



AUTO PORTRAIT D'UNE DÉMARCHÉ + RESPONSABLE

• RAPPORT DÉVELOPPEMENT RESPONSABLE **2012** •



ÉDITO

ÊTRE RESPONSABLES : UNE QUESTION D' ACTIONS

Comme pour de nombreux acteurs du monde de l'automobile, 2012 a été une année difficile pour nous.

Dans ce contexte chahuté, CARGLASS® a su maintenir le cap sur ses engagements Développement Responsable : nous aurions pu décider d'interrompre momentanément nos efforts en faveur de la Responsabilité Sociale des Entreprises, mais ce n'est pas la voie que nous avons choisie. Nous nous sommes tous mobilisés afin de développer les grands projets que nous souhaitions.

Convaincues de la nécessité de poursuivre nos actions pour fortifier l'entreprise, nos équipes ont poursuivi leur engagement et mené de nombreuses actions en faveur de notre démarche Développement Responsable.

2012 sonne la fin d'un cycle de 3 ans, marqué par de belles réussites et de nombreux enseignements qui vont nous permettre de définir les engagements responsables de CARGLASS® pour demain. Je suis à la fois satisfait et fier de ce bilan et confiant dans l'avenir que nous devons construire.

Éric Girard,
Directeur Général CARGLASS®



270

centres de pose



2 848

collaborateurs

CARGLASS® EN 2012 :

- ✓ 630 véhicules ateliers pour des interventions mobiles
- ✓ 100% du territoire français couvert (sauf la Corse et les îles non reliées par un pont)
- ✓ Plus d'un million de clients
- ✓ Plus d'un million d'interventions (76% de remplacements, 24% de réparations)

2012

CAP SUR 7 PROJETS PRIORITAIRES



Tous engagés dans le lancement de la démarche ISO 14001.

En 2012, nous avons choisi de mener une démarche environnementale participative basée sur la norme ISO 14001 : présentation à chaque direction et manager opérationnel, sensibilisation de tous les collaborateurs, mise en place de groupes de travail représentant tous les métiers, de façon à coller aux réalités terrain et à diffuser au mieux la démarche... Si 2012 a été riche en projets : 2013, elle, les concrétisera !

Magali Lerat,
Chef de Projet Environnement.



L'Éthique, une priorité pour tous.

L'Éthique est au cœur de notre culture d'entreprise. Partagée avec nos collaborateurs, nos partenaires, nos clients, elle est abordée dès les formations aux collaborateurs entrants... Nous organisons des ateliers autour de nos trois valeurs : respect, intégrité et confiance, bases de notre Code de Conduite. Inscrits sur du long terme, ces projets devraient en entraîner de nombreux autres en 2013.

Patricia Millet,
Directrice Formation en charge de l'Éthique.



Une politique Diversité soutenue par une grande variété d'actions.

L'accord Égalité Hommes-Femmes a été signé. L'accord Senior, lui, a été renouvelé après 3 ans et a permis d'atteindre nos objectifs fixés en termes de maintien de l'emploi et de recrutement. Ces deux accords apportent de véritables avancées pour les salariés et pour la Diversité. Sur le sujet du handicap, nous avons continué à sensibiliser les équipes, notamment via une communication nationale lors de la Semaine du Handicap en novembre 2012.

Céline Langlois,
Directrice du Développement Ressources Humaines & Administration du Personnel.



Rendre utile le reporting RSE.

Rendre compte de nos impacts sociaux et environnementaux et trouver les moyens de les réduire est indispensable. Co-construit, le reporting RSE réunit les grandes directions de l'entreprise et doit permettre de dégager les grands leviers majeurs de performances attendus. Engagé en 2012, ce travail devrait voir le jour d'ici à 2015.

Céline Coulibre-Duménil,
Directrice Développement Responsable.



Communication responsable : parlons-en.

En 2012, nous avons travaillé à rendre notre communication plus responsable en termes de choix de médias et de supports. Nous avons également commencé à valoriser en externe nos actions DR, tout en continuant à informer l'interne de la réussite de cette démarche concernant l'implication des collaborateurs.

Isabelle Dubois,
Directrice des Relations Publiques & Communication Interne.



Un plan Énergie, en chemin.

Le bilan est en demi-teinte, il n'y a pas eu de réels progrès pour optimiser nos consommations d'énergie, mais un groupe de travail a été composé en 2012 pour porter ce projet et mettre en place des outils. Depuis, nous avons par exemple amélioré la traçabilité des consommations. On ne lâche rien : ce projet reste majeur pour 2013.

Dominique Wain,
Directrice des Achats.



Programme solidarité : 93 867,92 € collectés et reversés à nos associations partenaires en 2012.

Ce montant montre à quel point la solidarité, malgré un contexte économique et social difficile, suscite un réel intérêt et une forte mobilisation de nos collaborateurs. Ils expriment leur besoin de partager des valeurs et d'aider les autres dans leur vie professionnelle et personnelle.

Claire Boilly-Forestier,
Chef de Projet Développement Responsable.

01. COLLABORATEURS ET ENTREPRISE

LA SOLIDARITÉ : ÇA FAIT BOUGER !

Comment motiver l'ensemble de l'entreprise ? Comment engager les collaborateurs dans des actions solidaires auprès de l'Association Petits Princes et de l'Association Afrika Tikkun ? Voici les questions que nous nous sommes posées. Nous voulions être innovants, trouver des actions qui aient du sens et nous engagent, à tous les niveaux. Le résultat a été au-delà de nos espérances. Et ce n'est pas notre dernier mot : vivement 2013 !

Lionel Padey, Responsable Programmes & Projets Informatiques.



On a le sang généreux pour l'Établissement Français du Sang.

Plus de 100 collaborateurs du Siège ont participé aux 2 collectes organisées par les Ambassadeurs Développement Responsable avec l'EFS. "Peu d'entreprises sont aussi investies", a souligné l'EFS. C'est dans ces moments-là que je suis fière d'appartenir à une entreprise si solidaire.

Marie-Nahéma Jellaoui, Chargée de Formation, Ambassadrice Développement Responsable.



35 athlètes solidaires pour 35 631€ de dons collectés et reversés à Afrika Tikkun.

C'est ma 2^{ème} participation au Triathlon de Londres avec BELFRON®. Notre groupe d'une quarantaine de participants a rendu cet événement très chaleureux : bravo à tous ! Je suis heureuse d'avoir contribué et aidé les enfants d'Afrika Tikkun à voir améliorées leurs conditions de vie et d'enseignement.

Carole Duboscq, Acheteur approvisionnement expert, Distribution de Saint-Ouen-L'Aumône.



Opération Petits Pas : 80% des collaborateurs mobilisés pour l'Association Petits Princes !

Pour nous motiver à faire les 7 millions de pas nécessaires, nos Ambassadeurs ont débordé d'idées, dont un flashmob solidaire ! Bilan : 12 millions de pas, dont la moitié réalisée par le réseau (192 centres ont participé). Vraie parenthèse dans notre quotidien, cela a donné une formidable énergie aux équipes ! Cette opération a aussi développé une fierté d'appartenance et créé du lien entre nous.

Chrystelle le Gourrier, Directeur Comptable.



Opération Halloween dans le Grand Sud !

L'opération Halloween a rassemblé l'ensemble des centres du pôle Grand Sud. Objectifs : prendre la photo la plus originale, faire un maximum de dons pour l'Association. Total : 850€ de dons et une belle journée pour le pôle ! Un grand merci aux participants et aux Ambassadeurs Développement Responsable.

Serge Ienco, Directeur du pôle Grand Sud.

PRÉVENTION «LUMIÈRE & VISION»



UNE OPÉRATION PHARE POUR MIEUX VOIR SUR LA ROUTE.

En 2012, CARGLASS® a décidé de renouer un partenariat avec l'Association Prévention Routière, allié naturel dans son activité de prévention auprès des automobilistes. « Lumière et Vision » est une opération qui a été menée en octobre dans toute la France, à l'initiative de l'Association Prévention Routière, et en partenariat avec :

- l'AsnaV (Association nationale pour l'amélioration de la Vue)
- CARGLASS®
- le CNPA (Conseil National des Professions de l'Automobile).

Objectif ? Sensibiliser les automobilistes aux dangers de la route liés à la vision. Pour relayer l'opération, les automobilistes ont été invités à venir réaliser un diagnostic gratuit des éléments de visibilité de leur véhicule (surfaces vitrées, balais d'essuie glace, optiques de phares), dans les centres du réseau CARGLASS® et les 200 garages adhérents au CNPA.

PRIX HUMANIA

SMILE : LES FORMATIONS QUI DONNENT LE SOURIRE AU QUOTIDIEN.

La formation Smile, dirigée par Patricia Millet, a pour objectif de permettre aux collaborateurs d'adopter une attitude positive pour mieux vivre autant dans leur vie personnelle, que professionnelle. En tant qu'employeur, nous avons comme responsabilité de favoriser le bien-être de nos collaborateurs dans leur travail quotidien. Plus de 1600 collaborateurs du Réseau ont ainsi été formés. Dans la conjoncture actuelle, cette formation prend tout son sens et connaît un réel succès, reconnu et récompensé par le prix Humania de l'innovation RH.



CHIFFRE CLÉ



31,79

NOMBRE MOYEN
D'HEURES DE FORMATION
PAR COLLABORATEUR EN 2012

RPS - FORMATION MANAGER

Manager de proximité, un rôle essentiel à jouer.

Pendant 6 mois, 335 managers de proximité ont été formés aux risques psycho-sociaux grâce au programme élaboré par la Direction des Ressources Humaines, et soutenu par la Direction Générale. Cette formation leur a permis de mieux connaître la législation sur la lutte contre les risques psycho-sociaux et d'adapter leur manière de manager leurs équipes.

02. SERVICES & PRODUITS RESPONSABLES

LA RÉPARATION : OUI, C'EST PLUS RESPONSABLE !

Pour la Semaine du Développement Durable, CARGLASS® a souligné les avantages environnementaux de la réparation de pare-brise plutôt que du remplacement (environ 7 000 fois moins de déchets et 10 fois moins de CO₂ générés*). Affiches, dépliants et formateurs ont invité nos publics à réparer eux-mêmes leur impact dans nos centres.

Audrey Messin, Chargée de Marketing Opérationnel, Ambassadrice Développement Responsable.



J'ai été ravi de partager cette expérience avec nos clients.

Pour promouvoir notre action, je me suis rendu dans des centres de la région Champagne-Bourgogne. J'ai séparé les déchets issus d'une réparation de ceux issus d'un remplacement de pare-brise, histoire de visualiser concrètement les effets. Plus loin, sur un pare-brise de démonstration, les clients pouvaient s'exercer à la réparation et recevaient un diplôme. J'ai été ravi d'échanger ainsi avec nos clients, qui ont trouvé cette initiative très positive et très professionnelle.

Christophe Chaumont, Chef de Centre Chaumont, Ambassadeur Développement Responsable.



Une première très réussie !

Nous avons pu valoriser le côté écologique et éco-responsable de la réparation auprès de nos partenaires assureurs et mutuelles, de nos clients et de certains collaborateurs qui n'avaient jamais effectué ce type de prestation. Au-delà de l'aspect responsable, les personnes initiées ont été très surprises par la précision du protocole technique, la qualité de notre outillage et les résultats obtenus.

Damien Acthergal, Responsable Technique Nord Ouest et Île-de-France.



La réparation : tout le monde s'y met !

Les bonnes choses, chez CARGLASS® : on les partage. Alors pour sensibiliser ceux qui ne travaillent pas en atelier, des formations sur la réparation ont réuni les collaborateurs du Siège et du Centre de la Relation Clients de Poitiers. Avantages écologiques, manipulation et informations pratiques...

Une expérience récompensée par un diplôme : 100% de réussite. Un succès que nous avons décidé de reproduire aussi auprès de nos partenaires assureurs.

Stéphane Dubocquet, Chef d'Atelier Villeneuve d'Ascq, vainqueur du concours Best of BELRON® France en 2012.

* Source: Étude KPMG / BELRON® 2007

LABEL COMMERÇANT ÉCO-CITOYEN



LA RECONNAISSANCE DE NOS ACTIONS.

Après avoir partagé l'idée avec son équipe et s'être assuré de son engagement, Jean-Philippe Gobin, Chef de Centre de Poitiers, a décidé de postuler pour recevoir le **Label Commerçant éco-citoyen de la CCI de la Vienne**.

Après la constitution du dossier, et un audit du centre, la CCI lui a décerné ce label !
C'est la reconnaissance d'un travail collectif et des comportements éco-citoyens quotidiens de l'équipe tels que : maîtrise des consommations de carburant, tri sélectif, qualité d'écoute...

"Ce label nous donne une valeur d'entreprise de services en phase avec son temps".

40 CENTRES CARGLASS® MOBILE OUVERTS EN 2012

Répondre à un enjeu de proximité locale.

CARGLASS®, en tant qu'acteur engagé sur ses bassins économiques territoriaux, a ouvert 40 centres CARGLASS® Mobile pour répondre, entre autre, à un enjeu responsable : satisfaire la demande de proximité des automobilistes et de nos partenaires. Ces centres CARGLASS® Mobile offrent les avantages de la pose à domicile et des centres de pose, dans des zones rurales. Pour ce faire, une centaine de techniciens a été ainsi formée et promue dans ces centres pour répondre aux besoins de nos clients.



CHIFFRES CLÉS



32%

D'ACHATS RESPONSABLES SUR LES FOURNITURES DE BUREAU



550

NOMBRE DE CAMIONS EQUIPÉS DE NOTRE OUTIL DE GÉOLOCALISATION

03. INFRASTRUCTURES & LOGISTIQUE

OPTIMISER LA GESTION DES DÉCHETS : UNE NÉCESSITÉ.

La gestion des déchets représente un coût important mais aussi un fort impact environnemental. C'est pour CARGLASS® un enjeu central. En région Charente Aquitaine, les enlèvements de bennes ont été diminués, les déchets mieux triés et compactés. Les formations d'équipes et nos actions ont porté leurs fruits : notamment par une économie de 16 798 € par rapport à 2011.

Sébastien Dayan, Chef de Centre Saintes, Ambassadeur Développement Responsable.



Reverse Logistique : une bonne pratique qui gagne du terrain.

La Reverse Logistique consiste à livrer nos centres en vitrages neufs, puis repartir avec ceux usagés à recycler, mais aussi avec des marchandises réutilisables (vitrages non usagés, contenants, calages en carton...). Les enjeux et bénéfices sont importants pour notre entreprise, pour l'optimisation de nos coûts et pour notre engagement Développement Responsable. Afin de rendre cela possible, nous avons dû revoir nos accords avec nos partenaires transporteurs, les process de nos Centres de pose et des Distributions, et enfin adapter les organisations en conséquence. Un grand chantier ! Fin 2012, 190 centres appliquaient déjà ce mode opératoire, soit 65% du réseau ! Objectif : 100% du réseau en mode Reverse Logistique pour Mai 2013⁽¹⁾.

Anne Mourichoux, Chef de Projet Supply Chain.



Maîtriser et réduire notre production de déchets.

Courant 2012, nous avons signé le PACTE Prévention Déchets⁽²⁾ avec un double objectif :

- La réduction de 7% de nos déchets
- L'augmentation en volume de leur valorisation.

Cela passe par une sensibilisation encore plus forte des collaborateurs et la mise en place de projets et méthodes pour atteindre ces objectifs. Par exemple, une campagne sur la réduction des gobelets a permis de diminuer ce type de déchets. Notre consommation de papier a également été réduite de 72% en 2012 dépassant largement notre objectif initial ! Nous avons également minimisé nos factures d'enlèvement de déchets en réduisant nos bacs de récupération.

Mélanie Matéo, Chargée d'Assistance Centre de la Relation Clients Poitiers, Ambassadrice Développement Responsable.

(1) Hors véhicules de plus de 3,5 tonnes.

(2) Conçu par la Communauté d'Agglomération Grand Poitiers, en partenariat avec la CCI de la Vienne, le Pôle des Éco-Industries Poitou-Charentes, EIS2 et le Conseil Général de la Vienne.

POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

Il s'agit que chaque cellule de la région et du département de vitrages de véhicules, nous accompagnent le Développement Responsable dans notre stratégie d'entreprise d'« **DÉVELOPPEMENT AMÉLIORÉ** » depuis plus de dix ans.

C'est pourquoi d'être engagé dans des actions concrètes, visibles et bénéfiques au profit de l'environnement, d'être présent socialement et agir autour de nous pour le bien commun.

L'ensemble de l'impact de nos activités sur l'environnement nous amène à porter nos efforts sur les cinq axes suivants :

- 1 DEVELOPPER ET VALORISER LA CONSCIENCE ÉCOLOGIQUE DE NOS COLLABORATEURS**
- 2 AGIR DANS LE RESPECT DE LA RÉGLEMENTATION**
- 3 S'INVESTIR POUR LIMITER NOTRE EMPREINTE ÉCOLOGIQUE ET PRÉVENIR LES POLLUTIONS**
- 4 POURSUIVRE L'AMÉLIORATION CONTINUE DE NOTRE DÉMARCHE**
- 5 PROMOUVOIR LES BONNES PRATIQUES ENVIRONNEMENTALES auprès de nos clients**

La Direction du Développement Responsable, avec le support du Comité de Direction, est en charge de piloter la mise en œuvre et d'assurer le pérennité de cette démarche.

Cette politique environnementale se fonde sur des engagements forts en termes de management et d'application de chacun d'entre nous.

C'EST ENSEMBLE QUE NOUS RELÈVERONS CE CHALLENGE AMBITIEUX MAIS NÉCESSAIRE À LA RÉUSSITE DE NOTRE ENTREPRISE.

Eric Girard et le Comité de Direction

CARGLASS

DES OBJECTIFS AMBITIEUX AU SERVICE DE NOTRE VISION.

Notre politique environnement s'inscrit dans notre démarche basée sur le respect de la norme ISO 14001.

Elle engage chacun de nous sur **5 points majeurs** :

- Le développement et la valorisation de la **conscience écologique** de nos collaborateurs
- Le respect de la **réglementation environnementale** dans chacune de nos actions
- La **limitation de notre empreinte écologique** et la **prévention des pollutions**
- L'**amélioration continue** de notre démarche
- La **promotion des bonnes pratiques** environnementales.

DÉVELOPPEMENT DU RÉSEAU EN 2012

Courant 2012, notre réseau s'est agrandi et modernisé pour **rester proche et accessible pour nos clients** (nous avons atteint 100% du territoire français couvert, sauf la Corse et les îles non reliées par un pont) mais également pour **offrir un service responsable** et un environnement confortable et agréable pour nos collaborateurs.

Pour y répondre :

- Un tout nouveau centre à Moulins-lès-Metz (57) respectant les critères Développement Responsable dans sa conception
- 5 centres relocalisés à Arques (12), Fréjus (83), Trignac (44), Beauvais (60), et Saint-Pol-sur-Mer (59)
- 4 rénovations de centres à Valenciennes (59), Villejuif (94), Saintes (17) et Béziers (34)
- Ouverture de 40 centres CARGLASS® Mobile.

Cela porte à **270** le nombre de **centres** aujourd'hui en France Métropolitaine.



CHIFFRES CLÉS



16,11%

DE NOTRE FLOTTE ÉQUIPÉE EN VÉHICULES « VERTS »



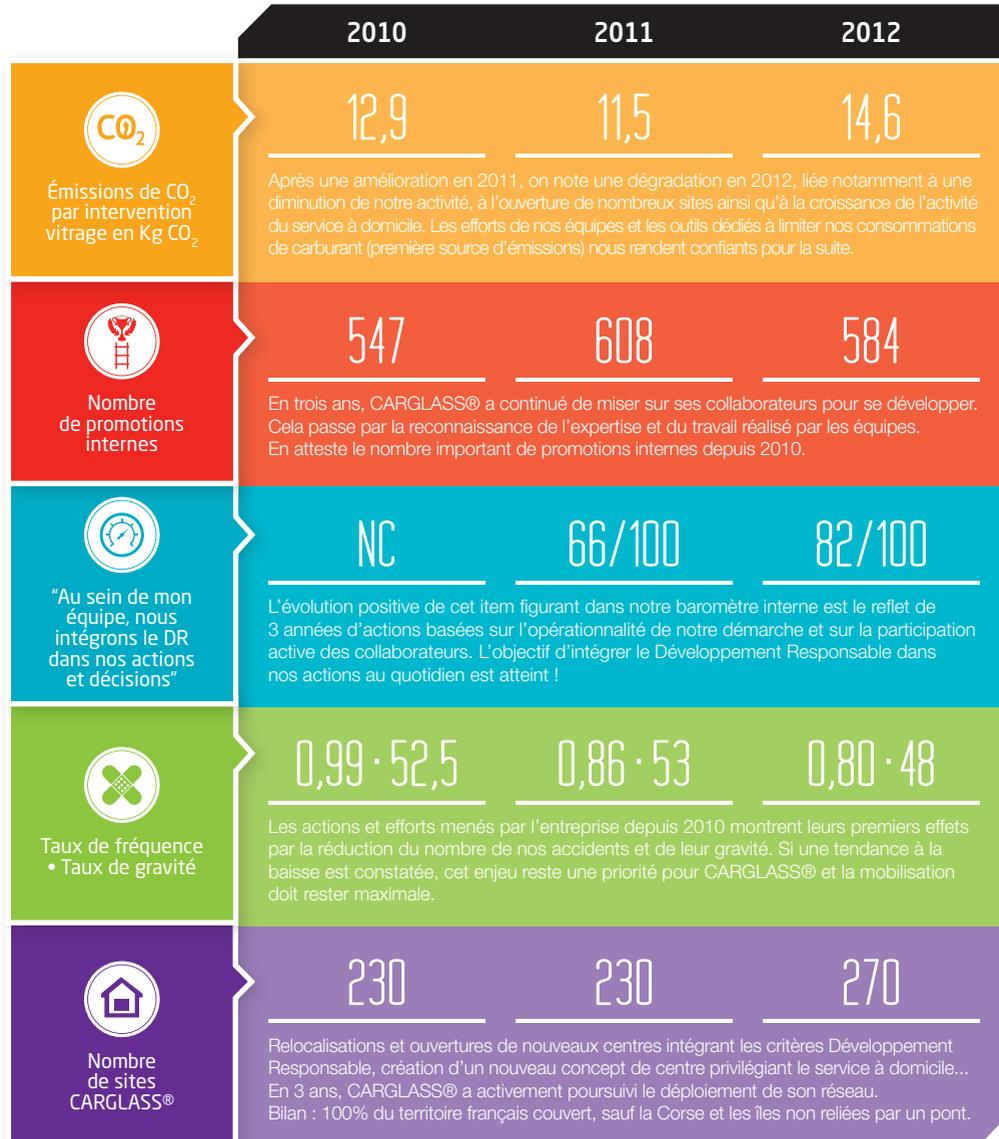
11 091 tonnes

SOIT 100% DE PARE-BRISE COLLECTÉS POUR RECYCLAGE

3 ANS POUR POSER LES BASES, 3 ANS POUR LES CONSOLIDER

2010 / 2013 : un cycle de 3 ans s'achève pendant lesquels nous avons fixé des objectifs génériques et prioritaires, pour intégrer les enjeux de Responsabilité Sociale des Entreprises dans nos pratiques au quotidien.

3 axes de progrès ont été suivis : réduire nos émissions de CO₂, sur le plan environnemental, garantir des conditions de travail alliant santé et sécurité pour tous et favoriser un climat de travail épanouissant pour nos équipes sur le plan social.



Le nouveau cycle 2013 / 2016 que nous ouvrons va s'attacher à affiner... et accélérer.

Il s'appuie bien évidemment sur nos 3 dernières années qui ont été riches d'avancées et d'enseignements. Nous sommes convaincus aujourd'hui que nos actions sont efficaces si elles font sens avec notre métier et si elles sont utiles à nos équipes. Nous sommes sur la bonne voie, sur les bons sujets, qu'il nous faut désormais approfondir et développer.

Après trois ans, quel est votre bilan de la prise en main de la démarche Développement Responsable par les équipes ?

Céline Coulibre-Duménil : Notre démarche responsable est en interne bien portée par nos 40 Ambassadeurs Développement Responsable et l'engagement de nos équipes est remarquable. Nous avons réalisé que nous devons impliquer plus encore nos managers de proximité pour garder le cap. Après trois ans d'actions nous pouvons à présent parler de notre démarche sans complexe, mais toujours avec humilité, aux équipes et à nos partenaires.

Quelles sont les plus grandes réussites de ces trois dernières années ?

Stéphane Raymond : C'est d'avoir mené de concert des actions structurantes pour l'entreprise comme le lancement de la démarche ISO 14001 ou encore l'intégration des enjeux Développement Responsable dans la conception de nos centres de pose, mais aussi des actions inscrites dans le court terme avec des bénéfices plus immédiats comme les politiques Solidarité ou Diversité, appréciées par les équipes.

Qu'est-ce que la démarche Développement Responsable a apporté au Service CARGLASS® ?

Stéphane Raymond : L'attention portée à la qualité de notre Service est dans notre ADN depuis des années. La démarche Développement Responsable est venue s'intégrer à cela, en mobilisant les équipes, en fédérant et en donnant du souffle. Je sens, au quotidien, que les collaborateurs sont motivés, engagés et en phase avec ces valeurs. Ce dernier point est primordial dans une entreprise de services comme la nôtre : nos collaborateurs sont les créateurs et les porte-parole de notre Service. Selon moi, la démarche Développement Responsable est créatrice de valeurs humaines et de partage.

Dans un contexte économique chaoté, le Développement Responsable reste-t-il un élément clé de votre stratégie ?

Céline Coulibre-Duménil : Oui sans aucun doute. Éric Girard dit d'ailleurs souvent : "cette entreprise sera responsable ou ne sera pas". Nous avons engagé depuis trois ans une transformation de l'entreprise en l'amenant à prendre en compte de nouveaux critères tels que l'environnement ou encore à renforcer les pratiques sociales. Cette transformation s'inscrit sur le long terme et, comme le constate Stéphane, elle montre déjà des effets positifs. Poursuivre est donc une évidence même si, comme pour toutes les autres stratégies de l'entreprise, un environnement plus compliqué peut nous amener à revoir notre manière de faire.

Et demain ?

Céline Coulibre-Duménil : Nous continuons et nous construisons un second cycle orienté sur une approche très opérationnelle qui nourrira l'ambition de CARGLASS® : être un choix naturel pour ses clients, ses partenaires, et ses collaborateurs ■



INTERVIEW CROISÉE

Céline Coulibre-Duménil

Directrice du Développement Responsable

Stéphane Raymond

Directeur de la Relation Client

MERCI

À tous les collaborateurs et partenaires qui ont participé à ce rapport et témoigné de leurs actions et engagements. Pour tout renseignement concernant la démarche Développement Responsable, contactez : Céline Coulibre-Duménil au 01 41 30 07 01 ou par mail ccoulibre@carglass.fr

Directeur de la publication : Éric Girard
Directeur de la rédaction : Céline Coulibre-Duménil
Responsable de la rédaction : Claire Boilley-Forestier
Crédits photos : Agence Le Square
Conception, réalisation : Agence Sidièse

CARGLASS® :
107, boulevard de la Mission Marchand - 92411 Courbevoie Cedex
Tél. : 01 41 300 300
CARGLASS SAS - RCS NANTERRE 425 050 556 et son logotype sont des marques déposées de BELRON S.A. et ses filiales.

 Papier issu de forêts gérées durablement
 Impression réalisée dans une Entreprise Adaptée.



Sidièse -



CARGLASS®