

OBJECTIF 2020

RAPPORT DÉVELOPPEMENT
RESPONSABLE **2017**





Notre Groupe BELRON® a initié un projet fondamental dès 2016 : la définition de notre raison d'être.

Ensemble, nous avons pu formaliser ce qui réunit l'ensemble des collaborateurs de CARGLASS® aujourd'hui :

**FAIRE LA DIFFÉRENCE, EN RÉSOUVANT LES PROBLÈMES
DES PERSONNES AVEC UNE ATTENTION SINCÈRE**

Nous nous donnons aujourd'hui comme mission de vivre cette vision au quotidien.

Elle nous challenge, nous anime et nous engage.

Chez CARGLASS®, notre engagement pour le Développement Responsable entre en résonance avec cette raison d'être. Il est au cœur de notre ADN, de nos activités et de notre façon de faire.

Lancée en 2017, notre démarche **IMPACT+2020** est l'expression de cet engagement et de nos ambitions en matière de Développement Responsable.

Cette année encore, nous avons su nous mobiliser à grande échelle, pendant notre première Semaine Positive, lors des RepairDays et des Technidays, mais aussi au quotidien et au niveau local, sur nos lieux d'intervention. J'en suis fier et y suis personnellement attaché.

IMPACT+2020 est un pilier stratégique pour CARGLASS®. Cette démarche nous structure, nous inspire et nous enrichie : c'est sa force. Continuons à grandir, de manière plus responsable. Poursuivons l'aventure du Développement Responsable avec enthousiasme et optimisme.

ÉRIC GIRARD
DIRECTEUR GÉNÉRAL CARGLASS®

SOMMAIRE

2 • ÉDITO

4 • SOMMAIRE

6 • PROFIL DU GROUPE

8 • IMPACT+ 2020

10 • SEMAINE POSITIVE

12 • PARTIES PRENANTES

14 • TOUJOURS + DE SÉCURITÉ

24 • + DE PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE

34 • + DE TRANSPARENCE ET DE PROXIMITÉ

44 • EMPLOYEUR + RESPONSABLE

54 • AMBASSADEURS DÉVELOPPEMENT RESPONSABLE

56 • INDICATEURS



BELRON® EN CHIFFRES

BELRON® est le premier groupe mondial de la réparation et du remplacement de vitrages de véhicules. Avec plus de 26 300 employés opérant dans plus de 30 pays sur 5 continents, le Groupe œuvre à garantir la meilleure qualité de service pour ses 15 millions de clients. Chez BELRON®, le leadership se conjugue avec la responsabilité : maîtrise de l'impact environnemental, respect des pratiques éthiques et initiatives solidaires constituent le cadre de référence pour l'ensemble des filiales du Groupe.



3,4
MILLIARDS DE CHIFFRE D'AFFAIRES



26 300
COLLABORATEURS



300
ASSOCIATIONS SOUTENUES



10 300
VÉHICULES-ATELIERS

L'ESPRIT BELRON®

Depuis plusieurs années nous assistons à une baisse importante du nombre de bris de glace due à un nombre de kilomètres parcourus plus faible, une réduction des vitesses et l'utilisation de véhicules plus petits. Il y a aussi moins de vandalisme et les routes sont en meilleur état. Nous prévoyons que ces tendances se poursuivent.

Dès 2015, nous avons entrepris une révision complète de notre stratégie en nous appuyant sur nos forces et notre ancrage territorial. Ce travail a permis de définir notre raison d'être : « faire la différence en résolvant les problèmes des gens avec une attention sincère ». Ainsi, nous avons pu identifier de nouveaux services potentiels à développer en adéquation avec notre identité, notre savoir-faire et notre savoir-être.

Deux secteurs ont émergé : l'entretien automobile et l'habitat. Dans ces deux secteurs, nous pouvons faire la différence en apportant un meilleur service, une marque forte et développer des relations privilégiées avec les partenaires. Grâce à la coopération avec les différentes filiales de chaque pays, nous avons pu réaliser des diagnostics en local avant d'agir. En décembre 2017, nous avons acquis CARe Carrosserie en Belgique et nous avons finalisé l'achat de Speedy Collision au Canada, deux spécialistes de la réparation automobile. Sur le secteur de l'entretien de l'habitat, nous avons acquis Maisoning en France en octobre 2017.

CARGLASS® EN CHIFFRES

CARGLASS® est le leader de la réparation et du remplacement de vitrages de véhicules en France. Nous œuvrons à entretenir des liens de confiance avec nos clients et partenaires en mettant en œuvre des standards toujours plus rigoureux en matière de responsabilité et de performance. C'est ainsi que nous parvenons à développer notre image de marque dans un cadre responsable.



431
MILLIONS
DE CHIFFRE D'AFFAIRES



3 033
COLLABORATEURS



718
VÉHICULES-ATELIERS



153 076
HEURES DE FORMATION



10 000
TONNES DE PARE-BRIS
COLLECTÉS PAR AN

FAIT MARQUANT 2017

BELRON® RACHÈTE LA SOCIÉTÉ MAISONING



Dans le cadre de sa stratégie de diversification, BELRON® devient actionnaire majoritaire de Maisoning, spécialiste des services à l'habitat (réparation, rénovation et dépannage d'urgence). Notre ambition ? **Faire de Maisoning le « CARGLASS® de la maison en France »**. Nous allons ainsi capitaliser sur nos valeurs

de service et notre expérience pour faire de Maisoning le leader des services à l'habitat. Il s'agit également de renforcer le lien avec les partenaires assureurs, tout en développant notre maillage territorial. En 2017, Maisoning emploie près de 400 collaborateurs en France, pour plus de 24 agences sur tout le territoire. De nombreuses synergies sont d'ores-et-déjà en train de voir le jour.

IMPACT+ 2020

UNE PREMIÈRE ANNÉE PLEINE DE PROMESSES



CÉLINE COULIBRE DUMÉNIL

**Directrice du
Développement
Responsable
et de la Communication
Corporate**

Quelle est la raison d'être du programme IMPACT+ 2020 ?

IMPACT+ 2020 est le troisième programme issu de notre politique de Développement Responsable. Ses objectifs sont simples et complémentaires : inscrire la responsabilité toujours plus au cœur de nos initiatives, encourager l'engagement de tous nos collaborateurs et valoriser le dialogue avec nos parties prenantes.

Cette première année est considérée comme un succès. Quelles en sont les raisons ?

Nous avons construit ce programme de manière collaborative et très opérationnelle. Ainsi, nous pouvons le développer en cohérence avec notre activité. Il donne du sens et intègre l'idée que nous nous transformons pour mieux répondre aux besoins de nos clients et partenaires. D'autre part, nous pouvons compter sur un réseau d'Ambassadeurs inspirant

et dynamique. C'est aussi un lancement réussi car nous sommes globalement au rendez-vous en matière de résultats. Et quand nous n'y sommes pas, nous avons su en identifier les raisons.

Vous vous inscrivez dans un programme sur 4 ans. Quels sont les principaux écueils à éviter pour atteindre les objectifs que vous vous êtes fixés à l'horizon 2020 ?

CARGLASS® est une entreprise vivante et dynamique. Chaque année, nous développons de nombreux projets qui nécessitent une forte mobilisation de nos équipes. Nous vivons actuellement une phase de diversification qui représente d'immenses opportunités pour l'avenir. Je pense que nous ne devons pas rester sur nos acquis de 8 ans de Développement Responsable. Pour bénéficier d'une mobilisation optimale, il sera nécessaire de mieux planifier nos temps forts et nos projets pour mieux les inscrire dans notre calendrier. Je pense surtout que nous devons trouver un moyen de générer encore plus d'énergie à travailler sur les projets « responsables ». Le Développement Responsable est devenu un élément indissociable de notre stratégie d'entreprise.

Que retenir de l'année 2017 ?

Je retiendrai deux choses. Premièrement, cette année est exceptionnelle dans le sens où toutes nos organisations se sont mobilisées autour de la démarche, notamment durant la Semaine Positive. Aujourd'hui, nous n'avons plus besoin de solliciter nos collaborateurs pour bénéficier d'un retour d'expérience. Nous ressentons une réelle envie de partager toutes ces belles histoires. La deuxième chose que je retiens, c'est que l'équipe Développement Responsable n'a jamais été aussi experte et performante. Nos ambassadeurs sont toujours plus compétents et sont source d'une mobilisation contagieuse. Avec un Développement Responsable aussi vivant et performant, je suis plus que jamais confiante quant à l'atteinte de nos objectifs communs à l'horizon 2020.

LA GENÈSE D'IMPACT+ 2020

Notre programme 2017-2020 est né de 8 ans d'expérience en matière de Développement Responsable. Nous l'avons construit suite à une analyse de matérialité réalisée en 2016 et dans le respect de standards reconnus tels que la norme ISO ou les Objectifs Développement Durable de l'ONU que nous avons adaptés au périmètre de notre activité. En effet, le Groupe BELRON® étant signataire du Global Compact, CARGLASS® l'est également. À ce titre, nous répondons à 6 des 17 objectifs de développement durable. Ce référentiel plus récent vient enrichir notre savoir-faire existant sur les enjeux de responsabilité.



LA SEMAINE POSITIVE

POSITIFS, ENGAGÉS... ET MOBILISÉS !



DELPHINE MORACCHINI

**Responsable
Développement
Responsable**

*La Semaine Positive,
qu'est-ce que c'est ?*

Pour lancer notre programme IMPACT+ 2020 et lui donner de la puissance localement, nous avons imaginé en décembre 2016 un événement qui permette à nos équipes de s'approprier les quatre piliers de la démarche. Grâce à nos ambassadeurs, plus de 30 actions sur tout le territoire national ont été organisées et vécues pendant le mois de mai 2017. Embarquer les collaborateurs et renforcer leur engagement sont des enjeux absolument cruciaux si nous souhaitons être à la hauteur de nos ambitions 2020. Pour une première, la Semaine Positive est une réelle source de satisfaction, un temps fort enthousiasmant.

Qu'avez-vous appris de ce temps fort ?

La première chose, c'est que malgré une activité très dense à l'approche de la saison estivale, les équipes ont exprimé une grande générosité et de grandes attentes en matière d'initiatives responsables. Chaque équipe régionale a pris un pilier à bras le corps et a su concevoir et développer des actions à son image. Aujourd'hui, nous savons que les actions ponctuelles sur le terrain contribuent à générer un engagement plus fort sur nos sujets tout au long de l'année. C'est donc avec fierté et plaisir que nous allons renouveler l'opération en 2018.

Alors comment faire mieux l'année prochaine ?

Nous notons d'ores-et-déjà un partage des expériences entre nos régions. Certaines équipes souhaitent aborder un autre pilier en 2018 ; d'autres préfèrent se concentrer sur le même en faisant mieux ! Je pense que nous pouvons aller plus loin en matière de communication interne. Ces actions responsables méritent d'être encore plus partagées car elles sont au cœur de notre Semaine Positive. Mon souhait ? Faire de cette semaine un événement incontournable du calendrier CARGLASS® pour longtemps.

La Semaine Positive en 4 initiatives :

TOUJOURS + DE SÉCURITÉ :

Une affiche pour mettre en avant les équipements de sécurité

Jean-Bernard Graissaguel, Chef de centre Perpignan et ADR Languedoc Roussillon, a créé et animé une affiche sur le port des équipements de protection individuelle (EPI) en centre. Cela permet de rediffuser le message de la sécurité aux collaborateurs mais aussi de montrer notre vigilance à nos clients.

+ DE PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE :

Visite du site de tri à Nîmes

Jean-Claude Charles Nicolas, Responsable d'exploitation adjoint et ADR à la distribution de Nîmes, a organisé la visite d'un centre de tri des déchets. 13 collaborateurs ont pu profiter de cette journée pour mieux comprendre le tri et surtout donner de la valeur à la qualité du tri réalisé sur le site de la distribution.

+ DE PROXIMITÉ ET DE TRANSPARENCE :

Collecte de vêtements

Benoit Buisine, Adjoint chef de centre à Rennes et ADR Région Bretagne, a réalisé une collecte de vêtements pour la Croix Rouge. La collecte a eu lieu dans tous les centres de sa région. Il a fait la tournée et un camion entier de vêtements a été remis à l'association.

EMPLOYEUR + RESPONSABLE :

Partageons notre métier

Sylvain Mauffrey, Chef de centre à Vesoul et ADR Bourgogne Franche Comté, est intervenu dans deux lycées professionnels pour présenter les métiers de chef de centre et de technicien. Les lycéens se sont montrés intéressés pour comprendre la relation client et la technique autour de la réparation.



JOCELYNE LEPORATTI

Présidente, Club Génération Responsable®

Quelle est la raison d'être du Club Génération Responsable® ?

Notre association a pour vocation d'accompagner chaque enseigne dans une démarche de progrès et d'amélioration continue. Pour cela, nous faisons attention à prendre en compte le niveau de maturité de l'entreprise et à respecter sa démarche et ses priorités. Notre accompagnement est transversal : de la prise en compte des engagements de l'enseigne sur ses actions prioritaires jusqu'à la valorisation de ses résultats. L'objectif est simple. Nous œuvrons à faire émerger les pratiques inspirantes, comprendre les enjeux et nourrir la réflexion des entreprises du commerce responsable.

En quoi peut-on parler d'un club ? Qu'attendez-vous de vos membres ?

C'est très simple. La démarche de progrès structurée du club, lancée en 2008, a donné naissance à un document fondamental : la Convention d'Engagement volontaire du Commerce Organisé*. On y retrouve des sujets fondamentaux tels que la gouvernance, les droits de l'homme, les conditions de travail, l'environnement, etc. Cette convention est soutenue par le Ministère de l'Écologie et les Fédérations Professionnelles du Commerce. Nous attendons de nos membres de déclarer leur engagement en la signant. Cela veut dire deux choses pour une enseigne. Premièrement, elle est engagée. Deuxième, elle s'inscrit dans une démarche de progrès - structurée sur 5 niveaux - pour laquelle elle sera évaluée.

En quoi CARGLASS® a pleinement sa place dans votre club ?

CARGLASS® a signé la convention dès 2015 rejoignant la dynamique d'engagement. À l'occasion de la COP21 à Paris, le Club Génération Responsable® a déployé un Collectif et a réuni enseignes et partenaires au Grand Palais. CARGLASS® a immédiatement répondu présent et contribue, aujourd'hui encore, à atteindre l'objectif de cette manifestation mondiale : celle de faire connaître et de partager auprès du grand public les solutions opérationnelles concrètes et les engagements volontaires des professionnels en faveur du

climat. D'ailleurs, CARGLASS® s'emploie à faire connaître ses efforts sur l'ensemble du cycle de vie de ses produits (de leur conception à leur distribution) afin de mettre en lumière des pratiques modernes et plus responsables.

Pourquoi le rôle des enseignes est-il si important ?

Les entreprises du Commerce Organisé* et de la Distribution détiennent un rôle majeur dans la transition écologique car elles ont la capacité de mettre en œuvres des actions totalement structurantes. Elles se trouvent à la croisée des industries/producteurs et des consommateurs. Pour CARGLASS®, nous observons une grande attention portée aux impacts, à tous les impacts, surtout ceux générés par l'enseigne. En agissant de façon responsable, CARGLASS® impacte positivement son environnement, ses collaborateurs, mais aussi ses territoires, clients et partenaires. Les synergies vont au-delà des murs de l'entreprise, et nous devons tous en profiter.

Peut-on parler d'une dynamique globale ?

Tout à fait ! Des enseignes comme CARGLASS® entraînent leurs fournisseurs et partenaires dans des démarches de responsabilité innovantes. Elles sont également l'interface avec le consommateur par l'intermédiaire les milliers de points de vente représentant une formidable vitrine au cœur des territoires. Ces points de vente représentent un vrai levier de transformation. Comment ? En traduisant tous les engagements en faveur d'une consommation plus responsable, durable et qui participe à la lutte contre le dérèglement climatique.

Que retiendrez-vous de l'année 2017 de CARGLASS® ?

L'enseigne s'est tout de suite fortement investie dans le partage et l'échange autour de nos trois axes majeurs : l'inspiration, la co-construction et la valorisation par le partage des bonnes

pratiques. CARGLASS® a d'ailleurs remporté 2 prix pour son investissement :

- notre R award de l'initiative RH Social pour le lancement de sa première radio d'entreprise,
- notre R award de l'initiative Communication Responsable pour son initiative Repair Days.

Et j'espère que ce n'est que le début !

CLUB GÉNÉRATION RESPONSABLE®... EN BREF

L'association Club Génération Responsable® encourage le développement durable des enseignes en construisant un cadre privilégié d'échanges, de connexions, de déploiement de process et de découvertes de pratiques inspirantes.

Le Club met à disposition de ses enseignes un accès à l'expertise des professionnels du retail responsable, encourage et initie des démarches innovantes pluri-enseignes et développe des outils thématiques sur les grands sujets du retail responsable.

Les adhérents au Club Génération Responsable®, qui représentent 37 000 points de vente sur le territoire national, les partenaires officiels et les partenaires experts co-construisent avec enthousiasme, l'avenir du Commerce Organisé.

C'EST QUOI LE COMMERCE ORGANISÉ ?

C'est le terme sous lequel on range tous les types d'organisation en réseau, succursalistes, concessionnaires, franchises, coopératives, etc.



FEUILLE DE ROUTE OBJECTIF 2020

Chez CARGLASS®, protéger nos collaborateurs et garantir des prestations de qualité avec comme préoccupation la sécurité de nos clients sont deux incontournables de notre démarche.

NOS ENGAGEMENTS

RÉALISATIONS 2017

**RÉDUIRE LA FRÉQUENCE
ET LA SÉVÉRITÉ DES ACCIDENTS
ET SUPPRIMER TOUT RISQUE
PROFESSIONNEL**

- Lancement d'un Appel d'offre outil de Management des Accidents du Travail
- Technidays : événement interne de mise en avant des avancées techniques et de la sécurité
- Formations Sécurité
- Formations e-learning Gestes & Postures

**GARANTIR UNE PRESTATION DE SERVICE
DE QUALITÉ AVEC COMME PRÉOCCUPATION
LA SÉRÉNITÉ DE NOS CLIENTS**

- Aménagement des stocks de certains centres
- Formations aux premiers secours pour les Chefs de centres
- Lancement du guide santé sécurité
- Finalisation du déploiement ADAS

-4,5%

TAUX DE FRÉQUENCE ACCIDENT 2017
PAR RAPPORT À 2016

Agir pour supprimer tout risque professionnel implique un effort sans relâche. En 2017, nous nous sommes dotés de nouveaux outils afin de mieux déployer notre politique sécurité. C'est à travers l'innovation, la responsabilisation de nos équipes et le partage de bonnes pratiques que nous parvenons, cette année, à faire un pas supplémentaire vers nos ambitions.



**CENTRES SONT EN 2017
EN CAPACITÉ DE RÉALISER
LE CALIBRAGE DES SYSTÈMES ADAS
(OBJECTIF : 220 D'ICI FIN 2018).**

ADAPTER NOTRE SAVOIR-FAIRE AUX NOUVEAUX BESOINS DE NOS CLIENTS ▶

Nous sommes aux premières loges des évolutions des usages de nos clients. Ces dernières années, nous avons vu la généralisation rapide et progressive des systèmes d'aide à la conduite sur les nouveaux véhicules. Ces systèmes ADAS (Advanced Driver Assistance Systems⁽¹⁾) ont un impact direct sur nos métiers. Aujourd'hui, en cas de remplacement du pare-brise sur véhicule équipé d'un système ADAS, un calibrage systématique de la caméra est nécessaire (puisque la caméra se situe au niveau même de la vitre). Pour répondre à ces nouvelles attentes, nous avons équipé nos centres dès 2015. Après 2 ans, nous avons observé une hausse significative du nombre d'interventions nécessitant un calibrage, avec pour l'année 2017 plus de 14 000 interventions concernées. Nous avons été le premier spécialiste en France à proposer ce service et à pouvoir le réaliser sur 96% des véhicules, toutes marques confondues. Nous sommes fiers de pouvoir aller encore plus loin dans la contribution à la sécurité de nos clients.



C'EST TOUJOURS BON À SAVOIR !

Il existe deux solutions de calibrage possibles, selon la marque et le modèle du véhicule :

- Un calibrage dynamique - via une machine portative qui représente près de 60% des besoins.
- Un calibrage statique - nécessitant un appareil manuel, un laser et une cloison de simulation.

D'autre part, depuis octobre 2017, nous proposons de nouveaux services complémentaires notamment la pose d'un déperlant sur le pare-brise appelé « traitement CARGLASS® anti-pluie » qui permet d'accroître la visibilité par temps de pluie⁽²⁾. Nous proposons aussi le remplacement du filtre d'habitacle à l'issue d'un diagnostic gratuit compris dans l'intervention. Nous avons pu déployer ces nouveaux produits dans près de 400 centres en quelques mois à peine. Ce tour de force a été possible grâce à un vaste plan de formation et aux efforts conjugués de nos équipes, à la hauteur de nos attentes en matière de qualité de service.

⁽¹⁾ Système d'aide à la conduite.

⁽²⁾ Durée de vie moyenne de 4 mois en fonction de l'utilisation du véhicule et efficacité optimale à partir de 80km/h

GESTION DE STOCKS FACILITÉE, CONFORT AMÉLIORÉ ▶

Quand on sait qu'un pare-brise pèse environ 15 kg, la question du rangement et de la gestion des stocks prend une nouvelle dimension. C'est pourquoi un diagnostic sur l'activité de réception, de contrôle et de la mise en stock du vitrage a été mené sur plusieurs centres. Certains risques liés à la manutention lors des phases de rangement dans le « rack » ont été identifiés. Ainsi, une réorganisation des stockages a été déterminée en collaboration avec les Chefs d'équipe. Mise en stock des vitrages à hauteur d'homme, prise des pare-brise à au moins 40 cm du sol et autres réaménagements permettront de limiter les contraintes dorsales et articulaires.



« Les Technidays, c'est vraiment l'occasion pour les Techniciens de se familiariser avec les dernières techniques. Les Chefs d'équipe peuvent les tester, s'informer et échanger entre eux les meilleures pratiques. »

SYLVAIN GUERRA
RESPONSABLE OUTILS
ET PRODUITS CARGLASS®



◀ LES TECHNIDAYS : LA SÉCURITÉ AU CŒUR DE NOTRE SALON DE L'INNOVATION

Du 16 au 18 mai 2017, près de 200 Chefs d'atelier et Chefs d'équipe CARGLASS® se sont retrouvés à Courbevoie pour les Technidays. Depuis 2013, ce rendez-vous biannuel permet de célébrer l'innovation et de présenter les nouveaux outils dont vont bénéficier nos Techniciens. Plus de 60 partenaires assureurs et des dizaines de fournisseurs ont aussi participé à ce temps fort.

Cet événement a été l'occasion de réaliser des crash-test. 30 minutes après avoir collé un pare-brise sur un véhicule test, une charge de 1,5 tonne a été envoyée depuis l'intérieur du véhicule dans le vitrage afin de prouver la résistance du collage. La sécurité a été le fil rouge des Technidays : l'utilisation de nouveaux produits et de techniques inédites pour maximiser la sécurité des usagers et des collaborateurs. La prochaine édition aura lieu en 2019.

« Toutes ces initiatives contribuent à nourrir la culture de la sécurité que nous souhaitons insuffler à l'ensemble de nos métiers. »

STÉPHANIE FALLAS
DIRECTRICE LEADERSHIP
ET ENGAGEMENT



LE DÉVELOPPEMENT RESPONSABLE VU PAR... **SYLVAIN GUERRA**

**RESPONSABLE OUTIL ET PRODUIT
AU SEIN DE LA DIRECTION TECHNIQUE CARGLASS®**

Quel a été votre rôle dans l'organisation des Technidays ?

Mon rôle a été d'imaginer et de mettre en place un événement qui, en phase avec la stratégie de CARGLASS®, réponde aux besoins d'informations et de connaissance des Chefs d'équipes.

Que retenir-vous de cette édition 2017 ?

Ces Technidays sont une très belle réussite, de l'avis de tous. Les retours que nous avons collectés sont très positifs. Je retiendrai avec fierté la qualité des interventions et aussi les synergies que les Technidays ont créées. La présence de nos partenaires représente pour nos Techniciens une réelle opportunité d'échanger et de partager les expériences. Je pense même qu'inviter encore plus de personnes pour les éditions futures serait un véritable pas en avant. Quel plaisir cette année d'avoir pu profiter du jardin pendant le déjeuner. De l'avis des invités, c'était carton plein...

En quoi un événement comme les Technidays est important pour l'innovation, l'amélioration des pratiques et la sécurité de vos clients ?

Ces journées sont une vitrine de notre activité. Nous pouvons mettre en avant ce qui est développé chez CARGLASS® et ce qui le sera à l'avenir pour la sécurité des collaborateurs et de nos clients. Les Technidays donnent de la légitimité et de la force à notre culture de l'innovation notamment auprès de nos clients assureurs, entreprises et fournisseurs présents à l'événement.

En quoi la sécurité des clients est-elle au centre de vos préoccupations ? Comment influence-t-elle vos activités ?

La sécurité est le fil rouge de toutes nos actions. C'est notre engagement mais aussi l'image que nous voulons partager auprès de nos différents publics. La sécurité doit rester notre priorité en matière d'innovation. Les possibilités et opportunités sont nombreuses ; à nous de tirer notre épingle du jeu pour nous démarquer et renforcer le lien de confiance que nous avons avec nos clients.

*« Les Technidays
donnent de la légitimité
et de la force à notre culture
de l'innovation. »*





LE DÉVELOPPEMENT RESPONSABLE VU PAR... **CATHERINE LABONDE**

**RESPONSABLE GRANDS COMPTES
BV L'AGENCE OBJETS**

Que faites-vous pour CARGLASS® ?

Je fournis des objets publicitaires et certains vêtements de travail (polaires, bodywarmer, tenue pour les femmes,...)

Que vous a apporté votre visite aux Technidays ?

Ma participation aux Technidays était importante pour moi. C'était l'occasion de prendre connaissance des différentes étapes dans le processus de remplacement d'un pare-brise et d'appréhender les innovations techniques présentées sur les différents stands. J'ai été accompagnée tout au long de cette visite. J'ai trouvé beaucoup de qualité dans la participation des différents intervenants, fiers de me présenter les différentes technologies utilisées chez CARGLASS®.

Que retiendrez-vous de cet événement et de vos échanges avec les équipes ?

La volonté d'innover et de partager le savoir-faire CARGLASS®. J'ai rencontré une équipe motivée et soudée. Je pense que ces journées permettent de fédérer les équipes vers un objectif commun : apporter le meilleur service, grâce à une technologie réfléchie et innovante permettant à CARGLASS® de se démarquer face à une concurrence toujours plus intense et dynamique.

En quoi l'engagement de CARGLASS® pour la RSE influence-t-il votre collaboration ?

Je pense qu'il nous permet de nous rapprocher. Nous partageons des valeurs communes qui favorisent la collaboration et - in fine - l'élaboration d'un projet dans le respect des normes sociétales, économiques et environnementales. Je pense

que BV L'AGENCE OBJET et CARGLASS® ont des démarches de responsabilité similaires. Dès 2013, nous avons construit un bâtiment passif à consommation écologique : nos nouveaux locaux bénéficient de la certification 'Passivhaus' délivrée par l'Association La Maison Passive France. Nous nous inscrivons dans une démarche écoresponsable adaptée afin de rendre nos productions plus respectueuses de l'environnement et des personnes.

Quelles sont les attentes de vos clients en matière de RSE ?

Elles varient selon les entreprises. Nous sensibilisons nos clients et renforçons notre discours sur l'importance des normes et des engagements RSE que nous avons. Cela apporte de la valeur à notre savoir-faire et nous pousse à trouver des solutions novatrices et créatives pour nos différents projets. Notre objectif est d'avancer et de tirer vers le haut un métier aujourd'hui atomisé dans un marché très concurrentiel.

« J'ai trouvé beaucoup de qualité dans la participation des différents intervenants. »

PORTRAIT

- BV, c'est l'Agence référente en communication par l'objet, spécialiste depuis 1989 de l'objet publicitaire, et cadeaux d'affaires.
- Plus de 20 ans d'expérience dans le secteur de la communication par l'objet, Catherine accompagne ses clients pour trouver les solutions adaptées à leurs besoins.



**PLUS DE
PERFORMANCE
ENVIRONNEMENTALE**

FEUILLE DE ROUTE OBJECTIF 2020

Chez CARGLASS®, nous croyons que seul un leadership plus responsable peut garantir notre épanouissement et succès durable en tant qu'entreprise.

NOS ENGAGEMENTS

RÉALISATIONS 2017

RÉDUIRE ET VALORISER AU MAXIMUM NOS DÉCHETS

- Élaboration de notre cartographie des déchets

S'INSCRIRE AVEC EFFICACITÉ DANS LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

- Mise en place d'un nouveau logiciel d'optimisation de tournées
- 24 véhicules électriques dans notre flotte
- Réalisation de tests énergie en centre, relamping de notre site de Distribution sur Nîmes

PROMOUVOIR LA RÉPARATION D'IMPACT

- Augmentation du nombre de communications sur l'environnement
- Opération de trade marketing dédiée à la promotion de la réparation
- Promotion de la réparation lors de nos campagnes TV
- 2^{ème} édition des RepairDays

PÉRENNISER NOTRE CERTIFICATION ISO 14001

- Élargissement du périmètre ISO 14001 aux sites de distribution

56%

DES FRANÇAIS
CONSIDÈRENT QUE
L'ENVIRONNEMENT
EST LE DEUXIÈME
DOMAINE PRIORITAIRE
SUR LEQUEL
LES ENTREPRISES
DOIVENT AGIR⁽³⁾

⁽³⁾ Source : Sondage OpinionWay pour
Influencia et Dagobert, 2016

Cette année, nos efforts pour renforcer notre performance environnementale ont pris une dimension supplémentaire avec la sensibilisation à plus grande échelle de nos publics. En combinant plus d'exemplarité en interne et la promotion de meilleures pratiques à l'externe, nous contribuons à mener la transition énergétique dans notre environnement et à l'inspirer plus largement.



NOS CONSOMMATIONS EN ÉLECTRICITÉ POUR L'ÉCLAIRAGE ONT BAISSÉ DE 75% GRÂCE AU REMPLACEMENT DES AMPOULES PAR DES LED SUR NOTRE SITE DE DISTRIBUTION DE NÎMES.

VISER LA PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE POUR TOUS NOS SITES

En 2017, nous avons franchi une nouvelle étape dans notre cheminement vers la certification environnementale de l'ensemble de nos activités. Après notre Siège, notre Centre de Relation Client et nos Centres de pose, c'est au tour de nos sites de Distribution de répondre aux exigences des normes internationales ISO 9001 et 14001. Nos deux plus gros sites - Saint-Ouen-L'Aumône et Nîmes (soit 70% de l'activité) - ont obtenu leur certification grâce à la mobilisation des équipes pendant l'année.



LA NORME ISO, C'EST QUOI ?

ISO 9001 : la qualité de service

- Exigence : mise en place d'un système de management de la qualité
- Pour CARGLASS®, cela signifie : accroître la satisfaction client, utiliser des vitrages homologués, sélectionner et évaluer nos fournisseurs, former nos équipes, etc.

ISO 14001 : l'environnement

- Exigence : mise en place d'un système de management environnemental
- Pour CARGLASS®, cela signifie : baisser nos consommations d'énergie, collecter les pare-brise pour les recycler, trier nos déchets pour les valoriser, etc.

LA SENSIBILISATION DE NOS ÉQUIPES COMME LEVIER DE PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE

Au-delà de l'installation d'éclairage LED, de détecteurs de présence et d'autres outils permettant de réduire notre facture énergétique, nous veillons à placer nos collaborateurs au cœur de cette transformation. Ainsi, de gros efforts en matière de sensibilisation et de communication ont été faits auprès de nos équipes opérationnelles et de nos managers. Cela donne de la force à notre démarche. L'idée est de souligner que performance environnementale, sécurité et performance opérationnelle sont des sujets complémentaires qui nous permettent d'avancer vers nos objectifs communs.

« Pour la Distribution, nos principaux impacts sont relatifs à la production de déchets et la consommation d'énergie. La maîtrise du risque incendie est aussi un enjeu important, car celui-ci peut avoir de graves conséquences sur la sécurité des personnes, mais aussi sur l'environnement. »

STÉPHANE CONTINI
CHARGÉ DE MISSION
ENVIRONNEMENT

LA RÉPARATION D'IMPACT COMME PILIER DE NOTRE COMMUNICATION EXTERNE

La communication est l'un des leviers historiques de notre popularité et la réparation est vertueuse pour l'environnement. Nous avons donc investi en 2017 près de 81% de nos dépenses publicitaires télévisuelles sur un message responsabilisant : convaincre les automobilistes qu'il vaut mieux réparer les impacts quand cela est possible plutôt que d'attendre et être obligés de remplacer tout le pare-brise. Chez CARGLASS®, nous avons compris que proposer un service de qualité implique d'inspirer des pratiques plus responsables auprès de nos clients.

2^{ÈME} ÉDITION DES REPAIR DAYS : LA RÉPARATION POUR TOUS ! ▶

Entre le 29 septembre et le 7 octobre 2017, CARGLASS® s'est mobilisé dans 5 grandes villes de France (Nantes, Toulouse, Bordeaux, Belfort et Paris) pour porter au plus haut l'intérêt environnemental et économique de la réparation. Avec des acteurs locaux responsables et engagés, CARGLASS® est allé à la rencontre des citoyens pour promouvoir le « réflexe » réparation : un véritable succès en termes de popularité et de visibilité dans la presse avec pas moins de 84 retombées médiatiques obtenues sur la thématique de la réparation. En amont, nous avons commandé une enquête nationale menée par Opinionway pour cerner la perception qu'ont les Français de la réparation des objets. Les résultats nous ont permis de constituer une campagne grand public efficace sur un sujet encore insuffisamment traité à travers notamment les réseaux sociaux, la presse et un jeu concours en ligne.



**PRÈS DE
1 FRANÇAIS SUR 3
AVOUE JETER ENCORE
DE MANIÈRE TROP SYSTÉMATIQUE
LES APPAREILS DU QUOTIDIEN⁽⁴⁾.**

Les Repair Days sont aussi l'occasion de mobiliser nos collaborateurs sur cette thématique. Un dispositif de communication interne a été déployé notamment à travers des interviews de nos partenaires associatifs diffusées sur notre radio interne d'entreprise, un jeu en ligne ainsi que deux ateliers sur la réparation (créative et pratique) proposés au siège CARGLASS®. L'ensemble de ces actions permettent de renforcer notre positionnement comme acteur phare de la réparation et de mobiliser une large communauté autour d'une thématique responsable.

COUP DE PROJECTEUR SUR LES PARTENAIRES DE NOTRE OPÉRATION

- Le réseau associatif Ressourceries qui collecte les objets inutilisés, leur donne une seconde vie, les redistribue et sensibilise le public.
- Pikpik, une association qui a pour but l'éducation à l'éco-citoyenneté et à l'environnement urbain.



Chez CARGLASS®, une réparation d'impact coûte 5 fois moins cher qu'un remplacement de pare-brise⁽⁵⁾ et génère 99% de déchets en moins.

⁽⁴⁾ Étude Opinionway pour CARGLASS®

⁽⁵⁾ Source contrôle de gestion 2017 : Selon tarifs en vigueur 2017. Rapport coûts moyens remplacement et réparation d'impact sur volume des interventions 2017.



LE DÉVELOPPEMENT RESPONSABLE VU PAR... **PASCAL JÉRÔME**

**TECHNICIEN EXPERT
CENTRE DE REZÉ (44) CARGLASS®**

Quel a été votre rôle dans l'organisation des Repair Days ?

Mon rôle a été de sensibiliser les gens aux bienfaits de la réparation, vis-à-vis du remplacement, moins responsable. Pour cela, j'ai pu expliquer la manière dont nous exerçons nos métiers, quels cycles de revalorisation sont mis en place et quels avantages représente le choix de la réparation. Pour que le discours soit porteur, nous devons veiller à insister sur la qualité. C'est cela que les clients attendent de manière inconditionnelle. Et c'est est bien normal.

Que reprenez-vous de ces journées de rencontres ?

C'était génial. C'est quelque chose que nous devons véritablement mettre en avant ; le public est très preneur de ce type de discours. Car faire notre métier, c'est essentiel, mais le fait de le promouvoir nous apporte de la valeur et de l'estime. J'espère que les Repair Days seront encore plus valorisées l'année prochaine avec plus de passage et de visibilité.

En quoi un événement comme les Repair Days est essentiel pour CARGLASS® ?

C'est un bon coup de projecteur sur notre entreprise et nos savoir-faire. D'un point de vue relationnel, ces journées nous permettent de tisser des liens que nous n'avons pas dans notre activité quotidienne.

Quel regard portez-vous sur l'engagement environnemental de CARGLASS® ? Comment s'incarne-t-il au quotidien ?

De mon point de vue, nous sommes au rendez-vous. Tout n'est pas parfait, mais on ressent la volonté d'améliorer les choses. Ça nous permet, au-delà d'être plus responsables, de nous différencier de la concurrence. Aujourd'hui, nous valorisons nos déchets, nos cartons, le verre. Nous sensibilisons nos clients. Nous avançons.

« D'un point de vue relationnel, ces journées nous permettent de tisser des liens. »

Cet engagement transforme-t-il votre regard sur votre métier ?

Absolument. Nous avons radicalement changé. Avant, nous ne nous posions pas de questions. Le tri était nettement moins développé. C'est un tout. Aujourd'hui, nous veillons à développer des filières de revalorisation pour toutes les matières dont nous avons besoin. Cela fait partie de notre mission au quotidien. Je pense par exemple que le développement du recyclage des papiers peut être amélioré à l'avenir. Cela participera à notre démarche de progrès.



LE DÉVELOPPEMENT RESPONSABLE VU PAR... **KAMÉRA VESIC**

**DIRECTRICE GÉNÉRALE
ASSOCIATION PIKPIK**

Quel est le rôle de PikPik ?

PikPik est une association d'éducation à l'environnement urbain dont l'objectif est de convaincre le grand public de changer de comportements : réduire ses déchets, manger mieux, se déplacer autrement, etc.

Que vous évoquent les Repair Days ? Quelle est la principale raison d'être de cet événement ?

Les Repair Days sont l'occasion de toucher un large public, en dehors des personnes déjà convaincues. L'idée est de faire le lien entre l'activité d'une entreprise comme CARGLASS® et la vie quotidienne des gens.

Quel a été votre rôle pour les Repair Days ?

PikPik a pour mission d'attirer du monde au stand en interpellant le public passant, de le pousser à venir faire réparer ses objets sur le stand, découvrir la réparation d'impact CARGLASS® et plus largement de sensibiliser le public à l'éco-consommation et aux éco-gestes.

En quoi votre partenariat avec CARGLASS® fait-il du sens ?

PikPik et CARGLASS® partagent un même objectif : pousser le public à découvrir la réparation plutôt que jeter et tout changer. Nous partageons aussi des valeurs : préservation de l'environnement et des ressources, esprit d'équipe, valeur du travail, etc.

Comment bénéficiez-vous de votre partenariat avec CARGLASS® ?

Une petite association comme PikPik a tout intérêt à s'associer avec un grand nom comme CARGLASS® qui a fait ses preuves dans le domaine de l'économie circulaire. Les prestations gagnées

directement ou indirectement via notre partenariat nous permettent de poursuivre notre projet social dans les quartiers populaires.

CARGLASS® peut-il être un acteur légitime de l'économie circulaire ?

L'économie circulaire inclut une diversité d'acteurs : des industriels, des associations de consommateurs en passant par des ingénieurs. CARGLASS® y a tout à fait sa place. L'entreprise contribue à baisser l'exploitation de nos ressources, avec des forts tonnages économisés sur le verre (une ressource en forte tension).

*« PikPik et CARGLASS®
partagent un même objectif :
pousser le public à découvrir
la réparation plutôt
que jeter et tout changer. »*

PORTRAIT

- 15 ans d'expérience dans le secteur du second-œuvre bâtiment
- Création d'une organisation avec pour mission de faire avancer la cause environnementale
- 2 structures actuelles PikPik Environnement (association d'intérêt général) et PikPik Services Solidaires (entreprise sociale)



**PLUS DE
TRANSPARENCE
ET DE PROXIMITÉ**

FEUILLE DE ROUTE OBJECTIF 2020

Transparence et proximité sont deux dimensions indissociables des ambitions du Développement Responsable chez CARGLASS®. Elles engagent deux aspects : notre façon de travailler dans l'entreprise et notre façon de travailler avec nos parties prenantes externes

NOS ENGAGEMENTS

RÉALISATIONS 2017

ASSURER UNE GESTION RESPONSABLE DES DONNÉES À LA DISPOSITION DE CARGLASS®

- Avancement du plan d'action sur la protection des données

ÊTRE UN CLIENT PRIVILÉGIÉ DE NOS FOURNISSEURS

- Élargissement de la plateforme ACESIA à 52 fournisseurs
- Formation de nos acheteurs aux achats responsables

RENFORCER NOTRE ENGAGEMENT LOCAL

- 47 actions locales réalisées
- Amélioration de l'accès à notre réseau

ASSURER LA CONFORMITÉ AU PLAN DE PRÉVENTION DE LA CORRUPTION DE LA LOI SAPIN 2

- Élaboration d'une cartographie des risques de corruption

FAIRE VIVRE NOS VALEURS AU QUOTIDIEN

GARANTIR UNE GOUVERNANCE CLAIRE ET ORGANISÉE

ÊTRE À L'ÉCOUTE DE NOS PARTENAIRES POUR RÉPONDRE À LEURS BESOINS ET RENDRE PLUS EFFICACE NOTRE COLLABORATION

- Ces engagements n'ont pas fait l'objet d'actions en 2017, la feuille de route IMPACT+ 2020 prévoit des actions pour l'année 2018.

47

**ACTIONS LOCALES
RÉALISÉES**

Améliorer nos relations avec nos partenaires et nos clients est un enjeu essentiel dans notre objectif de toujours accroître la qualité de nos services. Cela prend de nombreuses formes, sur de nombreux fronts. CARGLASS® se donne comme ambition d'agir en partenaire de confiance et de contribuer à la transformation positive de notre société.

LA DONNÉE, C'EST SACRÉ. PROTÉGEONS-LA !

Avec l'adoption en 2016 du Règlement général sur la protection des données (RGPD) par l'Union Européenne, CARGLASS® s'est engagé dans le développement et la validation d'un programme de conformité sur les traitements des informations clients et prospects. Ce programme inclut notamment une journée de formation dédiée à tous les collaborateurs concernés ainsi qu'une sensibilisation accrue. Ce programme a donné lieu à un audit dont les conclusions ont été partagées et validées par un comité de pilotage et le comité stratégique. En 2018, notre mise en conformité sera bien avancée et les traitements valides de la data des salariés, partenaires et fournisseurs seront déployés de manière généralisée.

LE RGPD, C'EST QUOI ?

Ce règlement, qui entrera en application dès le 25 mai 2018, a pour objectif de redonner aux citoyens le contrôle de leurs données personnelles, tout en unifiant les réglementations relatives à la protection de la vie privée dans l'Union européenne. Certaines nouvelles caractéristiques impliquent des changements structurels pour les entreprises en matière de collecte et de traitement des données.

MINIMISER LE RISQUE DE CORRUPTION

Nous nous inscrivons dans une démarche de conformité avec la loi Sapin 2. Lutter contre la corruption est autant une question de savoir-faire que de savoir-être. Cette année, nous avons développé une cartographie exhaustive des risques avec notamment un outil de reporting optimisé. Nous allons également renforcer notre code éthique qui sera diffusé à tous les collaborateurs et permettra de nous assurer que toutes les équipes soient bien informées. Le contrôle est essentiel et prend la forme d'évaluations internes des mesures de conformité. L'idée est simple : sensibiliser nos équipes aux risques que représente la corruption et à leur fournir les outils nécessaires pour les prévenir.

LA LOI SAPIN 2, C'EST QUOI ?

Ce texte proposé à l'Assemblée Nationale en 2016 a pour objet l'actualisation de la loi sur la lutte anti-corruption datant de 1993. Il propose une série de mesures destinées à améliorer la transparence de la vie économique et à la moderniser.

[illegible]

▲ ACESIA : CRÉER UNE COMMUNAUTÉ DE FOURNISSEURS AUX VALEURS COMMUNES

ACESIA, notre portail fournisseurs, est un maillon essentiel de notre engagement en matière d'achats responsables. ACESIA facilite le suivi RSE de nos 52 plus grands fournisseurs avec la collecte de tous les documents obligatoires pour une collaboration fructueuse et transparente. Pour mieux exploiter cette plateforme, une formation dédiée aux achats responsables a été proposée à l'ensemble de la Direction des achats en novembre 2017. Avec ACESIA, il nous est plus facile de travailler avec des entreprises avec lesquelles nous partageons les mêmes valeurs. Cet outil est en cohérence totale avec notre désir de tisser des liens plus étroits avec nos partenaires, notamment en les invitant tout au long de l'année à nos temps forts.

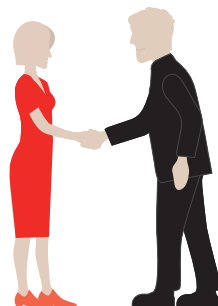


**... FOURNISSEURS INSCRITS
SUR LE PORTAL ACESIA
(OBJECTIF DE 100
À HORIZON 2020)**

NOS ACTIONS

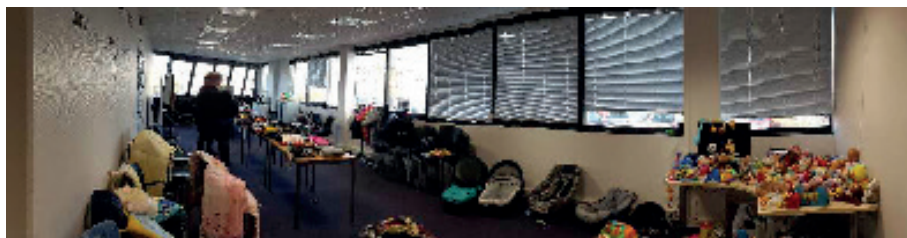
TISSER DES LIENS AVEC LA SOCIÉTÉ

Notre année 2017 a été rythmée par des initiatives positives en faveur de causes diverses qui sont véritablement source de fierté pour l'ensemble de notre entreprise. 47 projets, portés par nos collaborateurs positifs et engagés, donnent de la force à notre engagement et expriment parfaitement la raison d'être de notre programme de Développement Responsable.



1^{ÈRE} GRATIFÉRIA PUÉRICULTURE À POITIERS ▾ ▸

Tout est parti de l'idée de Gisèle Roquet, Ambassadrice DR à Poitiers : les participants apportent ce qu'ils n'utilisent plus et pour 2€ l'entrée, chacun repart avec tout ce dont il a besoin, dans la limite de 15 articles. Un seul mot résume cette initiative : SUCCÈS. Pour cette première édition, le thème était la puériculture. Des sièges auto, peluches et autres vêtements ont été collectés et 120€ ont été reversés au Secours Populaire. Vivement le nouveau thème pour 2018 !



▹ UNE TOMBOLA EN FAVEUR DE L'ASSOCIATION PETITS PRINCES

Dans le cadre de la finale des CARGLASS® GAMES, (championnat sportif interne) Islam Hamed, Ambassadeur DR à la distribution de Saint-Ouen-l'Aumône, a organisé une tombola en faveur de notre association de cœur : l'association Petits Princes. Avec un magnifique stand créé pour l'occasion, de nombreux lots ont été mis en jeu dans une ambiance bienveillante. Le résultat est enthousiasmant : 200 billets vendus et 400€ collectés pour l'Association Petits Princes !

DES BOUCHONS, DES BOUCHONS, ENCORE DES BOUCHONS ! ▾ ▸

Grâce à la mobilisation de toute la zone Paris Est, nos équipes locales ont apporté leur soutien à l'association « Les Bouchons d'Amour ». L'initiative menée par notre ambassadeur DR Christophe Renaudie a permis de remplir un camion entier de bouchons. Une fois reversés à un fabricant de palettes plastiques recyclables, ces bouchons permettent l'acquisition de matériel pour les personnes en situation de handicap, ou d'autres opérations humanitaires ponctuelles. Bravo à tous.



NOS AMBASSEURS AU CŒUR DE L'ACTION !

Christophe RENAUDIE, Chef de centre à Torcy et Ambassadeur Développement Responsable
Gisèle ROQUET, Chargée de réactivation et Ambassadrice Développement Responsable
Islam HAMED, Chef d'équipe adjoint et Ambassadeur Développement Responsable



LE DÉVELOPPEMENT RESPONSABLE VU PAR... **PASCAL NEGREVERTGNE**

RESPONSABLE DES ACHATS INDIRECTS CARGLASS®

Comment se traduit la politique d'achats responsables de CARGLASS® ?

Nous communiquons systématiquement notre charte d'Achats responsables à tous nos fournisseurs. Nous communiquons également notre politique Qualité-Santé-Sécurité dans chacun de nos appels d'offre. Le DR est d'ailleurs devenu un critère pondéré de sélection. Enfin, pour certaines prestations, nous avons référencé un certain nombre d'ESAT (Établissement et Service d'Aide par le Travail).

Comment votre relation avec vos principaux fournisseurs a-t-elle évolué ?

Elle s'est améliorée. Cela s'explique par l'inclusion progressive de variables RSE dans nos partenariats telles que la norme PIEK pour le transport, SA 8000 pour les achats hors de l'Union Européenne ou la réglementation REACH et les éco labels. Enfin, ACESIA est un point de discussion dans les relations avec nos principaux fournisseurs : nous leur demandons qu'ils soient réactifs et mobilisés. Nous travaillons ainsi avec des partenaires avec lesquels nous partageons davantage de points communs.

En quoi cela est-il stratégique pour votre relation avec vos fournisseurs ? Cela crée-t-il des collaborations plus fructueuses ?

Tout à fait, CARGLASS® est responsable de toute la chaîne de ses approvisionnements et par conséquent si l'un des fournisseurs a des comportements inadaptés ; cela peut entraîner des problèmes d'image voire des préjudices financiers. Ainsi, les accompagner en matière de RSE permet d'engager des discussions qualitatives en plus de nos négociations plus classiques. Notre objectif est de grandir avec eux et de partager nos meilleures pratiques.

Quels ont été les enseignements de l'évaluation ACESIA élargie de vos fournisseurs ? En quoi cela va-t-il influencer sur votre politique d'achats ?

Une des problématiques rencontrées est qu'il est difficile d'identifier les contacts adéquats auprès de nos fournisseurs concernant les questions RSE. C'est un point d'amélioration. D'autre part, nous pourrions à moyen terme imposer une note minimum sur l'évaluation ACESIA pour les potentielles collaborations avec CARGLASS®.

« Nous travaillons avec des partenaires avec lesquels nous partageons davantage de points communs. »

Comment s'est déroulé le programme de formation de l'équipe Achat ? Quels ont été les principaux enseignements ?

Le principal enseignement est que beaucoup de PME n'ont pas une démarche formalisée en RSE mais réalisent plutôt des initiatives ponctuelles. L'évaluation ACESIA leur paraît donc complexe et lourde. Nous étudions donc la possibilité de mettre en place un questionnaire spécifique pour ces entreprises.

Quelles sont les prochaines étapes ?

Le lancement d'une nouvelle campagne de référencement est prévu au cours du 1er trimestre 2018 (puis une seconde en septembre). Nous souhaitons mettre en place un questionnaire adapté aux TPE/PME et lancer une campagne internationale avec l'Allemagne et/ou le Canada.





LE DÉVELOPPEMENT RESPONSABLE VU PAR... **CHARLES BARATIN**

**CHEF DE PRODUITS ACHATS RESPONSABLES
AFNOR CERTIFICATION**

Quelle est la nature de votre partenariat avec CARGLASS® ?

Nous sommes engagés avec le groupe BELRON® et particulièrement CARGLASS® depuis fin 2016. En tant que prestataire de service pour leur direction Achat, nous avons pour mission d'évaluer les performances RSE de leurs fournisseurs via des audits documentaires tout en collectant par ailleurs leurs documents obligatoires de conformité.

En quoi ce partenariat est-il singulier ?

CARGLASS® a été un client central du déploiement de la dernière version de notre outil d'évaluations fournisseurs : la plateforme ACESIA. Il nous a permis de développer, tester et corriger plusieurs fonctions aujourd'hui en place.

Comment avez-vous travaillé avec les équipes achats de CARGLASS® ?

Après plusieurs réunions de sensibilisation à l'outil, nous avons configuré le compte client afin de répondre à tous les besoins et à regrouper les informations des différents fournisseurs. Premier exercice aujourd'hui terminé, nous avons été en mesure de faire une première évaluation de la méthodologie pour identifier les points forts et les pistes de progrès.

En quoi l'évaluation de ses fournisseurs est importante pour une entreprise comme CARGLASS® ?

Les variables d'achat évoluent, la relation client-fournisseur aussi. Le rôle de l'acheteur n'est plus seulement de trouver le meilleur rapport prix/technique mais également de prendre en compte des aspects extra-financiers liés notamment au

développement durable. N'ayant pas forcément le temps, les moyens ou les connaissances spécifiques pour réaliser ces évaluations RSE, le service Achats de CARGLASS® peut s'appuyer sur ACESIA afin d'évaluer mais aussi d'accompagner ses fournisseurs sur ces sujets responsables.

Pouvez-vous nous décrire en quelques mots votre outil d'évaluation en ligne ?

Le service que nous proposons est une plateforme d'évaluations qui permet à nos clients d'évaluer leurs fournisseurs selon la thématique et les enjeux de leur choix.

Le fonctionnement de l'outil repose sur une double phase d'évaluation : le fournisseur synthétise ses pratiques en

répondant à un questionnaire et obtient une première note dite « auto déclarée ». Ensuite, un expert la contrôle en consultant les pièces justificatives présentées avant que n'en ressorte une note finale dite « contrôlée ». Avec ce contrôle, nous sommes en mesure de fournir un rapport dans lequel le fournisseur et CARGLASS® trouveront des recommandations et pistes d'amélioration.

« Le service Achats de CARGLASS® peut s'appuyer sur ACESIA afin d'évaluer mais aussi d'accompagner ses fournisseurs sur ces sujets de responsabilité. »

L'AFNOR EN BREF

- Leader de la Certification en France
- N°1 français dans l'évaluation de la responsabilité sociétale (RSE)
- Accompagnement de clients et partenaires dans le développement de référentiels d'évaluations et de labels



**EMPLOYEUR
PLUS
RESPONSABLE**

FEUILLE DE ROUTE OBJECTIF 2020

Chez CARGLASS®, l'épanouissement de nos collaborateurs est primordial. Ainsi, nous veillons à favoriser leur employabilité et à les soutenir dans l'expression de leur citoyenneté.

NOS ENGAGEMENTS

RÉALISATIONS 2017

**DÉVELOPPER DES PRATIQUES
ET DES COMPORTEMENTS
MANAGÉRIAUX RESPONSABLES**

- Organisation de petits déjeuners sur le thème de la non-discrimination au recrutement

**FAVORISER L'EMPLOYABILITÉ
DE NOS COLLABORATEURS**

- 322 candidats au certificat de qualification professionnelle
- 49 validations des acquis de l'expérience
- Proposition d'un module de e-learning sur la commercialité à destination des Chefs de centre qui font la promotion des services CARGLASS® auprès des assureurs locaux

**DONNER LES MOYENS À NOS ÉQUIPES
DE S'ENGAGER DANS LA SOLIDARITÉ**

- Audit des attentes des collaborateurs en matière de mécénat

100%

**TAUX DE RÉUSSITE
À LA VALIDATION
DES ACQUIS DE
L'EXPÉRIENCE**

C'est en soutenant nos collaborateurs dans leur parcours professionnel que nous veillons à faire de CARGLASS® un environnement de travail motivant et inspirant. C'est essentiel. D'autre part, nous observons que la générosité de nos équipes dépasse le cadre strict de leurs missions. C'est pour cela qu'au-delà d'accompagner le développement des savoir-faire, nous soutenons nos collaborateurs dans le cadre de projets de proximité et de solidarité.

PLACER L'EMPLOYABILITÉ DE NOS COLLABORATEURS AU CŒUR DE NOTRE CULTURE RH

Chez CARGLASS®, nous donnons beaucoup de valeur à la montée en compétences de nos collaborateurs. En 2017, 49 d'entre eux ont bénéficié d'une Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) avec 100% de réussite. 322 collaborateurs se sont également inscrits pour obtenir un Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) avec un haut taux de réussite de 89%. Cela est extrêmement encourageant d'autant plus que nos métiers font l'objet de nombreuses évolutions : services complémentaires, nouvelles technologies, nouveaux usages, etc. En 2018, nos priorités seront d'optimiser et de fluidifier la mobilité interne via l'intégration d'un module spécifique sur notre plateforme MyCarrière (plateforme de présentation interne de tous les postes avec les compétences requises).



... COLLABORATEURS SE SONT INSCRITS POUR OBTENIR UN CQP

PROMOUVOIR LA RICHESSE DE LA DIVERSITÉ

La diversité est un ingrédient essentiel de notre réussite. C'est donc avec beaucoup de vigilance que nous veillons à partager cette conviction auprès de tous, au quotidien. Notre stratégie Diversité fait l'objet d'un programme sur 4 ans. Ses objectifs ? Veiller au respect des engagements de CARGLASS® (taux de handicap, maintien dans l'emploi, etc.) et mettre en action nos managers opérationnels sur cet enjeu. Dans cette optique, des petits déjeuners dédiés à la thématique de la non-discrimination à l'embauche ont été organisés.



UNE SENSIBILISATION AU HANDICAP ►

Plusieurs initiatives de sensibilisation ont été menées sur notre site de Poitiers. En partenariat avec La Plateforme Handicap Pluriel⁽⁶⁾, une simulation des conditions rencontrées par les personnes en situation de handicap a permis aux participants d'identifier les axes d'amélioration pour créer un environnement de travail plus inclusif. Dans le cadre de l'opération 1 Jour, 1 Métier en action avec l'Agefiph⁽⁷⁾, nous avons accueilli sept demandeurs d'emploi handicapés lors d'une journée complète chez CARGLASS®. Chacun d'entre eux a ainsi découvert un nouvel environnement de travail en binôme avec un collaborateur CARGLASS®.

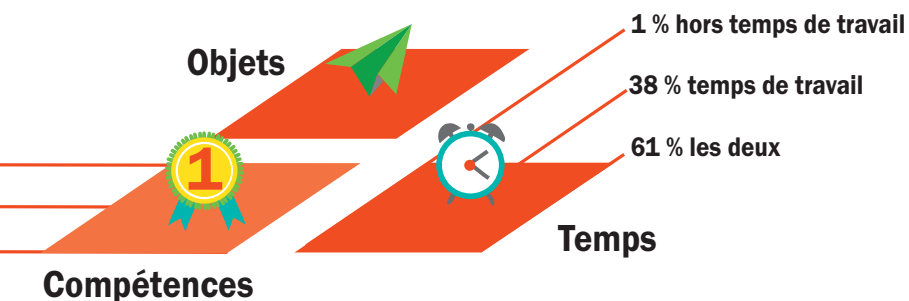


DES RÉSULTATS CLÉS

QUESTIONNAIRE

QU'ÊTES-VOUS PRÊTS À DONNER ?

Réponses > 65%



QUELS SONT LES THÈMES SUR LESQUELS CARGLASS® DEVRAIT S'ENGAGER ?

Réponses > 65%

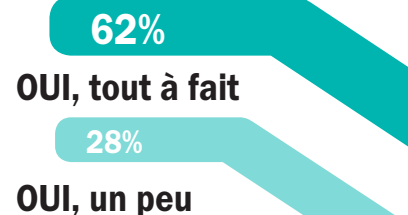


dont **58%**
de non- managers

DIRIEZ-VOUS QUE VOTRE ENTREPRISE EST ENGAGÉE ?



SOUHAITEZ-VOUS QUE CARGLASS® S'ENGAGE D'AVANTAGE ?



CO-CONSTRUIRE NOTRE PROGRAMME DE MÉCÉNAT CARGLASS®

Nous observons des initiatives solidaires toujours plus inspirantes menées avec détermination et enthousiasme par nos équipes. Nous souhaitons donner encore plus de sens à cette facette de notre personnalité d'entreprise. Dans cette optique, nous avons interrogé nos collaborateurs pour poser ensemble les fondations de notre futur programme de mécénat. Nous avons publié sur notre intranet CARGLASS® un questionnaire ouvert à tous les collaborateurs et mené plus de 20 heures d'entretiens individuels avec des managers. Nous avons ainsi pu valider la connaissance des actions, les moyens de communication et identifier les éléments qui constitueront la feuille de route de notre ambition solidaire. Ce que nous retenons surtout, c'est le haut niveau de fierté et d'attente de nos équipes sur ce sujet. C'est pourquoi notre priorité est d'écrire une stratégie de mécénat ; une histoire dans laquelle tous les collaborateurs qui le souhaitent pourront s'inscrire.



LE DÉVELOPPEMENT RESPONSABLE VU PAR... **MARC DANQUIN**

RESPONSABLE FORMATION TECHNIQUE CARGLASS®

En quoi la formation joue-t-elle un rôle crucial chez CARGLASS® ?

La formation est à la base de la plupart des améliorations de performance. Elle contribue à améliorer la qualité du travail : son principal impact est de contribuer à élever le niveau de connaissance pour chacun des métiers de l'entreprise. Sans elle, l'intégration du progrès technique tel que ADAS est délicate et plus contraignante. C'est donc un investissement important pour honorer la promesse client en matière de qualité. En 2017, la formation technique représente près de 113 312 heures dispensées en 2017 sur des thèmes tels que l'e-learning, le vitrage collé, la pose mobile, la réparation ART, la maîtrise des outils BELRON®, etc. Près de 2 001 heures de formation ont été dispensées sur le seul thème ADAS. Pour ma part, j'anime essentiellement les formations à destination des Chefs d'équipes et Chefs d'ateliers sur le management et les formations de formateurs.

Quels sont vos enseignements de ces deux premières années de VAE (Validation des Acquis de l'Expérience) et de CQP (Certificat de Qualification Professionnelle) ?

Nous n'avons pas fait les choses comme les autres. Selon les propres termes de l'ANFA (Association Nationale pour la Formation Automobile), CARGLASS® a fait la plus grande opération de VAE jamais réalisée. Notre équipe formation a beaucoup progressé et nous en sommes très fiers. Je retiens également le renouvellement de l'habilitation pour le CQP Opérateur vitrage et surtout l'habilitation de l'Université d'Entreprise CARGLASS® sur les trois échelons de CQP.

Quelles sont les prochaines étapes ?

Nous allons créer un parcours certifiant pour le Chef d'équipe/Chef d'atelier afin de reconnaître leurs compétences : le CQP Chef d'équipe/Atelier vitrage. Nous devons développer, à terme, des parcours certifiant pour les différents métiers de notre réseau CARGLASS®.

Qu'est-ce qui fait, selon vous, de CARGLASS® un employeur plus responsable ?

Former ses collaborateurs est un enjeu stratégique. Nous faisons face à un marché en pleine mutation notamment technologique avec une concurrence accrue. La formation permet de répondre à ces changements tout en facilitant le parcours professionnel. CARGLASS® met les moyens. Mon équipe est composée de 3 coordinateurs formation, 1 coordinateur technique, 14 formateurs et 5 tuteurs formation. Être un employeur responsable, pour moi, c'est aussi agir à la hauteur de nos ambitions.

« La formation permet de répondre aux changements du marché tout en facilitant le parcours professionnel. »



LE DÉVELOPPEMENT RESPONSABLE VU PAR... DOMINIQUE FAIVRE-PIERRET

ADJOINTE AU DÉLÉGUÉ GÉNÉRAL
ANFA

En quoi la politique de formation de CARGLASS® est-elle différente et positive ?

CARGLASS® a une grande exigence en matière de qualité de service et de professionnalisme. Cette politique se traduit dans la déclinaison de son plan de formation et va au-delà : en visant la sécurisation des parcours des individus et la valorisation de l'engagement des tuteurs.

Comment s'est passée la construction des VAE et CQP ? Quel a été votre rôle ?

CARGLASS® est à l'écoute de l'ensemble des dispositifs permettant de servir sa politique RH d'engagement. Un plan d'action a été élaboré et respecté. L'ANFA a rempli plusieurs rôles : un rôle d'information sur la méthodologie de mise en place, les plus-values de la démarche, un rôle de facilitateur en mettant en relation CARGLASS® avec les opérateurs de l'accompagnement et un rôle de financeur.

Quels enseignements en tirez-vous ?

CARGLASS® a de l'ambition, sait mobiliser et a acquis sa crédibilité sur ses objectifs de formation (1ère entreprise, en volume, de VAE dans les Services de l'Automobile). L'entreprise est lucide et reconnaissante des engagements de chacun.

En quoi la mise en place des VAE et CQP est-elle importante pour des métiers comme ceux de CARGLASS® ?

Ce sont des métiers inconnus du grand public, pour lesquels il n'existe pas de diplômes de l'Éducation Nationale. Les démarches engagées par CARGLASS® leur donnent de la visibilité et les valorisent. Les VAE et CQP constituent pour l'entreprise des

outils au service de la reconnaissance des compétences des salariés et de la sécurisation de leur parcours. Ils permettent leur fidélisation et contribuent à développer un sentiment de fierté.

Qu'est-ce qui fait, selon vous, de CARGLASS® un employeur plus responsable ?

Au-delà des mots, CARGLASS® déploie avec succès (les chiffres parlent d'eux-mêmes) des actions de formation ou de VAE, actions de reconnaissance pour les demandeurs d'emploi (peu de pré requis) ou d'anciens salariés (formés au parcours « maison » lorsque les CQP n'existaient pas).

« CARGLASS® a de l'ambition, sait mobiliser et a acquis sa crédibilité sur ses objectifs de formation. »



PORTRAIT

- À l'ANFA depuis 1986
- Sa mission : accompagner les entreprises dans le développement des dispositifs de formation de la branche dans le respect de leurs stratégies.

Notre réseau d'Ambassadeurs Développement Responsable est le cœur battant de notre démarche. Depuis les tous premiers jours, nous sommes convaincus de l'importance d'inspirer un soutien local fort pour donner vie à notre ambition. Le réseau des Ambassadeurs est organisé en miroir de notre organisation opérationnelle : 27 régions = 27 Ambassadeurs (+ 9 Ambassadeurs pour notre centre de relation clients, site de distribution et notre siège).

LA COLLABORATION TOURNÉE VERS L'ACTION

Dans notre réseau, c'est l'envie qui prime : pas besoin d'avoir de connaissance spécifique en développement durable. Nous comptons surtout sur l'engagement pour inspirer collègues et partenaires. Cet investissement personnel est officialisé par l'adhésion à la charte des ambassadeurs. Chaque ambassadeur joue un rôle clé de descente et remontée d'information sur la démarche développement responsable au sens large. Ils sont aussi acteurs pour les analyses environnementales et plans d'actions indispensables dans le cadre de notre certification 14001. Mais le principal challenge pour chaque ambassadeur est de sensibiliser au maximum les équipes afin de donner de l'ampleur aux initiatives. C'est une évidence : sans eux, pas d'actions aussi impactantes ni d'engagements en local. Pour preuve, c'est bel et bien grâce à notre réseau que nous avons pu mettre en place notre première Semaine Positive pour porter au plus haut les piliers de notre démarche IMPACT+ 2020. Merci à tous !

IMPACT
POSITIFS&ENGAGES



« Grâce à nos Ambassadeurs Développement Responsable, la démarche de CARGLASS® est une réalité sur le terrain. Les initiatives locales sont au cœur de la démarche et permettent de porter nos engagements responsables et en particulier l'environnement et le mécénat. Je suis particulièrement fier de leur action et je les remercie. »

ÉRIC GIRARD
DIRECTEUR GÉNÉRAL CARGLASS®

INDICATEURS

Le reporting RSE ci-dessous répond aux attentes de l'article 225 de la loi Grenelle 2 et couvre l'ensemble des objectifs du programme IMPACT+. Les informations sont collectées par la Direction Développement Responsable auprès des Directions en charge des politiques et actions présentées. Le périmètre de ce reporting couvre l'ensemble des activités et sites de CARGLASS® en France et couvre la période allant de janvier à décembre 2017. »

INFORMATION GÉNÉRALES

REPORTING RSE	UNITÉ	2016	2017
Effectif total	Unité	2 897	3 033
Chiffre d'affaires (Millions d'euros)	Unité	407	431
Nombre de site	Unité	446	442

SOCIAL

Répartition des salariés par sexe	Pourcentage	79,70% homme 20,30% femmes	79,60% homme 20,40% femmes
Nombre de salariés embauchés	Unité	950	1156
Nombre de salariés ayant quitté la société	Unité	873	997
Turn over	Pourcentage	17,98%	21,26%
Pourcentage des effectifs en temps partiel choisi	Pourcentage	2,19%	2,08%
Nombre de membres du Comité d'entreprise et représentants syndicaux	Unité	19	22
Rencontres du Comité d'Entreprise	Unité	18	17
Great place to work : trust index	Pourcentage	62%	68%
Nombre d'accidents mortels	Unité	0	0
Taux de fréquence	Ratio	45	43
Taux de gravité	Ratio	1,06	1,17
Nombre total d'heures de formation	Heures	135 667	153 076
Taux annuel consacré à la formation	Pourcentage	6,30%	9%
Pourcentage de salariés formé	Pourcentage	99%	78%
Nombre moyen d'heures de formation par salarié	Unité	45,88	54,53
Pourcentage de salariées femmes cadres	Pourcentage	26,31%	27,63%
Pourcentage de salariés en situation de handicap	Pourcentage	1,82%	1,85%
Pourcentage de salariés de plus de 45 ans	Pourcentage	13,88%	14,87%

SOCIÉTAL

		2016	2017
Pourcentage de nos fournisseurs évalués via notre politique Achats Responsables	Pourcentage	100%	100%
Nombre d'initiatives locales recensées dans le cadre du Programme Développement responsable	Unité	19	47
Fonds récoltés dans le cadre du Programme Mécénat	Euros	167 746	178 200
Pourcentage des salariés qui déclarent apprécier la contribution citoyenne de leur entreprise (source Enquête Great Place To work)	Pourcentage	71%	76%
Ouverture de nouveaux sites	Unité	28	11

ENVIRONNEMENT

Pourcentage de sites couverts par la politique environnementale	Pourcentage	100%	100%
Nombre de sites certifiés ISO 14001	Unité	281	279
Pourcentage de valorisation totale	Pourcentage	93%	90%
Pourcentage de déchets verre valorisés	Pourcentage	92%	100%
Pourcentage de déchets papier/carton/plastique valorisés	Pourcentage	96%	97%
Pourcentage de déchets bois valorisés	Pourcentage	100%	100%
Pourcentage de déchets ferrailles valorisés	Pourcentage	100%	100%
Pourcentage de déchets Industriels Banals valorisés	Pourcentage	58%	39%
Pourcentage de déchets Industriels Dangereux valorisés	Pourcentage	100%	100%
Consommation d'électricité*	kWh	12 907 455	11 647 934
Carburants consommés par la flotte de service à domicile	Litre	1 439 120	1 308 999
Carburants consommés par le service de distribution de pièces	Litre	1 915 300	1 910 433
Emissions de CO ₂ par intervention à domicile**	KgeqCO ₂	8,4	8,0

* Les consommations d'électricité couvrent l'ensemble des sites de CARGLASS® à l'exception des centres CARGLASS® TOTAL

** Émissions liées à la consommation de carburant pour la pose à domicile

MERCI

à tous les collaborateurs et partenaires

qui ont témoigné de leur engagement et de leurs actions. Pour tout renseignement concernant la démarche Développement Responsable, contactez : Céline Coulibre-Duménil au 01 41 30 07 01 / ccoulibre@carglass.fr ou Delphine Moracchini au 01 41 30 07 29 / dmoracchini@carglass.fr

CARGLASS SAS

107, boulevard de la Mission Marchand
92411 Courbevoie Cedex
Tél. : 01 41 300 300

Directeur de la publication : **Éric Girard**

Directeur de la rédaction : **Céline Coulibre-Duménil**

Responsable de la rédaction : **Delphine Moracchini**

Conception, réalisation : **Agence Sidièse**

Crédits photos : **CARGLASS®**

Toutes les personnes photographiées dans le rapport sont des collaborateurs ou partenaires de CARGLASS®.

CARGLASS® et son logotype sont des marques déposées de BELRON® GROUP S.A. et ses filiales.

Imprimé sur du papier issu de forêts gérées durablement.