



PRIMAGAZ

Rapport RSE

2024



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 2024, rend compte de la performance extra-financière de Primagaz en France pour l'année 2023. 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 2024 de Primagaz est réalisé par la Direction 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 dans le Puy-de-Dôme. 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 NOS ENJEUX ET NOTRE STRATÉGIE RSE**
 - 8 Analyse de double matérialité
 - 9 Analyse des risques et opportunités
 - 10 Notre stratégie RSE
 - 12 Une gouvernance structurée
- 15 ENVIRONNEMENT**
 - 16 Changement climatique
 - 18 Transition énergétique
 - 20 Biodiversité
 - 22 Économie circulaire
- 25 SOCIAL**
 - 26 Santé et sécurité
 - 28 Développement professionnel
 - 29 Diversité et inclusion
 - 30 Expérience client
 - 31 Initiatives territoriales
 - 32 Contribuer à la vitalité des territoires
- 35 GOUVERNANCE**
 - 36 Intégrité commerciale
 - 37 Achats responsables
 - 39 Associer nos parties prenantes
- 40 NOTE MÉTHODOLOGIQUE**
- 41 INDICATEURS DE PERFORMANCE**

ÉDITORIAL

Transformer l'entreprise pour préparer l'avenir

Dans un contexte d'instabilité politique, d'incertitudes économiques et d'urgence climatique, le secteur de l'énergie, notamment du gaz, évolue rapidement face aux attentes sociales et réglementaires portant à la fois sur la réduction des émissions et le développement de solutions durables.

Cette période oblige Primagaz à se transformer pour relever le défi de la transition énergétique. En 2024, nous avons donc adapté nos effectifs, formé nos collaborateurs, ajusté nos ressources, optimisé notre logistique et modernisé nos systèmes d'information. Ces profonds changements sont essentiels pour préparer l'avenir. Ils ont nécessité un effort, une mobilisation et un engagement total de nos équipes. Je tiens ici à les en remercier. Plus globalement, c'est aussi grâce à l'accompagnement et au soutien de nos partenaires, fournisseurs et prestataires que nous avançons ensemble pour renforcer la qualité de l'offre délivrée à nos clients en matière de services digitalisés et d'énergies renouvelables.

Dans cette période de transformation exigeante, nous parvenons à maintenir et accroître une bonne performance RSE. J'en veux pour preuve l'obtention de la médaille EcoVadis « Platine » pour la troisième année consécutive distinguant la performance globale de Primagaz ainsi que la labellisation FRET 21 certifiant la durabilité de notre logistique. Le rapport ci-après détaille l'ensemble des progrès réalisés et résultats obtenus sur les aspects environnementaux, sociaux et de gouvernance. Je vous en souhaite une bonne lecture !

Jan Schouwenaar
Président



PRIMAGAZ, NOTRE HISTOIRE ET NOTRE ACTIVITÉ

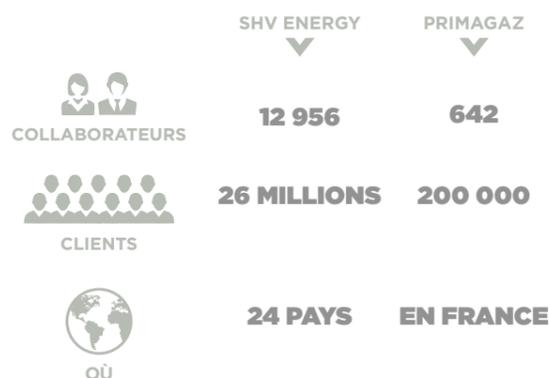
Mieux connaître Primagaz

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, constructeurs, commerçants...



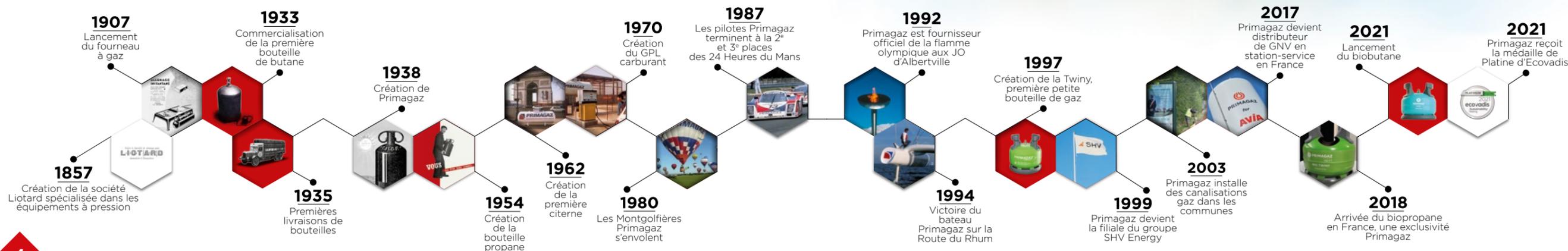
LA FORCE D'UN GROUPE INTERNATIONAL ET FAMILIAL

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.

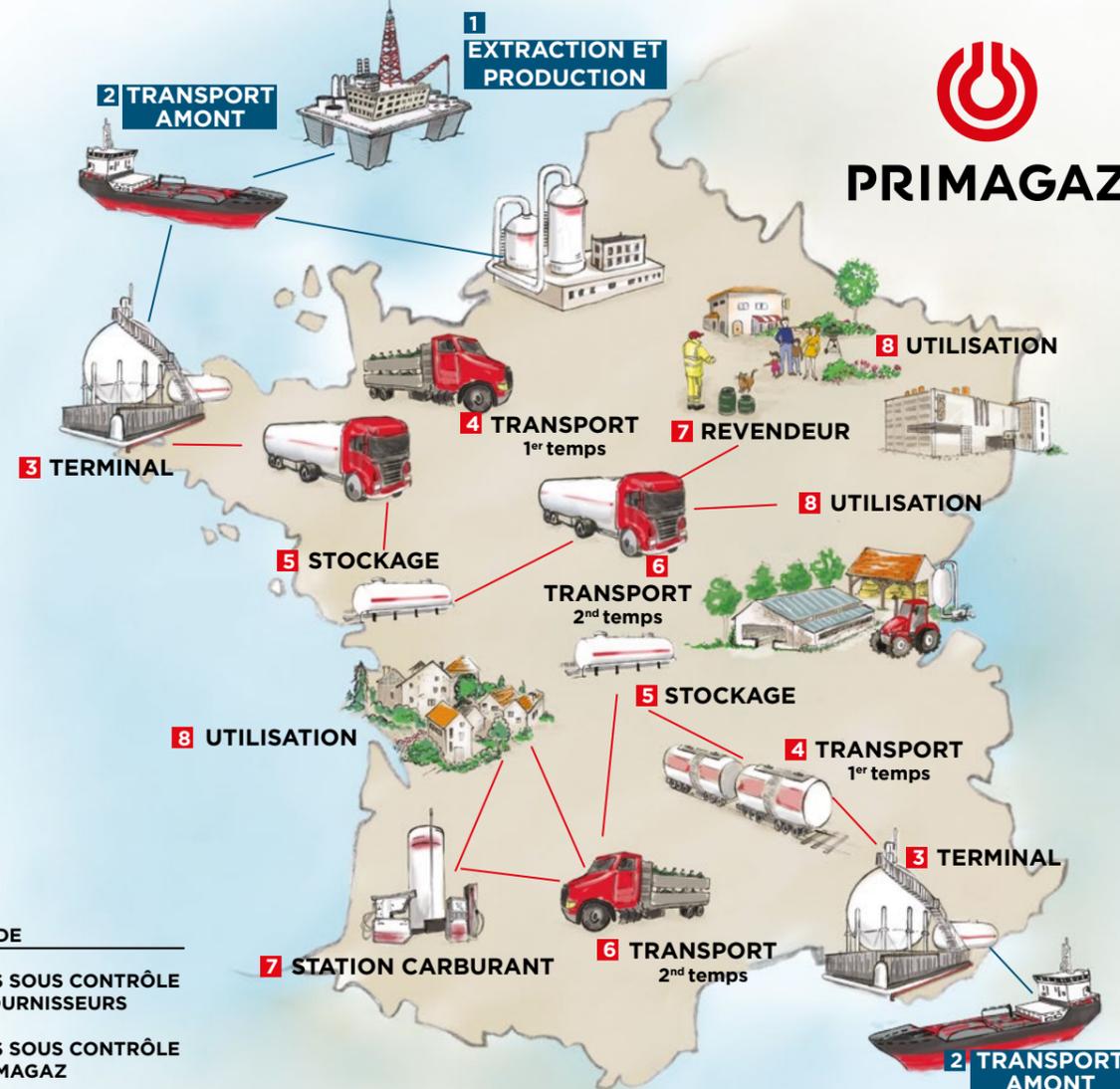
LA TRANSITION PAR L'INNOVATION, POUR ET AVEC LES TERRITOIRES

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 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 à faire émerger une filière de rDME (diméthyléther renouvelable) en France tout en lançant de nouveaux services d'efficacité énergétique pour continuer d'accompagner au mieux nos clients.



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

- > Transition énergétique, recherche d'efficacité, de sobriété énergétique
- > Souveraineté de l'énergie
- > Pouvoir d'achat des ménages et des entreprises

- > Métropolisation versus attrait renouvelé pour les campagnes
- > Pourcentage de communes non reliées au réseau de gaz en France

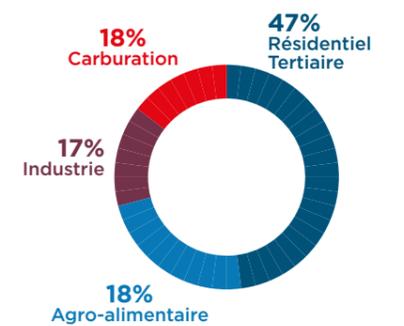
CRÉATION DE VALEUR EN FRANCE

Économique

423 M€ de contribution au PIB
5 704 emplois soutenus

Clients

+6 000 GWH délivrés
+3 millions de clients utilisateurs
15 stations GNV opérées en 2023



Environnement

Objectifs : -30% d'émissions directes de CO₂ en 2025

Participer à la préservation et restauration de la biodiversité
Réparer et réutiliser toutes les bouteilles et citernes

85 projets de préservation du patrimoine naturel réalisés depuis 2019

Territoires
15 projets de restauration du patrimoine bâti soutenus depuis 2018



1 COMITÉ DE PARTIES PRENANTES PAR AN

Nos produits



GPL

GNV



Propane
Biopropane

Qui ?



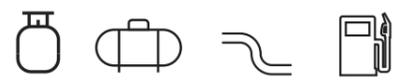
Particuliers Professionnels Secteur public

Quoi ?



Cuisson Chauffage Eau chaude Process Mobilité

Stockages



Bouteille Citerne Réseaux fermés Station-service

▲ En extérieur uniquement



Butane
Biobutane

Qui ?



Particuliers

Quoi ?



Cuisson Chauffage d'appoint Eau chaude

Stockages



Bouteille

En intérieur



GNL
BioGNL

Qui ?



Professionnels Secteur public

Quoi ?



Poids lourds Navire Process

Stockages



Citerne Station-service Camion citerne



GNC
BioGNC

Qui ?



Particuliers Professionnels Secteur public

Quoi ?



Poids lourds Véhicule de service Véhicule particulier

Stockages



Station-service

NOTRE CŒUR

DE MÉTIER

Logistique > Stockage
+ 20 000 000 de

> Distribution
km parcourus

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

Début 2023, 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.

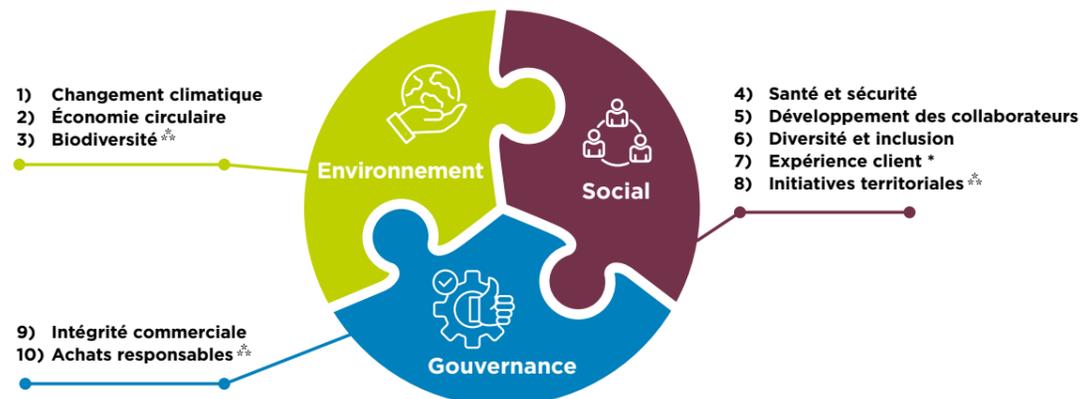
Les résultats de cette analyse sont présentés dans l'infographie ci-dessous dans laquelle :

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

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. Du fait de l'ancrage local de Primagaz, la participation à l'attractivité des territoires ruraux est également un enjeu important. Finalement, 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 1^{er} est directement intégré dans l'enjeu Changement climatique tandis que le 2nd n'est pas significatif à l'échelle de Primagaz.

ENJEUX PRIORITAIRES ISSUS DE L'ANALYSE DE DOUBLE MATÉRIALITÉ 2023



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 12 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	ENVIRONNEMENT
		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	
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	ENVIRONNEMENT
		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	ENVIRONNEMENT
		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	SOCIAL
		Opportunités : Confiance des collaborateurs, des clients et autres parties prenantes, maîtrise opérationnelle, engagement accru des collaborateurs pour l'entreprise, améliorations organisationnelles	
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 part du marché	
Initiatives territoriales		Risques : Perte concurrentielle dans les territoires, acceptabilité de l'activité de Primagaz menacée	
		Opportunités : Dialogue constructif avec les parties prenantes, engagement des salariés, renforcement du tissu économique local, opportunités commerciales	
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	GOUVERNANCE
		Opportunités : Création de bons réflexes au sein de l'entreprise, instauration de relations transparentes et de confiance avec les parties prenantes	
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 (cf. page 16)	Réduire notre empreinte carbone et accompagner la transition énergétique	Réduire de 30% nos émissions directes de CO ₂ en 2025 (par rapport à 2021)	<ul style="list-style-type: none"> - Optimisations logistiques - Réduction de nos consommations d'énergie - Utilisation d'énergie renouvelable - Amélioration de la durabilité de nos approvisionnements
	Biodiversité (cf. page 20)	Participer à la préservation et restauration de la biodiversité sur l'ensemble de notre chaîne de valeur	Finaliser 100 % du plan d'action déposé dans le programme « Entreprises engagées pour la nature » d'ici 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Partenariat avec le Comité français de l'UICN depuis 2019 - Déploiement de plans de gestion biodiversité sur nos sites industriels - Formation et sensibilisation des collaborateurs à la préservation de la biodiversité
	Économie circulaire (cf. page 22)	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	<ul style="list-style-type: none"> - 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 (cf. page 26)	Assurer la sécurité de nos activités et protéger la santé de nos salariés, partenaires et clients	Taux de fréquence inférieur à 10 en 2025	<ul style="list-style-type: none"> - Politique QSSE et systèmes spécifiques de gestion de la sécurité - Développement d'une culture sécurité parmi tous les collaborateurs - Accompagnement des partenaires et plans de progrès
	Développement des collaborateurs (cf. page 28)	Accompagner les collaborateurs dans la transformation de l'entreprise	Maintenir un taux d'accès à la formation supérieur à 80 %	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilisation et formation des managers au bien-être au travail - Identification des risques et mise en œuvre des formations adaptées - Enquête et certification Great Place To Work®
	Diversité et inclusion (cf. page 29)	Proposer un cadre de travail agréable assurant l'égalité des chances	Maintenir un index égalité hommes/femmes au-dessus de 90 %	<ul style="list-style-type: none"> - Accord égalité hommes-femmes - Actions de sensibilisation à la diversité et inclusion pour l'ensemble des collaborateurs
	Expérience client (cf. page 30)	Mettre l'accent sur l'écoute client afin d'améliorer la qualité de service et répondre à leurs attentes	Interroger nos clients au moins 1 fois par an	<ul style="list-style-type: none"> - Baromètres d'attachement à la marque - Enquêtes de satisfaction NPS - Développement de la digitalisation
	Initiatives territoriales (cf. page 31)	Soutenir l'attractivité des territoires et la préservation du patrimoine rural	Soutenir tous les ans des projets de restauration du patrimoine bâti et naturel	<ul style="list-style-type: none"> - Partenariat avec la Fondation du patrimoine depuis 2018 - Distribution de l'énergie gaz dans les 25 000 communes non raccordées au réseau de gaz naturel
GOUVERNANCE	Intégrité commerciale (cf. page 36)	Garantir une politique Éthique & Compliance zéro tolérance associée à une culture de la transparence	Former 100% des collaborateurs à l'éthique	<ul style="list-style-type: none"> - 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 (cf. page 37)	Intégrer des critères sociaux et environnementaux à nos achats	Faire signer notre Code de conduite à tous nos fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> - Code de conduite inclus systématiquement dans les contrats - Évaluation des fournisseurs par des outils externes, tels que Compliance Link et EcoVadis - 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 : « Contribuer à la vitalité des territoires » (p. 32) - Développement des collaborateurs (p.28)

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. 16)

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. 16)

ÉVALUATION RSE

Pour la 3^e année consécutive, la performance RSE de Primagaz a été récompensée avec la médaille Platine. Cette distinction classe Primagaz parmi le top 1 % des entreprises évaluées par EcoVadis (plus de 100 000 entreprises évaluées dans 175 pays et 200 secteurs d'activité). Leurs analystes ont attribué la note de 80/100 à Primagaz, ce qui témoigne de l'engagement et de la mobilisation toujours plus importante de l'ensemble de l'entreprise en matière de RSE.



Détail du score

Performance en matière de RSE : Insuffisante (rouge), Partielle (orange), Adaptée (jaune), Avancée (vert clair), Excellente (vert foncé). — Score moyen



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.

Quatre fois par an, 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. 39*).

GESTION DES RISQUES

En 2023, 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 9). 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





ENVIRONNEMENT

En tant que distributeur d'énergie, nous avons pour responsabilité d'œuvrer dans nos actions et pour nos clients à la transition écologique, en agissant 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

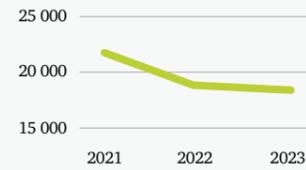
Objectif cible :

Réduire de 30% nos émissions directes de CO₂ en 2025 (par rapport à 2021)

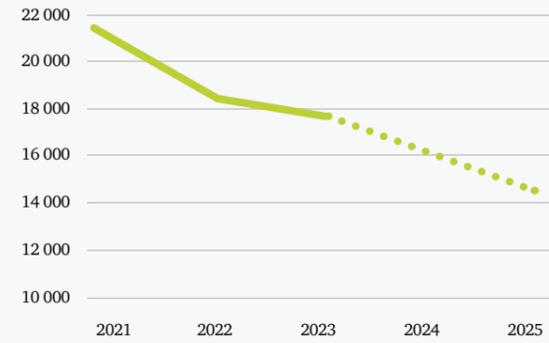
Résultat 2023 :

17 986 tonnes de CO₂e, soit -16% (Scope 1+2)

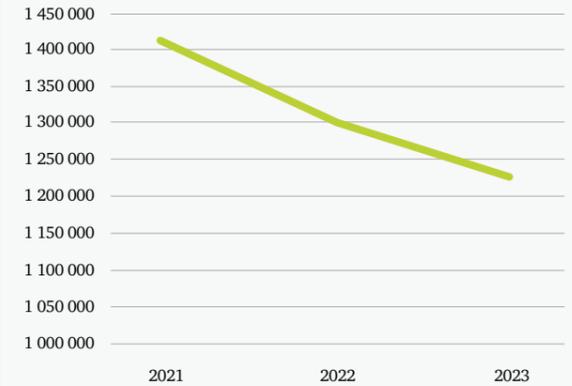
Évolution



Projection de nos émissions directes de CO₂ (tCO₂ - Scope 1+2)



Évolution de nos émissions globales de CO₂ (tCO₂)



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.

SHV Energy travaille actuellement sur la définition d'une nouvelle trajectoire de réduction de ses émissions globales de CO₂, alignée avec l'Accord de Paris pour limiter le réchauffement climatique à 1,5 °C. Dans l'attente de la finalisation des travaux, le groupe 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 -22% de CO₂ en 2024 et -30% en 2025. Pour 2023, l'objectif était de -12%.

Parmi les principales actions mises en oeuvre 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 12% en 2023 par rapport à 2021 ;
- l'utilisation de HVO (biocarburant) à partir de 2024 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 20% en 2023 par rapport à 2019 ;
- le pilotage des consommations énergétiques de ses sites pour atteindre une réduction de 35% en 2023 par rapport à 2021 ;
- le recours aux énergies renouvelables pour les besoins énergétiques de ses sites, avec un taux de 97,8%.

➤ 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 audité par un expert indépendant afin de lui attribuer la labélisation. C'est désormais chose faite pour Primagaz qui a été labélisée en février 2024 en obtenant la note de 82/100.

La distribution de gaz représentant le coeur 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. L'engagement de longue date de Primagaz dans la réduction de ses émissions de CO₂ est ainsi récompensé.



➤ RÉPARTITION DES ÉMISSIONS SUR NOTRE CHAÎNE DE VALEUR

RÉPARTITION DES ÉMISSIONS SUR NOTRE CHAÎNE DE VALEUR - Émissions absolues (tCO ₂ e)						
2023	Extraction Approvisionnement	Sites industriels	Transport 1 ^{er} et 2 nd temps	Sites tertiaires et déplacements	Utilisation finale	Total
Scope 1		32	16 691	1 245		17 969
Scope 2		15		3		19
Scope 3	81 945	238	91	173	1 129 414	1 211 861
Total (tCO₂e)	81 945	285	16 782	1 422	1 129 414	1 229 848
	5,8%	0,0%	1,2%	0,1%	80,4%	



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 aux services d'efficacité énergétique.

COMMERCIALISATION DU BIOPROPANE

Primagaz est devenu le premier fournisseur d'énergie à distribuer du biopropane en France en 2018. Il s'agit d'une énergie 100% durable et tout aussi performante que du propane standard, car elle possède les mêmes propriétés. Le biopropane est essentiellement un produit dérivé de la production de biocarburants (biodiesel, biokérosène...), dont la production principale est issue du procédé HVO.

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 ou résidus de graisses animales, par exemple). 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 durable de son biopropane, Primagaz se fournit exclusivement en biopropane ISCC EU. 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. En 2023, 99% des approvisionnements en biopropane de Primagaz étaient issus d'intrants d'origine européenne et 100% de la production était française.

Le biopropane émet 74 g CO₂e/ kWh PCI⁽¹⁾, soit 73 % de CO₂ en moins que le propane standard et 77 % de CO₂ en moins que le fioul domestique.

ÉVOLUTION DES VENTES ET DU CONTEXTE

De 2018 à 2022, les volumes de biopropane et biobutane distribués par Primagaz ont progressivement augmenté pour atteindre 3 % des volumes vendus par l'entreprise en 2022. Suite à la commercialisation de la Bio Twiny, première bouteille de gaz contenant du biopropane sur le

marché dès 2018, Primagaz a élargi sa palette de solutions pour permettre à l'ensemble de ses clients professionnels et particuliers d'accéder à des offres incluant du biopropane, que ce soit en bouteille ou citerne. Ce sont ainsi plus de 30 000 tonnes de biopropane qui ont été vendues depuis son lancement.

Malheureusement, les événements géopolitiques de 2022 ont entraîné des changements majeurs dans la chaîne d'approvisionnement de Primagaz, avec une restriction temporaire d'accès aux matières premières et une flambée des prix du biopropane. Cela a entraîné une diminution des volumes de biopropane vendus en 2023.

La stabilisation des prix permet aujourd'hui à Primagaz de relancer avec ambition le biopropane sur les marchés ayant des attentes en matière de décarbonation, comme les marchés industriels, les collectivités ou l'hôtellerie-restauration. La filière française dans son ensemble s'engage avec un objectif de 10% de bio en 2033, démontrant le caractère inéluctable de son engagement pour la décarbonation.

CRÉATION DE LA FILIALE FUTURIA FUELS

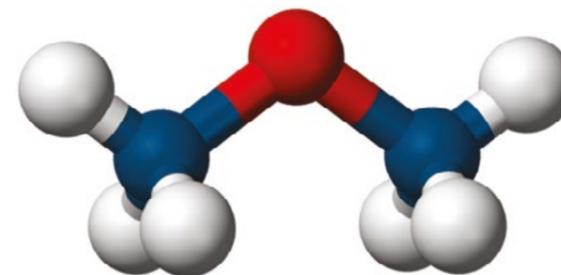
Sur le plan international, SHV Energy a créé Futuria Fuels en 2023, une nouvelle filiale dédiée au développement des énergies bas carbone pour accompagner les différentes entreprises du groupe dans la transition. La filiale pilote la mise en oeuvre de cet engagement et développe des partenariats technologiques 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 de ville.

Futuria Fuels permet ainsi à Primagaz de sécuriser les approvisionnements en biopropane et de garantir aux clients des volumes sur la durée. À moyen terme, d'autres solutions sont expérimentées comme le rDME pour un déploiement à l'horizon 2030. Enfin, à plus long terme, Futuria Fuels explore d'autres opportunités comme l'hydrogène et la captation carbone et noue des partenariats technologiques dans cette perspective.

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). Primagaz sera ainsi en mesure de proposer un nouveau produit bas carbone à ses clients dans les prochaines années.

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.



Molécule de rDME

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. Tout comme le propane, le rDME est facile à manipuler, à transporter et à sécuriser.

Depuis 2022, Primagaz a oeuvré à la structuration d'un socle permettant de faire émerger une filière de rDME en France. En menant conjointement des études sur la disponibilité des intrants, les contraintes techniques et réglementaires, Primagaz s'engage pleinement dans la préparation de mise sur le marché de gaz produit localement et peu émetteur de CO₂.

SOUTENIR LA MOBILITÉ DURABLE GRÂCE AUX CARBURANTS GAZ

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'oxyde 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.

Depuis 2021, Primagaz propose également des offres **bioGNV** à ses clients sur tout le territoire, permettant de réduire encore davantage les émissions de CO₂ associées.

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. Celle-ci a guidé nos actions depuis cette date, nous permettant d'atteindre de premiers résultats significatifs.

L'une de nos réalisations majeures a été la mise en place de plateformes Certificats d'Économies d'Énergie (CEE). Ces plateformes constituent un outil essentiel pour encourager et soutenir nos clients, qu'ils soient particuliers ou professionnels, dans leurs projets de rénovation énergétique. Elles permettent à nos clients de bénéficier de primes bonifiées, incitant ainsi à l'adoption de pratiques énergétiques plus durables.

Parallèlement à la mise en place de ces plateformes, 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. Nous mettons un point d'honneur à offrir un service personnalisé, en fournissant des conseils spécialisés, des solutions adaptées et un suivi attentif tout au long du processus. Notre objectif est de garantir que nos clients bénéficient d'une expérience fluide et réussie, tout en maximisant les avantages des primes bonifiées.

Depuis 2023, Primagaz a déjà accompagné de nombreux foyers et entreprises dans leurs projets de rénovation énergétique et compte accélérer pour atteindre 1000 foyers et 200 entreprises en 2025. Nous avons la conviction qu'une assistance professionnelle et spécialisée est essentielle pour mener à bien ces projets et atteindre des résultats optimaux en termes d'efficacité énergétique.

Ces initiatives concrètes démontrent notre engagement en faveur de la transition énergétique et la promotion d'une utilisation responsable des ressources. Cet engagement est un pilier essentiel de notre identité d'entreprise.

(1) Base Carbone ADEME, version 23.3 (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

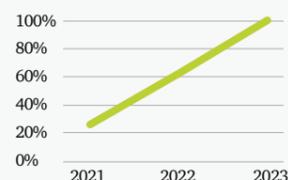
Objectif cible :

Finaliser 100% du plan d'action déposé dans le programme « Entreprises engagées pour la nature »

Résultat 2023 :

Plan d'action finalisé et renouvellement de l'engagement enclenché en 2024

Évolution



Les pressions accrues sur la biodiversité ont un impact sur l'équilibre des écosystèmes et contribuent à l'accélération des changements climatiques. À ce titre, la préservation de la biodiversité est un défi majeur autour duquel Primagaz a décidé d'agir. Pour que ses objectifs soient à la hauteur de ses enjeux, Primagaz travaille depuis 2019 avec le Comité français de l'UICN (Union Internationale pour la Conservation de la Nature). Ce partenariat a permis de réaliser une étude de nos impacts et dépendances vis-à-vis de la biodiversité et de construire notre engagement dans le cadre du dispositif « Entreprises engagées pour la nature ».

PLAN D'ACTION POUR LA BIODIVERSITÉ

Primagaz a rejoint le dispositif gouvernemental « Entreprises engagées pour la nature » en 2020. Le plan d'action qui découle de cet engagement a été co-élaboré avec le Comité français de l'UICN et est issu des enseignements tirés de nos échanges réguliers avec nos parties prenantes ainsi que de ceux provenant de l'étude de nos impacts. Déployé sur la période 2021-2023, il se décline sur l'ensemble de notre chaîne de valeur : de notre approvisionnement en gaz jusqu'à l'utilisation de nos produits chez nos clients, tout en passant par nos opérations sous contrôle.

Ce plan d'action s'articule autour de neuf actions ayant pour finalité de :

- améliorer la traçabilité et la durabilité de nos produits ;
- favoriser la préservation et la restauration de la biodiversité sur nos sites ;
- poursuivre la promotion de l'économie circulaire, notamment en luttant contre la pollution plastique ;
- concevoir des modèles d'installations en clientèle mieux intégrés à leur environnement ;
- sensibiliser nos clients et former nos collaborateurs aux enjeux liés à la biodiversité ;
- promouvoir des événements en faveur de la biodiversité ;
- soutenir des projets de préservation et de restauration du patrimoine naturel local.



Un Cédicène criard sur le site Primagaz de Druye

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-vmc 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 2023, 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.

PROJETS DE RESTAURATION DU PATRIMOINE NATUREL

Dans le cadre de son partenariat avec la Fondation du patrimoine (plus d'infos page 31), Primagaz a soutenu 35 nouveaux projets au cours de l'année 2023, parmi lesquels :

- La restauration de la lande humide de Souvigné
- L'aménagement et la valorisation de l'île des Loups
- La renaturation du site naturel du lac glaciaire d'Estaing
- L'aménagement et la préservation de la sablière de Châlons-sur-Vesle
- Le développement du verger conservatoire en terrasses de Beaumes-de-Venise
- La sauvegarde et la renaturation de l'étang des Forges à Brocas
- La restauration de bocages et de landes emblématiques dans l'Allier
- La reforestation du ravin du Génie
- La réhabilitation des bancels de Calquières
- La restauration de la tourbière de Vred

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 ISSC suivi exclut tout changement d'occupation et d'usage des sols lié aux intrants. En 2023, 99% de nos volumes de biopropane étaient issus d'intrants de production européens, dont une grande majorité de déchets recyclés.



Projet de patrimoine naturel soutenu en 2023 par le programme Patrimoine naturel et Biodiversité de la Fondation du patrimoine ; Préservation d'un patrimoine landicole majeur d'Armorique dans les monts d'Arrée

Économie circulaire

NOTRE ENGAGEMENT

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

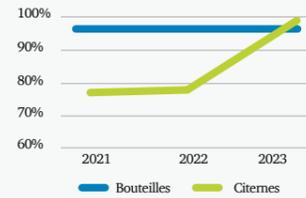
Objectif cible :

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

Résultat 2023 :

- 97% de bouteilles réutilisées parmi l'ensemble des bouteilles emplies
- 99% 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 nos bouteilles peinent à revenir naturellement dans notre flux logistique car elles ont été oubliées dans un garage, un jardin ou au fond d'une grange. Cela peut également être dû à une méconnaissance de la

démarche de déconsignation ou à la perte du bulletin de consignation. Pour répondre à cette problématique, Primagaz a lancé une opération visant à inciter les clients à retourner leur bouteille contre une contrepartie financière quand bien même ils auraient perdu leur bulletin de consignation.

CITERNES DE GAZ

Les citernes de gaz sont quant à elles requalifiées périodiquement pour s'assurer du maintien de leur bon état dans le temps. En cas de détérioration, elles sont aussi systématiquement rénovées quand leur état le permet 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.



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

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

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

ÉCOCONCEPTION (PRODUITS ET PROCÉDÉS)

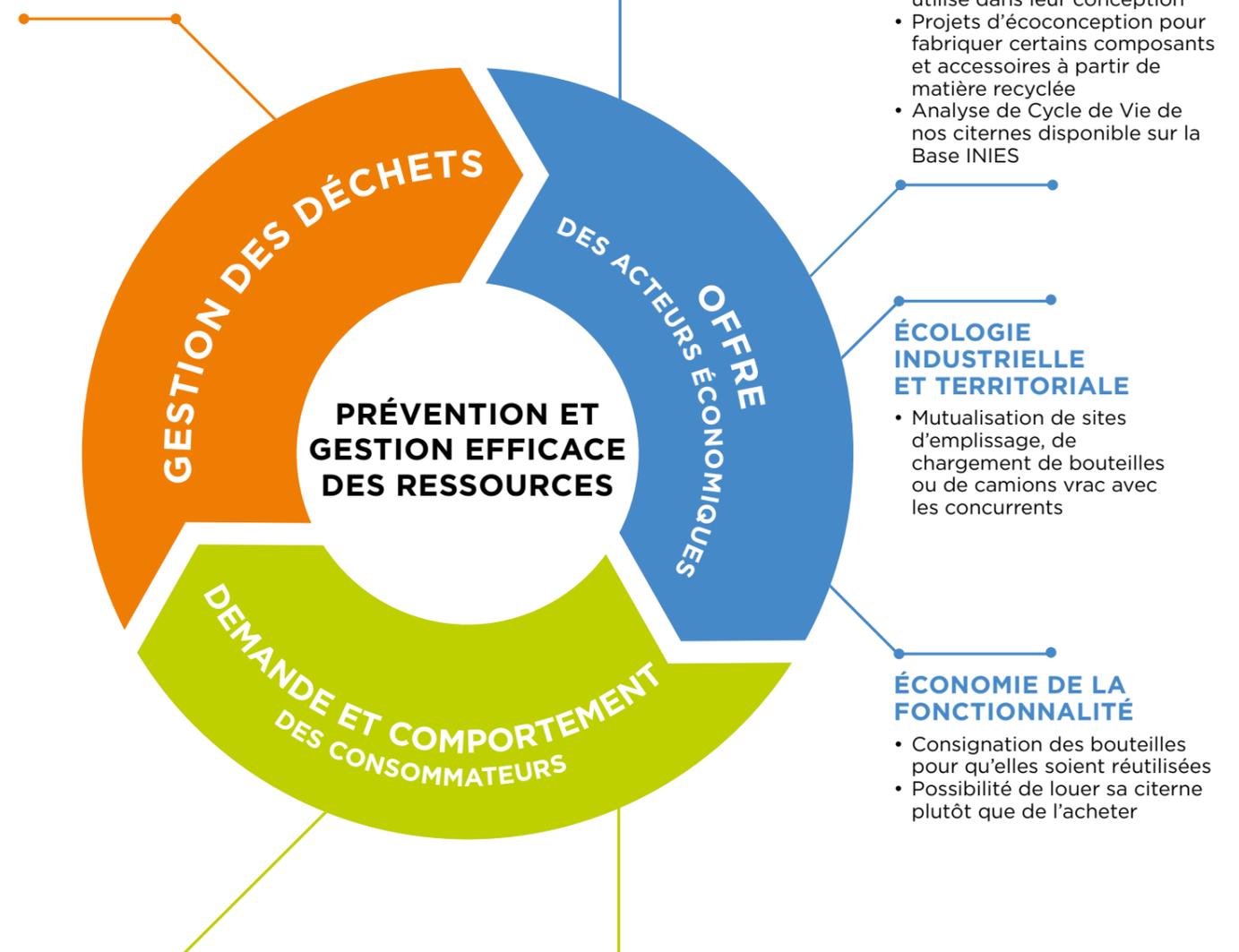
- Conception des bouteilles et citernes dans l'objectif de durer dans le temps et pour éviter la production de déchets pendant et après utilisation
- Part minimale de plastique utilisé dans leur conception
- Projets d'écoconception pour fabriquer certains composants et accessoires à partir de matière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

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 73 % de CO₂ en moins par rapport au propane ; lancement du biobutane et du bioGNV
- Offres biogaz pour tous les segments de marchés

(1) Base Carbone ADEME, version 23.3 (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 de nos activités et protéger la santé de nos salariés, partenaires et clients

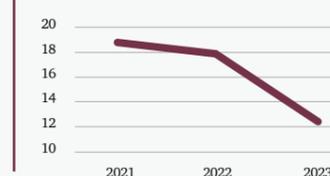
Objectif cible :

Atteindre un taux de fréquence inférieur à 10 en 2025⁽¹⁾ (collaborateurs, intérimaires, filiales et prestataires inclus)

Résultat 2023 :

Taux de fréquence de 12,34 (collaborateurs, intérimaires, filiales et prestataires inclus)

Évolution



Parce que nous opérons dans des activités sensibles – transport et stockage de gaz, installation et maintenance d'infrastructures gaz –, la sécurité de nos collaborateurs, de nos partenaires et de nos clients constitue une priorité pour Primagaz. Portée par la Direction QHSE et les référents métiers, notre politique Santé/Sécurité fait l'objet d'un point d'avancement complet et mensuel en comité de direction. Elle se décline en quatre engagements prioritaires.

ASSURER LA SÉCURITÉ ET LA SÛRETÉ DE L'ENSEMBLE DES OPÉRATIONS

Primagaz opère sur plusieurs installations industrielles ainsi que sur une multitude de sites clients (particuliers, professionnels et mobilité) sur le territoire français, dans lesquelles le gaz est stocké et embouteillé ou mis en citernes. Conformément aux différents textes et réglementations qui s'appliquent à la distribution des gaz butane/propane, ces sites (dont certains sont classés SEVESO) font l'objet d'une attention renforcée et d'un système spécifique de gestion de la sécurité permettant d'améliorer en permanence la maîtrise des dangers liés aux accidents majeurs : réalisation de Retours d'Expérience toujours plus structurés, suivi précis et consolidé des incidents sur site & plan d'actions inhérents, suivi d'indicateurs de performance. Des audits internes sur site sont également effectués.

Par ailleurs, concernant plus spécifiquement les installations particulières, professionnelles et relatives à la mobilité (GNL, GNV et GNC), Primagaz a engagé depuis 2022 une démarche d'audit externe afin d'améliorer ses pratiques dans une logique d'amélioration continue.

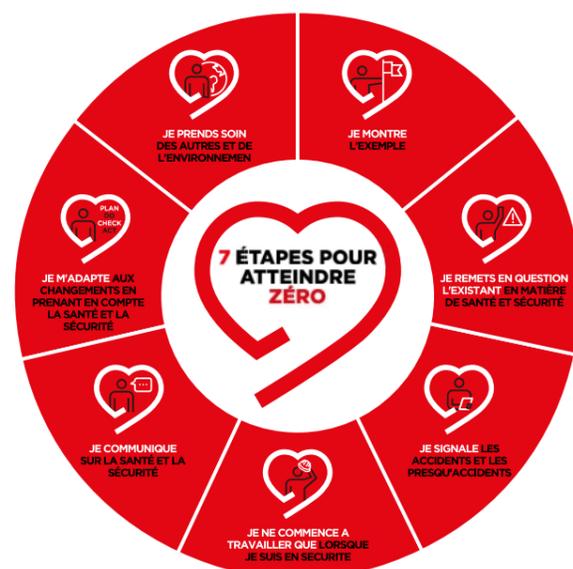
PROTÉGER CONTINUUELLEMENT LA SANTÉ DE NOS COLLABORATEURS

La santé et la sécurité étant une priorité pour Primagaz, nous avons mis en place sur le terrain des rendez-vous réguliers, animés par les équipes encadrantes, afin d'échanger sur la sécurité.

En parallèle, une semaine de la sécurité est organisée tous les ans pour l'ensemble des collaborateurs. En 2023, cette semaine de la sécurité était axée autour des 7 habitudes de Primagaz, qui décrivent les comportements permettant de réduire les risques et qui contribuent à créer un environnement fiable en matière de santé et sécurité. À cette occasion ont été organisés des Petits-Déjeuners Sécurité, des Ateliers Quizz, des formations sur les gestes qui sauvent. Une semaine de la sécurité routière à destination de l'ensemble des collaborateurs a également été lancée, pour la première fois, en 2023.

Nous croyons fermement que chacun d'entre nous a le potentiel de devenir un leader en matière de santé et de sécurité, quel que soit son rôle au sein de l'organisation. Le programme CARE, déployé ces dernières années, permet de sensibiliser chaque collaborateur au rôle actif qu'il peut jouer pour sa propre santé et sécurité, mais aussi celles des autres.

Une communauté de référents ergonomie a également été créée, composée de collaborateurs Primagaz spécifiquement formés sur cette thématique. L'objectif est de placer le sujet de l'ergonomie et de la manutention manuelle au centre de nos réflexions et décisions, dans notre quotidien mais aussi pour tous les nouveaux projets de Primagaz.



(1) Taux de fréquence = (Nombre d'accidents/heures travaillées) x 1 000 000.

ENGAGER NOS PARTENAIRES DANS NOS DÉMARCHES SÉCURITÉ

La sous-traitance est un autre poste clé pour Primagaz en matière de sécurité : elle représente 2 500 personnes employées par une centaine d'entreprises. En 2023, nous avons défini plusieurs axes de travail prioritaires couvrant aussi bien nos partenaires de transport que nos partenaires de maintenance et d'exploitation de nos sites ou chez nos clients. Une démarche de développement d'outils d'aide à la manutention manuelle pour les conducteurs chargés de transporter nos bouteilles de gaz a été engagée afin de réduire la pénibilité de ce travail.

Notre système d'accompagnement de nos partenaires transporteurs a été renforcé au cours de l'année 2023, avec la création d'un pôle transport, en charge de sensibiliser, former et auditer nos sous-traitants. Au niveau du transport, des cahiers des charges contractuels ont également été enrichis avec une série de règles couvrant notamment le management de la sécurité, la sécurité du conducteur (formation, compétence et comportement) et la sécurité du véhicule (équipements de sécurité, maintenance, inspections et suivi des défaillances). Ces mêmes types d'évolution vont être mis en place en 2024 pour nos partenaires de maintenance et d'exploitation de nos sites ou en clientèle.

SENSIBILISER NOS CLIENTS

Notre dernier axe de travail concerne la sensibilisation et la communication auprès de nos 200 000 clients. À titre d'exemple, une charte sécurité, à destination de nos clients bouteille, a été déployée en fin d'année 2023 afin de rappeler les bonnes pratiques en termes de réception et de stockage des bouteilles de gaz. Par ailleurs, une ligne téléphonique est à la disposition des clients 24 h/24 et 7 j/7 en cas de questions relatives à la sécurité et au gaz.

ET DEMAIN ?

Primagaz place l'amélioration continue au cœur de l'ensemble de ses initiatives stratégiques, dont la sécurité. Tout sera mis en œuvre pour atteindre, en 2025, le zéro accident pour les activités internes et renforcer continuellement le niveau d'exigence et de maturité en matière de sécurité et de conformité réglementaire.

4 148
heures de formation dispensées sur la sécurité en 2023



Développement professionnel

NOTRE ENGAGEMENT

Accompagner les collaborateurs dans la transformation de l'entreprise

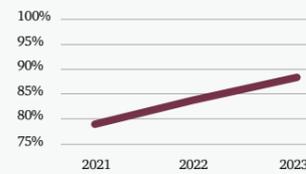
Objectif cible :

Maintenir un taux d'accès à la formation supérieur à 80%

Résultat 2023 :

Taux d'accès des collaborateurs à la formation de 88 %

Évolution



Primagaz met au coeur de sa stratégie la valorisation de son capital humain, notamment par des actions en faveur d'une meilleure qualité de vie au travail pour ses collaborateurs. Des mesures très concrètes sont mises en oeuvre pour assurer un bon équilibre vie professionnelle/vie personnelle, le développement de nos collaborateurs et un environnement de travail sain et épanouissant.

LE BIEN-ÊTRE DES ÉQUIPES AU CŒUR DE LA STRATÉGIE MANAGÉRIALE

À l'instar de notre groupe SHV Energy, Primagaz s'engage à fédérer l'ensemble de ses managers autour d'un nouveau « Profil de Leadership », qui spécifie ce que signifie être un manager au sein de notre entreprise. Il précise ainsi une ligne de conduite et les comportements attendus autour de cinq thèmes, dont le bien-être des collaborateurs. L'objectif est que chacun se sente à l'aise pour dire ce qu'il pense, pour partager ses idées et exprimer sa personnalité.

Sur 2023, un travail de prévention des risques psychosociaux (RPS) a été réalisé avec la conjonction de plusieurs travaux et actions menées. L'ensemble des managers, y compris les membres du comité de direction, ont été sensibilisés aux RPS via des sessions de formation, de même que l'ensemble des salariés a été invité à suivre une formation en ligne. Les RPS nouvellement recensés ont été inscrits dans le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP). Ce travail constitue un enjeu prioritaire pour Primagaz et a vocation à s'inscrire dans la durée. Il existe par ailleurs au sein de Primagaz une cellule d'écoute et d'accompagnement psychologique mise à disposition des salariés et des managers, assurée par un prestataire extérieur et des psychologues. Enfin, en 2023, Primagaz a mis en place la Communauté Managériale afin de diffuser une culture managériale commune. Au travers des RDV de la Communauté Managériale, les managers ont échangé des bonnes pratiques et profité d'interventions d'experts sur des sujets tels que le travail en transverse, le développement des équipes ou encore la fixation d'objectifs.

DES SOLUTIONS ADAPTÉES AUX MÉTIERS

Pour établir un document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP), Primagaz a mené un important travail de clarification des risques et de mise en place d'actions concrètes, adaptées aux différents métiers de nos collaborateurs. De nombreux collaborateurs ont ainsi été interrogés pour mieux identifier ces risques. Nos forces de vente itinérantes, qui parcourent en moyenne 1,5 million de kilomètres par an, sont formées à la conduite professionnelle afin de réduire au maximum les risques routiers. Autre exemple, en ce qui concerne nos conseillers clients, un formateur interne les accompagne tout au long de leur carrière, notamment dans la gestion des conversations téléphoniques difficiles avec nos clients.

LES CONDITIONS DE TRAVAIL

Le bien-être des collaborateurs passe évidemment par des conditions de travail optimales. Depuis 2020, Primagaz a engagé une politique ambitieuse autour de la modernisation de ses sites, en particulier pour Tours, Dardilly ou encore son siège social à La Défense. Primagaz proposant un accord de télétravail permettant à tout collaborateur de bénéficier de 2 jours de télétravail par semaine, les nouveaux locaux de La Défense ont été adaptés au travail en « flex office ». Ainsi, les collaborateurs choisissent leur poste de travail en fonction de leur agenda du jour, pour un quotidien plus flexible et plus convivial. Le télétravail étant plébiscité par les collaborateurs, Primagaz continue d'investir dans l'accompagnement à ce mode de travail, à travers une formation en e-learning sur la gestion du télétravail ou encore la participation à l'achat d'équipement spécifique. En complément de ces mesures, un jour de télétravail supplémentaire par semaine est accordé aux femmes enceintes ayant des temps de transport importants.

LA FORMATION

Qu'il s'agisse de maintien dans l'emploi ou du développement de l'employabilité, la formation est un incontournable pour le développement professionnel de nos collaborateurs. Primagaz consacre ainsi 4 % de sa masse salariale au titre de la formation individuelle et collective, soit 3 points de plus que ses obligations légales. En 2023, 699 collaborateurs ont suivi au moins une formation, représentant 21 514 heures dispensées dans les domaines tels que la sécurité, l'utilisation des nouveaux outils ou le management.

CERTIFICATION GREAT PLACE TO WORK®

La deuxième édition de l'enquête GREAT PLACE TO WORK® s'est conclue en juillet 2023 : c'est avec une grande fierté que Primagaz a été certifiée comme une Great Place To Work® par ses collaborateurs, qui ont notamment plébiscité l'égalité de traitement dans l'entreprise, l'accueil des nouveaux arrivants ou encore l'équilibre vie personnelle/vie professionnelle. Cette certification est l'aboutissement d'un travail collectif engagé au sein de l'ensemble de l'entreprise et de chacune des directions.

Diversité et inclusion

NOTRE ENGAGEMENT

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

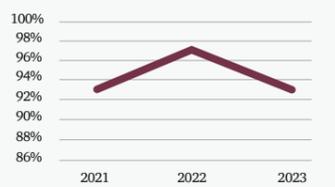
Objectif cible :

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

Résultat 2023 :

Index de l'égalité professionnelle à 93/100

Évolution



La diversité et l'inclusion sont ancrées dans notre ADN. La notion d'inclusivité figure parmi les 5 valeurs essentielles de Primagaz et du groupe SHV Energy. Nous reconnaissons le véritable potentiel de chacun et accueillons tout nouveau collaborateur comme un membre important de notre famille. Notre accord d'entreprise en faveur de l'égalité hommes/femmes renforce les mesures en la matière.

UNE CULTURE CENTRÉE SUR LA DIVERSITÉ ET L'INCLUSION

Nous contribuons activement à un environnement de travail sûr basé sur le respect les uns des autres. Ainsi, nous formons les managers aux pratiques de recrutement inclusives. Dès les premiers pas d'un nouvel arrivant au sein de Primagaz, nous faisons en sorte qu'il se sente membre à part entière de l'entreprise, en particulier au travers d'une journée d'intégration, au cours de laquelle interviennent notamment les membres du Comité de Direction.

En outre, Primagaz a renforcé sa politique d'alternance, les alternants représentant désormais 5% de ses effectifs sur des fonctions variées, telles que la relation client, la logistique, la finance, le HSE, le marketing ou la data.

L'ÉGALITÉ HOMMES/FEMMES

Notre accord relatif à l'égalité professionnelle, négocié avec nos partenaires sociaux en 2022, comprend des mesures telles que le maintien de salaire intégral lors du congé de paternité de 25 jours, la possibilité, sous réserve d'avoir un temps de trajet journalier aller-retour supérieur ou égal à 1h30, d'accéder à un jour de télétravail supplémentaire dans les 2 mois précédents le départ en congé de maternité ou encore un entretien de retour de congé de maternité. 100 % des collaboratrices revenant d'un congé de maternité ont d'ailleurs été augmentées.

L'index de l'égalité professionnelle de Primagaz permet de valoriser ces engagements avec un score de 93/100 en 2023.

Ce résultat nous positionne au-dessus de la moyenne des entreprises d'au moins 50 salariés en France dont le score moyen est de 88 sur 100. Celui-ci mesure différentes données en matière d'égalité professionnelle et résulte des cinq indicateurs suivants :

- L'écart de rémunération femmes-hommes : 38/40
- L'écart de répartition des augmentations individuelles : 20/20
- L'écart de répartition des promotions : 15/15
- Le nombre de salariées augmentées à leur retour de congé de maternité : 15/15
- La part des femmes parmi les 10 plus hautes rémunérations : 5/10

Le score de l'indicateur d'écart de rémunération a progressé par rapport à l'année 2022, témoignant d'une progression des rémunérations des femmes comparativement aux hommes.

SENSIBILISER LES ÉQUIPES

Afin de poursuivre nos actions de sensibilisation des collaborateurs, Primagaz organise des actions sur les thématiques de la diversité et de l'inclusion. Durant la journée des droits des femmes, différentes actions de communication ont pu avoir lieu, notamment un webinar sur la prévention des agissements sexistes et du harcèlement sexuel a été organisé pour l'ensemble des collaborateurs et animé par l'association Hally, spécialisée dans la prévention des violences sexistes et sexuelles.

Au cours de leur parcours au sein de Primagaz, les managers bénéficient, quant à eux, d'une formation au principe de non-discrimination en matière de recrutement et de déroulement de carrière.



Expérience client

NOTRE ENGAGEMENT

Mettre l'accent sur l'écoute client afin d'améliorer la qualité de service et répondre à leurs attentes

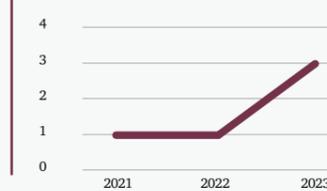
Objectif cible :

Interroger nos clients au moins 1 fois par an

Résultat 2023 :

3 études réalisées touchant 100% de nos clients

Évolution



Les différentes crises que la France a traversées (Covid, guerre en Ukraine, inflation) ont profondément modifié les habitudes des consommateurs avec des attentes plus élevées, une accélération de l'usage du digital et un nouveau rapport de défiance vis-à-vis des marques. Pour répondre à ces évolutions, Primagaz a renforcé la place du client au cœur de sa stratégie en travaillant autour de 3 axes : affiner sa connaissance clients, garantir une expérience simple et délivrer la promesse client. Des enjeux en matière d'expérience client qui ont aussi poussé l'entreprise à se transformer en profondeur.

PRIMAGAZ CAPITALISE SUR L'AVENIR EN FAISANT ÉVOLUER SON ERP

Cela faisait quelques années que Primagaz travaillait sur l'évolution de son système de gestion de l'ensemble de ses activités commerciales et administrative, autrement appelé ERP (Enterprise Resource Planning). Suite à plusieurs difficultés ayant occasionné du retard dans la transition, le changement a finalement eu lieu en novembre 2023. C'était une nécessité pour Primagaz et surtout pour ses clients. En effet, en mettant en place un nouveau système d'information, Primagaz capitalise sur l'avenir en investissant dans un nouveau socle informatique pour répondre aux nouveaux besoins de digitalisation de ses clients et assurer à terme plus de souplesse et de réactivité aux collaborateurs.

Le passage à un nouveau système ERP représente un investissement stratégique majeur qui transforme l'expérience client et améliore l'efficacité opérationnelle de l'entreprise. En adoptant une solution moderne, Primagaz pourra répondre plus efficacement aux attentes des clients tout en optimisant ses processus internes.

Une transition entre l'ancien et le nouveau système qui a été complexe, avec de nombreuses perturbations sur la qualité service délivrée et sur l'activité de nos collaborateurs. Une période d'instabilités durant laquelle l'ensemble des équipes Primagaz ont été très fortement mobilisées pour minimiser les impacts sur nos clients et sécuriser cette période de transition vers le nouveau système informatique. Le Médiateur National de l'Energie, avec lequel Primagaz a maintenu une relation étroite et régulière, a valorisé la réactivité de Primagaz pour régler les problèmes qui lui étaient signalés.

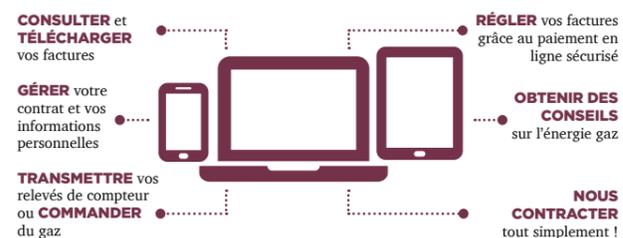
AMÉLIORATION DES PARCOURS CLIENT ET DE LA QUALITÉ DE SERVICE

Primagaz est convaincue que l'amélioration de l'expérience client passe notamment par une écoute active de ses clients et la mise en place d'une boucle de qualité vertueuse. Dans cette optique, Primagaz a mis en place un dispositif d'écoute donnant la possibilité de s'exprimer à l'ensemble de ses clients. Non seulement cela permet de mieux comprendre et répondre aux attentes de nos clients, mais c'est aussi une opportunité d'améliorer nos produits et services, de renforcer la fidélité, d'optimiser l'expérience client et d'offrir

un avantage concurrentiel significatif. En somme, une écoute active des clients est un levier puissant pour la croissance et la réussite durable de l'entreprise. Primagaz a mis en place un dispositif d'écoute sur les principaux parcours de ses clients et des points de contacts pour monitorer et améliorer l'expérience vécue par ses clients. Au total en 2023, c'est plus de 370 000 envois d'enquêtes auprès de nos clients pour leur donner la possibilité de s'exprimer quant à leur expérience avec Primagaz mais aussi pour co-construire avec eux les produits et services à venir.

DÉVELOPPEMENT DE LA DIGITALISATION

Le développement des usages en autonomie sur le web est une véritable attente des clients et un enjeu stratégique pour Primagaz. En effet, pour 74% de nos clients Primagaz, les nouvelles technologies facilitent la gestion de la vie au quotidien et pour 73% d'entre eux celles-ci représentent un gain de temps considérable d'après les membres de notre panel «Prim' à l'écoute». Cette communauté forte de plus 1000 clients, offre de nombreux avantages et nous permet notamment de recueillir des données sur leurs attentes, leur perception de notre marque ou des marques concurrentes ainsi que de réaliser des tests produits ou de concepts. Pour répondre à cette demande client croissante de digitalisation, Primagaz fait évoluer son organisation et son environnement informatique, ce qui permettra à ses clients d'avoir une meilleure accessibilité aux produits et services, des expériences personnalisées et une communication plus rapide avec Primagaz. Cette digitalisation permettra également d'optimiser les processus, de réduire les coûts et de recueillir des données précieuses pour améliorer la prise de décision et la satisfaction client.



Initiatives territoriales

NOTRE ENGAGEMENT

Soutenir l'attractivité des territoires et la préservation du patrimoine rural

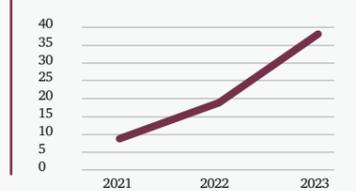
Objectif cible :

Soutenir tous les ans des projets de restauration du patrimoine bâti et naturel

Résultat 2023 :

3 projets de patrimoine bâti et 35 projets de patrimoine naturel soutenus

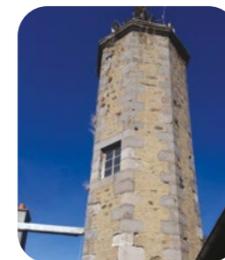
Évolution



Depuis 2018, Primagaz est partenaire de la Fondation du patrimoine en soutenant financièrement, chaque année, plusieurs projets de restauration et de préservation du patrimoine bâti et du patrimoine naturel. Son action est guidée par deux engagements phares : soutenir la préservation du patrimoine rural de proximité et contribuer à la sauvegarde des sites naturels locaux d'exception. La préoccupation à l'égard de la revitalisation des territoires ruraux figure au cœur du partenariat entre Primagaz et la Fondation du patrimoine.

DES PROJETS SÉLECTIONNÉS COLLECTIVEMENT

Chaque année, Primagaz présente une sélection de projets à ses collaborateurs afin de recueillir leurs votes en faveur des projets de patrimoine bâti qu'ils souhaiteront voir soutenus par l'entreprise. Depuis 2019, Primagaz soutient également le programme Patrimoine naturel et Biodiversité, et assiste au comité de sélection. Il s'agit d'initiatives en matière d'éco-rénovation ou qui permettent la réhabilitation de parcs, de jardins, d'espaces naturels sensibles terrestres et aquatiques et les ouvrages associés. Ceux-ci sont sélectionnés pour leur impact positif sur la biodiversité et la santé des écosystèmes. Ces projets illustrent la diversité et la cohérence des actions que soutiennent Primagaz et la Fondation du patrimoine pour améliorer et embellir le cadre de vie des Français et protéger notre patrimoine national, dans toutes ses acceptions. Entre 2018 et 2023, Primagaz a soutenu 15 projets de patrimoine bâti et 85 projets de patrimoine naturel, sur 56 départements français différents.



Beffroi d'Allanche (Cantal) :

Situé à 1 300 mètres d'altitude sur la commune d'Allanche, au cœur du Parc naturel régional des Volcans d'Auvergne, ce beffroi fût édifié aux XVII^{ème} et XVIII^{ème} siècles. Menaçant de s'effondrer sur les bâtiments adjacents, sa restauration s'avérait essentielle afin de préserver cet édifice emblématique et moteur dans la vie du centre-bourg.



Porte de l'horloge de Beaugency (Loiret) :

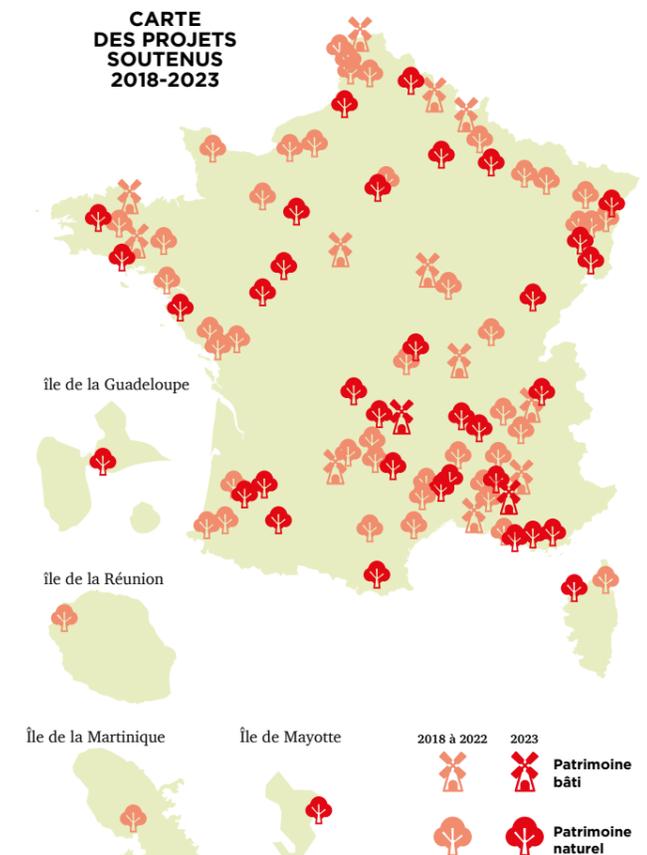
La Porte de Change, dite Tour de l'Horloge, constitue un marqueur du paysage et de l'histoire de la commune de Beaugency. Le programme de travaux prévoit une restauration complète permettant de redonner son lustre d'antan à l'édifice. Au-delà de l'intérêt patrimonial, le projet a pour objectif de renforcer l'attractivité touristique et économique de cette commune du Val de Loire.



Porte et remparts de Lacoste (Vaucluse) :

Edifiés entre les XIV^{ème} et XVI^{ème}, les remparts et portes définissent le centre médiéval du village de Lacoste. Un fois restauré et préservé, cet ensemble sera mis en valeur au travers d'un parcours historique et patrimonial permettant aux habitants et touristes de découvrir le cœur de ce village emblématique du Parc naturel régional du Luberon (cf photo page 39).

CARTE DES PROJETS SOUTENUS 2018-2023



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.



Manuel Trarieux



Client biopropane

Sandaya est un acteur pérenne du tourisme durable avec une forte ambition en matière de RSE. Le groupe possède plusieurs campings 4 et 5 étoiles reconnus pour la beauté de leur cadre et la douceur de vivre que leur confère leur situation. Manuel Trarieux, Directeur de la durabilité, s'est naturellement tourné vers Primagaz pour bénéficier d'une énergie durable et fiable grâce au biopropane.

Le Groupe Sandaya regroupe 60 campings en Europe et participe à l'attractivité touristique des zones rurales. La RSE est au cœur de notre stratégie. La décarbonation de nos activités est un objectif majeur. Au camping du Truc Vert (33), nous avons expérimenté le biopropane. Cela nous a permis de conserver nos infrastructures tout en réduisant de 73% nos émissions de CO2. Nous envisageons d'utiliser du biopropane pour d'autres campings du groupe Sandaya. Dans cette perspective, nous souhaitons un signal fort de l'Etat en faveur du biopropane à l'image de ce qui a été fait avec succès pour le biométhane. Fournisseurs de gaz liquides et entreprises rurales investissent dans la transition énergétique, ils doivent être soutenus dans cette démarche.



Dominique Monnier



Fabricant de chaudière

BDR Thermea, un fabricant européen d'appareils de chauffage domestiques et industriels, collabore avec Primagaz depuis plusieurs années pour répondre aux besoins énergétiques de ses clients. L'entreprise détient les marques Baxi, De Dietrich Thermique, et Remeha. Engagé dans le développement de nouvelles technologies, leur Directeur des Affaires Publiques et de l'Innovation encourage l'utilisation de solutions bas carbone.

Aujourd'hui nous pouvons affirmer que les gaz liquides et notamment les gaz liquides verts ont une réelle place à jouer dans le mix énergétique. Le lien avec Primagaz est très important, nous travaillons ensemble depuis des années sur la relation avec les clients pour pouvoir proposer des solutions qui sont intéressantes économiquement sur le long terme et avec une énergie telle que le biopropane. Le travail d'équipe avec Primagaz commence à porter ses fruits. Les clients sont friands d'un partenariat constructeur et distributeur.



Michel Premat



Transporteur

Entreprise familiale fondée en 1925, elle est spécialisée dans le transport de matériaux, déchets, et carburants en vrac et solides. Implantée exclusivement en région parisienne, l'entreprise compte une flotte de 500 véhicules. Philippe Premat porte depuis de nombreuses années le développement de la RSE au sein du groupe. Cette approche a été récompensée en 2023, lors des Transporteurs Awards organisés par Primagaz, par l'obtention du trophée RSE.

Nous sommes prestataire de Primagaz pour la livraison de gaz. Livrer en tout point du territoire suppose une logistique optimisée et efficace. En partenariat avec Primagaz nous avons également mis l'accent depuis un an sur la durabilité de nos flux en intégrant du biocarburant HVO dans nos flottes de camions. Cela permet de diminuer les émissions de CO2 de nos opérations de transport de gaz et participe à la trajectoire de décarbonation des activités de Primagaz.



Philippe Martineau



Client agro-alimentaire

Le Domaine viticole du Chausset, situé en Charente-Maritime, possède en son sein une distillerie de cognac. Philippe, le propriétaire du domaine, a rejoint Primagaz en 2018 qui a su répondre à ses besoins et contraintes. En effet, la saison intense pour le domaine est de novembre à mars lors de la campagne de distillation. Cette période nécessite un besoin en gaz important afin de faire tourner les appareils destinés à la distillation.

Le gaz est la solution la plus adaptée à l'approvisionnement d'une distillerie de cognac par sa souplesse et son pouvoir calorifique. Le choix de Primagaz s'est fait grâce au syndicat professionnel de cognac et mon chaudronnier qui est en partenariat avec Primagaz et qui a conforté mon choix. Les alambics des distilleries tournent 22h par jour, l'alimentation en gaz est primordiale pour ne pas avoir de coupure.

Maire

La commune de Rimogne, située dans le Nord-Est de la France, et ses 1 400 habitants se mobilisent pour sauvegarder leur patrimoine industriel. Grâce au partenariat avec la Fondation du Patrimoine, c'est avec fierté que les collaborateurs de Primagaz ont décidé de soutenir en 2022, cette commune Ardennaise riche de son histoire d'ardoisier.



Yannick Rossato



Je tiens à remercier Primagaz. C'est grâce aux collaborateurs via la Fondation du Patrimoine, que nous avons pu restaurer le chevalement du Puits Saint Quentin. Datant de 1961, ce bijou technologique a permis aux ardoisiers de descendre sous terre grâce à l'ascenseur et ainsi remonter l'ardoise destinée aux toitures de la région. Laisse à l'abandon pendant plus de 50 ans, nous tenions à sauver ce symbole et sauvegarder notre patrimoine.



GOUVERNANCE

Les résultats commerciaux sont importants pour Primagaz, mais la façon avec laquelle 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

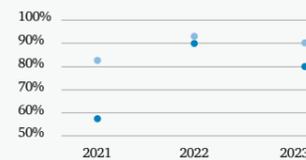
Objectif cible :

Former 100% des collaborateurs à l'éthique

Résultat 2023 :

Taux de complétion de 80% à 90% pour les 4 modules de formation

Évolution



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. Ces codes, politiques, manuels et procédures de contrôle 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'ancrez 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

Finalment, 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.

Taux de formation supérieur à **80%** sur les 4 modules de E-learning liés à l'éthique

Achats responsables

NOTRE ENGAGEMENT

Intégrer des critères sociaux et environnementaux à nos achats

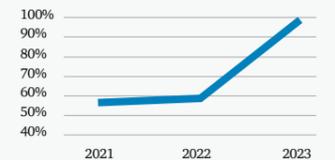
Objectif cible :

Faire signer notre Code de conduite à tous nos fournisseurs

Résultat 2023 :

95% de dépenses réalisées auprès de fournisseurs ayant accepté le Code de conduite ⁽¹⁾

Évolution



Nous avons à cœur d'étendre nos engagements et nos valeurs au-delà de notre propre activité en les diffusant auprès de nos fournisseurs et de nos partenaires. Chez Primagaz, nous distinguons les achats gaz qui sont gérés par la Direction Supply des autres achats gérés par la Direction des Achats. Les principales catégories d'achats parmi ces derniers sont la logistique, les équipements industriels et de stockage (citernes, bouteilles), les services et 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 désormais 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 2023, nous avons lancé notre sixième 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 132 fournisseurs qui ont été évalués avec une note moyenne de 61/100 en 2023 (progression de 2 points par rapport à 2022). La part des fournisseurs évalués représente 55% 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. En 2023, Primagaz a mis l'accent sur la RSE afin d'embarquer chacun de ces partenaires indispensables à la chaîne de valeur de l'entreprise sur ses différents enjeux prioritaires. Le trophée RSE a permis de récompenser le transporteur le plus proactif en la matière en 2023.



PRODUITS ÉCO-RESPONSABLES

Nos acheteurs formés aux achats responsables privilégient naturellement les produits éco-responsables et locaux pour une qualité et un tarif similaires. Lors des appels d'offres menés par le service des Achats, des critères de performance RSE sont présents dans les matrices de notation et font partie intégrante des critères de sélection de fournisseurs et prestataires. La thématique RSE est également incluse dans l'évaluation de la performance globale des fournisseurs et prestataires critiques (TQRDCE ⁽²⁾). Cette nouvelle démarche vise à identifier les forces et les faiblesses de nos partenaires et d'établir des plans d'amélioration conjoints. Nos acheteurs mènent également des projets collaboratifs avec certains partenaires pour produire les pièces détachées et accessoires des bouteilles et citernes à partir de matières recyclées. Ainsi, certaines citernes de Primagaz sont dorénavant équipées de capots en plastique régénéré. L'année 2023 marque aussi la préparation du renouvellement de notre flotte automobile pour réduire la consommation moyenne de carburant par véhicule et intégrer des véhicules hybrides et électriques ; tout cela dans l'objectif de réduire nos émissions de CO₂.

(1) Les 5% restants proviennent de catégories d'achats non couvertes par les bons de commande (cf. Note méthodologique p.40)

(2) Technology, Quality, Responsiveness, Delivery, Cost, and Environmental and Social Responsibilities

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 en mer du Nord, en Algérie ou aux États-Unis. L'autre moitié du GPL que Primagaz commercialise est un coproduit du raffinage de pétrole par des raffineries en France.

L'approvisionnement et la logistique du GNV sont quant à eux gérés par une autre filiale du groupe : Prima LNG. Différentes initiatives ont été lancées pour améliorer la durabilité de nos approvisionnements (plus d'informations page 21).



Projet de patrimoine bâti soutenu en 2023 dans le cadre du partenariat avec la Fondation du patrimoine : Portes et remparts de Lacoste (cf. p31)

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 une fois par an. 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 juin 2023, en présence de Jan Schouwenaar, Président de Primagaz, Glaura Kartalian, membre du Management Board de SHV Energy, 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 ; avant deux ateliers sur le développement des énergies renouvelables et l'évolution de la chaîne de valeur.

PRINCIPAUX POINTS SOULEVÉS PAR LE COMITÉ DE PARTIES PRENANTES

Les participants ont remercié Primagaz pour sa transparence sur l'avancée de son objectif de distribution d'énergie décarbonée dans un contexte économique peu favorable.

La production de rDME, qui a fait l'objet de nombreux échanges, s'avère clé pour atteindre cet objectif. Le Groupe SHV Energy a en ce sens participé à la constitution d'une entité spécialisée dans la production de gaz renouvelable, qui travaille en étroite collaboration avec Primagaz dans la perspective d'une production sur le territoire français.

Les participants ont noté que Primagaz, en se développant dans la production, avait la capacité à délivrer des produits moins carbonés sans investissement massif.

À ce titre, la mutualisation de la distribution avec les concurrents a été reconnue comme une opportunité à ne pas sous-estimer, alors même qu'elle reste encore trop faible dans l'industrie, et qu'elle pourrait permettre au Groupe de réduire ses coûts d'infrastructures et de distribution et de mieux acheminer les territoires ruraux.

Les panélistes ont également insisté sur l'implantation rurale précieuse de Primagaz et sa proximité avec ses clients, que la raison d'être du Groupe vient confirmer. Toutefois, Primagaz doit s'assurer que la transition énergétique reste abordable pour les acteurs de la ruralité afin d'accompagner le changement dans les territoires.

Les participants ont enfin salué l'importance de réunir l'ensemble de la chaîne de valeur pour partager leurs enjeux. Ils ont en effet reconnu rencontrer les mêmes préoccupations que Primagaz et ont insisté sur la nécessité de travailler main dans la main en donnant du sens à cette transition afin d'embarquer les clients, les partenaires, les salariés, pour les rendre acteurs du changement.

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
- **Vincent DELPORTE**, Sous-directeur adjoint de la sécurité d'approvisionnement et des nouveaux produits énergétiques à la DGEC du Ministère de la Transition Écologique
- **Patrice GEOFFRON**, Professeur de Sciences Économiques à l'Université Paris Dauphine
- **Loïc HENAFF**, PDG du Groupe Jean Henaff, Conseiller régional de Bretagne sur le fret et la relocalisation
- **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
- **Guillaume RODELET**, Directeur de la Fédération Nationale des Familles Rurales
- **Claire TUTENUIT**, Déléguée Générale d'Entreprises pour l'Environnement, membre du Conseil Économique, Social et Environnemental



“ 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



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). Sont exclus des volumes vendus, les volumes échangés entre filiales du groupe.

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 rénovées et réintégrées parmi toutes celles étant sorties de la boucle de distribution. Cela permet de différencier les bouteilles et citernes rénovées des bouteilles et citernes réformées. Nous suivons désormais l'indicateur des « citernes rénovées parmi celles installées » plutôt que celui des « citernes rénovées et réintégrées » qui dépendait trop de l'évolution des créations et résiliations clients, indépendamment de nos initiatives d'économie circulaire.

Logistique / Télémétrie

La télémétrie est une technologie progressivement installée sur les réservoirs de nos clients afin de mesurer leur niveau de gaz à distance. Elle permet d'optimiser les livraisons et d'éviter les ruptures de gaz, contribuant ainsi à la satisfaction clients. Pour cette thématique, les valeurs de l'année 2023 couvrent les mois de janvier à octobre. Le changement de système ERP en novembre ne permet pas d'extraire les données jusqu'à la fin de l'année.

Biodiversité

Les plans de gestion biodiversité sont déployés progressivement sur nos relais-vracs et centres emplisseurs depuis 2021. L'objectif étant de couvrir nos 17 sites en 2023.

SOCIAL

L'ensemble des indicateurs ont été mesurés au 31/12/2022 pour l'année 2022 et au 31/12/2023 pour l'année 2023.

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. Ce changement de méthodologie est à l'origine de la diminution du taux de formation de 2021 à 2022.

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. Suite au changement d'ERP, une partie des données d'heures travaillées est estimée pour novembre et décembre.

GOUVERNANCE

Éthique

Les formations ont été dispensées sous la forme d'e-learning. Les écarts notables d'une période à l'autre sont dus à des problèmes d'outil, le changement de LMS et une nouvelle méthodologie de relance. Celles-ci ne seront plus réalisées par vagues à destination de l'ensemble des collaborateurs mais personnalisées afin que chaque collaborateur réalise obligatoirement ces formations tous les 2 ans maximum. Un dénominateur commun a été utilisé pour calculer les taux de formation, à savoir le nombre le plus élevé de collaborateurs inscrits selon la plateforme parmi toutes les formations éthiques.

Achats responsables

La majorité des collaborateurs de la Direction Achats a été formée aux Achats Responsables pendant 3 jours entre décembre 2019 et janvier 2020. Les différentes vagues d'évaluation de nos fournisseurs ont été réalisées via EcoVadis. Les 132 fournisseurs ayant soumis leur évaluation représentent 55 % de nos dépenses totales sur l'année 2023. Ils ont obtenu un score moyen de 61/100. 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).

Les thématiques suivantes ne sont pas jugées pertinentes au regard de l'activité de Primagaz en France : la promotion du lien nation-armée, la lutte contre le gaspillage alimentaire, la lutte contre la précarité alimentaire, le respect du bien-être animal, la pratique d'activités physiques et sportives, l'alimentation responsable, équitable et durable.

INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX

EMPREINTE CARBONE

Émissions absolues (tCO ₂ e)	2022	2023	Évolution
Scope 1	18 522	17 969	
Scope 2	21	19	
Scope 3	1 284 408	1 211 861	
Total	1 302 951	1 229 848	-6%
Facteur d'intensité (kgCO₂e/TeqGPL)	3 081	3 190	4%

RÉPARTITION DES ÉMISSIONS SUR NOTRE CHAÎNE DE VALEUR - Émissions absolues (tCO₂e)

 Extraction Approvisionnement 81 945	 Sites industriels 286	 Transport 1 ^{er} et 2 nd temps 16 782	 Sites tertiaires et déplacements 1 422	 Utilisation finale 1 129 414	Total 1 229 848
---	---	---	--	--	----------------------------------

ÉMISSIONS ÉVITÉES

	Émissions de CO ₂ (tCO ₂ e)	Polluants atmosphériques (tonnes)					
		CO	NOx	PM10	PM2,5	SOx	VOC
2022	-32 266	-76 935	-260 060	-24 003	-20 617	-104 558	-2 742
2023	-13 239	-49 696	-119 538	-14 724	-13 102	-47 896	-8 828

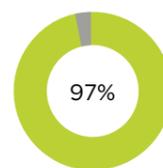
UTILISATION DURABLE DES RESSOURCES

	Taux d'utilisation d'énergie renouvelable sur nos sites	Consommation d'électricité (kWh)	Consommation d'eau (m ³)	Déplacements professionnels Distances parcourues (km)	
2022	96,8%	2 142 200	21 958	346 891	1 178 941
2023	97,8%	1 863 124	24 413	490 184	1 304 012
Évolution	+1,0%	-13%	+11%	+41%	+11%

ÉCONOMIE CIRCULAIRE

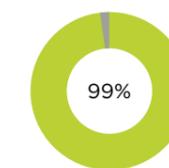
2023

Bouteilles
réutilisées parmi l'ensemble de celles emplies



2022: 96,6%

Citernes
rénovées parmi celles installées



2022: 77%

LOGISTIQUE / TÉLÉMÉTRIE

	2022	2023
Clients livrés bénéficiant de la télémétrie	31 660	29 777
Ruptures	1,08%	0,22%

BIODIVERSITÉ

	2022	2023
Sites industriels couverts par un plan de gestion écologique	58%	100%

GAZ DISTRIBUÉS sous ses différentes formes

	2022	2023
Propane + Butane	84,4%	89,4%
Biopropane + Biobutane	3,0% 	0,6% 
GNL	5,5% 	3,8% 
GNC	7,1% 	6,2% 

INDICATEURS SOCIAUX

2022

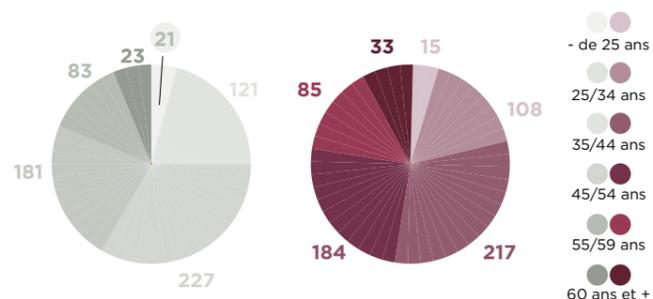
2023

661 collaborateurs dont **609 en CDI**

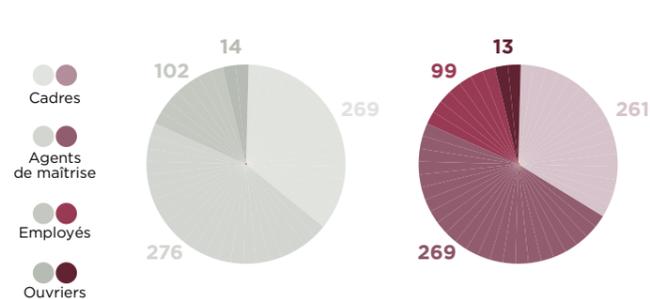
642 collaborateurs dont **600 en CDI**

10,7 Ancienneté moyenne **11,1**
30 Contrats en alternance **37**

Effectifs par tranche d'âge

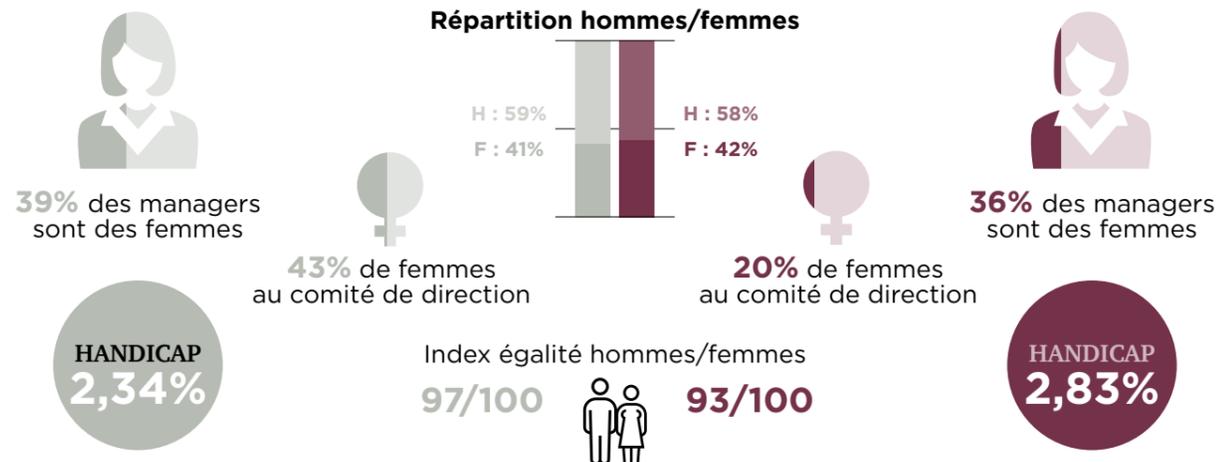


Effectifs par CSP

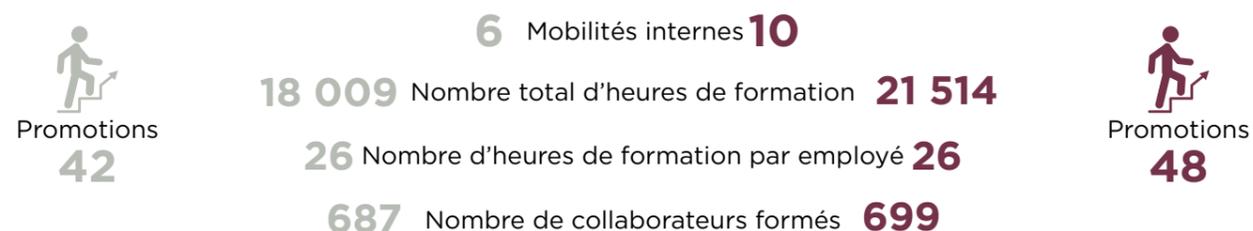


DIVERSITÉ ET INCLUSION

Répartition hommes/femmes



DÉVELOPPEMENT ET FORMATION



DIALOGUE SOCIAL

41 Nombre de réunions avec les partenaires sociaux **70**

SANTÉ ET SÉCURITÉ

ACCIDENTS	2022	2023
Collaborateurs	6	2
Intérimaires	0	1
Filiales	9	1
Prestataires	27	24
Clients	0	0

ACCIDENTS DE TRAVAIL	2022	2023
Taux de fréquence (1 pour 1 000 000)	Collaborateurs	5,76 1,95
	Global	17,85 12,34
Taux de gravité (1 pour 1 000)	Collaborateurs	0,6 0,5
	Global	0,5 0,4

42

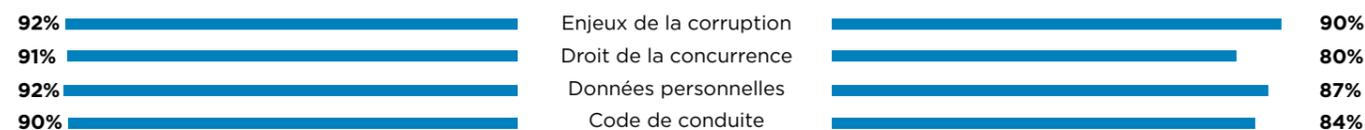
INDICATEURS GOUVERNANCE

ÉTHIQUE

2020 → 2021

2022 → 2023

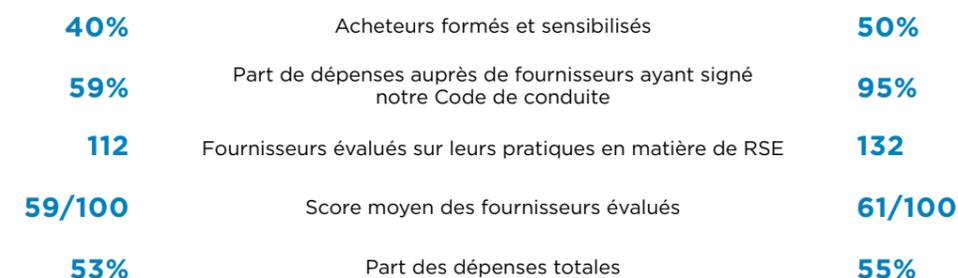
Sensibilisation des collaborateurs aux :



ACHATS RESPONSABLES

2022

2023



PATRIMOINE

Nombre de projets soutenus



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

En application des dispositions de l'article R. 225-105-2 du Code de commerce, la société Primagaz a désigné, à partir de l'exercice 2019, son commissaire aux comptes en tant qu'organisme tiers indépendant appelé à vérifier la déclaration de performance extrafinancière. L'avis motivé sur la conformité de la déclaration de performance extrafinancière, ainsi que sur la sincérité des informations fournies dans ce rapport est disponible dans la rubrique dédiée de notre site Internet ou sur demande.



Document non contractuel - ©Primagaz, septembre 2024.

CONCEPTION ET RÉDACTION : Direction Développement Durable - CRÉATION : Register Brand Movies
CRÉDITS PHOTO : ©Baptiste Cazin (p.1, p17), ©Thomas Robardet (p12&13), ©Grégory C. (p.14&15), ©Raphael Maillard (p18&19), ©Gilles Guillou (p20), ©Ronan Altalarronde (p21), Primagaz (p24&25, 27, 29, 37, 39), ©Ville de Beaugency (p31), ©Mairie d'Allanches (p31), ©Christophe Abbes (p31&38), ©Emilie Stons (p36)

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 42 441 872 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 542 084 454.
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 68 542 084 454

43



PRIMAGAZ