobivia reposent avant tout sur les relations avec ses partenaires, fournisseurs, clients, collaborateurs ou encore pouvoirs publics. Ces relations ont un impact direct en matière de responsabilité sociale, sociétale et environnementale, dépassant les frontières de Mobivia. En effet, le non-respect des réglementations ou des droits fondamentaux par l'un de nos partenaires pourrait représenter un risque important pour nos entreprises et compromettre les valeurs défendues par le groupe.

Ainsi, la conformité aux lois, notamment celles relatives aux droits fondamentaux ou aux règles de transparence en matière d'affaires publiques, est cruciale pour Mobivia. Un manquement à ces obligations comporte non seulement des risques juridiques, mais aussi des risques pour l'image des entreprises avec des conséquences qui affecteraient inévitablement le groupe dans son ensemble.

POLITIQUE & ENGAGEMENT

La politique de conformité de Mobivia repose prioritairement sur la loi Sapin II et sur l'ensemble des dispositifs légaux en vigueur relatifs à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique. La gestion des risques liés à ces cadres réglementaires s'appuie sur une culture d'éthique et de conformité, portée par l'ensemble du groupe et supervisée par MCS, conformément à ses principes régaliens. Cette culture se traduit par des engagements contractuels avec l'ensemble des partenaires, fondés sur le respect des droits fondamentaux, à travers la Charte éthique et le code de conduite. Des procédures internes sont également déployées pour renforcer les valeurs éthiques qui guident le groupe dans toutes ses opérations et relations commerciales. Ainsi, l'implication de chaque partie prenante est primordiale. Les entreprises du groupe s'attachent donc à entretenir des relations loyales et transparentes avec leurs fournisseurs, en intégrant les principes ESG et en les contrôlant au moyen de démarches de certification et d'audit. Par ailleurs, Mobivia agit auprès des pouvoirs publics pour soutenir une mobilité durable et accessible pour les automobilistes, tout en encourageant des réglementations alignées avec les principes de gouvernance durable, de taxonomie verte et de reporting extra-financier. La politique et les engagements du groupe reposent donc sur une volonté forte, celle d'inscrire durablement l'éthique et la transparence au cœur de toutes ses pratiques.



RESSOURCES

- Équipes juridiques,
- Équipes risques
- Équipes MGTS
- Équipes affaires publiques & développement durable
- Équipes RH
- Équipes finances
- Charte éthique
- Code de conduite
- Contrats fournisseurs.

Part de BUs ayant établi et adopté une cartographie des risques Sapin II

35,6%

(VS 43,8% EN 2023)

↓ -8,2 PTS

OBJECTIF 2025 :

43%

Bien que nos fondamentaux restent solides, nous avons pris du retard dans la mise à jour des cartographies de nos risques Sapin II de certaines des entreprises du groupe. Ce sujet fera l'objet d'un effort particulier en 2025 grâce notamment à l'impulsion portée par la nouvelle fonction de Compliance Officer en cours de finalisation et la mise en œuvre progressive d'un nouvel outil d'alerte interne dans l'ensemble des entreprises du groupe.

4

Nombre de condamnations pour violation des lois anti-corruption et anti-pots-de-vin :

0

(VS 0 EN 2023)



Nombre d'incidents confirmés au cours desquels des travailleurs propres ont été licenciés ou ont fait l'objet de mesures disciplinaires pour des incidents liés à la corruption ou à des pots-de-vin :

0

(VS 0 EN 2023)



Montant des amendes pour violation des lois anti-corruption et anti-pots-de-vin :

0 €

(VS 0 EN 2023)



Nombre d'actions en justice concernant des comportements anti-concurrentiels :

0

(VS 0 EN 2023)



Nombre d'incidents confirmés de corruption ou de pots-de-vin :

0

(VS 0 EN 2023)



Nombre de condamnations concernant des comportements anti-concurrentiels :

0

(VS 0 EN 2023)



Dépenses de lobbying ou de plaidoyer internes et externes (k€) :

234

(VS 241 EN 2023)

↓ -2,7%

Pour 2024, nous poursuivons notre dynamique en matière de plaidoyer. Nous avons su optimiser nos dépenses de lobbying tout en maintenant l'efficacité de nos actions. Mobivia entend continuer à jouer un rôle majeur dans l'animation de la filière de l'après-vente automobile, par des prises de position constructives et engagées, dans le souci de l'intérêt général.

Dépenses d'adhésion à des associations professionnelles (k€) :

71

(VS 66 EN 2023)

↑ +7,6%

En 2024, nous avons renforcé notre engagement envers les associations professionnelles, notamment en participant à une étude sur les REP en lien avec l'EC 2027.

Nombre de réunions du Conseil d'administration :

8

(VS 7 EN 2023)

↑ +1

Nombre de réunions de CODIR Mobivia :

12

(VS 7 EN 2023)

↑ +5

Taux de participation au Conseil d'administration :

98%

(VS 95% EN 2023)

↑ +3 PTS

Taux de participation au CODIR Mobivia :

98%

(VS 100% EN 2023)

↓ -2 PTS

Nombre de réunions Comité humain :

5

(VS 5 EN 2023)

→

Nombre de réunions Comité Impact :

4

(VS 4 EN 2023)

→

Autour de son conseil d'administration et de ses trois comités satellites, et porté par la mise en place d'un comité de direction de groupe cette année, Mobivia dispose d'une gouvernance robuste, en conformité avec les meilleurs standards de gouvernance, qui couvre l'ensemble des enjeux financiers et extra financiers. A la faveur de la mise en place de cette gouvernance, les rôles et responsabilités des comités se sont clarifiés et renforcés. La fréquence des réunions de ces comités montre leur implication auprès du management du groupe, jouant un rôle de contrôle, de conseil et d'alerte auprès du conseil d'administration.

Part d'achats fournisseurs couverts Ecovadis (Bronze et plus)/ICS :

68,0%

(VS 71,0% EN 2023)

↓ -3 PTS

La baisse observée sur la quote-part des achats réalisés auprès des fournisseurs européens couverts par Ecovadis (avec une médaille au moins Bronze) ainsi que celle des fournisseurs non-européens audités ICS, est très probablement due à un décalage de calendrier. En effet, plusieurs fournisseurs, dont les informations Ecovadis étaient en cours de mise à jour, ont été considérés en statut «expiré» et n'ont pas été pris en compte. Nous sommes convaincus que la dynamique à la hausse reprendra dès que ces mises à jour seront finalisées, ce qui devrait avoir un impact positif sur cet indicateur à l'avenir.

Animer les enjeux éthiques et de conformité

L'éthique et la conformité sont des valeurs fondamentales qui guident les actions et les décisions de Mobivia. C'est pourquoi il est crucial pour les entreprises de garantir que toutes ses parties prenantes partagent et appliquent les mêmes principes de responsabilité. Pour ce faire, Mobivia a mis en place un ensemble d'outils visant à animer ces enjeux au quotidien, à travers notamment des formations, sa Charte éthique, son code de conduite et la mise en place de sa nouvelle politique de gestion des risques incluant l'éthique, la lutte contre la corruption et les conflits d'intérêts. Ces initiatives permettent de renforcer la culture de l'éthique et d'assurer que chaque acteur au sein du groupe adhère aux normes et aux valeurs portées par le collectif en matière de pratiques commerciales responsables.

Ainsi, l'animation des enjeux d'éthique et de conformité repose sur des principes clairement établis à travers la Charte éthique, qui vise à assurer que tous les collaborateurs et collaboratrices, ainsi que les parties prenantes, partagent les mêmes valeurs et principes de conduite responsable. Cette charte constitue un élément central de l'engagement du groupe en matière d'éthique et s'applique à l'ensemble des BUs, définissant des lignes directrices que chaque acteur, quel que soit son rôle, doit suivre. Issu de cette charte, le code de conduite présente de manière détaillée les comportements attendus au quotidien de la part des collaborateurs et collaboratrices. Ce document est remis lors de chaque recrutement, en complément du contrat de travail, afin de garantir une compréhension claire des attentes du groupe dès l'intégration.

Par ailleurs, les entreprises de Mobivia ont l'obligation de mettre en œuvre des mécanismes et des procédures internes permettant de démontrer le respect des règles relatives à la prévention et la répression de pratiques contraires à l'éthique, telles que la lutte contre la corruption et les conflits d'intérêts. Ces obligations sont avant tout un devoir moral pleinement aligné avec les valeurs de Mobivia. C'est pourquoi chaque collaboratrice et collaborateur des entreprises du groupe est notamment tenu :

- d'agir avec intégrité, honnêteté et transparence dans toutes ses activités professionnelles ;
- de se conformer aux procédures internes mises en place pour prévenir tout risque de corruption ou de conflit d'intérêts ;
- de signaler toute situation suspecte ou tout comportement non éthique, contraire aux valeurs énoncées dans notre code de conduite, via les canaux de signalement établis.

Concernant ce dernier point, Mobivia a repensé en 2024 sa procédure de recueil des signalements pour l'harmoniser au sein de notre groupe. Celle-ci sera progressivement déployée début 2025, en s'appuyant sur un nouvel outil d'alerte interne, et fera l'objet d'une communication et d'une formation, dans le respect de la consultation préalable et de l'implication des instances représentatives du personnel de nos entreprises.

De plus, l'évolution de la gouvernance du groupe au cours de l'exercice 2023/24 a conduit à une redéfinition des rôles et responsabilités dont celle de MCS. Cette évolution repose sur un principe clé : privilégier une responsabilité locale au sein des entreprises tout en centralisant les sujets stratégiques ayant des implications globales pour le groupe. Ces thématiques régaliennes, nécessitant une coordination rigoureuse, ont été repensées dans le cadre de la mission redéfinie de MCS : *accompagner et sécuriser la réussite de Mobivia en s'appuyant sur le collectif et les expertises du groupe*. Dans cette optique, une nouvelle équipe dédiée au pilotage des risques a été progressivement constituée pour jouer un rôle essentiel dans l'accompagnement des entreprises du groupe. Cette équipe, dotée d'une expertise technique spécifique, vise à apporter une impulsion stratégique tout en couvrant des domaines clés tels que le contrôle interne, la cybersécurité, les assurances, l'audit interne et la conformité. L'objectif principal est de fournir aux dirigeants des entreprises Mobivia des outils et des solutions leur permettant d'anticiper et de gérer efficacement les risques, tout en intégrant pleinement les enjeux de conformité.



Associer les fournisseurs à notre démarche de durabilité

Mobivia affirme son engagement en faveur d'une gestion responsable et durable de sa chaîne d'approvisionnement en mettant en œuvre des initiatives axées sur des principes éthiques solides. Cet engagement couvre des domaines essentiels tels que le respect des droits humains, l'application des normes en matière de droit du travail et de sécurité, la protection des clients, la préservation de l'environnement, la promotion de relations commerciales loyales et équitables, ainsi que la conformité avec les lois et réglementations locales et internationales. Cette approche repose sur une collaboration étroite avec les fournisseurs, visant à garantir l'application rigoureuse des critères éthiques, sociaux et environnementaux dans toutes les régions où Mobivia exerce ses activités. En instaurant des partenariats fondés sur la transparence et la responsabilité, le groupe s'assure que ses pratiques commerciales reflètent ses valeurs fondamentales, tout en soutenant la transition vers des modèles économiques plus durables pour l'Homme et la planète.

Avancer collectivement vers des pratiques plus responsables

- EcoVadis, Mobivia et ses entreprises collaborent avec un réseau de fournisseurs certifiés EcoVadis (Gold, Silver ou Bronze) ou par l'association *Initiative for Compliance and Sustainability* (ICS), couvrant ainsi près de 70 % des achats. Cette certification repose sur une évaluation standardisée des pratiques des entreprises dans des domaines tels que l'environnement, l'éthique, les responsabilités sociales et les achats durables. Mobivia dispose ainsi d'une vision claire des performances de ses partenaires sur ces enjeux. Au-delà d'un simple outil de notation, cette certification fournit également des recommandations concrètes qui aident les fournisseurs à améliorer continuellement leurs pratiques. Cette collaboration permet non seulement de renforcer les relations avec les partenaires, mais aussi d'encourager leur évolution vers des pratiques encore plus responsables et durables. Par ailleurs, la démarche de certification

EcoVadis, mise en place par les entreprises de Mobivia depuis plusieurs années, permet d'harmoniser les exigences du groupe à l'égard de ses fournisseurs. Cette initiative contribue à établir des normes élevées et cohérentes au sein de l'ensemble du groupe Mobivia.

Mener des audits de qualité

- Pour assurer une surveillance efficace et continue, **MGTS**, la centrale d'achat de Mobivia, met en place depuis plusieurs années des audits RSE auprès de ses fournisseurs, en Asie et en Europe. En tant que membre de l'association ICS, MGTS utilise ces audits pour s'assurer que les pratiques de ses partenaires respectent les réglementations locales et régionales. Ces audits permettent de vérifier la conformité des fournisseurs aux critères sociaux, comme les conditions de travail et les droits des employés, ainsi qu'aux exigences environnementales, notamment la gestion des ressources et la réduction des externalités négatives de leurs activités. Ils sont également essentiels pour garantir la qualité des produits et de leur conformité réglementaire, tout en veillant à l'application des engagements définis dans la Charte éthique dont 100% des fournisseurs de MGTS sont signataires.

Ainsi, Mobivia s'engage activement à promouvoir une chaîne d'approvisionnement responsable et durable, en intégrant des principes éthiques forts et en mettant en place des processus rigoureux pour garantir le respect des normes sociales, environnementales et éthiques. Par le biais d'initiatives telles que la certification EcoVadis et des audits réguliers, le groupe établit des partenariats durables avec ses fournisseurs et veille à ce que ses pratiques commerciales soient en phase avec ses valeurs. Ces efforts permettent non seulement d'améliorer la durabilité de la chaîne d'approvisionnement mais aussi de renforcer la coopération avec des partenaires alignés sur des objectifs communs de responsabilité sociétale et environnementale.

Contribuer activement au débat public sur les enjeux de la mobilité en toute transparence

En tant qu'acteur majeur de la mobilité en Europe, Mobivia s'engage activement dans le débat public à travers ses actions de plaidoyers visant à promouvoir une mobilité durable et accessible à tous. Cette démarche s'inscrit dans une logique d'intérêt général, en mettant en avant les engagements et l'expertise du groupe. En effet, depuis plus de 50 ans, au contact de plus de 50 millions d'automobilistes, Mobivia porte la voix de ses entreprises et de ses clients pour contribuer aux réflexions collectives sur les grands enjeux de la mobilité.



Promouvoir une mobilité durable et accessible

Les défis liés à la mobilité, qu'ils soient économiques, sociaux ou environnementaux, appellent une prise de position proactive. Dans ce contexte, Mobivia met à profit son expertise pour partager ses analyses, propositions et solutions, contribuant ainsi à éclairer les pouvoirs publics et les législateurs. À travers ses plaidoyers, le groupe s'efforce d'apporter des réponses concrètes et pragmatiques aux problématiques complexes posées par les évolutions technologiques, la transition écologique et les mutations économiques du secteur. Ces plaidoyers s'inscrivent par ailleurs dans l'ADN historique de Mobivia qui est engagé depuis les années 1990 sur des sujets visant à réduire les nuisances liées à l'automobile, qu'il s'agisse de la sécurité routière ou de la lutte contre les pollutions.

S'engager avec transparence et responsabilité

Pour cela, Mobivia entretient des relations régulières avec les pouvoirs publics, tant au niveau français qu'européen. Des échanges et relations sont également établis avec les parties prenantes de la filière : associations, institutions et industriels. Cette collaboration s'appuie sur une démarche transparente et responsable. Conformément aux réglementations en vigueur, toutes les actions de plaidoyer de Mobivia sont déclarées auprès des autorités compétentes. Ces engagements incluent une inscription au registre de la Haute

Autorité pour la transparence de la vie publique (HATVP) en France, ainsi qu'une déclaration annuelle auprès de la Commission européenne.

L'organisation de ces plaidoyers repose sur une approche collaborative. Une équipe interne dédiée travaille avec l'ensemble des parties prenantes du groupe pour mobiliser les expertises nécessaires à chaque thématique abordée. Mobivia s'appuie également sur des partenariats avec des associations et des fédérations spécialisées dans les questions de mobilité. Parmi ces partenaires figurent notamment Mobilians, l'Avere, l'association Éco-Entretien, ou encore le collectif EC2027. Ces collaborations permettent de mutualiser les connaissances et de renforcer la pertinence des propositions avancées.

S'adapter aux évolutions des paysages politiques

Pour les équipes affaires publiques, l'année 2024 a été marquée par une reconfiguration des paysages politiques en France et en Europe. La dissolution de l'Assemblée nationale en France a ainsi été suivie d'une période d'instabilité politique jusqu'à la formation d'un nouveau gouvernement. Parallèlement, une nouvelle configuration du Parlement européen et de la Commission européenne s'est mise en place, redéfinissant les priorités institutionnelles et législatives à l'échelle européenne. Dans ce contexte, les équipes chargées des affaires publiques de Mobivia ont concentré leurs efforts sur la production et diffusion d'un nouveau plaidoyer dédié aux enjeux du secteur des services à l'automobile et de la mobilité, à destination des acteurs français et européens, et structuré autour de trois enjeux majeurs :

- décarboner et dépolluer le parc roulant pour répondre aux exigences climatiques et de santé publique ;
- permettre à chaque citoyen l'accès à une mobilité sûre, abordable, et responsable ;
- préserver la compétitivité de la filière automobile, moteurs d'innovation et de souveraineté européenne.

Ces priorités traduisent les défis complexes auxquels le secteur de l'automobile et de la mobilité est confronté. Le groupe s'implique ainsi dans les débats concernant l'accès aux données des véhicules, défendant le droit des automobilistes à choisir librement leurs prestataires pour l'entretien et la gestion de leurs véhicules. De plus, Mobivia place au cœur de ses plaidoyers la transition vers l'électromobilité et la réduction de l'impact du parc roulant, deux défis clés pour une mobilité décarbonée, équitable et en phase avec les défis environnementaux et sociétaux. Mobivia s'engage également sur des thématiques telles que le développement d'une mobilité connectée, l'économie circulaire et la réparabilité des véhicules. Ces sujets s'inscrivent dans une vision globale visant à bâtir un avenir durable pour l'ensemble de la filière. Enfin, l'implication du groupe s'étend à des domaines transversaux comme la gouvernance durable, la taxonomie ou encore le reporting extra-financier. En soutenant des réglementations ambitieuses, Mobivia affirme sa volonté de contribuer à des politiques concrètes et performantes en matière de responsabilité sociale et environnementale.

Nos actions de sensibilisation



SENSIBILISER CONTRE LE HARCÈLEMENT

Pour donner vie aux principes de la Charte éthique et sensibiliser les équipes aux comportements appropriés, les entreprises de Mobivia déploient divers dispositifs. En 2024, Norauto France a notamment lancé une campagne de prévention au harcèlement sexuel/moral, et aux comportements sexistes au travail. Dans ce cadre, un module de formation e-learning a été rendu obligatoire pour tous les nouveaux collaborateurs. En parallèle, une série de bandes dessinées a été créée pour sensibiliser de manière pédagogique aux problématiques liées au harcèlement.

CONTRIBUER À ACCÉLÉRER L'INNOVATION AU SERVICE D'UNE MOBILITÉ PLUS DURABLE

Le European Startup Prize for Mobility, cofondé par l'ancienne députée européenne Karima Delli sous le Haut Patronage du Parlement européen, Via ID et Boston Consulting Group, est un programme unique réunissant acteurs publics et privés pour accélérer la transition vers une mobilité durable. Il soutient les startups innovantes par un accompagnement stratégique et une visibilité accrue, favorisant des solutions alignées sur les objectifs climatiques. En sensibilisant gouvernements, entreprises et citoyens aux enjeux de mobilité durable, ce prix agit comme un catalyseur pour encourager des innovations, contribuant ainsi à une mobilité plus inclusive et durable en Europe.



ACCULTURER À LA CYBERSÉCURITÉ

En 2024, Mobivia a actualisé sa Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI) dont l'un des grands principes est de former et sensibiliser les collaborateurs. Dans cette dynamique, le groupe s'est équipé d'un outil pédagogique, conçu pour entraîner les collaborateurs à repérer les tentatives de phishing et leur offrir un accès simplifié à des modules de sensibilisation courts. Les dirigeants sont également intégrés à cette démarche de sensibilisation, avec des instances dédiées à la cybersécurité lors de leurs comités, afin de renforcer leur compréhension et leur engagement face aux enjeux de la cybersécurité.



CULTURE DE CONFORMITÉ



Chez Mobivia, la sensibilisation des équipes aux questions de conformité est cruciale. Dans cette perspective, En France, Norauto a lancé un module de formation *e-learning* sur des thématiques clés comme la loi Sapin 2, la lutte contre la corruption, les pratiques anticoncurrentielles et le devoir de vigilance. En seulement 15 jours, 94 collaborateurs ont finalisé ce programme. En Espagne, Norauto a obtenu les certifications UNE 19601 (prévention des crimes) et ISO 37001 (management anti-corruption), renforçant sa démarche de réduction des risques juridiques et de promotion d'une culture d'intégrité. Ces initiatives permettent d'engager les équipes dans l'adoption des meilleures pratiques de conformité.



Annexes

Présentation des résultats	124
Périmètre	130
Synthèse des risques	134
Précisions méthodologiques	138
Rapport de l'OTI	140
Glossaire	148

Présentation des résultats

Tableau des résultats

		KPI MOBIVIA
	Caractéristiques de nos collaborateurs et collaboratrices	Nombre total de collaboratrices femmes en effectif
		Nombre total de collaborateurs hommes en effectif
		Taux de collaboratrices femmes dans l'effectif
		Nombre de collaboratrices permanentes femmes en effectif
		Nombre de collaborateurs permanents hommes en effectif
		Taux de collaboratrices permanentes femmes dans l'effectif
		Nombre d'entrées CDI au cours de l'exercice fiscal
	Garantir la santé, la sécurité et le bien-être des collaborateurs et collaboratrices	Taux d'accidents de travail avec arrêt
		Nombre d'accidents de travail avec arrêt
		Taux de fréquence des accidents de travail (par milliers d'heures)
		Nombre de cas de maladies professionnelles recensées
		Nombre de décès au sein de l'effectif à la suite d'accidents du travail
		Nombre de décès au sein de l'effectif à la suite des maladies professionnelles
		Pourcentage de collaborateurs ayant droit à des congés familiaux
SOCIAL & SOCIÉTAL	Développer l'attractivité de nos entreprises et fidéliser nos collaborateurs et collaboratrices	Taux de turnover sur les effectifs permanents
		Nombre de collaborateurs rémunérés en dessous du seuil de salaire adéquat applicable
		Pourcentage de collaborateurs rémunérés en dessous du seuil du salaire décent
		Part des ayant droits ayant souscrit à Mobival
		Part du capital détenue par notre actionnariat salariés
		Nombre de collaborateurs ayant eu un entretien de performance ou un entretien de développement ou un entretien de carrière durant l'exercice
		Nombre de collaboratrices femmes ayant eu un entretien de performance ou un entretien de développement ou un entretien de carrière durant l'exercice
		Nombre de collaborateurs hommes ayant eu un entretien de performance ou un entretien de développement ou un entretien de carrière durant l'exercice
		Pourcentage de collaborateurs ayant eu un entretien de performance ou un entretien de développement ou un entretien de carrière durant l'exercice
	Développer l'employabilité et les compétences de nos collaborateurs et collaboratrices pour se préparer à l'évolution des métiers	Nombre moyen d'heures de Learning
		Nombre moyen d'heures de formations
		Nombre de collaborateurs formés à l'électronique
		Nombre de diplômes reconnus par l'Etat délivrés à nos collaborateurs sur l'exercice
		Nombre d'alternants ayant eu un CDI
		Taux de transformation des alternants en CDI

UNITÉ	RÉSULTAT 2023	RÉSULTAT 2024	ÉVOLUTION DPEF	OBJECTIF 2025
Nombre	3 926	4 016	+2,3%	
Nombre	19 022	18 917	-0,6%	
Pourcentage	17,1%	17,5%	+0,4 pt	
Nombre	3 389	3 483	+2,8%	
Nombre	16 555	16 363	-1,2%	
Pourcentage	17,0%	17,6%	+0,6 pt	
Nombre	5 528	6 234	+12,8%	
Pourcentage	5,1%	5,4%	+0,3 pt	5,0%
Nombre	1 121	1 189	+6,1%	
Indice	26,5	30,8	+ 4,3 pts	
Nombre	18	14	-22,2%	
Nombre	0	0	-	
Nombre	0	0	-	
Pourcentage	100%	100%	-	
Pourcentage	100%	100%		
Pourcentage	30,3%	28,7%	-1,6 pts	27,0%
Nombre	0	0	-	
Pourcentage	0%	0%	-	
Pourcentage	34,9%	32,6%	-2,3 pts	
Pourcentage	3,7%	3,0%	-0,7 pt	
Nombre	12 225	13 441	+9,9%	
Nombre	1 897	2 343	+23,5%	
Nombre	10 328	11 098	+7,5%	
Pourcentage	44,5%	48,8%	+4,3 pts	
Nombre	19,3	21,1	+1,8	22,0
Nombre	14,2	16,2	+1,9	
Nombre	1 462	1 316	-9,9%	
Nombre	1 031	915	-11,3%	
Nombre	442	449	+1,6%	
Pourcentage	32,9%	31,3%	-1,5 pts	

Renforcer la diversité et l'inclusion dans nos entreprises

**Ancrer l'éthique
et la conformité
au coeur
de la culture
d'entreprise**

Taux de collaboratrices femmes au niveau des CODIR

Nombre de collaboratrices femmes au niveau des CODIR

Nombre de collaborateurs hommes au niveau des CODIR

Nombre total de collaborateurs au niveau des CODIR

Nombre de directeurs de centres (hommes et femmes)

Nombre de directrices de centres femmes

Taux de femmes directrices de centres

Nombre de collaborateurs âgés de moins de 30 ans

Pourcentage de collaborateurs âgés de moins de 30 ans

Nombre de collaborateurs âgés de 30 à 50 ans

Pourcentage de collaborateurs âgés de 30 à 50 ans

Nombre de collaborateurs de plus de 50 ans

Pourcentage de collaborateurs de plus de 50 ans

Nombre de collaborateurs ayant un handicap déclaré

Nombre de collaboratrices femmes ayant un handicap déclaré

Nombre de collaborateurs hommes ayant un handicap déclaré

Pourcentage de collaborateurs ayant un handicap déclaré

Montant total des amendes, des sanctions et des indemnités pour des dommages résultant de violations des droits à l'égalité des chances

Taux de satisfaction des clients (Net Promoter Score)

Avis clients sur nos produits MDD

Part des produits notés 4 étoiles et plus

Part des commandes Grand import inspectées par le service qualité

Part de BUs ayant établi et adopté une cartographie des risques Sapin II

Nombre de condamnations pour violation des lois anti-corruption et anti-pots-de-vin

Montant des amendes pour violation des lois anti-corruption et anti-pots-de-vin

Nombre d'incidents confirmés de corruption ou de pots-de-vin

Nombre d'incidents confirmés au cours desquels des travailleurs propres ont été licenciés ou ont fait l'objet de mesures disciplinaires pour des incidents liés à la corruption ou à des pots-de-vin

Nombre d'actions en justice concernant des comportements anti-concurrentiels

Nombre de condamnations concernant des comportements anti-concurrentiels

Dépenses de lobbying ou de plaidoyer internes et externes

Dépenses d'adhésion à des associations professionnelles

Nombre de réunions du conseil d'administration

Nombre de réunions de CODIR Mobivia

Taux de participation au Conseil d'administration

Taux de participation au CODIR Mobivia

Nombre de réunions Comité Humain

Nombre de réunions Comité Impact

Part d'achats fournisseurs couverts Ecovadis (Bronze et plus)/ICS

UNITÉ	RÉSULTAT 2023	RÉSULTAT 2024	ÉVOLUTION DPEF	OBJECTIF 2025
Pourcentage	18,6%	22,9%	+4,3 pts	25,0%
Nombre	21	39	+85,7%	
Nombre	93	131	+40,9%	
Nombre	114	170	+49,1%	
Nombre	1 118	1 113	-0,4%	
Nombre	87	78	-10,3%	
Pourcentage	7,8%	7,0%	-0,8 pt	
Nombre	9 110	9 333	+2,4%	
Pourcentage	39,9%	40,9%	+1,0 pt	
Nombre	9 157	8 848	-3,4%	
Pourcentage	40,2%	38,8%	-1,4 pts	
Nombre	4 524	4 633	+2,4%	
Pourcentage	19,8%	20,3%	+0,5 pt	
Nombre	605	693	+14,5%	
Nombre	123	140	+13,8%	
Nombre	482	553	+14,7%	
Pourcentage	2,9%	3,1%	+0,2 pt	
K €	0	0	-	
Indice	45.5	47.8	+2.3 pts	50.4
Indice	71.4	72.3	+0.9 pt	73.0
Indice	62.0	59.0	-3 pts	61.0
Nombre (étoiles)	4.3 *	4.4*	+0.1*	
Pourcentage	84%	88%	+4 pts	
Pourcentage	100%	100%	-	
Pourcentage	43.8%	35.6%	-8.2 pts	43.0%
Nombre	0	0	-	
K euros	0	0	-	
Nombre	0	0	-	
Nombre	0	0	-	
Nombre	0	0	-	
Nombre	0	0	-	
K €	241	234	-2,7%	
K €	66	71	+7,6%	
Nombre	7	8	+1	
Nombre	7	12	+5	
Pourcentage	95%	98%	+3 pts	
Pourcentage	100%	98%	-2 pts	
Nombre	5	5	-	
Nombre	4	4	-	
Pourcentage	71.0%	68.0%	-3 pts	

KPI MOBIVIA	
Agir pour diminuer la pollution liée à la mobilité et à nos activités	Part de centres ayant un système de management environnemental
	Part de transport inland en report modal Coûts liés aux incidents de pollution
Promouvoir l'économie circulaire dans l'ensemble de notre chaîne de valeur	Part de chiffre d'affaires reconditionné
	Quantité totale de déchets produits
	Quantité de déchets des filières dangereuses
	Quantité de déchets des filières non dangereuses
	Quantité de déchet dangereux en préparation en vue du réemploi
	Quantité de déchet non dangereux en préparation en vue du réemploi
	Quantité de déchet dangereux en recyclage
	Quantité de déchet non dangereux en recyclage
	Quantité de déchet dangereux en valorisation énergétique
	Quantité de déchet non dangereux en valorisation énergétique
	Quantité totale de déchets non recyclés
	Le pourcentage de déchets non recyclés
	Taux de valorisation matière des déchets collectés
	Valorisation matière des déchets collectés
	Taux de valorisation énergétique des déchets collectés
	Valorisation énergétique des déchets collectés
	Taux de réemploi des déchets collectés
Réduire notre empreinte carbone et contribuer à l'adaptation face au changement climatique	Émissions totales de GES
	Intensité carbone de la marge nette
	Valeur absolue des GES du scope 1
	Valeur absolue des GES du scope 2
	Consommation totale d'énergie liée aux propres opérations
	Consommation d'électricité, de chaleur, de vapeur et de refroidissement achetés ou acquis à partir de sources renouvelables
	Consommation d'énergie renouvelable autoproduite sans carburant
	Pourcentage de sources renouvelables dans la consommation totale d'énergie
	Production d'énergie renouvelable
	Production d'énergie non renouvelable
	Valeur absolue des GES du scope 3
	Emissions évitées absolues
	Part du chiffre d'affaire à impact
	Chiffre d'affaires à impact

ENVIRONNEMENT

UNITÉ	RÉSULTAT 2023	RÉSULTAT 2024	ÉVOLUTION DPEF	OBJECTIF 2025
Pourcentage	78.9%	78.5%	-0.4 pt	80.0%
Pourcentage	67.6%	67.6%	-	
K €	40	50	+25%	
Pourcentage	0.6%	1.0%	+0.4 pt	1.6%
Tonnes	119 042	126 002	+5.8%	
Tonnes	30 013	34 453	+14.8%	
Tonnes	89 028	91 549	+2.8%	
Tonnes	319	568	+78.1%	
Tonnes	12 764	11 273	-11.7%	
Tonnes	NC	28 332	-	
Tonnes	NC	49 813	-	
Tonnes	NC	4 180	-	
Tonnes	NC	26 636	-	
Tonnes	23	231	+208	
Pourcentage	0.0%	0,2%	+0.2 pt	
Pourcentage	60,2%	64,6%	+4.4 pts	
Tonnes	71 642	78 146	+9.1%	
Pourcentage	28,7%	25,5%	-3.2 pts	
Tonnes	34 179	30 696	-10.2%	
Pourcentage	11,1%	9,8%	-1.3 pts	
Tonnes.éq.CO₂	1 447 432	1 523 361	+5,2%	-3,6%
kg éq.CO ₂ par k€	1 051	998	-5.0%	
Tonnes.éq.CO ₂	18 782	17 985	-4,2%	
Tonnes.éq.CO ₂	28 082	26 833	-4,4%	
Mwh	338 487	330 929	-2,2%	
Mwh	103 873	113 667	+9,4%	
Mwh	628	876	+39,6%	
Pourcentage	30,9%	34,6%	+ 3,7 pts	
Mwh	628	876	+39,6%	
Mwh	0	0	-	
Tonnes.éq.CO ₂	1 400 567	1 478 544	+5,6%	
Tonnes.éq.CO ₂	62 879	54 448	-13,4%	
Pourcentage	9.7%	9.9%	+0.2 pt	
M €	327	356	+8.9%	

Périmètre

KPI MOBIVIA	PÉRIMÈTRE
Nombre total de collaboratrices femmes en effectif	Norauto France - Norauto International - Norauto France Franchises - Norauto Portugal - Norauto Espagne - Norauto Italie - Midas France - Midas Espagne - Midas Belgique - Midas Italie - Midas International - Auto 5 Belgique - ATU Allemagne - M2S France - M2S Italie - M2S Espagne - MGTS France - MGTS suisse - MGTS Chine - Carter-cash International - Carter-cash France - Carter-cash Espagne - Carter-cash Italie - Carter-cash Maroc - SynchroDiffusion - Black-Star - IWIP - Bythjul - Skruvat - Däckskiftarna - VIA ID - Vroomly - Mobivia Corporate Services - Mobivia data base - Dentwizard - Autopass - MobiHub
Nombre total de collaborateurs hommes en effectif	
Taux de collaboratrices femmes dans l'effectif	
Nombre de collaboratrices permanentes femmes en effectif	Norauto France- Norauto International - Norauto France Franchises - Norauto Portugal - Norauto Espagne - Norauto Italie - Midas France - Midas Espagne - Midas Belgique - Midas International - Auto 5 Belgique - ATU Allemagne - M2S France - M2S Italie - M2S Espagne - MGTS France - MGTS suisse - MGTS Chine - Carter-cash International - Carter-cash France - Carter-cash Espagne - Carter-cash Italie - Carter-cash Maroc - Synchro Diffusion - Black-Star - IWIP - Bythjul - Skruvat - Däckskiftarna - VIA ID - Mobivia Corporate Services - Mobivia data base - Dentwizard - Autopass - MobiHub
Nombre de collaborateurs permanents hommes en effectif	
Taux de collaboratrices permanentes femmes dans l'effectif	
Nombre d'entrées CDI au cours de l'exercice fiscal	Norauto France- Norauto International- Norauto France Franchises- Norauto Portugal- Norauto Espagne - Norauto Italie - Midas France -Midas Espagne- Midas Belgique- Midas International- Auto 5 Belgique- ATU Allemagne- M2S France -M2S Italie- M2S Espagne- MGTS France -MGTS suisse -MGTS Chine- Carter-cash International- Carter-cash France- Carter-cash Espagne- Carter-cash Italie - Carter-cash Maroc - Synchro Diffusion- Black-Star- IWIP- Bythjul- Skruvat- Däckskiftarna- VIA ID- Mobivia Corporate Services- Mobivia data base- MobiHub
Taux d'accidents de travail avec arrêt	Norauto France- Norauto Portugal- Norauto Espagne -Norauto Italie -Midas France - Midas Espagne- Midas Belgique- Midas International- Auto 5 Belgique- ATU Allemagne- M2S France- M2S Italie-M2S Espagne- MGTS France-MGTS suisse- MGTS Chine- Carter-cash International- Carter-cash France-Synchro Diffusion- Black-Star-I WIP- Bythjul- Skruvat- Däckskiftarna- VIA ID- Vroomly- Mobivia Corporate Services- Dentwizard- MobiHub
Nombre d'accidents de travail avec arrêt	
Taux de fréquence des accidents de travail (par milliers d'heures)	Norauto France- Norauto Portugal- Norauto Espagne -Norauto Italie- Midas France- Midas Espagne- Midas Belgique- Midas Italie- Midas International- Auto 5 Belgique- ATU Allemagne- M2S France- M2S Italie- M2S Espagne- MGTS France- MGTS suisse- MGTS Chine- Carter-cash International- Synchro Diffusion- IWIP- Bythjul- Skruvat- Däckskiftarna- Mobivia Corporate Services- Dentwizard- Autopass- MobiHub
Nombre de cas de maladies professionnelles recensées	Norauto France- Norauto International- Norauto France Franchises- Norauto Portugal- Norauto Espagne- Norauto Italie- Midas France- Midas Espagne- Midas Belgique- Midas International- Auto 5 Belgique- M2S France- M2S Italie- M2S Espagne- MGTS France- MGTS suisse- MGTS Chine- Carter-cash International- Carter-cash France- Synchro Diffusion- Black-Star- IWIP- Bythjul- Skruvat- Däckskiftarna- VIA ID- Mobivia Corporate Services- Dentwizard- MobiHub
Nombre de décès au sein de l'effectif à la suite d'accidents du travail	Norauto France- Norauto International- Norauto France Franchises- Norauto Portugal- Norauto Espagne- Norauto Italie- Midas France- Midas Espagne- Midas Belgique- Midas International- Midas Italie- Midas International- Auto 5 Belgique- ATU Allemagne- M2S France- M2S Italie- M2S Espagne- MGTS France- MGTS suisse- MGTS Chine- Carter-cash International- Carter-cash France- Synchro Diffusion- Black-Star- IWIP- Bythjul- Skruvat- Däckskiftarna- VIA ID- Vroomly- Mobivia Corporate Services- Mobivia data base- Dentwizard- MobiHub
Nombre de décès au sein de l'effectif à la suite des maladies professionnelles	Norauto France- Norauto International- Norauto France Franchises- Norauto Portugal- Norauto Espagne- Norauto Italie- Midas France- Midas Espagne- Midas Belgique- Midas Italie- Midas International- Auto 5 Belgique- M2S France- M2S Italie- M2S Espagne- MGTS France- MGTS suisse- MGTS Chine- Carter-cash International- Carter-cash France- Synchro Diffusion- Black-Star- IWIP- Bythjul- Skruvat- Däckskiftarna- VIA ID- Vroomly- Mobivia Corporate Services- Mobivia data base- Dentwizard- MobiHub
Pourcentage de collaborateurs ayant droit à des congés familiaux	Norauto France- Norauto International- Norauto France Franchises- Norauto Portugal- Norauto Espagne- Norauto Italie- Midas France- Midas Espagne- Midas Belgique- Midas International- Auto 5 Belgique- ATU Allemagne- M2S France- M2S Italie- M2S Espagne- MGTS France- MGTS suisse- MGTS Chine- Carter-cash International- Carter-cash France- Synchro Diffusion- Black-Star- IWIP- Bythjul- Skruvat- Däckskiftarna- VIA ID- Mobivia Corporate Services- Mobivia data base- MobiHub
Pourcentage de collaboratrices femmes ayant droit à des congés familiaux	
Taux de turnover sur les effectifs permanents	Norauto France- Norauto International- Norauto France Franchises - Norauto Portugal- Norauto Espagne- Norauto Italie- Midas France- Midas Espagne- Midas Belgique- Midas Italie- Midas International- Auto 5 Belgique- ATU Allemagne- M2S France- M2S Italie- M2S Espagne- MGTS France- MGTS suisse- MGTS Chine- Carter-cash International- Carter-cash France- Carter-cash Espagne- Carter-cash Italie- Carter-cash Maroc - Synchro Diffusion- Black-Star- IWIP- Bythjul- Skruvat- Däckskiftarna- VIA ID- Mobivia Corporate Services- Mobivia data base- Total Maintenance- MobiHub
Nombre de collaborateurs rémunérés en dessus du seuil de salaire adéquat applicable	Norauto France - Norauto International- Norauto France Franchises- Norauto Portugal- Norauto Espagne- Norauto Italie- Midas France- Midas Espagne- Midas Belgique- Midas Italie- Midas International- Auto 5 Belgique- ATU Allemagne- M2S France- M2S Italie- M2S Espagne- MGTS France- MGTS suisse- MGTS Chine- Carter-cash International- Carter-cash France- Synchro Diffusion - Black-Star- IWIP- Bythjul- Skruvat- Däckskiftarna- VIA ID- Mobivia Corporate Services- Mobivia data base- Dentwizard- Autopass
Pourcentage de collaborateurs rémunérés en dessus du seuil de salaire adéquat applicable	

KPI MOBIVIA	PÉRIMÈTRE
Part des ayant droits ayant souscrit à Mobival	Mobivia Groupe - Toutes les entités du groupe
Part du capital détenue par notre actionnariat salariés	
Nombre de collaborateurs ayant eu un entretien de performance ou un entretien de développement ou un entretien de carrière durant l'exercice	Norauto France- Norauto International- Norauto France Franchises- Norauto Portugal- Norauto Espagne- Norauto Italie- Midas France- Midas Espagne- Midas Belgique- Midas International- Auto 5 Belgique- ATU Allemagne- M2S France- M2S Italie- M2S Espagne- MGTS France- MGTS suisse- MGTS Chine- Carter-cash International- Carter-cash France- Synchro Diffusion- Black-Star- IWIP- Bythjul- Skruvat- Däckskiftarna- VIA ID- Mobivia Corporate Services- Mobivia data base
Nombre de collaboratrices femmes ayant eu un entretien de performance ou un entretien de développement ou un entretien de carrière durant l'exercice	
Nombre de collaborateurs hommes ayant eu un entretien de performance ou un entretien de développement ou un entretien de carrière durant l'exercice	
Pourcentage de collaborateurs ayant eu un entretien de performance ou un entretien de développement ou un entretien de carrière durant l'exercice	
Nombre moyen d'heures de Learning	Norauto France- Norauto Portugal- Norauto Espagne- Norauto Italie- Midas France- Midas Espagne- Auto 5 Belgique- ATU Allemagne- MGTS France- MGTS suisse- MGTS Chine- Carter-cash France- Synchro Diffusion- IWIP- Bythjul- Skruvat- Däckskiftarna- VIA ID- Mobivia Corporate Services
Nombre moyen d'heures de formations	Norauto France - Norauto International- Norauto France Franchises- Norauto Portugal- Norauto Espagne- Norauto Italie- Midas France- Midas Espagne- Midas Belgique- Midas International- Auto 5 Belgique- ATU Allemagne- Synchro Diffusion- Black-Star- Bythjul- Skruvat- Däckskiftarna
Nombre de collaborateurs formés à l'électronique	Norauto France- Norauto International- Norauto France Franchises- Norauto Portugal- Midas France- Midas Espagne- Midas Belgique- Midas Italie- Midas International- Auto 5 Belgique- ATU Allemagne- Synchro Diffusion- Black-Star- Bythjul- Skruvat- Däckskiftarna
Nombre de diplômes reconnus par l'Etat délivrés à nos collaborateurs sur l'exercice	Norauto France- Norauto International- Norauto France Franchises- Norauto Italie- Midas France- Midas Espagne- Midas Belgique- Midas Italie- Midas International- Auto 5 Belgique- ATU Allemagne- Synchro Diffusion- Black-Star- Bythjul- Skruvat- Däckskiftarna
Nombre d'alternants ayant eu un CDI	Norauto France- Norauto International- Norauto France Franchises- Norauto Espagne- Norauto Italie- Midas France- Midas Espagne- Midas Belgique- Midas Italie- Midas International- Auto 5 Belgique- ATU Allemagne- M2S France- M2S Italie- M2S Espagne- MGTS France- MGTS suisse- MGTS Chine- Carter-cash International- Carter-cash Espagne- Carter-cash Italie- Carter-cash Maroc- Synchro Diffusion- Black-Star- IWIP- Bythjul- Skruvat- Däckskiftarna- VIA ID- Mobivia Corporate Services- Mobivia data base- Dentwizard- Autopass- MobiHub
Taux de transformation des alternants en CDI	
Taux de collaboratrices femmes au niveau des CODIR	
Nombre de collaboratrices femmes au niveau des CODIR	Norauto International - Norauto France - Auto 5- Norauto Espagne - Norauto Portugal - Norauto Italie - Midas International - Midas France - Midas Belgique - Midas Italie - Midas Espagne - ATU Allemagne - Carter-cash-International - Skruvat- Bythjul - Vroomly - Black-Star - IWIP - Dentwizard - Synchro Diffusion - MGTS - VIA ID - Mobivia Corporate Services - Mobiva
Nombre de collaborateurs hommes au niveau des CODIR	
Nombre total de collaborateurs au niveau des CODIR	
Nombre de directeurs de centres hommes	Norauto France- Norauto Portugal- Norauto Espagne- Norauto Italie- Midas France- Midas Espagne- Midas Belgique- Midas Italie- Auto 5 Belgique- ATU Allemagne- Carter-cash France- Carter-cash Espagne- Carter-cash Italie- Carter-cash Maroc- Dentwizard
Nombre de directrices de centres femmes	
Taux de femmes directrices de centres	
Nombre de collaborateurs âgés de moins de 30 ans	
Pourcentage de collaborateurs âgés de moins de 30 ans	Norauto France- Norauto International- Norauto France Franchises- Norauto Portugal- Norauto Espagne- Norauto Italie- Midas France- Midas Espagne- Midas Belgique- Midas International- Auto 5 Belgique- ATU Allemagne- M2S France- M2S Italie- M2S Espagne- MGTS France- MGTS suisse- MGTS Chine- Carter-cash International- Carter-cash France- Carter-cash Espagne- Carter-cash Italie- Carter-cash Maroc- Synchro Diffusion- Black-Star- IWIP -Bythjul- Skruvat- Däckskiftarna- VIA ID- Mobivia Corporate Services- Mobivia data base- Dentwizard- Total Maintenance- Autopass
Nombre de collaborateurs âgés de 30 à 50 ans	
Pourcentage de collaborateurs âgés de 30 à 50 ans	
Nombre de collaborateurs de plus de 50 ans	
Pourcentage de collaborateurs de plus de 50 ans	

KPI MOBIVIA	PÉRIMÈTRE
Nombre de collaborateurs ayant un handicap déclaré	Norauto France - Norauto International - Norauto France Franchises - Norauto Portugal - Norauto Espagne - Norauto Italie - Midas France - Midas Espagne - Midas Belgique - Midas International - Auto 5 Belgique - ATU Allemagne - M2S France- M2S Italie- M2S Espagne- MGTS France- MGTS suisse- MGTS Chine- Carter-cash International - Carter-cash France - Carter-cash Espagne - Carter-cash Italie - Carter-cash Maroc- SynchroDiffusion - Black-Star - IWIP - Bythjul - Skruvat - Däckskiftarna- VIA ID - Vroomly - Mobivia Corporate Services - Mobivia data base - Dentwizard - Total Maintenance- Autopass - MobiHub
Nombre de collaboratrices femmes ayant un handicap déclaré	
Nombre de collaborateurs hommes ayant un handicap déclaré	
Pourcentage de collaborateurs ayant un handicap déclaré	Norauto France - Norauto International - Norauto France Franchises - Norauto Portugal - Norauto Espagne - Norauto Italie - Midas France - Midas Espagne - Midas Belgique - Midas Italie - Midas International - Auto 5 Belgique - ATU Allemagne - M2S France- M2S Italie- M2S Espagne- MGTS France- MGTS suisse- MGTS Chine- Carter-cash International - Carter-cash France - Carter-cash Espagne - Carter-cash Italie - Carter-cash Maroc- SynchroDiffusion - Black-Star - IWIP - Bythjul - Skruvat - Däckskiftarna- VIA ID - Vroomly - Mobivia Corporate Services - Mobivia data base - Dentwizard - Total Maintenance- Autopass - MobiHub
Montant total des amendes, des sanctions et des indemnités pour des dommages résultant de violations des droits à l'égalité des chances	Norauto France- Norauto International- Norauto France Franchises- Norauto Portugal- Norauto Espagne- Midas France- Midas Espagne- Midas Belgique- Midas Italie- Midas International- Auto 5 Belgique- ATU Allemagne- M2S France- M2S Italie-M2S Espagne- MGTS France- MGTS suisse- MGTS Chine
Taux de satisfaction des clients (Net Promoter Score)	Norauto France - Norauto Espagne - Norauto Italie - Norauto Portugal - Auto 5 Belgique - Midas France - Midas Espagne- Midas Italie - Midas Portugal- Midas Italie- Midas Portugal - Midas Belgique - (Inclus les BUs franchises Midas et Norauto)
Avis clients sur nos produits MDD	Norauto France - Norauto Espagne - Norauto Italie - Norauto Portugal - Auto 5 Belgique - (Inclus les BUs franchises de Norauto)
Part des produits notés 4 étoiles et plus	
Part des commandes Grand import inspectées par le service qualité	Mobivia Groupe - Périmètre des achats géré par MGTS- Centrale internationale de référencement et de sourcing de Mobivia.
Part de BUs ayant établi et adopté une cartographie des risques Sapin II	Mobivia Corporate Services- Midas International (MESA) - Midas France- Midas Espagne- Midas Italie- Midas Belgique- Norauto International- Norauto France- Norauto France Franchises - Norauto Espagne- Norauto Italie- Auto 5 Belgique - Fleet Services Center - Norauto Portugal- Norwash- Norauto Wesp -ATU Allemagne- Estato- Mobivia Fleet Solution- Fleet Solution France- Fleet Hub GmbH- Total Maintenance- Autopass - MGTS France - MGTS Suisse- MGTS Chine- Mobivia Supply Solutions - Tyre Eco Chain -TU Logistique- Mobivia data base- Via ID- Vroomly- Carter-Cash International- Carter-Cash France - Carter-Cash Espagne- Carter-Cash Italie- Carter-Cash Maroc - Carter-Cash Immobilière- Skruvat- Bythjul - Däckskiftarna - Synchro Diffusion France- Synchro Diffusion Espagne- Oxyo- IWip- Tyval- Black-Star - MobiHub - (Inclus les BUs franchises Midas et Norauto)
Nombre de condamnations pour violation des lois anti-corruption et anti-pots-de-vin	
Montant des amendes pour violation des lois anti-corruption et anti-pots-de-vin	
Nombre d'incidents confirmés de corruption ou de pots-de-vin	ATU Allemagne - Auto5 Belgique - Bythjul - Cartre-casch International - IWIP - Mobivia Supply Solutions - Midas International (MESA)- MGTS- Midas Espagne- Norauto France Franchises - Norauto Espagne- Norauto France- Norauto Italie- Norauto Portugal- Skruvat- Synchro Diffusion -VIA ID -Black-Star- Midas France - MobiHub
Nombre d'incidents confirmés au cours desquels des travailleurs propres ont été licenciés ou ont fait l'objet de mesures disciplinaires pour des incidents liés à la corruption ou à des pots-de-vin	
Nombre d'actions en justice concernant des comportements anti-concurrentiels	
Nombre de condamnations concernant des comportements anti-concurrentiels	
Dépenses de lobbying ou de plaidoyer internes et externes	
Dépenses d'adhésion à des associations professionnelles	Mobivia Corporate Services
Nombre de réunions du conseil d'administration	
Nombre de réunions de CODIR Mobivia	
Taux de participation au conseil d'administration	Mobivia Corporate Services - Mobivia Groupe
Taux de participation au CODIR Mobivia	
Nombre de réunions comité humain	
Nombre de réunions comité Impact	
Part d'achats fournisseurs couverts Ecovadis (Bronze et plus)/ICS	Mobivia Groupe - Périmètre sous contrôle MGTS- Centrale internationale de référencement et de sourcing de Mobivia - (Inclus les BUs franchises Midas et Norauto)
Part de centres ayant un système de management environnemental	Norauto France - Norauto Portugal - Norauto Espagne- Norauto Italie- Midas France - Auto 5 Belgique - ATU Allemagne - Carter-cash France - Cartre-cash Espagne- Carter-cash Italie- Carter-cash Maroc

KPI MOBIVIA	PÉRIMÈTRE
Part de transport inland en report modal	Mobivia Groupe - Périmètre sous contrôle Mobivia Supply Solutions
Coûts liés aux incidents de pollution	ATU Allemagne- ATU Logistik- Auto 5 Belgique- Autopass- Black Star- Bythjul - Carter-Cash Espagne- Carter-Cash France- Carter-Cash Italie- Carter-Cash Maroc- Däckskiftarna- Dentwizard- Estado Allemagne- Fleet Services Center-Midas International- MGTS Chine- - MGTS France- Midas Belgique- Midas Espagne- Midas France- Midas Italie- Mobihub- Mobivia Corporate Services-Mobivia Data Base- Mobivia Supply Solution- Norauto Espagne- Norauto France- Norauto France Franchise- Norauto International- Norauto Italie- Norauto Portugal- Skruvat- Synchro Diffusion France- Synchro-Diffusion Espagne- Totale Maintenance- Via Id- Vroomly
Part de chiffre d'affaires reconditionné	Norauto France- Norauto Espagne- Norauto Italie- Norauto Portugal- Auto 5 Belgique- Norauto France Franchise- Midas France- Midas Espagne- Midas Italie- Midas Belgique- ATU Allemagne- Carter-Cash France- Carter-Cash Espagne - Carter-Cash Italie- Carter-Cash Maroc- Skruvat- Synchro Diffusion- Black-Star
Quantité totale de déchets produits	
Quantité de déchets des filières dangereuses	
Quantité de déchets des filières non dangereuses	
Quantité de déchet dangereux en préparation en vue du réemploi	
Quantité de déchet non dangereux en préparation en vue du réemploi	
Quantité de déchet dangereux en recyclage	
Quantité de déchet non dangereux en recyclage	
Quantité de déchet dangereux en valorisation énergétique	iWip- Estado Allemagn- ATU Allemagne- Carter-cash Espagne- Carter-cash France- Carter-cash Italie- Carter-cash Maroc- Midas Belgique-Midas Côte d'Ivoire - Midas Espagne- Midas France- Midas Italie - Midas Portugal- Midas Tunisie- Midas Turquie- Auto 5 Belgique- Norauto Espagne- Norauto France- Norauto France Franchise- Norauto Italie - Norauto Portugal- Synchro Diffusion- Skruvat - Bythjul - (Inclus les BUs franchises Midas et Norauto)
Quantité de déchet non dangereux en valorisation énergétique	
Quantité totale de déchets non recyclés	
Le pourcentage de déchets non recyclés	
Taux de valorisation matière des déchets collectés	
Valorisation matière des déchets collectés	
Taux de valorisation énergétique des déchets collectés	
Valorisation énergétique des déchets collectés	
Taux de réemploi des déchets collectés	
Émissions totales de GES Intensité carbone de la marge nette Valeur absolue des GES du scope 1 Valeur absolue des GES du scope 2 Valeur absolue des GES du scope 3 Emissions évitées absolues	Norauto France- Norauto International- Norauto France Franchises- Norauto Portugal- Norauto Espagne - Norauto Italie - Midas France - Midas France Franchisés - Midas Espagne- Midas Espagne Franchisés - Midas Belgique - Midas Belgique Franchisés - Midas Italie - Midas Italie Franchisés - Midas Portugal Franchisés- Midas International- Midas Turquie Franchisés - Midas Côte d'Ivoir Franchisés - Auto 5 Belgique- Auto 5 Belgique Franchisés - ATU Allemagne- Estado - M2S France -M2S Italie- M2S Espagne- MGTS France - MGTS suisse -MGTS Chine- Carter-cash International- Carter-cash France- Carter-cash Espagne- Carter-cash Italie- Carter-cash Maroc - Synchro Diffusion France- Black-Star- IWIP- Bythjul- Skruvat- Däckskiftarna- VIA ID- Mobivia Corporate Services- MobiHub - Vroomly - Starts ups Via ID - DentWizard - Oxyo Pneu - Synchro Diffusion Espagne - (Inclus les BUs franchises Midas et Norauto)
Consommation totale d'énergie liée aux propres opérations Consommation d'électricité, de chaleur, de vapeur et de refroidissement achetés ou acquis à partir de sources renouvelables Consommation d'énergie renouvelable autoproduite sans carburant Pourcentage de sources renouvelables dans la consommation totale d'énergie Production d'énergie renouvelable Production d'énergie non renouvelable	Norauto France- Norauto International- Norauto Portugal- Norauto Espagne - Norauto Italie - Midas France - Midas Espagne - Midas Belgique - Midas Italie - Midas International- Auto 5 Belgique - ATU Allemagne- Estado - M2S France -M2S Italie- M2S Espagne- MGTS France -MGTS suisse -MGTS Chine- Carter-cash International- Carter-cash France- Carter-cash Espagne- Carter-cash Italie - Carter-cash Maroc - Synchro Diffusion France- Black-Star- IWIP- Bythjul- Skruvat- Däckskiftarna- VIA ID- Mobivia Corporate Services- MobiHub - Vroomly - Starts ups Via ID - DentWizard - Oxyo Pneu - Synchro Diffusion Espagne - (Inclus les BUs franchises Midas et Norauto)
Part du chiffre d'affaire à impact Chiffre d'affaires à impact	Norauto Espagne- Norauto France- Norauto Italie- Norauto Portugal- Auto 5 Belgique- Norauto France Franchise- Midas Belgique- Midas Espagne- Midas France- Midas Italie- ATU Allemagne- Carter-Cash France- Carter-Cash Italie- Carter-Cash Espagne- Carter-Cash Maroc-Black Star- Synchro Diffusion- Skruvat - (Inclus les BUs franchises Midas et Norauto)

Synthèse des risques

	THÉMATIQUE	RISQUES GÉNÉRAUX
SOCIAL & SOCIÉTAL	Développer l'attractivité de nos entreprises et fidéliser nos collaborateurs et collaboratrices	Difficulté croissante à recruter et fuite des talents
	Développer l'employabilité et les compétences de nos collaborateurs et collaboratrices pour se préparer à l'évolution des métiers	Des collaborateurs de plus en plus décalés face aux évolutions technologiques
	Garantir la santé, la sécurité et le bien-être des collaborateurs et collaboratrices	Accidents et maladies
	Renforcer la diversité et l'inclusion dans nos entreprises	Image, appauvrissement des compétences, difficulté à recruter
	Construire et adapter nos offres pour accompagner nos clients dans leur mobilité à travers des standards élevés	Déclin de nos activités
ENVIRONNEMENT	Agir pour diminuer la pollution liée à la mobilité et à nos activités	Risque de pollutions, sanctions, amende, image, attractivité de nos métiers et difficultés d'implantation sur les territoires
	Promouvoir l'économie circulaire dans l'ensemble de notre chaîne de valeur	Problèmes croissants d'accès aux ressources
	Réduire notre empreinte carbone et contribuer à l'adaptation face au changement climatique	Déclin de nos activités, fortement dépendantes du pétrole

RISQUES DÉTAILLÉS	INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE
- Perte de productivité due au désengagement des collaborateurs liée à une mauvaise gestion des aspects salariaux - Hausse du turnover et difficultés de recrutement dues à une faible attractivité des rémunérations - Baisse du chiffre d'affaires / augmentation des coûts due à une difficulté à recruter de nouveaux talents à cause d'un manque d'attractivité des métiers - Difficulté d'attractivité des collaborateurs liée aux horaires et à la pénibilité du travail - Hausse des coûts due à des cas d'absentéisme et de recrutement en cas de turnover - Perte de productivité liée à la politique de rémunération - Mauvaise réputation liée à la politique de rémunération - Hausse de turnover et augmentation des coûts dû à des salaires injustes	Taux de turnover sur les effectifs permanents
Baisse du chiffre d'affaires due à une baisse de productivité suite à une mauvaise gestion des compétences des collaborateurs	Nombre moyen d'heures de <i>Learning</i> Nombre moyen d'heures de formations par collaborateur
Baisse du chiffre d'affaires et d'actionnariat en cas de non-respect des engagements en matière de qualité et sécurité des services rendus	Taux d'accidents de travail avec arrêt
Sanctions en cas de non-respect des lois anti-discrimination (y compris la loi Rixain) et de nos engagements pris en la matière dans le cadre du refinancement	Taux de collaboratrices femmes au niveau des CODIR
Augmentation des coûts dû à des sanctions à cause des problèmes de Confidentialité des données client	Taux de satisfaction des clients (<i>Net Promoter Score</i>)
Baisse du chiffre d'affaires due à la mise en place de restrictions légales plus strictes sur l'utilisation des voitures (ZFE)	Part de centres ayant un système de management environnemental
- Risque sur notre gisement et nos filières d'approvisionnements pour avoir suffisamment de produits reconditionnés disponibles à la vente - Problèmes d'accès aux matières premières et hausse de coûts dus à la directive sur la déforestation - Hausse des coûts d'approvisionnement et d'achat due à la hausse des prix des matières premières et à la taxation carbone - Hausse des coûts de réparation due à la hausse des prix des ressources - Perte de chiffre d'affaires générée par des pénuries sur la chaîne d'approvisionnement - Hausse des coûts liée à l'éco-contribution et à la taxation des matières premières (TVA verte) - Hausse des coûts liée à l'éco-contribution et à la taxation des déchets	Part de chiffre d'affaires reconditionné
- Hausse des coûts due à une intégration des coûts carbone des fournisseurs ou fiscalité carbone - Perte de valeur de l'entreprise et difficultés de financement si les objectifs de décarbonation ne sont pas atteints - Baisse du CA et augmentation des stocks dues à des blocages sur la chaîne de valeur liés aux aléas climatiques - Augmentation des coûts et des stocks due à un manque de prévisibilité de la saisonnalité - Baisse du chiffre d'affaires due à la difficulté d'accès aux centres auto dans les zones à faibles émissions (clients ayant des véhicules polluants) - Augmentation des coûts et pertes de CA liée à l'aménagement ou reconstruction sites - Augmentation des polices d'assurance dû à la multiplication des aléas climatiques	Émissions totales de GES

	THÉMATIQUE	RISQUES GÉNÉRAUX
GOUVERNANCE	Ancrer l'éthique et la conformité au cœur de la culture d'entreprise	Risque de corruption, de faits délictueux, réglementaire ou organisationnel

RISQUES DÉTAILLÉS	INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE
• Sanctions financières et pénales en cas de non-respect des réglementations en matière de protection des données et risque réputationnel et baisse de l'actionnariat en cas de non-garantie de la protection des lanceurs d'alerte • Perte d'investisseurs, perte de financement, perte de valeur de l'entreprise, perte de parts de marché si la stratégie RSE n'est pas intégrée à la stratégie globale de l'entreprise • Baisse du chiffre d'affaires liée à des réglementations défavorables aux activités • Hausse des coûts et diminution du chiffre d'affaires due à la défaillance des fournisseurs et au temps nécessaire pour trouver de nouveaux fournisseurs • Sanctions financières et baisse du chiffre d'affaires (risque réputationnel) dues à un cas avéré de fraude • Sanctions financières et baisse du chiffre d'affaires (risque réputationnel) dues au recours à la corruption (violation des lois anti-corruption)	Part de BLUs ayant établi et adopté une cartographie des risques Sapin II

Précisions méthodologiques

La mention Mobivia (ou Groupe) fait référence à l'entité Mobivia ainsi qu'à l'ensemble de ses entreprises.

Le périmètre des données extra-financières comporte 11 pays : France, Allemagne, Espagne, Italie, Portugal, Belgique, Suède, Suisse, Chine, Luxembourg, Maroc. Mobivia n'étant plus propriétaire de ATU Autriche, ce pays n'est pas inclus dans l'exercice 2024.

Le périmètre est susceptible de varier selon les indicateurs (Cf. « Périmètre », page 130).

La période considérée pour la déclaration de performance extra-financière s'établit du 01/10/2023 au 30/09/2024.

Des précisions sont apportées ci-dessous pour éclairer les définitions des indicateurs :

Effectif propre :

Les données sociales publiées concernent exclusivement nos propres effectifs. Les effectifs des franchisés ou master franchisés ne sont pas inclus, la gestion de leur paie n'étant pas assurée par le groupe. Toutefois, la Business Unit Norauto France Franchise est incluse dans notre périmètre. Cela concerne uniquement une partie de notre effectif travaillant au sein de cette entité et dont la paie est gérée par notre groupe.

Taux d'accidents de travail avec arrêt : Ce taux est calculé en divisant le nombre d'accidents de travail avec arrêt par l'effectif total. Seuls les arrêts initiaux en France sont pris en compte. Il est important de noter que la nature des arrêts dépend des réglementations locales en vigueur dans chaque pays.

Taux de fréquence des accidents de travail : Cet indicateur est défini comme le nombre d'accidents de travail divisé par les heures travaillées, multiplié par 1 000 000.

Les heures travaillées incluent toutes les heures de travail effectuées par l'ensemble des collaborateurs. La source de ces heures peut varier en fonction des systèmes de gestion du temps de travail disponibles. Si un système de pointage est mis en place, les données de ce système sont utilisées. En l'absence de tel système, les heures théoriques prévues dans les contrats de travail sont prises en compte.

Taux de turnover sur les effectifs permanents : Le taux de turnover est calculé en divisant le nombre de départs en contrats à durée indéterminée pendant l'exercice par l'effectif total au 30 septembre (fin de l'exercice), puis en multipliant le résultat par 100. Cet indicateur permet de mesurer la stabilité de nos effectifs permanents.

Nature de contrat : CDI ou équivalent "contrat permanent".

Taux de collaboratrices femmes au niveau des CODIR : Avec l'évolution de la gouvernance et la réorganisation des entreprises du groupe, nous distinguons désormais les entreprises dites "adultes" et celles considérées "en développement". La refonte des comités de direction (CODIR) introduit deux nouvelles notions : les CODIR restreints,

qui existaient lors de l'exercice précédent, et les CODIR élargis, créés durant cet exercice. Ces deux types de CODIR sont intégrés dans le périmètre de l'indicateur de taux de collaboratrices femmes au niveau des CODIR.

Un collaborateur pouvant être présent dans plusieurs CODIR, il n'est comptabilisé qu'une seule fois lors de la consolidation des données, assurant ainsi une représentation fidèle et non redondante des membres des CODIR dans les statistiques.

Taux de satisfaction clients (Net Promoter Score) : Afin d'homogénéiser les résultats entre les trois entreprises Norauto, Midas et ATU, une modification méthodologique a été apportée au calcul du Net Promoter Score de Norauto. Au lieu d'une moyenne des différentes business units, le NPS de l'entreprise est consolidé sur la base du nombre de réponses clients obtenues par chacune de ses business units.

Formation et learning : L'exercice précédent, l'indicateur du nombre moyen d'heures de formation par collaborateur se basait uniquement sur les heures de formation classiques en présentiel et virtuelles. Afin de fournir une vision plus complète et transparente, cet indicateur a évolué pour distinguer deux volets distincts :

1. Nombre moyen d'heures de Learning : Cet indicateur inclut désormais le total des heures consacrées à l'ensemble des activités de "learning" organisées par l'entreprise. Cela comprend :

- Formations en présentiel
- Formations virtuelles
- E-learning
- Webinaires et conférences
- Mentorat et coaching
- Activités liées au développement personnel, axées sur les « valeurs & sens »

2. Nombre moyen d'heures de formation : Ce volet représente la sous-partie des heures de learning totales spécifiquement dédiées aux sessions de formation classiques, c'est-à-dire en présentiel et en virtuel, organisées par l'entreprise.

Les heures de formation des alternants et stagiaires à l'école ne sont pas incluses dans ces indicateurs.

Pourcentage de collaborateurs rémunérés en dessous du seuil de salaire décent : Un niveau de salaire décent est défini pour chaque pays, correspondant au salaire minimum national ou, à défaut, au salaire fixé par les conventions collectives ou régionales.

La base de salaires brut mensuels utilisées au 30 Septembre 2024 : France (1 767 €), Allemagne (2 249 €), Espagne (1 323 €), Italie (1 650 €), Portugal (825 €), Belgique (2 070 €), Suisse (4 619 €), Chine (343 €).

Les données de paie des collaborateurs actifs au 30 septembre sont comparées à ces seuils. Le pourcentage est calculé en divisant le nombre de collaborateurs dont le salaire est inférieur au seuil par le nombre total de collaborateurs de l'effectif hors stagiaires et alternants.

Émissions brutes de CO₂ - Scopes 1 - 2 - 3 : GHG Protocol

Dans le cadre du calcul de l'empreinte carbone pour l'exercice fiscal 2024, et afin de mieux se conformer au périmètre obligatoire du GHG Protocol, plusieurs ajustements méthodologiques ont été réalisés :

1. Evolution de la robustesse des facteurs d'émissions des produits :

- L'exercice précédent, le calcul du GHG Protocol incluait l'impact de la collecte des déchets et le transport vers le centre de traitement (facteur d'émission fin de vie). Après réévaluation, la méthode a été ajustée pour exclure le transport lié à la fin de vie. Seule la partie de fin de vie non liée au recyclage est désormais prise en compte. Les facteurs d'émission ont donc été révisés pour n'inclure désormais que les émissions liées à l'incinération.

2. Changement d'attribution du scope 1 et 2 :

- Les émissions des déplacements professionnels en voiture et de l'énergie des franchisés sont désormais inclus dans la catégorie GHG - 3.14 Franchisés - ainsi que l'amont de l'énergie est inclus dans la catégorie GHG - 3.3 - (scope 3). Les émissions des déplacements professionnels en voiture et de l'énergie de l'entrepôtage sous-traité sont inclus dans la catégorie "3.4 - Transport de marchandise amont et distribution".

3. Comptabilisation des déplacements des clients :

- Les émissions liées aux déplacements des clients, scope facultatif selon le GHG protocol, ne sont plus incluses dans l'empreinte carbone.

4. Couverture du portefeuille produits :

- Une nouvelle approche basée sur un ratio monétaire a été mise en place pour inclure l'ensemble du portefeuille produits. Cette méthode estime les émissions de CO₂ en fonction de la valeur monétaire des produits, proportionnant ainsi les émissions totales au chiffre d'affaires généré. Cela signifie que l'empreinte carbone est calculée en tenant compte de la contribution financière de chaque produit au chiffre d'affaires total de l'entreprise. Désormais, le calcul de l'empreinte produit couvre la totalité du chiffre d'affaires.

Part des centres avec un système de management environnemental : Le système de management environnemental permet d'organiser les activités de l'entreprise afin d'évaluer, réduire et maîtriser ses impacts environnementaux. En France, il est régi principalement par la norme ISO 14001, tandis que d'autres pays, comme l'Allemagne, appliquent des normes telles que l'ISO 16247 ou ISO 50001. Le nombre de centres disposant d'un système de management environnemental en place ou en cours de déploiement est pris en compte pour l'ensemble des centres du groupe, quel que soit le pays.

Part du chiffre d'affaires reconditionné : Cet indicateur mesure la proportion du chiffre d'affaires généré par la vente de produits reconditionnés dans trois familles de produits considérées comme émissives : pneus, batteries et huiles. Il est calculé en prenant le chiffre d'affaires reconditionné de ces trois catégories de produits et en le rapportant au chiffre d'affaires total généré par ces mêmes familles de produits.

Part du chiffre d'affaires à impact : Correspond à la proportion du chiffre d'affaires généré par les produits et services à impact positif, selon le référentiel interne de Mobivia, par rapport au chiffre d'affaires global des centres et magasins. Sont considérés comme ayant un impact positif les produits et services qui contribuent à réduire ou éviter les émissions de CO₂, qui respectent des critères précis de l'économie circulaire, qui participent à la réduction de la pollution, ainsi que ceux répondant à des critères sociétaux, notamment en matière d'accessibilité.

Part de transport inland en report modal : Représente la part de conteneurs (et équivalents) 20 pieds transportés par barge et train par rapport à l'ensemble des moyens de transport utilisés par notre entité de logistique, « Mobivia Supply Solutions », pour gérer les transports de marchandises entre le port d'importation des produits en Europe et nos entrepôts principaux. Les modes de transport considérés sont les barges, les trains et les camions. Cette année, ATU Allemagne est intégrée dans le calcul du périmètre après avoir été absente l'exercice précédent.

Part d'achats fournisseurs couverts Ecovadis (Bronze et plus) / ICS : Les achats évalués concernent ceux gérés par notre centrale d'achat MGTs, qui est responsable de 80 % des achats du groupe, tandis que les 20 % restants sont réalisés localement entre les entités et leurs fournisseurs directs. Dans le cadre de cette évaluation, seuls les fournisseurs européens certifiés Ecovadis Bronze et plus sont pris en compte. De plus, contrairement aux exercices précédents, les fournisseurs dont la certification a expiré, même s'ils sont en cours de mise à jour, ne sont plus inclus.

Pour les fournisseurs non européens, seuls ceux qualifiés ou partiellement qualifiés dans l'audit ICS sont retenus. Ce changement méthodologique reflète notre volonté de renforcer l'exigence envers nos fournisseurs et à aligner leurs pratiques avec nos standards de durabilité, de qualité et de performance.

Part de BU ayant établi et adopté une cartographie des risques Sapin II : Les BU évaluées pour cet indicateur incluent toutes leurs entités juridiques, avec l'ajout cette année d'une nouvelle entité, MobiHub, dans le périmètre d'évaluation. La méthode de mise à jour prend en compte non seulement l'élaboration de la cartographie des risques, mais aussi le traitement des scénarios identifiés dans cette cartographie, ainsi que leur mise à jour régulière. Cette approche garantit que chaque BU et ses entités juridiques respectent les normes de gestion des risques et les bonnes pratiques en matière de conformité.

Rapport de l'OTI

Mobivia S.A.

Rapport du commissaire aux comptes, désigné organisme tiers indépendant,
sur la vérification de la déclaration consolidée de performance extra-financière
Exercice clos le 30 septembre 2024

Mobivia S.A.

2A, boulevard Van Gogh
59650 Villeuneuve d'Ascq

Rapport du commissaire aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la vérification de la déclaration consolidée de performance extra-financière

Exercice clos le 30 septembre 2024

À l'assemblée générale,

En notre qualité de commissaire aux comptes de votre société (ci-après « entité ») désigné organisme tiers indépendant (« tierce partie »), accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1884¹, 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 2024 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), présentée 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.

Commentaires

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus et conformément aux dispositions de l'article A. 225-3 du code de commerce, nous formulons les commentaires suivants :

- Comme mentionné en note méthodologique, le périmètre pour chacun des indicateurs est susceptible de varier. De plus, le périmètre de reporting extra-financier intègre les franchises du groupe Mobivia, du fait de leurs contributions pour le calcul de certains indicateurs,

¹ Accréditation Cofrac Inspection, n°3-1884, portée disponible sur le site www.cofrac.fr

Mobivia S.A.

Rapport du commissaire aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la vérification de la déclaration consolidée de performance extra-financière

Exercice clos le 30 septembre 2024

Page 2

- La thématique relative aux « Accords collectifs conclus dans l'entreprise et à leurs impacts sur la performance économique de l'entreprise ainsi que sur les conditions de travail des salariés » n'est pas traitée dans la déclaration de performance extra-financière.

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 (ou disponibles sur le site internet ou sur demande au siège de l'entité).

Limites inhérentes à la préparation des Informations

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

Responsabilité de l'entité

Il appartient à la direction de :

- sélectionner ou établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- préparer 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 ;
- préparer la Déclaration en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant ; ainsi que
- mettre en place le contrôle interne qu'elle 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 par le Conseil d'administration.

Responsabilité du commissaire aux comptes 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 ;

Mobivia S.A.

Rapport du commissaire aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la vérification de la déclaration consolidée de performance extra-financière

Exercice clos le 30 septembre 2024

Page 3

5

- la sincérité des informations historiques (constatées ou extrapolées) fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225-105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques.

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 doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention, notamment l'avis technique de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes, *Intervention du commissaire aux comptes, intervention de l'OTI – Déclaration de performance extra-financière*, tenant lieu de programme de vérification, et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée)².

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 821-28 du code de commerce 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 de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 5 personnes et se sont déroulés entre octobre 2024 et décembre 2024 sur une durée totale d'intervention de 7 semaines.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons mené une vingtaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions générales, administration et finances, gestion des risques, conformité, ressources humaines, santé et sécurité, environnement et achats.

Nature et étendue des travaux

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

² ISAE 3000 (révisée) - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information

Mobivia S.A.

Rapport du commissaire aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la vérification de la déclaration consolidée de performance extra-financière

Exercice clos le 30 septembre 2024

Page 4

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 ainsi que de respect des droits de l'homme et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale, et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^{ème} alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ;
- 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. Pour certains risques, nos travaux ont été réalisés au niveau de l'entité consolidante. Pour les autres risques, des travaux ont été menés au niveau de l'entité consolidante et dans une sélection d'entités³.
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 du code de commerce avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- Nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- Pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe, nous avons mis en œuvre :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail sur la base de sondages ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices et couvrent entre 30% et 100% des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;

Mobivia S.A.

Rapport du commissaire aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la vérification de la déclaration consolidée de performance extra-financière

Exercice clos le 30 septembre 2024

Page 5

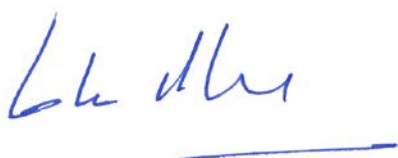
5

- Nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

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

Paris la Défense, le 20 décembre 2024

KPMG S.A.



Laurent des Places
Partner Audit



Anne Garans
Expert ESG

Mobivia S.A.

Rapport du commissaire aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la vérification de la déclaration consolidée de performance extra-financière

Exercice clos le 30 septembre 2024

Page 6

Annexe

Informations qualitatives (actions et résultats) considérées les plus importantes

Existence de la journée "Learning Days"

Création du premier poste de responsable HSCT pour l'entreprise Carter Cash

Existence d'un parcours de formation dédié aux nouveaux franchisés

Existence d'un parcours d'onboarding pour les nouvelles recrues

Existence de Divers partenariats avec des associations et des fédérations spécialisées dans les questions de mobilité

Création d'un service de décalaminage chez Norauto

Existence d'une démarche SME chez Norauto Espagne

Gestion des filières de collectes, traitement et valorisation des déchets

Existence d'un code de conduite pour le groupe Mobivia

Expertises, propositions et solutions pour éclairer les pouvoirs publics et les législateurs

Indicateurs clés de performance et autres résultats quantitatifs considérés les plus importants

Taux de transformation des alternants en CDI

Nombre moyen d'heures de formations par salarié

Taux d'accidents de travail avec arrêt

Taux de turnover

Taux de femmes dans le CODIR

Taux de satisfaction client (NPS)

Emissions de CO2 du scope 1

Emissions de CO2 du scope 2

Part des centres avec un système de management environnemental

Mobivia S.A.

Rapport du commissaire aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la vérification de la déclaration consolidée de performance extra-financière

Exercice clos le 30 septembre 2024

Page 7

Part de chiffre d'affaires reconditionné

Nombre de condamnations pour violation des lois anti-corruption et anti-pots-de-vin

Part de BU ayant établi et adopté une cartographie des risques Sapin II

Part d'achats fournisseurs couverts Ecovadis (Bronze et plus) / ICS*

Glossaire

A

ACV Analyse du cycle de vie

B

B2B Business to business

B2C Business to consumer

BEV Véhicule 100% électrique

BU Business Unit

C

CA+ Chiffre d'affaire à impact positif

CFAR Comité financier, audit et risques

CO2 Dioxyde de carbone

CODIR Comité de direction

CSRD Corporate Sustainability Reporting Directive

D

DC Directeur de centre

DD Développement durable

DPEF Déclaration de performance extra-financière

DUERP Dispositif unique d'évaluation des risques professionnels

E

EPI Equipement de protection individuelle

ESG Environnementaux, sociaux, gouvernance

G

GES Gaz à effet de serre

GHGP Greenhouse Gas Protocol

H

HATVP Haute Autorité pour la Transparence de la Vie Publique

HSCT Hygiène, sécurité et conditions de travail

I

ICS Initiative for Compliance and Sustainability

IRO Impacts, risques et opportunités

M

MCS Mobivia corporate services

MDD Marque de distributeur

N

NOx Oxydes d'azote

NZI Net Zero Initiative

O

ODD Objectifs de développement durable

Q

QVT Qualité de vie au travail

R

REP Responsabilité élargie du producteur

RQTH Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé

RPS Risques psychosociaux

RR Rolling resistance

RSE Responsabilité sociétale des entreprises

S

S&I Soutenabilité et Impact

SBT ou **SBTI** Science based targets (initiative)

SNBC Stratégie nationale bas carbone

SST Sauveteurs secouristes du travail

U

UE Union européenne

V

VAE Vélo à assistance électrique

Z

ZFE Zones à faibles émissions

Remerciements

Nous tenons à remercier tous les contributeurs et contributrices 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 2023/24 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 2023/24.
- Tous les leaders et experts métiers 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 2023/24.
- La responsable du reporting extra-financier : Souad Ghigha
- La responsable de rédaction : Alix Makereel
- Le responsable du bilan carbone : Félix Bonte
- L'agence Labrador
- Équipe responsable de cette publication :
 - Responsable du reporting extra-financier : Souad Ghigha
 - Responsable de la rédaction : Alix Makereel
 - Responsable du bilan carbone : Félix Bonte
 - Responsables de la validation des contenus : Pierre-Henri Besse, Evelyne Théry, Jérôme Gaulier, Bénédicte Barbry.
- Conception et réalisation graphique : Agence Labrador
- Crédits Photos : Barbara Grossman, Mobivia, Via ID, Norauto, ATU, Carter Cash, Midas, move FACTORY, Auto5, AdobeStock, iStock

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



Ce document est imprimé en France par un imprimeur certifié Imprim'Vert sur un papier certifié PEFC issu de ressources contrôlées et gérées durablement.



