



RAPPORT DÉVELOPPEMENT RESPONSABLE 2022

ÉDITO CROISÉ

NEIL ROGERS & STÉPHANIE FALLAS

A portrait of Neil Rogers, a middle-aged man with short, light-colored hair, smiling. He is wearing a dark suit jacket over a light-colored shirt. The background is a blurred outdoor setting with green foliage.

Neil Rogers

Président CARGLASS®
France

Quel regard portez-vous sur le programme IMPACT+ 2024 ?

Neil Rogers : En prenant mes fonctions de Président en début d'année, j'ai immédiatement pris connaissance de la place centrale que joue le Développement Responsable au sein de notre organisation. IMPACT+ 2024 est un programme ambitieux et fédérateur que je compte pleinement soutenir car il apporte des solutions à nos grands défis à la fois environnementaux, sociétaux et commerciaux.

Stéphanie Fallas : IMPACT+ 2024 s'inscrit dans une continuité de dix années d'engagement. Nous voulons aller plus loin avec plus de mobilisations et d'investissements, notamment sur les enjeux de réparation et d'électrification. Nous sommes clairement sur une démarche qui se construit dans la durée.

Quel est le principal levier pour faire de ce programme une réussite ?

N.R. : Au-delà de la stratégie, des indicateurs et des objectifs, il est vital d'ancrer notre ambition dans l'action. Je pense évidemment à la priorité qui est donnée à la réparation dans nos opérations au quotidien, qui fait la force de CARGLASS®, mais aussi au renforcement de notre politique d'égalité des chances, au développement d'une culture Santé Sécurité ambitieuse et à la mise en place de véhicules électriques dans notre parc automobile.

Il est vital d'ancrer notre ambition dans l'action.

S.F. : Effectivement, cela permet à nos collaborateurs de voir des avancées concrètes et utiles dans leur quotidien. Nous devons aussi refléter notre engagement dans la manière dont nous communiquons avec l'ensemble de nos publics. Je pense notamment à notre communication grand public qui peut réellement agir en levier de sensibilisation sur des sujets sociétaux tels que la réparation notamment.

Quel rôle joue CARGLASS® au sein du Groupe BELRON® en matière de Développement Responsable ?

N.R. : La France est vue comme un exemple, une référence pour les entités européennes du Groupe. Nous avons un rôle important à jouer. J'ajouterai qu'au-delà du Groupe, je découvre un programme qui est avant tout une source de fierté. Nos communautés connaissent nos programmes, nos collaborateurs sont fiers de la manière dont leur entreprise agit.

S.F. : À nous de veiller à ce que tous nos talents soient fiers de ce qu'ils font au quotidien. C'est grâce à l'engagement de nos équipes que nous resterons un exemple pour le Groupe.

IMPACT+ 2024 s'inscrit dans une continuité de dix années d'engagement.

A portrait of Stéphanie Fallas, a woman with short brown hair, smiling. She is wearing a dark sweater over a white collared shirt. The background is a blurred indoor setting.

Stéphanie Fallas

Directrice Leadership et
Engagement CARGLASS®
France

SOMMAIRE

- 04 Panorama **BELRON®**
- 05 Panorama **CARGLASS®**
- 06 Modèle d'affaires
- 07 Politique QSE
- 08 Impact+ 2024
- 10 Promouvoir et encourager la réparation
- 14 Relever le défi de la décarbonation
- 18 Améliorer en continu nos pratiques métiers
- 22 Partager la valeur avec nos collaborateurs et la Société
- 27 Indicateurs



10

NOS ENGAGEMENTS POUR...

1

**PROMOUVOIR
ET ENCOURAGER
LA RÉPARATION**



14

2

**RELEVER LE DÉFI DE
LA DÉCARBONATION**



18

3

**AMÉLIORER EN
CONTINU NOS
PRATIQUES MÉTIERS**



22

4

**PARTAGER LA
VALEUR AVEC NOS
COLLABORATEURS
ET LA SOCIÉTÉ**

BELRON® PANORAMA

30 000

COLLABORATEURS

14,9M.

CLIENTS

350

ASSOCIATIONS
SOUTENUES

37

PAYS

UNE
INTERVENTION

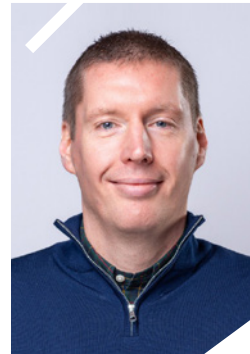
TOUTES LES 3 SECONDES !

UNE RAISON D'ÊTRE QUI NOUS RASSEMBLE FAIRE LA DIFFÉRENCE AVEC UNE ATTENTION SINCÈRE

Belron® est le leader mondial de la réparation, du remplacement et du recalibrage de vitrage automobile. Ses marques sont présentes dans près de 40 pays au travers d'un réseau d'entreprises détenues en propre ou en franchises, avec des marques référentes sur leurs marchés – notamment Autoglass®, CARGLASS®, Lebeau Vitres d'autos®, Speedy Glass®, Safelite® Autoglass®, O'Brien® et Smith&Smith®.

MIKE MCCREESH

DIRECTEUR SUPPLY CHAIN EUROPE – BELRON®



Comment le Groupe Belron parvient-il à développer une logistique plus responsable à travers l'Europe ?

Notre rôle est d'identifier les meilleures pratiques et de les partager au cœur de notre réseau. Nous veillons également à faciliter leur déploiement. En matière de Supply Chain, je pense tout d'abord au monitoring de nos émissions de CO₂ mais aussi au recyclage des produits et à la gestion des déchets. Notre feuille de route est claire et nous avons envie que chaque entité du Groupe s'en empare pour accélérer autant sur la logistique responsable que sur la Santé Sécurité, le bien-être au travail, la diversité et l'inclusion.

Quels sont les objectifs du projet Eurozone ?

Nous travaillons avec neuf entités en Europe pour établir une base de référence pour notre empreinte carbone. Cela nous permet ainsi de soutenir les différentes équipes dans une démarche engageante de progrès, notamment à travers des investissements à impact positif et de délivrer un maximum de valeur dans un délai le plus court possible.

Quel rôle joue CARGLASS® France dans l'atteinte des ambitions de BELRON® ?

La France a une place centrale en matière d'activités et d'ambitions RSE. Le marché est important, les volumes sont significatifs et l'expérience du Développement Responsable y est remarquable. La France est plus que jamais capable d'impulser un partage de bonnes pratiques à la hauteur des ambitions du groupe BELRON®.

BÂTIR UN ÉCOSYSTÈME PLUS RESPONSABLE

DEUX PILIERS FONDAMENTAUX

PRODUITS ET SERVICES RESPONSABLES

- **Économie circulaire**
80% de verre recyclé en 2023
Réduction des déchets
- **Réduction émissions CO₂**
-50% d'émissions de CO₂ d'ici fin 2023
- **Achats responsables**
Augmenter chaque année les audits fournisseurs

INVESTIR DANS L'HUMAIN

- **Diversité et inclusion**
1/3 de femmes d'ici 2025
dont 13% de femmes parmi nos techniciens
- **Qualité de vie au travail**
- **Solidarité**
- **Santé/Sécurité**
Objectif taux de fréquence des accidents du travail à 10

CARGLASS® PANORAMA

2 900

COLLABORATEURS
DONT 2 000 DANS NOTRE
RÉSEAU 100% INTÉGRÉ

450

CENTRES PARTOUT EN FRANCE
HORS CORSE ET ÎLES NON
RELIÉES PAR UN PONT

380

VÉHICULES-ATELIERS

621M.€

DE CHIFFRE D'AFFAIRES

LA RSE, UN ENJEU TOUJOURS PLUS CENTRAL POUR CARGLASS®

Depuis plus de 12 ans, CARGLASS® s'engage vers plus de responsabilité sociale et environnementale. Ses actions sont régulièrement évaluées par des organismes indépendants. Ses certifications sont des éléments-clés de la performance de l'enseigne, engagée plus que jamais à aller plus loin : une preuve de mobilisation et de suivi sur des thèmes essentiels.

MARC BLANKIET

DIRECTEUR DES OPÉRATIONS – CARGLASS® FRANCE



En 2022, quelles ont été les plus belles réussites opérationnelles pour CARGLASS® ?

Notre plan pluriannuel d'amélioration des conditions de travail est une vraie source de fierté avec plus de 150 chantiers menés cette année. Je pense aussi à la mise en place de systèmes d'économies d'énergies, allant de l'isolation à l'équipement en LED de nos centres de pose. Notre enjeu est aussi d'augmenter la proximité clients pour un meilleur service, notamment en densifiant le réseau. À ce titre, un nouveau type de centre a été imaginé avec notre partenaire Norauto et testé avec succès en fin d'année.

Comment combiner au mieux les objectifs d'efficacité et ceux de responsabilité ?

Depuis toujours, nous privilégions la réparation d'impact. La question de l'impact environnemental de nos décisions est systématique. Par exemple, nous souhaitons changer notre produit déperlant (anti-pluie). Le conditionnement

de ce produit est aujourd'hui un facteur de sélection. Ces principes sont à appliquer sur l'ensemble de nos achats. Notre but est d'intégrer les enjeux de RSE dans la vie quotidienne de notre réseau et de nos collaborateurs pour contribuer au mieux à la démarche Impact+ 2024 de l'entreprise.



Environnement



Qualité



Santé / Sécurité,
certification obtenue
en 2022

Les certifications ISO sont
des démarches volontaires.



Score 2022 :

74/100

confirmant le statut
Or de CARGLASS®
depuis 2014.

Ecovadis est un organisme indépendant qui évalue la démarche de responsabilité des entreprises sur un large périmètre : social, environnement, éthique des affaires et achats responsables.

FOCUS

UN SCORE PLUS QU'ENCOURAGEANT

- + 2 points vs 2021
- Niveau **Gold** depuis 2014
- Évaluation **intégrée** dans l'accord d'intéressement de l'entreprise



Score 2022 :

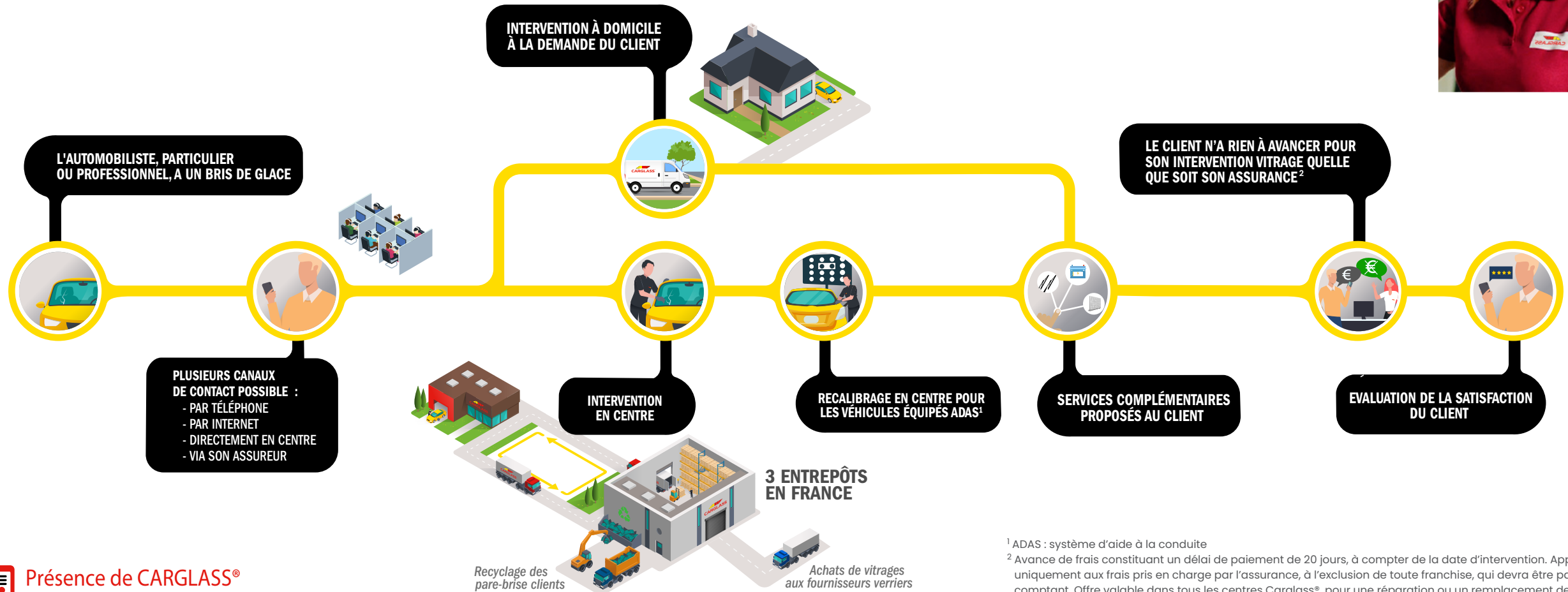
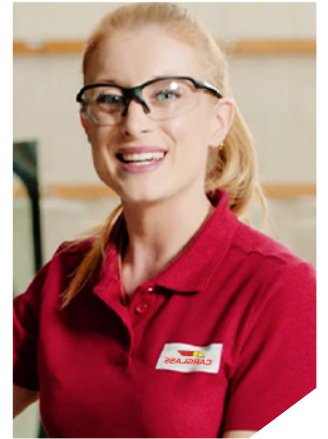
3,84/5

meilleur score
depuis cinq ans.

Ce label, réalisé par un tiers indépendant, reconnaît l'engagement de l'enseigne notamment vis-à-vis de ses consommateurs.

MODÈLE D'AFFAIRES CARGLASS®

CARGLASS® est le spécialiste de la réparation et du remplacement de vitrages de véhicules. Nous travaillons à la mise en œuvre de standards élevés pour conserver la confiance de nos clients et partenaires et développer une image de marque forte dans un cadre responsable. CARGLASS® est une filiale du Groupe BELRON®, présent dans 37 pays.



Présence de CARGLASS®
dans les médias

¹ ADAS : système d'aide à la conduite

² Avance de frais constituant un délai de paiement de 20 jours, à compter de la date d'intervention. Applicable uniquement aux frais pris en charge par l'assurance, à l'exclusion de toute franchise, qui devra être payée comptant. Offre valable dans tous les centres Carglass®, pour une réparation ou un remplacement de vitrages pris en charge par une assurance bris de glace, dans le respect du contrat souscrit par l'assuré.

**L'ACTIVITÉ
CARGLASS®**

**FACTEURS EXTERNES
AYANT UN IMPACT
SUR L'ACTIVITÉ :**
Météo / Vandalisme
/ Réglementation

RISQUES (-) ET OPPORTUNITÉS(+) :
Augmentation des véhicules ADAS (+)
Services complémentaires (+)
Dérèglement climatique (-)
Réglementation (+/-)

SERVICES COMPLÉMENTAIRES :
Balais d'essuie-glaces / optiques de phare
Filtres d'habitacle / Batteries
Traitement Carglass® anti-pluie

MAÎTRISE DES RISQUES :
Audits internes
et externes de
toutes nos activités

POLITIQUE QSE¹

PERFORMANCE ET RESPONSABILITÉ POUR NOTRE PÉRENNITÉ

CARGLASS® est engagée dans une démarche d'amélioration continue pour :

Nos clients, en leur proposant un service d'exception.

Nos collaborateurs, en leur garantissant des conditions de travail sûres et saines.

Notre environnement, en minimisant notre impact.

Dans ce cadre, nous avons mis en place un Système de Management Qualité, Santé & Sécurité et Environnement, basé sur les référentiels ISO 9001, 45001 et 14001, qui participe à la performance et à la pérennité de l'entreprise.

Tout collaborateur doit s'engager à connaître et respecter ces 3 piliers stratégiques :

QUALITÉ



Satisfaire nos clients en leur proposant un service d'exception

Nos engagements :

- Maintenir au plus haut niveau de qualité nos produits et services
- Assurer des relations de qualité et de confiance en interne et avec l'ensemble de nos partenaires

SANTÉ & SÉCURITÉ



Viser le zéro accident du travail et préserver la santé de nos collaborateurs

Nos engagements :

- Inscrire la Santé et la Sécurité dans notre culture d'entreprise
- Éliminer les dangers et réduire les risques liés à notre activité
- Associer nos collaborateurs dans la mise en place de cette démarche

ENVIRONNEMENT



Réduire tous nos impacts environnementaux et lutter activement contre le réchauffement climatique

Nos engagements :

- Réduire nos consommations d'énergie et nos émissions de CO₂
- Réduire et valoriser tous nos déchets
- Prévenir tous les risques de pollution



“ Respecter les exigences, les standards et les réglementations en matière de qualité, de santé, de sécurité et d'environnement est un prérequis indispensable à notre activité. Chez CARGLASS® nous souhaitons aller beaucoup plus loin et faire une réelle différence en la matière, notamment pour assurer la pérennité de notre entreprise. Pour cela, nous devons aborder ces 3 piliers de manière pro-active et innovante, et nous inscrire pleinement dans une démarche de développement durable ambitieuse. Nous y parviendrons notamment en établissant et suivant nos objectifs de performance dans ce domaine. La Leadership Team et moi-même nous engageons à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à l'application de cette Politique, et demandons à tous les collaborateurs et parties intéressées de s'engager avec nous dans cette démarche. ”

NEIL ROGERS,

ET LA LEADERSHIP TEAM CARGLASS® FRANCE

¹ QSE : Qualité Sécurité Environnement

Impact

OBJECTIF 2024 POSITIFS & ENGAGÉS

TOUR D'HORIZON À MI-PARCOURS

Une stratégie Développement Responsable co-construite

Engagée depuis plus de 10 ans, CARGLASS® a mené en 2021 une vaste enquête de matérialité auprès de ses parties prenantes internes et externes.

La photographie de leurs attentes a permis la définition du programme IMPACT+ 2024 avec des engagements concrets sur 3 ans.

IMPACT+ 2024, un programme qui nous rend tous acteurs

C'est avec l'ensemble de la Communauté de Managers et des Ambassadeurs Développement Responsable, réunis le 10 mai 2022, que le programme Impact+ 2024 est lancé, puis communiqué auprès de l'ensemble des équipes et accompagné d'un module spécifique d'e-learning.

Mesurer l'engagement des collaborateurs pour mieux fédérer demain

C'est un des objectifs de l'enquête annuelle d'engagement invitant chaque collaborateur de l'entreprise à s'exprimer. Pour cette édition 2022, 85%¹ des collaborateurs se disent fiers de l'engagement citoyen de CARGLASS® et estiment que leur entreprise mène des actions concrètes pour l'environnement.



RELEVER
LE DÉFI DE LA
DÉCARBONATION

AMÉLIORER EN
CONTINU NOS
PRATIQUES MÉTIERS



PROMOUVOIR
ET ENCOURAGER
LA RÉPARATION



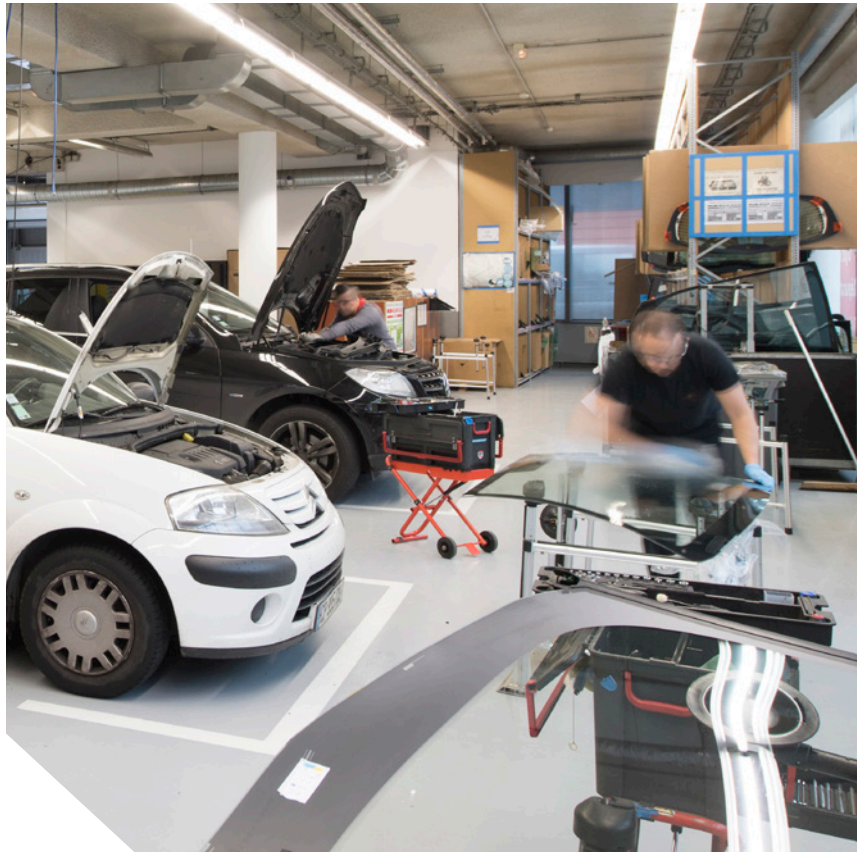
PARTAGER
LA VALEUR AVEC
NOS COLLABORATEURS
ET LA SOCIÉTÉ



¹ Source enquête d'engagement annuel octobre 2022



L'ENGAGEMENT RESPONSABLE DE CARGLASS®



PROMOUVOIR ET ENCOURAGER LA RÉPARATION

- **Rester** le premier acteur et promoteur de la réparation
- **Avoir de nouvelles prises de parole** sur la réparation en évoquant les avantages sur l'environnement par rapport au remplacement de pare-brise
- **Réduire et valoriser** au maximum nos déchets en privilégiant la valorisation matière

RELEVER LE DÉFI DE LA DÉCARBONATION

- **Agir** pour une mobilité plus responsable
- **S'engager** vers un numérique plus responsable
- **Déployer** notre plan d'action rénovation énergétique pour le bien-être de nos collaborateurs et la maîtrise de nos consommations d'énergie
- **Mettre en place** une stratégie climat et compensation carbone
- **Améliorer** notre connaissance sur l'impact de notre activité sur la biodiversité et lancer les premières actions

AMÉLIORER EN CONTINU NOS PRATIQUES MÉTIERS

- **Conserver nos certifications** et progresser dans nos évaluations externes
- **Développer** une culture Santé Sécurité
- **Une éthique** connue et respectée par tous les collaborateurs
- **Structurer** nos achats responsables

PARTAGER LA VALEUR AVEC NOS COLLABORATEURS ET LA SOCIÉTÉ

- **Pérenniser** nos engagements à travers nos accords avec nos partenaires sociaux
- **Former** les équipes pour développer leur employabilité
- **Renforcer** notre politique d'égalité des chances
- **Permettre** l'engagement en matière de solidarité et d'environnement

1

PROMOUVOIR ET ENCOURAGER LA RÉPARATION

La réparation d'impact est un enjeu primordial pour limiter notre impact sur l'environnement. En effet, l'étape de fabrication du vitrage, même si elle est dans le scope de nos fournisseurs, est l'impact le plus significatif sur l'environnement lié à notre activité. CARGLASS® répare toujours lorsque cela est techniquement possible. Réparer c'est éviter en amont la fabrication de nouveaux vitrages et leurs acheminements. Et en aval, réparer c'est éviter la création d'un déchet, son transport et son traitement. **En 30 ans, nous avons déjà économisé 70 000 tonnes de déchets**¹ grâce à la réparation d'impact.

Et lorsque la réparation n'est pas possible, nous collectons tous les pare-bris cassés de nos clients pour les recycler. Nous avons aussi une politique globale de réduction et de valorisation de tous nos déchets. La majorité de nos déchets hors verre ne sont pas créés par CARGLASS®, ils viennent majoritairement de nos fournisseurs. Nous travaillons donc avec eux pour les réduire à la source. C'est notre contribution à l'économie circulaire.

La réparation d'impact pare-brise est notre métier, cela implique la direction marketing et la direction logistique, ainsi que tous nos opérateurs sur le terrain qui réalisent ces réparations.

NOS ENGAGEMENTS

- **Rester le premier acteur et promoteur de la réparation**
- **Avoir de nouvelles prises de parole sur la réparation en évoquant les avantages sur l'environnement par rapport au remplacement de pare-brise**
- **Réduire et valoriser au maximum nos déchets en privilégiant la valorisation matière**

NOS OBJECTIFS

- **RÉPARER**
 - Une action forte / différenciante de promotion des vertus environnementales de la réparation par an
- **VALORISER ET RÉDUIRE**
 - Maintenir un taux de 97% de valorisation de nos déchets tous les ans
 - Mise en place d'une filière de valorisation du PVB d'ici 2024

NOTRE CONTRIBUTION AUX ODD



¹ Chiffre Carglass® de 1992 à 2022, sur la base du nombre de réparations d'impact réalisées pendant 30 ans par rapport au poids moyen estimé d'un pare-brise

Acteur engagé depuis plus de 35 ans pour la réparation des pare-brise, CARGLASS® mobilise toute son expérience pour renforcer son expertise et pour encourager cette pratique responsable et valorisante au-delà de ses murs.

Promouvoir la réparation auprès de nos partenaires

CARGLASS® porte de plus en plus le sujet de la réparation auprès de ses partenaires, notamment les assureurs, qui voient ce sujet comme central dans la réduction des impacts environnementaux et la maîtrise des coûts. Cet enjeu a d'ailleurs été adressé par CARGLASS® dans le cadre de deux événements clés du syndicat Triangl' des agents GENERALI. À l'occasion d'une table ronde, Delphine Moracchini, Responsable Développement Responsable CARGLASS®, a pu présenter les engagements Développement Responsable de l'entreprise et en particulier l'impact de la réparation auprès des participants, influenceurs clés sur le terrain.



Réparer,
c'est
99%
de déchets
évités

et **4 fois** moins de CO₂
par pare-brise¹.



Les Rendez-vous Prévention

CARGLASS® propose un service dédié aux flottes automobiles d'entreprises pour favoriser la détection d'impacts. Ainsi le vitrage automobile peut être réparé avant qu'il ne casse et ne soit plus réparable. Ce service se déploie sous différents formats en fonction de la taille du parc automobile : une intervention sur site avec le déplacement d'un des techniciens CARGLASS® ou un autodiagnostic vitrage, particulièrement adapté aux flottes itinérantes.

100%
des pare-brise cassés
sont récupérés pour être recyclés.

¹ Etude du 28/09/2020 réalisée par Belron International, données CARGLASS® France 2019, vérifiée conforme à la norme ISO 14067:2018 par le LCIE Bureau Veritas le 16/10/2020

LA RÉPARATION D'IMPACT, LE REFLET DE NOTRE VISION LE REGARD DE MARIE-PIERRE ASSEMAT,

CATEGORY MANAGER MARCHÉS ENTREPRISES – CARGLASS®



Quels sont les principaux leviers de promotion de la réparation utilisés par CARGLASS® ?

Notre objectif est de sensibiliser le plus grand nombre. C'est pourquoi nous mobilisons tous nos canaux, du média TV aux communications sectorielles B2B, en passant par la prévention. Nos *Rendez-vous Prévention* permettent d'auditer les parcs automobiles de nos clients et de réparer les impacts avant qu'ils ne fissurent.

Le public des flottes d'entreprise doit-il être sensibilisé ou est-il assez mature ?

La réparation d'impact est le levier essentiel des flottes pour maîtriser leur charge sinistre de bris de glace. Dans un contexte de forte inflation en Europe, nos clients l'ont bien compris : leur taux de réparation moyen est en hausse.

Sur le volet environnemental, les efforts de sensibilisation doivent s'accroître, même si les gestionnaires de flotte sont de plus en plus attentifs, car la réparation répond à leurs propres enjeux RSE et représente un levier important de réduction des émissions de CO₂ de leur flotte.

Quels ont été les principaux temps forts sur ce sujet en 2022 ?

L'année 2022 a confirmé le succès des *Rendez-vous Prévention* par le biais d'une campagne ciblée d'emails, incluant un processus d'autodiagnostic vitrage. Ce service se déploie rapidement et est adapté à tous les types de flottes, même les itinérantes.

Autre fait marquant : le lancement d'un parcours de formation Mobilité & Climat en partenariat avec la plateforme *EngageNow*. Ce module a été proposé à 6 entreprises, représentant un peu plus de 110 salariés conducteurs de véhicules électriques ou hybrides rechargeables. Au programme : clés de l'éco-conduite, compréhension des enjeux climat et module réparation.

Et les grands enjeux de cette année ?

Il s'agit surtout de mieux engager nos clients en leur donnant une vision claire des économies de CO₂ et de déchets qu'ils réalisent grâce à la réparation d'impact. Pour cela CARGLASS® a développé une éco-calculatrice qui est un véritable outil RSE pour les flottes.

Sensibiliser grâce à la communication Grand Public

C'est avec la même énergie que pour ses partenaires, que CARGLASS® veille à faire de la réparation le fil rouge de ses communications auprès du public. Avec ses deux spots TV mettant particulièrement l'accent sur l'impact environnemental de la réparation, CARGLASS® s'est mobilisée cette année pour donner de la résonance à son engagement. Ce thème est également fortement repris dans la stratégie Social Media de l'enseigne.



Valoriser la réparation au-delà du vitrage

C'est l'idée de l'initiative « Quel réparateur êtes-vous ? ». Les collaborateurs sont invités à partager leurs plus belles réparations, en dehors de la réparation d'impact de pare-brise, en photo, ainsi que leurs meilleures pratiques. L'occasion de mettre en lumière la créativité et l'implication des équipes sur ce sujet.

Limiter l'impact des remplacements

Réparer n'est pas toujours possible, notamment lorsque le pare-brise est fissuré. Dans ce cas, le remplacement s'impose. CARGLASS® agit au quotidien pour limiter l'impact environnemental de cette activité, notamment dans la gestion de ses déchets. En 2022, environ 220 centres ont pu transférer la collecte de leurs déchets non dangereux sur les circuits des municipalités, mutualisant ainsi les efforts de revalorisation. En parallèle, CARGLASS® teste sur la région Bretagne un schéma logistique optimisé pour ses déchets plastiques, permettant de les transférer des centres vers l'entrepôt pour un traitement spécifique opéré par un prestataire dédié.

Des actions concrètes

- **La revalorisation des trois matières** composant les caisses palettes de livraison des vitrages (métal, carton et bois) par la mise en place d'une chaîne de tri permettant de mieux les valoriser.
- **La suppression des housses de protection** à usage unique précédemment utilisées pour les sièges des véhicules de nos clients.



POUR UNE GESTION PLUS RESPONSABLE DE NOS FLUX

NATHALIE LIDÔME,

RESPONSABLE LOGISTIQUE – CARGLASS®

Comment CARGLASS® œuvre-t-elle pour une Supply Chain plus responsable ?

En matière de gestion des déchets, nous avons intégré en 2022 le circuit de collecte des municipalités pour les déchets de 220 centres CARGLASS® évitant ainsi la génération de flux de collectes additionnels. Nous avons aussi mis en place un système de

tri plus efficace avec notre sous-traitant pour les caisses-palettes de livraison des vitrages. Celles-ci étaient auparavant traitées comme un simple déchet résiduel. Les 3 matériaux les constituant sont maintenant revalorisés à 90%. D'un point de vue logistique, nous déployons le mini supplainer : un nouveau contenant adapté à

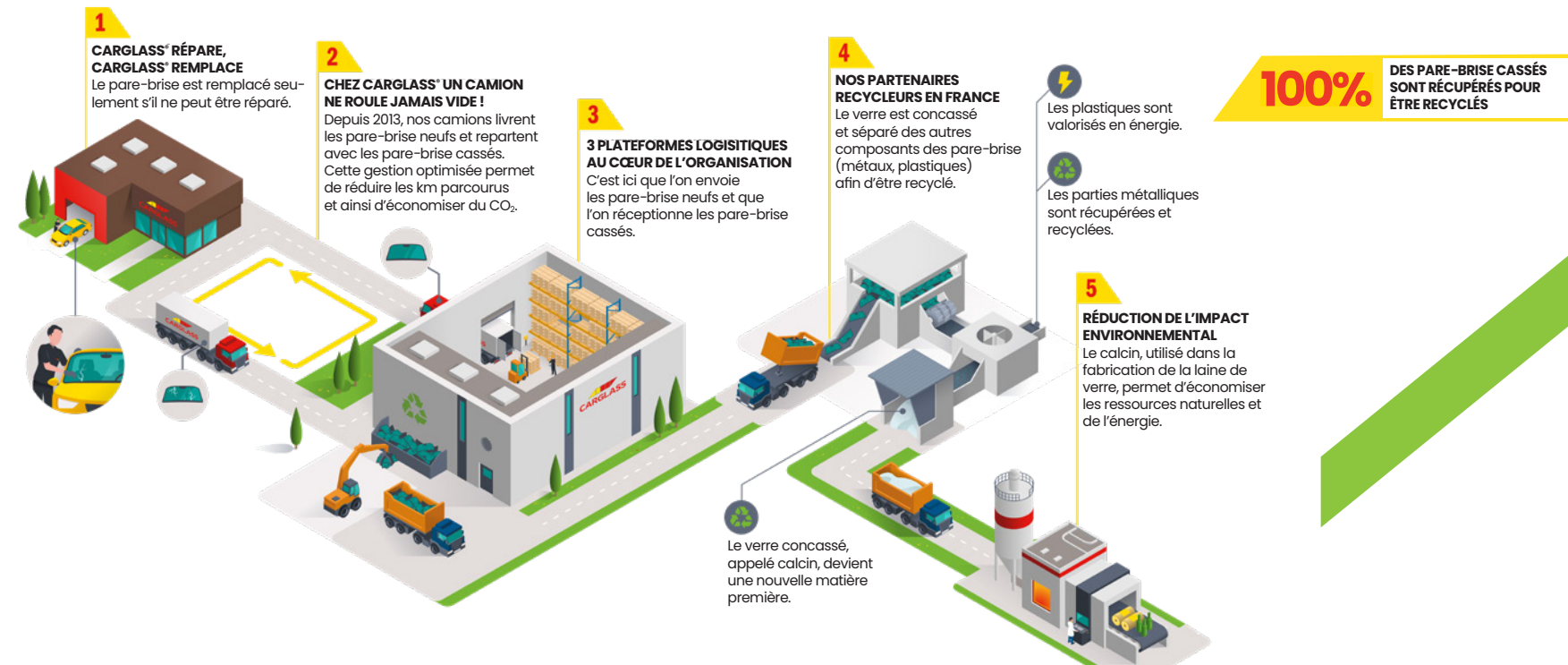
la livraison de nos vitrages. Cela permet un remplissage de nos caisses de livraison plus optimal et des livraisons plus efficaces.

Quels sont les principaux enjeux pour les mois à venir ?

Nous menons un projet de tri et de traitement spécifique des es-sue-glaces. Nous regardons égale-

ment comment trier et traiter spécifiquement les déchets plastiques de nos centres. Le sujet des filières de recyclage prend une place centrale dans nos activités, avec un engagement de plus en plus marqué de nos partenaires. Nous allons dans la bonne direction.

Que deviennent vos pare-brise chez CARGLASS® ?



2

RELEVÉ LE DÉFI DE LA DÉCARBONATION



NOTRE CONTRIBUTION
AUX ODD



Comme la majorité des activités humaines, l'activité de CARGLASS® est émettrice de gaz à effet de serre et a un impact sur le dérèglement climatique, crise majeure de notre époque. Les conséquences dramatiques sur la Société et la biodiversité au niveau mondial de celui-ci font de cet enjeu une priorité pour CARGLASS®. En parallèle, la réglementation se renforce et nos parties prenantes sont en attente d'une réponse ambitieuse de CARGLASS® sur ce sujet. L'inaction pourrait aussi faire perdre en compétitivité, en part de marché et nuire gravement à notre marque employeur. Ainsi, CARGLASS® doit avoir une stratégie ambitieuse pour limiter le dérèglement climatique et participer à l'atteinte des objectifs de l'accord de Paris.

La consommation de carburant, de gaz et d'électricité sont les principaux postes d'émissions de CO₂ des scopes 1 et 2 de CARGLASS®. La fabrication du verre est le poste le plus émetteur de son scope 3. **L'objectif est de réduire rapidement les émissions** de ses scopes 1 et 2 où les actions sont directement pilotées par CARGLASS®. La réduction du scope 3 passe principalement par la réduction de l'impact du verre : ce sujet est piloté au niveau du Groupe BELRON® directement avec les fournisseurs verriers. Cependant, CARGLASS® a un rôle clé de par son activité de réparation. Réparer, c'est éviter toutes les émissions liées à la fabrication et au transport du vitrage, ainsi que le transport et le traitement du déchet de verre. CARGLASS® répare toujours lorsque cela est techniquement possible.

Bien que moins impactants, d'autres leviers existent pour réduire le scope 3, CARGLASS® doit formaliser un plan d'action pour planifier leur mise en œuvre. L'activité de CARGLASS® ayant aussi un impact sur la biodiversité, sujet très lié au dérèglement climatique mais aussi moins bien appréhendé à date, CARGLASS® se doit d'améliorer la connaissance de ses impacts et mettre en place des actions pour les réduire.

NOS ENGAGEMENTS

- Agir pour une mobilité plus responsable
- S'engager vers un numérique plus responsable
- Déployer notre plan d'action rénovation énergétique pour le bien-être de nos collaborateurs et la maîtrise de nos consommations d'énergie
- Mettre en place une stratégie climat et compensation carbone
- Améliorer notre connaissance sur l'impact de notre activité sur la biodiversité et lancer les premières actions

NOS OBJECTIFS

- **MOBILITÉ**
 - 100% de véhicules électriques dans notre flotte de service à domicile d'ici 2024
 - 50% de véhicules à faible émission ($-60\text{grCO}_2/\text{km}$) d'ici 2024 dans notre flotte de véhicules de fonction
 - 100% des collaborateurs éligibles au Forfait Mobilité Durable dès 2022
- **ÉNERGIE**
 - Baisse de la consommation d'énergie de nos sites de 10% entre 2019 et 2024.
 - Réalisation d'un Bilan Carbone sur les 3 scopes tous les ans
 - Baisse de 60% des émissions de CO₂ du scope 1 et 2 entre 2019 et 2024
 - Valider une stratégie climat compatible avec les accords de Paris d'ici 2024
- **NUMÉRIQUE**
 - Signature de la charte Numérique Responsable pour encadrer toutes les activités liées au Numérique de CARGLASS® en 2023
- **BIODIVERSITÉ**
 - Réaliser une cartographie de nos impacts sur la biodiversité pour 2024 et soutenir des projets forestiers en France à hauteur de 3000 arbres/an minimum

FAIRE LE GRAND SAUT DE L'ÉLECTRIQUE POUR NOTRE FLOTTE DE VÉHICULES-ATELIERS

MOURAD FELLAH,

RESPONSABLE GESTION DU PARC AUTOMOBILE – CARGLASS®

Pourquoi ce choix de l'électrification de la flotte de CARGLASS® ?

C'est à ce jour la technologie la plus aboutie pour réduire nos émissions de CO₂. L'électrification répond à la fois à nos objectifs (Groupe et France) et à la réglementation LOM (Loi d'Orientation des Mobilités) et ZFE (Zones à Faibles Émissions). C'est aussi un moyen de ne pas être impactés par des interdictions de circulation lors de pics de pollution.

Qui est concerné par la flotte de véhicules électriques ?

Ce sont les techniciens pour les véhicules de pose à domicile ainsi que tous les collaborateurs éligibles à un véhicule de fonction qui habitent en maison individuelle. La flotte compte 175 véhicules de fonction et 390 véhicules de pose à domicile. 100% de notre flotte de véhicules de pose à domicile sera électrique à la fin 2023.

Et pour les véhicules de fonction ?

Avec la mise en place dernièrement d'un catalogue plus attractif, nous avons triplé le nombre de commandes de véhicules 100% électriques. Cela souligne l'adhésion de nos équipes sur cet enjeu.



Montrer le chemin et aller plus loin

La loi Climat et Résilience d'août 2021 impose aux entreprises un échéancier de renouvellement de flotte en véhicules propres, avec un objectif de 75% en 2030. CARGLASS® vise le 100% d'ici fin 2024.

ET ACCOMPAGNER LES DÉPLACEMENTS DOMICILE-TRAVAIL



“ En 2022, CARGLASS® a accompagné les collaborateurs venant travailler en mobilité douce à hauteur de 300€ et augmentera ce forfait à 400€ en 2023. Le Forfait Mobilité Durable (FMD) est à la fois une preuve d'engagement en matière d'environnement, mais aussi de qualité de vie au travail. La grande majorité des personnes testant le FMD continuent à l'utiliser par la suite. Ce dispositif semble donc plaire ! ”

STÉPHANE CONTINI,

RESPONSABLE ENVIRONNEMENT – CARGLASS®

CAP SUR LA RÉNOVATION THERMIQUE DE NOS CENTRES

Le programme Impact+ 2024 inclut un plan d'action de rénovation thermique des centres CARGLASS®. Son ambition est claire : réduire les consommations et rester performant. En privilégiant des bâtiments plus performants en termes d'isolation thermique et en systématisant des gestes simples et efficaces, CARGLASS® progresse dans l'optimisation de sa consommation d'énergie.

Des résultats encourageants

En installant des systèmes de LED dans les centres, la consommation énergétique de l'éclairage a baissé de 50 à 70 %. L'extinction automatique des enseignes à 21h et l'installation d'horloges pour couper le chauffage en période inoccupée, en cours de déploiement, contribuent également à diminuer la facture énergétique et la pollution lumineuse. Autre mesure : le renouvellement du parc de compresseurs avec un réglage plus bas de la pression.

97%

de nos sites

sont approvisionnés en électricité d'origine renouvelable depuis 2021 (hors centres chez nos partenaires).

CYRIL DE FARIA,

RESPONSABLE DU DÉVELOPPEMENT ET DE L'ENTRETIEN DU RÉSEAU – CARGLASS®



Quelles sont les principales mesures pour minimiser les émissions des centres ?

Notre démarche est double. Elle consiste d'abord à agir sur le quotidien grâce à des dispositifs limitant notre impact, notamment à travers un monitoring avancé de nos éclairages et de nos moyens de chauffage. Nous agissons également au niveau structurel – à plus long terme – sur nos bâtiments, tant dans l'identification des nouveaux locaux que dans la rénovation des centres existants.

Quelles sont les principales avancées recensées en 2022 ?

Entre les ouvertures et les relocalisations, ce sont 32 nouvelles agences qui ont vu le jour. Aussi plus de 50 chantiers de rénovation ont été finalisés, permettant notamment de disposer d'éclairage LED sur 100% de nos ateliers et 85% de nos accueils. Pour le projet de rénovation thermique, il s'est poursuivi sur plus de 50 sites en 2022.

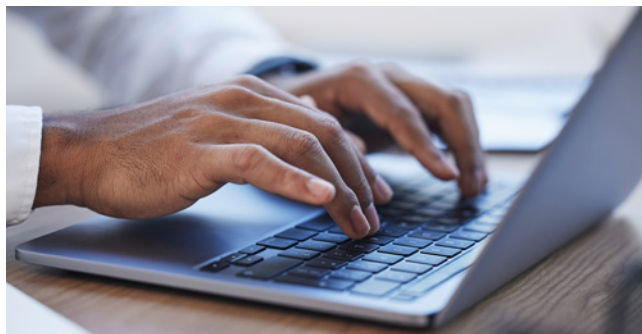
Quelles évolutions sont à venir ?

Nous tenons notre cap avec la même ambition d'offrir à nos équipes de bonnes conditions de travail, limiter notre impact et toujours mieux accueillir nos clients. Le principal enjeu se situe au niveau des ateliers. Des investissements importants sont déjà planifiés. Ces projets concernent des projets assez classiques d'isolation mais aussi des solutions innovantes, comme des systèmes de ventilation installés à Perpignan et Narbonne par exemple.

Avec sa feuille de route ambitieuse, CARGLASS® se donne les moyens d'accélérer sa transformation vers un modèle opérationnel plus vertueux et sans compromis sur la performance. De la transition vers une flotte électrique à la rénovation thermique de ses centres, CARGLASS® s'engage activement dans la décarbonation.

Limiter l'impact du numérique

Le numérique est responsable de 4% des émissions mondiales de gaz à effet de serre. En mai 2022, CARGLASS® lance sa première édition des *e-cleaning weeks*. Cet événement sur deux semaines vise à sensibiliser et agir sur les impacts du numérique sur l'environnement : un sujet virtuel à l'empreinte réelle. Ce temps fort comprend un quiz, deux ateliers de bonnes pratiques et un défi solidaire collectif : effacer le plus de fichiers inutilisés ou obsolètes possible, avec en prime un don reversé à l'association Petits Princes.



Le saviez-vous ?

CARGLASS® répare toujours son matériel lorsque cela est possible et qu'avec son partenariat avec BNP 3 Step It CARGLASS® réemploi 97% de son parc informatique, informations capitales quand on sait que la fabrication des terminaux est le premier impact du numérique*.

* source : Ademe 2022

Les bonnes pratiques partagées avec les équipes pour :

- Optimiser les échanges de données avec les nouveaux outils
- Optimiser l'envoi des mails
- Réaliser une ménage informatique efficace

CARGLASS® s'engage avec reforestACTION

80% de la Biodiversité mondiale se trouve dans les forêts. Face à cette crise très liée à celle du changement climatique, CARGLASS® soutient financièrement des projets forestiers en France contribuant à la protection de la biodiversité et à la lutte contre le changement climatique.

7176

ARBRES PLANTÉS PAR CARGLASS® DANS SA FORÊT DEPUIS 2021

BÉNÉFICES CRÉÉS PAR LES ARBRES DÉJÀ PANTÉS :

28 704

mois d'oxygène générés

1 076

tonnes de CO₂ stockées

7176

heures de travail créées

21 528

abris pour animaux créés

3

AMÉLIORER EN CONTINU NOS PRATIQUES MÉTIER

NOTRE CONTRIBUTION AUX ODD



Nos pratiques métiers impactent directement nos parties prenantes internes et externes ainsi que l'environnement dans lequel nous vivons : en premier lieu, elles impactent la santé et la sécurité de nos collaborateurs. Leurs conditions de travail sont une priorité pour CARGLASS® et le Groupe BELRON®. Elles impactent ensuite nos clients : le pare-brise étant un des éléments constitutifs et essentiels de la carrosserie d'une voiture participant à la protection des automobilistes, la qualité de nos interventions et la satisfaction de nos clients sont indispensables et de là dépend la réussite de CARGLASS®. Elles impactent aussi nos relations avec nos partenaires, fournisseurs et prestataires : partager nos valeurs éthiques et structurer une démarche d'achats responsables nous permet de créer des partenariats durables et de maîtriser les risques sur notre chaîne d'approvisionnement.

C'est donc en améliorant nos pratiques métiers que nous pouvons faire la différence pour nos collaborateurs, nos clients, notre groupe et la Société. Cette amélioration continue nous permet d'améliorer la préférence de marque et crée un avantage concurrentiel. **Les audits de certifications et les évaluations réalisées chaque année** nous permettent de maintenir un haut niveau de maîtrise de nos risques et de faire reconnaître notre savoir-faire par des tiers indépendants. Ils sont un élément-clé de notre démarche d'amélioration continue et permettent à nos parties prenantes d'évaluer notre niveau de responsabilité sur la base de référentiels reconnus comme les certifications **ISO 9001/14001/45001** ou l'évaluation Ecovadis.

Notre pilier sur l'amélioration de nos pratiques métiers est piloté en étroite collaboration entre la Direction financière, la Direction du leadership et de l'engagement et la Direction Juridique qui est en charge de l'éthique.

NOS ENGAGEMENTS

- **Conserver nos certifications et progresser dans nos évaluations externes**
- **Développer une culture Santé Sécurité**
- **Une éthique connue et respectée par tous les collaborateurs**
- **Structurer nos achats responsables**

NOS OBJECTIFS

- **CERTIFICATIONS**
 - Maintien de nos certifications
 - Évaluation Ecovadis au niveau Platinum en 2024
- **SANTÉ & SECURITÉ**
 - Obtenir la certification ISO 45001 en 2022
 - Réduire le taux de fréquence des accidents au travail à 19 en 2024
- **RESPECT DE NOS VALEURS**
 - 100% de nos collaborateurs sensibilisés à l'éthique d'ici 2024
 - Élaborer une politique d'achats responsables en 2023

La feuille de route de CARGLASS® est fondée sur une démarche de certification ambitieuse, un cadre indispensable pour l'amélioration continue de nos pratiques métiers. C'est avec humilité et détermination que l'entreprise s'emploie à partager ce qu'elle fait de meilleur pour contribuer à la transformation responsable de ses activités.

Un pas de plus avec la certification ISO 45001

Après plusieurs années de préparation, CARGLASS® est fière d'avoir obtenu la certification ISO 45001, en fin d'année 2022. Cette norme internationale volontaire atteste que l'entreprise a mis en place un système de management de la santé et de la sécurité de ses collaborateurs. Cette certification est le fruit d'une collaboration étroite entre le Département Santé Sécurité et les différentes directions de l'entreprise. Cette certification vient compléter les ISO 9001 et 14001.

La formation, un tremplin de performance Santé Sécurité

En 2022, CARGLASS® déploie massivement une formation au management de la sécurité pour l'ensemble de ses managers afin de leur donner plus de moyens pour atteindre les objectifs fixés en la matière. Ce temps fort est l'occasion de rappeler l'engagement indispensable du top management, de présenter les nouveaux outils de gestion et de mettre en lumière les compétences managériales à développer. Cette formation se donne pour ambition de renforcer la culture interne et aussi de partager les bonnes pratiques du groupe BELRON®. La Santé Sécurité des collaborateurs est plus que jamais une valeur pour CARGLASS®. D'ailleurs depuis 2019, l'accord d'intéressement de l'entreprise est partiellement indexé sur un ambitieux indicateur de Santé Sécurité.



“ Cette certification ISO 45001 est une étape naturelle pour l'entreprise. C'est un investissement particulier car il fait appel à une prise de conscience de chacun en matière de sécurité et à des changements d'habitudes qui nécessitent une remise en question. Aujourd'hui, l'obtention de cette certification est une fierté car elle récompense le travail réalisé par l'ensemble des équipes et permet d'être en phase avec notre raison d'être. CARGLASS® œuvre en permanence à prendre soin de ses collaborateurs avec une attention sincère. ”

PATRICE FERNANDEZ,
RESPONSABLE SITE LOGISTIQUE – CARGLASS®



UNE POLITIQUE SANTÉ SÉCURITÉ DANS NOS CENTRES

OLIVIER CARRA,

DIRECTEUR DE PÔLE OPÉRATIONNEL GRAND PARIS & CENTRE – CARGLASS®



Comment CARGLASS® œuvre-t-elle à renforcer sa politique de Santé Sécurité dans ses centres ?

Nous agissons de deux manières complémentaires. La première est le quotidien dans nos centres : c'est-à-dire la formation, les procédures, les rituels d'animations, les « instants sécurité », les visites comportementales, etc. En parallèle, nous menons des campagnes ambitieuses comme les *Best of Santé Sécurité*, la formation de nos managers ou le programme ostéo. C'est toute une entreprise qui se mobilise !

2022 a été marquée par la certification 45001, en tant que Directeur de Pôle, quelles ont été vos principales actions pour l'obtenir ?

Nous n'avons pas vécu cette certification comme un exercice

de style. La préparation à cet audit portait surtout sur le « dire ce que l'on fait » et « faire ce que l'on dit », avec une attention toute particulière donnée au fait que tout le monde respecte et contribue à cette culture Santé Sécurité.

Quels sont vos principaux enjeux à venir sur le sujet de la Santé Sécurité ?

En quatre ans, nous avons pratiquement divisé par trois le nombre d'accidents du travail avec arrêt. Il nous reste cependant du travail pour atteindre notre ambition du 0 accident de travail, avec la disparition totale des situations à risque au travail, mais aussi sur la route.

DONNER VIE À NOTRE CODE ÉTHIQUE

2022 a été une année particulièrement riche en initiatives pour faire vivre le Code Éthique de CARGLASS®. Tour d'horizon :

- Lancement d'une attestation annuelle de conformité à l'éthique auprès de l'ensemble de sa communauté de managers (taux de retour de 100%).
- Une procédure de recueil des signalements a été mise en place conformément à la loi Wasserman.
- Reporting des actions mises en place dans le cadre du RGPD.
- Lancement d'une nouvelle politique sur le délit d'initiés auprès des personnes exposées.
- Nouvelle politique de conformité au droit de la concurrence avec sessions de formations.
- Lancement de la plateforme de suivi Provisis pour l'accompagnement des fournisseurs.
- Nouveau questionnaire annuel sur l'identification d'éventuelles situations de conflits d'intérêts.



AMÉLIORER NOS PRATIQUES MÉTIER

Une communication à notre image

Une entreprise responsable implique une communication qui l'est tout autant. C'est pourquoi CARGLASS® veille, grâce à ses différents canaux internes et externes, à refléter l'engagement de l'entreprise dans un souci de pédagogie et d'exemplarité : valorisation de la réparation, recyclage, satisfaction client, partage de bonnes pratiques, etc. CARGLASS® s'engage à donner une part de voix toujours plus importante au Développement Responsable. Son but ? Fédérer les énergies et inspirer l'engagement du plus grand nombre.

L'évaluation EcoVadis, un révélateur de notre engagement



Depuis 2014, EcoVadis – organisme indépendant – attribue le statut Gold (Or) de sa notation à CARGLASS®. Pour maintenir cette distinction, l'entreprise veille à améliorer ses processus de façon continue. Avec une note globale de **74/100** obtenue en 2022, l'enseigne augmente son score de 2 points par rapport à 2021. Les critères pris en compte dans la notation reposent sur 4 grands axes : Environnement, Ressources Humaines, Achats Responsables et Éthique des Affaires.

Accompagner et évaluer nos fournisseurs

Le suivi des prestataires est un pilier incontournable de la politique d'Achats Responsables de CARGLASS®. En 2022, l'entreprise présente sa nouvelle procédure permettant de suivre la performance de ses fournisseurs, prévenir et anticiper les risques. Sur la base de 12 critères de « criticité » (comme l'impact direct sur les clients finaux, l'image de CARGLASS®, le traitement des données personnelles, etc.), les fournisseurs dits critiques sont soumis à une évaluation annuelle. De plus, un questionnaire de satisfaction vise à évaluer ces prestataires sur la base de critères de qualité, délais, RSE et innovation, coûts et communication. Ce dispositif permet à la fois de vérifier que les partenaires sont bien à jour en matière de documentation, mais aussi de partager des standards homogènes en matière de performance et de responsabilité.



**UN, DEUX OU TROIS IMPACTS
TOUT FAIRE POUR RÉPARER**

En 30 ans,
70 000 TONNES
de déchets de pare-brise
évités grâce
à la réparation d'impact

EN SAVOIR PLUS

CARGLASS®
EXPERT ET ENGAGÉ



**DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE
DES VALEURS PARTAGÉES**

DEPUIS 2014
nous sommes certifiés
pour notre démarche
responsable

Nos certifications
ISO 9001
ISO 14001
ISO 45001
Depuis 2021
Depuis 2014
Depuis 2018

Nos reconnaissances
Prix de la Qualité
Prix de l'Innovation
Prix de l'Engagement
Depuis 2021
Depuis 2014
Depuis 2018

EN SAVOIR PLUS

CARGLASS®
EXPERT ET ENGAGÉ

4

PARTAGER LA VALEUR AVEC NOS COLLABORATEURS ET LA SOCIÉTÉ



NOTRE CONTRIBUTION AUX ODD

La richesse de CARGLASS® est avant tout liée aux hommes et aux femmes qui la composent, c'est pourquoi CARGLASS® a pour ambition d'avoir un **impact positif** sur ses collaborateurs et la Société. Il est primordial de **créer l'engagement et de donner du sens au travail de nos collaborateurs**.

Un partage de la valeur permet de continuer à avoir un **engagement fort des équipes** et de les récompenser de leur participation au succès de l'entreprise. Il permet aussi de renforcer la marque employeur pour fidéliser les collaborateurs et attirer de nouveaux talents.

CARGLASS® encourage aussi les collaborateurs à agir au-delà de ses murs en soutenant des associations en lien avec son programme de mécénat qui vise à aider concrètement les jeunes à avancer dans la vie et la protection de l'environnement.

Cet enjeu est piloté par la Direction du Leadership et de l'Engagement et en particulier le Département Développement Responsable, la Direction des Affaires Sociales et Rémunérations ainsi que la Direction du Recrutement et du Développement des talents.

NOS ENGAGEMENTS

- **Pérenniser nos engagements à travers nos accords avec nos partenaires sociaux**
- **Former les équipes pour développer leur employabilité**
- **Renforcer notre politique d'égalité des chances**
- **Permettre l'engagement en matière de solidarité et d'environnement**

NOS OBJECTIFS

- Un accord d'intéressement en lien avec nos valeurs signé en 2022
- Un accord qualité de vie au travail signé en 2023
- 100% de nos nouveaux techniciens en CDI présentés au certificat de qualification d'opérateur vitrage chaque année
- Doubler le nombre de techniciennes en 2024 vs 2021 pour renforcer l'équilibre de nos équipes
- 3,5% de collaborateurs en situation de handicap en 2024
- 100% de nos régions animées par une action solidaire ou environnementale chaque année

UNE CULTURE MANAGÉRIALE AU SERVICE DES COLLABORATEURS

Un nouvel accord d'intéressement

À la suite d'une négociation collective menée en 2021, les modalités de calcul de l'accord du groupe CARGLASS® ont évolué pour prendre davantage en compte la dimension responsable de l'entreprise. Parmi les critères de ce nouveau calcul, 30% sont liés à des critères extra-financiers : taux de fréquence des accidents du travail et score EcoVadis. Ainsi, ce nouvel accord d'intéressement incarne plus que jamais l'idée que chez CARGLASS® la responsabilité est l'affaire de tous et source de valeur.



CARGLASS® continue son engagement de formation pour ses techniciens. En 2022, 242 collaborateurs présentés au certification de qualification d'opérateur vitrage.



Faire vivre nos valeurs

Dans un environnement complexe, en transformation constante, il est essentiel pour CARGLASS® d'avoir une culture managériale commune. Le parcours managérial *Inspire*, proposé par l'entreprise en 2022, offre aux managers un accompagnement adapté à leurs besoins afin de reconnaître, fidéliser et attirer les talents. Ce parcours certifiant est construit sur trois temps forts : le développement du potentiel, la personnalisation du parcours et l'ancrage des pratiques managériales. En sept mois, plus de 300 managers ont été embarqués dans le programme. Leur horizon commun ? La certification Manager CARGLASS® à la fin du parcours.

Le co-développement au cœur du programme *Inspire*

CARGLASS® privilégie le partage des meilleures pratiques entre managers pour renforcer les compétences professionnelles et inspirer la collaboration et l'entraide au quotidien.

AU NOM DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES

Agir en tant qu'employeur responsable, c'est aussi défendre l'égalité des chances. Égalité professionnelle, femme-homme, inclusion, CARGLASS® se mobilise lors de temps forts fédérateurs dont la *Semaine Européenne pour l'emploi de personnes handicapées*.

Comme chaque année, CARGLASS® y participe avec enthousiasme. Plusieurs rendez-vous ont rythmé la semaine. L'objectif : sensibiliser à la réalité du handicap en milieu professionnel. Des collaborateurs ont pu partager leurs témoignages autour du handicap : accompagner une personne en situation de handicap dans son quotidien, être acteur auprès d'une association, réaliser des achats de prestation en ESAT, etc.

Plusieurs DuoDay ont aussi pu être réalisés, offrant un temps d'échange particulièrement riche sur une journée : découvrir des parcours de vie, parler du monde professionnel sous un angle différent, etc.

Promouvoir le recours aux ESAT

Faire évoluer les comportements passe également par la promotion du secteur protégé dans le cadre de la politique d'achats responsables de CARGLASS®. Référencement, présentation des entreprises et nouveaux partenariats contribuent à soutenir ce secteur dynamique et source d'opportunités professionnelles.



Chez CARGLASS®, j'ai le sentiment qu'il y a
**UNE DIVERSITÉ DE PERSONNES
QUI RÉUSSISSENT QUELS
QUE SOIENT LEUR ORIGINE,
SEXE, ÂGE...**

**90%
OUI¹**

FAIRE LA DIFFÉRENCE, AVEC UNE ATTENTION SINCÈRE

¹ Enquête réalisée auprès des collaborateurs de CARGLASS® en 2022

LA SOLIDARITÉ, UN VECTEUR D'ANCRAGE TERRITORIAL

Tour d'horizon d'initiatives créatrices de valeur(s) mises en place par les Ambassadeurs Développement Responsable présents dans l'ensemble du réseau avec pour mission de faire vivre l'engagement solidaire de CARGLASS® en local.

Les initiatives locales sont inscrites dans l'ADN de l'entreprise depuis de nombreuses années. Ainsi, c'est avec détermination que les équipes de CARGLASS® se mobilisent sur tous les terrains afin de servir différentes causes, mais aussi afin de donner du sens à leur engagement.

Bouteilles solidaires

La région Midi Pyrénées a collecté des bouteilles en plastique pour un recyclage solidaire au service de la Ligue Contre le cancer.

Des jouets pour les enfants du Secours Populaire

Fidèles à cette association, les collaborateurs de la Direction Service Clients à Poitiers se sont, une nouvelle fois, mobilisés autour de la collecte de jouets. Plusieurs jouets ont également été remis, grâce aux équipes de l'entrepôt St Ouen l'Aumône, à l'association Imag95.

Une seconde vie pour les lunettes

Une collecte de lunettes, en partenariat avec l'association Lunettes sans Frontières, a été proposée aux collaborateurs du Siège. Ces lunettes sont envoyées gratuitement à des services sociaux ou à des ONG en mission à l'étranger.

Solidarité Bouchons au service des personnes en situation de handicap

236 kgs de bouchons nettoyés ont pu être collectés entre les entrepôts de Nîmes et Brive et les centres de la région Midi Pyrénées pour être valorisés. Le bénéfice de cette opération est reversé à l'association Solidarité Bouchon 31.

En région Nord, de nouveaux contenants facilitant la manipulation



des bouchons par les bénévoles de l'association Hand'Erwan ont été subventionnés.

75 kgs ont été remis par l'équipe Distribution de Saint Ouen L'Aumône à l'association Les p'tits bouchons d'Osny.

Collecte de vêtements

Les collaborateurs de la région Maine Normandie ont pu réaliser une grande collecte de vêtements. Plus de 388 kgs ont ainsi été remis à l'association Agir-La Redingote : un chantier d'insertion valorisant le textile.

Recyclage de matériel sportif

Lors des CARGLASS® Games Bouches du Rhône, une collecte de matériel sportif a été organisée pour lui donner une deuxième vie grâce à la Recyclerie Sportive de Marseille.

Immersion en entreprise

À Saint Herblain, deux actions ont été mises en place afin de permettre à plusieurs jeunes (issus de l'institut thérapeutique éducatif et pédagogique – ITEP et de BTS MCO) de découvrir l'entreprise et d'intégrer une équipe pendant trois jours avec des objectifs adaptés aux besoins de chacun.

Près de 30 initiatives locales en 2022. Merci à tous les participants pour leur engagement environnemental ou solidaire

NOS ACTIONS NATIONALES

Forte de son réseau, de sa culture de la solidarité et de l'engagement de ses équipes, CARGLASS® mène aussi des actions pour fédérer les énergies autour de causes qui rayonnent au niveau national.

Opération Solidarité UKRAINE

Le programme de mécénat de CARGLASS® invite les collaborateurs à aider concrètement les jeunes à dépasser leurs difficultés et à avancer dans la vie en France. Le conflit Ukrainien a poussé l'entreprise à voir exceptionnellement au-delà de ses frontières. Ainsi deux actions conjointes ont été lancées : des dons en nature, centralisés et déposés dans un lieu de collecte officiel, ainsi que des dons financiers à la Fondation de France. Grâce à l'engagement de ses collaborateurs et l'abondement de l'entreprise, près de 14 000€ ont pu être collectés.

Association Petits Princes, un engagement plus fort que jamais

C'est depuis 2010 que CARGLASS® se mobilise chaque année pour soutenir cette formidable association dont l'objectif est de réaliser les rêves d'enfants malades. En 2022, 62 coureurs ont pu récolter près de 12 400€ lors des éditions de la Course des Héros à Paris, Bordeaux, Nantes et Lyon. Un grand bravo pour nos champions et donateurs !

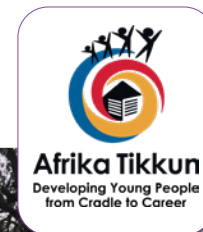


Tous engagés pour le Spirit of Belron Challenge

Cette année, en plus du traditionnel Triathlon en présentiel à Londres, le Spirit of Belron Challenge (SOBC) a fait son grand retour en défi virtuel ! Les collaborateurs CARGLASS® ont pu y participer en courant, marchant, nageant et en faisant du vélo. Le SOBC rassemble les collaborateurs BELRON® du monde entier autour d'une cause commune : collecter des fonds pour l'association partenaire Afrika Tikkun. Elle vient en aide aux enfants et aux jeunes dans les régions plus pauvres d'Afrique du Sud.

Le principe est simple - pour chaque kilomètre parcouru BELRON® reverse 1 € à Afrika Tikkun.

Rendez-vous l'année prochaine !



CARGLASS® GAMES, un événement incontournable et solidaire

C'est avec énergie que nos différentes régions se sont une nouvelle fois mobilisées lors des Carglass Games, événement visant à renforcer la cohésion et l'engagement des équipes.

Certains ambassadeurs Développement Responsable se sont emparés de cette occasion pour proposer des initiatives locales et solidaires à leurs collègues, permettant de générer des dons pour nos associations partenaires telles que Coup de Pouce (partenaire de la réussite à l'école), Sport dans la ville (inclusion par le sport) ou Petits Princes (Réalisation des rêves d'enfants malades).

Ce rendez-vous sportif annuel incontournable est aujourd'hui aussi fédérateur que solidaire !



INDICATEURS RSE

Le reporting RSE ci-dessous a été construit pour répondre aux exigences de l'article 225 de la loi Grenelle 2 et couvre l'ensemble des objectifs du programme IMPACT+ 2024. Les informations sont collectées par le Département 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 2022.

REPORTING RSE		UNITÉ	2020	2021	2022
INFORMATIONS GÉNÉRALES	Effectif total	Unité	2 733	2 903	2 865
	Chiffre d'affaires (M€)	Unité	480	606	621
	Nombre de sites	Unité	449	454	473
	Pourcentage de sites couverts par la politique Qualité, Santé Sécurité, Environnement	Pourcentage	100%	100%	100%
	Nombre de sites certifiés ISO 9001, 14001, 45001 (ISO 45001 à compter de 2022)	Unité	313	326	340
SOCIAL	Répartition des salariés par genre	Pourcentage	78,9% H / 21,1% F	80,3% H / 19,7% F	79.9% H / 20,1% F
	Nombre de salariés embauchés	Unité	443	1071	889
	Nombre de salariés ayant quitté la société	Unité	576	984	903
	Turn over	Pourcentage	14,94%	24,95%	20.05%
	Pourcentage des effectifs en temps partiel choisi	Pourcentage	2,27%	1,45%	1.71%
	Nombre de membres du comité social et économique et représentants syndicaux	Unité	25	25	25
	Rencontres du comité social et économique	Unité	36	24	22
	Pourcentage de collaborateurs qui se disent engagés ¹	Pourcentage	84%	87%	90%
	Nombre d'accidents mortels	Unité	1	0	0
	Taux de fréquence	Ratio	31	38	37
	Taux de gravité	Ratio	1,11	1,51	1,24
	Nombre total d'heures de formation	Heures	59 298	139 370	132 470
	Taux annuel consacré à la formation	Pourcentage	0,6%	2,21%	6,60%
	Pourcentage de salariés formés	Pourcentage	98,00%	83,98%	98,57%
	Nombre moyen d'heures de formation par salarié	Unité	23,10	54	45
	Pourcentage de salariées femmes cadres	Pourcentage	27,38%	29,13%	30,69%
	Pourcentage de salariés en situation de handicap	Pourcentage	2,03%	2,16%	1,75%
	Pourcentage de salariés de plus de 45 ans	Pourcentage	21,19%	21,32%	23.2%

¹ Source : Enquête annuelle d'engagement

INDICATEURS RSE

REPORTING RSE		UNITÉ	2020	2021	2022
SOCIÉTAL	Nombre d’initiatives locales recensées dans le cadre du Programme Développement responsable	Unité	14	19	29
	Fonds récoltés dans le cadre du Programme Mécénat	Euros	241 084	258 847	296 783
	Pourcentage des salariés qui déclarent apprécier la contribution citoyenne de leur entreprise¹	Pourcentage	non disponible	84%	85%
	Ouverture de nouveaux sites	Unité	1	6	20
ENVIRONNEMENT	Poids total de déchets valorisés	Tonnes	10 750	13 256	12 570
	Pourcentage de valorisation totale des déchets	Pourcentage	97%	97%	97%
	Poids total des déchets dangereux en tonnes	Tonnes	275	294	246
	Pourcentage de valorisation des déchets dangereux	Pourcentage	100%	95%	94%
	Poids total des déchets non dangereux en tonnes	Tonnes	10 815	13 320	12 656
	Pourcentage de valorisation des déchets non dangereux	Pourcentage	97%	97%	97%
	Consommation d’électricité + gaz²	MWh	19 686	17 319	17 607
	> Dont consommation d’électricité d’origine renouvelable²	MWh	-	8 267	7 848
	Carburant consommé par le service de distribution de pièces	Litre	1 531 516	1 879 146	1 962 660
	Carburant consommé par la flotte de service à domicile	Litre	563 004	756 284	654 032

¹ Source : Enquête annuelle d'engagement

² Les consommations d'énergie couvrent l'ensemble des sites de CARGLASS® à l'exception des centres CARGLASS® chez nos partenaires



RAPPORT DÉVELOPPEMENT RESPONSABLE 2022

Pour tout renseignement sur notre démarche de Développement Responsable, contactez Delphine Moracchini : dmoracchini@carglass.fr • 06 59 75 18 11

Directeur de la publication : Neil Rogers

Directrice de la rédaction : Stéphanie Fallas

Responsables de la rédaction : Delphine Moracchini et Rose Marie Gonçalves Monfort

Conception, réalisation : Agence Sidièse

Crédits photos : CARGLASS®, Getty Images, Istock

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



Impact
OBJECTIF 2024 POSITIFS & ENGAGÉS



“ L’année 2022 a été marquée par le lancement de notre quatrième programme d’engagement responsable environnemental et sociétal. Avec IMPACT+2024, nous nous sommes donné 3 ans pour encore progresser significativement et nous sommes heureux de partager avec vous les principales actions et les indicateurs clés de cette année à travers ce rapport. 85%* de nos collaborateurs se disent fiers de l’engagement citoyen de CARGLASS®, bravo à eux pour leur implication et à nos parties prenantes externes qui nous accompagnent sur cette feuille de route. ”

DELPHINE MORACCHINI,
RESPONSABLE DÉVELOPPEMENT RESPONSABLE – CARGLASS®

* Source Enquête d’engagement octobre 2022

