

FY24 Rapport environnemental, social et de gouvernance

enterprisemobility.com

À propos d'Enterprise Mobility™

Enterprise Mobility, l'un des principaux fournisseurs de **solutions de mobilité**, opère dans plus de 90 pays et territoires à travers le monde. Les marques et services d'Enterprise Mobility proposent une gamme d'offres de transport et de voyage, notamment la location de voitures, la gestion de flotte, la location flexible de véhicules, le covoiturage (voitures et utilitaires), la location de camions, la location de véhicules de luxe, la vente de voitures et les services d'abonnement automobile, ainsi que d'autres services et solutions technologiques de transport, afin de fournir aux clients des options de mobilité accessibles, efficaces et pratiques.

Marques de mobilité



FONDÉE EN 1957

PLUS DE 9 500

AGENCES DANS LE MONDE POUR L'EXERCICE 2024
(aéroports et villes, franchises incluses)

38 MILLIARDS DE
DOLLARS

REVENU ANNUEL (FY24)*

PLUS ZDE 2,4 MILLIONS
DE VÉHICULES DANS LE MONDE*

PLUS DE 90 000
D'EMPLOYÉS DANS LE MONDE*

*Inclut Enterprise Holdings, Inc. et ses filiales, ainsi que sa filiale Enterprise Fleet Management, Inc.

Approche du développement durable

Enterprise Mobility adopte une approche tournée vers l'avenir en matière de développement durable et s'efforce de mettre en œuvre des initiatives qui favorisent une croissance durable et génèrent de la valeur économique tout en gardant à l'esprit les générations futures.

Nous nous efforçons de créer de la valeur à long terme pour toutes les parties prenantes en collaborant dans le monde entier en vue de favoriser l'innovation, de gérer notre empreinte environnementale et d'investir dans les membres de notre équipe, tout en construisant des communautés solides et en entretenant des relations durables. À mesure que l'organisation et sa gamme de solutions de mobilité se développent, nous recherchons de nouveaux moyens plus efficaces d'intégrer des pratiques durables aux opérations et à la chaîne de valeur. La stratégie de développement

durable d'Enterprise Mobility est fondée sur les **thèmes importants** de l'organisation, et les rapports sont préparés en référence aux normes GRI (Global Reporting Initiative) 2021. Les efforts de l'organisation en matière de développement durable sont également alignés sur cinq des 17 objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies, selon lesquels les opérations ont le potentiel de favoriser le progrès et d'avoir un impact sur les communautés mondiales.

« En tant qu'entreprise internationale, Enterprise Mobility adopte une approche à long terme du développement durable et cherche à mettre en œuvre des stratégies et des innovations centrées sur les besoins des membres de l'équipe, des clients, des partenaires et des communautés. »

Chrissy Taylor

Présidente-directrice générale d'Enterprise Mobility



Ressources de reporting ESG

Nous comprenons que la mesure et la création de rapports sur les objectifs et les initiatives en matière de développement durable sont des opérations essentielles pour diverses parties prenantes.

Ce rapport récapitulatif, qui présente les temps forts de l'année fiscale 2024, est accompagné de ressources supplémentaires sur le [site Web Enterprise Mobility](#), notamment :

- [Objectifs ESG 2025](#)
- [Données de performance ESG](#)
- [Indice GRI FY24](#)



Améliorer la mobilité durable

Enterprise Mobility contribue à une mobilité plus durable en proposant des solutions de transport innovantes, flexibles et accessibles. Ces offres aident également les particuliers, les gouvernements locaux et les entreprises à réduire l'impact carbone des voyages et à améliorer la mobilité au sein de leurs communautés.

CAR CLUB DÉVELOPPE LA MOBILITÉ PARTAGÉE

Au Royaume-Uni et en Irlande, Enterprise Car Club offre à ses membres des services de covoiturage à la demande à faible coût. **Au cours de l'année fiscale 2024 :**

- Enterprise Car Club a commencé à soutenir le Conseil municipal d'Édimbourg avec la première phase d'installation d'environ 70 nouveaux véhicules électriques et baies de recharge pour les membres, ce qui en fait la plus grande flotte de VE d'Enterprise Car Club pour un seul district ou conseil local au Royaume-Uni.
- Enterprise Car Club a aidé le U.K. Defense Science and Technology Laboratory (Dstl) à réduire les émissions de sa chaîne d'approvisionnement estimées à 600 000 km et plus de 100 000 tonnes de CO₂ de ses activités de voyages d'affaires sur une période de 12 mois en utilisant sur site des véhicules dédiés.



CARSHARE PROMET DES SOLUTIONS DURABLES

En Amérique du Nord, en France, en Espagne et en Allemagne, Enterprise CarShare permet aux participants d'avoir accès à une flotte de véhicules disponibles à tout moment et aide les entreprises à réduire les remboursements de kilométrage et à atteindre leurs objectifs de développement durable.

Au cours de l'année fiscale 2024 :

- Enterprise CarShare a éliminé l'utilisation de cartes de membre en plastique et de courriers imprimés dans le monde entier afin de réduire le gaspillage.
- Enterprise Carshare a travaillé avec Herzebrock-Clarholz en Allemagne pour développer son projet pilote d'e-mobilité pour les employés municipaux et inclure des services de conduite pour les seniors.
- Enterprise CarShare a aidé Importaco, un producteur de produits alimentaires et de boissons en Espagne, à réduire son empreinte carbone de plus de 20 tonnes de CO₂ par an en introduisant six véhicules Enterprise CarShare pour servir plus de 100 employés.

HABILITER LES CONSOMMATEURS À MIEUX PENSER LEURS TRAJETS QUOTIDIENS

Commute with Enterprise travaille avec les agences de transports publics et les entreprises locales pour fournir aux employés une option de mobilité partagée flexible qui remplace les véhicules à occupation unique par l'une des plus grandes opérations de covoiturage en Amérique du Nord. **Au cours de l'année fiscale 2024 :**

- Commute with Enterprise s'est associé au service de santé du comté de Shelby pour améliorer la qualité de l'air, réduire les embouteillages et aider les individus à réduire l'empreinte carbone de leurs trajets quotidiens grâce au programme de covoiturage de la région de Memphis. Entre octobre et décembre 2023, le programme a réduit de près de 241,2 tonnes de CO₂ tout en économisant environ 102 000 litres de carburant et en éliminant environ 30 000 trajets.*
- Commute with Enterprise a travaillé avec R.W. Beckett, un leader nord-américain de la fabrication de produits de combustion, pour proposer des covoiturages aux employés et aux étudiants en éducation coopérative avec un accès limité aux transports publics, et pour soutenir leurs objectifs de développement durable. La société a réduit de 57,2 tonnes ses émissions de CO₂ tout en économisant plus de 265 000 kilomètres de trajets quotidiens.†



* Économies de carburant estimées sur la base du nombre supposé de véhicules à essence standard à usage unique retirés de la circulation avec une consommation moyenne de carburant de 10,80 km par litre, comme indiqué récemment par l'EPA. L'estimation de la réduction des émissions de CO₂ calculée à l'aide du calculateur d'équivalence des gaz à effet de serre de l'EPA et basée sur le nombre supposé de véhicules utilitaires retirés de la circulation en raison du trajet avec des covoiturages Enterprise. On estime que les trajets en véhicule éliminés sont basés sur l'hypothèse que chaque passager quotidien du covoiturage (moins le conducteur) équivaut à un trajet automobile éliminé.

† Estimations basées sur le rapport 2023 Commute with Enterprise et U.S. EPA Calculator, et en supposant que les participants étaient précédemment seuls au volant. Équivalence en Co2 selon le calculateur d'équivalence de gaz à effet de serre de l'EPA [commutewithenterprise.com/showmethemath](https://www.commutewithenterprise.com/showmethemath).

Adopter la transition vers les VE

L'électrification est un élément clé d'une stratégie de mobilité durable. Nous nous efforçons de donner la priorité aux clients et de construire des partenariats publics et privés solides pour répondre aux besoins croissants en énergie et en infrastructures de recharge et favoriser un accès équitable aux véhicules électriques (VE).

COMPRENDRE L'AVENIR DE L'ÉNERGIE ÉLECTRIQUE AVEC XCEL ENERGY

Enterprise Mobility et Xcel Energy **ont collaboré à une étude**, co-créée avec Jacobs, axée sur les besoins futurs en électricité des aéroports américains. L'étude a mis en évidence une fenêtre d'opportunités pour la construction de l'infrastructure à grande échelle requise pour soutenir l'électrification des besoins opérationnels, du fret et des passagers. Plus précisément, l'étude a indiqué que d'ici 2050, les aéroports pourraient avoir besoin de près de cinq fois plus d'énergie que leur pic de demande actuel.

AUGMENTER L'ACCÈS ABORDABLE AUX VE

Enterprise Mobility, BlueHub Energy, Fermata Energy et Codman Square Neighborhood Development Corporation ont lancé le **premier programme pilote Vehicle-to-Grid (V2G)** destiné aux familles bénéficiaires de logements à loyer modéré aux États-Unis. Le pilote associe la recharge bidirectionnelle V2G au VE Nissan LEAF permettant d'utiliser la batterie de la voiture comme source d'énergie propre alternative pour les résidents d'un complexe de logements abordables à Boston.

PERMETTRE L'ÉLECTRIFICATION DANS LES SECTEURS PUBLIC ET PRIVÉ

Grâce à l'expertise et au service fournis par les membres de l'équipe Enterprise Mobility et les lignes de mobilité, nous aidons les entreprises, les agences du secteur public et les municipalités à ajouter des VE dans leurs flottes. **Au cours de l'année fiscale 2024 :**

- La ville de Cambridge, dans le Massachusetts, a développé une **initiative Clean Fleet** pour accélérer sa transition vers les véhicules électriques. Cette initiative contient des objectifs d'émissions de gaz à effet de serre (GES), des directives d'acquisition et un plan d'installation de bornes de recharge et de l'infrastructure électrique. Pour contribuer à la réalisation des objectifs de réduction des émissions de la ville, **Enterprise Fleet Management** a loué 18 véhicules entièrement électriques pour différents services.
- La **police de South Pasadena** est devenue le premier organisme de maintien de l'ordre du pays à remplacer complètement ses véhicules à essence par des VE. Ce jalon a été atteint avec le soutien d'**Enterprise Fleet Management**, qui a aidé à fournir 10 Tesla Model Y pour des véhicules de patrouille et 10 Tesla Model 3 pour des tâches de détective et administratives.
- Costain, une entreprise de solutions d'infrastructure, a collaboré avec **Enterprise Flex-E-Rent** pour réaliser l'un des **premiers pilotes du secteur de la construction au Royaume-Uni**, pour tester l'utilisation d'utilitaires électriques sur les sites majeurs des grands projets. Les véhicules pilotes Enterprise Flex-E-Rent sont équipés d'une technologie permettant de recueillir les données d'utilisation des VE et d'installer jusqu'à 25 bornes de recharge sur les trois sites pilotes pour un accès pratique à l'alimentation électrique.



Placer les individus au premier plan

En nous appuyant sur les **valeurs fondatrices** de l'organisation, nous nous efforçons de fournir des expériences centrées sur l'humain qui répondent aux besoins de ceux que nous servons. Cette philosophie simple guide la manière dont nous soutenons et interagissons avec nos clients et nos employés, cultivons des partenariats, développons l'entreprise et rendons service aux communautés locales.

FAVORISER LA MOBILITÉ DES EMPLOYÉS

La culture de « promotion interne » d'Enterprise Mobility met en évidence notre engagement à offrir des opportunités de développement aux membres de l'équipe à tous les niveaux de l'organisation. Au cours de l'année fiscale 2024, nous avons repensé la plate-forme Web interne My Career, qui offre aux membres de l'équipe un point d'accès unique pour rechercher les plans de carrière internes, explorer les postes à pourvoir et soumettre des candidatures afin de favoriser les opportunités d'évolution de carrière et soutenir la mobilité des employés au sein de l'organisation.

PROMOUVOIR UNE CULTURE DE L'INCLUSION

Nous nous concentrons sur la promotion d'un lieu de travail où chacun peut s'épanouir et contribuer au mieux de ses capacités. L'objectif est de faciliter une expérience cohérente pour chaque membre de l'équipe, quels que soient leur parcours ou leurs convictions personnelles. Ainsi, nous soutenons une culture d'inclusion, de respect et de sentiment d'appartenance sur le lieu de travail. Au cours de l'année fiscale 2024, nous avons mis en place un nouveau programme de formation pour améliorer la façon dont nous recueillons les commentaires des membres de l'équipe mondiale. L'objectif de cette formation est d'identifier et d'éliminer les obstacles inutiles pour tous les membres de l'équipe.

FAVORISER LA STABILITÉ DU PERSONNEL

Investir dans la santé des industries et des économies locales est une clé pour bâtir une activité prospère. Nous nous efforçons de soutenir des initiatives et des programmes qui peuvent créer un effet multiplicateur, où les avantages vont bien au-delà des opérations immédiates. **Par exemple :**

- La **Collision Engineering Career Alliance**, qui a été cofondée par Enterprise Mobility Foundation et le Ranken Technical College à St. Louis, répond à la demande de techniciens hautement qualifiés, spécialisés dans la réparation de collisions. Depuis sa création en 2020 en tant que pilote dans quatre écoles aux États-Unis, le programme s'est étendu à sept écoles et a atteint un taux de placement professionnel de 100 % avant la remise des diplômes et un taux de rétention de 87,5 % dans l'ensemble de ses programmes partenaires. Aujourd'hui, le programme est en train de passer d'un modèle d'apprentissage hybride innovant à un catalyseur industriel pour faire face à la pénurie continue de travailleurs dans le
- secteur de la réparation de collisions.
- Au cours de l'année fiscale 2024, Enterprise Mobility **a recruté plus de 100 nouveaux techniciens** dans son activité Flex-E-Rent, et a développé son programme de formation des techniciens et investi plus d'un million de livres sterling dans des équipements de diagnostic et d'atelier voués à soutenir les capacités de réparation et d'entretien du secteur de la location de véhicules commerciaux au Royaume-Uni et en Irlande.



RÉTENTION RECORD

de nos collaborateurs à travers le monde en 2024

PRÈS DE 22 000

collaborateurs ont été promus ou ont changé de poste en 2024

Reconnu comme un

LIEU DE TRAVAIL EXCEPTIONNEL

par Gallup, en tant que lauréat du prix **2024 Gallup Exceptional Workplace Award.**

Soutenir les communautés locales

Chez Enterprise Mobility, nous continuons de nous focaliser sur le renforcement de nos communautés, un quartier à la fois. Nous favorisons une culture du don et du bénévolat des employés, et finançons des programmes par le biais de groupes opérationnels mondiaux et de l'Enterprise Mobility Foundation qui gèrent l'environnement, favorisent le progrès social et habilite les lieux où nous vivons et travaillons.



RÉAGIR AUX CATASTROPHES NATURELLES

En réponse aux feux de forêt qui ont dévasté la ville de Lahaina sur la côte nord-ouest de Maui, l'Enterprise Mobility Foundation **a fait don de 250 000 \$** au Maui Strong Fund de la Hawai'i Community Foundation pour soutenir ses efforts de reprise. La Fondation a également fait don de 250 000 \$ à la Croix-Rouge américaine pour soutenir les opérations de recherche et de sauvetage immédiates et les efforts de secours en cas de catastrophe à la suite des incendies de forêt. Ce don vient s'ajouter au don annuel d'un million de dollars de la Fondation en soutien du programme annuel de dons en cas de catastrophe de la Croix-Rouge américaine.

INITIATIVES PILIERS

L'Enterprise Mobility Foundation supervise diverses **initiatives fondamentales**, notamment les programmes signature d'Enterprise Mobility, **ROAD Forward** et **Fill Your Tank**, visant à créer des impacts positifs grâce à des partenariats à long terme avec des organisations à but non lucratif dans les domaines où nous exerçons nos activités.

85 MILLIONS DE DOLLARS

de donation à des organisations caritatives dans le monde entier par Enterprise Mobility par l'intermédiaire de ses groupes opérationnels et la Fondation Enterprise Mobility au cours de l'année 2024.

PLUS DE 90 %

Plus de 90 % des subventions accordées ont été déclenchées à la demande de nos collaborateurs à travers le monde au cours de l'exercice 2024.



Soutenir la santé et la sécurité

Pour Enterprise Mobility, le bien-être et la sécurité des membres de l'équipe et des clients sont une priorité absolue. Nous nous efforçons de réduire les risques en matière de sécurité, d'améliorer les procédures de santé et de sécurité et de fournir des formations par le biais de la communication et de la formation.

CRÉER UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL SÛR

Enterprise Mobility attache une grande importance à la sécurité et à la santé de tous.

Nous nous efforçons de :

- Respecter les exigences en matière de santé et de sécurité à l'échelle de nos opérations ;
- Réaliser des évaluations des risques de sécurité au sein des groupes opérationnels ; et
- Mettre en œuvre des procédures de gestion des risques pour réduire les blessures sur le lieu de travail et éliminer les dangers.

Le Système de gestion des incidents de sécurité de l'organisation fournit une plate-forme centralisée en Amérique du Nord pour suivre, enquêter et réduire les cas de blessures des employés. Nous fournissons également aux groupes opérationnels des procédures et des options de formation pour atténuer les risques et contribuer à maintenir un environnement de travail sûr et sain. Des programmes de formation Enterprise Mobility sont attribués en fonction des responsabilités des membres de chaque équipe et couvrent dans le programme les communications sur les dangers professionnels et la sécurité sur le lieu de travail.

ASSURER LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DES CLIENTS

Pour Enterprise Mobility, la sécurité est une priorité absolue. Les agences sont informées des exigences en matière d'entretien préventif et les véhicules nécessitant un entretien sont transmis aux prestataires de services appropriés. Enterprise Mobility reçoit régulièrement des mises à jour de la part des constructeurs automobiles qui alertent le fonctionnement de tout véhicule faisant l'objet d'un rappel de sécurité. Lorsqu'un véhicule est identifié, une mise en attente obligatoire est activée dans le système de gestion des locations jusqu'à ce que la réparation ou la solution applicable soit fournie et complétée.

Le **Standard de qualité d'Enterprise Mobility** prend également en charge l'entretien des véhicules et le service client de haute qualité. Sur l'ensemble des lignes de mobilité, cela peut inclure les pratiques de nettoyage des véhicules, les outils numériques à faible contact, le respect et le dépassement des directives du fabricant pour les réparations et la documentation de contrôle final des véhicules.

Afin de garantir la sécurité des collaborateurs et des clients dans les agences de location, Enterprise Mobility réalise des auto-audits des installations en matière de sécurité au travail et de sûreté, et se conforme aux réglementations locales en matière de sécurité.



Faire des affaires de manière éthique

Le succès d'Enterprise Mobility ne se mesure pas uniquement à sa performance financière, mais aussi à l'intégrité des actions et des décisions de ses collaborateurs. Nous nous imposons des normes élevées dans notre conduite professionnelle au quotidien et aspirons à toujours faire ce qui est juste pour nos collaborateurs, nos clients, notre secteur d'activité et nos communautés.

Notre objectif, notre vision et nos **valeurs fondatrices** constituent les bases d'une culture éthique. Les membres de l'équipe et la direction générale sont guidés par le **Code de conduite**, qui renforce l'engagement envers un comportement éthique dans tous les aspects de l'organisation.

Pour soutenir ces normes et comportements, nous avons mis en œuvre des politiques et des déclarations pour l'organisation, ainsi que pour les fournisseurs et les franchisés, disponibles sur notre page Web **Conformité et éthique**.

Gestion de la chaîne d'approvisionnement

Enterprise Mobility garantit aux partenaires des normes élevées et s'efforce de hiérarchiser les relations avec les fournisseurs qui partagent les valeurs et l'engagement de l'entreprise en matière de qualité, d'intégrité et de sécurité. **Voici quelques-unes de nos méthodes de gestion responsable de la chaîne d'approvisionnement :**

- **Relations avec les fournisseurs** : Dans l'ensemble de l'organisation, nous continuons à développer nos efforts pour communiquer avec des entreprises de toutes tailles et de tous horizons et les soutenir, en créant des opportunités et en favorisant la croissance économique dans les communautés où nous opérons.
- **Code de conduite des fournisseurs** : Le **Code de conduite des fournisseurs** décrit les attentes des fournisseurs en matière de respect de normes élevées en matière de qualité, d'intégrité, d'excellence, de sécurité, de conformité légale et de respect des droits de l'homme.
- **Risque au niveau de la chaîne d'approvisionnement** : Au cours de l'année fiscale 2024, nous avons commencé à utiliser un outil pour évaluer les risques dans la base d'approvisionnement en Allemagne et nous travaillons à élargir l'intégration du programme. Cet investissement reflète un engagement à renforcer en permanence la gestion de la chaîne d'approvisionnement.
- **Coupa** : Nous avons introduit cette plateforme en mars 2021 afin de numériser les processus d'approvisionnement et de paiement. Elle permet des délais de paiement plus rapides, facilitant ainsi l'accès au capital pour les petits fournisseurs, ainsi que le traitement électronique des factures, ce qui réduit le gaspillage de papier au sein de l'organisation.

Dépenses auprès des petites entreprises ou des entreprises défavorisées en 2024

**PLUS DE 3
MILLIARDS DE
DOLLARS**

AUX ÉTATS-UNIS

**2,9 MILLIONS DE
DOLLARS**

AU CANADA

**PRÈS DE 300
MILLIONS DE DOLLARS**

AU ROYAUME-UNI

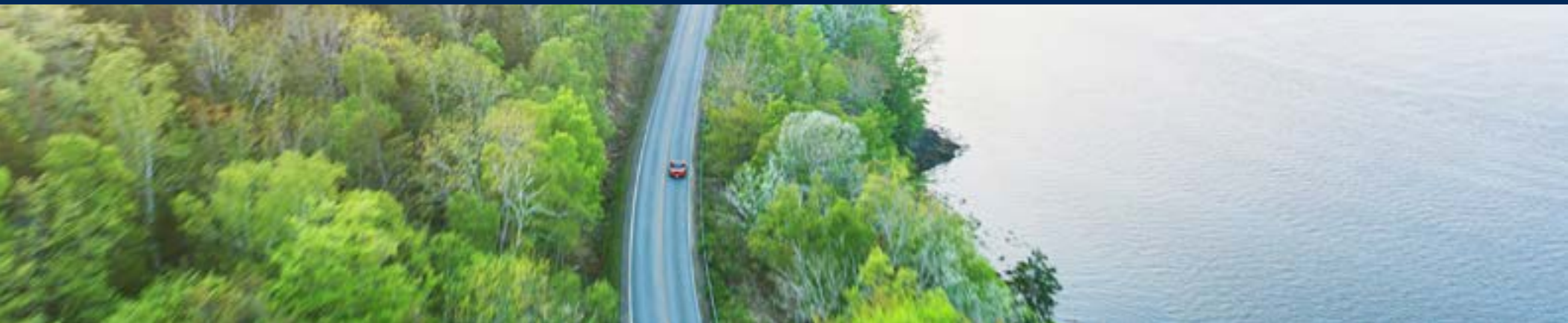
À propos de ce rapport

Le rapport FY24 ESG est un rapport récapitulatif présentant les points clés environnementaux, sociaux et de gouvernance des opérations d'Enterprise Mobility* jusqu'au 31 juillet 2024.[†] Sauf indication contraire, ce rapport, incluant toutes les données, tous les objectifs et toutes les références à Enterprise Mobility, exclut Enterprise Fleet Management, Inc. et ses filiales, ainsi que les franchises indépendantes Enterprise Mobility.

Ce rapport s'appuie sur des rapports précédents pour partager les progrès réalisés par rapport aux objectifs ESG 2025 de l'organisation et fournit certaines mises à jour pour les parties prenantes sur les progrès environnementaux, sociaux et de gouvernance à ce jour. Le rapport a été préparé en référence aux normes 2021 de la Global Reporting Initiative (GRI) et aux objectifs de développement durable des Nations Unies.

Pour en savoir plus sur Enterprise Mobility et les efforts de l'entreprise en matière de développement durable, rendez-vous sur enterprisemobility.com.

Pour toute question concernant ce rapport, veuillez contacter Sustainability_department@em.com.



* Enterprise Holdings, Inc., par le biais de son réseau mondial de filiales et de franchises indépendantes, est l'un des principaux fournisseurs de solutions de mobilité, notamment la location de voitures, la gestion de flotte, la location de véhicules flexible, le covoiturage (voitures et utilitaires), les ventes de voitures, la location de camions, l'immatriculation de véhicules, la location de véhicules de luxe et les solutions technologiques pour faciliter les déplacements des clients. Enterprise Mobility gère les marques Enterprise, National Car Rental et Alamo. En outre, Enterprise Fleet Management, Inc., filiale d'Enterprise Holdings, Inc., gère une activité de gestion de flotte et de location aux États-Unis, et la filiale d'Enterprise Fleet Management, Inc. gère une activité similaire au Canada.

Ce rapport a pour but de transmettre des informations sur de nombreuses entités au sein de la famille de sociétés Enterprise Holdings, Inc., Enterprise Fleet Management, Inc. et leurs filiales respectives, ainsi que sur Enterprise Mobility Foundation. Dans ce rapport, « Enterprise Mobility » est utilisé pour faire référence à des entités internes particulières et/ou à la marque Enterprise Mobility. Ces références sont fournies à des fins de clarté et de lisibilité et ne sont pas destinées à transmettre ou à supplanter des structures existantes de l'entreprise.

[†] Le cycle de reporting de ce rapport est mis à jour annuellement. Les informations des années précédentes sont incluses si nécessaire pour fournir un contexte et démontrer les progrès. Ce rapport comprend des données, des estimations et des opinions à la date du présent rapport et ne sera ni mis à jour ni révisé en cas de modification. Certaines informations contenues dans ce rapport peuvent provenir de sources tierces externes que nous ne contrôlons pas et qui peuvent ne pas être vérifiées de manière indépendante par Enterprise Mobility. Aucune des informations contenues dans ce rapport n'est destinée à créer des droits ou des obligations juridiques. Ce rapport comprend des déclarations prospectives qui, bien que vérifiées pour s'assurer de leur exactitude, sont soumises à des risques, incertitudes et révisions potentielles. Les déclarations prospectives reflètent les attentes actuelles d'Enterprise Mobility. Cependant, les résultats réels peuvent différer en raison de divers facteurs.