

Brochure RSE 2024

# Tous responsables

## Tous engagés

# Édito

Jérôme CONRAD  
Président | Ayvens

“Nous avons l’ambition de devenir le leader de la mobilité durable.”



Depuis de nombreuses années, Ayvens a choisi de placer le développement durable au cœur de son activité et de sa stratégie. Aujourd’hui, cet engagement est une réalité quotidienne pour notre entreprise, aussi bien à l’égard de nos parties prenantes externes qu’envers nos collaborateurs. Très proches des préoccupations RSE de nos clients, nous sommes à leurs côtés pour les aider à limiter les émissions de gaz à effet de serre de leur flotte et à maîtriser leurs risques routiers, mais aussi pour leur faire découvrir de nouvelles formes de mobilité, plus responsables, plus respectueuses de l’environnement.

Ayvens est par ailleurs une entreprise active sur le plan sociétal, notamment en matière d’insertion par l’emploi et d’attention portée aux travailleurs en situation de handicap. En interne, nous souhaitons être proches de nos salariés, leur offrir des conditions de travail épanouissantes, et les impliquer pleinement dans nos actions RSE. En synthèse, nous nous efforçons d’être une entreprise citoyenne, innovante, intégrée dans son environnement, et une entreprise dans laquelle les collaborateurs se sentent bien.

Depuis 2013, le renouvellement tous les 18 mois de notre label « Engagé RSE » témoigne du dynamisme et de la robustesse de notre démarche RSE. Nous évoluons dans l’univers de la mobilité, et cette mobilité est aussi synonyme pour nous d’agilité et d’innovation.

Car nous nous devons d’être, pour nos clients, le partenaire le plus fiable possible et le plus respectueux de l’environnement.

Avec son plan stratégique « PowerUP 2026 », Ayvens se positionne au cœur de l’évolution du monde de la mobilité et affirme son leadership sur le marché pour devenir un acteur totalement intégré de solutions de mobilité durable et placer l’humain et la responsabilité sociétale de l’entreprise au cœur de l’ensemble de ses activités.

# Engagé RSE, leader de la mobilité durable

## Une approche à 360° de nos enjeux RSE



### Créer un avenir de mobilité durable

- Avoir une flotte à faibles émissions
- Développer des nouveaux modes de mobilité
- Promouvoir la Sécurité Routière et l'écoconduite



Diminution de 20% des émissions de CO<sub>2</sub> de notre flotte globale par rapport à 2019



### Etre un employeur engagé et responsable

- Accompagner nos collaborateurs dans les nouveaux modes de travail
- Promouvoir la diversité, l'inclusion et l'égalité Femme/Homme
- Accentuer nos actions de mécénat



35% de femmes au sein de la Direction



### Promouvoir une culture et des pratiques d'entreprise responsables

- Respecter l'environnement réglementaire et nos règles d'éthique
- Prendre en compte les enjeux RSE dans nos process et appels d'offres
- Mesurer de façon structurée la satisfaction de nos parties prenantes pour s'améliorer continuellement



Culture et pratiques d'entreprise responsables intégrées à 100% dans notre gouvernance et tous nos processus internes



### Réduire notre empreinte carbone

- Mesurer nos émissions
- Activer tous les leviers de réduction CO<sub>2</sub> (Car policy, dématérialisation, déchets, ...)
- Optimiser notre mix énergétique
- Compenser nos émissions résiduelles



100% de notre énergie est d'origine verte



Réduction de 35% de l'empreinte carbone interne par rapport à 2019

# Créer un avenir de mobilité durable

Pour nos clients, préoccupation écologique et performance économique sont étroitement liées. Nous les aidons à évoluer vers une flotte adaptée à leurs besoins et respectueuse de l'environnement.

## Ce que disent les clients

En 2023, suite à l'enquête de satisfaction annuelle, 77% des clients estiment qu'Ayvens est une entreprise socialement et écologiquement responsable.

## Nos objectifs :

**2026** - 40 % des émissions de CO<sub>2</sub> pour les nouveaux contrats (1)  
50 % des nouveaux contrats seront des véhicules électriques (2)

(1) Emissions moyennes sur les livraisons de véhicules de tourisme neufs pour l'UE + la Norvège + le Royaume-Uni + la Suisse (CO<sub>2</sub> en g/km (norme NEDC)).

(2) Véhicule électrique = véhicule électrique à batterie + véhicule électrique hybride rechargeable + véhicule à hydrogène

Acteurs du marché automobile et gestionnaires de parc ont aujourd'hui pris conscience de la nécessité d'aller vers des véhicules toujours plus propres et plus respectueux de l'environnement. Ayvens encourage ce mouvement dans le cadre de son activité. Le plan stratégique PowerUp 2026 a pour ambition de positionner Ayvens au cœur de l'évolution des écosystèmes de la mobilité et affirme son leadership sur le marché pour devenir un acteur totalement intégré de solutions de mobilité durable.

## Accompagner nos clients

Dans un univers de la mobilité en pleine mutation technologique et sociétale, le rôle d'Ayvens est d'accompagner nos clients et de leur proposer des solutions qui contribuent à réduire les émissions de CO<sub>2</sub> et la pollution liées à leur flotte automobile.

Notre approche se veut pragmatique et concrète : au-delà des discours théoriques, elle vise à faire découvrir les spécificités et les avantages des véhicules à motorisation alternative, dans le respect des attentes et des besoins de chacun de nos clients. C'est dans ce but que nous avons créé le service Business Intelligence. Ayvens propose à ses clients de bénéficier de l'expertise d'un consultant Ayvens pour réaliser une étude sur-mesure dans quatre domaines d'intervention : recherche de leviers d'optimisation de TCO (Coût total d'utilisation), stratégie de transition énergétique, politique et plan de mobilité, et prévention et sécurité. La méthode repose sur 3 étapes principales :

- Un état des lieux et benchmark de la situation du client par rapport aux entreprises du même secteur d'activité ;
- L'élaboration de différents scénarios permettant la définition d'un plan d'action et d'une nouvelle stratégie ;
- L'accompagnement dans l'implémentation des recommandations.

Ayvens met également à disposition un outil d'aide à la décision destiné à accompagner les entreprises et les conducteurs dans leur choix de véhicule afin qu'il soit complètement adapté à leurs besoins. Cet outil digital accessible en ligne a été conçu et pensé aussi bien pour les entreprises que pour les conducteurs qui chercheraient un appui et un conseil afin de trouver des solutions personnalisées et responsables.



## Développer la mobilité électrique...

En tant que prescripteur de la transition énergétique, Ayvens s'est engagé depuis de nombreuses années dans la promotion du véhicule électrique et de son écosystème, au travers du programme Ayvens Electric.

Ayvens Electric est un service d'analyse, de conseil, de services et d'accompagnement dédiés pour l'intégration de véhicules électriques dans une flotte. Les équipes expertes dédiées d'Ayvens Electric guident l'entreprise intéressée dans chacune des étapes nécessaires à cette future intégration : étude du besoin, fiscalité, préconisation sur les choix de véhicules, conseil et accompagnement pour l'installation des infrastructures de recharge, accompagnement des collaborateurs pour la prise en main des véhicules électriques. Nos collaborateurs, et notamment la force commerciale, sont sensibilisés et formés à ces sujets.

Pour permettre d'accroître l'usage de ces véhicules, nous les avons également intégrés à notre offre de Location Moyenne Durée.

### ... sans aucune limite d'usage

En 2018 a été lancé Switch, une prestation innovante qui allie flexibilité et durabilité. Elle permet de disposer d'un véhicule électrique et inclut un forfait jours pour un véhicule thermique/hybride quand le conducteur en a besoin. Switch est un moyen d'accélérer l'intégration des véhicules électriques dans les flottes des entreprises ; et ainsi d'améliorer leur bilan écologique. Ce dispositif s'applique également à notre offre de location longue durée de vélo de fonction.

L'objectif d'Ayvens est d'ici 2026 d'atteindre 40% de part de véhicules électriques dans les livraisons de voitures neuves.

Par conséquent, la moyenne des émissions CO<sub>2</sub> par véhicule pour des nouveaux contrats en 2026 devrait être en baisse d'au moins 35% comparé à 2019.

## Move

L'urgence climatique redistribue les cartes et nous oblige à modifier notre rapport à la mobilité.

La politique de mobilité est devenue un enjeu majeur pour toutes les entreprises. Et la multi-mobilité apparaît comme une réponse adéquate à ces nouveaux besoins de mobilité. C'est pourquoi Ayvens a créé l'offre Move, un service qui permet aux bénéficiaires d'avoir accès, à travers une carte de crédit spécifique, à différents types de transport au choix, du vélo électrique à la trottinette en libre-service, en passant par le train. Ce produit peut être utilisé comme un Forfait Mobilité Durable, accessible à tous les employés, ou comme un Crédit mobilité, en complément ou remplacement du véhicule de fonction.



## Favoriser l'usage partagé et les mobilités douces

Ayvens souhaite contribuer au développement de nouveaux usages liés à la mobilité. Pour favoriser l'usage partagé, Ayvens a développé des services et noué des partenariats avec des experts du secteur : Bike.

En 2021, Ayvens s'est lancé dans le vélo de fonction en signant un partenariat avec AZFALTE. Notre volonté commune est de démocratiser massivement le vélo électrique de fonction en répondant à deux objectifs :

- Proposer aux entreprises clientes d'Ayvens une offre complète de vélos de fonction en complément de l'offre LLD existante.
- Innover en proposant la première solution multimodale du marché avec des forfaits hybrides Vélo / Voiture, en donnant la possibilité d'avoir un vélo électrique de fonction et 30 à 60 jours de location d'une voiture par an pour les week-ends et les vacances.

En 2022 a été lancée l'offre Move qui permet aux entreprises de gérer simplement et efficacement la mobilité quotidienne des salariés, en facilitant notamment la mise en place du Forfait Mobilités Durables et/ou du Crédit Mobilité. Sans oublier les services d'auto-partage et vélo-partage, Car sharing et Bike sharing, qui offrent une autre solution écologique pour les mobilités ponctuelles.

## Travailler sur les mobilités de demain

En qualité d'acteur majeur du marché de la mobilité, Ayvens n'a de cesse de mûrir sa réflexion et d'investir sur la mobilité d'aujourd'hui et de demain. La création d'une Mobility Room s'inscrit dans le cadre de cette démarche. Cet espace de 200 m2 situé dans notre siège social à Clichy aborde le sujet de la mobilité sous un angle nouveau, articulé autour de l'innovation et des échanges avec nos clients, notre écosystème mais aussi l'ensemble de nos collaborateurs.

La Mobility Room est une vitrine concrète et prospective au travers de laquelle Ayvens souhaite partager sa vision de la mobilité et de ses enjeux actuels et futurs, de découvrir et tester les services de mobilité et enfin, encourager et stimuler l'innovation en co-création pour développer une mobilité durable. Elle a ainsi pour vocation de mobiliser le plus grand nombre autour du sujet de la mobilité et d'aider chacun à se l'approprier et à contribuer à son développement.

En complément de la Mobility Room, un réseau unique de 17 Mobility centers a été conçu pour favoriser la mobilité d'aujourd'hui et de demain, plus électrique et plus partagée. Les Mobility Centers constituent des lieux pour avancer en profondeur sur les sujets de mobilité et de transition énergétique avec la possibilité d'essayer les différents véhicules et d'assister à des conférences dédiées aux sujets d'actualité. Nos clients peuvent également utiliser l'ensemble des recharges électriques disponibles et des espaces de co-working mis à leur disposition.

## Ayvens encourage la conduite responsable

Ayvens a toujours eu une démarche visant à accompagner les entreprises et leurs conducteurs au-delà du simple contrat de location, jusqu'à l'usage qu'ils font de leur automobile.

C'est à ce titre qu'a été créé "Formation et prévention du risque automobile", un programme complet de formation aux risques routiers et à l'écoconduite. Une large gamme d'outils pédagogiques est proposée à nos clients depuis l'e-learning jusqu'aux stages sur piste en passant par les simulateurs ou l'assurance connectée permettant d'obtenir des « Bonus Bonne Conduite ».

Une offre de formation est également disponible pour les utilisateurs de véhicules électriques ou de mobilités douces.

## CAB & RAM

Les CAB et les RAM sont un moyen pour Ayvens de consolider le lien avec ses clients et de les impliquer dans les mobilités de demain.

Le CAB (Customer Advisory Board) est un conseil stratégique composé d'une sélection de clients qui travaillent avec nos équipes deux fois par an. Les CAB sont des éléments clés de notre stratégie, des outils d'écoute et de partage et des moments privilégiés pour se concentrer sur la stratégie et la transformation.

Les RAM (Rendez-vous Ayvens Mobilité) se tiennent dans les Mobility Centers d'Avens et proposent de réunir des clients, des experts et des acteurs régionaux de la mobilité. Au travers de conférences, d'ateliers et d'essais de véhicules, de vélos à assistance électrique, les clients et les prospects peuvent découvrir, tester et construire la mobilité en entreprise de demain



# Etre un employeur engagé et responsable

Veiller à la qualité de vie au travail, à la diversité et au développement professionnel de nos équipes est un facteur essentiel pour encourager l'engagement de nos collaborateurs et gagner en performance.

## Intégrer et former nos collaborateurs

Ayvens accompagne ses collaborateurs, aussi bien au moment de leur prise de poste que tout au long de leur parcours dans l'entreprise, en favorisant au mieux leur évolution professionnelle. Dès leur arrivée, les nouveaux collaborateurs sont invités à participer au séminaire d'intégration appelé e-Starting. Il s'agit d'un parcours d'intégration qui a été entièrement revu pour être déployé intégralement en distanciel depuis septembre 2021. Les nouveaux collaborateurs participent à des présentations des différentes directions de l'entreprise, ce qui leur permet d'avoir une vue d'ensemble de la stratégie et des enjeux de l'entreprise. Il s'agit d'un moment fort pour les nouveaux entrants et la Direction qui permet également de découvrir la culture d'entreprise d'ALD et d'ancrer un sentiment d'appartenance (NPS de 48).

Pour tenir compte des spécificités de nos métiers et des nouveaux modes de travail, nous avons construit un catalogue de formation regroupant tous les parcours de formation métiers et de développement dispensés dans l'entreprise ; parmi eux, Campus, parcours mixte distanciel et présentiel destiné aux équipes commerciales, ou encore My Relation Clients & My Relation Assurance, les deux programmes à destination des collaborateurs de la Direction de la Relation Clients.

Ces parcours, conçus pour la plupart par nos formateurs et experts internes, voient leurs contenus et leur format évoluer vers le digital grâce des outils collaboratifs, interactifs et dynamiques.

Ils permettent aux collaborateurs d'acquérir les fondamentaux nécessaires à leur mission et peuvent être complétés par des actions en présentiel. Ainsi, chacun peut évoluer à son rythme, guidé par son manager, afin de se préparer à interagir avec le formateur sur des sujets plus techniques. Ces modules, réunis sous la bannière 360 Formation, misent sur l'interactivité en proposant différents supports d'apprentissage : classes virtuelles, quiz, vidéos, tutoriels et interviews filmées.

Les collaborateurs d'Ayvens ont également un accès libre à de nombreuses formations digitales gratuites : langues, compétences comportementales, outils numériques, finances, ressources humaines...

## Qualité de Vie et des Conditions Travail (QVcT)

En 2023, pour la 8ème édition chez Ayvens, la Semaine de la Qualité de Vie au Travail change de nom pour s'appeler la Semaine de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVcT). A cette occasion, Ayvens France a organisé plusieurs événements pour favoriser le bien-être de ses collaborateurs en proposant des séances de massage ergonomiques assis avec AlterMassage, des petits déjeuners sur plusieurs sites, réunissant des acteurs tels que Gymlib, Babilou et Skipr permettant aux collaborateurs de découvrir les avantages liés à ces partenariats. Des webinaires inspirants ont été proposés tout au long de la semaine, abordant des thématiques variées. La psychologie positive a été mise à l'honneur à l'occasion de la journée mondiale du bien-être, permettant aux collaborateurs de découvrir des techniques pour cultiver le bonheur au travail. L'intelligence émotionnelle a également été explorée, offrant des clés pour mieux gérer ses émotions dans le milieu professionnel. De plus, l'offre MonportailFamily ainsi que Gymlib ont été présentées lors de webinaires dédiés, permettant aux collaborateurs de bénéficier de services adaptés à leurs besoins.

Dans le cadre du programme #ReadyToShapeTomorrow, des programmes de développement managérial ont été mis en place pour chaque niveau managérial (#Ready pour les managers de proximité, #Shape pour les managers de managers, #Tomorrow pour les membres du Leadership Advisory Board et #Engage pour les membres du Comité de Direction). Il s'agit de dispositifs multimodaux qui répondent à tous les enjeux des managers à travers des actions diversifiées (conférences, formations en présentiel et en distanciel, une boîte à outils, une newsletter trimestrielle, une plateforme, une communauté de partage de bonnes pratiques, du codéveloppement, etc.)

## Faciliter la mobilité interne

En lien avec une politique de formation forte, la mobilité interne est un enjeu de fidélisation et de développement de nos collaborateurs. Ainsi, l'entreprise s'emploie à prioriser et à favoriser le pourvoi de ses postes par l'interne au regard des compétences, qualifications et souhaits des collaborateurs.

Grâce aux différents entretiens menés par les correspondants RH (entretien de gestion, entretien bilan) et les managers (entretien professionnel), l'entreprise accompagne le collaborateur dans la construction de son parcours professionnel.

Au travers de la page JOB@Ayvens, des bourses aux emplois Ayvens et SG, qui met en lumière un poste ou une région, et en communiquant via « People On The Move », l'entreprise offre ainsi une visibilité aux collaborateurs des opportunités de postes et de nouveaux challenges professionnels.

## Développer le management participatif

La volonté de l'entreprise est de susciter l'engagement et la prise d'initiative des équipes, en les responsabilisant et en les intégrant dans la vie quotidienne de l'entreprise.

Le programme #ReadyToShapeTomorrow a été lancé pour intégrer pleinement et durablement la pratique du télétravail dans tous les aspects de notre culture, afin d'en faire un véritable levier d'engagement pour les équipes, mais aussi un levier d'agilité et de performance pour notre organisation. Un des chantiers transversaux est consacré aux pratiques managériales et à la communication managériale. Dans ce cadre, des formations de développement managériale et une plateforme « Boîte à outils com' manager » ont été mise à disposition auprès de l'ensemble des managers.

Ayvens s'attache également à promouvoir une culture managériale participative à travers le déploiement de la méthode du Visual Management, qui implique aujourd'hui plus de 600 collaborateurs. Ce rendez-vous, qui favorise un management de proximité régulier, crée une véritable dynamique collective et nous avons pour objectif d'adapter sa pratique aux nouvelles modalités de travail à distance via sa digitalisation.

Le télétravail chez Ayvens, synonyme de performance individuelle, collective et de bien-être.

Après un accord d'expérimentation en 2018, la pratique du télétravail a été intégrée durablement dans nos modalités de travail grâce à deux accords successifs.

Il s'agit d'une démarche de fidélisation et d'attractivité pour Ayvens France, mais aussi d'une pratique qui permet d'optimiser la performance individuelle et collective synonyme aussi d'agilité au quotidien. Le télétravail étant pratiqué par journée entière, il s'inscrit également dans une démarche écoresponsable. Enfin, il permet aux collaborateurs d'avoir un meilleur équilibre vie professionnelle/vie privée, cité comme un des points forts d'Ayvens France par 76% des répondants à l'occasion de notre baromètre collaborateur annuel.

Aujourd'hui plus de 75% des collaborateurs et managers pratiquent le télétravail à raison de 2 jours par semaine.

De même, consciente des risques potentiels de l'utilisation des Nouvelles Technologies d'Information et de Communication, l'entreprise a mis en place un accord sur le droit à la déconnexion afin de garantir un équilibre entre la vie privée et professionnelle.

Dans le cadre de son dernier accord Négociation Annuelle Obligatoire, Ayvens France a également proposé une indemnité d'équipement à domicile afin de permettre aux télétravailleurs de s'équiper à domicile pour travailler dans de bonnes conditions.

Des actions de communication et de sensibilisation ont été déployées à destination des managers et des collaborateurs pour comprendre les enjeux du télétravail et exposer les bonnes pratiques. Les collaborateurs en télétravail comme les managers ont bénéficié d'un accompagnement spécifique à cette nouvelle forme d'organisation du travail à travers des webinaires bien-être en télétravail animés par Yogist, des actions proposées à l'occasion de la Semaine de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail et un e-learning dédié aux Managers et des fiches pratiques dédiées.

**1188** Collaborateurs formés en 2023

**59** Mobilités internes en 2023

**126** Alternants en 2023



## Hope

Ayvens a créé sa communauté d'alternants et de tuteurs en 2014. Elle a pour but de créer du lien, offrir un lieu d'échanges sur les bonnes pratiques et partage d'expériences, fluidifier la communication entre tuteurs et alternants et recueillir les attentes et besoins de chacun. La communauté HOPE permet aux alternants de développer leur confiance, leur autonomie et le goût de la coopération. Depuis sa création, HOPE a fait de l'intégration une de ses priorités en créant un livret « Les indispensables de l'alternant », en organisant des déjeuners et des afterworks, des ateliers de rédaction de CV et de Lettre de Motivation. Les alternants sont suivis tout au long de leur expérience et bénéficient de repères pour les aider à s'épanouir dans l'entreprise.



## Favoriser l'égalité professionnelle et l'inclusion

Depuis 2007, Ayvens s'est engagé de façon continue en matière d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes avec la conclusion de 5 accords successifs. L'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes constitue un axe fort de la politique sociale menée par l'entreprise. Ces accords comportent des actions concrètes concernant la formation professionnelle, la rémunération, le système de promotion, l'articulation entre la vie professionnelle et la vie personnelle.

Cet engagement s'est concrétisé par le très bon résultat de 92 points sur 100 à l'Index national d'égalité femmes-hommes 2023.

Parallèlement, depuis 2019, une communauté interne constituée d'hommes et de femmes, nommée ..... œuvre dans le but de contribuer à l'équité professionnelle entre les femmes et les hommes, de lutter contre les préjugés, d'accompagner les femmes dans leur gestion de carrière ; à travers des conférences, des vidéos, des témoignages, ou encore des formations.

Ayvens est également très engagé dans la prévention des discriminations et l'inclusion.

Depuis 2008, date de création de la Mission Handicap Handimotive, Ayvens met en place des actions pour favoriser l'emploi des personnes en situation de handicap : accompagnement pour obtenir la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé, aménagements de postes de travail au bureau et à domicile, sensibilisation régulière à travers des formations et des e-learning, et organisation d'évènements, en particulier pendant la semaine de l'emploi des personnes handicapées.

Des partenariats avec des entreprises adaptées ont été mis en place pour le recyclage de papier, l'accueil téléphonique, la gestion du courrier, la fabrication de matériel ergonomique, le recyclage de sièges ergonomiques et la mise à disposition de goodies.

Un autre axe d'engagement fort d'Ayvens : l'inclusion des jeunes sur le marché du travail.

Il se concrétise notamment par l'accueil d'alternants. Ayvens a à cœur de permettre à chaque jeune d'apprendre, d'avancer et de découvrir les métiers d'Ayvens. Afin de faciliter la coopération, les alternants ont leur communauté HOPE qui constitue un point d'appui pour réussir leur alternance au sein de l'entreprise.

La volonté de participer à l'inclusion des jeunes passe également par un partenariat avec l'École de la 2e chance, qui s'adresse aux jeunes de 16 à 25 ans sortis du système scolaire sans diplôme. L'entreprise soutient financièrement cette initiative, accueille des stagiaires et participe à des sessions de coaching aux entretiens de recrutement.

### Course et marche solidaire

Ayvens propose à ses collaborateurs d'allier exercice physique et solidarité.

Ayvens s'engage à reverser 1€ pour chaque kilomètre parcouru par ses collaborateurs en courant ou en marchant à travers l'utilisation de l'application Km for change. La dernière édition a permis de récolter 12 000€ pour les associations Imagine For Margo, MaMaMa et l'École de la 2e chance. € pour les associations Imagine For Margo, MaMaMa et l'École de la 2e chance.

Depuis 2014, des collaborateurs d'Ayvens s'engagent tous les ans à collecter des fonds pour participer à la course Enfants sans cancer dont la finalité est de financer la recherche pour lutter contre le cancer des enfants.

En 2021, les plus sportifs ont couru le marathon de Paris sous les couleurs de la « life runner team » en réunissant des fonds pour la Fondation One 0 One qui agit pour faire progresser la réanimation et sauver davantage de vies.



## Être un acteur de l'engagement sociétal

Ayvens, en plus de créer de la valeur économique et de l'emploi, attache de l'importance à être une entreprise engagée. Elle exerce sa solidarité à travers trois leviers : le soutien financier à des associations, des prêts ou dons de véhicules et l'engagement de ses collaborateurs. Trois axes sont privilégiés : Le soutien aux enfants en difficulté, la mobilité solidaire et la protection de l'environnement.

En 2023, la mobilité solidaire s'est concrétisée par 1614 jours de prêts gratuits de véhicules pour répondre à des besoins ponctuels d'associations, ainsi que le financement des navettes pour le transport des participants à la course « Enfants sans cancer » organisée par l'association Imagine For Margo au parc de Saint-Cloud.

Des dons ont servi à financer différents projets de nos associations partenaires, comme celui de la fabrication, par des personnes en insertion, de petits pots bio pour les enfants de mères isolées. Ou encore un projet qui a permis de financer des fauteuils lits accompagnants destinés aux parents des enfants malades amenés à patienter de longues heures durant les soins de leur enfant malade.

Notre engagement en faveur de la protection de l'environnement s'est fait à travers le financement de la plantation de 2 697 arbres dans la forêt domaniale d'Hardelot, victime en 2017 de la chalarose du frêne, une maladie causée par un champignon microscopique venu de l'est. En soutenant l'ONF, Ayvens s'engage en faveur de la protection des forêts et agit pour maintenir l'un des plus grands réservoirs de biodiversité du territoire et dynamiser la lutte contre le changement climatique.

### Soutien à l'Ukraine

Pour venir en aide aux ukrainiens touchés par le conflit dans leur pays, Ayvens a mis en place plusieurs actions de soutien, en commençant par un don de 70 000 € à la Fondation de France. Ce don a permis une aide d'urgence aux populations réfugiées à travers le soutien à trois associations locales (« Hope and homes for children » en Roumanie, « Premières Urgences » en Pologne, et « Triangle Génération Humanitaire » en Ukraine). Un don de véhicule à Médecins sans frontières et un prêt de véhicule à l'OEEI (Office des Echanges Européens et Internationaux de Clichy) et à l'association rennaise All Behind Ukraine ont permis de répondre aux besoins de transport pour acheminer les biens de première nécessité en Ukraine. Enfin, des jours de bénévolat ont été offerts aux collaborateurs afin qu'ils puissent s'engager dans des opérations de soutien aux ukrainiens.



Prêt solidaire à ATD Quart Monde

Nos collaborateurs sont invités à s'engager en participant à divers événements proposés par Ayvens tels que des collectes, des courses, des marches solidaires, des chantiers natures ou des actions de bénévolat.

Nos clients sont également invités à participer à nos engagements, en choisissant, dans le cadre de l'enquête de satisfaction annuelle, de soutenir un des projets pour lesquels Ayvens s'engage à reverser 5€ par réponse.



# Une culture et des pratiques d'entreprise responsables

A l'image du groupe Société Générale, nous fixons des règles de gouvernance et d'éthique au plus haut niveau, que nous contrôlons régulièrement pour nous assurer que l'ensemble de notre écosystème participe au respect des normes environnementales et à la pérennité de nos activités et de nos relations commerciales.

## Culture de la satisfaction client

Ayvens a pour ligne directrice de mettre le client au centre de toutes ses préoccupations et de tous ses projets. Ces dernières années, de nombreuses initiatives ont été menées afin de développer la culture client au sein de l'entreprise.

L'amélioration de l'expérience client est pilotée au sein du programme « One Ready Smile » qui se base sur des enquêtes de satisfaction, des interviews très détaillées, et des audits internes qui permettent d'intégrer tant le niveau de satisfaction global que la perception de chacune de nos prestations. Cette « Voix du Client » permet d'identifier finement les points de crispation et de lancer des actions ciblées pour les résoudre, en étudiant systématiquement les parcours des conducteurs et des gestionnaires de parc. L'évolution de la satisfaction client est mesurée régulièrement via le Net Promoter Score (NPS) qui est un indicateur de mesure fondé sur la propension à recommander la marque, les produits ou les services.

One Ready Smile sensibilise également aux bonnes pratiques transverses de communication (email, web) et de comportement (au téléphone, en face à face) avec le client.

## Comportement éthique et responsable

Ayvens, en tant que filiale de Société Générale, conduit son développement dans le respect des valeurs et principes énoncés dans :

- La Déclaration universelle des droits de l'Homme et ses engagements complémentaires ;
- Les conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail (OIT);
- La Convention du patrimoine mondial de l'Unesco ;
- Les Principes directeurs pour les entreprises multinationales de l'OCDE (Organisation de Coopération et de Développement Économiques) ;
- Les Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'Homme.

## Code de conduite

Le Code de conduite, commun à l'ensemble des activités de Société Générale, décrit les engagements envers chaque partie prenante (clients, collaborateurs, fournisseurs, société civile, ...) ainsi que les principes de comportement individuel et collectif attendus. Il constitue la base de l'éthique professionnelle de Société Générale et d'Ayvens.

Il promeut le respect des droits humains, de l'environnement, la prévention des conflits d'intérêts et de la corruption, la lutte contre le blanchiment d'argent, la protection des données, les achats responsables, et indique la conduite à tenir en matière de cadeaux et invitations. Ces règles vont au-delà de la stricte application des dispositions légales et réglementaires en vigueur. Il précise, par ailleurs, les modalités d'exercice du droit d'alerte lorsqu'une situation particulière le justifie, et rappelle que le Groupe protège les lanceurs d'alerte, et garantit leur anonymat grâce à un outil d'alerte sécurisé et anonymisé.

Des e-learning obligatoires et la diffusion régulière de mails permettent de sensibiliser l'ensemble des collaborateurs aux enjeux de la lutte anti-corruption, des conflits d'intérêts, de la gestion des cadeaux/repas d'affaires et des événements externes.



## Politiques Environnementales et Sociales appliquées aux clients et fournisseurs

### Politiques E&S sectorielles appliquées aux clients

Élaborées par des groupes de travail transversaux, les politiques E&S sont approuvées par la Direction générale de Société Générale et déployées au sein d'Ayvens. Elles précisent les principaux enjeux et risques E&S des secteurs couverts, identifient les standards internationaux faisant référence dans ces secteurs et proposent un cadre d'analyse décliné dans les évaluations des clients et des transactions qui en découlent.

Au nombre de 12, les politiques E&S couvrent les secteurs considérés comme potentiellement sensibles d'un point de vue E&S ou éthique. Les politiques E&S sont publiques et accessibles sur le site Internet de Société Générale.

### Liste de surveillance ou liste d'identification ou d'exclusion E&S

Afin de faciliter la gestion des risques E&S, une liste de surveillance est constituée et mise à jour trimestriellement par des experts de Société Générale. Cette liste recense les projets, entreprises ou secteurs d'activité/pays, qui font l'objet de controverses ou de campagnes publiques de la part de la société civile pour des raisons E&S. Cette liste interne vise à alerter les équipes opérationnelles en amont du processus de revue des clients et transactions, afin de mettre en place une évaluation E&S renforcée sur les transactions et clients concernés.

Au-delà de la liste de surveillance, une liste d'exclusion a été élaborée par Société Générale et est mise à jour sur une base trimestrielle. Elle comprend les entreprises exclues au titre de la politique sectorielle Défense du fait de leur implication dans la production, le stockage ou la commercialisation d'armes controversées, notamment les mines antipersonnel ou armes à sous-munition. Société Générale s'est engagée à ne pas fournir, en connaissance de cause, de services bancaires et financiers à ces entreprises, à leurs maisons mères ou à leurs filiales. Des exclusions sont également prononcées au cas par cas, notamment en conclusion d'analyses pour les entrées en relation ou concernant des types d'activités spécifiques.

## Achats responsables

Ayvens, avec l'appui d'un cabinet de conseil spécialisé, a défini sa 1ère cartographie des risques environnementaux et sociaux pour ses achats de production. Elle couvre près de 20 catégories de produits ou services, spécifiques à Ayvens. Chaque catégorie est analysée selon des critères liés à l'éthique et à la loyauté des pratiques, à l'environnement, aux droits de l'Homme et conditions sociales, et classée en fine selon 4 niveaux de risques allant de faible à très fort. Elle est utilisée dans la structuration des appels d'offres et le niveau de pondération de ces critères dans le choix final du fournisseur dépend du niveau de risque identifié par la cartographie.

Pour les autres catégories d'achats «indirects», comme les fournitures, les voyages, la téléphonie mobile ou la gestion d'immeuble par exemple, Ayvens France bénéficie des contrats cadres négociés par la Direction des achats de Société Générale, qui applique les mêmes principes.

## Analyse Know Your Supplier (KYS)

Les fournisseurs de rang 1 sont évalués par rapport aux standards Société Générale et à des standards internationaux en matière de maîtrise des risques opérationnels, de conformité et de réputation (incluant les enjeux environnementaux et sociaux).

## Charte achats responsables et clause RSE dans les contrats

Une clause RSE est intégrée dans tous les contrats. Elle fait référence au Code de conduite de Société Générale et à la Charte Achats Responsables. Son objectif est d'associer les fournisseurs à la mise en place de mesures de vigilance dans le domaine des droits humains, des conditions de travail (santé et sécurité), de l'environnement et de la lutte contre la corruption.

## Economie Sociale et Solidaire

Ayvens favorise lorsque cela est possible le recours à des entreprises adaptées. Nous avons par exemple mis en place un partenariat pour le recyclage de papier, la gestion du courrier, la fabrication de matériel ergonomique.



## Protection des données RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données)

Un responsable dédié veille à la bonne application de la protection des données personnelles dans le respect du règlement européen. Il a pour objectif non seulement d'assurer la conformité d'Ayvens en matière de traitement des données personnelles mais également sa capacité à développer son offre de services dans un esprit de confiance mutuelle avec ses parties prenantes.

## Economie Circulaire

En privilégiant l'usage à la possession, la location longue durée favorise l'économie de la fonctionnalité. Le nouveau plan stratégique Move 2025 a fait évoluer le modèle économique d'Ayvens vers un modèle où les véhicules sont mis en location sur une plus longue période. Désormais nous proposons plusieurs cycles d'utilisation commerciale pour nos services de Location Longue Durée et Moyenne Durée. Le groupe Ayvens prévoit de vendre ou de louer environ 30% de ses voitures d'occasion à des particuliers d'ici 2025. Ayvens favorise également la réparation et le recours aux pièces issues de l'économie circulaire à chaque fois que cela est possible, et expérimente le réemploi de pièces d'occasion avec certains clients. Des actions sont également à l'étude pour optimiser le réemploi par d'autres acteurs économiques et/ou le recyclage des pneus usagés.

## Numérique responsable

Ayvens accorde une grande importance à l'accessibilité de ses applications à toutes les populations. Nous avons à ce jour audité et revu 10 de nos sites Web (soit environ 50%).

Les sites restants seront audités dans les 2 prochaines années, et Ayvens veillera dans le même temps à ce que l'ensemble de ses sites aient un niveau de conformité supérieur à 80%, par rapport à la norme WCAG 2.1 de niveau AA, objectif fixé par le Groupe.

Par ailleurs, Ayvens sensibilise régulièrement ses collaborateurs aux bonnes pratiques liées au numérique, par la diffusion par exemple d'un MOOC du Numérique Responsable élaboré en collaboration avec l'INR (Institut du Numérique Responsable), ou encore d'infographies durant la semaine du Développement Durable 2022.

## Ayvens labellisée «Engagé RSE»

Afin de renforcer son engagement, Ayvens fait évaluer depuis 2013 par l'AFNOR le niveau de maturité de sa démarche RSE. Le niveau « Confirmé », obtenu en 2016, puis renouvelé 2 fois, témoigne du dynamisme et de la robustesse de sa démarche RSE.

Cette évaluation, qui a lieu tous les 18 mois, est une opportunité pour Ayvens d'identifier les pistes de progrès pour être une entreprise toujours plus responsable.



Par ailleurs, Ayvens France a été certifié Gold par ECOVADIS en 2022.

Le groupe Ayvens, soucieux d'avoir une évaluation de son impact et de ses actions RSE, participe à de nombreux audits externes réguliers, réalisés par des agences de notation (ECOVADIS, Moody's ESG Solution, MSCI, CDP, SUSTAINALYTICS, GAIA Rating, FTSE 4 Good) et est classé, selon les axes d'analyse, dans les 3 à 30 % des sociétés les plus vertueuses en termes de RSE.



# Réduire notre empreinte environnementale

Conscients de l'importance des enjeux écologiques, nous agissons au quotidien pour minimiser notre impact sur l'environnement.

**100%** part de la consommation interne de papier recyclé

**4,9** tonnes de déchets recyclés en 2021

**18,4** tonnes de papier consommées en moins entre 2015 et 2021

**100%** d'électricité renouvelable et produite en France

Nos actions s'appuient sur cinq grands axes : mesure, réduction, recyclage, compensation et sensibilisation.

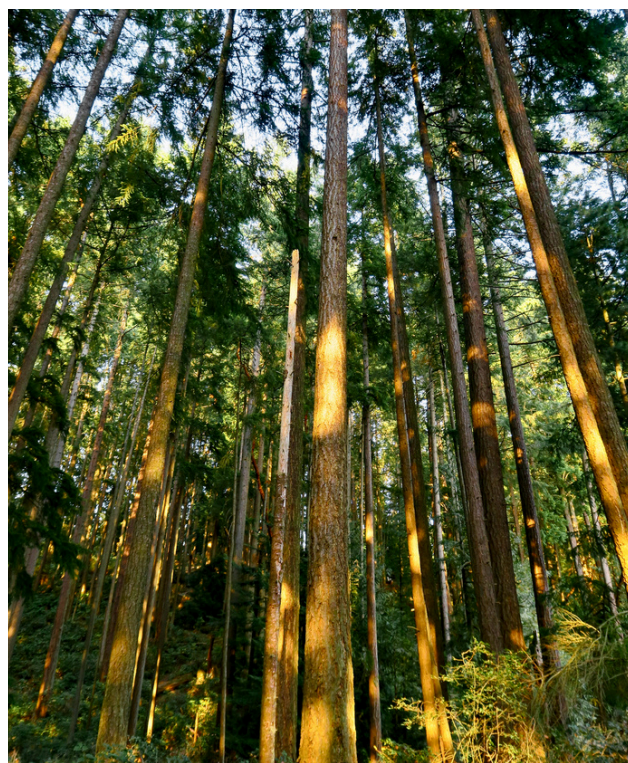
## Mesurer notre impact

Depuis 2006, grâce à un outil de reporting RSE, Ayvens collecte les données permettant de calculer ses émissions annuelles de CO<sub>2</sub>, liées aux transports, aux énergies et au papier. L'entreprise suit de nombreux indicateurs environnementaux, parmi lesquels la consommation d'électricité, d'eau et de gaz, le kilométrage en avion, train, les consommations de carburant, le tonnage papier, la part du papier recyclé, le volume des déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) collectés et recyclés.

## Réduire notre consommation

L'un des objectifs du plan stratégique PowerUp 2026 est de réduire nos émissions de CO<sub>2</sub> en interne de 35% entre 2019 et 2026. En 2021, le total des émissions internes de CO<sub>2</sub> est de 1092 tonnes, soit déjà une baisse de 30% par rapport à 2019, mais à mettre au regard de l'effet COVID, encore présent en 2021.

**Matières premières** : Les premiers projets de dématérialisation ont été lancés en 2008 et ont été largement développés depuis. Ils concernent les factures clients et fournisseurs, la signature électronique des contrats, la digitalisation du carnet de bord et du PV de livraison et de restitution. Ces initiatives ont permis à Ayvens de réduire sa consommation interne de papier de 47% entre 2010 et 2021 dans un contexte de très forte augmentation d'activité.



**Émissions de CO<sub>2</sub>** : La principale source d'émissions de CO<sub>2</sub> interne est notre flotte automobile. Ayvens plafonne depuis des années le seuil de CO<sub>2</sub> de sa car policy. Ce qui a permis de réduire le CO<sub>2</sub> moyen et d'atteindre 96g/km. Pour accélérer encore cette réduction, Ayvens a fait le choix, en 2022, d'exclure les véhicules 100% thermique au bénéfice des véhicules électriques ou hybrides rechargeables. Pour faciliter l'adoption des véhicules électriques, Ayvens offre à ses collaborateurs la possibilité d'installer une borne de recharge gratuitement à leur domicile. Ils peuvent également opter pour la formule Switch qui permet de disposer d'un véhicule thermique ou hybride jusqu'à 60 jours/ an pour les trajets de moyenne ou longue distance, ou encore pour une formule véhicule + vélo de fonction.

En plus des actions pour réduire l'impact de notre car policy, notre politique de voyage a également conduit au transfert d'une partie des trajets de moins de 3h30 de l'avion au train, réduisant ainsi les émissions de CO<sub>2</sub> émises pour un même parcours.

L'ensemble de nos collaborateurs ont accès à notre offre multi-mobilités Move qui leur permet de bénéficier du Forfait Mobilité Durable.

Enfin sur quatre de nos sites des stations de vélopartage ont été installées afin de favoriser les mobilités douces pour les petits trajets.

## Recycler nos déchets

Le recyclage est une autre manière de limiter notre empreinte écologique. Le développement d'une économie circulaire permet d'optimiser l'utilisation des ressources naturelles en les réutilisant plusieurs fois.

Notre matériel informatique et bureautique hors d'usage est collecté et recyclé par des entreprises spécialisées, et fait l'objet d'un certificat de valorisation. Des points de collecte ont par ailleurs été installés dans l'entreprise pour permettre à nos collaborateurs de recycler papier, canettes, gobelets, bouteilles en plastique, piles et bouchons.

Lors des déménagements ou réaménagements, le mobilier est soit réemployé soit confié à un prestataire pour être recyclé.

**Énergie** : Nous nous efforçons de maîtriser notre consommation d'énergie en investissant dans de nouveaux équipements, en veillant à la mise aux normes régulières de notre parc immobilier, et en diffusant des pratiques responsables en interne : automatisation de l'allumage et de l'extinction des lumières, installation de détecteurs de présence, utilisation d'ampoules moins énergivores, vigilance des pièces surchauffées... Le renouvellement de notre parc informatique contribue à la réduction de sa consommation d'énergie.

Depuis le 1er janvier 2021, tous nos sites sont alimentés par une électricité d'origine éolienne produite en France, garantie par un organisme indépendant, et l'installation de panneaux solaires sur certains sites de Mobility Centers est à l'étude. L'audit énergétique d'une partie du parc immobilier a été mené en 2020, et va continuer en 2023.

Un plan de sobriété énergétique a été initié pour réduire de 10% notre consommation d'énergie entre 2019 et 2024. Il passera par le choix d'équipements moins énergivores, par un pilotage plus fin et automatisé des consommations d'énergie et par une sensibilisation accrue de nos collaborateurs sur les écogestes.

**Eau** : Pour maîtriser notre consommation d'eau, nous avons installé des compteurs sur les climatisations, avec des alertes SMS pour informer des pertes. Nous profitons des travaux de réaménagement pour installer des robinetteries avec des détecteurs.

Une partie de nos véhicules d'occasion est nettoyée grâce à une technique très faiblement consommatrice d'eau. Notre dernier site de Rennes a été équipé d'un collecteur d'eau de pluie utilisé pour alimenter la station de lavage. Le même dispositif est prévu pour notre prochain site près de Lille.

## Compenser

Depuis 2020, Ayvens compense ses émissions internes de CO<sub>2</sub>.

Pour assurer cette compensation carbone nous nous appuyons :

- Sur les règles d'équivalence du groupe Société Générale (basées entre autres sur les règles définies par l'ADEME) qui définissent les Tonnes de CO<sub>2</sub> des différents consommables utilisés (KWh, papier, eau, km avion, km train, essence, ...)
- Sur notre partenaire WeNow, qui participe à des projets certifiés par l'ONU et qui produit les certificats correspondants aux projets menés en compensation de nos émissions.

En 2021, notre compensation carbone a contribué au financement de la transition climatique en finançant un projet de plantation d'arbres labellisé Label Bas Carbone en France et un projet de métro à Delhi.

Le projet de plantation d'arbres dans le massif forestier de la pyramide, situé en Rhône-Alpes, permettra de séquestrer 396 tonnes de CO<sub>2</sub> via la reconstitution d'une forêt dégradée suite à une succession de périodes de sécheresses et de canicules ces dernières années.

La participation au financement du métro de Delhi en Inde permettra de séquestrer 804 tonnes de CO<sub>2</sub>. A Delhi, la plupart des déplacements s'effectuent en bus, taxis, voitures privées, rickshaws, motocyclettes et vélos. Le projet vise à remplacer une partie de ces déplacements émetteurs en CO<sub>2</sub>. Qui plus est, le métro sera construit de telle sorte à ce que l'énergie du freinage produise de l'énergie électrique qui sera renvoyée dans les lignes d'électricité utilisées par d'autres trains, permettant d'économiser 30 % des besoins en électricité.



## Sensibiliser nos collaborateurs

Depuis plus de 15 ans, la Direction de la RSE a mis en place une démarche de sensibilisation des collaborateurs aux enjeux environnementaux et à l'importance de leur engagement. Des communications et des événements sont organisés tous les ans, notamment pendant la Semaine du développement durable et la Semaine de la mobilité. Une newsletter sur le thème de la RSE est diffusée tous les mois depuis le début de l'année 2022. Cette année, les collaborateurs d'Ayvens ont également pu participer à un serious game destiné à les sensibiliser aux enjeux du développement durable et à les impliquer dans la démarche RSE d'Ayvens.

## Une semaine pour le développement durable

Chaque année, le ministère du Développement durable invite les entreprises, les associations, les services publics et les collectivités à promouvoir les principes du développement durable. Depuis 2009, Ayvens participe à cet événement pour sensibiliser ses collaborateurs aux enjeux du développement durable et pour inciter chacun à adopter des écogestes au bureau. Pendant la semaine, l'entreprise organise des conférences, des concours, des collectes en lien avec les enjeux environnementaux.

2024 était placé sous le thème de la biodiversité.





La version numérique de ce document est conforme aux normes d'accessibilité PDF/UA (ISO 14289-1), WCAG 2.1 niveau AA et RGAA 4.1 à l'exception des critères sur les couleurs. Son ergonomie permet aux personnes handicapées moteurs de naviguer à travers ce PDF à l'aide de commandes clavier. Accessible aux personnes déficientes visuelles, il a été balisé de façon à être retranscrit vocalement par les lecteurs d'écran, dans son intégralité, et ce à partir de n'importe quel support informatique.

Version e-accessible  Doc

# À bientôt avec Ayvens

## Ayvens

Ayvens est le leader mondial de la mobilité durable, engagé à rendre la vie des usagers plus fluide. Ayvens a été créée en 2023 suite à la fusion d'ALD Automotive et LeasePlan. Nous améliorons la mobilité depuis des décennies en proposant des services de location longue durée, d'abonnement flexibles, de gestion de flotte et des solutions multimodales à une clientèle internationale de grandes entreprises, de PME, de professionnels et de particuliers. Avec 14 600 employés dans 42 pays, 3,4 millions de véhicules et la plus grande flotte multimarque de véhicules électriques dans le monde, nous tirons parti de notre position unique pour ouvrir la voie vers la neutralité carbone et être à la pointe de la transformation digitale du secteur de la mobilité. L'entreprise est cotée au Compartiment A d'Euronext Paris (ISIN : FR0013258662 ; Ticker : AYV). Le groupe Société Générale est actionnaire majoritaire d'Ayvens.

**0825002001**

Service 0,20 € / min  
+ prix appel

Ayvens France  
28 Allée d'Aquitaine  
92 000 Nanterre

[relation.clients.ayvens@ayvens.com](mailto:relation.clients.ayvens@ayvens.com)  
[www.ayvens.fr](http://www.ayvens.fr)

CONTACT :  
[service.rse@ayvens.com](mailto:service.rse@ayvens.com)