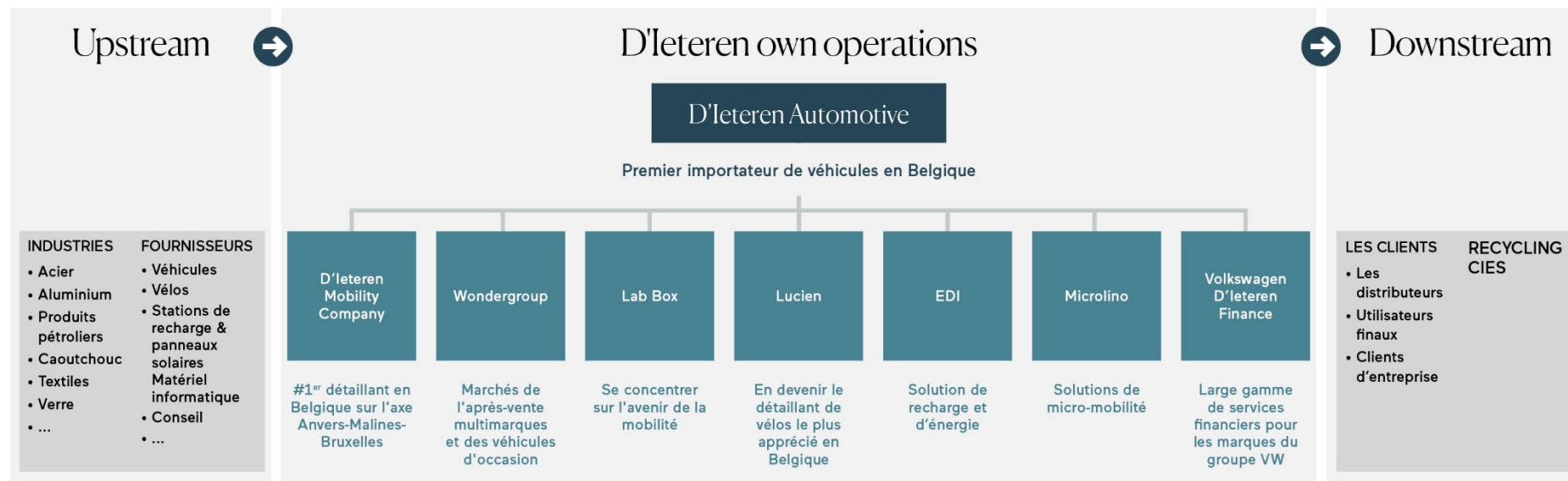


# D'Ieteren Automotive

## 1. Principes et méthodologie

Le nom commercial de l'activité D'Ieteren Automotive, « D'Ieteren », sera utilisé tout au long de ce chapitre.

D'Ieteren présente son rapport de développement durable pour l'exercice 2023, qui s'aligne progressivement sur les normes européennes d'information en matière de durabilité (ESRS), en vue d'arriver à un alignement complet pour l'exercice 2024. Le périmètre de ce rapport couvre les entités entièrement consolidées de D'Ieteren (note 27 des états financiers). Les entités qui ne sont pas entièrement consolidées par D'Ieteren, telles que Volkswagen D'Ieteren Finance, sont considérées comme faisant partie de la chaîne de valeur. Dans le cadre de l'assurance limitée indépendante réalisée par KPMG, des colonnes spécifiques intitulées « DIA » ont été incorporées dans le rapport. Dans ce contexte, les données fournies concernent exclusivement D'Ieteren Automotive, excluant ses filiales. En ce qui concerne l'empreinte carbone, D'Ieteren rapporte à la fois à périmètre historique (D'Ieteren Automotive, D'Ieteren Centers, Porsche Centers Antwerp & Brussels) et à périmètre total.



L'analyse de double matérialité réalisée au cours de l'exercice 2023 a permis d'identifier les informations qui doivent être rapportées. La description de l'approche stratégique des thèmes clés non financiers et les principaux risques générés et encourus dans ces domaines, y compris les méthodes existantes pour les gérer, sont abordés dans les sections correspondantes du présent document. Nous présentons à la fois les impacts environnementaux ou sociaux significatifs de nos activités et les impacts financiers potentiels pour D'Ieteren des risques et des opportunités liés à ces thématiques. Notre approche couvre un large éventail de thématiques, telles que la réduction de l'empreinte carbone de nos activités, la promotion de solutions de mobilité durables et accessibles ou la garantie d'une gouvernance solide.

Tous les thèmes identifiés par l'analyse de double matérialité n'ont pas le même niveau de maturité en termes d'engagements, de politiques et de reporting, car certains d'entre eux n'avaient pas été identifiés lors de notre précédente analyse de matérialité. En 2024, D'Ieteren élaborera les plans d'action requis si nécessaire, tout en continuant à travailler sur ses objectifs stratégiques mis en place pour la période 2020-2025.

Le rapport couvre les deux dernières années, 2023 et 2022. Le processus de collecte des informations et des données quantitatives a été organisé de manière à garantir la comparabilité des données et l'analyse des tendances au cours de cette période, dans le

but de permettre une interprétation correcte des informations et une vue globale pour toutes les parties prenantes intéressées par l'évolution des performances de D'Ieteren. Toute modification dans les méthodes de collecte par rapport à l'année précédente est clairement indiquée dans le document.

Le présent rapport de développement durable précise si les indicateurs impliquant des données de la chaîne de valeur en amont et/ou en aval sont estimées à l'aide de sources indirectes. Il s'agit notamment de moyennes sectorielles ou d'autres approximations. Certaines données quantitatives dont le niveau d'incertitude de mesure est élevé (pour lesquels la collecte des données est complexe ou repose sur des estimations, des hypothèses ou des calculs indirects) seront indiquées. Lorsque cela est jugé nécessaire, le contexte sera fourni, ainsi que des explications sur les incertitudes en question.

Le rapport met l'accent sur les initiatives en cours et finalisées, tout en garantissant la conformité avec les normes de reporting et en respectant les dispositions légales de non-divulgaration dans des circonstances spécifiques.

Ce rapport de développement durable contient des déclarations relatives au développement futur des activités de D'Ieteren. Ces déclarations reposent sur des hypothèses concernant l'évolution de l'environnement économique, politique et légal en Belgique, que nous avons formulées sur la base des informations dont nous disposons et que nous considérons comme réalistes au moment de la mise sous presse.

## 2. Présentation de l'entreprise

D'Ieteren n'est pas qu'un important distributeur en Belgique pour de nombreuses marques automobiles, dont Volkswagen, Audi, SEAT, CUPRA, ŠKODA, Bentley, Lamborghini, Bugatti, Rimac, Porsche. L'entreprise s'est transformée au cours des cinq dernières années dans le but d'offrir une approche holistique en matière de mobilité.

- D'Ieteren promeut l'électromobilité en s'appuyant sur son partenariat à long terme avec le groupe Volkswagen, qui travaille activement sur sa stratégie d'électrification et vise à devenir un acteur majeur sur le marché des véhicules électriques. Afin de faciliter la transition vers les voitures électriques pour ses clients, D'Ieteren complète son offre de VE (véhicule électrique) avec une vaste proposition d'énergie verte (bornes de recharge EDI, panneaux solaires Go-Solar & batteries stationnaires).
- D'Ieteren possède une grande expertise sur le marché des véhicules d'occasion et sur l'ensemble du cycle de vie des véhicules, avec des services complets d'entretien et de réparation qui prolongent la durée de vie des véhicules.
- L'entreprise a développé un vaste portefeuille de nouveaux services de mobilité : l'autopartage en free-floating avec Poppy, le transport payant de passagers avec Husk et Taxis Verts, les services de jockey avec Mobvious, la gestion de véhicules autonomes avec USH...

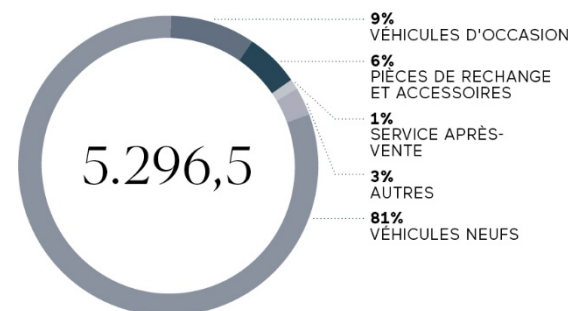
D'Ieteren est active dans le commerce de détail de vélos (électriques) avec sa marque Lucien et vise à devenir un distributeur de premier plan de vélos neufs et d'occasion ainsi que de services après-vente.

- En 2023, l'entreprise s'est lancée, avec Microlino, dans la micromobilité, comblant ainsi le fossé entre les voitures et les véhicules à deux roues. Microlino est une microvoiture électrique permettant une mobilité urbaine efficace et légère, sans émissions de CO<sub>2</sub>. D'Ieteren est également le représentant officiel de Microlino en France et au Luxembourg.
- Grâce à son investissement dans Volkswagen D'Ieteren Finance, D'Ieteren propose des financements pour ses solutions de mobilité, y compris les stations de recharge et les panneaux solaires.

Les clients de D'Ieteren sont des concessionnaires auxquels D'Ieteren fournit des véhicules, des pièces et accessoires et des services d'assistance, ainsi que des clients finaux particuliers et professionnels.

### ÉVOLUTION DES VENTES PAR ACTIVITÉ

(€ millions)	2021	2022	2023
Véhicules neufs	2.615,1	2.893,2	<b>4.294,5</b>
Véhicules d'occasion	289,0	305,9	<b>449,2</b>
Pièces de rechange et accessoires	244,1	275,1	<b>319,2</b>
Service après-vente	56,5	54,5	<b>74,8</b>
Autres	34,2	80,9	<b>158,8</b>
<b>D'ITEREN AUTOMOTIVE</b>	<b>3.238,9</b>	<b>3.609,5</b>	<b>5.296,5</b>



### 3. Stratégie de création de valeur

La mobilité est le moteur d'une société prospère, car elle contribue à l'activité économique et à la vie sociale. En tant qu'entreprise familiale qui œuvre depuis près de 220 ans pour la mobilité belge, D'leteren travaille sur le long terme pour avoir un impact positif.

D'leteren a pour mission claire de créer une mobilité fluide et durable pour tous. Au cours des cinq dernières années, l'entreprise a progressé sur plusieurs fronts afin d'étendre ses solutions de mobilité et d'offrir des écosystèmes de mobilité de bout en bout qui répondent aux besoins diversifiés de sa clientèle. Au travers de toutes ces initiatives, D'leteren démontre sa volonté de devenir le choix naturel en matière de mobilité en Belgique.

Comme il s'agit d'une thématique transversale, le développement durable a été intégré dans chacune des activités de D'leteren, qui se place à l'avant-garde de l'accélération de la décarbonation de la mobilité et fait de la mobilité un levier de développement durable pour les générations futures.

La mission de D'leteren réunit l'entreprise, ses employés, ses clients et ses actionnaires, et concilie la performance économique avec un impact positif sur les individus et la planète.

D'leteren se concentre sur quatre leviers principaux pour créer de la valeur pour ses principales parties prenantes.

- Pour les clients : fournir des produits et des services de mobilité de haute qualité afin d'obtenir un niveau de satisfaction optimal.
- Pour les employés : favoriser un environnement de travail propice à l'apprentissage, équitable et stimulant afin de susciter l'engagement des employés.
- Pour les partenaires et les fournisseurs : établir des partenariats solides, collaboratifs et mutuellement bénéfiques afin d'offrir une valeur ajoutée aux clients et aux autres parties prenantes. D'leteren favorise les relations à long terme en faisant preuve d'engagement, tant avec les concessionnaires locaux qu'avec le groupe Volkswagen depuis 1948.
- Pour la société dans son ensemble : en partageant sa connaissance du marché et en étant une référence, D'leteren veut devenir une source d'inspiration dans le domaine de la mobilité durable.

D'leteren est convaincue que l'engagement et la coopération avec ses parties prenantes jouent un rôle fondamental dans la création de valeur pour l'entreprise. C'est pourquoi la société s'engage à maintenir un dialogue proactif et transparent avec ses parties prenantes, ce qui lui permet d'établir des relations stables, de promouvoir des interactions positives et mutuellement bénéfiques, et de créer un impact positif dans les domaines où elle opère.

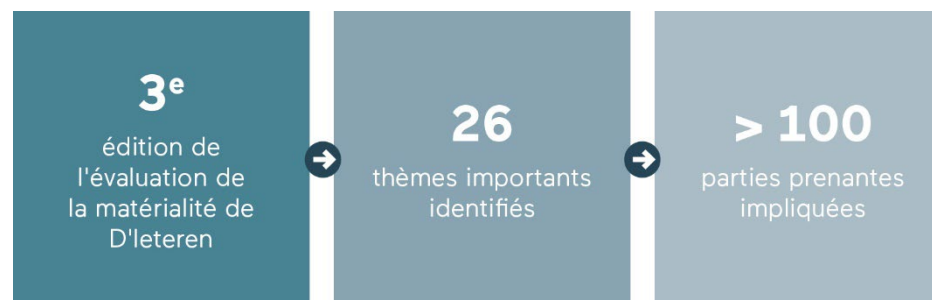
D'leteren communique régulièrement avec ses parties prenantes par le biais de divers canaux. Par exemple, elle mène régulièrement des enquêtes auprès de ses clients et de ses employés. Tous les deux ans, la société organise une étude de marché qualitative à grande échelle, appelée Polaris, qui cible à la fois les marchés privés et professionnels, et en publie les résultats ([Polaris Mobility Survey \(dieteren.be\)](https://www.dieteren.be/polaris)). Elle organise des dialogues sur des thèmes spécifiques avec ses concessionnaires et tient des réunions régulières avec ses principaux fournisseurs. La société participe également à des discussions et à des forums d'information, ainsi qu'à des activités de plaidoyer et à des coalitions sectorielles.

Suite à l'exercice de double matérialité, pour lequel ses principales parties prenantes ont été consultées, D'leteren s'est engagée à les tenir informées de la stratégie de développement durable qui a été mise en place et des progrès de l'entreprise sur les questions qui les concernent.

## 4. Méthodologie et gouvernance ESG

### 4.1. Processus d'analyse de matérialité et résultats pour 2023

En 2023, D'Ieteren a réalisé une analyse de double matérialité, conformément aux exigences des normes ESRS.



Cette analyse est un outil de gestion stratégique et très utile pour D'Ieteren, car elle permet

- de déterminer quels sont les thèmes ESG les plus importants pour les parties prenantes internes et externes de D'Ieteren en termes de perception des impacts tout au long de sa chaîne de valeur, et comment ils pourraient se traduire en opportunités et en risques pour l'entreprise ;
- d'alimenter le contenu des rapports de développement durable, la stratégie de développement durable, le plan stratégique quinquennal, le plan d'intéressement de la direction et le système de gestion intégrée des risques ;
- de renforcer les relations et la confiance avec les principales parties prenantes de D'Ieteren en veillant à ce que leurs avis et leurs priorités soient pris en compte et reflétés dans la stratégie de l'entreprise.

Le processus d'analyse de matérialité a été mené conformément aux exigences des normes ESRS et a été réparti en cinq grandes phases.



Afin d'évaluer les défis économiques, sociaux et environnementaux, d'identifier les risques, de limiter leurs impacts et de tirer pleinement parti des opportunités relatives dans le cadre du processus plus large d'analyse de matérialité, une analyse des principales mégatendances ESG actuelles et futures a été réalisée. Sur la base des principales publications réalisées dans le secteur des transports et des politiques publiques actuelles, ainsi que de la précédente analyse de matérialité effectuée en 2020, cette analyse du contexte de développement durable pour D'leteren a identifié des thèmes ESG, à travers les activités propres de D'leteren et sa chaîne de valeur. Ces thèmes comprennent le changement climatique, la préservation des ressources, la santé et la sécurité, les droits des travailleurs et la sécurité des consommateurs. Les impacts de ces thèmes ESG identifiés ont été évalués par les parties prenantes et les experts ayant une influence et un impact significatifs sur la chaîne de valeur de D'leteren.

Quinze groupes de parties prenantes dont les intérêts sont affectés ou pourraient être affectés par les activités de D'leteren ont été identifiés dans la chaîne de valeur de l'entreprise.

Les parties prenantes concernées ont été spécifiées pour chaque thème de développement durable et des questionnaires spécifiques ont été utilisés pour chaque


groupe de parties prenantes. Les parties prenantes ont évalué ces thèmes en fonction des paramètres suivants : la gravité - mesurée sur une échelle (degré de gravité ou de bénéfice), la portée (étendue ou nombre de cas), le caractère irrémédiable pour les impacts négatifs - et la probabilité (mesurée uniquement pour les impacts potentiels).









L'évaluation financière des thèmes de développement durable identifiés a ensuite été réalisée afin de mesurer leur matérialité d'un point de vue financier. Cette évaluation, qui repose en partie sur la politique de gestion des risques existante de D'leteren, était basée sur deux critères : la probabilité d'occurrence (c'est-à-dire la probabilité qu'un risque financier se produise/se matérialise à court ou moyen terme, sur une perspective de 1 à 5 ans) et l'ampleur (c'est-à-dire à quel point cette question est grave/bénéfique pour la performance économique de D'leteren)

Les résultats financiers et d'impact de l'analyse de double matérialité ont ensuite été combinés, ce qui a permis à D'leteren d'avoir une compréhension globale de ses principaux thèmes ESG et de hiérarchiser les actions qui contribuent à la fois à des pratiques commerciales durables et à des résultats sociétaux positifs.









## 4.2. Thèmes matériels issus de l'analyse de double matérialité

L'échelle  présentée dans ce tableau reflète le niveau de matérialité établi par l'évaluation de la double matérialité.

Niveau de matérialité de l'impact	Type d'impact	Principaux impacts générés	<< Thèmes matériels >>	Périmètre A = Activités propres CV = Chaîne de valeur	Niveau de double matérialité	Niveau de matérialité financière	Risque (-) ou opportunité (+)	Principaux risques ou opportunités générés	Stratégie et performance (voir chapitres/paragraphes du présent rapport)
<b>Thèmes stratégiques</b>									
	-	Le manque d'anticipation des mesures d'adaptation au changement climatique pourrait avoir un impact sur la chaîne d'approvisionnement, ce qui nuirait à la sécurité et aux conditions de travail de la main-d'œuvre locale et porterait préjudice aux communautés locales.	<b>E1 - Adaptation au changement climatique</b>	A & CV	Thème stratégique		-	La réglementation actuelle concernant les moteurs à combustion interne et les changements de comportement des consommateurs pourraient avoir un impact sur les activités de D'Ieteren	Project ZERO - Créer un écosystème de mobilité à faible émission de carbone
	+	L'adoption de véhicules électriques (VE) et d'alternatives telles que les vélos et les services d'autopartage peut réduire la congestion routière, la pollution, les émissions de CO <sub>2</sub> et améliorer la vie urbaine, tout en stimulant les économies locales.	<b>E1 - Adaptation au changement climatique</b>	A & CV	Thème stratégique		+	D'Ieteren peut exploiter des solutions de transport durables et de nouveaux segments de marché, en tenant compte de la préférence de la jeune génération pour moins de véhicules, de l'augmentation des budgets mobilité des entreprises, de la popularité de l'autopartage et des vélos, et du durcissement des réglementations automobiles.	Project ZERO - Créer un écosystème de mobilité à faible émission de carbone
	-	Le secteur de la construction automobile et sa chaîne de valeur sont de grands consommateurs d'énergie. Les voitures particulières vendues par D'Ieteren, y compris la phase de production et d'utilisation, sont des contributeurs importants aux émissions de gaz à effet de serre.	<b>E1 - Atténuation du changement climatique</b>	A & CV	Thème stratégique		-	D'Ieteren est confrontée à des risques liés à la raréfaction des ressources nécessaires à la fabrication de produits tels que les véhicules électriques, les vélos, les panneaux solaires et les stations de recharge. La transition vers les véhicules électriques, le passage aux énergies renouvelables et l'installation d'infrastructures électriques telles que des bornes de recharge augmentent les coûts pour les clients et pourraient faire baisser les ventes de D'Ieteren	Project ZERO - Créer un écosystème de mobilité à faible émission de carbone
	-	La production automobile consomme beaucoup d'énergie, et les voitures ou les vélos électriques sont alimentés par de l'énergie. Les activités propres de D'Ieteren consomment également de l'énergie, ce qui a un impact sur le climat et la qualité de l'air.	<b>E1 - Énergie</b>	A & CV	Thème stratégique		-	Les activités de D'Ieteren en Europe s'alignent sur l'objectif de neutralité climatique du Green Deal pour 2050 et sur le paquet « Fit for 55 », qui vise à réduire de 55% les émissions de GES et à augmenter la part des énergies renouvelables à 42,5% d'ici 2030, tout en réalisant au moins 11,7%	Project ZERO - Créer un écosystème de mobilité à faible émission de carbone

Niveau de matérialité de l'impact	Type d'impact	Principaux impacts générés	<< Thèmes matériels >>	Périmètre A = Activités propres CV = Chaîne de valeur	Niveau de double matérialité	Niveau de matérialité financière	Risque (-) ou opportunité (+)	Principaux risques ou opportunités générés	Stratégie et performance (voir chapitres/paragraphes du présent rapport)
								d'économies d'énergie par rapport au niveau de consommation prévus pour 2030.	
●●●	-	L'industrie de l'extraction des métaux est une source importante de pollution atmosphérique et les particules en suspension dans l'air affectent la santé des travailleurs. La combustion de carburant des véhicules émet des substances nocives, ce qui contribue aux problèmes de qualité de l'air et endommage les écosystèmes.	<b>E2 - Pollution de l'air</b>	CV	Thème stratégique	●●●	-	D'leteren n'a qu'un contrôle direct limité sur le processus de production de Volkswagen, mais toute infraction à la loi ou tout manquement aux attentes des clients peut avoir un impact sur la distribution des véhicules de la Société.	Project ZERO - Créer un écosystème de mobilité à faible émission de carbone
●●●	-	La production automobile utilise des volumes d'eau considérables au cours des opérations de production (travail du métal, peinture...) et nécessite des matières premières à forte consommation d'eau (métaux, textiles). Cette utilisation de l'eau affecte les écosystèmes et les communautés, ce qui peut entraîner une pénurie d'eau et un stress hydrique. Les stations de lavage de voitures, qui font partie des activités en aval de l'industrie automobile, utilisent en moyenne 150 litres d'eau par véhicule standard.	<b>E3 - Eau</b>	A & CV	Thème stratégique	●●●	-	Les risques directs sont minimes et portent principalement sur des interdictions potentielles de consommation d'eau en cas de sécheresse. Dans la chaîne de valeur, un risque significatif est l'impact potentiel de la pénurie d'eau sur les fournisseurs essentiels, ce qui pourrait perturber la chaîne d'approvisionnement.	Project ZERO - Créer un écosystème de mobilité à faible émission de carbone
●●●	-	<b>Flux entrants</b> : les véhicules électriques sont de gros consommateurs de matières premières (nickel, cuivre...), les vélos électriques et l'industrie solaire étant aussi dépendants de divers matériaux (plomb, lithium, argent). L'extraction de ces matériaux consomme beaucoup d'énergie et provoque d'importantes perturbations écologiques. En outre, les activités minières sont souvent associées à des violations des droits de l'homme et ont un impact négatif sur les communautés locales, y compris les déplacements et les perturbations socio-économiques. <b>Flux sortants</b> : l'intégration de la circularité dans le développement de produits et l'approvisionnement	<b>E5 - Ressources</b>	CV	Thème stratégique	●●●	-	D'leteren est confrontée à des risques liés à la raréfaction des ressources nécessaires à la fabrication de produits tels que les véhicules électriques, les batteries, les panneaux solaires et les stations de recharge. L'augmentation des coûts due à l'épuisement des ressources ou à la dépendance à l'égard des matériaux recyclés pourrait réduire l'attrait de ces solutions de mobilité pour le client.	Project ZERO - Créer un écosystème de mobilité à faible émission de carbone









Niveau de matérialité de l'impact	Type d'impact	Principaux impacts générés	<< Thèmes matériels >>	Périmètre A = Activités propres CV = Chaîne de valeur	Niveau de double matérialité	Niveau de matérialité financière	Risque (-) ou opportunité (+)	Principaux risques ou opportunités générés	Stratégie et performance (voir chapitres/paragraphes du présent rapport)
		est essentielle pour l'industrie automobile afin de réduire la pression sur les ressources. La gestion des batteries en fin de vie est également cruciale à cause des préoccupations en matière de toxicité. De même, les panneaux solaires peuvent devenir des déchets dangereux.							
	-	Les activités de production automobile génèrent beaucoup de déchets, y compris des matières dangereuses. D'leteren et les concessionnaires produisent des déchets tels que de l'huile usagée, de la ferraille, des pneus, des emballages. L'élimination ou le recyclage inadéquat de ces déchets a un impact sur la biodiversité et pollue l'air et l'eau, ce qui porte préjudice aux communautés locales.	<b>E5 - Déchets</b>	A & CV	Thème stratégique		-	Les coûts directs de D'leteren comprennent des amendes potentielles et l'augmentation des frais d'élimination à cause d'une mauvaise gestion des déchets. Toutefois, l'impact direct limité de l'entreprise en matière de déchets dans sa chaîne de valeur est atténué par sa gestion efficace des déchets.	Project ZERO - Créer un écosystème de mobilité à faible émission de carbone
	-	L'utilisation par l'industrie automobile de produits chimiques et d'équipements dangereux expose les travailleurs à un risque accru de blessure, ce qui affecte leur qualité de vie et peut entraîner une absence prolongée ou un décès prématuré. Négliger la santé et la sécurité des employés peut entraîner une augmentation des coûts des soins de santé et des coûts socio-économiques.	<b>S1 - Santé et sécurité</b>	A & CV	Thème stratégique		-	D'leteren doit faire face à des coûts opérationnels directs (comme les salaires) et indirects (comme les frais de remplacement) en cas de blessures, de burn-out et d'absentéisme de ses employés.	Offrir un travail équitable et valorisant au sein de notre écosystème de mobilité
	-	L'extraction des matières premières et la fabrication sont affectées par des pratiques répandues de travail des enfants et par des violations des droits de l'homme, aggravés par des risques élevés de corruption. Ces problèmes nuisent à la santé, à la sécurité et aux droits de l'homme des populations concernées.	<b>S2 - Travail des enfants</b>	CV	Thème stratégique		-	Les abus en matière de travail des enfants et/ou de travail forcé dans la chaîne de valeur peuvent constituer des risques opérationnels en raison de perturbations dans l'approvisionnement, d'atteintes à la réputation susceptibles d'impacter les ventes et la confiance des investisseurs, et générer des risques de non-conformité.	Fondements d'entreprise responsable



Niveau de matérialité de l'impact	Type d'impact	Principaux impacts générés	<< Thèmes matériels >>	Périmètre A = Activités propres CV = Chaîne de valeur	Niveau de double matérialité	Niveau de matérialité financière	Risque (-) ou opportunité (+)	Principaux risques ou opportunités générés	Stratégie et performance (voir chapitres/paragraphes du présent rapport)
	-	En 2023, la Belgique a enregistré 39.214 accidents de la route qui ont fait plus de 48.362 victimes et 562 morts. Les accidents ont également des conséquences non mortelles pour les consommateurs et les compagnies d'assurance, telles que des frais médicaux, la perte de revenus due à une capacité de gain réduite et des soins médicaux continus.	<b>S4 - Sécurité des consommateurs</b>	A & CV	Thème stratégique		-	D'leteren risque de voir sa réputation entachée par des défauts de produits et pourrait être tenue responsable d'accidents dus à des véhicules défectueux si une inspection ou des réparations n'étaient pas effectuées correctement, ce qui entraînerait des problèmes financiers et juridiques. Les nouvelles technologies génèrent de nouveaux risques.	Créer un écosystème de mobilité inclusif
	-	Les voitures connectées et les solutions de conduite « intelligente » reposent sur la collecte et le traitement de données personnelles et sensibles. Le risque de cyberattaques et de violations de données pourrait exposer des informations personnelles et sensibles à un accès non autorisé.	<b>S4 - Vie privée des consommateurs</b>	A	Thème stratégique		-	Des amendes élevées pour des violations du RGPD peuvent impacter les résultats financiers de D'leteren	Créer un écosystème de mobilité inclusif
	-	L'industrie automobile doit faire face à des controverses éthiques. Une mauvaise culture d'entreprise peut donner lieu à des comportements contraires à l'éthique, entraînant des problèmes sociétaux tels que l'érosion de la confiance ou des conditions de travail dangereuses, et peut également être à l'origine de problèmes environnementaux, notamment la pollution de l'air et de l'eau.	<b>G1 - Culture d'entreprise</b>	CV	Thème stratégique		-	L'adoption de comportements contraires à l'éthique découlant des activités propres et de la chaîne de valeur de D'leteren est préjudiciable à la réputation de l'entreprise et peut entraîner des pertes financières.	Offrir un travail équitable et valorisant au sein de notre écosystème de mobilité
	-	L'extraction des matières premières a fait l'objet d'une vigilance accrue en matière de corruption et de pots-de-vin, souvent en raison de la complexité technique et des relations étroites entre le secteur privé et le secteur public pour l'obtention des licences d'exploitation minière.	<b>G1 - Corruption et versement de pots-de-vin</b>	CV	Thème stratégique		-	Les cas de corruption et de pots-de-vin signalés peuvent entraîner une perte d'employés, des problèmes opérationnels, une atteinte à la réputation, une perte de confiance du public et des amendes conséquentes.	Fondements d'entreprise responsable

Niveau de matérialité de l'impact	Type d'impact	Principaux impacts générés	<< Thèmes matériels >>	Périmètre A = Activités propres CV = Chaîne de valeur	Niveau de double matérialité	Niveau de matérialité financière	Risque (-) ou opportunité (+)	Principaux risques ou opportunités générés	Stratégie et performance (voir chapitres/paragraphes du présent rapport)
●●●	-	L'application de normes d'accessibilité à des solutions de mobilité telles que des automobiles risque d'augmenter le nombre d'automobilistes et les impacts environnementaux associés.	<b>Spécifique à l'entité - Solutions de mobilité accessibles</b>	A & CV	Thème stratégique	●●●	-	Une faible accessibilité peut entraîner une perte d'opportunités	Créer un écosystème de mobilité inclusif
●●●	-	Bruxelles se classe en 14 <sup>e</sup> position des villes les plus lentes au monde pour un trajet de 10 km, Anvers et Liège figurant également dans le top 200. La congestion routière génère des impacts environnementaux importants, dont la pollution atmosphérique et sonore.	<b>Spécifique à l'entité - Congestion routière</b>	A & CV	Thème stratégique	●●●	-	Risques/opportunités limités identifiés	Créer un écosystème de mobilité inclusif
●●●	+	Répondre aux attentes des clients est source de satisfaction et de bonheur et contribue à instaurer un climat de confiance.	<b>Spécifique à l'entité - Satisfaction des clients</b>	A	Thème stratégique	●●●	-	Le mécontentement des clients de D'leteren pourrait se traduire par une baisse des ventes, une atteinte à la réputation et des coûts d'indemnisation sur une période limitée.	Créer un écosystème de mobilité inclusif
●●●	-	Un marketing non éthique peut éroder la confiance, conduire à des mesures réglementaires et risquer d'exposer des informations sensibles sur les clients. Le scandale du Dieseldate est l'un des exemples notables dans le secteur.	<b>Spécifique à l'entité - Pratiques responsables en matière de marketing</b>	A & CV	Thème stratégique	●●●	-	Le marketing dans l'industrie automobile, qui se concentre sur les caractéristiques des véhicules, est strictement réglementé. Toutefois, certaines pratiques contraires à l'éthique présentent des risques importants pour la réputation de D'leteren, entraînant une perte de confiance des consommateurs et de parts de marché.	Fondements d'entreprise responsable

Thèmes à surveiller									
	-	Le secteur automobile a un impact majeur en termes d'eaux usées, et les activités d'extraction utilisées pour fabriquer les véhicules polluent les masses d'eau avec des métaux lourds et d'autres contaminants.	<b>E2 - Pollution de l'eau</b>	A	Thème à surveiller		-	Risque limité identifié	Project ZERO - Créer un écosystème de mobilité à faible émission de carbone
	+	Investir dans le développement des employés stimule la santé cérébrale, l'employabilité et le bien-être et prépare les employés à de futurs défis.	<b>S1 - Formation et développement des compétences</b>	A	Thème à surveiller		-	La numérisation et l'électrification de la flotte nécessitent une reconversion et un renforcement des compétences. Dans la chaîne de valeur, les travailleurs non qualifiés sur les sites de fabrication et dans les concessions pourraient avoir un impact sur les produits et services de D'leteren, entraînant des perturbations opérationnelles et des pertes financières.	Offrir un travail équitable et valorisant au sein de notre écosystème de mobilité
	+	Les conventions collectives combattent les inégalités, y compris l'écart de rémunération entre les hommes et les femmes, ainsi que la discrimination, en préservant les droits des travailleurs et en garantissant des conditions de travail décentes, ce qui favorise la confiance.	<b>S1 - Liberté d'association</b>	CV	Thème à surveiller		-	Risques/opportunités limités identifiés	Offrir un travail équitable et valorisant au sein de notre écosystème de mobilité
	-	Les longues heures de travail et la pression liée au travail peuvent entraîner des problèmes de santé mentale, augmenter les coûts des soins de santé et affecter le bien-être général.	<b>S1 - Équilibre entre vie professionnelle et vie privée</b>	A	Thème à surveiller		-	Le déséquilibre entre vie professionnelle et vie privée peut entraîner une baisse de performance, une diminution des taux de rétention et une augmentation de l'absentéisme et de la rotation du personnel à cause de problèmes de santé ou d'une baisse de la satisfaction au travail.	Offrir un travail équitable et valorisant au sein de notre écosystème de mobilité
	-	Une main-d'œuvre diversifiée favorise la sensibilisation culturelle, l'épanouissement personnel, l'égalité, le bonheur des employés, l'engagement et la collaboration sociale. Elle aide également les entreprises à mieux comprendre et à mieux répondre aux divers besoins et attentes des clients.	<b>S1 - Diversité</b>	A	Thème à surveiller		-	Une faible représentation des femmes présente des risques opérationnels tels que des difficultés à attirer des talents et des baisses de performance potentielles dues au manque de diversité.	Offrir un travail équitable et valorisant au sein de notre écosystème de mobilité
	-	Le secteur automobile doit faire face à une transformation rapide et à une évolution du marché, ce qui se traduit par une précarité de l'emploi, une augmentation du stress, de la frustration et de l'épuisement, et a un impact négatif sur la santé des travailleurs.	<b>S1 - Sécurité d'emploi</b>	A	Thème à surveiller		-	Une précarité de l'emploi peut entraîner un taux d'absentéisme élevé, une rotation accrue du personnel, de mauvaises performances et des grèves potentielles. Les obligations légales et les protections des employés pourraient générer des coûts substantiels en cas de licenciements collectifs.	Offrir un travail équitable et valorisant au sein de notre écosystème de mobilité

	+	D'Ieteren étend ses solutions d'énergie renouvelable, telles que les panneaux solaires et les batteries domestiques, par le biais de ses filiales EDI et Go-Solar, ce qui se traduit par une réduction de la pollution de l'air, des effets bénéfiques pour la santé et la création d'emplois.	<b>E1 - Énergie</b>	A & CV	Thème à surveiller			De nouvelles opportunités se présentent suite à la transition des combustibles fossiles vers les énergies renouvelables pour charger les véhicules électriques	Project ZERO - Créer un écosystème de mobilité à faible émission de carbone
	+	L'offre de solutions durables accessibles, telles que l'autopartage, le vélo, les taxis verts et la micromobilité, a un impact positif sur la société en favorisant l'efficacité, la durabilité, l'équité sociale et la qualité de vie.	<b>Spécifique à l'entité - Leadership éclairé sur des solutions de mobilité durables</b>	A & CV	Thème à surveiller		+	Aucune opportunité significative n'a été identifiée	Créer un écosystème de mobilité inclusif
	+	Des niveaux élevés d'engagement se traduisent par une meilleure qualité de vie pour les employés, qui trouvent un sens dans leur travail et se sentent connectés à une entreprise en laquelle ils ont confiance et qu'ils apprécient. Cet engagement aide à retenir les talents et contribue à la croissance économique.	<b>Spécifique à l'entité - Engagement des employés</b>	A	Thème à surveiller		+	Des employés engagés profitent largement à D'Ieteren, car cela permet de réduire l'absentéisme et la rotation du personnel et d'augmenter la productivité.	Offrir un travail équitable et valorisant au sein de notre écosystème de mobilité

### 4.3. ESG@D'leteren : toutes les équipes impliquées

Les thèmes ESG sont abordés à différents niveaux de gouvernance.

Le Conseil d'Administration de D'leteren assure la supervision de la stratégie ESG de D'leteren. Ses membres sont informés au moins quatre fois par an de l'évolution de la stratégie et de la performance ESG. De plus, cette année, le Conseil d'Administration a reçu des informations spécifiques sur la trajectoire de neutralité carbone dans laquelle D'leteren s'est engagée et sur les implications pour ses activités.

Le Comité Exécutif de D'leteren a défini en 2023 la feuille de route ESG, en collaboration avec l'équipe ESG, et veille à ce que les progrès réalisés soient conformes à l'ambition et aux objectifs non financiers de l'entreprise. En 2023, des ateliers spécifiques sur les thèmes ESG ont été organisés avec le Comité Exécutif pour valider le plan d'action et définir le budget correspondant.

L'équipe ESG est responsable du développement et de la mise en œuvre de l'approche ESG. L'équipe est également à l'avant-garde de l'élaboration de politiques et procédures environnementales, sociales et de gouvernance d'entreprise et soutient les initiatives stratégiques ESG.

Des responsables d'initiatives ESG ont été désignés au sein des départements concernés afin de réaliser des objectifs ESG spécifiques.

- Bien-être des employés et diversité et inclusion : Ressources humaines
- Satisfaction des clients : Département Marketing
- Comme l'environnement et la mobilité durable sont des thèmes transversaux à D'leteren et à toutes ses filiales, les initiatives menées sur ces sujets sont supervisées par l'équipe ESG.

L'équipe ESG, en collaboration avec les responsables d'initiatives ESG, les responsables des données ESG et les équipes financières, est également chargée du reporting non financier. Pour se conformer aux exigences de la directive CSRD, les équipes impliquées sont régulièrement formées et un soutien spécifique a été mis en place pour assurer la conformité.

Afin d'impliquer toutes les équipes de D'leteren dans la stratégie de développement durable de D'leteren, une campagne de sensibilisation sur les questions environnementales, sociales et de gouvernance a été organisée dans toutes les entités.

- Des ateliers de 4 heures destinés à la direction ont été animés par des experts externes sur tous les aspects ESG et leurs implications pour la stratégie de l'entreprise.
- La D'leteren Climate School a été lancée au cours du second semestre 2023. Elle propose des formations en ligne obligatoires pour comprendre les enjeux climatiques et la manière d'agir au sein de fonctions spécifiques (informatique, ressources humaines, achats, marketing).
- Les progrès réalisés dans le cadre des principales initiatives ESG sont régulièrement communiqués aux équipes de direction de D'leteren, puis relayés à l'ensemble des employés via ses outils de communication interne.

Pour démontrer sa volonté de réduire l'empreinte carbone de ses activités, D'leteren a lié sa politique financière à son engagement environnemental en signant un prêt lié au développement durable en décembre 2021. Les conditions de financement sont indexées sur son objectif de réduire ses émissions de 50% d'ici 2025 sur son périmètre historique et sur la participation active de D'leteren au verdissement du parc automobile belge, en s'engageant à atteindre 28% de ventes de véhicules électriques d'ici 2025.

D'leteren s'est également engagée en 2022 dans la Science Based Target Initiative, contribuant ainsi à l'objectif de l'Accord de Paris de limiter le réchauffement climatique à 1,5° Celsius au-dessus des niveaux préindustriels. Dans ce contexte, D'leteren a également rejoint l'Alliance belge pour l'action climatique, qui regroupe près de 200 entreprises et organisations belges engagées en faveur du climat.

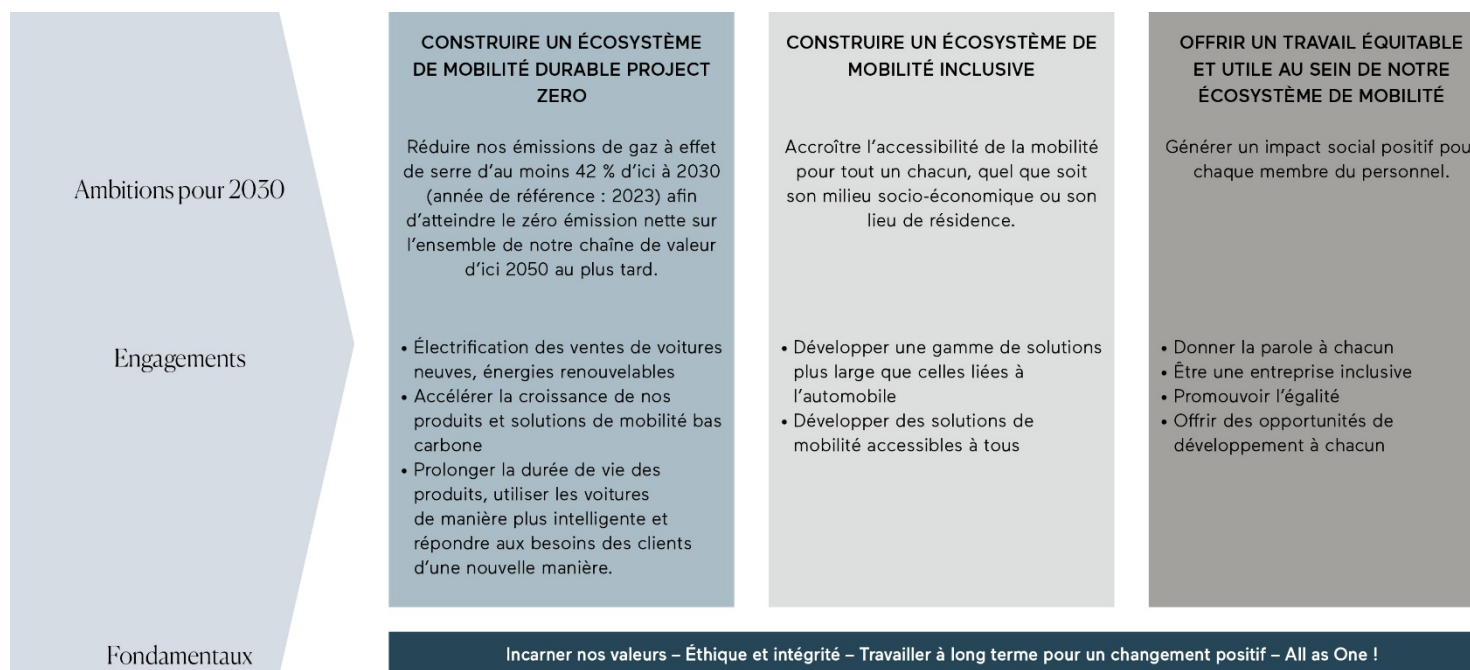
L'ambition ESG se traduit également par l'intégration de KPI liés au développement durable dans le plan d'intéressement de la Direction.

## 5. Feuille de route de développement durable de D'Ieteren

La feuille de route de développement durable, qui couvre la période 2024-2030, définit le cadre des actions de D'Ieteren en matière de développement durable et constitue un pilier de la mission de D'Ieteren : créer une mobilité fluide et durable pour tous.

Cette feuille de route vise donc à mettre en œuvre une stratégie intégrée combinant des objectifs commerciaux et financiers avec des défis environnementaux, sociaux et de gouvernance identifiés par l'analyse de double matérialité. Ce plan est donc le résultat d'une approche intégrée, d'une perspective multipartite et d'une analyse axée sur l'impact.

Cette feuille de route couvre toutes les entités de D'Ieteren, c'est-à-dire D'Ieteren Automotive et ses filiales dans lesquelles elle détient une participation majoritaire.



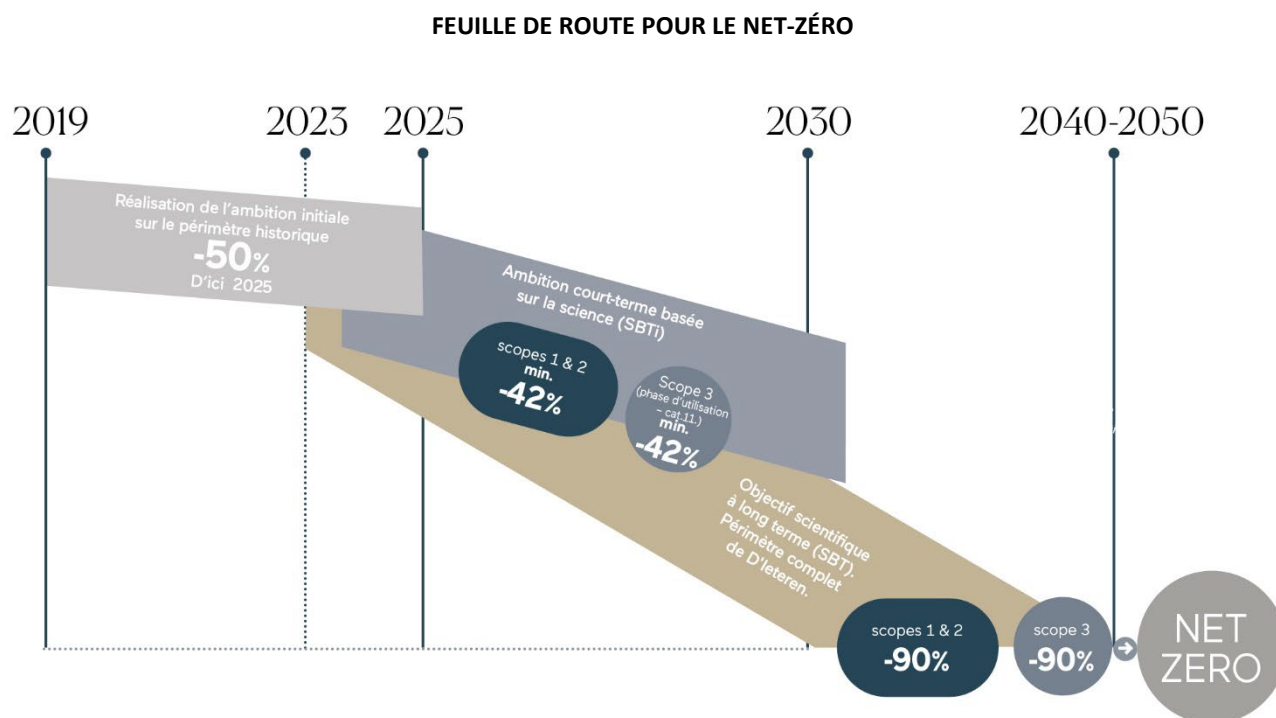
## 5.1. Project ZERO - Créer un écosystème de mobilité à faible émission de carbone

**Notre approche.** D'Ieteren a un plan de transition ambitieux appelé « Project ZERO ». Project Zero est un plan qui vise à transformer notre société en une entreprise nette zéro tout en changeant le secteur de la mobilité et en offrant à nos clients et consommateurs les solutions de mobilité à faible émission de carbone nécessaires.

**Politiques/actions.** Project Zero a été conçu en étroite collaboration avec le Comité Exécutif et s'inscrit pleinement dans la mission et la stratégie de l'entreprise. Project Zero est intégré au plan quinquennal de l'entreprise et a été approuvé par le Conseil d'Administration. À partir de 2024 jusqu'en 2030 inclus, chaque département concerné doit rendre compte de sa trajectoire d'émissions de CO<sub>2</sub>, en plus de sa trajectoire de rentabilité, sur la base d'une estimation des volumes. L'entreprise n'applique pas, à ce stade, de systèmes de tarification interne du carbone en raison d'une trajectoire clairement définie en matière d'émissions de CO<sub>2</sub> jusqu'en 2030.

Project ZERO sera réalisé en deux phases.

- Au cours de la première phase, D'Ieteren atteindra son objectif initial sur son périmètre historique (D'Ieteren Automotive, Centres D'Ieteren, Centres Porsche Anvers et Bruxelles). Par rapport à 2019, nous réduisons nos émissions directes de CO<sub>2</sub> et certaines émissions indirectes de 50% en 2025.
- Dans la deuxième phase, avec 2023 comme année de référence, D'Ieteren commencera à réduire les émissions de gaz à effet de serre dans ses trois scopes, conformément à l'Accord de Paris. Pour cela, D'Ieteren suivra une trajectoire de décarbonation compatible avec une limite de réchauffement à +1,5 °C, qui sera certifiée par la SBTi en 2024.





### 5.1.1. PHASE 1 SUR LE PERIMETRE HISTORIQUE - REDUCTION DES EMISSIONS DIRECTES DE GAZ A EFFET DE SERRE ET DE CERTAINES EMISSIONS INDIRECTES DE 50% EN 2025 (2019 ETANT L'ANNEE DE REFERENCE).

	Année de référence	2022	2023	Ambition 2025
% de réduction des GES (sur le périmètre historique)	2019	43%	36%	50%

- Les entités concernées sont D'leteren Automotive, les Centres D'leteren, le Centre Porsche Anvers et le Centre Porsche Bruxelles (représentant environ 85% de la marge brute et plus de 95% de l'EBIT généré par D'leteren en 2019)
- Le périmètre historique couvre les émissions des scopes 1 et 2, ainsi que certaines émissions de scope 3, à savoir les émissions liées aux déplacements domicile-travail, à la logistique, aux voyages d'affaires, aux déchets et aux émissions en amont des scopes 1 et 2.
- La raison du maintien de ce périmètre historique est que D'leteren s'est engagée à atteindre l'objectif de réduction de 50% d'ici 2025, dans le cadre du prêt lié au développement durable et du plan d'intéressement de la direction.

Plusieurs mesures ont été prises depuis 2019, ce qui a permis de réduire les émissions de 36% en 2023 par rapport à 2019, et d'autres mesures seront prises pour atteindre l'objectif de 2025.

- Plusieurs bâtiments énergivores ont été fermés. La taille du siège social a été réduite pour correspondre au niveau d'occupation des bureaux. La température dans les bureaux a été abaissée à 19 degrés.
- Depuis 2021, D'leteren achète plus de 80% de son électricité auprès de fournisseurs verts.
- La politique de mobilité a été adaptée pour augmenter progressivement la proportion de véhicules électriques utilisés par les employés et offrir un plus large éventail de solutions alternatives.
- D'leteren encourage le télétravail et les visioconférences, ce qui permet de réduire les déplacements des employés.
- Les émissions liées à la logistique des véhicules neufs vers les concessions en Belgique ont fortement augmenté en 2023, après une année 2022 marquée par d'importantes pénuries de véhicules. Pour contrer cette augmentation des émissions, D'leteren a décidé d'utiliser à partir de 2024 du biocarburant pour au moins 50% de ses livraisons aux concessions.
- Des projets visant à optimiser l'empreinte, notamment la construction de nouveaux bâtiments 100% neutres en carbone, sont en cours, avec la collaboration de D'leteren Immo. D'leteren Park, Mobilis ou New Kontich sont trois grands projets de construction qui auront un impact positif sur les émissions de CO<sub>2</sub> à partir de 2024.
- 75% des voitures de société de D'leteren Automotive seront électriques début 2025 (100% fin 2025), contre environ 30% fin 2023.

Empreinte carbone	2019 (année de référence)	2022	2023	% 2023/202 2	2025	Objectif de réduction	
<b>Émissions de GES de scope 1</b>							
Émissions brutes de GES de scope 1 (tCO <sub>2</sub> eq)	8.580	5.486	5.552	101,2%	4.300	50%	
<b>Émissions de GES de scope 2</b>							
Émissions brutes de GES de scope 2 basées sur le marché (tCO <sub>2</sub> eq)	1.103	28	68	242,9%	-		
<b>Émissions importantes de GES de scope 3</b>							
Total des émissions brutes indirectes (Scope 3) de GES (tCO <sub>2</sub> eq)	10.525	6.135	7.414	120,8%	5.700		
3 Activités liées aux carburants et à l'énergie (non incluses dans les scopes 1 et 2)	2.064	1.406	1.253	89,1%	1.400		
4 Transport et distribution en amont	6.294	3.849	5.008	130,1%	3.300		
5 Déchets générés dans le cadre de l'exploitation	-	63	100	158,7%	100		
6 Voyages d'affaires	893	251	490	195,2%	300		
7 Déplacements domicile-travail des employés	1.274	566	564	99,6%	600		
<b>Émissions totales de GES</b>							
<b>Émissions totales de GES (selon le marché) (tCO<sub>2</sub>eq)</b>	<b>20.208</b>	<b>11.649</b>	<b>13.034</b>	<b>111,9%</b>	<b>10.000</b>		

Les données surlignées en vert font partie du champ d'application de l'assurance limitée indépendante réalisée par KPMG.

Le scope 2 a augmenté en raison d'une hausse de la consommation d'électricité grise et de la nouvelle hypothèse sur la consommation de VE, où une part de 50% de recharge hors site a été supposée. Les voyages d'affaires ont presque doublé au cours de l'exercice 23 dont 183 tCO<sub>2</sub>e sont uniquement dues à l'utilisation de vols privés.

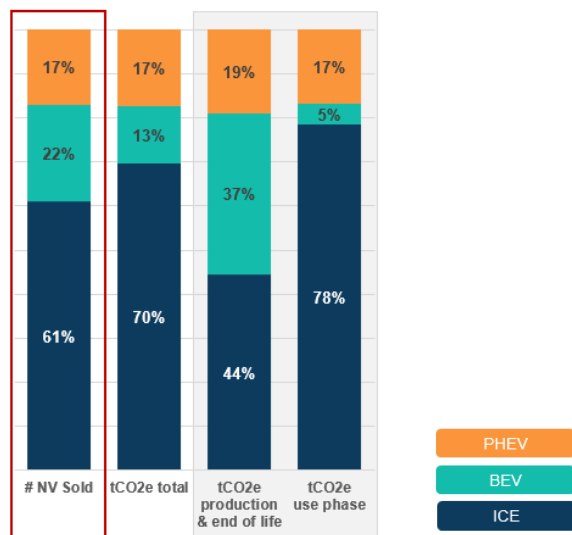
### 5.1.2. PHASE 2 SUR L'ENSEMBLE DE LA CHAÎNE DE VALEUR DE D'ETEREN : REDUIRE LES EMISSIONS DE GAZ A EFFET DE SERRE D'AU MOINS 42% D'ICI 2030 (ANNEE DE REFERENCE 2023) POUR ATTEINDRE LA NEUTRALITE CARBONE DANS TOUTE LA CHAÎNE DE VALEUR DE D'ETEREN AU PLUS TARD EN 2050.

Il s'agit d'un plan ambitieux car :

- il couvre les scopes 1, 2 et 3 définis par le Protocole GHG, c'est-à-dire les émissions directes et indirectes produites par l'entreprise, ses filiales entièrement consolidées et sa chaîne de valeur (fournisseurs, clients ainsi que les entreprises dans lesquelles D'Ieteren détient une participation minoritaire, comme Volkswagen D'Ieteren Finance) ;
- atteindre la neutralité carbone est un défi pour une entreprise dont les activités sont historiquement basées sur des produits à forte teneur en carbone.

L'empreinte carbone de D'Ieteren en 2023 a atteint 5,3 millions de tonnes de CO<sub>2</sub>e, contre 3,8 millions en 2022.

- **>Plus de 99% des émissions sont liées au scope 3** et plus particulièrement aux catégories des biens et services achetés (30%) et de l'utilisation des produits vendus (69% des émissions globales).
- L'augmentation des émissions entre 2022 et 2023 est en grande partie due à l'augmentation du nombre de véhicules neufs vendus - de 89.502 à 126.122 unités.



- Les voitures neuves représentent une part importante des émissions (86% des émissions totales) en raison de leur achat (construction des matériaux achetés), de la phase d'utilisation par les clients et de leur fin de vie.

- Les voitures à essence représentent la majorité des voitures vendues et la plupart des émissions liées aux voitures (47%).
- Les ventes de voitures électriques ont enregistré une forte hausse en 2023 avec 22% du total des véhicules vendus par D'Ieteren contre 11% en 2022, D'Ieteren étant le leader de ce segment en Belgique. Les voitures électriques et hybrides génèrent plus d'émissions que les voitures thermiques lors de la phase de construction, mais elles sont moins émissives lors de la phase d'utilisation et bénéficient d'un mix énergétique belge favorable.

D'ici 2024, D'Ieteren soumettra les **objectifs suivants** à la SBTi. Ces objectifs reposent sur des directives intersectorielles et des directives propres au secteur des transports publiées par la SBTi.

- **Scope 1 & 2** : réduction des émissions de GES d'au moins 42% d'ici 2030 en contraction absolue, principalement grâce à des voitures de société 100% électriques pour toutes les entités du périmètre, 100% d'électricité verte dans tous les sites et des bâtiments mieux isolés ; objectif de réduction de 90% d'ici 2050 au plus tard.
- **Scope 3** : réduction des émissions de GES de min. 42% en contraction absolue (cat. 11 - Utilisation de produits vendus) ; objectif de réduction de 90% d'ici 2050 au plus tard.

Trois leviers seront utilisés pour atteindre cette réduction au niveau du scope 3.

#### LEVIER 1 - Électrification associée aux énergies renouvelables

- Nous visons une part d'au moins 60% de voitures entièrement électriques dans nos ventes de véhicules d'ici 2030. Comme les voitures essence et diesel émettent, tout au long de leur cycle de vie, deux fois plus de CO<sub>2</sub> que les véhicules électriques (VE), l'adoption des VE joue un rôle important dans la réduction des émissions.
- L'électrification nécessite une vision holistique, car pour faciliter la transition vers les voitures électriques pour nos clients, nous devons veiller à ce que la recharge soit facile. Pour ce faire, nous complétons notre offre de véhicules électriques avec des solutions d'énergie verte (stations de recharge EDI, panneaux Go-Solar et batteries stationnaires).
- D'Ieteren peut également compter sur l'engagement du groupe Volkswagen en faveur de l'Accord de Paris sur le climat. L'engagement du groupe Volkswagen est de réduire de 50,4% d'ici 2030 ses émissions absolues des scopes 1 et 2 et de réduire de 30% d'ici 2030 les émissions de scope 3 liées à l'utilisation des produits vendus par véhicule-kilomètre (à partir de l'année de référence 2018). Cet objectif pourra être atteint grâce à l'offensive électrique du groupe, à des mesures de réduction et à la transition vers les énergies renouvelables.

#### LEVIER 2 - Accélérer la croissance des produits et solutions de mobilité à faible émission de carbone

Le consommateur choisit soigneusement sa solution de mobilité en fonction de son contexte. Forts de ce constat, nous avons élargi notre offre avec des vélos, des services de mobilité partagée et des solutions de mobilité assistée par conducteur.

- Avec les vélos électriques de Lucien, la mobilité partagée des Taxis Verts et de Poppy ou la micromobilité de Microlino, l'objectif est de passer de produits à forte émission de carbone à des produits à faible émission de carbone.
- Avec mBrella, D'Ieteren aide les clients professionnels à concevoir des plans de mobilité flexibles et multimodaux, favorisant ainsi l'utilisation du mode de transport le plus approprié selon les circonstances.

### LEVIER 3 - Prolonger la durée de vie des produits, utiliser les voitures de manière plus intelligente et trouver de nouveaux moyens de rencontrer les clients

La demande des clients particuliers et professionnels évolue progressivement vers des modèles flexibles basés sur l'utilisation plutôt que sur la possession du véhicule. Pour répondre à ces attentes, D'Ieteren envisage de maîtriser la transformation de ventes d'actifs ponctuelles en modèles de « véhicules en tant que service ». Cela est essentiel pour optimiser l'utilisation des véhicules et, par conséquent, réduire la production de véhicules neufs. En se basant sur les principes de l'économie circulaire, D'Ieteren pourrait ainsi répondre aux besoins de mobilité des consommateurs avec plus d'efficacité et en consommant moins de ressources, ce qui se traduirait par une réduction des émissions. Ce pilier est en cours d'analyse et de développement.

<b>Empreinte carbone</b>	<b>Nouveau champ d'application 2023</b>
<b>Émissions de GES de scope 1</b>	
Émissions brutes de GES de scope 1 (tCO <sub>2</sub> eq)	<u>9.929</u>
<b>Émissions de GES de scope 2</b>	
Émissions brutes de GES de scope 2 (tCO <sub>2</sub> eq) liées à la localisation	<u>2.405</u>
Émissions brutes de GES de scope 2 basées sur le marché (tCO <sub>2</sub> eq)	<u>502</u>
<b>Émissions importantes de GES de scope 3</b>	
Total des émissions brutes indirectes (Scope 3) de GES (tCO <sub>2</sub> eq)	<u>5.247.095</u>
1 Biens et services achetés	1.509.234
2 Biens d'équipement	24.329
3 Activités liées aux carburants et à l'énergie (non incluses dans les scopes 1 et 2)	2.389
4 Transport et distribution en amont	20.212
5 Déchets générés dans le cadre de l'exploitation	269
6 Voyages d'affaires	521
7 Déplacements domicile-travail des employés	1.026
9 Transport en aval	236
11 Utilisation des produits vendus	3.666.809
12 Traitement en fin de vie des produits vendus	17.268
13 Actifs loués en aval	4.505
15 Investissements	298
<b>Émissions totales de GES</b>	
<b>Émissions totales de GES (en fonction de l'emplacement) (tCO<sub>2</sub>eq)</b>	<b>5.259.429</b>
<b>Émissions totales de GES (selon le marché) (tCO<sub>2</sub>eq)</b>	<b>5.257.526</b>

Les données surlignées en vert font partie du champ d'application de l'assurance limitée indépendante réalisée par KPMG. Les émissions liées à VDFin sont incluses dans les émissions totales de D'Ieteren sous Scope 3 Cat. 15 - Investissements basés sur la part de propriété de D'Ieteren (c'est-à-dire 50% des émissions Scopes 1 & 2 de VDFin). La construction de voitures est incluse dans la catégorie 1 et est basée sur les ACV de Volkswagen. Pour la phase d'utilisation (cat.11), nous estimons la distance totale parcourue pendant la durée de vie du véhicule à 200.000 km. Pour les véhicules hybrides, l'hypothèse d'une certaine distance parcourue est basée sur la répartition suivante : 47% d'utilisation d'électricité / 53% d'utilisation de carburant. Les émissions de scope 3 de la marque Maserati ne sont pas incluses.

Consommation et mix énergétique	Unité	2023
(1) Consommation de combustible provenant du charbon et des produits dérivés du charbon	MWh	0
(2) Consommation de carburant provenant du pétrole brut et des produits pétroliers	MWh	25.464
(3) Consommation de carburant provenant du gaz naturel	MWh	24.853
(4) Consommation de carburant provenant d'autres sources fossiles	MWh	0
(5) Consommation d'électricité, de chaleur, de vapeur et de refroidissement achetés ou acquis à partir de sources fossiles	MWh	1.163
<b>(6) Consommation totale d'énergie fossile (calculée comme la somme des lignes 1 à 5)</b>	<b>MWh</b>	<b>51.480</b>
Part des sources fossiles dans la consommation totale d'énergie (%)	%	72,4%
(7) Consommation d'origine nucléaire (MWh)	MWh	1.560
Part de la consommation d'origine nucléaire dans la consommation totale d'énergie (%)	%	2%
(8) Consommation de combustibles pour les sources renouvelables, y compris la biomasse (comprenant également les déchets industriels et municipaux d'origine biologique, le biogaz, l'hydrogène renouvelable, etc.) (MWh)	MWh	0
(9) Consommation d'électricité, de chaleur, de vapeur et de refroidissement achetés ou acquis à partir de sources renouvelables (MWh)	MWh	14.783
(10) La consommation d'énergie renouvelable non combustible (MWh) autoproduite	MWh	3.308
<b>(11) Consommation totale d'énergie renouvelable (MWh) (calculée comme la somme des lignes 8 à 10)</b>	<b>MWh</b>	<b>18.091</b>
Part des sources renouvelables dans la consommation totale d'énergie (%)	%	25,4%
<b>Consommation totale d'énergie (MWh) (calculée comme la somme des lignes 6, 7 et 11)</b>	<b>MWh</b>	<b>71.131</b>

Intensité énergétique par chiffre d'affaires net	2022	2023	% 2023/2022
Consommation totale d'énergie provenant d'activités dans des secteurs à fort impact climatique par chiffre d'affaires net d'activités dans des secteurs à fort impact climatique (MWh/m€)	-	13,43	

Les données relatives à 2022 ne sont pas disponibles.

Intensité des émissions de GES par rapport au revenu net	2022	2023	% 2023/2022
Émissions totales de GES (géolocalisées) par chiffre d'affaires net (tCO <sub>2</sub> eq/M€)	-	993,0	-
Émissions totales de GES (basées sur le marché) par chiffre d'affaires net (tCO <sub>2</sub> eq/M€)	-	722,4	-

Les données relatives à 2022 ne sont pas disponibles.

### 5.1.3. PROTÉGER LES ECOSYSTEMES NATURELS

**Politiques/actions.** Sur ses sites et dans la mesure du possible, D'leteren intègre des espaces verts biodiversifiés en collaboration avec son principal bailleur, D'leteren Immo. Son nouveau grand projet immobilier, D'leteren Park, qui sera ouvert fin 2024, comprendra plus de 25.000 m<sup>2</sup> d'espaces verts biodiversifiés afin de mettre en valeur la faune et la flore locales. Environ 7.800 m<sup>2</sup> d'infrastructures sont prévus pour gérer les eaux de pluie dans le cadre de ce projet qui sera mis en œuvre à la fin de l'année 2024.

Étant donné que les écosystèmes naturels, et la biodiversité qu'ils abritent, sont des puits de carbone qui offrent des solutions naturelles pour lutter contre le changement climatique, D'leteren investit dans la protection, la gestion et la restauration des forêts en Belgique. En 2023, D'leteren a signé un accord de partenariat de trois ans avec l'entreprise forestière Sylva Nova en Belgique, pour un montant annuel de €169.000. Ce partenariat concerne principalement la préservation de 164 hectares de forêts en Belgique au moyen d'actions opérationnelles qui offrent une valeur ajoutée environnementale (entretien, plantation de zones de diversification, conservation de zones humides potentielles, etc.) Des actions de plantation complémentaires sont également organisées, impliquant 22.500 arbres par an, soit près de 67.500 arbres sur la durée du contrat. D'leteren a également conclu un partenariat de trois ans avec Natagora et Natuurpunt en Belgique pour la préservation des réserves naturelles (€20.000/an).

### 5.1.4. AUTRES THEMES ENVIRONNEMENTAUX

**Notre approche.** Les ressources naturelles n'étant pas infinies, il est impossible de viser une croissance durable sans mettre en place un système circulaire de consommation des ressources. Il s'agit d'un enjeu essentiel pour D'leteren qui, à ce stade, s'appuie sur les solides processus mis en place par le groupe Volkswagen pour produire ses véhicules.

**Politiques/actions.** La stratégie de décarbonation continue du groupe Volkswagen est un moteur important de l'économie circulaire. Pour réduire de manière significative ses émissions de CO<sub>2</sub>, le groupe vise une utilisation accrue des matériaux secondaires et la mise en place de boucles de matériaux fermées.

Le groupe Volkswagen, qui reconnaît l'importance de ce sujet, a fait de l'économie circulaire un thème central de sa stratégie NEW AUTO. Pour les premières étapes concernant l'économie circulaire, le groupe s'est concentré sur les batteries, l'acier, l'aluminium et les plastiques. En ce qui concerne l'élimination des déchets lors de la production, le groupe vise à réduire la quantité de déchets produits et à réutiliser les déchets inévitables pour créer des matériaux de haute qualité. Outre les déchets, l'accent est également mis sur les ressources en eau, la réduction de la consommation d'eau douce, l'utilisation efficace de l'eau, en particulier dans les zones de stress hydrique, ou la minimisation de la pollution.

Toutes les informations sur ces thèmes et les processus associés sont disponibles sur le site web du groupe Volkswagen (via ce lien : [ESG-Performance & Reporting | Volkswagen Group \(volkswagen-group.com\)](https://www.volkswagen-group.com/ESG-Performance-Reporting)).

De son côté, D'leteren prend également des mesures pour minimiser l'impact de ses activités sur l'environnement.

- Le thème de l'économie circulaire est l'un des trois principaux leviers de notre Project Zero, sur lequel D'leteren se concentrera à partir de 2024.
- Les principes de conception et de construction circulaires ont également été retenus comme objectif pour les nouveaux bâtiments occupés par D'leteren, tels que le projet D'leteren Park, où la rénovation des bâtiments existants a été préférée, dans la mesure du possible, à la démolition, et, lorsque cela est possible, les matériaux démantelés seront réutilisés dans le projet.
- En ce qui concerne l'eau, D'leteren et ses concessionnaires utilisent des systèmes en circuit fermé qui font circuler l'eau dans le processus de lavage des voitures, ce qui permet de maintenir la qualité de l'eau et de réduire les besoins en eau douce.
- Pour l'élimination et le recyclage de ses propres déchets, D'leteren collabore avec des entreprises de gestion des déchets, telles que Veolia (pour tous les déchets), Oilco (pour l'huile usagée), Dechamps (pour la ferraille). Un coordinateur de projet faisant partie de la principale société de collecte des déchets (Veolia) se rend régulièrement sur place pour contrôler et optimiser la gestion des déchets sur site. D'leteren facilite également le recyclage des voitures d'occasion en offrant une rétribution supplémentaire aux personnes qui confient leur véhicule en vue de leur recyclage. D'leteren travaille avec Febelauto dont la mission est d'organiser et de surveiller la gestion des véhicules en fin de vie conformément à la directive européenne. Actuellement, Febelauto recycle environ 97% du poids de ces véhicules d'une manière approuvée et contrôlée.

Le total des déchets générés par D'leteren Automotive (excluant ses filiales) s'élève à 511 tonnes en 2023 contre 494 tonnes en 2022.

Données relatives aux déchets	Unité	2022	2023 (DIA)	2023
Quantité totale de déchets générés	Tonnes	1.666	511	1.880
<b>Quantité totale en poids détournée de l'élimination</b>	<b>Tonnes</b>	<b>1.258</b>	<b>407</b>	<b>1.299</b>
Total des déchets dangereux produits détournés de l'élimination	Tonnes	434	11	339
Total des déchets dangereux générés détournés de l'élimination à la préparation en vue de leur réutilisation	Tonnes	179	1	139
Total des déchets dangereux produits détournés de l'élimination vers le recyclage	Tonnes	255	10	200
Total des déchets dangereux produits détournés de l'élimination vers d'autres opérations de valorisation	Tonnes	0	0	0
Total des déchets non dangereux produits détournés de l'élimination	Tonnes	824	396	959
Total des déchets non dangereux produits qui passent de l'élimination à la préparation en vue de leur réutilisation	Tonnes	47	0	334
Total des déchets non dangereux produits détournés de l'élimination vers le recyclage	Tonnes	777	396	625
Total des déchets non dangereux produits qui sont détournés de l'élimination vers d'autres activités de valorisation	Tonnes	0	0	0
<b>Quantité totale en poids destinée à l'élimination</b>	<b>Tonnes</b>	<b>408</b>	<b>104</b>	<b>581</b>
Total des déchets dangereux produits et destinés à l'élimination	Tonnes	20	1	73
Total des déchets dangereux produits et destinés à l'incinération	Tonnes	20	1	40
Total des déchets dangereux produits et envoyés à l'enfouissement	Tonnes	0	0	34
Total des déchets dangereux produits et acheminés vers d'autres installations d'élimination	Tonnes	0	0	0
Total des déchets non dangereux produits et destinés à l'élimination	Tonnes	387	103	508
Total des déchets non dangereux produits et destinés à l'incinération	Tonnes	371	103	425
Total des déchets non dangereux produits et envoyés à l'enfouissement	Tonnes	16	0	83
Total des déchets non dangereux produits et destinés à d'autres installations d'élimination	Tonnes	0	0	0

Les données surlignées en vert font partie du champ d'application de l'assurance limitée indépendante réalisée par KPMG.

## 5.2. Créer un écosystème de mobilité inclusif

**Notre approche.** D'Iletere s'efforce de rendre la mobilité plus accessible à tous, car elle considère qu'il s'agit d'un besoin humain fondamental. Par conséquent, faire coexister différentes solutions de mobilité est considéré comme indispensable pour fournir aux consommateurs l'option de mobilité la mieux adaptée à leurs besoins.

Pour atteindre son ambition de créer un écosystème de mobilité inclusif, D'Iletere associe des options de mobilité traditionnelles avec de nouveaux moyens de transport, de nouvelles technologies et de nouveaux comportements.

- Tout le monde n'a pas besoin, ne veut pas ou ne peut pas se permettre d'avoir une voiture. C'est pourquoi D'Iletere a également ajouté à son offre la marque Lucien qui propose des vélos, des vélos cargo, des vélos électriques et des speed pedelecs pour tous les besoins et toutes les circonstances.
- Avec Taxis Verts, D'Iletere s'efforce de mettre en place des solutions de mobilité qui répondent aux besoins des personnes qui ne peuvent pas conduire, garantissant ainsi l'égalité d'accès aux possibilités de transport.
- Avec Poppy, D'Iletere encourage activement l'adoption de solutions de mobilité partagée offrant un transport à la demande sans devoir posséder une voiture personnelle.
- Les véhicules vendus peuvent être équipés pour transporter des personnes handicapées.
- Avec mBrella et MobBox, D'Iletere conçoit une solution d'entreprise adaptée aux besoins spécifiques des employés, en veillant à ce que chacun ait accès à des options de transport pratiques et respectueuses de l'environnement.
- Avec Volkswagen D'Iletere Finance ou Joule, un financement est proposé couvrant un large éventail de besoins en matière de mobilité.
- Avec MyPop, tout le monde peut souscrire à un plan mensuel de location de voiture, qu'il est facile de résilier.
- Avec Microlino, D'Iletere offre un mix idéal entre la moto et la voiture.
- L'achat d'un véhicule d'occasion est également possible avec MyWay, tout en bénéficiant d'un service d'entretien compétitif grâce à Wonderservice.

### 5.2.1. SOLUTIONS DE MOBILITE DURABLES

**Politiques/actions.** D'Iletere a développé un système de mobilité globale, avec un large éventail de solutions de mobilité diversifiées et complémentaires, qui répondent à une variété de besoins des clients individuels et professionnels. Pour promouvoir toutes ses solutions de mobilité, D'Iletere prévoit de développer une application mobile où les consommateurs pourront consulter et combiner toutes les solutions de mobilité proposées, ainsi que retrouver les factures relatives aux solutions utilisées dans cette interface unique.

**Données de performance.** Plus de 20% des clients professionnels combinent l'utilisation de la voiture avec l'utilisation d'une ou plusieurs de nos solutions de mobilité alternatives.

DÉPLACEMENTS DANS LES CENTRES-VILLES AVEC UNE RÉPONSE À L'ESPACE DE STATIONNEMENT LIMITÉ

**m-cro**

INTÉGRER DES SOLUTIONS DE MOBILITÉ

**skipr** **mbrella**  
MOBILITY MANAGEMENT

FINANCEMENT

**Volkswagen D'Iletere Finance** **JØULE**  
driving your mobility

VOYAGE D'UNE VILLE À L'AUTRE

**VW** **Audi** **Commercial Vehicles** **SEAT** **SKODA** **PORSCHE** **MY WAY** **EDÍ**  
Electric by D'Iletere

LE DERNIER KILOMÈTRE AU CŒUR DE LA VILLE

**POPPY** **JØULE** **Lucien**

DÉPLACEMENTS EN CENTRE-VILLE SANS PROBLÈME DE STATIONNEMENT

**TAXISVERTS** **HUSK**  
urban ride on time



### 5.2.2. CONGESTION DES ROUTES

**Politiques/actions.** Proposer des solutions de mobilité alternatives ou complémentaires aide à réduire l'usage, et donc le nombre de véhicules sur la route. Ceci est particulièrement vrai dans les villes, où l'utilisation des vélos est plus développée. En 2023, D'leteren a vendu près de 10.000 vélos.

La voiture partagée est aussi une bonne alternative » à la détention d'un véhicule. Les activités de Poppy ont enregistré une hausse de 170% de l'utilisation de la flotte en 2023.

Les véhicules partagés, autonomes, permettent également de désengorger les routes et de rendre les villes plus vivables. USH, une start-up de D'leteren, est le premier fournisseur de mobilité partagée autonome et spécialisée. USH fournit tous les services permettant de mettre en œuvre des projets de véhicules autonomes. Certains projets ont déjà été lancés, et de nouveaux sont en cours de développement.

### 5.2.3. SECURITE DES CONSOMMATEURS

**Notre approche.** Pour D'leteren, un niveau élevé de sécurité pour les conducteurs, les passagers et les autres usagers de la route est essentiel.

#### Politiques/actions

- Pour garantir des produits sûrs, D'leteren s'appuie sur le groupe Volkswagen, qui concentre ses activités de recherche et de développement sur le perfectionnement des systèmes d'aide à la conduite, sur les systèmes de sécurité et sur la recherche des causes des accidents. Le groupe investit en permanence dans des mesures visant à améliorer la sécurité passive. Outre les améliorations apportées à la protection des piétons, le groupe développe notamment des composants de carrosserie extrêmement solides mais légers et améliore continuellement les systèmes de retenue. Les évaluations de sécurité des marques du groupe sont toujours excellentes.
- D'leteren participe activement aux actions de rappel lorsque cela est demandé et gère les réparations gratuites des défauts liés à la sécurité en collaboration avec son réseau de concessionnaires.
- D'leteren mène également des campagnes de sensibilisation à la sécurité routière. Son entreprise de carrosserie Wondercar, qui doit gérer des véhicules endommagés, mène une campagne d'éducation à la sécurité routière auprès des jeunes usagers de la route et de leurs parents, grâce à son « superhéros Wonder Robot ». Quelque 35.000 gilets jaunes ont également été distribués dans les écoles.
- En plus de ses vélos, Lucien vend également tout l'équipement nécessaire à la sécurité des cyclistes.

### 5.2.4. SATISFACTION DES CLIENTS

**Notre approche.** Améliorer la vie de ses clients, en visant l'excellence dans les services fournis tout au long du parcours client, est l'un des axes stratégiques sur lesquels D'leteren travaille pour réaliser son ambition d'être le choix naturel en Belgique pour la mobilité.

#### Politiques/actions.

- Pour sensibiliser son personnel, D'leteren a mis en place des modules de formation qui expliquent pourquoi l'entreprise place le client au cœur de sa stratégie et comment chacun peut y contribuer au quotidien. Les modules traitent de l'orientation client, de la satisfaction client, du parcours client, des profils de clients et de la contribution de chacun. Cette formation est également intégrée dans le programme d'onboarding des nouveaux employés et a été intensifiée en 2023, notamment pour les personnes travaillant dans le service après-vente. En 2024, D'leteren organisera un défi client, mettant chaque employé motivé de D'leteren dans la peau d'un client et d'un employé de première ligne. Une formation spécifique sur l'accueil des clients sera également organisée pour les concessionnaires.
- Les clients professionnels représentant une grande partie de ses ventes, D'leteren met à leur disposition un département dédié, qui devient leur point de contact unique pour tous les produits et services de mobilité.
- D'leteren dispose d'un service d'assistance à la clientèle et d'autres centres d'appel pour répondre aux questions des clients. Quelque 2.000 questions sont traitées par les équipes chaque mois.
- Les clients peuvent également utiliser le service Alerte Intégrité de D'leteren, accessible via les sites web commerciaux de l'entreprise.
- D'leteren utilise le Net Promoter Score (NPS) comme principal KPI pour mesurer la satisfaction des clients à l'égard de ses activités de vente de véhicules neufs et de service après-vente dans le réseau officiel (concessionnaires agréés pour les marques du groupe VW). La satisfaction des clients est mesurée à plusieurs moments du parcours client : la visite du site web, la demande d'offre, la livraison de la voiture, l'entretien, etc. Près de 100.000 enquêtes ont été complétées en 2023. Les résultats de ces enquêtes sont utilisés de plusieurs manières. Les clients non satisfaits sont rappelés par leur concessionnaire, qui étudie le problème et propose des solutions. Le feed-back des clients est également analysé par l'équipe marketing afin d'identifier les points de friction structurels dans le parcours client et de mettre en œuvre des projets visant à améliorer l'expérience globale du client. Le NPS est également utilisé pour aider les concessionnaires à se comparer à leurs pairs et à améliorer leur service à la clientèle. À partir de 2024, chaque entreprise de D'leteren est tenue de suivre la satisfaction de ses clients et de travailler activement à son amélioration.

**Données de performance et objectifs 2025.** Des objectifs NPS 2025 ont été définis pour les activités de vente de véhicules neufs et de service après-vente dans le réseau officiel. En 2023, les NPS ont été impactés par des variations significatives dans les délais de livraison (ventes) et de rendez-vous (après-vente).

NPS client	2022	2023	Ambition 2025
<b>Ventes</b>			
Nombre de commentaires recueillis	4.072	20.310	
Nombre d'évaluations négatives collectées	-	1.670	
Pourcentage de suivi des commentaires négatifs	-	95%	
Nombre de commentaires positifs recueillis	-	13.300	
<b>Score NPS</b>	<b>61,5</b>	<b>56,2</b>	<b>62,0</b>
<b>Après-vente</b>			
Nombre de commentaires recueillis	64.208	94.443	
Nombre d'évaluations négatives collectées	-	10.136	
Pourcentage de suivi des commentaires négatifs	-	97%	
Nombre de commentaires positifs recueillis	-	58.544	
<b>Score NPS</b>	<b>51,2</b>	<b>50,5</b>	<b>54,0</b>

Les données surlignées en **vert** font partie du champ d'application de l'assurance limitée indépendante réalisée par KPMG. Le périmètre comprend : VW, Audi, CVI, Skoda, SEAT, Cupra, MyWay, Lucien et Wonderservice – les marques de luxe (Porsche, Lamborghini, Bentley, Bugatti) ne sont pas incluses. Net Promoter Score donné par les clients qui se rendent dans le réseau officiel pour l'achat d'une voiture neuve ou dans les ateliers après-vente de mécanique ou de carrosserie. Pour le calcul des scores, des pondérations ont été utilisées sur la base des ventes prévisionnelles.

### 5.2.5. LEADERSHIP ECLAIRE EN MATIERE DE MOBILITE DURABLE

**Notre approche.** En tant que leader du marché, D'leteren est à l'avant-garde en ce qui concerne la mobilité et la réinvention de ses activités.

**Politiques/actions.** Compte tenu des enjeux économiques, sociaux et environnementaux pressants, D'leteren remet en question, tous les deux ans, son approche en matière de mobilité. Son objectif est d'offrir des services de mobilité qui répondent au mieux aux besoins de la population belge d'aujourd'hui et de demain. Cette étude de marché qualitative à grande échelle vise à la fois les marchés privés et professionnels. Des enquêtes en ligne approfondies ont été menées auprès de plus de 1.000 consommateurs privés et environ 200 gestionnaires de flottes B2B dans des petites, moyennes et grandes entreprises. Les résultats de l'enquête sont publiés sur le site <https://www.dieteren.be/en/polaris> et peuvent être consultés par tous les acteurs de la mobilité, afin de faire correspondre au mieux l'offre globale de mobilité aux besoins des consommateurs et de la société dans son ensemble.

## 5.3. Offrir un travail équitable et valorisant au sein de son écosystème de mobilité

D'leteren s'engage à offrir et à promouvoir un travail respectable et valorisant tout au long de sa chaîne de valeur **afin de créer un impact social positif pour chaque membre du personnel.** Il s'agit notamment :

- de donner la parole à tous les employés, en veillant à ce qu'ils soient engagés, responsabilisés et activement impliqués dans leur lieu de travail ;
- d'être une entreprise inclusive qui crée des opportunités pour tous ;
- de promouvoir activement la diversité et l'égalité des sexes ;
- de donner la priorité à la sécurité de l'environnement de travail afin de favoriser le développement sain de notre personnel ;
- d'offrir des opportunités de développement des aptitudes et des compétences, en aidant les employés à s'épanouir et à atteindre leur plein potentiel ;
- de faire respecter les droits de l'homme dans tous les aspects des activités de D'leteren, tout en veillant au respect des normes du travail ;
- de s'engager activement dans des initiatives communautaires locales afin d'influer positivement sur les moyens de subsistance et de contribuer à une économie inclusive.

L'incapacité de D'leteren à attirer et à retenir des employés qualifiés peut nuire à son efficacité opérationnelle et avoir un impact sur sa position concurrentielle, la qualité du service, la satisfaction de ses clients et sa réputation, ainsi que sur ses performances financières.

Par conséquent :

- le département des ressources humaines vise à responsabiliser les managers et à les rendre autonomes afin qu'ils soutiennent pleinement la croissance de l'organisation performante de D'leteren ;
- un plan d'amélioration des performances, des plans de développement des talents et des processus d'évaluation des talents aident à évaluer les performances individuelles, à détecter les besoins de développement, à réduire le taux de rotation du personnel et à anticiper les besoins en matière de talents ;
- des enquêtes de satisfaction sont régulièrement menées auprès des employés et sont suivies d'actions concrètes.

### 5.3.1. ENGAGEMENT DES EMPLOYES

**Politiques/actions.** En 2023, D'leteren a mené plusieurs enquêtes pour évaluer l'expérience des employés dans ses différentes entités et mesurer la satisfaction des employés à l'égard des mesures prises à la suite des enquêtes précédentes. Les résultats ont été partagés au sein des équipes afin qu'elles puissent élaborer des plans d'action spécifiques. D'leteren a lancé des groupes de discussion internes pour évaluer les domaines spécifiques mis en évidence par l'enquête. Parmi les résultats de ces groupes de discussion figurent la communication interne et la transparence en matière de rémunération et de politiques de mobilité interne.

En plus de mesurer l'engagement des employés, D'leteren entretient un dialogue social permanent avec les représentants des employés dans le but de garantir la paix sociale et les meilleures conditions de travail possible. Aucune interruption de travail n'a été enregistrée en 2023. À la veille des élections sociales qui se tiendront au premier semestre 2024, D'leteren a entamé des discussions avec ses partenaires sociaux afin d'étendre la responsabilité du conseil d'entreprise local à la grande majorité des employés de D'leteren, y compris les différentes entités juridiques. L'objectif est d'assurer une plus grande mobilité des employés entre les entités, d'offrir des perspectives de carrière et d'améliorer la communication et la collaboration.

**Données de performance et objectifs 2025.** Pour la première fois, une enquête mondiale a été réalisée dans toutes les entités et filiales\*, ce qui a permis à l'entreprise de mesurer le niveau d'engagement de ses employés. Le score d'engagement des employés en 2023 a déjà dépassé l'objectif de 75% fixé pour 2030. Le taux de participation à l'enquête a diminué à cause du fait que D'leteren Mobility Company participait pour la première fois à ce type d'enquête.

	2022*	2023 (DIA)	2023*	Ambition 2025
Taux d'engagement des employés	85%	87%	83%	75%
Taux de participation	84%	86%	61%	66%

\* Périmètre : D'leteren et toutes ses filiales (incluant VDFin). En 2022, D'leteren Mobility Company n'a pas participé à l'enquête.

Les données surlignées en vert font partie du champ d'application de l'assurance limitée indépendante réalisée par KPMG. Définition : le score d'engagement est défini comme le pourcentage d'employés ayant répondu « d'accord » ou « plutôt d'accord » pour 4 affirmations : « Je m'engage à soutenir la vision et les projets de mon département pour les années à venir » ; « Je suis fier(ère) de travailler pour mon entreprise » ; « Je suis motivé à m'investir dans mon travail afin de construire notre avenir » ; et « Mon travail me donne un sentiment d'accomplissement personnel ».

Taux de rotation du personnel	2022	2023
Nombre total de salariés ayant quitté l'entreprise (incl. CDI)	318	465
Taux de roulement du personnel au cours de la période de référence.	16%	20%

Le nombre de salariés propres (en effectif) qui ont quitté l'activité au cours de la période de référence. Le salarié sortant a quitté l'activité et ne figure plus sur la liste des salariés de l'activité. Le nombre déclaré inclut tous les salariés quittant l'activité pour les raisons suivantes : choix personnel de quitter l'organisation, par exemple démission ou pension/retraite anticipée, fin d'un contrat, licenciement, retraite, raisons médicales, décès.

### 5.3.2. DIVERSITE ET INCLUSION

**Notre approche.** La diversité est une priorité mondiale pour l'entreprise. L'entreprise a pour ambition d'avoir une organisation qui protège son personnel et valorise la différence, en créant un environnement dans lequel les personnes sont recrutées et promues sur la base de leurs compétences pour un poste et de leur alignement avec la culture de l'entreprise.

**Politique/actions.** Comme mentionné dans son Code de Conduite et dans son règlement de travail, D'leteren interdit toute forme de discrimination fondée sur l'âge, le sexe, l'origine ethnique, la nationalité, la religion...

Pour favoriser la diversité des genres au sein de l'entreprise, D'leteren a mis en place un programme « Accelerating Diversity », qui comprend entre autres :

- des programmes de formation pour tous les employés de l'entreprise sur l'importance de la diversité et des préjugés inconscients ;
- une nouvelle section « carrières » sur le site web de l'entreprise ainsi qu'une présence accrue sur les réseaux sociaux, afin de rendre l'entreprise plus attractive pour les candidates ;
- un programme de leadership élargi en 2023 aux femmes et aux hommes ;
- un programme pilote de mentoring et de sponsoring spécifiquement conçu pour responsabiliser les femmes occupant des postes de direction et pour encourager le partage de perspectives et d'expériences ;
- une révision des politiques internes afin de s'assurer qu'elles sont conformes aux objectifs en matière de diversité et d'inclusion, y compris des régimes de travail flexibles et des approches de travail favorables à la famille.

D'leteren s'efforcera également d'améliorer la diversité globale, en déterminant d'abord son niveau de maturité dans l'ensemble de ses entités.

**Données de performance.** Se référer aux *KPI sociaux (répartition par sexe et âge)*.

**Objectifs 2025.** L'entreprise opérant dans un secteur historiquement dominé par les hommes, D'leteren a pour ambition d'améliorer sa mixité de genre d'ici 2025, en particulier au niveau de la Direction Générale qui se compose de 23% de femmes en 2023. De plus, comme 31% seulement des candidats pour des offres d'emploi sont des femmes, D'leteren s'engage à soumettre 50% de CV de femmes aux responsables du recrutement d'ici 2025.

	2022 (DIA)	2023 (DIA)	Ambition 2025
Pourcentage de CV de femmes présentés au responsable du recrutement pour un poste.	31%	39%	50%
Pourcentage de femmes dans les comités de direction	23%	23%	25%

Les données surlignées en vert font partie du champ d'application de l'assurance limitée indépendante réalisée par KPMG. Les Comités de Direction (ou cadres supérieurs) sont définis comme les équipes de Direction des départements et de toutes les filiales. Ils sont composés de Directeurs et de subordonnés directs collectivement en charge du déploiement de la stratégie.

### 5.3.3. SANTE ET SECURITE

**Notre approche.** Au travers de ses différentes activités, D'leteren est confrontée à divers risques en matière de santé et de sécurité, qui peuvent varier en fonction du type de travail effectué :

- Employés : travail de bureau présentant des risques limités en matière de santé et de sécurité au travail, les principaux risques étant liés au burn-out (abordés dans le paragraphe sur le bien-être).
- Ouvriers : il s'agit des personnes qui travaillent dans les garages et les magasins de vélos (qui effectuent entre autres des réparations mécaniques (notamment sur des batteries électriques) et des travaux de carrosserie), dans la logistique et ceux qui installent des panneaux solaires (par ex. Go-Solar) et des stations de recharge (EDI). Ces différentes fonctions impliquent des tâches manuelles, y compris l'utilisation de machines et d'équipements et la manipulation de substances dangereuses qui peuvent exposer les travailleurs à des accidents.

D'leteren s'engage à réduire autant que possible les accidents du travail pour ses employés et pour les fournisseurs travaillant sur ses sites.

**Politiques/actions.** D'leteren investit dans des équipements de sécurité de haute qualité pour tous ses employés occupant des postes techniques. Elle organise des formations sur les premiers secours, l'utilisation sûre des chariots élévateurs, l'utilisation du défibrillateur... L'entreprise collabore avec des conseillers en prévention et des coordinateurs de sécurité afin d'améliorer encore la sécurité.

**Données de performance.** L'entreprise a déclaré 76 blessures avec arrêt de travail (4 blessures avec arrêt de travail pour D'leteren Automotive excluant ses filiales) en 2023 et des accidents du travail entraînant 623 jours d'arrêt de travail (25 jours d'arrêt de travail pour D'leteren Automotive). Cela s'est traduit par un taux de fréquence de 20,5 et un taux de gravité de 0,16 (respectivement 3,24 et 0,02 pour D'leteren Automotive excluant les filiales). Pour plus de données, voir les *KPI sociaux (Santé et Sécurité)*.

Santé et sécurité	2023 (DIA)	2022*	2023
Pourcentage de personnes dans son propre personnel qui sont couvertes par le système de gestion de la santé et de la sécurité de l'entreprise	-	-	100%
Pourcentage de sites opérationnels pour lesquels une évaluation des risques pour la santé et la sécurité au travail a été effectuée	-	-	72%
Nombre de décès dus à des accidents du travail et à des problèmes de santé liés au travail	-	0	0
Nombre d'accidents du travail enregistrables	4	30	76
Taux d'accidents du travail enregistrables (taux de fréquence)	3,24	10,7	20,5
Nombre de cas de maladie professionnelle pouvant être déclarés	-	0	0
Taux de cas de maladie professionnelle enregistrable	-	0	0
Nombre de jours perdus en raison d'accidents du travail et de décès dus à des accidents du travail, à des problèmes de santé liés au travail et à des décès dus à des problèmes de santé.	25	251	623
Taux de gravité	0,02	0,09	0.16
Pourcentage de ses propres travailleurs couverts par un système de gestion de la santé et de la sécurité qui est basé sur des exigences légales et/ou des normes ou directives reconnues	-	-	100%

Les données surlignées en vert font partie du champ d'application de l'assurance limitée indépendante réalisée par KPMG.  
\* Ajusté pour refléter l'amélioration continue de la collecte et du calcul des données. (Exercice 2022, données publiées : taux de fréquence, 9,71 et taux de gravité, 0,08)

### 5.3.4. BIEN-ETRE

**Notre approche.** L'analyse triennale « Sensor Risk Assessment » réalisée à la fin de l'année 2021 a révélé un niveau d'engagement élevé combiné à un besoin important de récupération parmi les employés. Les principaux points d'amélioration identifiés étaient la charge de travail, l'utilisation appropriée des compétences, la communication et la proximité entre les employés à la suite des confinements liés au Covid.

**Politiques/actions.** Le département des ressources humaines a dès lors augmenté le nombre de personnes chargées d'aider les personnes confrontées à des difficultés, a organisé des événements spéciaux pour tous les employés et a renforcé son programme de bien-être « D'leteren Employee Care ». Ce programme porte notamment sur la prévention du burn-out, la gestion du stress, le bien-être physique et mental, la culture du feed-back...

D'leteren a par ailleurs poursuivi son vaste plan de transformation des bureaux en un « great place to work ». D'leteren Park sera achevé d'ici la fin 2024 et regroupera la majorité des employés de D'leteren et de Volkswagen D'leteren Finance sur un même site. D'leteren Park est bien plus que de simples bureaux. C'est une toute nouvelle façon de travailler qui sera promue pour stimuler la collaboration, la curiosité, l'échange et l'innovation. Ce projet est développé en étroite collaboration avec les employés, en particulier avec certains d'entre eux dont le rôle est de participer aux choix organisationnels et de communiquer sur ces sujets à leurs équipes respectives.

**Données de performance.** Les résultats des actions entreprises pour améliorer le bien-être seront mesurés lors de la prochaine Sensor Risk Assessment en 2024. Pour plus de données, voir les *KPI sociaux (Bien-être)*.

### 5.3.5. GESTION DES TALENTS

**Notre approche.** Dans un marché de l'emploi tendu pour attirer et retenir les talents, la gestion des talents de D'leteren repose sur une cartographie complète de ses employés afin d'identifier, de développer et de retenir de manière proactive les membres du personnel présentant un potentiel élevé et des capacités et des compétences très précieuses.

**Politiques/actions.** Les évaluations sont obligatoires pour tous les membres du personnel afin de s'assurer qu'ils répondent aux attentes et aux objectifs, de partager leurs aspirations et d'établir un plan de développement personnel. Tous les managers discutent des rapports d'évaluation de leurs subordonnés directs afin de calibrer leurs perspectives. L'évaluation est basée sur les performances et le potentiel de la personne.

Pour offrir de nouvelles opportunités d'évolution de carrière et de développement personnel et pour disposer d'un plus grand vivier de talents pour la planification de la relève, D'leteren a lancé en 2023 son programme d'intramobilité entre ses différentes entités juridiques. Ce programme vise l'acquisition de nouvelles compétences et d'expérience par les employés, le partage des connaissances et des bonnes pratiques entre les filiales pour de meilleures performances, le développement d'une culture et de valeurs communes et le renforcement de la collaboration. Une trentaine d'employés ont bénéficié de ce programme en 2023, qui sera évalué et poursuivi dans les années à venir.

### 5.3.6. FORMATION ET DEVELOPPEMENT

**Notre approche.** Il est essentiel d'offrir aux employés une formation de qualité et ciblée pour garantir leur développement professionnel afin qu'ils puissent apporter l'expertise et la création de valeur attendues par l'entreprise et, par conséquent, répondre de manière adéquate aux transformations qui se produisent dans le secteur.

**Politiques/actions.** La D'leteren Academy joue un rôle actif dans le développement des compétences en interne et dans le réseau des concessionnaires. Sa plateforme transversale, appelée MyAcademy, permet d'accéder facilement à un large éventail de solutions d'apprentissage, à la fois numériques et en présentiel. L'offre est constamment renouvelée et structurée en un portefeuille diversifié de formations directement liées à la stratégie et aux besoins de l'entreprise, comme l'accueil de nouveaux employés, une formation au développement durable, un programme de leadership, le développement des compétences stratégiques transversales et des programmes de développement des talents.

**Données de performance.** D'leteren a enregistré une moyenne de 14,9 heures de formation par employé (y compris les filiales) en 2023 et s'efforce d'augmenter continuellement ces niveaux de formation au fil des ans. Pour plus de données, voir les *KPI sociaux (Indicateurs de formation et de développement des compétences)*.

Indicateurs de formation et de développement des compétences	2022*	2023
<b>Pourcentage d'employés qui ont participé à des évaluations régulières de leur rendement et de leur carrière</b>	-	80%
Femme	-	80%
Homme	-	79%
<b>Le nombre moyen d'heures de formation par salarié</b>	16,98	14,88

\* Ajusté pour refléter l'amélioration continue de la collecte et du calcul des données (données publiées pour l'exercice 2022 : 14,5).

### 5.3.7. LIBERTE D'ASSOCIATION ET NEGOCIATION COLLECTIVE

**Notre approche.** D'leteren, tout comme le groupe Volkswagen, reconnaît le droit fondamental de tous les employés de s'affilier à des syndicats et à des représentations du personnel. Dans ce contexte, les deux entreprises s'engagent à garantir la neutralité. Cela exclut toute forme de discrimination fondée sur des activités syndicales. Les entreprises, syndicats et/ou représentations du personnel s'engagent dans un dialogue social. D'leteren respecte le droit de grève dans la mesure où ce droit est exercé conformément au système juridique belge.

**Politiques/actions.** À la veille des élections sociales qui se tiendront en mai 2024, D'leteren met à disposition son équipe RH dédiée pour répondre à ses obligations et assurer le bon déroulement des élections.

**Données de performance.** En 2023, le pourcentage d'employés couverts par une convention collective de travail chez D'leteren s'élevait à 91,2%.

### 5.3.8. SECURITE D'EMPLOI

**Notre approche.** L'une des priorités stratégiques de D'leteren est de garantir un emploi de qualité dans le cadre de ses activités. Le fait d'anticiper les besoins et les changements de comportement de ses clients, ainsi que d'adapter continuellement son modèle d'entreprise aux défis du marché, en fait un acteur clé de la mobilité en Belgique, ce qui lui permet de garantir des emplois de qualité.

**Politiques/actions.** Tous les processus et politiques RH contribuent à cette priorité, que ce soit en termes de formation pour garantir l'employabilité, de gestion des talents pour accroître les opportunités de développement ou de rémunération pour assurer des conditions décentes.

### 5.3.9. PREPARER LES GENERATIONS FUTURES

**Notre approche.** D'leteren s'engage à faciliter l'accès à l'emploi pour la jeune génération. En plus de jouer son rôle d'entreprise citoyenne, elle y voit également l'occasion d'attirer l'attention de jeunes talents sur des professions techniques en pénurie.

**Politiques/actions.** Cet engagement prend différentes formes. Pendant deux semaines en 2023, la D'leteren Summer Academy a formé une centaine d'enseignants d'écoles techniques aux dernières technologies automobiles. Des étudiants à différents stades de leur scolarité ont également été accueillis à la D'leteren Academy pour découvrir les métiers techniques de D'leteren et se familiariser avec les nouveaux produits. En 2023, D'leteren a collaboré avec l'école KDG à Anvers, TADA Toekomst/Atelier d'avenir et EDUCAM pour étendre la formation D'leteren au plus grand nombre possible d'étudiants.

### 5.3.10. DONNEES SOCIALES ADDITIONNELLES

Caractéristiques de la main-d'œuvre	2022*	2023
<b>Nombre d'employés (effectifs)</b>	<b>2.269</b>	<b>2.762</b>
Femme	411	548
Homme	1.858	2.214
<b>Nombre d'employés permanents (effectifs)</b>	<b>2.123</b>	<b>2.701</b>
Femme	381	540
Homme	1.742	2.161
<b>Nombre d'intérimaires (effectifs)</b>	<b>146</b>	<b>61</b>
Femme	30	8
Homme	116	53
<b>Nombre d'employés à temps plein (effectifs)</b>	<b>2.086</b>	<b>2.468</b>
Femme	349	452
Homme	1.737	2.016
<b>Nombre d'employés à temps partiel (effectifs)</b>	<b>183</b>	<b>294</b>
Femme	61	95
Homme	122	199

\* Comme retraité pour refléter l'amélioration continue de la collecte et du calcul des données (données publiées pour l'année fiscale 2022 : 2.499)

## 5.4. Fondements d'entreprise responsable

### 5.4.1. CULTURE ET VALEURS D'ENTREPRISE

**Notre approche.** Au cœur de l'ambition de D'leteren d'être le fournisseur privilégié en matière de mobilité durable pour tous, se trouve son engagement à appliquer les normes éthiques les plus élevées et à respecter toutes les lois applicables ainsi que ses propres règles et procédures internes. Cet engagement est fermement ancré dans les valeurs fondamentales de la société et constitue la base de sa culture d'entreprise.

Les valeurs de D'leteren ont été définies en accord avec toutes ses entités. Ces valeurs sont : *Collaboration - Responsabilité - Soins - Enthousiasme - Pionnier*. Ces valeurs visent à stimuler notre transformation, à nous distinguer et à créer un engagement fort. Ces valeurs complémentaires et interconnectées illustrent les aspirations culturelles de l'écosystème D'leteren.

**Politiques/actions.** Le Code de Conduite de D'leteren, le WayWeWork, est l'ensemble des valeurs et des normes d'éthique de l'entreprise qui clarifie les comportements acceptables dans l'ensemble de l'entreprise. Il couvre tous les aspects liés à la manière dont nous faisons des affaires, à la prévention de la corruption et des pots-de-vin, ainsi qu'aux relations avec nos clients, fournisseurs et partenaires. Il comprend les déclarations de l'entreprise sur le respect des droits de l'homme et l'inclusion, ainsi que sur la protection des actifs de l'entreprise. Ces principes servent également de base aux politiques et procédures de l'entreprise.

Le Code de Conduite sert de ligne directrice que tous nos employés sont tenus de respecter, toutes marques et toutes entreprises confondues. Nous attendons également des tiers agissant au nom de nos entreprises qu'ils respectent les principes énoncés dans ce Code de Conduite.

Les violations de ce Code peuvent constituer une faute professionnelle et être sanctionnées conformément à la législation et la réglementation du travail en vigueur. Le responsable de la conformité, le responsable de l'audit interne, le département RH et un service externe de santé et de sécurité sont là pour apporter leur aide. Le système Alerte Intégrité de D'leteren (système de dénonciation) a également été mis en place afin de pouvoir contacter une partie externe mandatée pour traiter de telles alertes, dans la plus stricte confidentialité. Que l'alerte soit confirmée ou non, D'leteren veille dans chaque cas à la remise en question de ses procédures internes, si cela est nécessaire.

Le Code de Conduite ainsi que des informations sur le système Alerte Intégrité peuvent être consultés sur tous les sites web internes et externes de l'entreprise. Les principes essentiels du Code sont régulièrement rappelés et des formations obligatoires sont organisées. Les nouveaux employés sont informés de l'existence du Code de Conduite dès leur arrivée dans l'entreprise. De par leur fonction, les managers doivent montrer l'exemple.

Un Code de Conduite spécifique pour les fournisseurs a été publié en 2023 afin de les impliquer plus activement dans la réalisation des plus hauts niveaux de performance éthique, sociale et environnementale. Ce Code couvre les normes de travail, la protection de l'environnement, la prévention de la corruption et des pots-de-vin, les conflits d'intérêts,



la concurrence loyale et la protection des données personnelles. Lorsqu'ils concluent un contrat avec D'leteren, les fournisseurs s'engagent à former et à sensibiliser leurs équipes aux principes d'intégrité du Code, à prendre toutes les mesures raisonnables pour prévenir, détecter toute violation et y remédier, à notifier immédiatement à D'leteren tout risque ou violation identifié, à accepter des contrôles d'intégrité sur dossier ou sur place effectués par D'leteren et à informer leurs équipes du système Alerte Intégrité de D'leteren.

#### 5.4.2. DROITS DE L'HOMME, TRAVAIL DES ENFANTS ET TRAVAIL FORCE

**Notre approche.** D'leteren accorde une grande attention au respect des droits de l'homme dans sa chaîne de valeur et, au travers de son Code de Conduite des fournisseurs, D'leteren souscrit à la Déclaration universelle des droits de l'homme des Nations unies.

**Politiques/actions.** D'leteren attend de ses fournisseurs qu'ils respectent les lois et les conventions collectives de travail. Les principes relatifs aux horaires de travail et au salaire minimum, à la santé et à la sécurité, à la liberté d'association et à la négociation collective, au travail forcé et au travail des enfants pour les travailleurs de la chaîne de valeur, que les fournisseurs et les sous-traitants sont tenus de respecter, sont énoncés dans le Code de Conduite des fournisseurs.

Le groupe Volkswagen, principal fournisseur de D'leteren, a intégré le thème des droits de l'homme et son importance pour la chaîne d'approvisionnement dans les processus et les politiques qui s'appliquent à tous ses fournisseurs. Le groupe Volkswagen respecte les directives et conventions internationales, notamment la Déclaration universelle des droits de l'homme des Nations unies, les normes fondamentales du travail de l'Organisation Internationale du Travail, les Principes directeurs des Nations unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, les Principes directeurs de l'OCDE pour les entreprises multinationales et les principes du Pacte mondial des Nations unies. Toutes les informations sont disponibles dans [Chapter SupplyChain engl \(www.volkswagen-group.com/en/publications/corporate/supply-chain-and-human-rights-21452\).pdf](http://www.volkswagen-group.com/en/publications/corporate/supply-chain-and-human-rights-21452).pdf)

**Données de performance.** Aucune allégation à l'encontre de D'leteren n'a été traitée par le Centre de Ressources sur les Entreprises et les Droits de l'Homme (BHRR). D'leteren n'a été condamnée dans aucune affaire judiciaire concernant les droits de l'homme et aucune plainte n'a été déposée contre D'leteren par le Point de contact national de l'OCDE.

#### 5.4.3. POTS-DE-VIN ET CORRUPTION

**Notre approche.** Comme indiqué dans son Code de Conduite et dans le Code de Conduite des fournisseurs (voir 5.4.1.), D'leteren fonde ses relations sur la confiance et sur une compréhension mutuelle selon laquelle toute forme de corruption est inacceptable dans ses activités commerciales.

**Politiques/actions.** L'entreprise a mis en place des procédures de lutte contre la corruption. Le Code de Conduite décrit ce qu'il convient de faire si l'on a connaissance d'une forme quelconque de corruption. Le mécanisme d'Alerte Intégrité de D'leteren permet également de signaler des cas de corruption et de pots-de-vin. Des communications internes sur le sujet sont organisées de manière régulière, ainsi que des formations pour les membres du personnel de D'leteren et des concessions. Les nouveaux employés sont systématiquement invités à suivre cette formation.

#### Performance data.

Conduite des affaires	2022	2023
Nombre de condamnations pour violation des lois anti-corruption et anti-pots-de-vin	0	0
Montant des amendes pour violation des lois anti-corruption et anti-pots-de-vin	0	0
Le nombre total d'incidents confirmés de corruption et de pots-de-vin	0	0
Nombre d'incidents confirmés au cours desquels des responsables de l'entreprise ont été congédiés	0	0
Nombre d'incidents confirmés liés à des contrats avec des partenaires commerciaux	0	0

#### 5.4.4. CONCURRENCE LOYALE

**Notre approche.** D'leteren croit en la concurrence ouverte et veut réussir en adoptant un comportement éthique et en faisant preuve de la plus grande intégrité. Par conséquent, D'leteren ne conclut pas d'accords commerciaux qui faussent la concurrence, éliminent ou procurent des avantages concurrentiels.

**Politiques/actions.** D'leteren a mis en place des règles internes auxquelles chacun de ses employés doit se conformer. D'leteren a nommé deux conseillers juridiques spécialisés en droit de la concurrence, qui examinent en permanence les différents dossiers (juridiques) à la recherche d'éventuelles infractions au droit de la concurrence. D'leteren sensibilise ses employés à l'importance du respect de toutes les lois et réglementations applicables en matière de concurrence. Des formations spécifiques (Dawn Raid, murailles de Chine) ont été élaborées pour les départements concernés, les fonctions de gestion des risques et la direction, ainsi que des formations pratiques pour les employés concernés, chaque fois qu'ils sont confrontés à un aspect lié au droit de la concurrence.

**Données de performance.** D'leteren et sa direction (y compris la direction de ses filiales) n'ont pas été reconnus coupables de violation des lois sur la concurrence.



#### 5.4.5. MARKETING RESPONSABLE

**Notre approche.** D’leteren et ses marques s’engagent en faveur d’une gestion durable, transparente et responsable. Cela s’applique aux communications internes et externes. Ses employés, clients, parties prenantes et le public ont droit à une communication respectueuse, intègre et sincère.

**Politiques/actions.** Toutes les publicités sont rédigées en concertation avec le département juridique qui suit et applique à la lettre les réglementations en vigueur. Les attentes de D’leteren à l’égard de ses partenaires commerciaux en matière de prestation de services de publicité et de communication pour D’leteren et ses marques sont précisées dans le Green Book (Livre vert) rédigé par le département juridique et mis à la disposition des départements marketing. Ce Green Book définit les règles de base, y compris celles relatives à la publicité mensongère, et est régulièrement mis à jour. En cas de nouvelles règles, le département juridique envoie des Flash News par e-mail aux différents départements marketing. Des formations sont également dispensées par le département juridique aux différents départements marketing. Des contrôles sur site sont organisés, par exemple lors d’un salon de l’automobile à Bruxelles, ainsi qu’un suivi des différents supports publicitaires, avec rectification si nécessaire. D’leteren coopère avec les autorités, même de manière proactive en cas d’ambiguïté.

#### 5.4.6. FISCALITE

**Notre approche.** Dans le cadre de la gestion responsable de ses activités, D’leteren veille à se conformer aux règles applicables en Belgique, y compris celles visant à lutter contre l’évasion fiscale.

**Politiques/actions.** D’leteren applique une politique de gestion des risques fiscaux qui implique :

- la présence d’une équipe fiscale dûment formée, dotée d’un haut niveau d’expertise et au fait des dernières réformes fiscales ;
- des formations spécifiques sur les directives fiscales et les bonnes pratiques, ainsi que des formations obligatoires sur les règles de TVA pour le personnel de vente ;
- une étroite collaboration entre le département fiscal et les contrôleurs internes ainsi que les experts fiscaux externes pour des questions spécifiques.

**Données de performance.** Pour 2023, le montant payé par D’leteren Automotive et ses filiales au titre de leurs obligations fiscales s’est élevé à €63,2m, ce qui représente un taux d’imposition de 36%, par rapport au taux d’imposition belge moyen de 25%.

#### 5.4.7. PROTECTION DES DONNEES (VIE PRIVEE)

**Politiques/actions** D’leteren a une politique très stricte en matière de gestion des données et de conformité (RGPD), tant pour ses employés que pour ses clients. Les données à caractère personnel sont exclusivement traitées conformément à la politique de

confidentialité en vigueur, qui peut être consultée sur tous nos sites web. Un département dédié joue un rôle incontournable en interne pour tous les développements impliquant l’utilisation de données à caractère personnel. De plus, il s’agit d’un risque majeur pour l’entreprise en cas de non-respect de la réglementation.

**Données de performance.** Aucune violation de données n’a été identifiée en 2023.

#### 5.4.8. PHILANTHROPIE

**Notre approche.** L’engagement communautaire est important pour D’leteren, car il permet à l’entreprise de rendre à la société ce qu’elle lui a donné et d’avoir un impact positif. D’leteren veut s’impliquer dans des projets caritatifs liés à ses activités, afin d’apporter une plus grande valeur ajoutée, et en impliquant ses employés.

**Politiques/actions.** Deux thèmes sont privilégiés dans la sélection des associations ou des projets caritatifs : la mobilité inclusive et l’inclusion socioprofessionnelle des personnes dans le besoin. Les employés de D’leteren sont encouragés à présenter les associations dans lesquelles ils sont impliqués. Des fonds sont ensuite collectés par le biais d’activités sportives, les employés pouvant convertir les kilomètres parcourus en euros.

**Données de performance.** Ces défis Give & Gain ont rassemblé près de 200 employés en 2023 et ont permis de collecter des fonds pour les projets de mobilité de La Ligue Braille, Sport2be, Android 34... Un soutien financier ou des produits tels qu’un vélo électrique ont également été offerts à des causes qui sont chères à nos employés, telles que Missing Children Europe, la Fondation Saint Luc, « Kom op tegen kanker », la Fondation contre le cancer...

## 6. Taxonomie européenne

La principale activité économique de D'leteren Automotive est la vente de véhicules à moteur, activité qui n'est actuellement pas incluse dans la taxonomie de l'UE. Dans sa description, la taxonomie ne comprend que l'achat, le financement, la location-financement, la location simple et l'exploitation de véhicules et a exclus la vente comme activité éligible. Même si cela a conduit à un faible pourcentage d'éligibilité pour le chiffre d'affaires de D'leteren, l'entreprise estime néanmoins qu'elle a un rôle important à jouer dans l'atténuation du changement climatique. Parce que D'leteren Automotive est le plus grand fournisseur de véhicules neufs en Belgique, son rôle est crucial dans la transition des véhicules à moteur fonctionnant aux combustibles fossiles vers les véhicules à moteur électrique. D'leteren Automotive joue également un rôle important dans l'offre d'une large gamme de services de mobilité alternative.

Suivant la FAQ publiée en février 2022\*, la description de l'activité 3.3 « Fabrication, réparation, entretien, adaptation, réaffectation et mise à niveau de véhicules de transport, de matériel roulant et de navires à faible émission de carbone », s'étend à l'ensemble du matériel roulant et des navires, indépendamment de leur caractère à faible émission de carbone. Par conséquent, toutes les activités de réparation, d'entretien, de modernisation, de reconversion et d'amélioration de D'leteren (dans les périmètres Wonder et Retail) peuvent être considérées comme éligibles.

\* Q9, FAQ (publié initialement en février 2022)  
[https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:52022XC1006\(01\)&from=EN](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:52022XC1006(01)&from=EN)

L'analyse des quatre nouveaux objectifs environnementaux de la taxonomie n'a révélé aucune nouvelle éligibilité dans les activités de D'leteren Automotive. Cela conduit à la liste suivante d'activités de taxonomie des objectifs climatiques qui sont applicables aux activités de D'leteren :

N°	Activité économique de D'leteren	Activité de Taxonomie
1	Vente de bicyclettes et d'accessoires (Lucien)	6.4. Exploitation de dispositifs de mobilité des personnes, cyclologistique (CCM)
2	Location de vélos (Joule)	6.4. Exploitation de dispositifs de mobilité des personnes, cyclologistique (CCM)
3	Services de mobilité partagée (Poppy, Taxis Verts, CarAsap)	6.5. Transport par motos, voitures particulières et véhicules utilitaires légers (CCM)
4	Réparation mécanique et de carrosserie (WonderGroup, Retail)	3.3. Fabrication de technologies à faible teneur en carbone pour les transports (CCM)
5	Vente et installation de stations de recharge pour voitures électriques (EDI)	7.4 Installation, entretien et réparation des stations de recharge pour véhicules électriques dans les bâtiments (CCM)
6	Exploitation des stations de recharge pour voitures électriques, c'est-à-dire vente de kWh (EDI Network)	7.4 Installation, entretien et réparation des stations de recharge pour véhicules électriques dans les bâtiments
7	Vente et installation de panneaux photovoltaïques et de batteries stationnaires (Go-Solar)	7.6. Installation, entretien et réparation des technologies liées aux énergies renouvelables (CCM)
8	Mobility as a Service (Mbrella)	8.2 Solutions fondées sur des données pour réduire les émissions de GES (CCM)
9	Lab Box	8.2 Solutions fondées sur des données pour réduire les émissions de GES (CCM)

Parmi les activités éligibles, les services de réparation mécanique et de carrosserie dans les périmètres de Wonder et de Retail favorisent l'entretien et la longévité des véhicules. Les activités de D'leteren dans le domaine des énergies renouvelables, EDI et Go-Solar, jouent un rôle essentiel dans l'amélioration de la disponibilité des énergies propres pour la mobilité. En outre, les initiatives de covoiturage, telles que les services de taxi et les solutions de mobilité partagée comme Poppy, contribuent au verdissement des pratiques de mobilité. En outre, l'inclusion d'offres de vélos, comme dans le cas de Lucien, élargit le champ des options de transport durable, ce qui est conforme à l'engagement de l'UE de promouvoir des comportements respectueux de l'environnement.

Au total, le chiffre d'affaires éligible de cette année est resté stable, passant de 6,6% à 6,5% du chiffre d'affaires total, tandis que les dépenses opérationnelles éligibles sont passées de 19,2% à 24,1%.

Cette année, les dépenses d'investissement éligibles ont plus que doublé, passant de 35,2% à 78,1% du total des dépenses d'investissement. L'augmentation résulte principalement de la décision (grâce à une meilleure compréhension de la législation) d'inclure cette année dans les dépenses d'investissement éligibles, non seulement les dépenses d'investissement qui peuvent être directement associées aux ventes éligibles des activités du Groupe, mais aussi les dépenses d'investissement suivantes liées à l'achat de la production d'activités économiques éligibles à la taxonomie :

- l'acquisition et l'exercice de la propriété des bâtiments (c'est-à-dire l'éligibilité de tous les bâtiments, en tenant compte de la propriété juridique ou économique, y compris le droit d'utilisation découlant d'un bail d'un bâtiment (CCM 7.7) ;
- la rénovation des bâtiments (CCM 7.2) et ;
- l'achat, le financement, la location, le leasing et l'exploitation de tous les véhicules désignés comme appartenant à la catégorie M1, N1 ou L (véhicules à 2 et 3 roues et quadricycles) (CCM 6.5).

D'leteren n'a pas été en mesure de rassembler toutes les informations nécessaires pour évaluer son alignement. Le Groupe s'efforcera d'améliorer la collecte des données dans les années à venir. Par conséquent, pour cet exercice financier, D'leteren rendra compte d'un chiffre d'affaires, de dépenses d'investissement et de dépenses opérationnelles alignés à 0%.

Les chiffres repris dans les tableaux qui suivent englobent les transactions inter-sociétés entre les entités de D'leteren Group. Ces transactions intra-groupe sont éliminées dans le tableau consolidé (p.222).

Un glossaire des abréviations utilisées dans les tableaux est disponible à la page 222.

## 6.1. Chiffre d'affaires

Exercice financier 2023	2023	Critères de contribution substantielle							Critère DNSH (does not significantly harm - ne cause pas de préjudice important) (h)											
		Code (a) (2)	Chiffre d'affaires (3)	Proportion de chiffre d'affaires, année N (4)	Atténuation du changement climatique (5)	Adaptation au changement climatique (6)	Eau (7)	Pollution (8)	Économie circulaire (9)	Biodiversité (10)	Atténuation du changement climatique (11)	Adaptation au changement climatique (12)	Eau (13)	Pollution (14)	Économie circulaire (15)	Biodiversité (16)	Garanties minimales (17)	Proportion du chiffre d'affaires aligné sur la taxonomie (A.1.) ou éligible (A.2.), 2023 (18)	Catégorie activité habilitante (19)	Catégorie activité d'adaptation (20)
Activités économiques (1)	€m	%	O ; N ; N/EL (b) (c)	O/N	O/N	O/N	O/N	O/N	O/N	O/N	O/N	O/N	O/N	O/N	O/N	O/N	%	H	A	
<b>A. ACTIVITÉS ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE</b>																				
<b>A.1. Activités durables sur le plan environnemental (alignées sur la taxonomie)</b>																				
Chiffre d'affaire des activités durables sur le plan environnemental (alignées sur la taxonomie) (A.1)	0,0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%								0,0%			
Dont les mesures d'habilitation	0,0	0,0%	%	%	%	%	%	%	%								0,0%	H		
Dont les mesures de transition	0,0	0,0%	%														0,0%		A	
<b>A.2 Activités éligibles à la taxonomie mais non durables sur le plan environnemental (activités non alignées sur la taxonomie) (g)</b>																				
Fabrication de technologies à faible teneur en carbone pour les transports	CCM 3.3	206,2	3,9%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								4,4%			
Exploitation de dispositifs de mobilité des personnes, cyclologistique	CCM 6.4	35,8	0,7%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0,6%			
Transport par motos, voitures particulières et véhicules utilitaires légers	CCM 6.5	33,3	0,6%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0,5%			
Installation, entretien et réparation des stations de recharge pour véhicules électriques dans les bâtiments	CCM 7.4	16,5	0,3%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0,4%			
Installation, entretien et réparation des technologies liées aux énergies renouvelables	CCM 7.6	48,4	0,9%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0,7%			
Solutions fondées sur des données pour réduire les émissions de GES	CCM 8.2	3,7	0,1%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0,1%			
Chiffre d'affaires des activités éligibles à la taxonomie mais non durables sur le plan environnemental (activités non alignées sur la taxonomie) (A.2)		343,9	6,5%	6,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%								6,6%			
<b>A. Chiffre d'affaires des activités éligibles à la taxonomie (A1+A2)</b>		<b>343,9</b>	<b>6,5%</b>	<b>6,5%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>								<b>6,6%</b>			
<b>B. ACTIVITÉS NON ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE</b>																				
Chiffre d'affaires de la taxonomie - activités non éligibles		4.952,9	93,5%																	
<b>TOTAL</b>		<b>5.296,8</b>	<b>100,0%</b>																	

## 6.2. Dépenses d'investissement (CapEx)

Exercice financier 2023	2023	Critères de contribution substantielle							Critère DNSH (does not significantly harm - ne cause pas de préjudice important) (h)										
Activités économiques (1)	Code (a) (2)	Dépenses d'investissement (3)	Proportion des dépenses d'investissement, année N (4)	Atténuation du changement climatique (5)	Adaptation au changement climatique (6)	Eau (7)	Pollution (8)	Économie circulaire (9)	Biodiversité (10)	Atténuation du changement climatique (11)	Adaptation au changement climatique (12)	Eau (13)	Pollution (14)	Économie circulaire (15)	Biodiversité (16)	Garanties minimales (17)	Proportion de la taxonomie alignée (A.1.) ou éligible (A.2.) Dépenses d'investissement, 2022 (18)	Catégorie activité habilitante (19)	Catégorie activité d'adaptation (20)
		€m	%			O ; N ; N/EL (b) (c)				O/N	O/N	O/N	O/N	O/N	O/N	O/N	%	H	A
<b>A. ACTIVITÉS ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE</b>																			
<b>A.1. Activités durables sur le plan environnemental (alignées sur la taxonomie)</b>																			
Dépenses d'investissement des activités durables sur le plan environnemental (alignées sur la taxonomie) (A.1)		0,0	0,0%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0								0,0%		
Dont les mesures d'habilitation		0,0	0,0%	%	%	%	%	%	%								0,0%	H	
Dont les mesures de transition		0,0	0,0%	%													0,0%		A
<b>A.2 Activités éligibles à la taxonomie mais non durables sur le plan environnemental (activités non alignées sur la taxonomie) (g)</b>																			
						EL ; N/EL													
Fabrication de technologies à faible teneur en carbone pour les transports		CCM 3.3	9,7	6,9%	EL	N/E	N/E	N/E	N/E	N/EL							3,8%		
Exploitation de dispositifs de mobilité des personnes, cyclologistique		CCM 6.4	10,0	7,1%	EL	N/E	N/E	N/E	N/E	N/EL							8,5%		
Transport par motos, voitures particulières et véhicules utilitaires légers		CCM 6.5	43,4	30,7%	EL	N/E	N/E	N/E	N/E	N/EL							17,9%		
Installation, entretien et réparation des stations de recharge pour véhicules électriques dans les bâtiments		CCM 7.4	0,9	0,6%	EL	N/E	N/E	N/E	N/E	N/EL							0,6%		
Installation, entretien et réparation des technologies liées aux énergies renouvelables		CCM 7.6	1,0	0,7%	EL	N/E	N/E	N/E	N/E	N/EL							2,2%		
Solutions fondées sur des données pour réduire les émissions de GES		CCM 8.2	1,5	1,1%	EL	N/E	N/E	N/E	N/E	N/EL							2,2%		
Rénovation de bâtiments existants		CCM 7.2-7.7	44,0	31,1%	EL	N/E	N/E	N/E	N/E	N/EL							0,0%		
Achat de biens immobiliers et exercice de la propriété de ces biens immobiliers					L	L	L	L	L										
Dépenses d'investissement des activités éligibles à la taxonomie mais non durables sur le plan environnemental (activités non alignées sur la taxonomie) (A.2)		110,5	78,1%	78,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0%							35,2%		
<b>A. Dépenses d'investissement des activités éligibles à la taxonomie (A1+A2)</b>		<b>110,5</b>	<b>78,1%</b>	<b>78,1</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>							<b>35,2%</b>		
<b>B. ACTIVITÉS NON ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE</b>																			
Dépenses d'investissement des activités non éligibles à la taxonomie		31,0	21,9%																
<b>TOTAL</b>		<b>141,5</b>	<b>100,0</b>																

## 6.3. Dépenses opérationnelles (OpEx)

Exercice financier 2023	2023		Critères de contribution substantielle							Critère DNSH (does not significantly harm - ne cause pas de préjudice important) (h)									
	Code (a) (2)	Dépenses opérationnelles (3) €m	Proportion des dépenses opérationnelles, année N (4) %	Atténuation du changement climatique (5)	Adaptation au changement climatique (6)	Eau (7)	Pollution (8)	Économie circulaire (9)	Biodiversité (10)	Atténuation du changement climatique (11) O/N	Adaptation au changement climatique (12) O/N	Eau (13) O/N	Pollution (14) O/N	Économie circulaire (15) O/N	Biodiversité (16) O/N	Garanties minimales (17) O/N	Proportion de la taxonomie alignée (A.1.) ou éligible (A.2.) Dépenses opérationnelles, 2022 (18) %	Catégorie activité habilitante (19) H	Catégorie activité d' adaptation (20) A
<b>Activités économiques (1)</b>																			
<b>A. ACTIVITÉS ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE</b>																			
<b>A.1. Activités durables sur le plan environnemental (alignées sur la taxonomie)</b>																			
Dépenses opérationnelles des activités durables sur le plan environnemental (alignées sur la taxonomie) (A.1)		0,0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%								0,0%		
Dont les mesures d'habilitation		0,0	0,0%	%	%	%	%	%	%								0,0%	H	
Dont les mesures de transition		0,0	0,0%	%													0,0%		A
<b>A.2 Activités éligibles à la taxonomie mais non durables sur le plan environnemental (activités non alignées sur la taxonomie) (g)</b>																			
						EL ; N/EL													
Fabrication de technologies à faible teneur en carbone pour les transports		CCM 3.3	2,1	4,4%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								5,6%		
Exploitation de dispositifs de mobilité des personnes, cyclologistique		CCM 6.4	1,3	2,7%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								2,0%		
Transport par motos, voitures particulières et véhicules utilitaires légers		CCM 6.5	1,2	2,5%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0,8%		
Installation, entretien et réparation des stations de recharge pour véhicules électriques dans les bâtiments		CCM 7.4	0,4	0,8%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								1,2%		
Installation, entretien et réparation des technologies liées aux énergies renouvelables		CCM 7.6	0,5	1,0%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0,3%		
Solutions fondées sur des données pour réduire les émissions de GES		CCM 8.2	6,1	12,7%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								9,3%		
Dépenses opérationnelles des activités éligibles à la taxonomie mais non durables sur le plan environnemental (activités non alignées sur la taxonomie) (A.2)			11,6	24,1%	24,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%								19,2%		
<b>A. Dépenses opérationnelles des activités éligibles à la taxonomie (A1+A2)</b>			11,6	24,1%	24,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%								19,2%		
<b>B. ACTIVITÉS NON ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE</b>																			
Dépenses opérationnelles des activités non éligibles à la taxonomie			36,5	75,9%															
<b>TOTAL</b>			48,1	100,0%															