

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU 7 MAI 2025

RÉPONSES AUX QUESTIONS ÉCRITES

QUESTIONS DU FIR (Forum pour l'Investissement Responsable)

Il est rappelé, à titre de propos liminaire aux réponses qui sont apportées aux questions écrites du FIR, que la procédure de questions écrites vise à permettre à un actionnaire de poser des questions pour exercer ses droits d'actionnaire de manière éclairée et plus largement pour participer à la vie sociale. Les questions posées ne doivent pas être détournées de leur but et ne doivent notamment pas caractériser un abus de droit, que la jurisprudence applicable sanctionne.

► Environnement

Question 1 : Sobriété

Selon la définition du GIEC¹, « Les politiques de sobriété (sufficiency policies) recouvrent les mesures et les pratiques quotidiennes qui permettent d'éviter la demande en énergie, en matériaux, en terres, en eau, tout en assurant le bien-être de toutes et tous, dans le cadre des limites planétaires ».

La sobriété renvoie à des démarches multiples qui peuvent se traduire au niveau de la limitation ou modération de la demande (réparabilité, intemporalité de l'offre, marketing de la modération, ...) ou de celles de l'offre (réduction du nombre de gammes et/ou produits, production à la demande, ...) mais aussi au niveau des ressources et matières (sur les moyens et intrants comme l'intensité en matières ou sur les produits finis (réduction des emballages, suppression de tout élément non indispensable à l'usage du bien qui n'obère pas la satisfaction finale essentielle), etc...).

a) Le concept de sobriété est-il intégré dans la construction de votre stratégie environnementale ? Si oui, quelle définition en avez-vous ? Si non, utilisez-vous un autre concept dont l'objectif est équivalent selon vous ? Si oui, le(s)quel(s) ? pourriez-vous le(s) définir ?

b) Comment appliquez-vous le concept de sobriété en termes d'utilisation des ressources et dans vos offres tout au long de votre chaîne de valeur ? Avez-vous calculé la part de vos activités (exprimée en chiffre d'affaires ou équivalent) couverte par ce concept ?

c) Pourriez-vous fournir des exemples concrets de succès récents d'actions mises en place pour intégrer la sobriété dans votre modèle d'affaires ? Avec quel(s) indicateur(s) vous assurez-vous de l'effectivité de ces mesures ? Quelles difficultés avez-vous pu rencontrer avec vos clients ou vos principaux fournisseurs dans la mise en oeuvre de démarches de sobriété ?

d) Comment conciliez-vous sobriété et rentabilité de vos activités ?

En 2022, Edenred s'est engagé à atteindre le « **Zero net Carbone** » à horizon 2050. En octobre 2024, la Science Based Targets initiative (SBTi) a approuvé les objectifs à court terme et long terme d'Edenred, qui a alors établi un plan d'action pour les atteindre. Ainsi, Edenred s'est engagé à réduire ses émissions absolues de GES des scopes 1 et 2 de 51,4% d'ici 2030 et de 90% d'ici 2050 (par rapport à l'année de référence 2019)¹ et à réduire ses émissions de GES du scope 3 de 55% par million d'euros de valeur ajoutée²d'ici 2030 et de 97% d'ici 2050.

Ce plan de réduction des émissions s'appuie sur une **démarche de sobriété** et de changement de pratiques.

La définition de la sobriété utilisée par Edenred est construite à partir de celle du GIEC : « Les politiques de sobriété (sufficiency policies) recouvrent les mesures et les pratiques quotidiennes qui permettent d'éviter la demande en énergie, en matériaux, en terres, en eau ».

Ce plan d'action de sobriété porte sur différents aspects du modèle d'Edenred, en particulier :

- **Rationalisation de l'offre d'Edenred** pour atteindre environ 250 solutions aujourd'hui à travers le monde. Cela permet d'éviter les développements spécifiques informatiques dans de nombreux pays et limiter ainsi les besoins en matières premières.
- **Politique d'éco-conception** des solutions qui s'appuie sur la règle des 4R dont le premier est *REFUSE*. Plus d'information ci-dessous.
- **Politique de sobriété des déplacements professionnels**, qui représente 5% du scope 3, notamment par des pratiques plus strictes encourageant les réunions virtuelles à la place de déplacements.
- **Politique d'extension des durées de vie de certains équipements** tels que les véhicules de fonctions ou bien les équipements informatiques (téléphone et ordinateurs) qui permettent de limiter l'achat de nouveaux équipements.

En effet, les supports que développe Edenred pour faciliter les paiements des salariés utilisateurs de ses solutions se dématérialisent de façon croissante. L'éco-conception de ces derniers, qu'ils soient physiques ou digitaux, est l'une des ambitions de la politique environnementale d'Edenred. Plus globalement, Edenred a construit sa stratégie autour de la philosophie dite des « 4 R » pour *Refuse, Reduce, Re-use certified and / or recycled materials* et *Recycle at the end* en tenant comptes des fournisseurs.

- *Refuse* : **promotion de supports digitaux sans support physique**. Edenred propose des solutions dites « *Plasticless* », sans support physique et avec une utilisation uniquement digitale, afin de réduire l'utilisation de ressources naturelles (plastique, papier et eau).
- *Reduce* : **réduction de la consommation de papier**. L'objectif à long terme est d'avoir de moins en moins de titres en papier, solution moins vertueuse quant à son impact sur le changement climatique et les ressources naturelles par rapport aux cartes, comme le confirment les analyses de cycle de vie (ACV) réalisés par Edenred en 2017 et 2022. Pour les titres papier restants, Edenred favorise l'utilisation de papier certifié FSC, issu de forêts durablement gérées et / ou recyclé.
- *Re-use materials* : augmentation de la part de plastique recyclé. Concernant les cartes physiques, Edenred s'engage à promouvoir progressivement l'utilisation de PVC recyclé afin de limiter l'utilisation de plastique vierge.

¹ Ces objectifs comprennent les émissions et les absorptions liées à la terre provenant des sources de bioénergie.

² La valeur ajoutée désigne la somme du résultat d'exploitation – qui comprend le résultat avant intérêts, impôts, dépréciations et amortissements (EBITDA) – et de l'intégralité des charges de personnel.

- *Recycle en fin de vie.* Edenred a été pionnier dans la mise en place d'un système de collecte et de recyclage des cartes au sein de sa filiale française.

Cette démarche de sobriété a permis une réduction des quantités de plastiques utilisées malgré un contexte de forte croissance du volume d'affaire du Groupe. En 2024, Edenred a utilisé 106 tonnes de plastique pour la production de ses cartes mises en circulation contre 110 tonnes en 2023. 80% du plastique est recyclé ou en PLA vs 49% en 2023.

Cette démarche globale de sobriété a globalement conduit à une maîtrise des coûts et a été appréciée des clients car elle apporte de la simplification dans l'expérience client.

► Social

Question 2 : Niveau de vie décent

Un niveau de vie décent est en partie assuré par le versement d'un salaire décent, mais pas que : protection sociale, avantages financiers...

Pour rappel le salaire décent est défini par le Global Living Wage comme « *La rémunération reçue pour une semaine de travail normale par un travailleur dans un lieu donné, suffisante pour assurer un niveau de vie décent au travailleur et à sa famille. Les éléments d'un niveau de vie décent comprennent la nourriture, l'eau, le logement, l'éducation, les soins de santé, le transport, l'habillement et d'autres besoins essentiels, y compris la provision pour les événements imprévus* ». Cette rémunération doit également permettre au salarié et à sa famille de prendre part à la vie en société (loisir, accès à la communication...)

Le salaire décent, dont le montant varie d'un endroit à l'autre, ne doit donc pas être confondu avec le salaire minimum éventuellement adopté à un niveau national.

L'ensemble de la question concerne :

- **Les salariés de votre chaîne de valeur (hors effectifs propres), en amont (salariés des fournisseurs, prestataires, sous-traitants...) et en aval (franchises...)**
- **Le personnel non-salarié comme les travailleurs indépendants, le personnel intérimaire ou sous contrat.**
- **La question ne concerne donc pas le personnel salarié de votre société et de ses filiales.**

Comment garanzissez-vous un niveau de vie décent (salaire décent, protection sociale, épargne de précaution et autres avantages, type aide au logement) à ces travailleurs ? Quels sont les travailleurs concernés (fournisseurs rang 1, 2 et 3, l'ensemble de vos fournisseurs stratégiques, le personnel non salarié...) ?

Principaux critères évalués :

Méthodologie adoptée : définition adoptée du salaire décent, partenariat avec un organisme (FWN, GLW etc.), etc.

Mesures mises en place

Place des partenaires sociaux

Avez-vous identifié et cartographié les risques et obstacles au versement d'une rémunération décente et de prestations sociales dans votre chaîne de valeur (exemples : métiers à risque, pays à risque, contexte réglementaire local, inflation, compétitivité, opacité des pratiques des fournisseurs...) ?

Quelles mesures spécifiques prenez-vous pour réduire les risques liés à ces métiers (revue annuelle et corrections des écarts, mise en place de mesures incitatives pour les fournisseurs...) ?

Est-ce que le respect d'un niveau de vie décent est un critère de sélection dans le choix de vos fournisseurs ou sous-traitants ? Dans quelle mesure ce critère est-il déterminant dans ce choix ?

Si vous avez adopté une politique pour garantir un niveau de vie décent à tous ou certains des travailleurs de votre chaîne de valeur / indépendants, quels résultats avez-vous obtenus ? Quelle est votre feuille de route pour l'avenir (mesures et quantification, exemple d'indicateurs, suivi des indicateurs et des progrès, élargissement du périmètre...) ?

Comment vous assurez-vous que les engagements pris par vos fournisseurs, sous-traitants, franchisés sont mis en oeuvre ? Dans le cas où une controverse est établie au sujet d'un fournisseur, comment réglez-vous la situation (arrêt du contrat, dialogue et engagement...) ?

Principaux critères évalués :

- Certification indépendante (FWN, Living Wage BC...)
- Indicateurs de suivi
- Mode de contrôle : analyse documentaire, audit, équipes dédiées à la vérification des informations fournies, dispositif d'alerte...
- Procédure de gestion des controverses : réaction en cas d'alerte, mesures correctives... (des exemples seraient les bienvenus)

En 2023, Edenred s'est doté d'une **politique d'achats responsables**, qui représente désormais son principal outil d'action pour la gestion des risques sociaux et environnementaux au sein de sa chaîne d'approvisionnement. Elle vise à promouvoir des pratiques d'achats responsables qui minimisent les impacts environnementaux, favorisent la diversité et l'inclusion tout en respectant les principes éthiques et les droits de l'homme, conformément à la norme ISO 20400, qui définit les lignes directrices des achats responsables. Cette nouvelle politique s'appuie sur une nouvelle **Charte éthique fournisseurs**, qui remplace progressivement la Charte Ethique de 2021, étant plus adaptée et précise pour l'engagement des fournisseurs. Elle est disponible sur le site internet d'Edenred.

Cette nouvelle Charte éthique fournisseurs est incluse dans tous les appels d'offres gérés au niveau du département Achats Groupe.

Elle définit le périmètre de la collaboration, quel que soit le pays ou le domaine d'expertise, et précise les standards à suivre en matière d'éthique et de développement durable. En y adhérant, les fournisseurs s'engagent à respecter les attentes du Groupe dans ces domaines. Cette charte est le reflet des différentes politiques du groupe notamment en matière d'éthique, de conformité, de droits de l'homme et du travail, d'environnement, de lutte contre la corruption et le blanchiment d'argent. Elle vise à encourager les fournisseurs à suivre ces principes lorsqu'ils travaillent avec Edenred. Concernant le niveau de vie décent, cette Charte fournisseur précise les engagements du fournisseur sur les sujets des salaires et avantages sociaux en lien avec les CONVENTIONS N° 26 ET 131 DE L'OIT. Le fournisseur doit respecter les exigences suivantes :

- Aucun salaire n'est inférieur au minimum légal applicable.
- Tous les employés reçoivent une fiche de paie.
- Les employés reçoivent un salaire décent par rapport aux pratiques salariales habituelles de leur pays.
- Le taux de rémunération des heures supplémentaires est, dans tous les cas, plus élevé que celui des heures normales.

En cas de non-respect de ces engagements, Edenred a mis en place **des mécanismes de suivi et des sanctions appropriées pour garantir la conformité et protéger les droits des travailleurs**. (CSRD - S2-3).

En 2024, Edenred a débuté le déploiement de la plateforme Ecovadis afin de renforcer la connaissance de ses fournisseurs et d'avoir une remontée complémentaire de potentielles alertes. L'objectif du Groupe est d'augmenter le taux de couverture et d'obtenir l'évaluation Ecovadis ou équivalent de 100% de ses fournisseurs critiques.

En complément, Edenred dispose d'une ligne d'alerte SAFE Channel, disponible en 17 langues et accessible à tous les salariés, aux collaborateurs externes, aux clients et aux fournisseurs du Groupe et de ses filiales, à l'adresse <https://edenred.integrityline.org/>.

Pour les fournisseurs, l'existence de cette ligne d'alerte est spécifiée dans les contrats cadre du groupe, incluant une clause les informant de la mise à disposition de ce dispositif et dans la Charte éthique fournisseur du Groupe. Ce mécanisme garantit une large accessibilité tout en assurant la prise en compte des signalements émanant de la chaîne de valeur. Des gestionnaires de cas ont été désignés pour traiter efficacement ces signalements. Ils sont en mesure de joindre le lanceur d'alerte sans compromettre son anonymat.

Dans le cas d'une alerte, la Direction Risques et Conformité du Groupe intervient en premier rang afin d'effectuer les analyses préliminaires requises et la transférer au département concerné (tels que le département RH ou le Comité Achats). Le fournisseur concerné par l'alerte est alors sollicité pour obtenir des informations complémentaires nécessaires au traitement de l'alerte.

En présence d'un risque avéré en lien avec l'un des fournisseurs, ce dernier doit présenter au Comité Achats Responsables un plan de réduction dudit risque et être en mesure d'en démontrer l'effectivité. En fonction de la sévérité du signalement ou en cas de récurrence, Edenred dispose du droit de procéder ou faire procéder à un audit du fournisseur, sur site le cas échéant. Au terme de ces audits et diligences, en fonction de la sévérité des constats ainsi que de l'effectivité des plans de réduction mis en place, Edenred est susceptible de mettre en question la relation contractuellement établie.

► **Gouvernance**

Question 3 : Gouvernance de la durabilité

a) Publiez-vous une matrice des compétences des administrateurs ?

Est-elle nominative (par administrateur) ? Présente-t-elle de manière granulaire les compétences liées à la durabilité (listant en détail les compétences de chaque administrateur au-delà de la RSE/de l'ESG/de la durabilité : climat, biodiversité, droits humains, diversité et inclusion, transition énergétique, social et chaîne de valeur, incidence financière du climat...) ?

Edenred publie une matrice de compétence nominative pour chaque membre de son Conseil d'administration, se basant sur les 7 compétences clés du Groupe (incluant une compétence « RSE », sans granularité) – elle est disponible dans le Document d'enregistrement universel 2024 (page 292).

Par ailleurs, le Conseil d'administration, en tant qu'organe collégial, travaille activement et effectue un suivi régulier des sujets liés à la durabilité. En 2024, le Conseil d'administration et son Comité de Rémunération, Nomination et RSE ont ainsi échangé sur la stratégie Diversité et Inclusion du groupe, de même que la stratégie de réduction Carbone du groupe en lien avec l'approbation des objectifs Sciences Based Target Initiatives.

- b) Sur quelle base considérez-vous qu'un administrateur justifie de compétences en matière de RSE ou de durabilité ? Avez-vous défini des prérequis/critères pour chacune de ces compétences ? Si oui, lesquels ?

Le Conseil d'administration apprécie la compétence d'un administrateur en matière de RSE ou de durabilité sur la base des différentes expériences professionnelles et des formations (internes et/ou externes) spécifiquement dédiées à ces sujets, ainsi qu'à travers leurs mandats (en cours ou passés) dans d'autres sociétés cotées, associations, organismes et ONGs.

- c) Pour chaque administrateur détenant une compétence de durabilité (en mentionnant leur nom et prénom), pourriez-vous lister les compétences spécifiques ainsi que la nature de ces compétences (expérience, profil scientifique/chercheurs, expertise réglementaire, formations spécialisées) ?

Nom Prénom	Compétence spécifique	Nature de la compétence
Cédric APPERT	Gouvernance	Cf. sa biographie page 296 du Document d'enregistrement universel 2024 + à travers ses fonctions de salarié au sein du Groupe
Nathalie BALLA	Sociale	Cf. sa biographie page 297 du Document d'enregistrement universel 2024
Sylvia COUTINHO	Sociale Environnementale	Cf. sa biographie page 298 du Document d'enregistrement universel 2024
Dominique D'HINNIN	Gouvernance Environnementale	Cf. sa biographie page 299 du Document d'enregistrement universel 2024
Angeles GARCIA-POVEDA	Gouvernance Environnementale	Cf. sa biographie page 301 du Document d'enregistrement universel 2024
Graziella GAVEZOTTI	Gouvernance	Cf. sa biographie page 303 du Document d'enregistrement universel 2024 + à travers ses fonctions de salarié au sein du Groupe

Concernant plus particulièrement les membres du Comité des rémunérations, des nominations et de la RSE :

- Monsieur Dominique d'Hinnin a été membre du comité de responsabilité sociétale de l'entreprise d'Eutelsat Communications et du comité gouvernance & responsabilité sociétale de Vantiva (anciennement Technicolor) ;
- Madame Sylvia Coutinho dispose d'une grande expérience dans les sujets sociaux et environnementaux :
 - elle siège au Conseil consultatif (après avoir siégé au Conseil d'administration) de Brazil Foundation (qui promeut l'égalité, la justice sociale et les opportunités économiques pour tous les brésiliens et étant l'une des ONGs les plus importantes dans ces domaines),
 - elle fait partie de ReadyNation CEO Task Force on Early Childhood et de l'Instituto Ayrton Senna, des ONGs axées sur l'éducation et les projets sociaux,
 - elle fait partie de l'Instituto de Pesquisas Ecológicas (ONG axée sur la conservation de la biodiversité) et de Brazil Coalition on Climate Forests and Agriculture (ONG axée sur le climat et pour une économie à faible émission carbone), et a récemment rejoint le Conseil d'administration du WRI (World Resource Institut)

- Brésil dont l'objectif est la préservation des forêts naturelles et de la biodiversité du Brésil et de l'Amérique latine, et
 - elle est membre du Conseil d'administration de Cosan S.A., une société brésilienne étant la plus grande productrice de bioéthanol au monde ;
- Madame Angeles Garcia Poveda dispose d'une grande expérience dans des cabinets de conseil en stratégie, gestion des talents et gouvernance et sur les sujets environnementaux :
- elle est conseillère du Conseil d'administration (dont elle était auparavant membre) et spécialiste des questions de gouvernance, d'évaluation des administrateurs et des projets de successions des dirigeants chez Spencer Stuart,
 - elle est Présidente du Conseil d'administration et membre du comité des engagements et de la RSE de Legrand (elle a rejoint le Conseil d'administration de Legrand en tant qu'administrateur indépendant en 2012, était administratrice référente depuis 2013, a présidé le comité des nominations et de la gouvernance et le comité des rémunérations et a été membre du comité de la stratégie et de la RSE),
 - elle est membre du Conseil consultatif de Climate Governance Initiative et du Conseil d'administration de l'IFD (Institut de la Finance Durable),
 - elle est membre du HCGE (Haut Comité de Gouvernement d'Entreprise) et a été membre du Conseil d'administration et du comité des nominations, de gouvernance et de déontologie de l'IFA (Institut Français des Administrateurs), et
 - elle a été responsable du recrutement global chez Boston Consulting Group après y avoir été consultante en stratégie puis assumé différentes missions de recrutement au niveau local, international et global.

d) En matière de transparence, publiez-vous les éléments suivants ? :

<u>Publiez-vous</u> les éléments suivants :		Oui	Non	Si oui, merci de nous fournir la source/référence
Une biographie détaillée pour chacun de vos administrateurs mettant en avant leurs expériences ou formations en lien avec les thématiques durables ?	Format de chaque formation (interne ou externe)			
Le mode d'acquisition de la compétence ?	Contenu de chaque formation			
	Caractère obligatoire ou non de chaque formation			
	Fréquence de chaque formation			
	Destinataires des formations			
Le type d'évaluation	Auto-évaluation			

continue de la compétence ?	Evaluation externe par des tiers			
	Autres :			

Pour chaque case à laquelle vous avez répondu **par la négative** dans le tableau ci-dessus, pourriez-vous donner ces informations ?

Des formations internes (par les experts RSE d'Edenred) et/ou externes (par des cabinets de premier rang) sont données aux membres du Conseil d'administration, a minima annuellement.

Edenred organise, en sus, des sessions de formation non obligatoires sur des sujets techniques, notamment en lien avec la RSE.

Par ailleurs, un point à l'ordre du jour de chaque réunion programmée (cinq réunions par an) du Conseil d'administration est dédié à la RSE et la réunion stratégique du Conseil d'administration (qui se tient habituellement en octobre pendant deux à trois jours, chaque année) est l'occasion d'approfondir davantage le suivi de la politique RSE du Groupe (Ideal). A ces occasions, la Direction du Groupe en charge de la RSE présente les éléments pertinents aux membres du Conseil d'administration et répond à leurs questions.

Au vu de l'actualité réglementaire, les membres du Conseil d'administration sont par ailleurs régulièrement informés des avancées sur la mise en conformité de la CSRD au sein du Groupe, par la Direction du Groupe en charge de la RSE.

Question 4 : Gouvernance de l'Intelligence Artificielle

a) Vision/maîtrise :

- Quelles sont les activités et les métiers de votre entreprise qui sont d'ores et déjà impactés par le recours à l'IA ?
- Quels sont ceux qui seront impactés par l'usage de l'IA à moins d'un an, à moyen terme (entre un et trois ans) et à long terme (plus de trois ans) ? Quels sont ceux qui, selon vous, ne seront pas ou peu impactés dans un proche avenir ?

Edenred perçoit l'intelligence artificielle (IA) comme une source d'opportunités. L'IA est un outil de création de valeur essentiel pour toutes les parties prenantes de l'écosystème Edenred, permettant d'améliorer les processus internes, d'enrichir l'expérience client et de développer de nouveaux services.

En s'appuyant sur plateforme globale, fondée sur le cloud, sur son équipe *Data Science* et sur ses solutions révolutionnaires générées par l'IA, Edenred est aujourd'hui prêt à exploiter le potentiel des données et de l'intelligence artificielle à grande échelle. Edenred a ainsi identifié pas moins de 50 cas d'usage.

En termes d'innovation produits, Edenred a développé plusieurs solutions, basées sur l'IA en France, en Allemagne, au Brésil et au Mexique. L'assistant numérique TED, fondé sur l'intelligence artificielle, en est un exemple. Il peut élaborer des recommandations personnalisées à nos utilisateurs concernant le choix de carburant, la maintenance et les trajets. TED permet de réduire les coûts énergétiques et d'entretien, tout en augmentant la disponibilité des véhicules et la sécurité des conducteurs.

Pour favoriser l'amélioration de la productivité en interne, une équipe dédiée à l'innovation technologique a été mise en place depuis 2023. Cette équipe a notamment en charge de développer des cas d'usages internes intégrant l'intelligence artificielle dans l'optique d'améliorer l'efficacité des process et de développer de nouvelles offres et services pour les clients.

En outre, l'IA générative est par exemple utilisée par nos équipes commerciales pour analyser et prédire les tendances des ventes afin de générer et de convertir efficacement des prospects.

Du point de vue du support client, l'IA générative est exploitée pour répondre efficacement à toute question, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Les capacités avancées d'apprentissage automatique de l'IA générative peuvent même s'appuyer sur les interactions antérieures pour mieux répondre aux demandes futures.

Ainsi l'intégralité des activités de l'entreprise exploite déjà le potentiel d'innovation de l'IA et l'essentiel de nos métiers (ventes, marketing, finance, développement produits) bénéficie des nombreux avantages apportés par l'IA.

b) Impacts :

- Avez-vous mesuré les impacts directs et indirects actuels générés par le recours à l'IA par votre entreprise sur la consommation d'énergie (électricité et eau notamment) ? Avez-vous réalisé des projections de l'évolution de la consommation d'énergie résultant de l'usage de l'IA ? A quelle(s) échéance(s) ? Merci d'apporter des informations chiffrées.
- Avez-vous identifié les conséquences sociales du recours à l'IA par votre groupe ?
- Quels sont les problèmes éthiques soulevés par l'utilisation de l'IA par votre société ?

Pour chacun de ces trois domaines (énergétique, social et éthique), intégrez-vous les potentiels impacts décelés dans vos décisions d'investissement ? Quelle organisation avez-vous mise en place et quelles dispositions avez-vous prises pour réduire les impacts ou les éliminer (merci d'être précis et d'illustrer vos propos par des exemples adéquats) ?

Impact environnemental :

Nous avons réalisé une estimation des impacts énergétiques liés à l'usage de l'IA dans notre activité de services de paiement digital (comme la détection de fraudes en temps réel, l'assistance au développement informatique, ou les réponses automatisées via des agents IA).

Cependant, même si la gestion des données et l'utilisation de l'IA représente une part de l'empreinte carbone d'Edenred, elle apporte également une partie de la solution, offrant notamment des outils de mesure des progrès et de réduction de l'impact négatif et les solutions développées par Edenred permettent en outre la réduction de l'empreinte carbone de nos clients, tel l'assistant numérique TED qui permet d'optimiser les trajets effectués par nos clients.

Impact social :

Nous anticipons plusieurs conséquences sociales liées au recours à l'IA :

- Sur le service client : l'introduction d'agents conversationnels IA permet d'automatiser les réponses aux questions simples et fréquentes (blocage de carte, solde disponible, utilisation des titres, règles d'acceptation). Cela réduit les sollicitations basiques des conseillers et les recentre sur la gestion des cas complexes et relationnels.
- Sur les métiers de développement informatique : l'utilisation d'outils d'assistance au développement par IA (génération de code, documentation, revue automatisée) améliore considérablement la productivité des développeurs. Cela modifie les priorités des équipes Tech, qui se concentrent davantage sur l'architecture et la conception fonctionnelle.
- Sur les évolutions métiers : de nouveaux besoins apparaissent autour de la gouvernance des données, la supervision des modèles IA, et les métiers de la *data science*.

Considérations éthiques :

Bien que l'IA générative s'avère un excellent outil à même d'augmenter la productivité et l'efficacité et ventes, certains risques pourraient être induits par une dépendance excessive et une mauvaise utilisation de ces technologies.

Chez Edenred, nous pensons que l'IA générative doit compléter et développer les capacités humaines, mais pas les remplacer. Ainsi, nous vérifions chaque résultat des outils d'IA générative que nous utilisons. Cette précaution est essentielle pour nous assurer de l'absence de biais, de divergences factuelles ou de violations des lois sur la protection de la vie privée ou de la propriété intellectuelle.

Dans chacun de ces trois domaines, les impacts sont intégrés dans nos décisions d'investissement via plusieurs dispositifs concrets :

- Dans le domaine énergétique : nous utilisons exclusivement Azure et AWS, deux fournisseurs engagés dans la neutralité carbone et l'utilisation d'énergies renouvelables. Par ailleurs, pour chaque nouveau projet IA, nous privilégierons les modèles légers et frugaux en production.
- Dans le domaine social : nous intégrons l'impact social des projets IA dès leur conception. Des plans de formation sont par exemple déployés pour les équipes Service Client et Tech afin de les préparer aux nouveaux outils et aux changements organisationnels.
- Dans le domaine éthique : nous avons écrit et diffusé une « Politique Groupe pour la gouvernance, la responsabilité et l'utilisation éthique de l'IA » qui stipule par exemple que « tous les systèmes d'IA doivent respecter la charte d'éthique d'Edenred et doivent être conçus pour prévenir tout biais ou discrimination ».

c) Dépendance :

- Combien de systèmes d'IA sollicitez-vous ?
Avez-vous anticipé une éventuelle dépendance vis-à-vis de vos fournisseurs de système d'IA ?
- Si oui, comment avez-vous répondu ou envisagez-vous de répondre à ce risque ?

Nous utilisons essentiellement les systèmes proposés par des fournisseurs de premier plan (y compris nos fournisseurs de solutions Cloud tels que Microsoft et AWS).

Pour l'IA comme pour tout autre sujet Tech (Cloud, solutions SaaS), le sujet clef est celui de la réversibilité, de la capacité à basculer d'un partenaire à un autre, ce qui suppose en particulier de rester maître de nos données.

Edenred a en outre développé son propre assistant virtuel, EdenChat, conçu pour aider les employés d'Edenred à trouver des informations rapidement et efficacement. Il utilise des modèles de langage avancés pour fournir des réponses précises, factuelles et réfléchies aux questions posées. Son objectif est d'améliorer la productivité et de faciliter l'accès à l'information pour les employés d'Edenred.

► **Question 5 personnalisée**

- a) Sur trois années consécutives, vous avez proposé trois augmentations de la rémunération du Président-Directeur Général. Lors de l'AG 2024, le taux de désapprobation de la politique de rémunération du PDG est de 34,3% à l'AG et celui lié aux éléments fixes et variables de la rémunération du PDG pour l'exercice 2023 s'établit à près de 30%. Au regard

de ces taux, les arguments avancés pour justifier les augmentations ne semblent pas suffisamment convaincants pour les actionnaires.

Comment expliquez-vous l'écart persistant entre vos justifications et la perception des actionnaires ? Envisagez-vous des ajustements dans la transparence ou un dialogue avec eux sur ce sujet ?

Le Comité des rémunérations, des nominations et de la RSE et le Conseil d'administration ont pris en compte les avis et votes des actionnaires lors des précédentes Assemblées générales, dont les remarques portaient essentiellement sur les conditions d'attribution gratuite d'actions de performance.

A cette fin, l'autorisation proposée à l'Assemblée générale du 7 mai 2025 concernant l'attribution gratuite d'actions de performance voit ses conditions d'attribution significativement renforcées, à savoir en particulier :

- la fin de la compensation possible entre les trois critères (EBITDA ou équivalent, TSR et RSE) : la performance de chaque critère sur la durée d'un plan (soit 3 ans) sera désormais plafonnée à 100%. Nous vous rappelons par ailleurs que la performance globale d'un plan reste plafonnée à 100% ;
- concernant le critère TSR, la performance pour un positionnement dans le 4^e sextile (soit sous la médiane) passera à 0% (contre 25% actuellement) ;
- concernant le critère RSE (comprenant trois objectifs) :
 - la performance pour l'atteinte de la cible des trois objectifs passera à 100% (contre 150% actuellement),
 - des bornes à atteindre (seuils minimum et maximum) pour le calcul de la performance seront fixées, et
 - la mesure de réduction des gaz à effet de serre s'effectuera dorénavant en valeur absolue (et non plus en intensité) par comparaison à 2019 (contre 2013 actuellement), en ligne avec les cibles SBTi du Groupe.

Cette proposition de résolution bénéficie du support des agences de conseil en vote ISS et Glass Lewis.

b) 21% de la rémunération annuelle variable du Président-Directeur Général se base des objectifs dits qualitatifs de RSE et de management. Ces objectifs sont inscrits sur votre feuille de route RSE et sont suivis par des indicateurs quantitatifs.

Pourquoi ne pas réaliser, à l'instar des objectifs financiers, un suivi précis et chiffré des objectifs RSE dans la rémunération du PDG ? De même, pourquoi ne pas être davantage transparents sur la façon dont ces objectifs sont suivis et, le cas échéant, atteints ou non ?

Les objectifs RSE inclus dans la rémunération du Président-directeur général donnent lieu à une appréciation qualitative fondée sur des critères quantitatifs fixés dans un temps long, avec des points de passage annuels, et sont audités par les Commissaires aux comptes. Ces 8 objectifs quantitatifs, qui reflètent les attentes de nos parties prenantes telles que décrite dans la matrice de double matérialité du Groupe, sont publiés dans l'URD 2024 d'Edenred et ont tous été atteints en 2024. Ces 8 indicateurs, intégrés dans notre stratégie RSE dite "Ideal" couvrent les sujets RSE suivants :

- **Ideal People** : diversité de genres des instances dirigeantes, taux de formation des employés et nombre de jours de volontariat ;
- **Ideal Planet** : pourcentage de réductions des émissions carbone des scopes 1 et 2 en sources fixes en intensité vs 2013 ;
- **Ideal Progress** : promotion de l'alimentation et de la mobilité durables, signature de la charte éthique, certification qualité, IT Security.

L'ensemble de ces objectifs et leur performance 2024 sont présentés dans l'URD 2024 au sein du chapitre 2.

c) Pourquoi continuer à baser la rémunération variable du PDG sur des objectifs déjà atteints sans les revoir à la hausse ou en fixer de nouveaux sur d'autres thématiques ?

Les 8 indicateurs RSE sont régulièrement revus au regard de la performance passée du Groupe. Ainsi, certains des objectifs ont été revus en 2023 au regard de l'évolution du *business* d'Edenred et la performance du Groupe :

- l'indicateur "Sustainable Food" a été élargi pour intégrer la " Sustainable Mobility" tenant compte de la croissance forte de la ligne de produits Mobilité dans le chiffre d'affaires du Groupe et des attentes des parties prenantes ;
- l'indicateur « Carbon reduction » a été modifié et significativement durci. En effet, anciennement basé sur un objectif en intensité des sources fixes sur le scope 1 et 2 vs 2013, cet indicateur a été largement revu en 2025 avec désormais un objectif en valeur absolue sur les scopes 1 et 2 en sources fixes et mobiles vs 2019, aligné avec les objectifs du Groupe approuvé par SBTi.
- de plus, certains objectifs sont remis en jeu chaque année. Ainsi, le critère dédié au pourcentage de femmes dans les positions Executives est impacté par l'évolution des effectifs et du taux de rotation des équipes. Il peut ainsi varier à la hausse comme à la baisse, impactée par quelques démissions (4 démissions impactent l'indicateur d'1 point). Il engage donc Edenred en continu et est ainsi très exigeant pour le Groupe.
- Enfin, ces indicateurs RSE sont volontairement construits sur un temps long. En effet, bien qu'en progression chaque année, ils peuvent afficher des courbes de progression non linéaires année par année. Ainsi, l'objectif de réduction carbone peut évoluer en fonction des nouveaux contrats d'énergie signés ou au gré des déménagements vers de nouveaux bâtiments plus vertueux d'un point de vue environnemental. Une progression rapide au début d'un plan ne garantit donc pas un même rythme de croissance les années suivantes du plan. Nous privilégions donc des plans de 3 ans pour animer des changements de pratiques pérennes.