

POLITIQUE

ACHATS RESPONSABLES

QUELLES INFORMATIONS RECHERCHEZ-VOUS ?



CARGLASS®

en quelques mots



LES 4 PILIERS-CLÉS

de notre Politique achats responsables



UNE EXPÉRIENCE D'ACHAT POSITIVE...

pour l'ensemble de nos CLIENTS (internes et finaux)



DES ACHATS RESPONSABLES :

pour la SOCIÉTÉ et notre Ecosystème



LA PERFORMANCE ECONOMIQUE...

pour le GROUPE



LE POTENTIEL HUMAIN ...

pour nos COLLABORATEURS



Mot de la Direction Générale

Engagés depuis 2009 vers plus de responsabilité, nous sommes convaincus que **cette responsabilité ne s'arrête pas aux portes de nos centres, mais s'étend à toutes nos activités, tout au long de notre chaîne de valeur**. A travers nos différents programmes de Développement Responsable, l'ensemble des Directions de l'entreprise intègre toujours plus de responsabilités sociétales, environnementales, éthiques et financières et encourage l'engagement positif de chacun des collaborateurs pour soutenir notre croissance et notre impact de **manière durable**.

Nous souhaitons co-construire sur le long-terme des partenariats avec des fournisseurs et prestataires qui partagent et supportent nos engagements, notre éthique et notre volonté d'aller toujours plus loin, dans une démarche de progrès vertueuse pour notre écosystème.

Cette Politique Achats responsables, qui s'inscrit pleinement dans la stratégie ESG de l'entreprise (Environnement, Social et Gouvernance), vise donc à partager nos ambitions en matière d'achats responsables pour que nous soyons tous moteurs et accélérateurs dans la création de valeur et de performance, et ce de manière durable.



Neil Rogers

Président de Carglass® France et sa Leadership Team



Mot de la Direction des achats indirects

Rattachés à la Direction centrale des achats du groupe Belron®, **les achats indirects sont au plus proche des enjeux de l'entreprise** et de chacune de ses directions. Ils représentent des **catégories d'achats extrêmement variées**, traitant de l'ensemble des produits et services nécessaires au bon fonctionnement des activités de l'entreprise et **impliquant un grand nombre de prestataires, de tailles et d'organisations différentes.**

Outre les critères de coûts, de qualité et de service, nos partenaires sont évalués sur leur capacité à innover et à s'engager durablement à nos côtés, dans le respect des principes de notre Politique achats, de notre [Code de Conduite](#), ainsi que du [Belron® Supplier Code of Conduct](#).

Nous sommes au cœur du réacteur pour soutenir les objectifs de performance du Groupe et permettre d'acheter de manière durable, éthique, locale et inclusive, aux côtés de nos partenaires-clés.

Co-construire des relations équilibrées, responsables et durables avec chacun d'eux et obtenir le [Label Relations fournisseurs et achats responsables \(RFAR\) d'ici 2026](#) témoignent de l'ambition forte d'amélioration continue de Carglass®. Embarquer tant l'ensemble de nos collaborateurs que nos partenaires dans des relations « gagnant-gagnant », viser encore plus de responsabilités durables, obtenir l'engagement de nos partenaires pour nous accompagner sur cette voie est notre objectif.

Sandra Nadot,

Responsable des achats indirects & mobilité



CARGLASS® EN QUELQUES MOTS

CARGLASS® est une filiale du groupe BELRON®, leader mondial de la réparation et du remplacement de vitrages de véhicules, présent dans près de 40 pays à travers le monde.

CARGLASS® FRANCE FAIT PARTIE DU TOP 3 DES FILIALES DU GROUPE EN TERMES D'ACHATS :

Ce sont près de 3 000 collaborateurs, dont 2 000 dans notre réseau 100% intégré, + 850 centres d'intervention et 390 véhicules-ateliers qui servent nos clients automobilistes depuis bientôt 40 ans, avec plus d'1 million d'interventions par an.

NOTRE RAISON D'ÊTRE ?

Nous cherchons chaque jour à faire une **différence mémorable**, pour nos **clients**, pour l'engagement de nos **équipes**, et pour la **société** dans laquelle nous nous développons. Nous le faisons avec détermination, bienveillance, sincérité et toujours avec un très fort esprit d'équipe.

*Cette raison d'être guide nos actes d'achats au quotidien,
en s'appuyant sur les 6 priorités de notre Programme RSE « Impact+ 2030 » :*



Déchets et économie circulaire

La réduction des déchets et, à terme, la création d'une économie circulaire sont une priorité pour limiter notre impact environnemental.



Emissions de CO2

Carglass® se doit d'avoir une stratégie ambitieuse pour limiter le dérèglement climatique.



Achats responsables

Nous nous attachons à développer des relations durables et équilibrées avec nos fournisseurs et prestataires.



Diversité, équité, inclusion et bien-être

Nos collaborateurs sont notre première richesse et nous souhaitons que chacun se sente intégré peu importe ses différences.



Solidarité

Nous mobilisons l'engagement de nos collaborateurs pour soutenir des causes qui leur tiennent à cœur et créer un impact positif.



Santé, Sécurité des collaborateurs

La sécurité de nos collaborateurs est notre priorité absolue.

CHIFFRES-CLÉS
DU GROUPE BELRON®



- +30 000 *collaborateurs* répartis sur 5 continents
- +2 400 *centres d'intervention*
- +10 000 *véhicules ateliers*
- +16 *millions de clients*
En moyenne, 1 intervention toutes les 3 secondes





LES 4 PILIERS-CLÉS DE NOTRE POLITIQUE ACHATS RESPONSABLES



**Afin d'accompagner la transformation de l'entreprise
et son impact positif sur l'écosystème,
la fonction achats doit devenir le « client préféré » :**

De ses prescripteurs internes :

en renforçant sa proximité avec les métiers, par son implication dès la phase amont des projets et par des benchmarks réguliers avec le groupe Belron®.

De ses fournisseurs :

en instaurant des relations encore plus collaboratives, sources de création de valeurs et d'innovation.

Pour ce faire, l'équipe achats indirects s'engage à continuer à (se) former d'ici 2030 et/ou accompagner les différentes parties prenantes (prescripteurs internes et partenaires) aux pratiques vertueuses afin d'être pleinement acteurs de cette démarche d'achats responsables sur la durée.

Notre Politique Achats responsables se décline en 4 piliers-clés pour nous permettre de faire la différence pour nos Clients, pour la Société, pour le Groupe et pour nos Collaborateurs.





UNE EXPERIENCE D'ACHAT POSITIVE... pour l'ensemble de nos CLIENTS (internes et finaux)

Grâce à une implication amont auprès de ses Clients internes, l'objectif du département achats est de pouvoir questionner le besoin avant tout acte d'achat.



CETTE COLLABORATION ÉTROITE EST VERTUEUSE
TANT EN INTERNE QU'EN EXTERNE CAR ELLE PERMET :

01. D'acheter **mieux**, en privilégiant un cahier des charges fonctionnel, centré sur les fonctionnalités du produit ou du service, le résultat final attendu et les objectifs RSE. Un tel cahier des charges permet et incite les fournisseurs à être force de propositions.
02. D'acheter **moins**, en calibrant la quantité et la qualité au « juste besoin » et permettant d'éviter les surcoûts inutiles (ex : gaspillage, surstockage, etc).
03. D'acheter au **juste prix**, en évaluant les différents leviers d'optimisation tarifaire (ex : mutualisation des besoins).
04. D'intégrer les réflexions d'éco-conception d'un produit ou d'un service pour en **réduire l'impact environnemental** tout au long de son **cycle de vie**.
05. D'aller capter **l'innovation** en réalisant une veille active du marché, et en questionnant et challengeant nos fournisseurs.





DES ACHATS RESPONSABLES... pour la Société et notre Ecosystème

La Direction Achats s'inscrit pleinement dans le programme d'engagement responsable de l'entreprise en repensant l'acte d'achat autour de la RSE (incluant la SST - Santé Sécurité au Travail).

Selon la segmentation achats, le poids du critère RSE est d'ailleurs aussi important que le prix dans l'évaluation de la performance de nos partenaires.

Le recours aux entreprises du secteur adapté (ESAT / EA) va également s'intensifier d'ici fin 2030, en identifiant des catégories d'achats nécessitant une consultation automatique d'entreprises issues de ce secteur.

Notre ambition dans le cadre de la labellisation RFAR d'ici fin 2026 permettra d'accroître notre responsabilité territoriale et de renforcer les analyses de coûts en considérant l'impact du cycle de vie de nos produits & services.

QUELQUES OBJECTIFS CONCRETS D'ICI FIN 2030 :

- 100% de nos Appels d'Offres intégrant systématiquement un critère RSE, pour prendre les meilleures décisions de manière durable.
- Un taux d'ESAT/EA sur la catégorie d'achats 'espaces verts' \geq 50%.
- Mesurer et accroître la part du taux d'ESAT/EA sur la catégorie d'achats 'traiteurs' grâce au pilotage de nos prestataires MICE (*Meetings -Réunions, Incentive -Séminaires, Conférences - Congrès, séminaires, Exhibitions / Events - évènements*).
- 3 analyses de risques d'ici fin 2026, tenant compte des 7 questions centrales de la norme ISO 20400 : 2017.
- Mesurer la part des achats dans les Micro-entreprises / TPE / PME / ETI et GE.





LA PERFORMANCE ECONOMIQUE... pour le GROUPE

La mise en place de stratégies d'achats opérationnelles co-construites avec les clients internes, permet de concilier la performance économique avec les enjeux d'économie circulaire, pour optimiser la consommation de matières premières et d'énergies, pour réduire le gaspillage et valoriser au mieux les déchets.

Notre démarche d'achats responsables s'inscrit dans l'ADN de l'entreprise qui promet dès que possible la réparation plutôt que le remplacement de pare-brise : nous prenons pleinement part au défi actuel de **décarbonation et de transition énergétique** avec nos objectifs ambitieux de verdissement de notre flotte de véhicules (utilitaires & particuliers).

La fonction achats contribue également aux résultats du Groupe, en considérant le **coût complet (TCO)** et en recherchant le « juste prix » dans l'analyse de la décomposition des coûts.

Enfin, nous avons démarré en 2023 notre engagement en tant que chargeur dans le [dispositif FRET21](#) pour réduire d'au moins 30% notre empreinte carbone d'ici 2026.

QUELQUES OBJECTIFS CONCRETS D'ICI FIN 2030:

- Maintenir un délai moyen de paiement des factures fournisseurs (*conformément à la LME*) < 60 jours.
- Réduire le délai de paiement des micro-entreprises et TPE à maximum 30 jours fin de mois d'ici fin 2026, tout en les accompagnant sur la bonne compréhension de nos process.
- Elargir l'amélioration de nos délais de paiement d'ici fin 2030 aux prestations intellectuelles et aux travaux.
- Réduire de 90% nos émissions de CO2 sur la flotte de Véhicules (VP et utilitaires) entre 2021 et 2030.
- Piloter le taux d'émission de CO2 de notre Supply Chain et notre Flotte de véhicules pour réduire notre empreinte carbone d'au moins 30% d'ici fin 2026.
- Convertir 50% de notre flotte de véhicules de fonction en 100% électrique d'ici fin 2026.





LE POTENTIEL HUMAIN ... pour nos COLLABORATEURS

Le développement des compétences et des connaissances des acheteurs est un pilier essentiel de cette Politique, afin de soutenir les 3 piliers précédents et de nous concentrer sur notre cœur de métier et la création de valeur, en plus de la considération économique.

Outre l'intégration de la RSE aux objectifs individuels des acheteurs, l'engagement dans une démarche d'amélioration de nos achats responsables a été intégré en 2023 au bonus annuel collectif des collaborateurs-cadres.

Par ailleurs, l'amélioration de nos pratiques métiers sur les thèmes de la gestion du risque, de l'intégrité et de la conformité s'est renforcée depuis 2021 grâce au [Code de conduite](#) et au [Belron® Supplier Code of Conduct](#) qui permettent aux acheteurs de sensibiliser et piloter nos fournisseurs sur leur obligation de vigilance via la plateforme d'un tiers.

Enfin, en 2023, nous avons concrétisé notre engagement RSE en signant la [Charte RFAR](#) (Relations Fournisseurs et Achats Responsables), afin de mobiliser l'ensemble des équipes autour de [10 engagements-clés](#) pour construire des relations équilibrées, durables et solidaires avec nos partenaires.

QUELQUES OBJECTIFS CONCRETS D'ICI FIN 2030 :

- 100% des acheteurs formés de manière continue à la RSE (dès sa 1ère année en interne puis tous les 3 ans en externe).
- 100% de nos prestataires critiques ayant attesté la prise de connaissance de notre Code Ethique.
- Intégrer un feedback 360° sur nos pratiques métier pour l'ensemble de nos prestataires critiques.

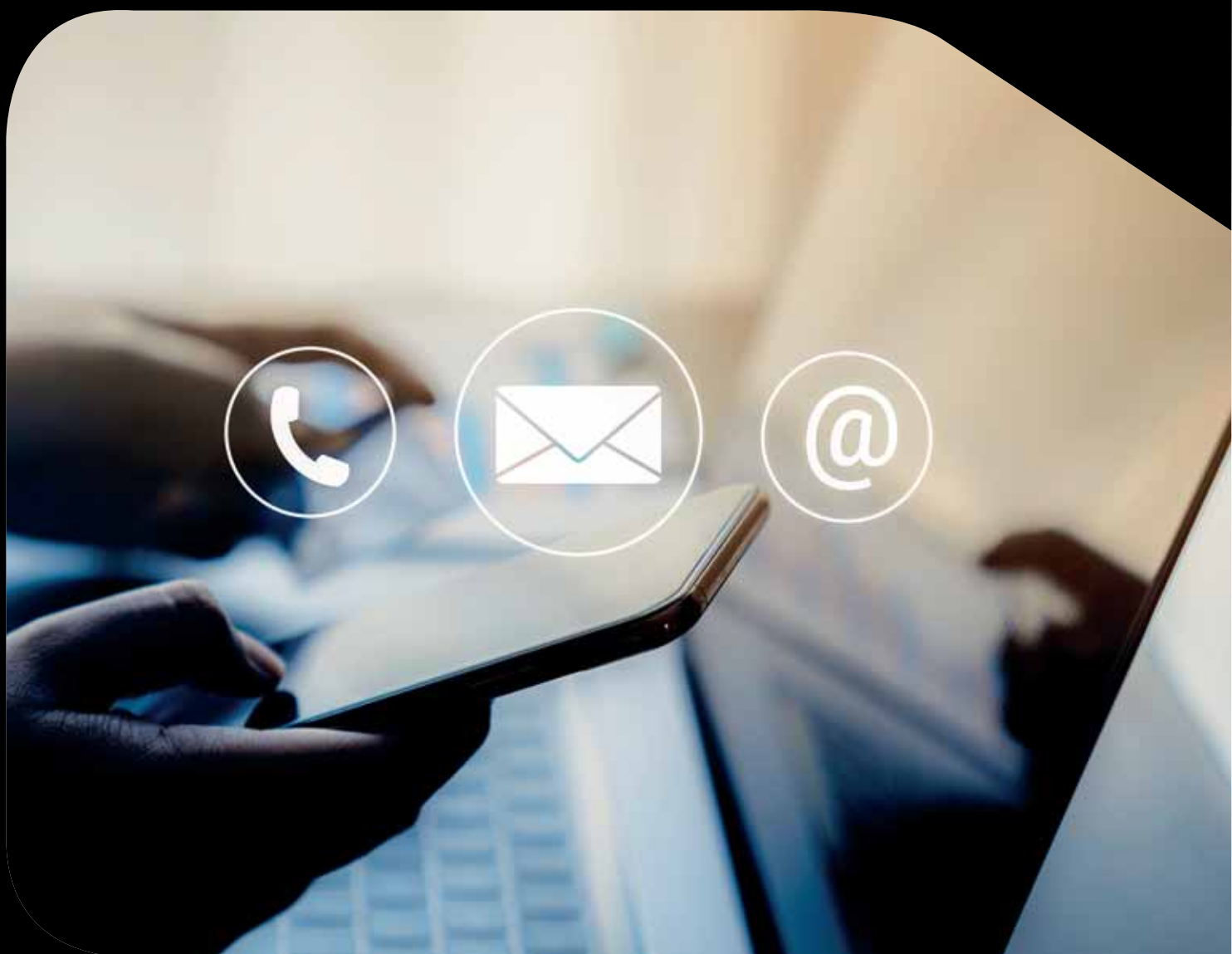


LE SAVIEZ-VOUS ?

Un médiateur "relations fournisseurs", chargé de fluidifier les rapports internes et externes à l'entreprise, a été désigné comme contact privilégié pour accompagner tout fournisseur dans la résolution de litiges ou conflits contractuels et/ou relationnels avec Carglass®. Ce Médiateur est rattaché à la direction du Leadership et de l'Engagement (DLE), témoignant ainsi de son impartialité dans la résolution d'un quelconque conflit.

mediationrelationfournisseur@carglass.fr





LIENS ET CONTACTS

Site web Carglass® : www.carglass.fr

Médiation : mediationrelationfournisseur@carglass.fr

Achats responsables & correspondant PME : AchatsResponsables@carglass.fr

Relations fournisseurs et achats responsables :

<https://www.economie.gouv.fr/mediateur-des-entreprises/charte-relations-fournisseurs-responsables>

Dispositif Fret 21 : <https://fret21.eu/>

SUIVEZ-NOUS

 **NOS RESEAUX SOCIAUX :**

