

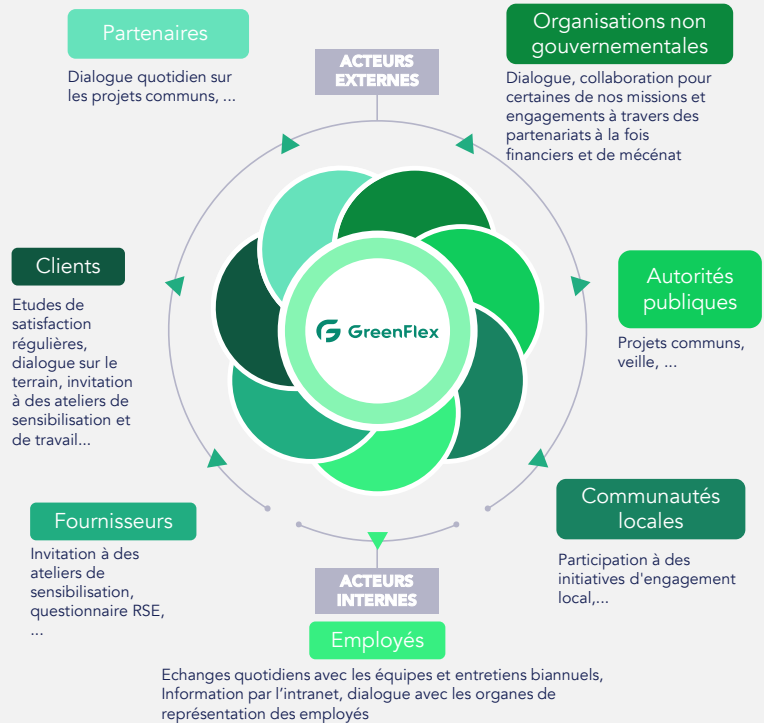
## DIALOGUE AVEC NOS PARTIES PRENANTES

### FAIRE VIVRE LE COLLECTIF

Dans notre raison d'être, nous avons choisi de mettre l'accent sur l'action collective qui nous semble indispensable pour adresser les enjeux environnementaux et sociaux. Cela implique de faire vivre ce collectif en interne en rendant nos collaborateurs acteurs et en démultipliant les synergies entre nos expertises pour avoir toujours plus d'impacts positifs. Cela se traduit également par la co-construction avec notre écosystème direct : nos clients, nos partenaires et nos fournisseurs. Pour cela, nous nous attachons à être à l'écoute des attentes de toutes nos parties prenantes pour mettre en œuvre des actions faisant évoluer les pratiques nécessaires à une transition ambitieuse et impactante.

Nous avons mis en place différents types de consultations et dialogue de ces parties prenantes. Pour définir notre raison d'être en 2021, nous avons notamment interrogé quelques-unes d'entre elles, nous permettant de challenger notre utilité et les actions envisagées.

En 2024-2025, nous prévoyons de les interroger à nouveau dans le cadre de l'établissement de notre matrice de double matérialité.



### MIEUX COMPRENDRE LES ATTENTES DE NOS COLLABORATEURS...

Nous avons mis en place des systèmes d'échanges réguliers avec nos collaborateurs. Des Talks trimestriels et une Newsletter hebdomadaire permettent de les tenir informés des actualités de l'entreprise et à tous, de poser des questions en direct à la direction. Par ailleurs, nous menons une enquête annuelle de « Bonheur intérieur Brut » (notre baromètre

social). Cette enquête permet ensuite de définir des plans d'actions globaux et par service. Ces enquêtes suivies de plans d'actions existent depuis 2016, 71% des collaborateurs avaient répondu à celle de 2022. Les employés ont également la possibilité de remonter leurs questions via le Comité Social et Économique.

### ...ET LES IMPLIQUER DANS LA DÉFINITION ET MISE EN ŒUVRE DE NOS ENGAGEMENTS

Nous associons nos collaborateurs aux différents moments clés de l'entreprise. Ainsi, pour les 10 ans de GreenFlex nous avons mené un travail collaboratif autour des 17 objectifs de développement durable avec tous les collaborateurs. Les résultats de ces échanges ont servi de socle à la définition de notre raison d'être. Nous avons réimpliqué les collaborateurs dans la définition de la feuille de route associée en 2021-22, ce qui nous a permis d'identifier plus de 400 projets. Un réseau d'ambassadeurs Impacts existe également pour entretenir ce dialogue au quotidien.

### MOBILISER NOTRE ÉCOSYSTÈME POUR DES PROJETS D'INTÉRÊT GÉNÉRAL

#### ENCOURAGER LE RÉ-EMPLOI

Nous sommes l'un des acteurs de la filière des meubles froids, à la fois parce que nous finançons des systèmes froids moins énergivores et parce que nous assurons pour nos clients la revalorisation de ces derniers. Dans ce contexte, nous souhaitons mobiliser l'écosystème de cette filière afin de contribuer à un renforcement du réemploi. En effet, le réemploi est un moyen de répondre à l'enjeu d'épuisement des ressources et permet d'ancrer cette filière dans une économie plus circulaire. Nous avons initié une démarche pluri-acteur en 2022, visant à écrire un Manifeste sur ce sujet et à identifier des solutions concrètes à mettre en œuvre.



# DIALOGUE AVEC NOS PARTIES PRENANTES EXTERNES

## CLIENTS

Afin de rester à l'écoute de nos clients, nous avons mis en place un système d'enquête de satisfaction. Nous les interrogeons aussi depuis 2023 sur l'impact que nos accompagnements ont sur l'évolution de leurs pratiques ou de leur culture d'entreprise. Nous mesurons également le nombre de clients formés dans le cadre de nos missions et nous invitons nos clients à tester des outils de sensibilisation pour les encourager à mobiliser leurs collaborateurs et directions sur les sujets de transition.

En novembre 2023, nous avons rassemblé près de 50 clients autour de la thématique de décarbonation. Des moments d'inspiration, de décryptage des réglementations par nos experts, de témoignages clients et d'ateliers de co-construction ont rythmé cette journée pour faciliter le partage d'expérience, facteur clés de succès pour une décarbonation réussie.



## CHIFFRES CLÉS 2023

485 clients interrogés et 19% de répondants

91% de nos clients sont très satisfaits\*

81%\* affirment que GreenFlex les a incités à aller plus loin dans la transition environnementale de leur entreprise (+2pt par rapport à 2022)

\*Parmi les clients ayant répondu à notre enquête de satisfaction en 2023

## PARTENAIRES BUSINESS

Dans le cadre de ses activités, **GreenFlex a de nombreux partenariats commerciaux et opérationnels** qui nous permettent d'être toujours plus efficaces et de démultiplier notre impact. Partenaires depuis 2020 pour accompagner les entreprises dans leur transition énergétique et environnementale, LCL et GreenFlex organisent depuis 2021 un Grand Prix afin de mettre en lumière les entreprises qui mènent des actions ambitieuses face au changement climatique. 22 gagnants ont été récompensés depuis 2021 et ont pu bénéficier d'une fresque du climat ou du numérique offerte et animée par les équipes de GreenFlex.

## FOURNISSEURS

Nos 900 fournisseurs se répartissent pour moitié sur les achats liés à notre fonctionnement et pour le reste sur les achats menés dans le cadre de nos missions. Nous avons un enjeu important de nouer une relation étroite avec eux et de nous assurer du partage de nos engagements et valeurs. Avec l'évolution de nos activités vers plus de gestion de projets terrain, nous avons engagé un renforcement de nos procédures de sélection et d'accompagnement de nos fournisseurs à la fois sur les sujets de compliance, de sécurité et de critères environnementaux et sociaux. Nous les invitons également à des ateliers de sensibilisation tel que les fresques du climat.



126 partenaires en 2022 et 2023 ont participé à une fresque offerte et animée par GreenFlex

Plus de commerçants sensibilisés aux démarches "Zero Déchets" par les collaborateurs de GreenFlex en 2023

## DÉVELOPPER UN PLAIDOYER COLLECTIF

Agir sur nos enjeux implique de travailler avec les institutions publiques nationales et locales, acteurs incontournables de nos territoires. Parmi nos actions communes de longue date, le **Baromètre GreenFlex-ADEME de la consommation responsable** interroge en profondeur le rapport des Français à la consommation et à la société depuis 2004. Nous avons également choisi en 2022 et 2023 de nous associer à deux autres initiatives visant à promouvoir des pratiques à impact avec notre soutien au projet **Le Grand défi** et l'initiative **Je décarbone** en tant que membre de la core team, soutenue par le Comité Stratégique de filière des Nouveaux Systèmes Énergétiques.



## PARTENAIRES INSTITUTIONNELS ET LOCAUX

Nous avons également renouvelé notre engagement auprès de la ville de Paris avec la signature en novembre 2022 du Pacte Paris Action Climat Biodiversité qui remplace le Pacte Paris Action Climat. Nous nous engageons à travers ce Pacte à mettre en œuvre des actions concrètes sur le territoire parisien. Dans ce cadre, nous avons notamment mobilisé, en juillet et septembre 2023, nos collaborateurs pour sensibiliser les commerçants parisiens à des pratiques "Zero Déchets". Une des actions était, par exemple, de les convaincre à rejoindre l'initiative « Ici, je choisis l'Eau de Paris » pour inciter les commerçants à remplir les gourdes des passants notamment en prévision des JO Paris 2024.



Des partenariats de long terme



4 ans



5 ans



8 ans

## PARTENAIRES ASSOCIATIFS

Nous avons plusieurs partenariats avec des associations autour de deux thématiques : le soutien et la sensibilisation des jeunes au passage à l'action et la contribution à des projets à impacts positifs et de régénération des écosystèmes. Dans le cadre de nos partenariats qui peuvent prendre la forme de dons financiers et/ou de mécénats de compétences, nous avons à cœur de nous impliquer aussi pour aider ces structures à évoluer, si elles le souhaitent, en participant aux échanges et ateliers qu'elles organisent.