

RAPPORT RSE 2023

Relever ensemble les défis de la transition énergétique



évole
énergies

EDITO



*En tant que distributeur d'énergies, notre Groupe tient un rôle important dans la transition énergétique. Chez **évolé énergies**, nous sommes persuadés que la progression vers des modes de vie et de consommation plus durables ne se fera pas*

sans nous et que les acteurs du secteur de l'énergie font partie de la solution.

*Depuis plusieurs années, notre développement et nos croissances externes s'orientent vers les nouvelles énergies. En janvier 2023, naissait **évolé énergies**, une identité Groupe rassemblant l'ensemble de nos filiales pour devenir un acteur global capable d'accompagner ses clients sur l'ensemble de leurs enjeux énergétiques. Nos engagements en faveur de l'humain, de l'environnement et de la société sont désormais gravés dans notre ADN.*

*2023 fut également l'année de la structuration pour **évolé énergies**, avec le renforcement des fonctions support, accompagnant la croissance du Groupe et les équipes de nos filiales. Outre la consolidation des services existants, nous développons de nouvelles compétences au sein de la holding centrées sur l'humain comme les ressources humaines et la QHSE.*

Notre démarche RSE, par tous ses aspects, fait partie intégrante de la stratégie de développement de Groupe. Nos engagements sont concrets et nombreux : par nos actions, nous prôtons la diversité, l'évolution, la solidarité, la santé, la connaissance, et bien plus encore. Ce premier rapport volontaire témoigne de nos avancées et pose les bases de nos ambitions pour les années à venir.

Pierre-Louis MERMET, Président du Groupe évolé énergies

SOMMAIRE

PARTIE 1 : ÉVOLE ÉNERGIES, UN GROUPE EN PLEINE CROISSANCE

1. Activités et modèle d'affaires

2. Gouvernance

PARTIE 2 : LES PRIORITÉS RSE DU GROUPE

Pilier social

1. Les collaborateurs
2. Attractivité, développement et engagement des collaborateurs
3. Santé et sécurité

Pilier environnemental

1. Croissance durable et résilience de notre modèle d'affaires
2. Adaptation au changement climatique et réduction des émissions de GES
3. Maîtrise des impacts environnementaux

Pilier sociétal

1. Entretenir des relations d'affaires éthiques
2. Accompagnement et satisfaction client
3. Développement territorial et actions sociétales

1

2

4

5

6

6

7

9

10

11

12

13

14

14

16

17

Partie 1 : ÉVOLE ÉNERGIES, UN GROUPE EN PLEINE CROISSANCE

LE GROUPE ÉVOLE ÉNERGIES

Évole énergies est une entreprise familiale dont l'histoire commence à Baume-les-Dames, à côté de Besançon (25), en 1926 avec la société F3C rachetée par la famille Mermet en 2005. Depuis, le Groupe a étendu ses implantations géographiques et est désormais présent en Franche-Comté, en IDF, dans le Grand Ouest ou encore en PACA avec un maillage territorial important.

Groupe français, historiquement spécialisé dans le négoce et la distribution de carburants et de combustibles, **évole énergies** a élargi ses activités ces dernières années. Son modèle d'affaires a évolué avec la volonté de rayonner à travers les territoires, de s'engager au bénéfice de ses clients et de leurs besoins en énergie, avec pour objectif de devenir un acteur clé de la transition énergétique.

En ce sens, le Groupe développe depuis 3 ans de nouvelles activités notamment en lien avec les énergies renouvelables et se positionne aujourd'hui sur les segments d'activité suivants :

- Négoce national et distribution régionale de carburants et combustibles
- Distribution nationale d'électricité
- Installation et entretien d'équipements de chauffage et photovoltaïques
- Valorisations de déchets

1 ACTIVITÉS ET MODÈLE D'AFFAIRES



LA VISION

Les trois facteurs clés de succès d'**évole énergies** sont :

- Déployer une offre multi-énergies et proposer un mix énergétique complet à ses clients
- Verticaliser les filières et développer une logique de production, stockage et distribution intégrée
- Construire un Groupe solidaire orienté vers un objectif commun : **évole énergies** est composé de multiples entités dont les expertises mutualisées permettent de créer des synergies

Les actions mises en place et celles planifiées pour les années à venir feront la réussite de ce Groupe en pleine évolution.

CONFIANCE
RESPONSABILITÉ
HUMAIN **AVENIR**
RÉACTIVITÉ
INNOVATION TRANSITION
ENGAGEMENT
PROXIMITÉ
SAVOIR-FAIRE
EXPERTISE
AMBITION

LES CHIFFRES-CLÉS



Né en
1926



+ 500 %
taux de croissance des
volumes en 10 ans



1 200 000 m³
de carburants et combustibles
distribués en 2023
(dont carburants «verts»)



240
collaborateurs



40 000 m³
capacité de stockage



+ 18%
taux de croissance des volumes
granulés de bois 2023 vs 2022

2 GOUVERNANCE

UNE NOUVELLE GOUVERNANCE STRUCTURÉE EN 2023

L'année 2023 marque la naissance du Groupe **évole énergies** rassemblant toutes les entités sous un même nom et une ambition partagée. Cela s'est également traduit par la réorganisation de la structure juridique du Groupe ainsi que de sa gouvernance.

La nouvelle gouvernance de l'entreprise est ainsi organisée autour d'un Comité de Direction qui se réunit mensuellement et détermine les orientations stratégiques du Groupe. A ce jour, c'est dans ce cadre que sont abordées les thématiques en lien avec la démarche RSE et le suivi du plan d'actions.

D'un point de vue organisationnel, depuis 2 ans, les fonctions support ont été centralisées au niveau Groupe avec la création de 8 nouveaux postes.

Évole énergies a travaillé sa démarche RSE en cohérence avec sa vision et sa nouvelle stratégie globale. En parallèle, une personne a été nommée afin de porter et d'animer le plan d'actions au niveau Groupe. Enfin, des référents RSE ont été identifiés au sein de l'ensemble des filiales.

UNE DÉMARCHE RSE RECONNUE

Depuis 2022, l'engagement du Groupe en matière de responsabilité sociale et environnementale est

reconnu à travers les évaluations externes Ecovadis de ses principales agences. Les scores obtenus reflètent le niveau d'engagement en matière de RSE et la volonté de s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue.



Dans le cadre de sa démarche RSE, **évole énergies** s'engage à améliorer son score Ecovadis et à poursuivre cette démarche d'évaluation externe pour l'ensemble du Groupe.

Enfin, **évole énergies** est membre depuis 2021 de la Convention des Entreprises pour le Climat (CEC) nationale qui place les entreprises au cœur de la redirection écologique. En 2023, le groupe s'est également engagé dans la première CEC Bourgogne-Franche-Comté pour initier de nouvelles coopérations territoriales.



Partie 2 : LES PRIORITÉS RSE DU GROUPE

PILIER SOCIAL

Les femmes et les hommes qui travaillent au sein du groupe ne sont pas de simples ressources humaines, mais des individus riches d'expériences, d'idées et d'envies. Pour **évole énergies**, l'humain est un facteur de différenciation, d'innovation et de réussite. Bien qu'**évole énergies** devienne un Groupe d'envergure nationale, sa culture d'entreprise reste inchangée : l'entreprise continue de valoriser la proximité, l'humain et le sens de l'engagement.

L'ambition d'**évole énergies** est de construire un Groupe engagé pour ses collaborateurs :

- en les accompagnant dans la gestion de leurs carrières
- en partageant la valeur créée
- en veillant au quotidien à leur bien-être et à leur sécurité



1. LES COLLABORATEURS

La particularité du Groupe **évole énergies** réside dans son histoire issue de l'agrégation d'entités au fil des années. Ses équipes fonctionnent donc comme de petites entreprises à taille humaine soutenues par la puissance d'un Groupe structuré. Au sein de chaque entité, peuvent travailler ensemble :

- Les conducteurs, les techniciens à domicile et les commerciaux qui constituent le cœur du métier et qui sont les principaux ambassadeurs du groupe auprès de ses clients
- Les fonctions support qui soutiennent ces activités
- Les directions de sites qui encadrent, coordonnent et orientent ces différents métiers en lien avec la stratégie du Groupe

6 ANS Ancienneté moyenne

20 apprentis et stagiaires

CHARTRE DE LA DIVERSITÉ

La question de la diversité est un enjeu majeur dans la gestion des collaborateurs. La diversité dans les équipes, au sens large (sexe, origine, âge, handicap, etc.), est une force pour le Groupe **évole énergies**, lui permettant d'être plus innovant, plus performant et plus compétitif. A travers la signature de la Charte de la Diversité, **évole énergies** s'engage à favoriser un management inclusif et respectueux fondé sur le principe de non-discrimination sous toutes ses formes.

33% de femmes dans l'effectif

30% de femmes au sein de l'encadrement

2. ATTRACTIVITÉ, DÉVELOPPEMENT ET ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS

Attirer et fidéliser les talents est un défi majeur pour la croissance et l'avenir d'évole énergies, c'est pourquoi le groupe développe sa marque employeur et priorise 5 axes :

RENFORCER SA PRÉSENCE SUR TOUS LES CANAUX DE RECRUTEMENT

101 recrutements en 2023

27 candidatures spontanées

En 2023, **évole énergies** a rejoint la plateforme de recrutement Welcome to the Jungle. Celle-ci permet d'accroître la visibilité de la marque employeur et offre une expérience de recrutement fluide aux candidats.

FAIRE GRANDIR SES COLLABORATEURS

25% des collaborateurs ont bénéficié d'une formation en 2023

20 apprentis et stagiaires sur l'année 2023

3% de promotions internes sur l'année 2023

Accompagner ses collaborateurs dans le développement de leurs compétences, notamment à travers la formation, est une priorité pour le Groupe.

Au sein d'**évole énergies**, les possibilités d'évolution sont multiples. En effet, le Groupe dispose de filiales dans plusieurs régions en France offrant des opportunités de mobilité géographique pour ses

PARTAGER LA VALEUR CRÉÉE AVEC SES COLLABORATEURS

96% des collaborateurs ont bénéficié d'une prime en 2023

Selon les filiales du Groupe, les employés profitent d'accords d'intéressement, de prime de partage de la valeur, et de tickets cadeaux.



“ Je recommanderais **évole énergies** pour les futurs collaborateurs qui veulent réaliser leur stage ou leur alternance parce que c'est une entreprise à l'écoute des alternants et des jeunes.

Témoignage de Romain Garneret, alternant au sein du Groupe

salariés, et favorise également la promotion interne. Au sein du Groupe, il existe plusieurs exemples de salariés ayant commencé en tant qu'employés et occupant désormais des postes d'encadrement. Enfin, **évole énergies** a à cœur d'accompagner les jeunes en leur proposant des stages et des contrats d'alternance, afin de les faire évoluer dans leur vie professionnelle et de leur offrir une première expérience.

PROMOUVOIR LE BIEN-ÊTRE ET LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Convaincu que la motivation et la fidélisation dépendent d'une bonne qualité de vie au travail, le groupe **évole énergies** tient à assurer un équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle à tous ses collaborateurs. Cela passe notamment par la mise en place :

- d'un suivi des heures supplémentaires
- de possibilités de télétravail
- d'une participation aux frais de restauration sous la forme d'indemnités de repas ou de tickets restaurant
- de séminaires et moments d'équipe réguliers

Les agences étant réparties sur le territoire national, le Groupe met un point d'honneur à réunir la totalité des collaborateurs une fois par an lors d'une journée fédératrice pour créer une véritable culture commune.

Les filiales du Groupe n'ayant pas de fermetures annuelles, les dates de congés ne sont pas imposées. Elles sont décidées conjointement en fonction des besoins de chaque service.

FAVORISER L'ENGAGEMENT DES SALARIÉS

1 newsletter par mois

10 portraits ou présentations de collaborateurs en 2023

Afin de valoriser les actions de chacun, leur permettre d'être pleinement concernés par les projets du groupe, et de se sentir acteur, **évole énergies** publie régulièrement :

- des portraits de collaborateurs illustrant la diversité de ses talents
- une newsletter interne qui fédère et intègre l'ensemble des filiales dans une dynamique commune

Des primes sur objectifs sont également attribuées à certains collaborateurs en reconnaissance de leur engagement.



6% : Taux d'absentéisme Groupe

73% : Taux de prise de congés

3. SANTÉ ET SÉCURITÉ

Au-delà de ses obligations notamment liées à l'industrie pétrolière, la sécurité est une valeur fondamentale pour **évole énergies**. Dans cette perspective, le Groupe accorde une importance prioritaire à la protection de la santé de ses collaborateurs ou de toute autre partie prenante à ses activités. Sa politique Santé et Sécurité s'articule autour de 6 objectifs :

- Se conformer aux réglementations de ses diverses activités
- Assurer à toutes les personnes un environnement et des conditions de travail de qualité permettant de préserver de manière optimale leur sécurité et leur santé
- Tendre vers un objectif de zéro accident et maladie professionnels en mettant en œuvre des mesures préventives
- Analyser les situations pour adapter le travail à l'Homme
- Prévenir les accidents non professionnels, en réalisant des campagnes de sensibilisation
- Éviter les incidents de toute nature

Ainsi, **évole énergies** s'engage à former tous ses collaborateurs à la prévention des risques liés à leurs postes.



Zoom sur le métier de conducteur

Les conducteurs, de par leur exposition aux risques, suivent des formations en lien avec la sécurité routière et environnementale, la santé du conducteur et la protection des personnes. De plus, chaque véhicule comporte un rappel des consignes et mesures à prendre en cas d'urgence ou d'accident.



“**Organisons le groupe pour être dans la pro-action plutôt que la réaction : le rôle du QHSE est d'aller sur le terrain et de percevoir les “signaux faibles”, d'analyser les usages et témoignages pour améliorer la sécurité et adapter les outils et les lieux de travail.**

Jérémie LAURENCE,
Responsable du nouveau service QHSE Groupe

44 : Taux de fréquence Groupe des accidents du travail (18 accidents du travail avec arrêt en 2023)

2,6 : Taux de gravité Groupe des accidents du travail

1 % des collaborateurs ont bénéficié d'une formation en lien avec la Santé et la Sécurité en 2023

↪ On y travaille !

PILIER ENVIRONNEMENTAL

Le changement climatique est une réalité qui bouleverse nos modes de vie. En tant qu'experts en énergie, le rôle d'**évole énergies** est central pour mener une transition pragmatique et sûre.

L'objectif du Groupe est de continuer à fournir des produits énergétiques de haute qualité dont nous avons tous besoin, tout en minimisant les impacts environnementaux.

Ainsi, la stratégie environnementale d'**évole énergies** s'articule autour de 4 priorités :

- Développer des énergies plus vertes et durables permettant à ses clients de réduire leurs émissions de GES
- A travers l'ensemble des activités de ses filiales, accompagner ses clients vers une transition énergétique et une baisse de leur consommation
- Atténuer les émissions de ses opérations et sa propre consommation d'énergie
- Mettre en œuvre des actions visant à diminuer l'impact négatif de ses activités sur l'environnement



1. CROISSANCE DURABLE ET RÉSILIENCE DU MODÈLE D'AFFAIRES

Conscient de la nécessité de transformer son modèle d'affaires historiquement centré sur les produits pétroliers, **évole énergies** développe des offres adaptées aux nouveaux besoins énergétiques de ses clients, en s'efforçant de rester plus respectueux de l'environnement. Ses activités « Green » se déclinent dans différents domaines à destination des particuliers et des professionnels :

Electricité

- Fourniture d'électricité
- Installation et maintenance de solutions photovoltaïques et éoliennes, notamment destinées à l'autoconsommation
- Production d'électricité décarbonée

Services

- Installation et maintenance de systèmes de chauffage de nouvelle génération, dont chaudières hydrides et connectées, poêles et chaudières biomasse, pompes à chaleur
- Projet d'élargir l'offre de services vers une rénovation énergétique plus globale

Biocarburants et biocombustibles

- Distribution de biocarburants, dont le B100 et le XTL qui permettent de réduire de 50% à 90% les émissions de CO2 par rapport au diesel
- Distribution de biocombustibles comme le biofioul F30 ou encore les granulés de bois, dont les volumes sont en forte augmentation chaque année

Déchets

- Fabrication, commercialisation, maintenance, de matériel de valorisation de déchets alimentaires, organiques, couches et protections

7,8%
Part de « bio » dans le volume global de carburants distribué par le groupe en 2023

+18%
Volume de granulés de bois distribué en 2023 par rapport à 2022



CONVENTION DES ENTREPRISES
POUR LE CLIMAT

L'engagement du Groupe se traduit également par sa contribution à la Convention des Entreprises pour le Climat. En 2021, **évole énergies** participait à la CEC nationale, première étape d'une prise de conscience sur la nécessité pour un distributeur d'énergies de transformer en profondeur son modèle d'affaires.

En tant qu'acteur des territoires, cette première participation a amené **évole énergies** à poursuivre ses engagements avec son écosystème local. C'est la raison pour laquelle il a rejoint

la CEC Bourgogne-Franche-Comté avec l'ambition de faire émerger des propositions locales, concrètes et ambitieuses en faveur de la transition vers une économie régénérative.

Plus particulièrement, la mission de la CEC Bourgogne-Franche-Comté consiste à mobiliser une centaine de dirigeantes et dirigeants reflétant la diversité des entreprises locales (de la TPE au Groupe) pour les aider à agir rapidement face à l'urgence écologique (climat, biodiversité, ressources, pollution...) à travers la mise en œuvre de feuilles de route opérationnelles et de projets pour transformer durablement le territoire en réconciliant écologie, économie et social.

2. ADAPTATION AU CHANGEMENT CLIMATIQUE ET RÉDUCTION DES ÉMISSIONS DE GES

La maîtrise de ses émissions de gaz à effet de serre est un enjeu majeur pour le Groupe **évole énergies**. En 2023, sa filiale F3C a été la première à réaliser son Bilan Carbone. L'objectif est de pouvoir embarquer chaque filiale dans la réalisation d'un bilan carbone afin de consolider les résultats au niveau du Groupe.

Au terme du bilan carbone effectué dans sa principale filiale, **évole énergies** a pu définir une trajectoire de réduction de ses émissions de gaz à effet de serre à l'échelle du Groupe. Entre 2020 et 2030, il se fixe l'objectif de -40% de GES, ce qui est plus ambitieux que la Stratégie Nationale Bas Carbone qui vise une réduction de -25%.

Pour atteindre ce but, un plan de transition sera déployé, comportant notamment les actions suivantes :

- Renouvellement du parc et optimisation des consommations
- Carburants alternatifs (XTL, B100...)
- Amélioration des pratiques d'écoconduite
- Optimisation des trajets contraints (retours à vide) et des distances chargement/livraison

15% *des sites du groupe sont équipés de panneaux photovoltaïques*

10% *de la flotte a fait l'objet d'une dépollution moteur à l'hydrogène*

30% *de la flotte des véhicules de fonction sont hybrides/électriques*

30% *des camions de livraison roulent au bio-carburant*

Dans la continuité de son engagement vers des énergies plus durables, **évole énergies** mène également en interne des actions :



Installation de panneaux photovoltaïques pour développer leur propre production électrique au niveau du Groupe.



Sensibilisation des collaborateurs à l'occasion de l'élaboration d'une Charte des écogestes afin qu'ils participent activement à la sobriété énergétique du Groupe.



Encouragement à la mobilité verte des employés à travers l'installation de 4 bornes de recharge sur le parking du siège social à Baume les Dames.



Augmentation progressive de la part de véhicules hybrides et électriques dans la flotte de véhicules de fonction et de la part de véhicules roulant aux bio-carburants dans la flotte de véhicules poids lourds.

-40% *Objectif de réduction des émissions de GES du groupe entre 2020 et 2030*

Cette trajectoire de réduction d'émissions de GES aura d'autant plus d'impact avec l'intégration, fin 2023, de la société Klinzing et sa centaine de camions.

3. MAITRISE DES IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX

Le Groupe opère dans des sites industriels classés ICPE et Seveso. La nature de ses activités expose son environnement proche à des risques de pollution et d'accident technologique. En effet, les principaux risques environnementaux liés aux sites exploités par le Groupe comprennent :

- Le risque de pollution des sols et des eaux souterraines
- Le risque d'incendie et d'explosion

La prévention et l'atténuation de ces risques est une priorité pour le Groupe **évole énergies**, régulièrement contrôlé par la Direction Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement (DREAL).

Au sein du Groupe, une équipe dédiée est en charge de :

- L'application et la mise en œuvre de la politique Qualité, Hygiène, Sécurité et Environnement (QHSE)
- La définition, la formalisation et l'adaptation des méthodes et outils pour garantir l'amélioration continue des processus, la sécurité des biens et des personnes, la préservation de l'environnement, et la maîtrise de ses usages énergétiques
- La rédaction de toutes les procédures nécessaires ainsi que tous les calendriers d'échéances réglementaires liés aux dépôts pétroliers

De plus, le personnel des dépôts est régulièrement formé et entraîné au Système de Gestion de la Sécurité et les installations, notamment celles de lutte contre l'incendie, sont sujettes à des tests hebdomadaires ou mensuels.

Enfin, pour renforcer la qualité de son pilotage environnemental, le Groupe a décidé de la mise en place d'un Système de management environnemental.



PILIER SOCIÉTAL

En tant qu'acteur économique responsable, **évole énergies** intègre pleinement les préoccupations sociales, environnementales et sociétales dans ses activités mais également dans ses interactions avec ses clients et ses partenaires. Cela se traduit par 3 grandes priorités sur le pilier sociétal :

- Favoriser des relations transparentes et éthiques avec ses parties prenantes ;
- Cultiver son ancrage territorial et être un acteur responsable en s'investissant dans des actions à vocation sociale et sociétale ;
- Entretien de la proximité et la satisfaction de ses clients.

1. ENTREtenir DES RELATIONS D'AFFAIRES ÉTHIQUES

ETHIQUE DES AFFAIRES

Évole énergies attache une importance capitale à l'intégrité et à l'éthique dans toutes ses opérations. Afin d'informer et de sensibiliser l'ensemble des collaborateurs à ce sujet, un Guide de la lutte anti-corruption a été élaboré en 2023 et diffusé sur l'intranet.

Le Groupe souhaite travailler avec des collaborateurs et des partenaires qui partagent ses valeurs dans le but de construire des relations pérennes et de qualité avec l'ensemble de ses parties prenantes. La vocation de son guide de la lutte anti-corruption est d'exposer les règles de base et les lignes directrices en termes de corruption, extorsion, fraude, conflits d'intérêts, blanchiment d'argent, pratiques anticoncurrentielles, protection de la vie privée et des données personnelles.

A l'avenir, **évole énergies** envisage de mettre en place des formations éthiques afin de former aux bonnes pratiques les collaborateurs les plus exposés et prévenir tout risque de corruption ou de fraude au sein de notre entreprise.

Compte tenu de la taille humaine des différentes entités du Groupe, les signalements sont remontés auprès des managers ou des équipes de direction. Toutefois, conscient de l'importance des systèmes d'alerte et au regard de notre croissance, le Groupe étudie la possibilité de déployer un canal d'alerte éthique sécurisé et anonyme, accessible non seulement à ses collaborateurs mais également à ses parties prenantes externes.





ACHATS RESPONSABLES

Les rapports d'**évole énergies** avec ses fournisseurs s'inscrivent dans une dynamique de collaboration afin d'instaurer une relation de confiance intégrant les dimensions sociales et environnementales dans une démarche d'amélioration continue.

Les transporteurs sont ses principaux partenaires et fournisseurs ; souhaitant les faire adhérer à ses valeurs, le Groupe leur a diffusé pour accord une "Charte transport".

Elle précise leurs engagements en termes de :

- conformité réglementaire
- réglementations sociales et légales

- sécurité des personnes et des biens,
- code de la route
- respect de l'environnement
- communication avec le groupe
- facturation au prix juste
- respect de sa charte RSE

Avec l'harmonisation de ses processus achats, **évole énergies** prévoit également d'élaborer une "Charte achats responsables" qui couvrira l'ensemble de ses autres fournisseurs.

29% de fournisseurs signataires de la *Charte Transport d'évole énergies.*

→ Objectif 100% pour fin 2024

2. ACCOMPAGNEMENT ET SATISFACTION CLIENT

La satisfaction client est une valeur fondamentale au sein du Groupe **évole énergies**, qui s'efforce de fournir une expérience client exceptionnelle et d'être reconnu comme une référence incontournable dans son secteur.

SUIVI PERSONNALISÉ DES CLIENTS

Le Groupe privilégie un accompagnement personnalisé et de proximité de ses clients. Proposer des services accessibles et ajustés en fonction de leurs besoins est essentiel afin de répondre parfaitement à leurs attentes. En ce sens le rayonnement territorial d'**évole énergies** lui permet d'instaurer des relations de confiance et durables.

L'accompagnement de ses clients passe aussi par la sensibilisation aux enjeux de la transition énergétique. Conscient qu'il a un rôle majeur à jouer pour accompagner le changement de comportement, le Groupe forme ses équipes afin de proposer et de conseiller à ses clients de nouvelles énergies plus vertueuses.

SUIVI DE LA SATISFACTION DES CLIENTS VIA UNE ENQUÊTE ANNUELLE

En 2023, une enquête a été déployée sur un échantillon des clients du Groupe, afin de mesurer leur satisfaction et d'identifier d'éventuels axes de progrès.

Taux de réponse reçues : 35%

Cette enquête sera reconduite annuellement et doit permettre d'identifier les attentes des clients en termes de besoin mais également d'accompagnement au changement, afin de leur proposer des produits et services toujours plus qualitatifs et accessibles.

Il est ressorti de cette enquête les constats suivants :

Points positifs :

- Amabilité
- Ponctualité
- Organisation
- Prix compétitifs
- ...

Axes d'amélioration soulevés :

- Retravailler les plages horaires de livraison
- Prise de commande en ligne à améliorer
- ...

NOTE GLOBALE :

9.2/10

Accueil téléphonique et prise de commande : 9.3/10

Délais de livraison : 9.2/10

Qualité de la prestation : 9.4/10

Modes de paiement proposés : 9.1/10

Qualité du produit : 9.2/10



3. DÉVELOPPEMENT TERRITORIAL ET ACTIONS SOCIÉTALES

FONDATION ÉVOLE ÉNERGIES - SOLIDARITÉ, CULTURE ET EDUCATION

Fin 2022, une fondation d'entreprise a été créée, animée par la volonté de soutenir et de participer à la transmission et à la solidarité. Elle contribue à l'accompagnement, au financement et au soutien technique de projets d'intérêt général dans les domaines d'intervention suivants :

- La culture considérée comme un héritage commun devant être accessible au plus grand nombre
- L'éducation, la transmission des savoirs et les actions en faveur de l'enfance
- La solidarité avec les publics fragiles et les actions de cohésion sociale

La Fondation souhaite également développer son ancrage territorial et privilégier les projets qui ont un impact positif sur les communautés locales. **En 2023, plusieurs projets ont été soutenus par la Fondation Évole Énergies, et des collaborations se poursuivent en 2024 :**



CULTURE

La Citadelle de Besançon

Ce site, inscrit au Patrimoine mondial de l'UNESCO, est l'un des symboles de la région et participe au rayonnement du territoire franc-comtois dont est originaire **évole énergies**. En tant que mécène, la Fondation évolue énergie lui apporte son soutien, notamment dans le cadre d'animations culturelles saisonnières (cinéma plein air, concerts, etc.)



ÉDUCATION

Compagnons du Tour de France

La Fondation accompagne l'Institut Européen de Formation des Compagnons du Tour de France dans son Projet Inova Campus, visant à moderniser ses modules de formation, et en particulier le génie climatique.

Cette initiative permettra d'améliorer l'attractivité de ces métiers techniques et de faciliter le recrutement sur le territoire, dans ces activités essentielles à la transition énergétique.



SOLIDARITÉ

BesAC Basket

La Fondation soutient le club BesAC Basket dans ses actions citoyennes à destination du jeune public : visite à des enfants malades en lien avec Le Rire Médecin, journée dans un collège pour initier les élèves aux valeurs du basket ou encore collecte de peluches à destination du Secours Populaire pour Noël. De belles actions solidaires qui favorisent la cohésion sociale, l'un des piliers de la Fondation évolue énergies.

SOUTIEN LOCAL AUX ORGANISATIONS ASSOCIATIVES, CULTURELLES ET SPORTIVES

Les filiales du Groupe prennent également de nombreuses initiatives en soutien à des événements culturels et sportifs locaux.

Agence de Toulon :

- Opéra de Toulon

Agence de Baume-les-Dames :

- Course cycliste Classic Grand Besançon Doubs
- Club de photo de Baume-les-Dames
- Trail de la Vallée Baumoise
- Festival de musique et théâtre Kobold
- FCSM Sochaux

Agence du Mans :

- SOS ABBF protection des animaux
- Equipe professionnelle de basket féminine d'Alençon
- Clubs de football locaux : ES Champfleury, US Alençon, AS Fye, JSC Coulaines

Agence de St-Vit :

- Club de handball de St-Vit

50k € consacrés annuellement au mécénat



**L'ÉNERGIE
QUI NOUS RASSEMBLE**

**Évole énergies
58 avenue du Président Kennedy
25 110 Baume-les-Dames**

Rapport édité en février 2024