



RSE et ETI : cas d'études

Les ETI face au défi de la CSRD



UNE ACTIVITÉ DÉDIÉE À LA MOBILITÉ AUTOMOBILE

Assistance

Assistance routière
Assistance habitation
Assistance médicale

Métier historique
35 % du CA, 50 % des ETP
Uniquement en France
Activité en 24/7



L'HABITATION et le MEDICAL

→ représentent 10% de l'activité assistance

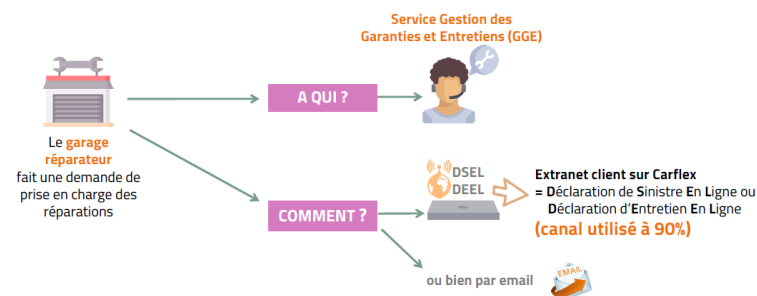


Garantie Panne Mécanique

Garantie pour véhicules d'occasion
Extension de garantie couvrant des organes mécaniques dont la défaillance ne peut pas être prévue à l'avance
En France et en Europe

Contrats d'Entretien

Opérations périodiques nécessaires au maintien d'un bon niveau de performance et de sécurité du véhicule
Selon kilométrage et préconisations du constructeur



PAYS OPÉRÉS

France, Allemagne, Italie, Espagne, Royaume-Uni, République Tchèque, Pologne, Suède, Autriche, Irlande



S'OCCUPER D'ABORD DE NOS COLLABORATEURS

1 002

Salariés dont 858 en France

44

Nationalités représentées

32

Recrutements sans CV

93

Index Egalité Femmes-Hommes

87 %

Des collaborateurs ont eu au moins
une formation dans l'année

44

Mobilités internes

LA QUALITÉ DE SERVICE, UNE MARQUE DE FABRIQUE

ASSISTANCE

420 000 dossiers traités

80 %

des appels décrochés
en moins de 15 s

90 %

des dépanneurs missionnés
arrivent en moins de 45 minutes

0,28 %

Taux de réclamation

66

Net Promoter Score

35 000

Professionnels parmi notre
de réseau de prestataires partenaires

PANNE MÉCANIQUE / ENTRETIEN

480 000 dossiers traités

80 %

des dossiers en ligne traités
an moins de 15 min

90 %

des sinistres déclarés en ligne

0,58 %

Taux de réclamation

40 %

de décisions automatiques



4.3note
Ekomi

PARTAGE DE LA VALEUR

298 M €

chiffre d'affaires en 2023

17 %

du profit redistribué
en participation et
intéressement

24 %

des salariés actionnaires
de l'entreprise

LA CSRD POUR LES ETI

ÉTUDES DU METI 2023-2024

Coût des normes pour les ETI françaises :
28 Mds€ par an, soit l'équivalent de 2,6 % du CA total.

Coût estimé de la CSRD :

Coût initial :

- 800 k€ en moyenne sur les 2 ans
 - 2 Mds€ par an pour les 6 200 ETI françaises pour les deux premières années de mise en œuvre.
- ⇒ 12,5 % du volume d'investissement de la catégorie en 2023
⇒ 13 % du volume d'investissement annuel moyen sur les 5 dernières années

coût initial qui comprend les coûts de prestations externes, les ETP mobilisés en interne, les coûts d'adaptation/d'acquisition IT.

Empilement
Disproportion
Collecte
Inflation
Coûts
Stérilité
normative
Complexité
Procédures
Flou
Simplification
Moratoire
Cascade
Harmonisation

Complexité :

- Difficulté de la collecte des données
- Définition des procédures associées
- Harmonisation de la collecte et consolidation (périmètre opérationnel multi-sites)
- Veille sur le sujet (ESRS sectoriels)

Flou :

- Normes d'audit
- Gradation et granularité des exigences (passage assurance modérée à l'assurance raisonnable)
- Cadre partiellement connu (ESRS sectoriels)

LA CSRD AU SEIN DES ETI

QUELLE MATURITÉ ?

Une réalité pour les ETI ... à plusieurs vitesses

- Le reporting extra financier CSRD est une réalité
⇒ 28 % ont investi le sujet
⇒ 21 % ont commencé à initier un plan d'action

60 % des ETI estiment avoir un niveau de maturité assez avancé sur le sujet

- La majorité des ETI ont déjà réalisé un bilan carbone ou un diagnostic RSE
- Près de ¾ des ETI estiment disposer des profils, ressources et compétences internes. (74 %)
- 20 % des ETI déclarent que le sujet n'a pas encore fait l'objet d'un examen de faisabilité
- 20 % des ETI annoncent qu'il n'a toujours pas été abordé.

Une couverture restreinte

Concerne un volet majeur de la CSRD, le bilan carbone étant une étape préliminaire pour se projeter vers un plan de transition.

En revanche, la démarche ne couvre tous les sujets matériels pour une ETI quelle que soit sa taille et la nature de son activité.

Une internalisation limitée à date

73 % des ETI ont déjà réalisé un bilan carbone ou un diagnostic RSE pour évaluer leur conformité par rapport aux attentes des parties prenantes. 36 % ont même effectué les deux. En revanche, les bilans ou diagnostics se font principalement avec un prestataire spécialisé.

Inquiétudes Incertitudes

Manque de clarté
des informations
disponibles

Coût
d'implémentation

Calendrier
de mise en
œuvre

Source : Baromètre Grant Thornton de la confiance des ETI, Sondage Opinion Way. Novembre 2023. Etude quantitative réalisée du 16 octobre au 6 novembre 2023 auprès d'un échantillon de 100 dirigeant(e)s d'entreprises (PDG, DG, DAF, ...) dont le CA est > 50 M€

LA CSRD POUR LES ETI

TENDANCES



Manque voire absence de ressources dédiées

Contrairement aux grands groupes qui ont généralement des équipes voire des services dédiés (parfois avec des personnes à temps plein sur la CSRD), les ETI sont pour la plupart sous-staffées n'ont pas une capacité équivalente en termes de ressources au prorata de leur taille et de la complexité de leur activité

Une maturité disparate

Si l'exercice en soi est nouveau pour tout le monde, les ETI qui ont l'habitude d'établir une DPEF ou un rapport RSE sont a priori mieux armées que les autres (collecte de données, récurrence du reporting...)

Une expertise à cultiver et à internaliser

Le niveau d'expertise requis ainsi que le temps nécessaire à l'implémentation de la CSRD posent d'importantes difficultés aux dirigeants.

Une situation flottante

Des entreprises soumises avant l'élaboration définitive des normes d'audit par le H3C visant à encadrer l'activité des OTI habilités

Le gap de la chaîne de valeur

L'opportunité d'une approche holistique et de créer des passerelles ?

La gestion et le déploiement de différentes normes tend à créer des systèmes management intégrés (RSE, QHSE, HSE, ISO 9001, 14001, 50001, 45001...) ce qui pose la question l'agilité et de l'efficacité en matière de pilotage. Cela pose également la question de la plasticité intrinsèque de la CSRD et de ses interfaces potentielles avec ces systèmes existants au sein des ETI.

NOTRE SITUATION

FACE À LA CSRD

Horizon & Échéance

Publication du premier reporting de durabilité en 2026 sur l'exercice 2025

- Effectif > 250 salariés
- Chiffre d'affaires > 50M€
- Bilan > 25 M€

Effet ricochet

Attentes exprimées par nos parties prenantes clés

- Actionnaire majoritaire
- Clients concernés par la CSRD selon une échéance plus rapprochée
- Commissaire aux comptes

Périmètre de la chaîne de valeur

- Attentes exprimées à l'égard de nos partenaires stratégiques (fournisseurs)

Incidences organisationnelles & financières

- Capacité à collecter et consolider la donnée de manière robuste et récurrente
- Accompagnement nécessaire pour les travaux amont (double matérialité, gap analysis)
- Capacité à répondre à des exigences croissantes dans le temps
- Sanctions pénales et financières en cas de non-application
- Sanctions du marché

Opportunités organisationnelles & financières

- Maîtrise des risques accrue
- Harmonisation des données d'activité pilotées et suivies
- Maintien de l'accès aux investisseurs
- Consolidation de la relation client
- Crédibilité et robustesse de la démarche RSE
- Transformation du business model
- Réputation (éviter le name & shame)

NOTRE SITUATION

FACE À LA CSRD



Nos carences & obstacles

- Absence d'antériorité dans l'exercice même du reporting extra-financier (pas de DPEF ni de rapport RSE)
- Faible culture du formalisme
- Bande passante extrêmement contrainte (2 projets groupe très structurants en cours déploiement)
- Faible acculturation au sujet à l'interne
- Approche court-termiste et manque d'anticipation (vs approche long terme induite par la CSRD)

Progressivité & priorisation

- Des exigences en matière d'audit (assurance modérée)
- Logique effort / effet qui découle du gap assessment

Nos atouts & gisements

- Une culture du risque très importante (cotation)
- Une culture du reporting forte (BPM)
- Un SI Finance plus performant
- Une approche pragmatique
- Une organisation projet définie
- Motivation et conviction de l'équipe projet
- Un existant : une démarche RSE
- A moyen terme : un support IT précieux

Facteurs de réassurance

- Choix d'un partenaire amont sécurisant
- Dimensionnement du sujet
- On ne part pas de zéro



Capitaliser sur notre existant

COMMENT CAPITALISER SUR NOTRE EXISTANT

Un background sustainability

- Initiation d'une démarche RSE en 2011 en choisissant pour cadre de référence **l'ISO 26000**
- Labellisation choisie comme outil d'amélioration continue (Label Engagé RSE au Niveau Confirmé en 2015, Exemplaire depuis 2018)
- Nouvelle impulsion via la participation à la **Convention des Entreprises pour le Climat** en 2023

La CEC, un tremplin

- Adresser les enjeux environnementaux au cœur du business model
- Projection qui constitue une première forme d'acculturation à la CSRD (feuille de route à horizon 2030 // politiques à court, moyen, long terme)
- Axes stratégiques identifiés qui s'inscrivent complètement dans la mécanique de la double matérialité (économie circulaire)
- Le périmètre couvert adresse l'ensemble de la chaîne de valeur
- Evolution de la gouvernance (création d'un *Planet Executive Committee*)

Un terrain préparé à cultiver

- BEGES en 2023 (Scopes 1, 2, 3) suivant le GHG Protocol comportant 90% de données physiques
- Plan de réduction de nos émissions à horizon 2030
- Trajectoire bas carbone à horizon 2030 alignée sur les objectifs fixés par le SBTI (Scopes 1 et 2)
- Internalisation progressive de la compétence à l'interne

TIRER PARTI DE L'EXISTANT

EXEMPLES



Nos actions autour de l'économie circulaire

Ambition : développer le recours aux pièces issues de l'économie circulaire (PIEC) dans la réparation mécanique automobile
=> Engage la chaîne de valeur (garage réparateur, client bénéficiaire)

Impact environnemental +
(ressources naturelles,
émissions évitées)



Opportunité +
(maîtrise des
coûts de sinistres)

Risque
(taux de réclamation du
client bénéficiaire si non-
qualité)

TARGETS 2030

50 % des dossiers de réparation éligibles traités avec des
PIEC

100 % de nos offres intégrant une alternative PEC

Notre Planet Executive Committee

- Vérifier l'alignement des enjeux sustainability avec les enjeux business
- Contribution à la stratégie RSE de l'entreprise et au plan de transition
- Acculturation à la CSRD pour consultation récurrente sur le sujet

La CSRD un outil de transformation

- Requestionner en profondeur les démarches RSE existantes en leur donnant une portée plus stratégique
- Connexion systématique avec le modèle d'affaires
- Tous les métiers sont concernés
- Arbitrage et priorisation
- Objectivation ++ de la performance environnementale, sociétale et financière

Des questions ?

Merci pour votre attention

opte✓en