



Rapport RSE

2026



PRIMAGAZ

Apporter
l'énergie
indispensable
à la vitalité
des territoires

INTRODUCTION

Primagaz est une filiale du groupe SHV Energy, la branche énergie du groupe SHV Holdings. Ce document, publié en septembre 2026, rend compte de la performance extra-financière de Primagaz en France pour l'année 2025. Les informations sur les pratiques de Primagaz en matière de RSE sont aussi disponibles sur notre site Internet : www.primagaz.fr/a-propos/entreprise-responsable.

REMERCIEMENTS

Le rapport RSE 2026 de Primagaz est réalisé par la Direction du Développement Durable de Primagaz, grâce à la participation des directions transverses, des experts métiers et des référents reporting pour la collecte des données. Nous tenons à remercier chaleureusement toutes les personnes qui y ont apporté leur contribution.

La photographie de la page de couverture a été prise par un collaborateur de l'entreprise à Locquirec. Elle a été sélectionnée, lors d'un vote interne, par les collaborateurs de l'entreprise.

Sommaire

4

PRIMAGAZ, NOTRE HISTOIRE ET NOTRE ACTIVITÉ

4 Mieux connaître Primagaz

5 Notre chaîne de valeur

6 Notre modèle d'affaires

8 La stratégie de notre groupe SHV Energy

10

NOS ENJEUX ET NOTRE STRATÉGIE RSE

10 Analyse de double matérialité

11 Analyse des risques et opportunités

12 Notre stratégie RSE

14 Une gouvernance structurée

17

ENVIRONNEMENT

18 Changement climatique

20 Transition énergétique

22 Biodiversité

24 Économie circulaire

27

SOCIAL

28 Santé et sécurité

30 Développement des collaborateurs

32 Diversité et inclusion

34 Expérience client

37

GOVERNANCE

38 Intégrité commerciale

39 Achats responsables

41 Associer nos parties prenantes

42 Contribuer à la vitalité des territoires

44

NOTE MÉTHODOLOGIQUE

45

INDICATEURS DE PERFORMANCE

ÉDITORIAL

Primagaz : une énergie engagée, une entreprise responsable

À l'heure où la transition énergétique, la révolution numérique, les tensions économiques et l'urgence climatique redessinent nos repères, les entreprises ont un rôle majeur à jouer. Elles doivent offrir des solutions concrètes, durables et accessibles pour répondre aux défis de notre temps. Dans le secteur de l'énergie, cette responsabilité passe notamment par la garantie d'approvisionnements sécurisés, appuyés sur un transport sûr et à faible empreinte carbone.

Chez Primagaz, nous avons fait le choix de l'action. Forts de notre expertise, de notre ancrage territorial et de notre capacité d'innovation, nous accompagnons nos clients dans leur transition énergétique avec une ambition claire : concilier performance économique, responsabilité environnementale et utilité sociale.

Cette ambition repose sur des engagements forts. La sécurité demeure notre priorité absolue. La réduction de notre empreinte environnementale guide nos investissements et nos actions. Nous veillons également à offrir à nos collaborateurs un environnement propice à l'engagement et au développement de leurs compétences. Enfin, nous plaçons l'expérience client au cœur de notre stratégie en proposant des services toujours plus simples, accessibles et innovants.

Nous sommes convaincus que la transition énergétique reposera sur la complémentarité des solutions. Alors que l'électrification des usages s'accélère, la molécule et l'électron ont vocation à avancer ensemble pour répondre à la diversité des besoins des territoires.

Cette complémentarité est particulièrement essentielle dans les zones rurales. Grâce à une énergie stockable, transportable et performante, nous contribuons chaque jour à garantir la continuité des activités économiques et l'accès à une énergie fiable pour tous. Avec le développement du biopropane, nous préparons également une énergie renouvelable capable d'accompagner durablement la décarbonation des usages dans les territoires ruraux et isolés.

Ce rapport RSE illustre les progrès réalisés et les engagements qui continuent de guider notre transformation. Il témoigne de notre volonté d'agir avec transparence, responsabilité et cohérence.

Parce que la transition énergétique doit rester accessible à tous les territoires, nous poursuivons notre engagement pour proposer des solutions énergétiques fiables, plus durables et adaptées aux réalités de chacun.

Jan Schouwenaar
Président



PRIMAGAZ, NOTRE HISTOIRE ET NOTRE ACTIVITÉ

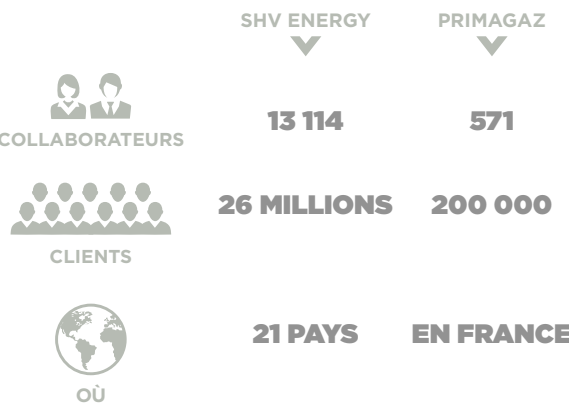
Mieux connaître Primagaz

Depuis plus de 80 ans, Primagaz distribue le gaz à plus de 200 000 clients habitant ou travaillant dans les 25 000 communes françaises non desservies par le gaz naturel et les accompagne dans la transition vers des énergies moins carbonées. Notre raison d'être : apporter l'énergie indispensable à la vitalité des territoires.

DES SOLUTIONS GAZ POUR CHAQUE BESOIN ÉNERGÉTIQUE

Chaque jour, nous acheminons le gaz propane, butane et leurs déclinaisons renouvelables là où nos clients en ont besoin, même dans les zones les plus reculées. Nous continuons également d'accélérer la mise à disposition d'un autre carburant au service de la transition énergétique, le gaz naturel pour véhicules (GNV), sous ses formes liquéfiée et comprimée (GNL et GNC).

Ces solutions gaz sont disponibles en bouteilles ou en citernes, également via des réseaux privés de gaz ou encore sous la forme de carburants gaz. Ainsi, nous pouvons répondre à l'ensemble des besoins en énergie (chauffage, eau chaude, cuisson, process, mobilité) des acteurs de nos territoires : habitants, hôteliers, restaurateurs, collectivités, agriculteurs, industriels, commerçants, acteurs du bâtiment...



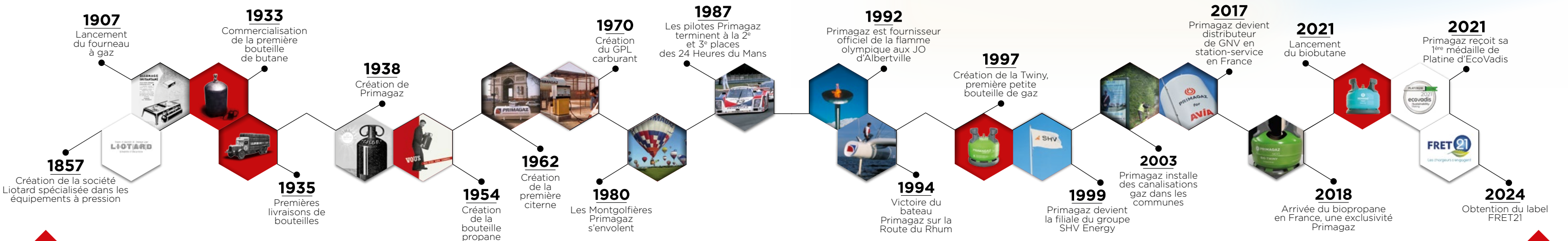
LA FORCE D'UN GROUPE INTERNATIONAL ET FAMILIAL

Depuis 1999, Primagaz est la filiale française de SHV Energy, groupe familial néerlandais, qui a bâti son expertise et sa réputation sur la distribution d'énergie de manière fiable et sûre à travers l'Europe puis le monde.

Le groupe se positionne en tant que fournisseur de solutions énergétiques renouvelables et à faibles émissions au-delà des réseaux de distribution. Il dispose d'un portefeuille de marques leaders du marché, parmi lesquelles Primagaz mais aussi Calor, Gaspol, Ipragaz, Liquigas, Supergasbras et Supergas.

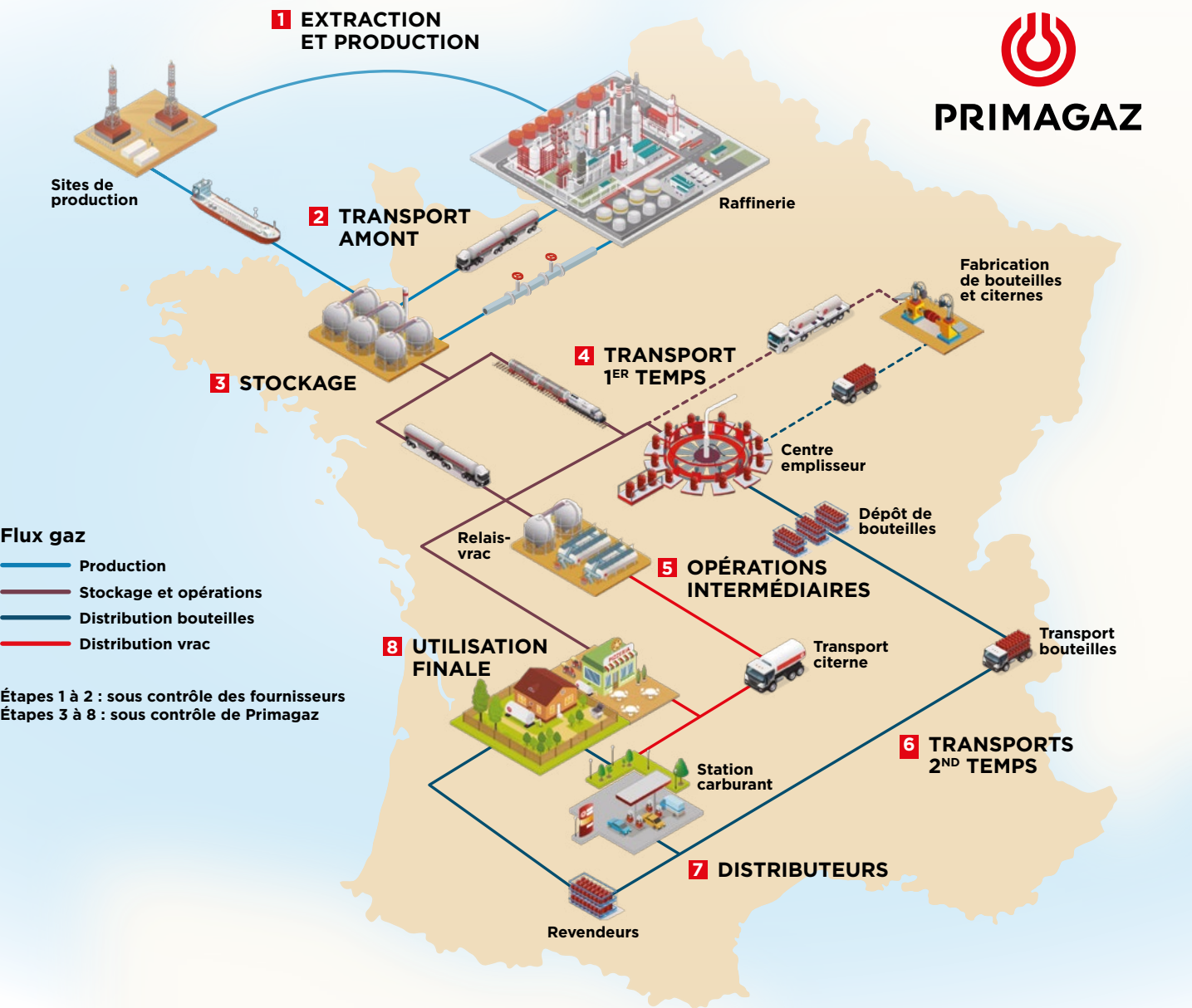
LA TRANSITION PAR L'INNOVATION, POUR ET AVEC LES TERRITOIRES

Nous accélérons notre implication dans la transition énergétique des territoires en misant sur les biogaz et en simplifiant l'accès de tous à des solutions énergétiques de nouvelle génération. Dès 2018, Primagaz a ainsi été le premier acteur français à distribuer du biopropane, une énergie 100 % renouvelable issue de la biomasse. Nous œuvrons aujourd'hui au développement de ses ventes, au lancement de nouvelles offres de bioGNL, à faire émerger une filière de rDME (diméthyléther renouvelable) et à l'accompagnement continu de nos clients dans leurs efforts d'efficacité énergétique.



Notre chaîne de valeur

Le cœur d'activité de Primagaz est la distribution de gaz liquéfiés. En partant d'une vision globale sur l'ensemble de notre chaîne de valeur, l'extraction et la production (1) ainsi que le transport amont (2) du gaz sont réalisés par des tiers. Le gaz est acheminé par bateau jusqu'à nos terminaux maritimes (3). Nous utilisons également la production locale de gaz liquéfié issue de certaines raffineries françaises. Le gaz est ensuite transporté par camions citerne ou bouteilles, ou par wagons (4), jusqu'à nos dépôts (5). C'est alors sur un maillage plus fin du territoire que de plus petits camions (6) se chargent de la distribution de gaz auprès de revendeurs ou stations de carburants (7) quand il s'agit de bouteilles de gaz ; ou directement chez nos clients particuliers et professionnels (8) quand il s'agit de gaz en citerne.

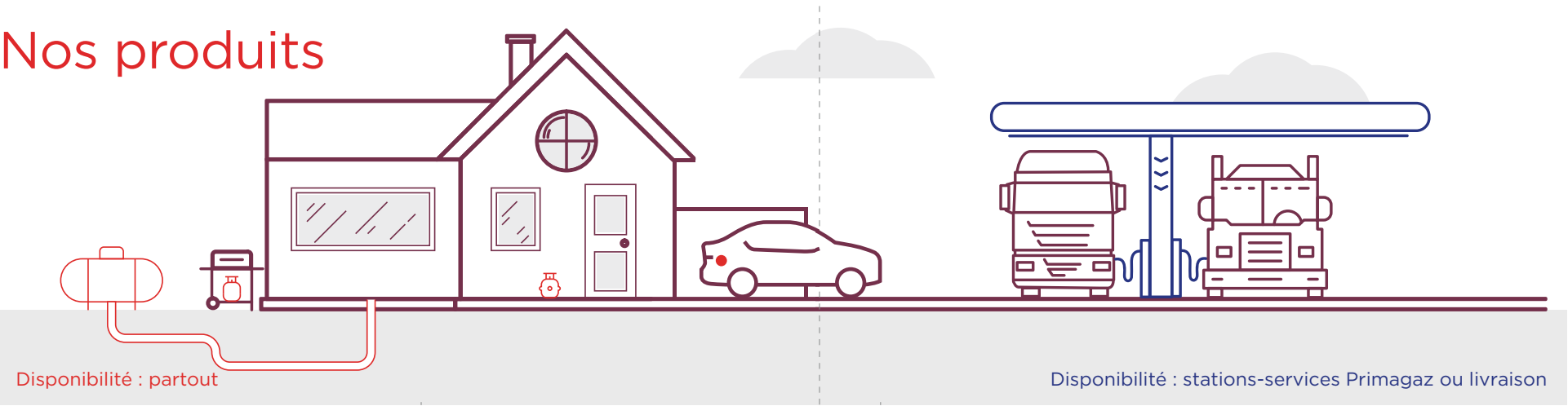


Notre modèle d'affaires

CONTEXTE ET TENDANCES AYANT UN IMPACT SUR PRIMAGAZ

-  Décarbonation de l'économie
-  Vitalité et attractivité des territoires
-  Souveraineté énergétique
-  Recherche de compétitivité énergétique

Nos produits



GPL

GNV



Propane

Biopropane

Butane

Biobutane

GNL (Gaz Naturel Liquéfié)

BioGNL

GNC (Gaz Naturel Comprimé)

BioGNC

Qui ?



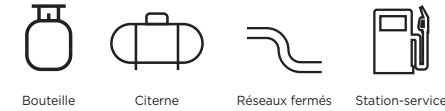
Particuliers Professionnels Secteur public

Quoi ?



Cuisson Chauffage Eau chaude Process Mobilité

Stockages



Bouteille Citerne Réseaux fermés Station-service

⚠ En extérieur uniquement

Qui ?



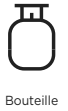
Particuliers

Quoi ?



Cuisson Chauffage d'appoint Eau chaude

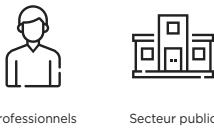
Stockages



Bouteille

En intérieur

Qui ?



Professionnels Secteur public

Quoi ?



Poids lourds Navire Process

Stockages



Citerne Station-service Camion citerne

Qui ?



Particuliers Professionnels Secteur public

Quoi ?



Poids lourds Véhicule de service Véhicule particulier

Stockages



Station-service

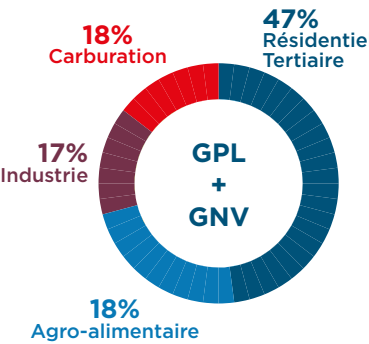
CRÉATION DE VALEUR EN FRANCE

Économique

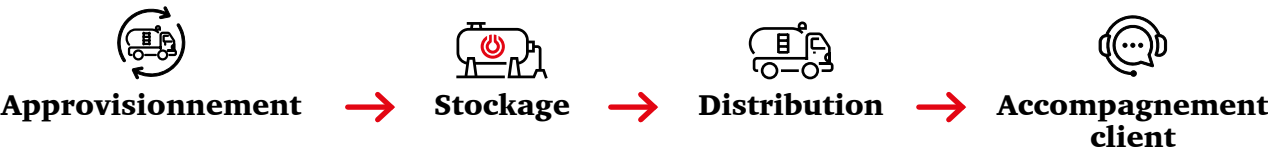
423 M€ de contribution au PIB
5 704 emplois soutenus

Clients

+6 000 GWH délivrés
+3 millions de clients utilisateurs



NOTRE CŒUR DE MÉTIER



La stratégie de notre groupe SHV Energy



NOS ENJEUX ET NOTRE STRATÉGIE RSE

En tant qu'acteur engagé dans la transition énergétique, Primagaz place la RSE à la base de sa stratégie d'entreprise pour en faire un levier de performance durable. À l'écoute des attentes de ses parties prenantes, Primagaz s'assure de répondre aux défis d'un monde en transition rapide pour poursuivre sa raison d'être.

Analyse de double matérialité

Afin d'identifier et hiérarchiser ses enjeux prioritaires pour définir sa stratégie RSE, Primagaz se base depuis plusieurs années sur la matrice de matérialité menée par son groupe SHV Energy et adaptée pour son activité en France. Dans le cadre des évolutions réglementaires liées à l'introduction de la directive CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive), nous avons dorénavant établi notre première analyse de double matérialité. Celle-ci conserve le même objectif que la matérialité simple : identifier les enjeux qui sont significatifs et qui peuvent influencer les décisions. Cependant, l'analyse de double matérialité consolide deux types de matérialité permettant d'affiner les résultats :

- **La matérialité financière**, qui étudie l'impact des enjeux sociétaux et environnementaux sur la performance économique de l'entreprise
- **La matérialité d'impact**, qui va s'intéresser à l'impact des activités de l'entreprise sur l'environnement et la société.

MÉTHODOLOGIE DE LA DOUBLE MATÉRIALITÉ

SHV Energy a suivi une approche rigoureuse en trois phases :

Phase 1 : Compilation d'une liste exhaustive d'enjeux, présélection et cartographie tout au long de la chaîne de valeur pour évaluer la pertinence et l'impact sur les parties prenantes.

Phase 2 : Évaluation de la matérialité financière et de l'impact de chaque enjeu, en intégrant les informations des entreprises locales telles que Primagaz en France.

Phase 3 : Consolidation des résultats dans une matrice, validation avec des parties prenantes internes et externes, et approbation par le comité de direction, garantissant la transparence et l'inclusivité dans la prise de décision.

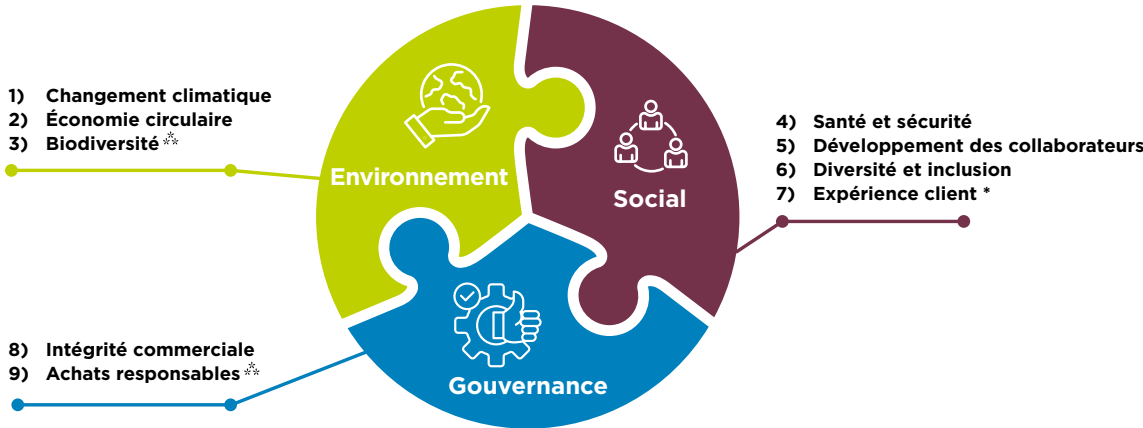
Les résultats de cette analyse sont présentés dans l'infographie ci-dessous dans laquelle :

- 7 enjeux ont été identifiés comme prioritaires, dont 1 nouveau (indiqué par un astérisque *) ;
- 2 enjeux spécifiques à l'activité de Primagaz en France ont été conservés (indiqués par un astérisme **).

En effet, la préservation de la biodiversité est un enjeu important pour Primagaz et ses parties prenantes depuis que nous commercialisons du biogaz, dont l'origine des intrants de production ainsi que leurs impacts sont à contrôler. Par ailleurs, le rôle fondamental que peuvent avoir de nombreux fournisseurs dans notre chaîne de valeur nous incite à progresser ensemble dans une démarche partenariale.

À contrario, les enjeux « Accès à une énergie plus propre » et « Engagement politique et activités de lobbying » ont également été identifiés comme prioritaires par SHV Energy. Ils ne sont cependant pas distingués comme tels dans la stratégie RSE de Primagaz. Le premier est directement intégré dans l'enjeu Changement climatique tandis que le second n'est pas le plus significatif à l'échelle de Primagaz.

ENJEUX PRIORITAIRES ISSUS DE L'ANALYSE DE DOUBLE MATÉRIALITÉ



Analyse des risques et opportunités

Sur la base de l'analyse de double matérialité, nous avons pu identifier les risques et opportunités majeurs liés à notre activité et à nos processus. L'impact et la probabilité d'occurrence de chacun d'entre eux ont été évalués afin de déterminer leur score. Le score maximal des risques et opportunités par enjeu est présenté ci-dessous. Cet exercice est clé pour l'adoption d'une vision prospective et l'identification des priorités d'action de Primagaz (cf. page 14 pour plus d'informations sur notre gestion des risques).

Enjeux de l'analyse de double matérialité	Score maximal	Risques et opportunités associés (par ordre d'importance)	Piliers RSE
Changement climatique		Risques : Obsolescence des installations et des offres, perte de volumes, difficultés opérationnelles, concurrence d'autres sources d'énergie, évolutions réglementaires, risque pour l'image Opportunités : Innovation pour la transition énergétique, développement de l'entreprise, réduction de l'impact environnemental des activités de l'entreprise, engagement des collaborateurs, gain de parts de marché, amélioration de l'image de marque	ENVIRONNEMENT
Biodiversité		Risques : Évolutions réglementaires, acceptabilité de l'activité de Primagaz menacée, mise en cause de la responsabilité légale de Primagaz, dégradation de l'image de Primagaz, interdiction d'exploitation Opportunités : Dialogue pérenne avec les parties prenantes, anticipation de la réglementation, amélioration de l'image de Primagaz, pérennité de l'approvisionnement	
Économie circulaire		Risques : Perte de marchés Opportunités : Réduction des coûts, amélioration des processus et de l'efficacité, revente assets ou matières, amélioration de l'image de marque	
Santé et sécurité		Risques : Accidents, mise en cause de la responsabilité de Primagaz, dégradation de l'image de Primagaz, perte de confiance, rupture dans la continuité des opérations Opportunités : Confiance des collaborateurs, des clients et autres parties prenantes, maîtrise opérationnelle, engagement accru des collaborateurs pour l'entreprise, améliorations organisationnelles	SOCIAL
Développement des collaborateurs		Risques : Turnover important, baisse de productivité et démotivation des salariés, perte de compétitivité, dégradation du climat social, compétences inadaptées Opportunités : Bien-être au travail, amélioration de la productivité, engagement des collaborateurs, attrait des talents	
Diversité et inclusion		Risques : Harcèlements et discriminations, difficulté à attirer les talents, dégradation de la marque employeur, mise en cause de la responsabilité de Primagaz, pénalités financières Opportunités : Confiance des salariés et des clients, engagement des collaborateurs, amélioration de la productivité, bien-être au travail, innovation	
Expérience client		Risques : Résiliation de clients, dégradation de l'image de Primagaz Opportunités : Fidélisation des clients, engagement des collaborateurs, gain de parts de marché	
Intégrité commerciale		Risques : Rupture des relations commerciales, mise en cause de la responsabilité de Primagaz et amendes, dégradation de l'image et perte de confiance des clients Opportunités : Création de bons réflexes au sein de l'entreprise, instauration de relations transparentes et de confiance avec les parties prenantes	GOUVERNANCE
Achats responsables		Risques : Accidents dans la chaîne d'approvisionnement, risque de rupture d'approvisionnement, mise en cause de la responsabilité de Primagaz Opportunités : Maîtrise opérationnelle, réduction de l'empreinte environnementale, meilleur dialogue entre parties prenantes, progrès dans la filière, résilience économique des territoires	

Notre stratégie RSE

LA RSE AU CŒUR DE NOTRE TRAJECTOIRE D’ENTREPRISE

Sur la base de nos enjeux les plus significatifs et de notre analyse de risques, nous avons défini dès 2018 notre trajectoire de progrès pour accélérer la transition énergétique des territoires. Au cœur de notre stratégie d’entreprise, notre stratégie RSE se décline autour de trois grands axes au sein desquels chaque enjeu prioritaire identifié fait l’objet d’engagements, d’objectifs cibles et d’actions spécifiques. Celle-ci est régulièrement amendée pour répondre aux préoccupations majeures de notre société et contribuer à la création de valeur partagée pour les territoires.

Piliers RSE	Nom de l'enjeu	Engagements	Objectifs cibles	Moyens mis en œuvre
ENVIRONNEMENT	Changement climatique <i>(cf. page 18)</i>	Réduire notre empreinte carbone et accompagner la transition énergétique	Réduire de 25% nos émissions directes de CO ₂ en 2028 (par rapport à 2022) 	- Optimisations logistiques - Réduction de nos consommations d'énergie - Utilisation d'énergie renouvelable
	Biodiversité <i>(cf. page 22)</i>	Participer à la préservation et restauration de la biodiversité sur l'ensemble de notre chaîne de valeur	Renouveler l'engagement dans le programme « Entreprises engagées pour la nature » et déployer le plan d'action associé 	- Partenariat avec le Comité français de l'UICN de 2019 à 2024 - Déploiement de plans de gestion biodiversité sur nos sites industriels - Formation et sensibilisation des collaborateurs à la préservation de la biodiversité
	Économie circulaire <i>(cf. page 24)</i>	Soutenir l'économie circulaire en favorisant l'écoconception, la réutilisation et le recyclage	Réparer et réutiliser toutes les bouteilles et citernes jusqu'à plus de 50 ans 	- Consignation des bouteilles - Requalification périodique - Rénovation toujours privilégiée à la réforme et l'achat - Cahier des charges pour assurer la qualité
SOCIAL	Santé et sécurité <i>(cf. page 28)</i>	Assurer la sécurité et protéger la santé de nos salariés, partenaires et clients	Taux de fréquence des incidents enregistrables (TRCFR) inférieur à 2 en 2026 	- Politique HSE et systèmes de gestion de la sécurité - Culture santé-sécurité partagée par tous les collaborateurs - Accompagnement et plans de progrès avec nos partenaires
	Développement des collaborateurs <i>(cf. page 30)</i>	Accompagner les collaborateurs dans la transformation de l'entreprise	Maintenir un taux d'accès à la formation supérieur à 75 % 	- Développement de l'employabilité - Structuration d'une offre de formation stratégique et accessible à tous - Mesure régulière de l'engagement et de l'expérience collaborateur grâce à l'enquête Great Place to Work®
	Diversité et inclusion <i>(cf. page 32)</i>	Proposer un cadre de travail agréable assurant l'égalité des chances	Maintenir un index égalité hommes/femmes au-dessus de 90 % 	- Égalité des chances via des pratiques RH inclusives et un programme dédié aux femmes - Déploiement du Pacte Social et d'accords en faveur du handicap, des aidants et de la solidarité - Sensibilisation continue pour renforcer l'inclusion, la cohésion et la performance collective
	Expérience client <i>(cf. page 34)</i>	Valoriser l'écoute client, simplifier les parcours et développer une expérience plus digitale	Atteindre un taux de satisfaction client (CSAT) supérieur à 80 % d'ici fin 2027 	- Voix du Client et enquêtes de satisfaction - Simplification des parcours clients prioritaires - Développement des services digitaux et de l'Espace Client
GOUVERNANCE	Intégrité commerciale <i>(cf. page 38)</i>	Garantir une politique Éthique & Compliance zéro tolérance associée à une culture de la transparence	Former 100% des collaborateurs à l'éthique 	- Politiques Éthique & Compliance incluant des procédures et des contrôles associés - Formation des collaborateurs - Codes de conduite - Ligne d'alerte (Speak Up) accessible à tous les collaborateurs et partenaires
	Achats responsables <i>(cf. page 39)</i>	Intégrer des critères sociaux et environnementaux à nos achats	Atteindre 75% de dépenses réalisées auprès de fournisseurs évalués en matière de RSE d'ici 2028 	- Évaluation des fournisseurs par des outils externes, tels qu'EcoVadis ou Compliance Link - Code de conduite inclus systématiquement dans les contrats - Formation des acheteurs aux achats responsables

UN ENGAGEMENT VOLONTAIRE RECONNU

Notre planète étant confrontée à des défis économiques, sociaux et environnementaux majeurs, les Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unies définissent les priorités et aspirations mondiales pour 2030. Signataire du Pacte mondial des Nations Unies, la plus importante initiative internationale d’engagement volontaire, Primagaz a décidé de s’aligner avec l’Agenda 2030 de l’ONU et ses Objectifs de Développement Durable.



Nos principales contributions aux Objectifs de Développement Durable

Primagaz facilite l'accès à l'énergie des populations et acteurs économiques non connectés au réseau de distribution de gaz français, en proposant une énergie faiblement carbonée ou renouvelable à des prix attractifs. *Pour en savoir plus : « Mieux connaître Primagaz » (p. 4)*



Primagaz participe à la vitalité des territoires en leur apportant l'énergie nécessaire à leur développement et à leur rayonnement. Plus de 5700 emplois sont soutenus par notre activité en France, dont 60 % hors Île-de-France (chiffres 2019). Par ailleurs, la valorisation de notre capital humain est au cœur de notre projet d'entreprise, qui fédère nos collaborateurs et développe leurs talents. *Pour en savoir plus : Développement des collaborateurs (p.30)*

Primagaz propose des produits et services permettant l'accès à une énergie durable, tout en réduisant et décarbonant ses propres consommations énergétiques. *Pour en savoir plus : « Changement climatique » (p. 18)*

Primagaz propose un accompagnement sur-mesure aux collectivités dans leurs choix énergétiques autour de trois axes capitaux : confort, maîtrise des charges et respect de l'environnement. Dans le cadre d'une délégation de service public, l'installation d'un réseau de gaz propane constitue également un atout pour les communes rurales, car elle permet l'amélioration du quotidien des administrés. En proposant des carburants moins polluants, Primagaz contribue aussi à l'amélioration de la qualité de l'air. *Pour en savoir plus : « Changement climatique » (p. 18)*

ÉVALUATION RSE

En 2025, la performance RSE de Primagaz a été récompensée avec la médaille d'or d'EcoVadis. Leurs analystes ont attribué la note de 84/100 à Primagaz, soit une progression de 1 point par rapport à 2024. Cette performance classe Primagaz parmi le top 2% des entreprises évaluées par EcoVadis (plus de 150 000 entreprises évaluées dans 180 pays et 200 secteurs d'activité). Cela témoigne de l'engagement et de la mobilisation toujours plus importante de l'ensemble de l'entreprise en matière de RSE.



Détail du score



Une gouvernance structurée

UNE GOUVERNANCE À LA HAUTEUR DES ENJEUX

La stratégie RSE de Primagaz occupe une place de plus en plus importante au sein de l'entreprise. Elle est ainsi assortie de règles de gouvernance à l'échelle de l'entreprise et du groupe.

Le groupe SHV Energy impulse une trajectoire commune pour l'ensemble de ses filiales en s'alignant sur les nouvelles exigences de la directive européenne CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive). Au sein de Primagaz, la Direction du Développement Durable, directement rattachée à la Direction Générale, se charge de la définition et du déploiement de sa propre stratégie RSE. Tout en intégrant les enjeux et objectifs prioritaires définis par le groupe, celle-ci est élargie pour prendre en compte les spécificités de l'activité de l'entreprise en France.

Tous les trimestres, l'interface et le reporting auprès du groupe ainsi qu'au sein du comité de direction permettent de s'assurer du bon suivi de la feuille de route et des objectifs associés. Une communauté d'experts métiers se charge quant à elle de la mise en œuvre opérationnelle des actions prioritaires. La Direction du Développement Durable sensibilise et mobilise l'ensemble des collaborateurs pour que chacun ait une bonne connaissance des enjeux et agisse à son niveau. Les partenaires et fournisseurs de l'entreprise sont également embarqués dans cette démarche.

Finalement, Primagaz planifie la revue annuelle de sa stratégie et de ses progrès avec son comité de parties prenantes (*pour en savoir plus : « Associer nos parties prenantes », p. 41*).

GESTION DES RISQUES

En 2024, l'analyse des risques de Primagaz a été mise à jour et affinée selon la méthodologie du groupe SHV Energy, avec l'aide du département Contrôle Interne et des directions concernées.

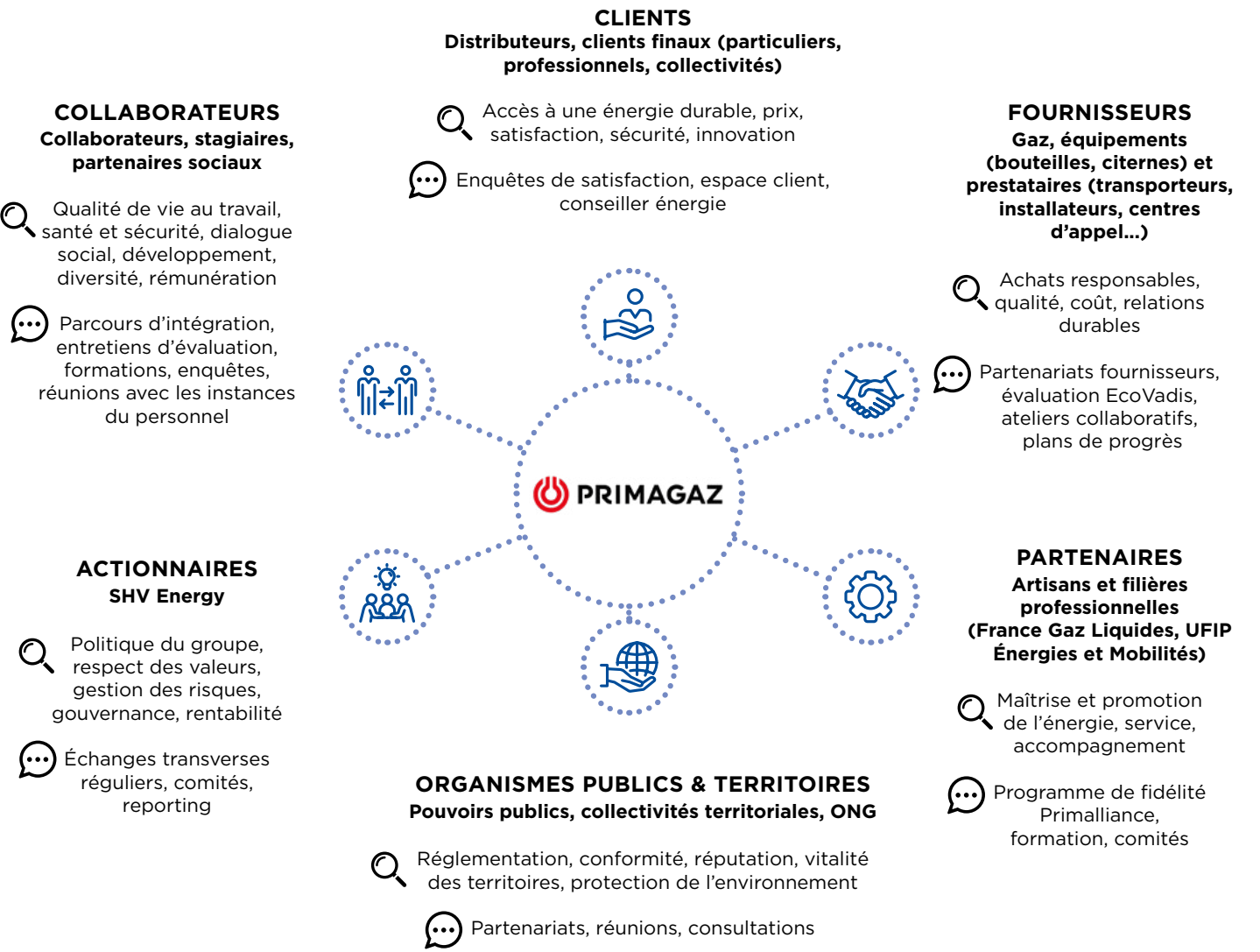
- Pour chaque enjeu prioritaire, l'impact des risques et opportunités a été évalué sur une échelle de 1 à 5 sur six critères différents :
- Stratégique
 - Conformité
 - Business
 - Réputationnel
 - Humain
 - Financier

C'est en multipliant l'évaluation moyenne de l'impact par la probabilité d'occurrence (de 1. Exceptionnel à 5. Quasi certain) que nous obtenons le score du risque ou de l'opportunité. Plusieurs risques et opportunités étant identifiés par enjeu, nous pouvons hiérarchiser ces derniers selon leur score (et donc niveau d'importance), tout comme comparer les enjeux entre eux selon la moyenne des scores ou le score maximum obtenu (méthode suivie dans le tableau page 11). Une matrice permet de visualiser les différents enjeux sur la double échelle impact/probabilité.



- Finalement et pour chaque risque et opportunité, sont relevés et déterminés :
- les actions mises en œuvre pour mitiger le risque ou accroître le niveau d'opportunité
 - les plans d'actions à conduire

NOS RELATIONS AVEC NOTRE ÉCOSYSTÈME DE PARTIES PRENANTES





ENVIRONNEMENT

En tant que distributeur d'énergie, nous avons pour responsabilité d'œuvrer à la transition écologique, en agissant dans nos actions et pour nos clients sur trois domaines clés : le climat, la biodiversité et l'économie circulaire.

Changement climatique

NOTRE ENGAGEMENT

Réduire notre empreinte carbone et accompagner la transition énergétique

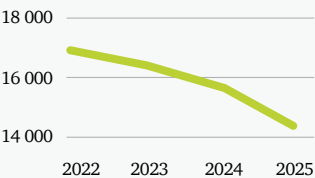
Objectif cible :

Réduire de 25% nos émissions directes de CO₂ en 2028 (par rapport à 2022)

Résultat 2025 :

14 238 tonnes de CO₂e, soit -15 % (Scope 1+2)

Évolution



En tant que fournisseur d'énergie, Primagaz a un rôle à jouer dans la transition vers une économie bas carbone, en travaillant aussi bien sur la réduction des émissions de ses clients via les produits et services qu'elle propose que sur les émissions associées à sa propre activité.

➤ RÉDUCTION DE NOTRE EMPREINTE CARBONE

La mesure régulière et l'analyse précise de notre empreinte carbone sur l'ensemble de notre chaîne de valeur nous permettent d'évaluer tous les ans nos principaux postes d'émissions de CO₂, de confirmer les actions les plus pertinentes à mener et de mobiliser tous nos collaborateurs et partenaires dans la poursuite de nos objectifs de réduction.

Sur l'ensemble de sa chaîne de valeur, la grande majorité des émissions de CO₂ de Primagaz sont des émissions indirectes liées à l'utilisation finale de l'énergie vendue à ses clients. Ses émissions directes sont quant à elles principalement liées à ses prestations de transport, puis dans une moindre mesure à sa flotte automobile et ses sites administratifs et industriels.

Primagaz déploie des solutions bas carbone pour accompagner ses clients dans la transition énergétique et réduire ses émissions indirectes du scope 3 (cf page 20). Concernant les émissions sur les scopes 1+2, notre groupe SHV Energy a d'ores et déjà fixé des objectifs de réduction

des émissions directes à l'ensemble de ses entreprises. Primagaz a ainsi pour objectif d'atteindre -25% de CO₂ en 2028 (par rapport à 2022), avec des objectifs intermédiaires.

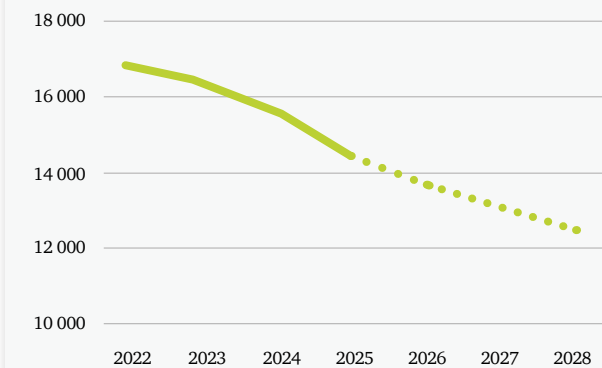
Parmi les principales actions mises en œuvre pour atteindre ces objectifs, Primagaz poursuit :

- l'optimisation de sa chaîne logistique en étroite collaboration avec ses partenaires transporteurs pour une diminution des consommations de carburant de 2% en 2025 par rapport à 2022 ;
- l'utilisation de plus de 700 000 litres de HVO (biocarburant) en 2025 pour diminuer encore plus significativement les émissions de CO₂ liées à ses prestations de transport ;
- la diminution des consommations de carburant de sa flotte automobile de 21% en 2025 par rapport à 2022 ;
- le pilotage des consommations énergétiques de ses sites pour atteindre une réduction de 48% en 2025 par rapport à 2022 ;
- le recours aux énergies renouvelables pour les besoins énergétiques de ses sites, avec un taux de 98,2%.

➤ RÉPARTITION DES ÉMISSIONS SUR NOTRE CHAÎNE DE VALEUR

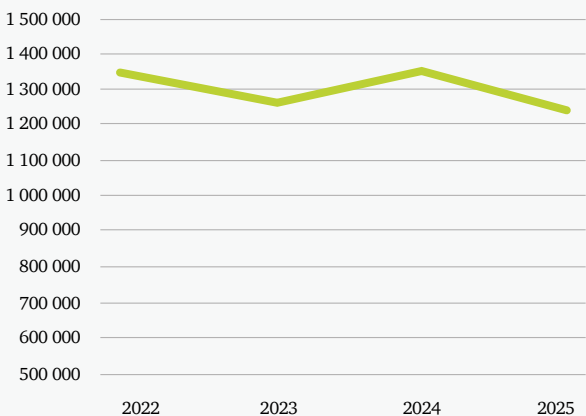
RÉPARTITION DES ÉMISSIONS SUR NOTRE CHAÎNE DE VALEUR - Émissions absolues (tCO ₂ e)						
2025	 Extraction Approvisionnement	 Sites industriels	 Transport 1 ^{er} et 2 nd temps	 Sites tertiaires et déplacements	 Utilisation finale	Total
Scope 1		7	13 200	1 019		14 226
Scope 2		9		3		12
Scope 3	159 470		144	153	1 122 209	1 281 976
Total (tCO ₂ e)	159 470 12,3%	16 0,0%	13 344 1%	1 175 0,1%	1 122 209 86,6%	1 296 214

Projection de nos émissions directes de CO₂ (tCO₂e – Scope 1+2)



Les émissions directes de CO₂ sont en diminution constante depuis 2022, en phase avec les objectifs annuels fixés.

Évolution de nos émissions globales de CO₂ (tCO₂e)



Les émissions globales de CO₂, composées à 99% par les émissions du scope 3, diminuent à nouveau en 2025.

➤ LABÉLISATION FRET21

Promu par le Gouvernement dans le cadre du Programme EVE, le label FRET 21 s'adresse aux chargeurs faisant preuve d'un haut niveau de performance environnementale et de maîtrise des données transport et logistique. La performance des entreprises est auditée par un expert indépendant afin de lui attribuer la labélisation. C'est désormais chose faite pour Primagaz qui a été labélisée en 2024 en obtenant la note de 82/100.

La distribution de gaz représentant le cœur d'activité de Primagaz et plusieurs initiatives vertueuses ayant déjà été lancées, l'entreprise souhaitait à la fois évaluer sa performance selon les critères du programme FRET 21 mais aussi identifier ses axes d'amélioration. Cette labélisation permet également de valoriser l'action quotidienne des collaborateurs et mobiliser les prestataires de transport à participer à cette dynamique d'amélioration continue.



Transition énergétique

La France est engagée dans un processus de transition énergétique visant à atteindre la neutralité carbone en 2050. L'atteinte d'une telle ambition passe par la mise en place d'une combinaison de solutions permettant à la fois de réduire la consommation énergétique globale, de décarboner les énergies utilisées et de séquestrer les émissions incompressibles. Dans ce contexte de changement, Primagaz a sa part de responsabilité et compte renforcer sa place d'acteur de la transition énergétique en valorisant sa palette de solutions. Nous nous engageons en cela à proposer à nos clients l'accès à une énergie durable tout en optimisant leurs consommations grâce au dispositif des Certificats d'économies d'énergie (CEE).

Nos produits renouvelables



STRATÉGIE DE TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

L'utilisation finale de nos produits constitue la principale source de nos émissions sur le scope 3 et de notre empreinte carbone globale. En cohérence avec les ambitions stratégiques de notre groupe SHV Energy, Primagaz s'engage à accélérer le développement et l'adoption de solutions bas carbone. Une équipe dédiée au développement des énergies bas carbone au sein de SHV Energy accompagne les différentes entreprises du groupe dans la transition énergétique. Celle-ci développe des partenariats technologiques permettant de trouver des solutions énergétiques à la fois opérationnelles et accessibles pour les acteurs des territoires situés à l'écart des réseaux de gaz naturel. Cette collaboration permet à Primagaz de sécuriser les approvisionnements et de garantir aux clients des volumes sur la durée. Cet engagement à décarboner l'énergie des territoires est également soutenu par toute la filière des gaz portés, représentée par France Gaz Liquides. La filière s'est collectivement engagée avec un objectif de 10% de biogaz en 2033, démontrant le caractère inéluctable de son engagement pour la décarbonation en France.

COMMERCIALISATION DU BIOPROPANE

Le biopropane est une énergie renouvelable que Primagaz commercialise depuis 2018, à la fois en bouteille et en citerne. Ses performances sont identiques au propane fossile car il s'agit de la même molécule ; seule la manière de la produire change.

Le biopropane est un produit dérivé de la production de biocarburants (biodiesel, biokérosène...), dont la production est principalement issue du procédé HVO, tandis que le propane est un produit dérivé de la production de carburant fossile. Les bioraffineries s'approvisionnent en biomasse, pour partie avec des intrants d'origine agricole (huiles végétales : tournesol, colza...) et pour le restant avec des sous-produits d'origine industrielle (huiles de cuisson recyclées, résidus de graisses animales...). Elles subissent une opération d'hydrotraitement (d'où le nom HVO, huiles végétales hydrotraitées en anglais) qui permet de produire des bases « carburants » très proches de celles obtenues dans la distillation de pétrole brut. Les produits dérivés issus de la réaction chimique de ce procédé de fabrication sont principalement du biopropane, des bionaphtas et du biobutane suivant les cas. Pour s'assurer du caractère renouvelable de son biopropane, Primagaz se fournit exclusivement en biopropane ISCC EU, conforme à la Directive européenne sur les énergies renouvelables (RED). L'ISCC est un schéma de certification volontaire des produits durables, qui assure la traçabilité de ces produits depuis l'origine jusqu'à la consommation finale. Ce schéma est reconnu par la Commission Européenne, ce qui rend le biopropane de Primagaz renouvelable au sens de la législation européenne. En 2025, 99% des ventes de biopropane de Primagaz étaient issus d'intrants d'origine européenne et 100% de la production était française. Le biopropane émet 43,4 g éq CO₂ /kWh PCI⁽¹⁾, soit 84 % de CO₂ en moins que le propane standard et 87 % de CO₂ en moins que le fioul domestique.

DÉVELOPPEMENT DU RDME

SHV Energy et l'ensemble de la filière, à travers la World Liquid Gas Association (WLGA), travaillent depuis 2022 pour accélérer le développement, la production et l'utilisation du diméthyléther renouvelable (rDME). Le rDME est un gaz qui peut être produit à partir d'une large gamme d'intrants renouvelables ou considérés comme des déchets inexploitable. Afin de minimiser les conflits d'usage des sols, d'optimiser le rendement de transformation des déchets en énergie, de privilégier l'économie circulaire et les emplois locaux, Primagaz s'intéresse particulièrement à la production de rDME à partir de déchets par un processus de gazéification. Le rDME peut être mélangé à du propane ou utilisé pur (moyennant une adaptation mineure du matériel), pour les mêmes usages que le propane : domestique, industriel, carburant, etc. En 2025, Primagaz a mené une série de tests, avec son partenaire Babcock Wanson, pour comparer les résultats d'une chaudière industrielle fonctionnant au propane versus une chaudière industrielle utilisant du DME à 100%. Ces tests ont montré qu'avec un simple changement de brûleur, le rendement de la chaudière est identique, voire potentiellement meilleur et que les émissions d'oxydes d'azote peuvent être réduites de quasiment 20%. À travers ces travaux, nous œuvrons au développement de la prochaine génération de gaz liquides renouvelables pour aider nos clients à décarboner leurs usages énergétiques.

SOUTENIR LA MOBILITÉ DURABLE GRÂCE AUX CARBURANTS GAZ

En plus du changement climatique, la pollution atmosphérique est susceptible d'avoir des impacts importants sur la santé des populations à court et à long termes. Le trafic routier étant une des causes majeures de cette pollution, Primagaz permet de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'air en proposant des carburants alternatifs à l'essence et au diesel :

- Le GNV (Gaz Naturel pour Véhicule) émet en moyenne 50 % moins d'oxydes d'azote, 99 % moins de particules fines et 10 % moins de CO₂ que le diesel⁽¹⁾.
- Le GPLc (GPL carburant) n'émet pratiquement pas de particules fines et rejette en moyenne 9 % moins de CO₂ que l'essence⁽²⁾.

Au-delà de ses atouts environnementaux, le GNV est particulièrement adapté pour parcourir de longues

distances mais aussi pour circuler dans les centres-villes grâce à sa nette diminution de bruit, l'absence d'odeur et la vignette Crit'Air 1 à laquelle il est éligible. En plus d'être estampillés Crit'Air 1, les véhicules GPLc sont quant à eux moins chers à l'achat que les véhicules diesel et disposent d'un prix à la pompe moins élevé que celui de l'essence ou du diesel. Pour aller plus loin et concilier la lutte contre la pollution atmosphérique et la transition bas carbone, Primagaz propose également depuis 2025 du bioGNL, offrant ainsi une solution supplémentaire de décarbonation pour ses clients.

UN ENGAGEMENT FORT POUR L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

Dès 2022, Primagaz a développé une stratégie en faveur de l'efficacité énergétique pour étendre son rôle en faveur de la transition énergétique au-delà du développement des énergies renouvelables. Cette stratégie s'appuie notamment sur le dispositif des Certificats d'Économies d'Énergie (CEE), levier majeur de financement des actions d'efficacité énergétique. Dans une démarche d'exigence, l'entreprise ne se limite pas à l'acquisition de CEE sur le marché. Elle développe également leur production en accompagnant ses clients dans leurs travaux de rénovation. Ces orientations ont guidé nos actions et nous ont permis d'atteindre en 2025 des premiers résultats significatifs.

L'une de nos réalisations majeures a été la mise en place d'une plateforme (<https://primes-energie.primagaz.fr>), destinée à encourager et soutenir nos clients dans leurs projets de rénovation énergétique. Elle permet à nos clients de bénéficier de primes bonifiées, les incitant ainsi à l'adoption de pratiques énergétiques plus durables.

Parallèlement à la mise en place de cette plateforme, nous avons constitué une équipe dédiée et spécialisée. Cette équipe est chargée de conseiller et d'accompagner nos clients particuliers et professionnels dans toutes les étapes de leur projet, depuis la phase de réflexion jusqu'à la fin du chantier. Notre objectif est de garantir que nos clients bénéficient d'une expérience fluide et réussie, tout en optimisant leur chance d'obtenir des primes CEE.

Depuis 2023, Primagaz a déjà accompagné de nombreux foyers et entreprises dans leurs projets de rénovation énergétique. L'entreprise poursuit ses efforts en 2026, forte de la conviction qu'une assistance professionnelle et spécialisée est essentielle pour mener à bien les projets d'efficacité énergétique et atteindre des résultats optimaux.

(1) Base Carbone ADEME, version 23.11 (données France Continentale) * sur l'ensemble du cycle de vie du biopropane (mix annuel).

(1) Source : France Mobilité Biogaz
(2) Source : DACIA.

Biodiversité

NOTRE ENGAGEMENT

Participer à la préservation et restauration de la biodiversité sur l'ensemble de notre chaîne de valeur

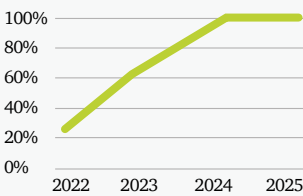
Objectif cible :

Renouveler l'engagement dans le programme « Entreprises engagées pour la nature » et déployer le plan d'action associé

Résultat 2025 :

Premier plan d'action finalisé, renouvellement de l'engagement validé par l'OFB et nouveau plan d'action en cours de déploiement

Évolution



Les pressions accrues sur la biodiversité ont un impact direct sur l'équilibre des écosystèmes et contribuent à l'accélération des changements climatiques. À ce titre, la préservation de la biodiversité constitue un enjeu majeur pour Primagaz. Afin de mieux comprendre ses impacts et ses dépendances, l'entreprise a travaillé de 2019 à 2024 avec le Comité français de l'UICN (Union internationale pour la conservation de la nature). Ce partenariat a permis de réaliser une analyse approfondie de nos enjeux biodiversité, de structurer notre démarche et de construire notre engagement dans le cadre du programme gouvernemental « Entreprises engagées pour la nature ».

► BILAN D'UN PREMIER ENGAGEMENT

Engagée dans le dispositif « Entreprises engagées pour la nature » depuis 2020, Primagaz a déployé un premier plan d'action couvrant la période 2021-2024. Élaboré à partir des travaux menés avec l'UICN et des échanges conduits avec nos parties prenantes, ce programme avait pour objectif d'intégrer progressivement les enjeux de biodiversité dans les activités de l'entreprise et sur l'ensemble de sa chaîne de valeur.

Ce premier plan a permis de structurer notre démarche biodiversité, de renforcer la prise en compte de cet enjeu dans nos activités et de mobiliser progressivement les différentes parties prenantes concernées. Il a également contribué à diffuser une culture commune autour de ce sujet au sein de l'entreprise et à consolider les bases de notre démarche de progrès.

Son évaluation par l'Office français de la biodiversité (OFB) a confirmé la pertinence des actions engagées et permis d'identifier de nouvelles pistes d'amélioration. Les enseignements tirés de cette première phase ont ainsi constitué une base solide pour renforcer notre ambition et définir les priorités du plan d'action suivant.

► UNE AMBITION RENFORCÉE

Dans la continuité de cette dynamique, Primagaz a renouvelé son adhésion au programme « Entreprises engagées pour la nature » et déploie un nouveau plan d'action pour la période 2025-2028, validé par l'OFB. Cette nouvelle feuille de route traduit notre volonté d'intégrer plus largement les enjeux de biodiversité dans nos décisions et nos pratiques, tout en renforçant le pilotage et le suivi de nos engagements.

Déployé sur l'ensemble de notre chaîne de valeur, ce plan s'articule autour d'objectifs mesurables couvrant nos approvisionnements, nos opérations sous contrôle, nos produits et services ainsi que l'implication de nos collaborateurs et partenaires. Il vise notamment à mieux prendre en compte les enjeux de biodiversité dans nos relations avec nos fournisseurs, à favoriser des approvisionnements plus durables, à soutenir les principes de l'économie circulaire, à poursuivre l'amélioration continue de la performance écologique de nos sites et à renforcer la sensibilisation aux enjeux du vivant.

À travers ce plan, Primagaz réaffirme sa volonté de contribuer activement à la préservation de la biodiversité et d'inscrire cet enjeu au cœur de sa stratégie de durabilité, en cohérence avec son ambition de transition énergétique et de création de valeur à long terme.

► DÉPLOIEMENT DES PLANS DE GESTION BIODIVERSITÉ

Parmi l'ensemble des actions déployées, la mise en place de plans de gestion biodiversité sur nos sites a permis de mobiliser et sensibiliser un grand nombre de collaborateurs aux enjeux liés à la biodiversité. Ce fut particulièrement le cas pour notre nouveau relais-vrac de Druye, dont la conception a permis de maintenir la qualité écologique des milieux existants et de mettre en place de nouveaux aménagements pour favoriser la biodiversité.

Les autres sites ne sont pas en reste puisque le Comité français de l'UICN a accompagné les exploitants dans le déploiement de plans de gestion biodiversité sur chaque site dans une démarche en trois étapes :

1. Un diagnostic pour réaliser un état des lieux de la gestion des espaces verts et pour identifier les enjeux biodiversité ;
2. Le plan de gestion pour définir les actions pertinentes à mettre en œuvre en faveur de la biodiversité, notamment sur la base d'une liste de bonnes pratiques ;
3. Le bilan à réaliser tous les ans pour suivre l'avancée des actions, évaluer leur efficacité et adapter le plan de gestion aux évolutions.

En 2025, 100 % de nos sites industriels ont ainsi lancé ou pérennisé plusieurs actions, telles que l'interdiction d'utilisation de produits phytosanitaires, la préservation et création de milieux et abris favorables à la faune ou encore le fauchage tardif.

Ces actions permettent :

- d'obtenir une mosaïque d'habitats diversifiés (prairies fleuries, haies, etc.) ;
- d'offrir des refuges aux espèces animales pour se nourrir, nicher ou se reproduire ;
- de favoriser la pollinisation des fleurs par les abeilles et autres insectes pollinisateurs.

► AMÉLIORATION DE LA DURABILITÉ DE NOS APPROVISIONNEMENTS

L'approvisionnement en gaz et en biogaz est associé à des enjeux environnementaux importants, en particulier lors de l'extraction et de la production de ces gaz. À son échelle et malgré son rôle de distributeur et non producteur, Primagaz travaille et encourage ses partenaires à améliorer la traçabilité et la durabilité de ces approvisionnements en gaz.

C'est particulièrement le cas pour le biopropane, qui est un produit dérivé de la production de biocarburants. L'intégralité de l'approvisionnement de Primagaz est réalisée en France depuis 2020, via des bioraffineries capables de traiter des biocarburants produits à partir d'huiles végétales durables ou de retraitement de déchets et de résidus dans une logique d'économie circulaire. Primagaz n'accepte plus de biopropane issu d'huile de palme et le schéma ISCC suivi exclut tout changement d'occupation et d'usage des sols lié aux intrants. Depuis 2023, 99% de nos volumes de biopropane sont issus d'intrants de production européens, dont une grande majorité de déchets recyclés.

► PROJETS DE RESTAURATION DU PATRIMOINE NATUREL

De 2018 à 2024, dans le cadre de son partenariat avec la Fondation du patrimoine, Primagaz a soutenu 117 projets du programme Patrimoine naturel et Biodiversité dans toute la France. Ces projets ont permis la préservation, la sauvegarde ou la restauration, d'espaces naturels accueillant de la biodiversité.

Ils se distinguaient selon 2 types :

- Protéger la faune et la flore autour du bâti, restaurer et valoriser les parcs, jardins, renaturer et désimperméabiliser les sols ;
- Préserver les paysages, les espaces naturels et les habitats d'espèces rares ou menacées, végétales ou animales.



Économie circulaire

NOTRE ENGAGEMENT

Soutenir l'économie circulaire en favorisant l'écoconception, la réutilisation et le recyclage

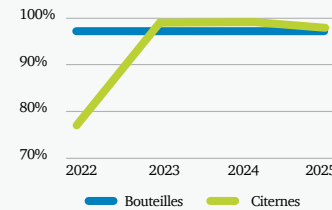
Objectif cible :

Réparer et réutiliser toutes les bouteilles et citernes jusqu'à plus de 50 ans

Résultat 2025 :

- 97% de bouteilles réutilisées parmi l'ensemble des bouteilles emplies
- 98% de citernes rénovées parmi l'ensemble des citernes mises sur le parc

Évolution



La transition vers des modèles économiques plus circulaires permet à la fois de réduire les pressions sur les ressources naturelles liées à la fabrication des produits mais aussi de réduire la pollution générée par le produit en fin de vie. Dans nos opérations et nos offres, nous visons à limiter la consommation de ressources ainsi que la production de déchets. Nous avons recours à l'écoconception pour la production de nos bouteilles et citernes afin de garantir une durée de vie optimale et d'éviter les déchets après utilisation. Aujourd'hui, toutes nos bouteilles et citernes sont réutilisables jusqu'à plus de 50 ans. Elles sont systématiquement réparées quand leur état de détérioration le permet. L'optimisation de la récupération, de la réparation et de la réutilisation de nos bouteilles et citernes représente un axe majeur de nos initiatives stratégiques.

BOUTEILLES DE GAZ

Nos différentes bouteilles de gaz sont consignées afin d'engager nos clients dans ce modèle d'économie circulaire et donc dans la réduction de nos impacts environnementaux communs. Une fois les bouteilles vides récupérées, elles sont reconditionnées quand nécessaire puis réemplies et remises en distribution pour un nouveau cycle. Ce n'est qu'une fois les bouteilles arrivées en fin de vie que l'assemblage en acier et le robinet en laiton sont entièrement recyclés.

Il arrive parfois que certaines bouteilles échappent à notre circuit logistique. Pour favoriser leur retour et maximiser leur réemploi, Primagaz déploie plusieurs actions de récupération. Ainsi, même lorsqu'un client a perdu son bulletin de consignation ou ne connaît pas la procédure de déconsignation, une contrepartie financière peut lui être versée lors du retour de la bouteille. Par ailleurs, les chauffeurs de nos transporteurs sont encouragés, via un système de primes, à récupérer les bouteilles abandonnées rencontrées sur leurs trajets. Ces initiatives contribuent à augmenter le taux de récupération et à prolonger la durée de vie de nos emballages.

CITERNES DE GAZ

Tout comme les bouteilles, les citernes de gaz font l'objet de contrôles périodiques afin de garantir leur sécurité et leur bon état de fonctionnement dans la durée. En cas de détérioration et quand leur état le permet, elles sont aussi systématiquement rénovées afin d'être réutilisées. Primagaz a établi comme priorité la rénovation et la réutilisation de l'ensemble de ses équipements plutôt que l'achat de matériels neufs.

Afin de prolonger la durée de vie de ses citernes, Primagaz agit également en amont pour limiter les détériorations. Un suivi renforcé et un dispositif de pénalités ont ainsi été intégrés au contrat de prestations de mouvements des réservoirs afin de réduire le nombre de citernes endommagées lors des opérations de retrait. Cette démarche contribue à diminuer le recours à de nouveaux équipements. En complément, Primagaz poursuit le développement de solutions de rénovation innovantes permettant de remettre en service des citernes qui auraient autrement été remplacées. Lorsque leur état le permet, ces équipements sont ainsi réemployés, renforçant la démarche d'économie circulaire de l'entreprise et limitant la consommation de matières premières.



Les domaines d'action de Primagaz sur les composantes de l'économie circulaire

RECYCLAGE (MATIÈRE ET ORGANIQUE)

- Recyclage de la majorité des déchets produits sur l'ensemble de la chaîne de valeur de Primagaz, notamment des matières premières des citernes et bouteilles (telles que l'acier et le laiton) quand elles arrivent en fin de vie

EXTRACTION/EXPLOITATION ET ACHATS DURABLES

- Amélioration de la traçabilité et durabilité de nos approvisionnements gaz, notamment via la sensibilisation et mobilisation de nos partenaires et fournisseurs
- Exclusion de nos approvisionnements de biopropane produit à partir d'huile de palme

ÉCOCONCEPTION (PRODUITS ET PROCÉDÉS)

- Conception des bouteilles et citernes dans l'objectif de durer dans le temps et pour éviter la production de déchets pendant et après utilisation
- Part minime de plastique utilisé dans leur conception
- Projets d'écoconception pour fabriquer certains composants et accessoires à partir de matière recyclée
- Analyse de Cycle de Vie de nos citernes

ÉCOLOGIE INDUSTRIELLE ET TERRITORIALE

- Mutualisation de sites d'emplissage, de chargement de bouteilles ou de camions vrac avec les concurrents

ÉCONOMIE DE LA FONCTIONNALITÉ

- Consignation des bouteilles pour qu'elles soient réutilisées
- Possibilité de louer sa citerne plutôt que de l'acheter

ALLONGEMENT DE LA DURÉE D'USAGE

RÉEMPLOI / RÉPARATION / RÉUTILISATION

- Toutes les bouteilles et citernes sont réutilisables jusqu'à plus de 50 ans
- Elles sont constamment réparées et requalifiées plutôt que mises au rebut quand cela est possible

CONSOMMATION RESPONSABLE ACHAT / CONSOMMATION COLLABORATIVE / UTILISATION

- Commercialisation du biopropane⁽¹⁾ qui émet 84 % de CO₂ en moins par rapport au propane ; lancement du bioGNV
- Offres biogaz pour les marchés professionnels et collectivités

(1) Base Carbone ADEME, version 23.11 (données France Continentale) : sur l'ensemble du cycle de vie du biopropane (mix annuel).



SOCIAL

Notre force repose sur celle de nos collaborateurs et de nos partenaires. C'est pourquoi nous avons à cœur de créer un environnement de travail sûr, accueillant et épanouissant, favorisé en cela par notre structure à taille humaine et une amélioration constante de notre culture sécurité.

Santé et sécurité

NOTRE ENGAGEMENT

Assurer la sécurité et protéger la santé de nos salariés, partenaires et clients

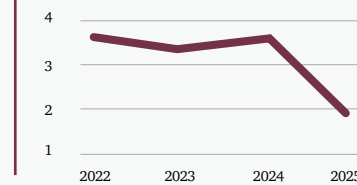
Objectif cible :

Atteindre un taux de fréquence des incidents enregistrables (TRCFR) inférieur à 2 en 2026⁽¹⁾ (collaborateurs, intérimaires, filiales et prestataires inclus)

Résultat 2025 :

TRCFR = 1,99 (collaborateurs, intérimaires, filiales et prestataires inclus)

Évolution



Chez Primagaz, la sécurité de nos collaborateurs, partenaires et clients est une priorité de chaque instant. Dans un environnement industriel et logistique à forts enjeux, notre démarche repose sur un socle fondamental : assurer un environnement de travail sain et sécurisé en renforçant la culture santé-sécurité au sein de l'entreprise. Cette dynamique est portée collectivement par l'ensemble des métiers. Cette démarche se traduit par trois axes stratégiques complémentaires : renforcer la culture de la Santé et de la Sécurité de nos collaborateurs et de nos partenaires, améliorer la sécurité de nos opérations et la maîtrise des risques et garantir la conformité réglementaire. Pilotée par la Direction HSE et suivie régulièrement en Comité de Direction, cette stratégie nourrit une dynamique d'amélioration continue visant à progresser durablement vers notre objectif de zéro accident.

➤ ASSURER UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL SAIN ET SÉCURISÉ

La culture de la Santé et de la Sécurité constitue le socle de notre démarche de prévention. Parce qu'une organisation performante en matière de sécurité repose avant tout sur les comportements, les réflexes et la capacité de chacun à identifier et maîtriser les risques, Primagaz poursuit depuis plusieurs années un travail de fond visant à faire de chaque collaborateur un acteur engagé de la prévention.

En 2025, cette volonté s'est notamment traduite par le lancement des formations de recyclage du programme CARE. Destinées à prolonger les formations initiales, elles permettent de consolider les acquis, de questionner les pratiques quotidiennes et de maintenir un niveau élevé de vigilance dans la durée. Ces sessions favorisent également le partage d'expérience et renforcent l'appropriation des bonnes pratiques de prévention.

Une évolution majeure a marqué cette nouvelle étape : les formations sont désormais animées par des collaborateurs issus de l'ensemble des directions de l'entreprise. Cette approche illustre concrètement notre conviction que la sécurité n'est pas l'affaire d'une seule fonction mais une responsabilité collective portée par tous les métiers.

Afin d'accompagner efficacement chaque nouveau collaborateur dès son arrivée, Primagaz a également déployé une formation e-learning « Accueil Sécurité », désormais obligatoire pour l'ensemble du personnel. Ce module permet d'acquérir un socle commun de connaissances sur les risques liés à nos activités, les règles essentielles de sécurité et les conduites à tenir en situation d'urgence.

Face à l'évolution des conditions de travail et notamment à la multiplication des épisodes de fortes chaleurs, une formation spécifique consacrée à la prévention des risques liés à la chaleur a également été mise à disposition des collaborateurs itinérants et proposée à l'ensemble des équipes. Cette démarche vise à mieux protéger la santé des salariés confrontés à ces nouveaux enjeux liés au changement climatique.

Enfin, notre engagement en faveur d'une culture de sécurité toujours plus mature s'est traduit en 2025 par l'adhésion de Primagaz à l'Institut pour une Culture de Sécurité Industrielle (ICSI). Ce partenariat nous permet d'enrichir nos pratiques en nous appuyant sur les retours d'expérience, les travaux de recherche et les meilleures pratiques développées au sein de la communauté des acteurs industriels.

➤ AMÉLIORER LA SÉCURITÉ DES OPÉRATIONS ET LA MAÎTRISE DES RISQUES

La maîtrise durable des risques repose sur des systèmes de gestion solides et efficaces, une vigilance permanente et une capacité à apprendre continuellement de nos retours d'expérience.

En 2025, Primagaz a poursuivi les audits de ses systèmes de gestion de la sécurité sur l'ensemble de ses installations industrielles. Réalisés par des auditeurs internes formés, ces audits permettent d'évaluer l'efficacité des dispositifs en place, de partager les bonnes pratiques et d'identifier les opportunités d'amélioration. Des visites de sécurité transverses ont également été organisées, réunissant des collaborateurs de plusieurs métiers pour croiser les regards et identifier rapidement des actions d'amélioration au plus près du terrain.

L'année a été marquée par une augmentation significative des remontées de presqu'accidents et d'observations de sécurité, témoignant d'une vigilance accrue des équipes. Pour renforcer cette dynamique, la procédure de gestion des accidents, incidents et presqu'accidents a été revue afin d'harmoniser les analyses, améliorer le partage des enseignements et assurer un suivi plus efficace des actions correctives. Le manuel de gestion de crise a également été mis à jour, intégrant les retours d'expérience des exercices réguliers pour renforcer la réactivité et la coordination en cas d'événement majeur.

Les équipes terrain ont par ailleurs été sensibilisées à l'identification des anomalies sur les implantations de réservoirs, permettant une détection plus précoce des écarts et le maintien d'un haut niveau de sécurité pour nos clients et collaborateurs.

Le transport demeure l'activité présentant les risques les plus importants et constitue un enjeu prioritaire. En 2025, Primagaz a finalisé le déploiement de la télématique embarquée et des caméras frontales sur l'ensemble des véhicules opérant pour notre compte. Ces technologies permettent d'analyser les comportements de conduite, d'identifier les situations à risque et de mettre en œuvre des actions d'accompagnement ciblées. Parce que la sécurité du transport repose avant tout sur les femmes et les hommes qui réalisent ces missions au quotidien, nous poursuivons nos actions de sensibilisation pour construire, avec nos partenaires, une culture commune de prévention.

➤ ASSURER LA CONFORMITÉ RÉGLEMENTAIRE

Dans une industrie fortement encadrée, la conformité réglementaire constitue un pilier fondamental de la maîtrise des risques. Au-delà du respect des obligations légales, elle contribue directement à la protection des personnes, des installations et de l'environnement.

Primagaz poursuit ainsi son engagement au sein des travaux menés par France Gaz Liquides afin de contribuer à l'amélioration continue des standards de sécurité de l'ensemble de la filière GPL.

En 2025, le chantier relatif à la sixième requalification périodique des réservoirs de propane de petite taille, engagé depuis plusieurs années, a été mené à son terme avec succès. Réalisé en concertation avec les différents acteurs du secteur, ce travail participe à l'harmonisation des pratiques professionnelles, au maintien d'un haut niveau de sécurité des installations et à l'anticipation des évolutions réglementaires et techniques à venir.

Cette participation traduit notre conviction que la prévention se construit collectivement. Le partage des retours d'expérience, le dialogue entre industriels et le développement de référentiels communs constituent des leviers essentiels pour renforcer durablement la sécurité de l'ensemble de la filière.

➤ PERSPECTIVES 2026

En 2026, Primagaz poursuivra le déploiement de sa stratégie santé-sécurité autour de ses trois axes prioritaires. Nous renforcerons la culture de prévention au sein de notre écosystème en élargissant le périmètre des visites de sécurité afin de partager davantage les réalités opérationnelles et de promouvoir des standards communs de sécurité.

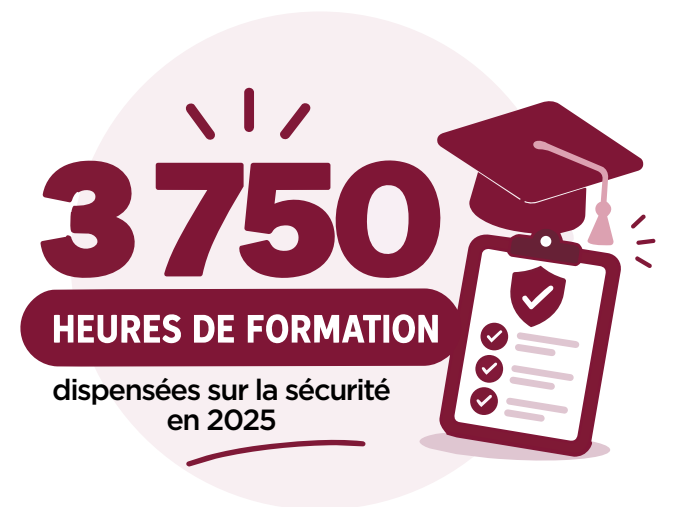
Les actions de formation et de sensibilisation seront poursuivies, tant sur les exigences réglementaires que sur les spécificités techniques du propane et du butane, afin de consolider les compétences de nos collaborateurs et de nos partenaires transporteurs.

Enfin, nous renforcerons notre dispositif de veille réglementaire afin d'anticiper les évolutions de notre environnement et de garantir un niveau d'exigence toujours plus élevé en matière de conformité et de maîtrise des risques industriels.

Parce que la sécurité est une responsabilité collective qui se construit chaque jour, Primagaz poursuivra avec exigence, humilité et détermination sa démarche d'amélioration continue, convaincue que l'engagement de chacun constitue le fondement d'une performance durable et d'un environnement de travail toujours plus sûr.



5^{ème} édition du Séminaire Sécurité Transporteur, un événement clé autour de la sécurité de nos prestations de transport



(1) TRCFR = Nombre d'événements enregistrables (décès, accident avec arrêt, accident sans arrêt, poste aménagé) x 1 000 0000 / Nombre d'heures travaillées

Développement des collaborateurs

NOTRE ENGAGEMENT

Accompagner les collaborateurs dans la transformation de l'entreprise

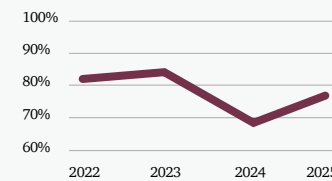
Objectif cible :

Maintenir un taux d'accès à la formation supérieur à 75 %

Résultat 2025 :

Taux d'accès des collaborateurs à la formation de 78 %

Évolution



Primagaz confirme son engagement en faveur du développement de ses collaborateurs en plaçant le développement des compétences et l'expérience collaborateur au cœur de sa stratégie RH. Dans un contexte de transformation de ses métiers, l'entreprise poursuit ses actions pour renforcer l'employabilité, l'engagement et le bien-être de ses équipes, en s'appuyant sur une approche structurée et durable.

LE DÉVELOPPEMENT DES ÉQUIPES AU CŒUR DE NOS PRÉOCCUPATIONS

Primagaz a renforcé de manière significative sa politique de développement des collaborateurs selon une approche plus responsabilisante de la performance à l'échelle individuelle. Cette transformation s'appuie notamment sur la refonte des entretiens annuels de performance, désormais positionnés comme un moment clé de dialogue, d'alignement et de projection. Au-delà de l'évaluation des résultats, ces entretiens visent à valoriser la contribution individuelle, à clarifier les attentes et à co-construire des objectifs ambitieux et mesurables, en cohérence avec la stratégie de l'entreprise. Ils intègrent pleinement des dimensions de développement des compétences, d'employabilité et de parcours professionnel, en encourageant une posture proactive des collaborateurs dans leur évolution.

Cette dynamique s'accompagne d'un renforcement du rôle des managers, formés pour adopter une posture de coach, favoriser des feedbacks réguliers et instaurer une culture de la performance continue, fondée sur la transparence, la reconnaissance et l'amélioration durable. Deux programmes de formation ambitieux sur le courage managérial et l'amélioration continue ont ainsi été initiés en 2025 avec un objectif de déploiement sur deux ans.

En parallèle, Primagaz a structuré fin 2025 son site Intranet pour promouvoir la mobilité interne et les opportunités professionnelles au sein du groupe SHV Energy. Une rubrique spécifique a été créée pour centraliser les postes ouverts et faciliter les candidatures internes. En 2025, Primagaz a enregistré 54 changements de postes (promotions et mobilités).

UNE OFFRE DE FORMATION STRUCTURÉE ET ORIENTÉE VERS LES ENJEUX MÉTIERS ET STRATÉGIQUES

L'année 2025 marque une étape clé dans la transformation de l'offre de formation.

Primagaz a structuré son dispositif de développement des compétences autour d'une approche plus lisible et plus stratégique, intégrant :

- la formalisation et la diffusion d'une offre de formation accessible à l'ensemble des collaborateurs,
- une meilleure identification des besoins via les managers,
- le développement de parcours adaptés aux priorités métiers et aux enjeux de transformation de Primagaz et des métiers.

Une attention particulière a été portée à :

- la santé et la sécurité, véritables piliers de SHV et priorité au quotidien pour garantir à chacun un environnement de travail sûr (3750 heures de formation en 2025),
- l'excellence opérationnelle et l'amélioration continue,
- le pilotage des datas,
- l'acculturation financière,
- le développement des compétences managériales,
- l'acculturation digitale, en passant notamment par la prise en main de l'IA dans les pratiques quotidiennes et les métiers.

L'entreprise a également poursuivi la digitalisation de ses dispositifs et renforcé la communication autour des outils existants afin de rendre chaque collaborateur acteur de son développement professionnel, en particulier l'accès à une bibliothèque de plus de 10 000 formations en e-learning.

Primagaz a réaffirmé l'importance des parcours de formation dédiés à l'intégration de nouveaux salariés, des managers, des conseillers clientèle à la Relation Client, à la culture santé et sécurité avec son programme Care, à la Compliance, à l'amélioration continue et à la sécurité informatique. Au total, ce sont 13 283 heures de formation qui ont été suivies en 2025, représentant 20 heures de formation par collaborateur.

PARTICIPATION À L'ENQUÊTE GREAT PLACE TO WORK®

Pour la quatrième année consécutive, Primagaz a poursuivi sa participation à l'enquête d'engagement Great Place to Work, affirmant sa volonté de mesurer et d'améliorer en continu l'expérience collaborateur. 74% des collaborateurs et collaboratrices ont ainsi participé à l'enquête annuelle. Cet excellent taux de participation démontre une volonté de tous de faire entendre sa voix.

Les résultats mettent en évidence :

- Un management accessible, responsabilisant et confiant dans la capacité des collaborateurs et collaboratrices à faire du bon travail,
- Un cadre sécurisé et des installations de qualité qui facilitent le travail au quotidien et un excellent équilibre vie professionnelle et vie privée avec une grande facilité à prendre des congés,
- Une forte culture de l'inclusion équivalente aux standards les plus élevés des entreprises certifiées que ce soit en matière d'âge, de genre, d'origine ethnique et d'orientation sexuelle,
- Des collaborateurs et collaboratrices fiers de leur travail, prêts à se surpasser, pour qui les relations et le travail en équipe sont des piliers essentiels de l'entreprise.

Ces enseignements permettent d'orienter les priorités RH et de structurer des plans d'action ciblés pour répondre aux attentes des collaborateurs.

UN DIALOGUE SOCIAL CONSTRUCTIF

Chez Primagaz, le dialogue social constitue un pilier essentiel de la cohésion et de la performance durable de l'entreprise. Il s'appuie sur un accord relatif au dialogue social signé avec les partenaires sociaux en 2023.

Primagaz s'engage à maintenir un dialogue social régulier avec les représentants des salariés, à favoriser la négociation collective et à associer les partenaires sociaux aux réflexions portant sur les évolutions de l'entreprise ainsi que sur les conditions de travail. L'entreprise reconnaît pleinement le rôle des représentants du personnel et veille au respect de la liberté d'expression et de représentation des salariés.

Le dialogue social repose sur une communication régulière, transparente et constructive entre la Direction et les représentants du personnel. Il s'inscrit dans une logique de confiance mutuelle, où chaque partie est écoutée et reconnue comme un acteur légitime. Il contribue à l'amélioration continue de la qualité de vie au travail, de la santé et de la sécurité, de l'égalité des chances ainsi qu'à l'engagement des collaborateurs.

Chaque année, Primagaz définit avec les partenaires sociaux les thèmes prioritaires de négociation. En complément, des réunions bilatérales entre la Direction et les organisations syndicales sont organisées toutes les deux semaines afin de favoriser un dialogue continu sur les sujets d'intérêt collectif et les thèmes non couverts par les différentes instances. En 2025, ces dispositifs ont permis de tenir en moyenne plus d'un échange formel par semaine, contribuant ainsi à la qualité, à la fluidité et à l'efficacité du dialogue social au sein de l'entreprise.



Diversité et inclusion

NOTRE ENGAGEMENT

Proposer un cadre de travail agréable assurant l'égalité des chances

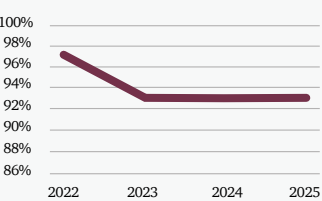
Objectif cible :

Maintenir un index égalité hommes/femmes au-dessus de 90%

Résultat 2025 :

Index de l'égalité professionnelle à 93/100

Évolution



La diversité et l'inclusion demeurent des priorités fortes pour Primagaz, inscrites au cœur de ses valeurs et de sa stratégie RH. En 2025, l'entreprise a poursuivi ses actions pour promouvoir un environnement de travail équitable, respectueux et ouvert à tous. Primagaz reconnaît le véritable potentiel de chacun et accueille tout nouveau collaborateur comme un membre important de sa famille.

UNE POLITIQUE STRUCTURÉE ET DES ACTIONS CONCRÈTES

- Depuis de nombreuses années, Primagaz s'appuie sur des dispositifs structurants pour favoriser l'égalité des chances :
- déploiement continu de pratiques de recrutement inclusives,
 - sensibilisation des managers aux biais et à la non-discrimination,
 - actions de communication et de formation autour des enjeux de diversité.

L'entreprise veille également à garantir une expérience d'intégration inclusive, permettant à chaque collaborateur de trouver pleinement sa place.

L'ÉGALITÉ HOMMES/FEMMES : DES RÉSULTATS SOLIDES

Pour la troisième année consécutive, l'index de l'égalité professionnelle de Primagaz se maintient à un score de 93/100, traduisant un haut niveau d'exigence en matière d'égalité professionnelle.

- L'index égalité femmes-hommes reste élevé, traduisant :
- une équité dans les politiques de rémunération,
 - une vigilance sur les promotions et les évolutions de carrière,
 - un engagement fort sur ces enjeux.



SENSIBILISER LES ÉQUIPES

La sensibilisation des collaborateurs et collaboratrices est un enjeu important pour Primagaz et SHV Energy. Toutes les actions mises en place concourent à un engagement collectif en matière de diversité et d'inclusion ainsi qu'à approfondir la compréhension de ces sujets essentiels. À l'occasion de la semaine de la Diversité, de nombreuses actions ont été mises en place, notamment une table ronde à l'échelle internationale animée par Melinda Epler, consultante et conférencière spécialisée sur l'alliance solidaire. Cette session a permis d'élargir la compréhension de la diversité au-delà des perspectives de genre et de multiculturalisme au moyen de la stratégie des alliés. Convaincu que chacun a un rôle à jouer, le groupe SHV Energy a mis en place à l'échelle mondiale en 2025 une formation e-learning "Instaurer une culture d'inclusion" dès l'intégration.

FAIRE ÉMERGER LES LEADERS DE DEMAIN

Forte de ses valeurs d'inclusivité et des retours positifs exprimés par ses collaborateurs dans l'enquête Great Place to Work, Primagaz s'est donné pour mission de favoriser l'épanouissement de chacun en lui offrant le soutien et les ressources nécessaires pour atteindre son plein potentiel.

Dans cette dynamique, l'entreprise a poursuivi en 2025 ses actions en faveur de l'égalité des chances et du développement des talents. Ainsi, 13 collaboratrices ont participé à un programme de développement du leadership dédié aux femmes. Cette initiative leur a permis d'approfondir leur compréhension des enjeux de l'égalité professionnelle et des freins auxquels les femmes peuvent être confrontées au cours de leur carrière. Elles ont également été amenées à réfléchir à leur positionnement, à identifier leurs éventuelles barrières personnelles et à définir le leadership qu'elles souhaitent incarner. Dans un secteur où les femmes restent sous-représentées aux postes de direction, cette démarche s'inscrit dans une logique d'équité visant à favoriser leur réussite et leur évolution professionnelle.

LE PACTE SOCIAL : UNE PRIORITÉ STRATÉGIQUE

L'année 2025 marque une étape importante avec le déploiement du Pacte Social de Primagaz. Le Pacte Social traduit l'engagement réciproque qui unit l'entreprise et les collaborateurs autour d'un cadre commun fondé sur des droits, des devoirs et des valeurs partagées, au service d'une performance durable. Il repose sur une conviction forte : l'entreprise et les collaborateurs sont conjointement acteurs de cet engagement. La création de valeur sociale résulte ainsi d'une responsabilité partagée, fondée sur la confiance, la coopération et la réciprocité.

Dans cette logique, l'entreprise s'attache à créer les conditions favorables à l'épanouissement professionnel, tandis que chacun contribue, au quotidien, à faire vivre les valeurs et les engagements collectifs. Cette ambition s'est traduite par la signature de trois accords structurants :

1. Un accord en faveur du handicap, visant à faire en sorte que le handicap ne constitue jamais un frein à l'embauche ou à l'évolution professionnelle, à promouvoir des achats inclusifs et à faire de l'inclusion un engagement partagé par tous ;
2. Un accord dédié aux proches aidants, reconnaissant les défis personnels et professionnels liés à l'accompagnement d'un proche malade, âgé, en situation de handicap ou en perte d'autonomie, et prévoyant des dispositifs de soutien adaptés ;
3. Un accord relatif au don de jours de repos, permettant aux salariés de céder volontairement des jours de repos à un collègue confronté à une situation familiale particulièrement grave, afin de lui offrir davantage de temps auprès de ses proches tout en maintenant sa rémunération.

FOCUS SUR LE HANDICAP

La structuration d'une politique handicap ambitieuse constitue l'une des traductions concrètes du Pacte Social porté par Primagaz. Cette politique repose sur la conviction que la diversité est une richesse et qu'elle contribue à la performance collective, à l'innovation et à la qualité des relations de travail. Parce que le handicap n'empêche pas le talent, l'inclusion est considérée comme un levier

essentiel de développement et de cohésion. Cette démarche s'inscrit pleinement dans les ambitions de Primagaz et de SHV Energy de construire un groupe solide, responsable et inclusif, où chacun peut trouver sa place et être fier de contribuer à un projet collectif.

L'année 2025 a été marquée par la structuration de cette politique au travers d'actions concrètes destinées à faire de Primagaz une entreprise pleinement inclusive et handi-accueillante. L'objectif est de favoriser un environnement de travail dans lequel chacun peut s'exprimer librement, être respecté et valorisé.

Depuis l'automne 2025, l'ensemble des collaborateurs a assisté, sur les quatre sites de l'entreprise, à la représentation de la pièce de théâtre HUMAINS. Cette initiative avait été précédée d'une présentation à la communauté managériale lors de la convention annuelle, afin de développer une compréhension commune des enjeux liés au handicap. La Charte Handicap a également été diffusée à l'ensemble des équipes à cette occasion.

En octobre, un appel à candidatures interne a permis de constituer un réseau de six handi-facilitateurs. Véritables relais de proximité, ils accompagnent le déploiement des actions menées et apportent un premier niveau d'information aux collaborateurs souhaitant échanger sur les questions liées au handicap.

L'engagement en faveur de l'inclusion se traduit également dans les pratiques d'achat. Un objectif minimal de 50 000 € d'achats auprès du secteur protégé et adapté (ESAT et EA) a ainsi été fixé. Cet engagement couvre notamment la location de salles, les prestations de restauration ou encore la mise à disposition de personnel. En 2025, une partie de la taxe d'apprentissage a également été versée à un ESAT partenaire.

Ainsi, Primagaz transforme ses convictions en actions concrètes au travers d'une feuille de route structurée, d'objectifs volontaristes allant au-delà des exigences réglementaires et d'une mobilisation collective en faveur de l'inclusion durable.



Représentation de la pièce de théâtre HUMAINS

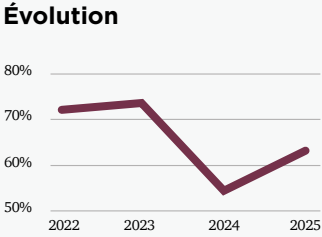
Expérience client

NOTRE ENGAGEMENT

Valoriser l'écoute client, simplifier les parcours et développer une expérience plus digitale

Objectif cible :
Atteindre un taux de satisfaction client (CSAT) supérieur à 80 % d'ici fin 2027

Résultat 2025 :
Taux de satisfaction client (CSAT) à 63%



Chez Primagaz, l'expérience client recouvre l'ensemble des moments vécus par les clients : découverte de l'offre, commande, livraison, facturation, suivi du contrat et échanges avec les équipes. Ce sujet occupe une place à part entière dans la démarche RSE, car il engage la responsabilité de l'entreprise sur des dimensions concrètes : la transparence de l'information, l'accessibilité des services, notamment pour les clients les moins à l'aise avec le numérique, et la protection des données personnelles. En 2025, Primagaz a structuré sa démarche autour de quatre axes : l'écoute, la simplification des parcours, le développement de services digitaux plus utiles au quotidien et l'amélioration continue. Cette orientation s'inscrit dans la dynamique portée par SHV Energy pour développer une expérience client plus cohérente, mieux mesurée et davantage partagée entre les entités du groupe.

➤ **MIEUX COMPRENDRE LES ATTENTES**

Primagaz a mené un diagnostic de sa maturité en matière d'expérience client, avec l'appui de SHV Energy et d'un cabinet spécialisé. Ce travail a croisé plusieurs sources d'analyse : retours clients, enquêtes de satisfaction, indicateurs portant sur les différentes étapes de la relation client et perception des collaborateurs. Il a confirmé l'existence de bases solides, tant dans le recueil de l'avis des clients que dans le suivi de la satisfaction. Il a également mis en évidence un besoin de cohérence, de priorisation et de clarification des responsabilités. L'expérience client cesse ainsi d'être uniquement abordée comme un sujet de qualité de service pour devenir une démarche transverse, impliquant les métiers, les outils, les données, les canaux de communication et les modes de travail internes.

➤ **LA VOIX DU CLIENT COMME LEVIER**

L'écoute client s'appuie sur plusieurs canaux complémentaires : enquêtes de satisfaction, verbatims, avis clients, réclamations et retours des équipes en contact direct avec les clients. Ces informations permettent de mieux identifier les attentes, les irritants et les besoins exprimés tout au long du parcours.

Le tNPS, indicateur de recommandation transactionnelle, complète les enquêtes de satisfaction et l'analyse des verbatims. Mesuré à la suite de moments clés du parcours, il permet de mieux comprendre la perception des clients après une interaction précise et d'identifier les leviers d'amélioration les plus directement liés à leur expérience. Le CSAT (Customer Satisfaction Score), lui, mesure la satisfaction globale des clients. Il est calculé à partir des enquêtes menées à différents moments de la relation avec Primagaz : il indique la part de clients qui se disent satisfaits ou très satisfaits de leur expérience. Suivi régulièrement, il complète le tNPS, les verbatims, les avis clients et les réclamations pour repérer les irritants, mesurer l'effet des actions engagées et améliorer les parcours. En 2025, plusieurs chantiers ont été engagés pour harmoniser les dispositifs d'écoute, rendre les résultats plus lisibles et relier plus directement les retours clients aux plans d'action. L'objectif est de passer d'une logique de mesure à une logique d'amélioration continue, en utilisant la Voix du Client comme un outil d'aide à la décision. Cette démarche contribue directement aux engagements RSE de Primagaz : mieux écouter les clients permet d'identifier les irritants du quotidien, de simplifier les démarches et d'adapter les services aux différents usages, qu'ils soient digitaux ou accompagnés par les équipes.

➤ **SIMPLIFIER LES PARCOURS ET RÉDUIRE L'EFFORT**

La simplification des parcours vise en priorité les étapes qui génèrent le plus d'attentes ou de sollicitations de la part des clients : commander, être livré, suivre une demande, comprendre une facture, effectuer un paiement ou trouver une information claire. La digitalisation contribue à cette transformation en renforçant l'autonomie des clients et en facilitant l'accès aux services. Elle est mise au service d'une expérience plus simple, plus fluide et plus accessible, tout en maintenant un accompagnement humain lorsque celui-ci reste nécessaire. L'Espace Client est au cœur de cette évolution. Les travaux engagés visent à améliorer l'accès à l'information, à faciliter certaines démarches en ligne et à réduire les sollicitations liées au manque de visibilité ou à des parcours trop complexes. Cette approche vise à développer l'autonomie des clients dans les actes du quotidien, tout en améliorant la clarté et la cohérence des informations mises à leur disposition. La simplification repose également sur une meilleure coordination interne. La qualité de l'expérience dépend autant de la clarté des informations transmises aux clients que de la fluidité des processus entre les équipes. Primagaz travaille ainsi à mieux relier les outils, les données, les responsabilités et les parcours afin de limiter les ruptures d'information et les démarches répétitives.

➤ **UNE FEUILLE DE ROUTE PAR PARCOURS PRIORITAIRES**

Primagaz construit une feuille de route expérience client pour 2026-2027, en priorisant les actions selon leur impact pour les clients et leur contribution à la performance durable de l'entreprise. Cette approche progressive permet de concentrer les efforts sur les parcours les plus structurants avant d'étendre les méthodes à d'autres étapes du cycle de vie client. Le parcours commande-livraison figure parmi les premiers axes de travail identifiés. Il s'agit d'un moment clé dans la relation avec les clients, où la clarté de l'information, l'anticipation et la fiabilité sont essentielles. Les travaux engagés visent notamment à renforcer la communication proactive, à mieux informer les clients aux étapes importantes et à réduire les sollicitations évitables. D'autres parcours sont également intégrés à la réflexion, comme l'accueil des nouveaux clients, la facturation, le paiement ou certaines démarches en ligne. L'ambition est de

construire progressivement une expérience plus cohérente, quel que soit le canal utilisé ou le moment de la relation avec Primagaz.

➤ **MOBILISER LES ÉQUIPES**

L'amélioration de l'expérience client repose aussi sur l'engagement des collaborateurs. En 2025, Primagaz a renforcé la culture client en interne grâce à des supports de sensibilisation, des ateliers et des temps de partage autour de la Voix du Client. L'objectif est de rendre les attentes clients plus visibles dans les décisions du quotidien et de traiter les irritants de manière collective. Chaque équipe, qu'elle soit en contact direct avec les clients ou impliquée dans les processus de support, contribue à l'expérience vécue. En renforçant les repères communs, Primagaz souhaite installer une culture plus transversale, où les retours clients sont mieux partagés, priorisés et transformés en actions concrètes. Cette dynamique rejoint les ambitions de SHV Energy, tout en laissant à chaque marché la latitude d'adapter ses actions à ses propres enjeux.

➤ **UNE RELATION DURABLE**

Primagaz poursuit une ambition claire : construire une relation client plus fiable, plus accessible et plus responsable. L'expérience client devient ainsi un levier de confiance, mais aussi un moyen de mieux accompagner les clients dans leurs usages, leurs démarches et leurs attentes d'évolution. En 2026, trois priorités structureront cette trajectoire : mieux écouter pour mieux décider, simplifier les parcours pour réduire l'effort client, et renforcer la coordination interne pour offrir une expérience plus cohérente. Cette ambition se traduit par deux engagements majeurs. Délivrer une expérience client plus simple et plus fiable, d'abord : chaque interaction doit être fluide, chaque engagement tenu, afin que le client puisse compter sur Primagaz à chaque étape de son parcours, de la commande à la livraison. Construire une expérience client plus digitale, ensuite : en proposant des outils et des services en ligne intuitifs, Primagaz offre à ses clients plus d'autonomie, plus de réactivité et un accès facilité à l'information, tout en préservant la dimension humaine de la relation. À travers cette démarche, Primagaz inscrit la satisfaction client dans une logique durable, au service d'une relation de proximité, d'amélioration continue et de confiance.



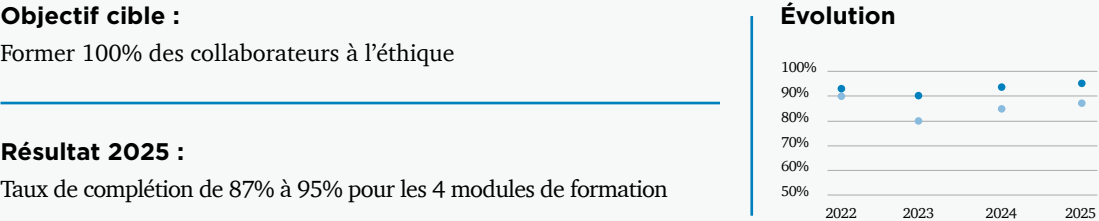


GOUVERNANCE

Les résultats commerciaux sont importants pour Primagaz, mais la manière dont nous les atteignons est tout aussi significative. Une conduite commerciale juste et honnête est primordiale pour assurer notre intégrité, tout comme le respect de la loi et des politiques de notre groupe. Au-delà de ses propres actions, Primagaz mobilise l'ensemble des acteurs de sa chaîne de valeur dans la prise en compte de ces enjeux.

Intégrité commerciale

NOTRE ENGAGEMENT
Garantir une politique Éthique & Compliance zéro tolérance associée à une culture de la transparence



La lutte contre la corruption, la maîtrise des risques, le respect du droit de la concurrence et la protection des données personnelles sont une priorité pour Primagaz qui figure au cœur de nos valeurs. Ces valeurs se traduisent par un engagement fort de Primagaz qui mène une politique zéro tolérance sur les sujets éthiques et conformité.

DES VALEURS PARTAGÉES ET ENCADRÉES

Afin de s'assurer que les collaborateurs et les partenaires de Primagaz agissent au quotidien dans le respect de ces valeurs, Primagaz déploie des codes de conduite (employés et partenaires), des politiques et des manuels à leur attention, ainsi que des procédures de contrôle pour s'assurer de leur respect. Tous les collaborateurs de Primagaz doivent prendre connaissance et signer ces documents cadres en matière d'éthique et de compliance. Ceux-ci sont revus tous les ans afin de s'assurer de leur adéquation avec la réglementation et nos activités. Nous nous efforçons également d'intégrer dans les procédures existantes des points de vérification de conformité afin d'ancrer la conformité dans le quotidien de chacun.

FORMATION DES COLLABORATEURS

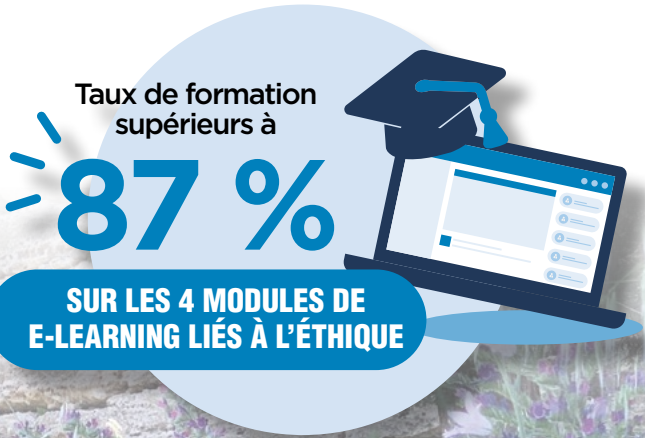
Primagaz s'assure de former tous ses collaborateurs en se fixant comme objectif 100 % de collaborateurs et nouveaux entrants formés en matière d'éthique et de conformité. Pour atteindre cet objectif ambitieux, tout nouvel entrant doit réaliser plusieurs formations en ligne dans le mois de son arrivée et suivre une formation générale dispensée par le Compliance Officer lors de la journée d'intégration sur chacun des enjeux. Ensuite, la plateforme de formation en ligne envoie tous les deux ans à chaque collaborateur un rappel afin que ces derniers réalisent à nouveau les formations nécessaires. Cette sensibilisation permet de protéger les collaborateurs et Primagaz des risques de corruption, du droit de la concurrence et de violation des données personnelles, en leur permettant d'identifier les risques et d'adopter les bons réflexes. Les collaborateurs sont d'ailleurs incités à partager en toute transparence les situations à risque avec les bons interlocuteurs.

DISPOSITIF D'ALERTE INTERNE

Primagaz dispose également d'un dispositif d'alerte interne depuis 2012 permettant le recueil de signalements, de collaborateurs ou de partenaires, de comportements ou de conduites possiblement contraires aux codes de conduite, politiques ou valeurs de Primagaz, afin de maintenir une conduite des affaires en toute légalité et transparence. Tout lanceur d'alerte est naturellement protégé contre les représailles dans la mesure où le signalement a été fait de bonne foi.

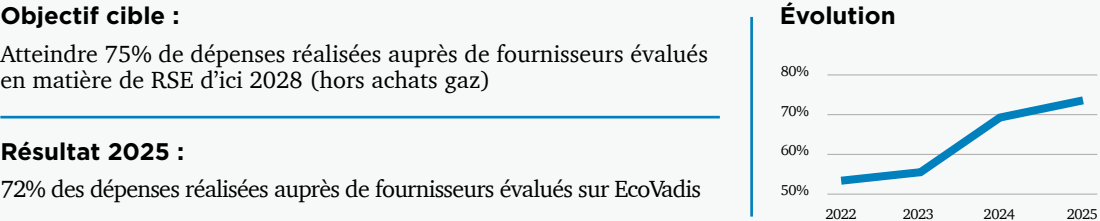
GREENWASHING

Finalement, nous agissons en toute transparence auprès du public en nous assurant de respecter la réglementation applicable à nos activités, notamment en matière publicitaire et de greenwashing. En la matière, une veille est produite tous les mois par la Direction Juridique pour sensibiliser les collaborateurs concernés par certains avis prononcés par le Jury de Déontologie Publicitaire sur des communications trompeuses liées au développement durable. Les recommandations Développement durable de l'Autorité de régulation professionnelle de la publicité leur sont également partagées afin d'éviter tout risque de greenwashing.



Achats responsables

NOTRE ENGAGEMENT
Intégrer des critères sociaux et environnementaux à nos achats



Afin de promouvoir des pratiques responsables tout au long de sa chaîne de valeur, Primagaz veille à intégrer ses engagements et ses valeurs dans ses relations avec ses fournisseurs et partenaires. Au sein de Primagaz, nous distinguons les achats de gaz gérés par l'équipe Supply, des autres catégories d'achats, sous la responsabilité de l'équipe Achats. Les principales catégories d'achats hors gaz sont la logistique, les équipements industriels et de stockage (citernes, bouteilles), les services et les systèmes d'information. Nos engagements en matière d'achats responsables sont formalisés dans notre Code de conduite des fournisseurs.

CODE DE CONDUITE DES FOURNISSEURS

Primagaz a émis un Code de conduite à destination des fournisseurs incluant des exigences de conformité aux critères environnementaux et sociaux en plus du respect des contraintes réglementaires en vigueur. Primagaz s'appliquant à elle-même ces règles, c'est tout naturellement que l'entreprise souhaite au moins obtenir le même niveau d'engagement de ses fournisseurs. Le Code de Conduite étant rattaché à toutes les commandes, la quasi-totalité des fournisseurs intervient sous l'égide de ce texte. Il est en outre inclus dans les vérifications préliminaires aux appels d'offres et à la contractualisation. En complément du Code de conduite, Primagaz a également intégré des contraintes liées à la protection des données personnelles et à la cybersécurité sous forme de clauses et annexes contractuelles dans la sélection de ses fournisseurs critiques.

PROGRAMME ECOVADIS

Primagaz travaille depuis 2019 avec la plateforme EcoVadis pour évaluer la performance RSE de ses fournisseurs. En 2024, nous avons lancé notre huitième campagne d'évaluation. De nouveaux fournisseurs ont adhéré à la démarche et ont réalisé l'évaluation de leur performance RSE via la plateforme EcoVadis. Ce sont désormais 212 fournisseurs qui ont été évalués avec une note moyenne de 68/100 en 2025 (progression de 2 points par rapport à 2024). La part des fournisseurs évalués représente 72% de nos dépenses totales liées aux achats hors gaz. L'objectif de ce programme est de nous engager conjointement avec nos partenaires dans un cycle vertueux afin d'optimiser la chaîne d'approvisionnement des biens et services nécessaires à notre activité. Les bénéfices sont multiples, notamment en matière de responsabilité vis-à-vis des clients, de pilotage des enjeux RSE, maîtrise des risques, gestion et optimisation des coûts. Ce faisant, Primagaz s'illustre en pionnier de la démarche au sein du groupe SHV Energy et s'inscrit dans une dynamique proactive.

ACCOMPAGNEMENT DES TRANSPORTEURS

Soucieuse d'accompagner ses fournisseurs sur les sujets liés à la sécurité, l'éthique et l'innovation, l'équipe des Achats de Primagaz place aussi plus particulièrement la RSE au centre des réunions mensuelles avec ses partenaires transporteurs.

Dans ce cadre, elle étudie toutes les solutions permettant de diminuer la consommation de carburant et d'utiliser des motorisations ou carburants alternatifs en fonction des zones. Au-delà de la réduction des impacts environnementaux de ses prestations, Primagaz a déployé une nouvelle charte de sécurité et s'associe aux transporteurs pour développer des équipements visant à réduire la pénibilité et l'accidentologie. L'événement «Transporteurs Awards» qu'organise Primagaz tous les ans permet de récompenser les transporteurs les plus performants en matière d'opérations, de sécurité et de durabilité.



PRODUITS ÉCO-RESPONSABLES

Formés aux achats responsables, nos acheteurs privilégient naturellement les produits éco-responsables et issus de circuits locaux, dès lors qu'ils offrent un niveau de qualité et de compétitivité équivalent. Nos prestataires et fournisseurs sont majoritairement basés en France. Pour une grande partie d'entre eux, il s'agit de partenaires historiques, avec lesquels nous entretenons, parfois depuis de nombreuses années, des relations durables fondées sur la confiance, la performance et la proximité. Dans le cadre des appels d'offres pilotés par la Direction des Achats, des critères de performance RSE sont intégrés aux matrices d'évaluation, et des clauses spécifiques en matière de responsabilité sociétale sont systématiquement incluses dans nos contrats. Dans la continuité des actions engagées en 2024, nous poursuivons le renouvellement de notre flotte automobile afin de réduire la consommation moyenne de carburant par véhicule et d'accélérer l'intégration de véhicules hybrides et électriques, contribuant ainsi à la réduction de nos émissions de CO₂.

APPROVISIONNEMENT EN GAZ

Primagaz n'étant pas producteur mais distributeur de gaz, elle travaille avec des tiers pour s'approvisionner en gaz. Près de la moitié des approvisionnements en GPL de Primagaz est gérée par SHV Gas Supply & Risk Management (S&RM), filiale du groupe dédiée à l'approvisionnement en gaz et à la couverture des risques associés. Ces volumes sont en majorité issus de gaz de champs situés aux États-Unis, en mer du Nord, en Afrique du Nord ou de l'Ouest. L'autre moitié du GPL que Primagaz commercialise est un coproduit du raffinage de pétrole par des raffineries en France.

La diversité de nos approvisionnements, couplée à notre structure d'importation, nous permet de sécuriser les volumes de GPL en cas de crise, comme c'est le cas dans le détroit d'Ormuz.



Associer nos parties prenantes

Parce que nous ne construisons rien tout seuls, le dialogue avec nos parties prenantes est au cœur de notre stratégie. Après une première session de consultation fin 2020, Primagaz a mis en place en 2022 un comité de parties prenantes ayant vocation à se réunir au moins tous les deux ans. Ses principaux objectifs sont de partager les réalisations de Primagaz, inspirer le Comité de direction en lui apportant des éléments de prospective et d'anticipation, nourrir et challenger la vision stratégique.

Composé de représentants des parties prenantes de l'entreprise (clients, fournisseurs, pouvoirs publics, ONG...) et d'experts du secteur, le dernier comité s'est tenu en novembre 2024, en présence de Jan Schouwenaar, Président de Primagaz, et de représentants du Comité de direction. À l'ordre du jour : un point d'avancement sur des sujets évoqués par les participants lors de la précédente session, les enjeux de l'entreprise et la vision 2030 ; puis deux ateliers sur la RSE et les enjeux de santé/sécurité.

PRINCIPAUX POINTS SOULEVÉS PAR LE COMITÉ DE PARTIES PRENANTES

Lors de l'édition 2024 du comité de parties prenantes, les échanges ont mis en lumière la nécessité pour Primagaz de maintenir un haut niveau d'ambition en matière de RSE, sans pause ni repli.

Les participants ont souligné que la RSE, loin d'être un simple cadre réglementaire, constitue un levier stratégique : elle peut contribuer à redéfinir positivement la perception de l'activité de l'entreprise, en soulignant son rôle d'utilité publique, tout en réduisant ses vulnérabilités dans un contexte incertain. L'atelier dédié à la sécurité a quant à lui mis en lumière l'importance d'ancrer durablement une culture de sécurité dans l'entreprise et d'accompagner au mieux les différents métiers, en particulier celui de chauffeur.

Le développement de la vision à l'horizon 2030 reste un enjeu stratégique majeur. Les membres du comité ont insisté sur la nécessité de poursuivre les ambitions de Primagaz en matière d'énergies renouvelables, tout en maintenant l'adhésion et la motivation des équipes internes. La transparence affichée sur les difficultés rencontrées a été saluée : certains y voient même l'opportunité pour Primagaz de devenir un véritable cas d'école, exemplaire dans sa manière de transformer les contraintes en leviers de transformation durable.

Enfin, les membres du comité ont conforté l'approche de dialogue adoptée par Primagaz. Plusieurs ont salué l'ouverture de l'entreprise et son positionnement singulier dans un secteur complexe, en soulignant l'importance de maintenir une vision claire et partagée à l'horizon 2030. Le lien avec les territoires, la capacité d'adaptation face au dérèglement climatique, les enjeux de filière ou encore la contribution à l'emploi local sont autant de dimensions qui viennent renforcer le rôle stratégique de Primagaz dans la transition énergétique.

MEMBRES DU COMITÉ DE PARTIES PRENANTES DE PRIMAGAZ

- **Esther BUSSCHER**, Directrice Développement Durable de SHV ENERGY
- **Jean-Charles COLAS-ROY**, Président de Coénove, ancien député de l'Isère
- **Patrice GEOFFRON**, Professeur de Sciences Économiques à l'Université Paris Dauphine et Directeur du Centre de Géopolitique de l'Énergie et des Matières Premières (CGEMP)
- **Loïc HENAFF**, PDG du Groupe Jean Henaff, Conseiller régional de Bretagne délégué à la relocalisation d'activités, au fret et à la logistique
- **Paul KAESER**, Logistique pétrolière nationale et carburants alternatifs, DGEC
- **David LAURENT**, Directeur Transformation écologique, Entreprises pour l'Environnement (EpE)
- **Sébastien MONCORPS**, Directeur du comité français de l'UICN
- **Jean PERGUILHEM**, PDG des Transports Perguilhem
- **Cyril RADICI**, Directeur général du Syndicat National de la Maintenance et des Services en Efficacité Énergétique



“ Il est très intéressant de dialoguer avec Primagaz et les autres parties prenantes. Il y a beaucoup de défis à relever. Je suis curieux de voir comment Primagaz arrivera à faire des obstacles de la transition une figure d'opportunité. ”

Jean-Charles COLAS-ROY, Président de Coénove, ancien député de l'Isère



CONTRIBUER À LA VITALITÉ DES TERRITOIRES

Depuis plus de 80 ans, Primagaz participe au rayonnement des territoires en apportant l'énergie essentielle au développement des activités des 25 000 communes françaises non raccordées au réseau de gaz naturel. De nombreux acteurs locaux contribuent à la réussite de la mission de Primagaz et l'activité de l'entreprise soutient la création d'emplois et de richesses dans les territoires. Notre histoire est intrinsèquement liée à celle des territoires et de leurs habitants. De l'amont à l'aval de notre chaîne de valeur, plusieurs acteurs clés témoignent.

Bruno Adhémar



Fournisseur

Fondée en 2019, SUBLIME Énergie transforme le biogaz produit par des exploitations agricoles non raccordées aux réseaux en biométhane liquéfié. Pour accompagner le développement de cette filière innovante, Bruno Adhémar, fondateur et président de SUBLIME Énergie, s'appuie sur un partenariat stratégique avec Primagaz.

Lorsque nous avons décidé de produire du bioGNL nous avons très rapidement pensé à Primagaz comme partenaire pour la distribution. Toujours en quête d'innovations au service de la transition énergétique, Primagaz a été le premier acteur à distribuer du biopropane en 2018 et est désormais pionnier dans la distribution de bioGNL. Nous sommes fiers du partenariat entre SUBLIME Energie et Primagaz car il crée une véritable filière énergétique proposant du biométhane liquéfié à partir des productions locales de biogaz des fermes non raccordées, au service de la décarbonation du transport et de l'industrie. C'est une solution immédiatement accessible aux flottes de transport roulant déjà au GNV et aux industriels utilisant le GNL pour leur process.

Partenaire

Fondée en 1955, la Maison Treuil est une entreprise familiale corrézienne transmise depuis trois générations. À sa tête depuis 2014, Lilian Treuil perpétue un savoir-faire reconnu dans les domaines de la plomberie, du chauffage, du sanitaire, de la climatisation et des énergies.

Lilian Treuil



Cela fait une dizaine d'années que nous travaillons avec Primagaz. Ce partenariat nous permet de proposer à nos clients une offre complète, associant installation, maintenance et solution d'approvisionnement en propane. Nous apprécions particulièrement l'accès direct à nos référents, qui répondent rapidement à nos demandes et nous aident à trouver des solutions adaptées. Lorsque nous recommandons Primagaz, nous mettons en avant la qualité de l'accompagnement, le professionnalisme des conseillers et des offres compétitives qui s'inscrivent dans la durée. C'est un véritable atout pour fidéliser nos clients et les accompagner sereinement.

Arthur Rousseau



Partenaire

Partenaires de l'événement Good Food Good Mood, LE MARQUIER et Primagaz partagent une même ambition : promouvoir une cuisine conviviale et responsable. À cette occasion, Primagaz fournit des bouteilles Bio Twiny, composées à 100 % de biopropane, pour alimenter les planchas LE MARQUIER. Arthur Rousseau revient sur les atouts de cette énergie renouvelable pour la cuisson à la plancha.

Le biopropane est un combustible particulièrement adapté à la cuisson à la plancha. Avec la bouteille Bio Twiny de Primagaz, nous disposons d'une solution très simple à utiliser, presque plug-and-play, que l'on peut facilement déplacer selon les besoins. Elle offre également une autonomie appréciable lors d'événements comme Good Food Good Mood. Surtout, le gaz permet une montée en température rapide de la plancha, un élément essentiel pour garantir une cuisson performante et de qualité.

Client

MCI71 est une entreprise française spécialisée dans la conception et la fabrication sur mesure de solutions de traitement de surface, de peinture poudre et liquide. Associé de l'entreprise, Jean-Pierre Bonin contribue au développement commercial de cette activité de niche. MCI71 se distingue par sa capacité à concevoir des installations entièrement adaptées aux besoins de ses clients.

Jean-Pierre Bonin



Le propane joue un rôle clé pour chauffer les bâtiments et les cabines de peinture, mais aussi pour assurer une montée en température rapide et efficace des tunnels de cuisson. Avec Primagaz, nous avons trouvé une solution compétitive, simple à mettre en œuvre et adaptée aux besoins de nos clients. Au-delà de l'offre, nous apprécions particulièrement la qualité de la relation, la réactivité des équipes et la présence d'interlocuteurs partout en France. Cette confiance mutuelle nous permet de proposer à nos clients une solution complète et un accompagnement de qualité.

Frédéric Géli



Client

Capfun est l'un des principaux acteurs de l'hôtellerie de plein air en France. En tant que Directeur des Achats, Frédéric Géli pilote les investissements destinés à renforcer la performance et l'attractivité des établissements du groupe. Dans cette démarche, Capfun privilégie des solutions conciliant maîtrise des coûts, qualité d'accueil et développement durable.

Face à la hausse des prix de l'énergie, notre priorité était de réduire les consommations électriques de nos hébergements. Lors d'une visite, notre conseiller Primagaz nous a parlé des CEE, un dispositif permettant de bénéficier de primes pour financer des travaux de rénovation énergétique. Nous avons alors choisi de nous faire accompagner par Primagaz et avons fait installer, dans plusieurs de nos hébergements, des équipements thermiques moins énergivores. Aujourd'hui grâce à ces travaux, nos clients ont gagné en confort de séjour et de notre côté nous avons réalisé des économies d'énergie significatives. Ces investissements nous ont permis d'améliorer la qualité de nos sites et de contribuer, à notre échelle, au développement touristique local.

Maire

Maire de La Plagne Tarentaise et président de l'Association Nationale des Maires des Stations de Montagne (ANMSM), Jean-Luc Boch porte la voix des territoires de montagne dans les réflexions sur la transition énergétique. Confrontées à des contraintes climatiques et opérationnelles spécifiques, les stations de montagne doivent pouvoir s'appuyer sur un mix énergétique diversifié.

Jean-Luc Boch



Si l'électrification des usages offre un potentiel incontestable pour la transition écologique, elle comporte également des limites pour les territoires de montagne qui concentrent des contraintes spécifiques et structurantes (températures extrêmes, enneigement et saison de chauffe) qui nécessitent de pouvoir s'appuyer sur des énergies adaptées. En proposant du biopropane, Primagaz permet de disposer d'une énergie calorifique, polyvalente et bas carbone. Cette énergie répond à nos attentes et surtout à celles des vacanciers que nous accueillons dans nos stations de montagne pendant la saison d'hiver et dont les exigences énergétiques portent de plus en plus sur le confort et la durabilité.

NOTE MÉTHODOLOGIQUE

ENJEUX RSE

Revue annuelle
La revue de nos risques RSE est partagée a minima une fois par an avec les membres du comité de direction lors d'un comité RSE dédié et avec les parties prenantes clés lors du panel ad-hoc. Chacune de ces revues donne lieu à un avis qui peut faire l'objet d'une note dans le rapport RSE ou sur la page dédiée du site Internet de l'entreprise. Les indicateurs présentés portent exclusivement sur Primagaz. Seuls les taux de fréquence et taux de gravité globaux sont étendus.

ENVIRONNEMENT

Empreinte carbone
L'empreinte carbone prend en compte l'ensemble des données d'activité jugées pertinentes et significatives sur la chaîne de valeur de Primagaz. Celle-ci exclut les sites en joint-venture dont la part de Primagaz est inférieure à 50 %. La méthodologie utilisée est celle du GHG Protocol. Le facteur d'intensité est l'empreinte carbone rapportée aux volumes vendus par Primagaz (exprimés en teqGPL, cela englobe l'ensemble des volumes de gaz vendus : GPL, GNL, GNC et biopropane).

Émissions évitées
Les émissions évitées sont calculées à partir du changement d'énergie que Primagaz effectue quand un nouveau client fait le choix de solutions moins émettrices comme le propane et le biopropane par rapport au fioul ou le GNV par rapport au diesel. Pour certains segments, quand nous n'avons pas de donnée sur l'énergie précédemment utilisée, les émissions évitées sont calculées seulement si le delta des volumes vendus sur l'année N est positif par rapport à l'année N-1. Le calcul est alors effectué sur ce delta plutôt que sur l'ensemble des volumes vendus, sur la base de données extrapolées concernant l'énergie précédente.

Utilisation durable des ressources
La consommation d'électricité concerne l'ensemble des sites industriels et tertiaires où Primagaz est propriétaire ou locataire. La consommation d'eau se base sur le même périmètre que celui déterminé pour la consommation d'électricité. Le taux d'énergie renouvelable utilisée par nos sites se base sur le même périmètre que celui déterminé pour la consommation d'électricité. Sont incluses dans l'analyse les différentes énergies utilisées par les bâtiments, équipements et engins fixes de ces sites. Les distances parcourues en avion et en train sont celles effectuées par l'ensemble de nos collaborateurs dans le cadre de leurs déplacements professionnels.

Économie circulaire
Les indicateurs renseignent sur le pourcentage de bouteilles ou citernes

renovées et réintégrées parmi toutes celles étant sorties de la boucle de distribution. Cela permet de différencier les bouteilles et citernes renovées des bouteilles et citernes réformées.

Logistique / HVO
Le HVO est du biocarburant utilisé sur nos prestations de transport à la place du diesel pour réduire nos émissions de CO₂.

Déchets
La quantité de déchets produits concerne l'ensemble des sites industriels et tertiaires où Primagaz est propriétaire ou locataire.

SOCIAL

L'ensemble des indicateurs ont été mesurés au 31/12/2024 pour l'année 2024 et au 31/12/2025 pour l'année 2025.

Diversité et inclusion
L'Index de l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes est basé sur 100 et se calcule à partir des indicateurs suivants :
- L'écart de rémunération femmes-hommes,
- L'écart de répartition des augmentations individuelles,
- L'écart de répartition des promotions,
- Le nombre de salariées augmentées à leur retour de congé de maternité,
- La parité parmi les 10 plus hautes rémunérations.

Développement et formation
Les promotions concernent les changements de poste avec évolution de salaire et/ou coefficient, tandis que les mobilités internes concernent les changements de poste sans évolution de salaire ni coefficient. À partir de 2022, l'effectif considéré pour calculer le taux d'accès des collaborateurs à la formation est l'effectif présent sur la période et non l'effectif présent au 31/12.

Santé et sécurité
Le taux de fréquence d'accidents du travail est calculé sur la base de 1 000 000 d'heures théoriques travaillées. Le taux de gravité des accidents de travail est calculé sur la base de 1 000 heures théoriques travaillées. La méthode de calcul du taux de fréquence (TF) et du taux de gravité (TG) a été redéfinie en 2023 (à partir des données 2022) afin d'harmoniser nos communications. Le calcul du TG se base sur les jours calendaires et non ouvrés. Pour les accidents de travail (AT) dont l'arrêt aurait été reconnu par la CPAM les années suivant l'AT, il a été décidé de ne pas les inclure et, donc, ne pas recalculer le TG et le TF de l'année précédente. Dans la même logique, les accidents de travail avec un arrêt requalifié par la CPAM en arrêt maladie l'année suivant l'AT ne doivent pas être déduits du TF et du TG de l'année précédente. Le TF et le TG globaux incluent les collaborateurs, intérimaires, filiales (Lavera, Liotard) et prestataires.

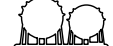
GOUVERNANCE

Éthique
Les formations ont été dispensées sous la forme d'e-learning. Des relances automatiques et personnalisées sont prévues afin que chaque collaborateur réalise obligatoirement ces formations tous les 2 ans maximum.

Achats responsables
Les différentes vagues d'évaluation de nos fournisseurs ont été réalisées via EcoVadis. Les 212 fournisseurs ayant soumis leur évaluation représentent 72 % de nos dépenses sur l'année 2025 (hors achats gaz). Ils ont obtenu un score moyen de 68/100. Le Code de conduite de Primagaz est annexé à l'ensemble des contrats que nous faisons signer à nos fournisseurs depuis 2020. De plus, les conditions générales d'achats figurant sur les bons de commande engagent les fournisseurs à respecter le code de conduite de Primagaz. Seules certaines catégories d'achats ne sont pas concernées par les bons de commande (Eau, Électricité, Frais bancaires, Redevances de concessions DSP / redevances communales et départementales, Impôts locaux, Médecine du travail, Douanes).

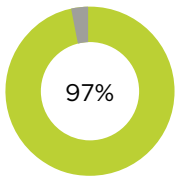
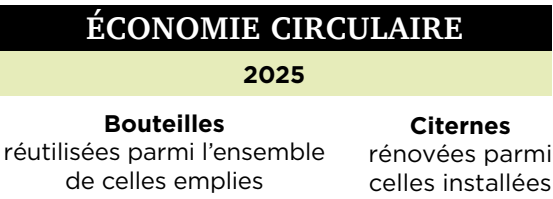
INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX

EMPREINTE CARBONE			
Émissions absolues (tCO ₂ e)	2024	2025	Évolution
Scope 1	15 827	14 226	
Scope 2	15	13	
Scope 3	1 344 509	1 281 976	
Total	1 360 351	1 296 215	- 5%
Facteur d'intensité (kgCO ₂ e/TeqGPL)	3 263	3 176	- 3%

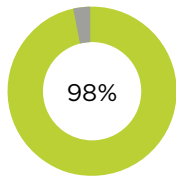
RÉPARTITION DES ÉMISSIONS SUR NOTRE CHAÎNE DE VALEUR - Émissions absolues (tCO ₂ e)					
 Extraction Approvisionnement 159 470	 Sites industriels 16	 Transport 1 ^{er} et 2 nd temps 13 344	 Sites tertiaires et déplacements 1 175	 Utilisation finale 1 122 209	Total 1 296 214

ÉMISSIONS ÉVITÉES							
	Émissions de CO ₂ (tCO ₂ e)	Polluants atmosphériques (tonnes)					
		CO	NOx	PM10	PM2,5	SOx	VOC
2024	-23 235	-49 793	-180 499	-15 731	-13 397	-72 613	0
2025	-10 474	-12 274	-44 491	-3 878	-3 302	-17 898	0

UTILISATION DURABLE DES RESSOURCES					
	Taux d'utilisation d'énergie renouvelable sur nos sites	Consommation d'électricité (kWh)	Consommation d'eau (m³)	Déplacements professionnels Distances parcourues (km)	
					
2024	98,5%	1 569 598	12 891	612 018	1 277 773
2025	98,2%	1 331 794	23 041	643 635	1 501 200
Évolution	0%	-15%	+79%	+5%	+17%



2024: 98%



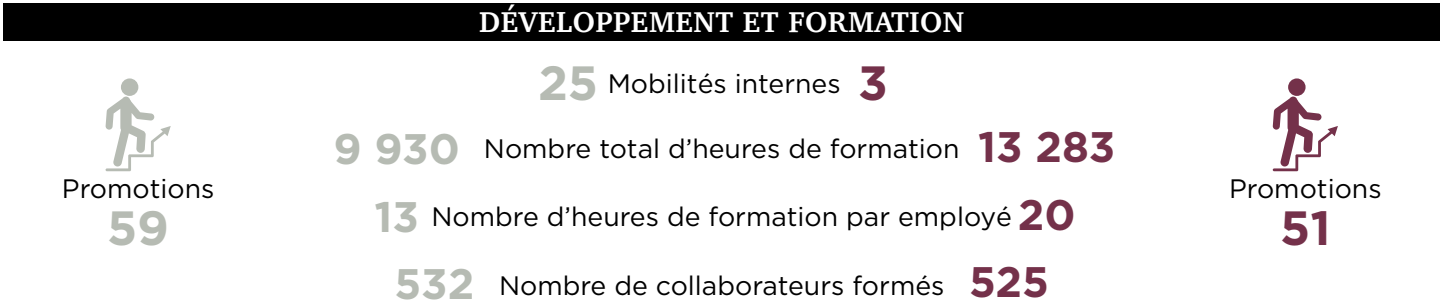
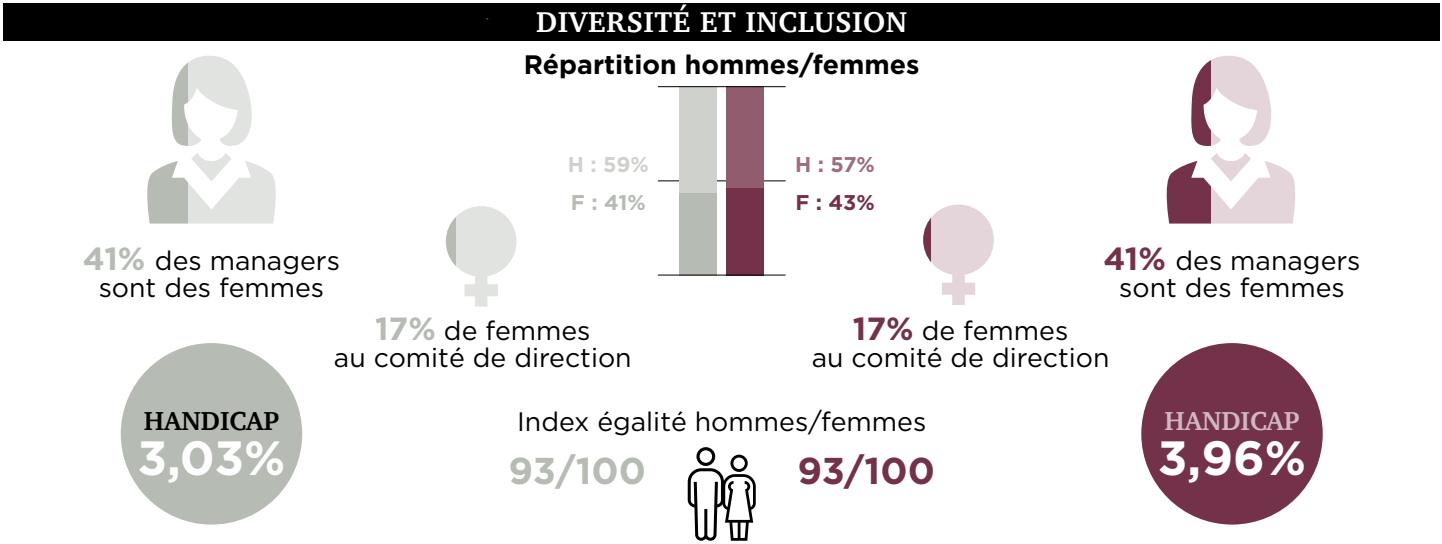
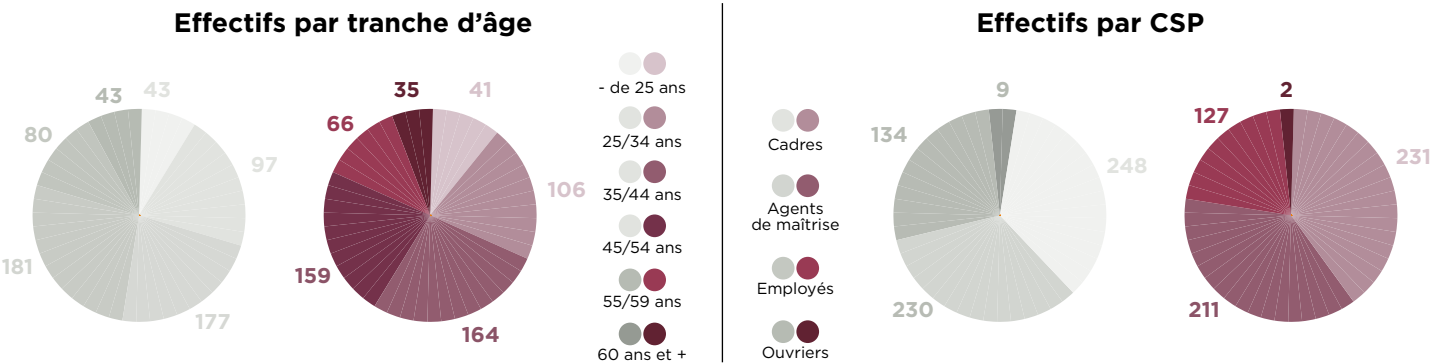
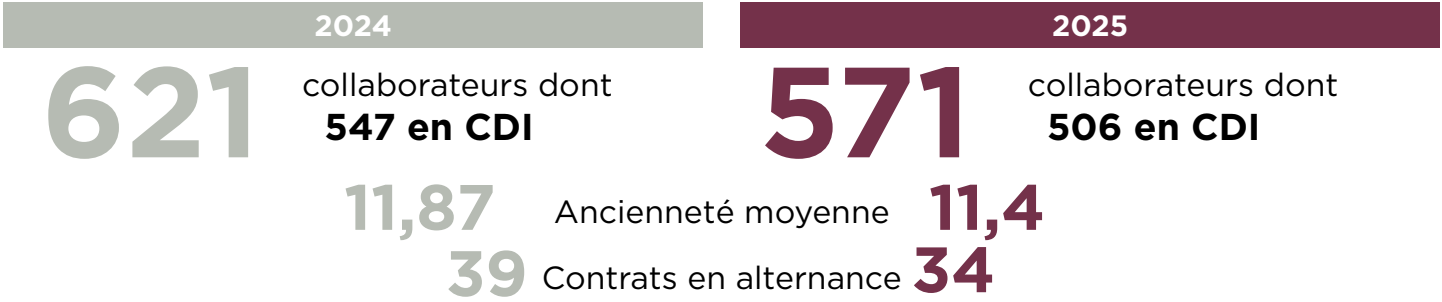
2024: 99%

LOGISTIQUE		
	2024	2025
Volumes de biodiesel (HVO) utilisés (litres)	582 578	766 349
Part de nos volumes totaux	9%	13 %

DÉCHETS		
	2024	2025
Déchets non dangereux (tonnes)	912	2926
Déchets dangereux (tonnes)	20	80
Déchets valorisés (tonnes)	909	2580

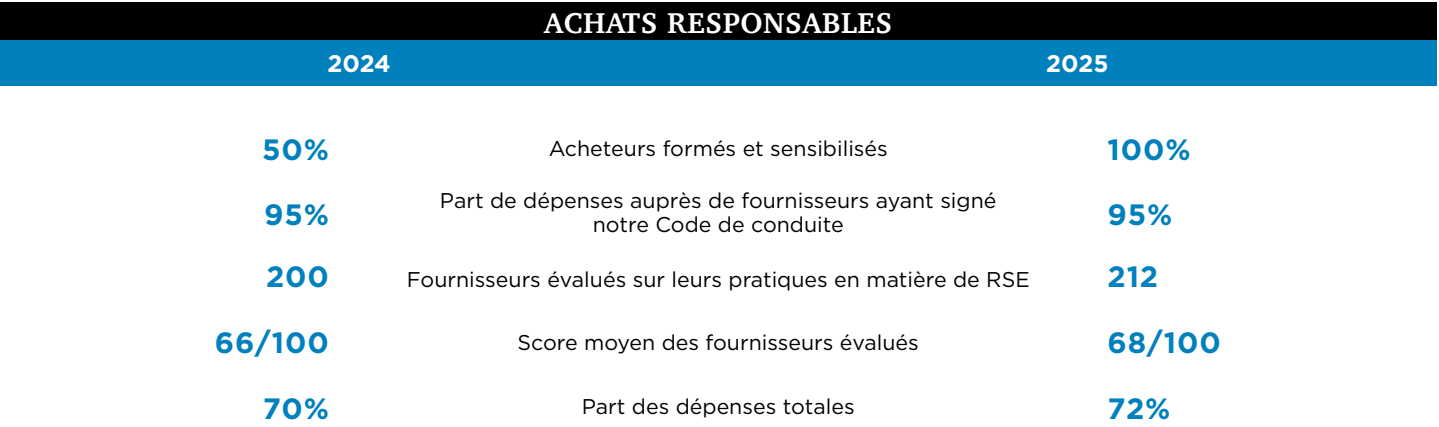
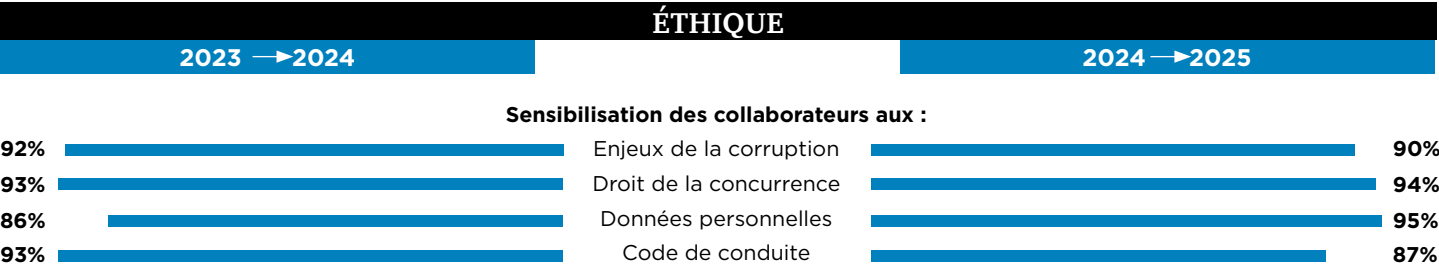
GAZ DISTRIBUÉS sous ses différentes formes		
	2024	2025
Propane + Butane (GPL)	90,4%	92,2%
Biopropane + Biobutane	0,4%	0,5%
GNL	3,4%	2,6%
GNC	5,8%	4,7%

INDICATEURS SOCIAUX



SANTÉ ET SÉCURITÉ				
ACCIDENTS	2024	2025	ACCIDENTS DE TRAVAIL	
Collaborateurs	2	1	Taux de fréquence (1 pour 1 000 000)	Collaborateurs
Intérimaires	2	0		Global
Filiales	0	0	Taux de gravité (1 pour 1 000)	Collaborateurs
Prestataires	27	12		Global
Clients	0	0		

INDICATEURS GOUVERNANCE



Pour l'historique des indicateurs RSE de Primagaz, suivre ce lien : <https://www.primagaz.fr/a-propos/entreprise-responsable/indicateurs-rse>

Document non contractuel - ©Primagaz, septembre 2026.
CONCEPTION ET RÉDACTION : Direction Développement Durable - CRÉATION : Register Brand Movies
CRÉDITS PHOTO : Sébastien Le Tallec (p.1), Ingrid Ribes (p.14&15), Rolland Andriamanananarivo (p.20&21), Sandrine Davy (p.23, p.38), Adobe Stock (p.34), Catherine Milano (p.40), Primagaz (p.3, 16&17, 19, 22, 24, 26&27, 28, 30, 31, 32, 33, 35, 36&37, 39, 41)

IMPRESSION : Imprimé en France, chez un imprimeur certifié imprim'vert, sur papier recyclé PEFC
Ce document est aussi disponible et téléchargeable en ligne sur www.primagaz.fr
Pour toutes questions relatives à ce rapport ou demande d'information sur la stratégie RSE de Primagaz, une seule adresse: DD@primagaz.fr

PRIMAGAZ, société par actions simplifiée au capital de 42441872 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 542084454.
Siège social : Tour B Cœur Défense, 110 Esplanade du Général de Gaulle 92932 Paris La Défense Cedex.
SIRET 542 084 454 00843 - APE 4671Z - TVA n° FR 68542084454



PRIMAGAZ