

**RAPPORT
DÉVELOPPEMENT
RESPONSABLE 2015**

P

POINT D'ÉTAPE D'UNE DÉMARCHE EN ACTION

e dito

Quel bilan dressez-vous de la démarche Développement Responsable de CARGLASS® en 2015 ?

Le Développement Responsable est une démarche de progrès et nous avançons pas à pas. Globalement, nous progressons chaque année et ainsi, le bilan est positif. L'une de nos plus grandes fiertés repose sur l'engagement de nos collaborateurs. Nous les impliquons dans le déploiement de nos actions sur le terrain et ils se mobilisent avec énergie. À titre personnel, j'ai un réel plaisir à m'impliquer sur certains projets, je pense au Triathlon organisé chaque année par notre Groupe BELRON® ou à la COP21 qui a été un événement important pour CARGLASS® en 2015. À l'heure où nous publions ce rapport, nous poursuivons le déploiement de nos actions et je suis confiant sur la réalisation de nos objectifs fixés dans le cadre de notre programme IMPACT+.

2 QUESTIONS À ÉRIC GIRARD

DIRECTEUR GÉNÉRAL DE CARGLASS®

Ces questions ont été proposées par les membres de notre réseau d'Ambassadeurs Développement Responsable CARGLASS®.

Dans quelle mesure le Développement Responsable est-il important pour assurer la pérennité de CARGLASS® ?

Nous sommes convaincus que le Développement Responsable est étroitement associé au développement de notre activité. C'est la raison pour laquelle notre démarche, portée par notre programme IMPACT+, constitue l'un des piliers de notre stratégie d'entreprise.

Ce programme mobilise l'ensemble de nos parties prenantes et répond notamment aux attentes de nos clients et partenaires. Il contribue d'une part, à maîtriser les risques extra financiers des assureurs, courtiers et flottes d'entreprise avec lesquels nous travaillons au quotidien. Il démontre d'autre part à nos clients assurés que nous leur apportons un service répondant à leurs attentes en matière de qualité et proximité, mais aussi en termes de consommation responsable. Notre démarche nourrit également notre image et notre réputation. C'est un élément stratégique car nous opérons sur un marché concurrentiel et depuis cinq ans en baisse régulière. Dans ce contexte, la préférence de marque est un élément très différenciant pour remporter le choix du client.





**UN GROUPE
ENGAGÉ**



**UN ENGAGEMENT
RELAYÉ PAR
NOS 40
AMBASSADEURS**



COLLABORATEURS



**FENÊTRE SUR
LE FUTUR**



**CLIENTS
ET PARTENAIRES**



TERRITOIRES



**IMPACT+
BILAN À
MI-PARCOURS**



ENVIRONNEMENT



**INDICATEURS ET
MÉTHODOLOGIE**

Sommaire

BELRON®

UN GROUPE ENGAGÉ

Le Groupe BELRON®, fondé en 1897, est le leader mondial de la réparation et du remplacement de vitrages de véhicules. Proximité, qualité de service, expertise technique et professionnalisme des équipes sont les maîtres mots qui assurent la position de leader mondial de l'entreprise.

3,1 milliards €
de chiffre d'affaires

 **25 600**
collaborateurs

 **9 900**
véhicules-ateliers



250
associations
soutenues



un client
toutes les
3
secondes



Plus de 10 millions de clients par an



L'ESPRIT BELRON®

“ Dans sa vision d'être pour tout automobiliste ou partenaire un choix naturel en cas de bris de glace, BELRON® attache une grande importance à réaliser son activité avec responsabilité. La maîtrise de notre impact environnemental, l'attention particulière à nos pratiques éthiques et l'enthousiasme pour la solidarité sont les piliers du *Spirit of BELRON®**, cadre dans lequel nous demandons à nos filiales de développer leur propre programme. Le programme IMPACT+ fait parfaitement écho à cette philosophie du Groupe. CARGLASS® France est ainsi une référence pour les autres filiales en matière de RSE, se plaçant en effet parmi les 2 % des meilleures entreprises sur les 15 000 évaluées par EcoVadis et rentrant dans la catégorie Or. ”

Richard Tyler, Customer Group Director



*Esprit BELRON®.

CARGLASS® 2015 EN CHIFFRES

CARGLASS® est le spécialiste de la réparation et du remplacement de vitrages de véhicules. Grâce à son réseau intégré qui couvre 100 % du territoire, CARGLASS® garantit depuis trente ans à ses clients et partenaires un service de qualité axé sur l'efficacité et la proximité. CARGLASS® est une filiale du Groupe BELRON®, présent dans 35 pays.



**+ de
420**
centres intégrés



3 000
collaborateurs

399 M€
de chiffre d'affaires



720
véhicules-ateliers



110 000
heures
de formation



+ 1 000 000
de clients par an

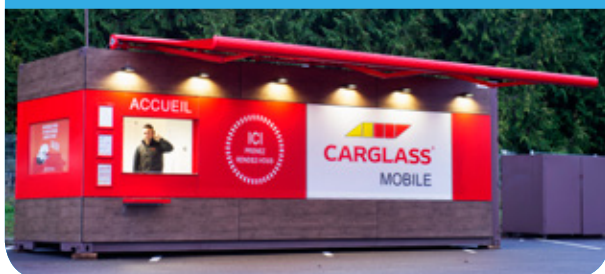
10 000
tonnes de pare-brise
par an recyclés



FAITS MARQUANTS 2015

OUVERTURE DU 400^e CENTRE CARGLASS®

CARGLASS® poursuit la dynamique du développement de son réseau et compte 420 centres qui couvrent 100 % du territoire français⁽¹⁾. CARGLASS® souhaite aller plus loin et prévoit l'ouverture d'une cinquantaine de centres supplémentaires d'ici l'été 2016.



RÉMI AUGER, ÉLU MEILLEUR CONSEILLER CLIENT DE L'ANNÉE

Chargé d'assistance au Centre de la Relation Client de Poitiers, il remporte le trophée du concours du Meilleur Conseiller Client organisé par Randstad en partenariat avec l'AFRC⁽²⁾.



CARGLASS® DANS LE TOP 10 DES MARQUES BIENVEILLANTES

Quelles sont les marques les plus bienveillantes pour les Français ? C'est le thème de l'enquête menée par l'Institut BVA⁽³⁾ pour l'agence de Publicité Change. 150 marques figurent au scope de cette étude représentant 20 secteurs d'activités. CARGLASS® arrive 5^e au palmarès de ce classement devant Ikea et Leroy Merlin.

(1) France métropolitaine hors Corse et Iles non reliées par un pont.

(2) AFRC - Association Française de la Relation Client.

(3) Étude BVA réalisée auprès de 150 marques/20 secteurs d'activités/réalisée en 2015 et publiée début 2016.

ZOOM SUR LE FUTUR

LES PARE-BRISE INTELLIGENTS AU SERVICE DE LA SÉCURITÉ DES AUTOMOBILISTES

L'industrie automobile est entrée dans une période de mutation sans précédent. Les nouvelles technologies bouleversent la façon dont nous fabriquons, conduisons et assurons nos véhicules. Elles se placent désormais sur nos pare-brise dotés de fonctionnalités inédites - caméras, capteurs intelligents - avec l'objectif de réduire les risques d'accidents et d'améliorer le confort du conducteur. L'étude « Window to the Future » réalisée par le Groupe BELRON®⁽¹⁾ en 2014, fait le point sur ces innovations et dresse les contours de la voiture de demain.

En moins de 10 ans, la surface vitrée des véhicules a augmenté de 15 %. Plus grand, plus mince, plus résistant, le pare-brise assure aujourd'hui 30 % de la rigidité du véhicule. Il contribue à rendre les voitures plus sûres, plus légères, mais aussi plus vertueuses car moins émettrices de CO₂.

Connecté, interactif, résistant, le vitrage automobile constituera une composante essentielle de la voiture du futur, relèvent les experts de ce rapport, à travers les innovations suivantes :

- **Centre de commande** : l'affichage tête haute à réalité augmentée transformera le pare-brise en panneau de commande électronique capable de réaliser de multiples tâches allant du calcul de la vitesse au contrôle des tarifs à l'approche d'un parc de stationnement.



- **Confort et sécurité** : le pare-brise de demain bénéficiera de la mise au point de technologies d'élimination des gouttes de pluie sans essuie-glaces, ou d'obscurcissement de zones du vitrage pour protéger le conducteur de l'éblouissement causé par le soleil. Il améliorera aussi la vision nocturne du conducteur grâce aux technologies d'illumination active et d'imagerie thermique.

- **Info-divertissement** : avec l'arrivée de la voiture autonome annoncée d'ici 2020, le pare-brise pourra se transformer en zone de divertissements et de communication embarquée.

LES TECHNICIENS VITRAGE FORMÉS AU REMPLACEMENT DES PARE-BRISE CONNECTÉS

Le développement des systèmes électroniques d'aide à la conduite - ADAS⁽²⁾ -, a un impact direct sur les métiers de CARGLASS®. Afin d'accompagner ces usages, nous avons équipé nos centres de pose, des outils et des processus adaptés à ces nouvelles expériences de conduite.

(1) Fenêtre sur le futur. Rapport réalisé avec un panel international d'experts renommés dans l'industrie automobile.

(2) Advanced Driver Assistance System / Système d'aide à la conduite.



“Bien que ces équipements soient encore peu présents sur le parc automobile roulant, nous anticipons leur déploiement à plus grande échelle et nous avons décidé d’investir dans de nouveaux outillages qui vont nous permettre d’intervenir sur la plupart des véhicules équipés. Les premiers outillages sont déjà dans nos centres et nos équipes y ont été formées”.

ROSARIO TROIANO
Directeur Technique



Les véhicules équipés des technologies ADAS avec une caméra située sur le pare-brise visent notamment à alerter le conducteur de tout danger externe (piéton qui traverse, franchissement de lignes...) en lui permettant d’actionner certaines fonctions pour éviter un accident (désactivation du régulateur de vitesse, freinage...).

Ces caméras et capteurs embarqués, de plus en plus sophistiqués, modifient la nature de l’intervention de nos Techniciens. Il est en effet obligatoire de bien calibrer ces appareils pour assurer le fonctionnement de ces outils lors d’un changement de pare-brise.

Afin d’anticiper les besoins de nos clients, nous avons formé et équipé notre réseau en 2015 de deux solutions de calibrage spécifiques, selon la marque et le modèle du véhicule :

- un calibrage dynamique, via une machine portable permettant des interventions dans tous nos centres disposant d’un atelier.
- un calibrage statique, uniquement dans un centre disposant des outils adéquats.

Une démarche qui témoigne de la volonté de CARGLASS® de rester à la pointe de la technologie pour anticiper l’essor du marché de la voiture connectée.



IMPACT+

LE BILAN À MI-PARCOURS

Céline Coulibre-Duménil
Directrice Développement Responsable
et Communication Corporate CARGLASS®

Nous avons souhaité dans ce cinquième Rapport Développement Responsable mettre l'accent sur le bilan à mi-parcours de notre politique IMPACT+ qui s'achèvera en 2016. Vous trouverez tout au long de ce document, des tableaux de bord « repères » qui présentent nos principaux projets et résultats obtenus.

L'un des succès de notre démarche très opérationnelle repose sur l'engagement de nos collaborateurs. C'est un vrai levier de différenciation chez CARGLASS® et une fierté pour l'entreprise. Les chiffres issus de notre baromètre interne bi-annuel en témoignent. Sur l'ensemble des questions posées aux collaborateurs, la politique de Développement Responsable remporte la plus forte adhésion des équipes. « 92 % des collaborateurs pensent que CARGLASS® est une entreprise engagée dans le Développement Responsable. 87 % intègrent le Développement Responsable dans leurs actions et décisions » ⁽¹⁾.

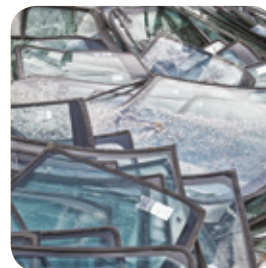
Nos prises de parole autour de la COP21 font aussi partie des temps forts de cette année 2015. Notre participation à quatre table-rondes nous a permis d'asseoir notre légitimité et de valoriser le travail et les efforts déployés depuis 2009 autour de notre engagement responsable.



Bien sûr, il reste des axes de progrès. Je pense notamment à la réduction de la consommation énergétique dans nos centres. C'est un chantier que nous allons mettre en œuvre dans les mois qui viennent.

Enfin, le développement de nos activités est étroitement lié à la qualité du dialogue avec l'ensemble des acteurs qui gravitent au sein de notre écosystème. En 2015, nous publions pour la première fois une cartographie de nos parties prenantes. Nous pensons que ce rapport est aussi l'opportunité de dialoguer et de partager nos initiatives avec nos collaborateurs, nos clients et partenaires et toutes nos parties prenantes. Nous sommes donc à votre écoute.

Bonne lecture !



(1) Baromètre TNS CARGLASS® - avril et novembre 2015.

UNE DÉMARCHE ORGANISÉE AUTOUR DE 4 PILIERS ET 16 ENGAGEMENTS

	ENJEUX	RÉALISATIONS 2015	INDICATEURS
 NOS CLIENTS ET PARTENAIRES	- Promouvoir les gestes responsables auprès des automobilistes - S'associer aux démarches responsables de nos partenaires et proposer des actions communes - Renforcer notre politique Achats Responsables pour progresser avec nos fournisseurs - Se positionner comme un partenaire de référence sur le Développement Responsable	- Deux opérations nationales en faveur de la prévention routière - Opérations en partenariat avec Allianz et l'Association Prévention Routière - Refonte du questionnaire RSE - Audit de surveillance ISO 14001 passé - Consolidation de notre Reporting RSE - COP21 : stand à « Solutions COP21 »	89 retombées presse 202 215 flyers pour « Parés pour les Vacances » + de 12 000 participants au quiz 4 prises de parole à la COP21
 NOTRE ENVIRONNEMENT	- Réduire notre empreinte carbone - Proposer un « service à domicile responsable » - Valoriser l'ensemble des déchets générés par notre activité - Diminuer nos consommations d'énergie - Dématérialiser autant que possible nos process et nos échanges	- Déploiement du logiciel d'optimisation des tournées de service à domicile - Nouvel outil de reporting carbone - Introduction de véhicules électriques - Optimisation de la traçabilité des déchets - Préparation de l'audit énergétique réglementaire - Nouveau process de scan des stocks - Impression du papier recto-verso	200 sites utilisateurs du logiciel d'optimisation des tournées - Diminution de 3 % de nos émissions de CO₂ par intervention mobile 11 véhicules électriques en 2015 95 % des déchets valorisés 10 000 tonnes de verre recyclé
 NOS ÉQUIPES	- Favoriser l'emploi et développer les compétences de nos équipes - Renforcer nos actions de Santé et Sécurité pour nos collaborateurs - Promouvoir une politique Diversité en faveur du handicap et de l'égalité Hommes/Femmes - Agir pour le bien-être de nos équipes	- Lancement du CQP⁽²⁾ - Lancement de la plateforme e-learning - Évaluation des risques professionnels - Évaluation de la pénibilité au travail - Recrutement de personnes en situation de handicap et présence sur des salons - Recrutement de femmes dans les métiers de distribution - Plan d'actions Great Place To Work® - Formations aux gestes et postures	114 392 heures de formation - Taux de gravité : 0,86 (baisse de 10 % par rapport à 2014) - Taux de fréquence : 50 (stable par rapport à 2014) 86 % de collaborateurs qui déclarent que les conditions de sécurité sont remplies 40 % de CDI conclus avec des jeunes de moins de 26 ans (inclus) 61 % de collaborateurs déclarent que CARGLASS® est une entreprise où il fait bon travailler
 NOS TERRITOIRES	- Favoriser l'engagement solidaire des équipes - Faire vivre nos valeurs sur nos territoires au travers de pratiques éthiques	- Poursuite de la collecte de fonds au profit d'associations locales et nationales - Réalisation d'une cartographie des risques - Développement du partenariat avec Total	104 486 € récoltés dans le cadre de notre Programme Solidarité 13 partenariats noués avec des associations locales 60 ouvertures de centres CARGLASS® / Total

(2) Certificat de Qualification Professionnelle.

MODES DE DIALOGUE AVEC NOS PARTIES PRENANTES

La cartographie des parties prenantes nous a permis d'identifier 10 acteurs avec lesquels l'entreprise interagit très fréquemment pour son activité (voir ci-contre).

Nous avons développé un dialogue régulier avec trois parties prenantes clés.

LES COLLABORATEURS

Les collaborateurs sont une des parties prenantes essentielles de CARGLASS®. Avec plus de 420 sites et 3 000 collaborateurs, l'entreprise attache une grande importance au lien entre l'entreprise et chaque collaborateur.

Le dialogue avec les collaborateurs prend plusieurs formes :

- un dialogue social de qualité installé au sein de l'entreprise – instances du personnel représentées : CE, DP, CHSCT ;
- de nombreuses réunions d'équipes menées par le management ont lieu régulièrement. Y sont abordées les questions du quotidien des collaborateurs ;
- deux enquêtes sont menées pour recueillir la perception et les avis des collaborateurs sur leurs conditions de travail et leur société : un baromètre interne semestriel et une participation au palmarès GPTW. Dans ces deux enquêtes des questions spécifiques au Développement Durable leur sont posées.

LES PARTENAIRES ASSUREURS, MUTUELLES ET FLOTTES

Le modèle économique de CARGLASS® est un modèle BtoBtoC.

Les payeurs de la prestation réalisée par CARGLASS® sont dans 95 % des assureurs, mutuelles, loueurs ou entreprises. Avec ces acteurs, l'entreprise développe des partenariats commerciaux visant à simplifier les prises en charge administratives des automobilistes et à développer l'orientation de ces partenaires vers CARGLASS®.

Les modes de dialogue sont entre autres les suivants :

- réunions commerciales et marketing avec nos partenaires ;



- organisation d'opérations de prévention communes autour de la sécurité routière ;
- réponse à des audits et questionnaires RSE.

LES CLIENTS AUTOMOBILISTES

Un automobiliste qui fait appel à CARGLASS® est le plus souvent dans une situation d'urgence et dans une situation de stress. Nous nous engageons à lui accorder toute notre attention à travers un service de qualité. Les modes de dialogue sont les suivants :

- enquêtes de satisfaction ;
- mise à disposition d'un service de traitement de réclamations ;
- mise en place d'outils de sensibilisation à la prévention routière.

En 2016, une analyse de matérialité sera réalisée pour mieux connaître les besoins et attentes de nos parties prenantes vis-à-vis de CARGLASS®. Cette étude viendra nourrir notre réflexion et les objectifs que nous devons nous fixer pour les prochaines années.

Un **e**ngagement relayé par **40 AMBASSADEURS**

Chez CARGLASS®, l'engagement responsable se mesure avant tout par la mobilisation des collaborateurs. Si notre démarche est ancrée dans notre culture et nos pratiques, c'est en partie grâce à la conviction et l'enthousiasme de nos 40 Ambassadeurs. Ces correspondants engagés sur le terrain, sensibilisent chaque jour les équipes aux enjeux du Développement Responsable, relayent les objectifs de notre feuille de route et accompagnent les initiatives locales proposées par les collaborateurs.



AU CŒUR DE NOTRE DÉMARCHE DÉVELOPPEMENT RESPONSABLE

En 2015, 35 initiatives ont été portées par nos Ambassadeurs qui dédient 10 % de leur temps de travail à cette mission. Voici quelques actions qui témoignent de cette mobilisation collective sur le terrain.

ORGANISATION D'UNE COLLECTE SOLIDAIRE DE TICKETS RESTAURANT

ORGANISATRICES :

Mélanie Mateo, Chargée d'assistance senior,
Gisèle Roquet, Chargée de réactivation.

LIEU : Centre de la Relation Client de Poitiers.

INITIATIVE : organisation d'une collecte de Tickets Restaurants au profit des Restos du Cœur de la Vienne afin d'offrir des repas à l'Association.

BILAN : l'équivalent de 658 repas collectés.



NETTOYAGE DES ABORDS DE LA VALLIÈRE

ORGANISATEUR : Sylvain Mauffrey, Chef de centre.

LIEU : Perrigny (Jura).

INITIATIVE : mobilisation de 14 Chefs de centre des régions Bourgogne, Franche-Comté et des

COLLECTE DE JOUETS POUR LES ENFANTS HOSPITALISÉS

ORGANISATEURS :

Mickael Laplace, Chef de centre.

LIEU : Région Nord-Pas-de-Calais.

INITIATIVE : récolte de jouets avant les fêtes avec l'opération la Caravane du Père Noël au profit de l'association Ludopital (distribution de jouets dans les hôpitaux).

BILAN : 4 camions remplis.

FOCUS

UN RÉSEAU FORMÉ, MOTIVÉ ET EFFICACE

La réussite de notre démarche repose sur la motivation, mais aussi la « montée en puissance » de nos Ambassadeurs. L'objectif est de leur donner les moyens et ressources nécessaires pour progresser et faire progresser les équipes. En 2015, nous avons accueilli et formé 8 nouveaux volontaires. De nombreux outils -conférences téléphoniques, lettres d'informations, formations techniques, deux sessions de travail annuelles, guide pratique sur le développement durable- sont à leur disposition pour les aider à développer leurs compétences et mener à bien leurs missions.

départements de Savoie-Haute-Savoie, en faveur de l'environnement. Récupération des déchets le long de la Vallière.

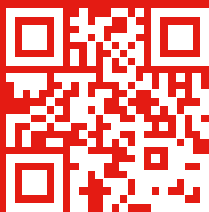
BILAN : 300 kilos de déchets ramassés sur une journée.

FOCUS

TOUS EN SCÈNE POUR LA DIVERSITÉ !

Un clip en faveur de la politique diversité chez CARGLASS® : c'est le premier challenge collectif imaginé par nos Ambassadeurs.

Tournage : 2015. Sortie prévue : 2016.



RECYCLAGE DES BALAIS D'ESSUIE-GLACES... EN INSTRUMENTS DE MUSIQUE

ORGANISATEUR :

Christophe Renaudie, Chef de centre.

LIEU : Région Paris Est.

INITIATIVE : sensibilisation des équipes au réemploi des déchets à travers la récupération de balais d'essuie-glaces usagés, recyclés en instruments de musique. L'Association Talacatak les réutilise pour réaliser des ateliers pédagogiques.

BILAN : environ 200 instruments de musique éco conçus.



RECUEIL DE DONS POUR LE SIDACTION

ORGANISATEURS : les Ambassadeurs du siège et du Centre de la Relation Client.

LIEU : Poitiers et Courbevoie.

INITIATIVE : mise à disposition des collaborateurs du siège et du Centre de la Relation Client des plateaux téléphoniques durant un soir (à Poitiers) et une journée (à Courbevoie) afin de récolter des promesses de dons pour le Sidaction.

BILAN : 1 264 promesses de don décrochées.

CRÉATION D'ŒUVRES D'ART POUR VALORISER NOS DÉCHETS

ORGANISATEURS : Grégory Noel, Technicien de maintenance et Doriane Peyrot, Assistante de Direction.

LIEU : Pôle Grand Paris et Centre de Distribution de Saint-Ouen-L'Aumône.

INITIATIVE : mobilisation des collaborateurs autour du recyclage par la création d'œuvres d'art réalisées à partir de nos déchets.

BILAN : réalisation de 13 œuvres d'art.

ENGAGÉS AUX CÔTÉS DE NOS CLIENTS ET PARTENAIRES



En tant que spécialiste de la réparation et du remplacement de vitrages de véhicule, notre volonté est de sensibiliser nos clients à la sécurité routière. Nous organisons régulièrement des campagnes de prévention avec nos partenaires : assureurs, entreprises et professionnels de la sécurité. Nous entretenons également des relations continues avec nos fournisseurs et sous-traitants afin de veiller au respect des pratiques responsables sur l'ensemble de notre chaîne de valeur.

CARGLASS® souhaite se positionner comme le partenaire préféré des compagnies d'assurances et des entreprises en contribuant à leur efficacité économique et en s'associant à leur démarche responsable.

Ce dialogue régulier nous a permis de nouer des relations de confiance sur le long terme avec l'ensemble des acteurs impliqués dans notre écosystème. Notre collaboration se traduit notamment par la co-construction d'événements autour de la prévention routière. Nous avons également été interrogés par des partenaires dans le cadre de leur dialogue avec leurs parties prenantes.

Par ailleurs, 2015 a été aussi l'opportunité de communiquer autour de nos engagements climat à travers plusieurs prises de paroles dans le cadre de la COP21.



FEUILLE DE ROUTE À HORIZON 2016

ENGAGEMENTS	ÉTAT D'AVANCEMENT	FEUILLE DE ROUTE 2016
 PROMOUVOIR LES GESTES RESPONSABLES AUPRÈS DES AUTOMOBILISTES	 - Opération « Parés pour les vacances » - Opération « Lumière et vision »	Campagne de prévention sur la conduite en hiver
 S'ASSOCIER AUX DÉMARCHES RESPONSABLES DE NOS PARTENAIRES ET PROPOSER DES ACTIONS COMMUNES	 - Opération : « Le Défi de la route » - Organisation de 10 « Journées de conduite responsable » dans les centres CARGLASS® et sur les parkings de nos clients entreprises et gestionnaires de flotte automobile, en partenariat avec l'Association Prévention Routière	- Poursuite de l'opération « Le Défi de la Route » - Intégration des attentes de nos partenaires dans notre démarche 2020
 RENFORCER NOTRE POLITIQUE ACHATS RESPONSABLES POUR PROGRESSER AVEC NOS FOURNISSEURS	 Simplification du questionnaire RSE adressé à nos fournisseurs	Mise en place auprès de 20 fournisseurs aux enjeux RSE significatifs d'une solution d'auto-évaluation de leur démarche
 SE POSITIONNER COMME UN PARTENAIRE DE RÉFÉRENCE SUR LE DÉVELOPPEMENT RESPONSABLE	 - Audit de surveillance ISO 14001 passé - Consolidation de notre Reporting RSE - COP21 : stand à « Solutions COP21 »	- Réalisation d'une analyse de matérialité - Nouvelle évaluation EcoVadis - Renouvellement de notre certification ISO 14001

SENSIBILISER LES AUTOMOBILISTES À LA CONDUITE RESPONSABLE



Depuis toujours, assureurs et mutuelles font partie des partenaires stratégiques de CARGLASS®. Ces relations privilégiées bénéficient aux assurés qui disposent d'un service efficace et rapide avec un accompagnement pour une prise en charge globale - administrative et technique - en cas de bris de glace.

Cette collaboration s'illustre également à travers l'organisation d'opérations communes autour de la sécurité routière. Notre engagement s'articule autour de trois grands axes :

- sensibiliser les automobilistes aux risques routiers liés à la vision ;
- vérifier la qualité et l'entretien de son équipement automobile ;
- avoir un comportement responsable pour prendre la route en toute sérénité.

FRANCK FROMMER

RESPONSABLE DE LA PRÉVENTION
ROUTIÈRE À LA DIRECTION TECHNIQUE AUTO
DES PARTICULIERS ALLIANZ

“ C'est un partenariat naturel entre CARGLASS® et Allianz, quotidiennement aux côtés des automobilistes. Notre principe, c'est de tout faire pour qu'il y ait le moins d'accidents possible et que nos clients, et pas seulement eux, soient en sécurité pour partir en

RÉVISER SON CODE EN LIGNE

Le jeu « Le Défi de la Route » organisé avec Allianz et l'Association Prévention Routière au cours de l'été 2015 s'inscrit dans ce contexte. Objectif : proposer aux conducteurs de tester leurs connaissances sur le code de la route en répondant à un quiz en ligne de

*50 % des conducteurs
avouent avoir
des doutes sur la
signification d'une
signalisation routière*

12 questions. « 50 % des conducteurs avouent avoir des doutes sur la signification d'une signalisation routière » relève une enquête OpinionWay réalisée en amont de cette opération. Il est vrai

que le code de la route évolue constamment sous le joug de la réglementation. Et pourtant ! Nombreux sont les automobilistes qui considèrent ces pratiques comme acquises. L'initiative a rencontré un vif succès avec plus de 105 000 visites sur le site et plus de 12 000 participants au quiz.



vacances. Il y a une telle méconnaissance du Code de la route... Nous avons monté une opération qui remplit bien ce rôle en étant à la fois amusante et pédagogique. Et la synergie avec CARGLASS® et l'Association Prévention Routière fonctionne parfaitement. ”





FAIRE SA CHECK-LIST AVANT DE PARTIR EN VACANCES

Adopter les bons gestes avant les grands départs en vacances : c'est le message de prévention véhiculé par l'opération « Parés pour les vacances » organisée par CARGLASS® aux côtés de six partenaires⁽¹⁾ parmi lesquels l'Association Prévention Routière et l'Asnav - Association Nationale pour l'Amélioration de la Vue. « 67 % des automobilistes ne font pas les contrôles essentiels de leur véhicule avant de partir en vacances et 31 % ne font pas contrôler leur vision avant un long trajet »⁽²⁾. Pour prévenir ces risques, 200 000 guides pratiques ont été distribués aux conducteurs, mais aussi à nos collaborateurs durant l'été 2015 dans les centres CARGLASS® et certaines stations Total avec des conseils simples et pratiques à la clé, pour prendre la route en toute sérénité.

BIEN VOIR ET ÊTRE VU

L'opération Lumière & Vision a été reconduite pour la quatrième année consécutive aux côtés de l'Association Prévention Routière, l'Asnav⁽³⁾ et du CNPA⁽⁴⁾. Durant tout le mois d'octobre, des contrôles gratuits de l'éclairage et de la signalisation du véhicule (surfaces vitrées, balais d'essuie-glace et optiques de phares) ainsi qu'un test indicatif de la vue ont été proposés gracieusement aux automobilistes.



(1) Total, Bosch, Euromaster.

(2) Étude réalisée en avril 2015 sur un échantillon de la population française.

(3) Association nationale pour l'Amélioration de la Vue.

(4) Conseil National des Professions Automobiles

FOCUS

COP21 NOS ENGAGEMENTS CLIMAT



La COP 21 a été l'occasion de réaffirmer notre engagement en faveur du climat à travers quatre prises de parole et notre présence à l'exposition Solutions COP21 aux côtés de l'Association Club Génération Responsable. L'association a réuni sous son pavillon 5 enseignes adhérentes dont CARGLASS®. Cette participation a été l'occasion de réaliser des démonstrations de réparation sur le stand et de sensibiliser nos clients aux gestes citoyens à travers notamment la réparation du pare-brise plutôt que son remplacement. Un geste plus économique, mais surtout plus écologique car cette intervention génère 7 000 fois moins de déchets. C'est aussi dans le cadre de cet événement que Sébastien Desmet, Chef de centre à Angers, a reçu le R Award du « Collaborateur Point de Vente ». Ce prix a récompensé son travail de recyclage et de valorisation du métal des balais d'essuie-glaces usagés. Les fonds récoltés par cette opération sont reversés au profit de l'Association « Les Chiens Guides d'Aveugles de l'Ouest ».

LIMITER NOTRE IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT



Environnement

Notre responsabilité environnementale se traduit par la maîtrise des impacts directs et indirects de nos activités. Cet objectif passe par la mise en place d'une démarche structurée et par un effort permanent de réduction de notre empreinte carbone qui repose sur des plans de progrès, mais sur aussi l'implication quotidienne de nos équipes.

Le système de management de l'environnement de CARGLASS® est certifié ISO 14001. Sa politique environnementale repose sur 5 axes :

- développer et valoriser la conscience écologique de nos collaborateurs ;
- agir dans le respect de la réglementation ;
- s'investir pour limiter notre empreinte écologique et prévenir les pollutions ;
- poursuivre l'amélioration en continu de notre démarche ;
- promouvoir les bonnes pratiques environnementales auprès de nos clients et partenaires.

En plaçant l'environnement au cœur de nos pratiques et de notre organisation, nous nous sommes engagés en 2014 à réduire de 15 % notre empreinte carbone d'ici 2016.



FEUILLE DE ROUTE À HORIZON 2016

ENGAGEMENTS	ÉTAT D'AVANCEMENT	FEUILLE DE ROUTE 2016
 RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE CARBONE	 • Début de déploiement du logiciel d'optimisation des tournées du service à domicile • Adoption par l'ensemble des filiales du Groupe BELRON® d'un nouvel outil de reporting carbone plus complet	• Continuité du déploiement de l'outil d'optimisation de tournées des Techniciens mobiles • Étude des voies possibles de compensation carbone
 PROPOSER UN « SERVICE À DOMICILE RESPONSABLE »	 • Mise en place d'une expérimentation de véhicules électriques sur le territoire pour le service à domicile • Réduction du poids des vans • Flexibilité de la flotte	• Déploiement progressif de la flotte électrique dans les agglomérations Objectif : 2 % du parc automobile
 VALORISER L'ENSEMBLE DES DÉCHETS GÉNÉRÉS PAR NOTRE ACTIVITÉ	 • Optimisation de la traçabilité de nos déchets • Sensibilisation des managers terrain au coût des déchets • Mise à jour des procédures de gestion des déchets en centre de pose • Enquête de satisfaction interne portant sur la qualité de service de nos prestataires	• Travail sur le recyclage du PVB – Polyvinyle de Butyral (intercalaire plastique d'un pare-brise) Objectif : valoriser 100 % de nos déchets
 DIMINUER NOS CONSOMMATIONS D'ÉNERGIE	 • Préparation de l'audit énergétique réglementaire	• Plans d'actions en fonction des résultats de l'audit énergétique
 DÉMATERIALISER AUTANT QUE POSSIBLE NOS PROCESSUS ET NOS ÉCHANGES	 • Impression du papier/recto verso • Sensibilisation des collaborateurs aux éco gestes • Nouveau process de scan des stocks • Changement du parc d'imprimantes	• Poursuivre la sensibilisation des collaborateurs pour réduire la consommation de papier et étude des possibilités de dématérialisation de certains processus

MAÎTRISER NOS IMPACTS AVEC LA NORME ISO 14001

La mise en place de notre démarche environnementale est l'un des piliers de notre politique Développement Responsable. Nous avons déployé depuis 2013, un système de management environnemental certifié ISO 14001 dans 230 centres de pose CARGLASS®, le siège social et le Centre de la Relation Client de Courbevoie. Cette norme nous a permis d'analyser les impacts de notre activité sur l'environnement et de mettre en place un programme pour réduire ces impacts.

L'appropriation de ce référentiel repose sur une véritable dynamique participative. Nos 40 Ambassadeurs sont un relais précieux. Ils ont en charge l'analyse environnementale des sites et son suivi sur une plate-forme en ligne, le respect des plans d'actions, des

consignes et l'animation des bonnes pratiques dans les centres. Des sessions de formation et des outils d'information les aident à mettre à jour leurs connaissances.

Des audits internes et externes valident régulièrement le respect de nos procédures,

de nos objectifs et des plans de progrès. En 2015, l'organisme de certification DEKRA a réalisé un audit de suivi de la norme ISO 14001 sur 10 sites. Cet organisme a plébiscité l'implication de nos collaborateurs et la qualité des outils de communication internes et externes.

L'organisme de certification DEKRA (...) a plébiscité l'implication de nos collaborateurs et la qualité des outils de communication.



GISÈLE ROQUET ET MÉLANIE MATEO

AMBASSADRICES DÉVELOPPEMENT RESPONSABLE AU CENTRE DE LA RELATION CLIENT DE POITIERS

“ Nous avons toujours privilégié les actions ludiques pour animer la démarche ISO 14001. Nous avons installé des stickers près des interrupteurs et près des points d'eau pour éviter le gaspillage énergétique. Les imprimantes ont été paramétrées en recto verso et nous mettons à jour les affiches de tri afin qu'elles

restent lisibles. Cependant, il est important de communiquer régulièrement autour de ce sujet. Cette année, les collaborateurs étaient invités à participer à un concours autour d'un projet éco responsable. Le gagnant, Thomas Brumelot, va concrétiser son projet de mur végétal, à base de plantes dépolluantes, ce qui viendra joliment décorer notre espace de travail. ”



MESURER NOS IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX

POUR MIEUX LES MAÎTRISER

En 2015, le groupe BELRON® a équipé l'ensemble de ses filiales d'un nouvel outil de reporting plus simple et ergonomique afin de faciliter la remontée et la consolidation des données environnementales.

Ce logiciel nous permet de saisir les informations sur la consommation d'énergie (électricité, gaz, carburant) et les déchets, de calculer nos émissions de gaz à effet de serre et de suivre l'évolution de nos impacts.

La répartition de nos émissions de CO₂ en 2015 est la suivante :

- Siège/Centre de la Relation Client : 13,2 %;
- Centres de pose : 48,2 %;
- Distribution/logistique : 38,6 %.

Pour réduire l'empreinte carbone de notre flotte mobile qui génère 30 % de nos émissions de gaz à effet de

serre, nous avons mis en place de nombreuses mesures parmi lesquelles :

- la mise en œuvre d'un logiciel d'optimisation des tournées équipant 200 véhicules ateliers en 2015. Ce dispositif concernera à terme l'ensemble de la flotte mobile avec l'objectif de réduire de 10 % nos consommations de carburant à horizon 2016;
- le renouvellement progressif de notre parc automobile au profit de véhicules moins émissifs ou électriques;
- la mise en place d'un groupe de travail avec le réseau d'Ambassadeurs visant à sensibiliser les techniciens à l'éco-conduite dans le but de baisser nos consommations de carburant;
- une réflexion autour de notre logistique et celle de nos prestataires à travers le projet de rationalisation des trajets de livraisons des camions.

Ces mesures, dont certaines sont en cours de déploiement, nous ont permis d'obtenir une baisse globale de 3 % de nos émissions de CO₂ en 2015.

FOCUS

AUDIT ÉNERGÉTIQUE RÉGLEMENTAIRE

Conformément à la réglementation, un audit énergétique est en cours de réalisation chez CARGLASS®. Cet audit, réalisé dans 11 centres, vise à étudier les consommations énergétiques relatives à notre activité. L'analyse des données de cette étude nous permettra d'identifier les axes d'amélioration possibles à mettre en œuvre en 2016.



PLEINS PHARES SUR LES VÉHICULES ÉLECTRIQUES



Chaque année, nos 1 100 Techniciens mobiles parcourent plus de 16 millions de kilomètres pour proposer un service de réparation ou de remplacement de vitrage automobile.

Afin de répondre à l'un des engagements phares de notre démarche IMPACT+, à savoir l'offre d'un service à domicile responsable, nous avons introduit quelques véhicules électriques dans notre flotte.

Ce projet a démarré en 2015 avec l'expérimentation de deux vans 100 % électriques circulant dans les régions de Vaulx-en-Velin et de Courbevoie. L'opération a pu se concrétiser grâce à l'arrivée sur le marché d'un modèle adapté aux besoins des Techniciens vitrage, suffisamment volumineux pour transporter une large gamme de vitrages et l'outillage nécessaire.

Les Techniciens ont pu évaluer l'autonomie du véhicule (120 kms) et sa maniabilité au cours de cette phase de test. Les résultats concluants ont conduit CARGLASS®

à étendre ce dispositif. 11 vans électriques sont en circulation, essentiellement dans les agglomérations, avec l'objectif de doubler ce chiffre en 2016.

FOCUS

UNE VOITURE PROPRE ET ÉCONOME

- Pollution atmosphérique : le véhicule électrique ne rejette aucun gaz polluant.
- Effet de serre : un véhicule électrique est moins émissif qu'un véhicule thermique au-delà des 50 000 kms parcourus⁽¹⁾.
- Réduction du coût de carburant. Un plein électrique coûte environ trois fois moins cher qu'un plein d'essence ou de diesel⁽²⁾.

(1) Étude publiée par l'ADEME en 2013.

(2) Sources AFP/Relaxnews 2013.

YACINE BEHOUH

TECHNICIEN VITRAGE SPÉCIALISTE

“ Mon quotidien s'est transformé avec l'utilisation d'un véhicule électrique pour mes interventions à domicile. Celui-ci procure un confort indéniable, grâce à son silence et l'absence de vibrations. La réduction des résidus

d'échappement est également non-négligeable. Enfin, l'impact s'avère plus que positif sur nos clients, agréablement surpris de constater que nos véhicules sont 100 % électriques. ”

UNE GESTION RIGoureuse DE NOS DÉCHETS

La gestion des déchets chez CARGLASS® s'inscrit dans un processus d'amélioration continue en conformité avec la réglementation et les exigences de la norme ISO 14001.

Nos activités génèrent trois types de déchets : le verre qui représente 63 % de nos déchets, les DIB -déchets industriels banals- et les déchets chimiques.

Depuis 2013, nous avons mis en place un système de Reverse Logistique* adopté progressivement par

*Notre engagement
autour de la valorisation
matière repose sur la
mobilisation des équipes.*

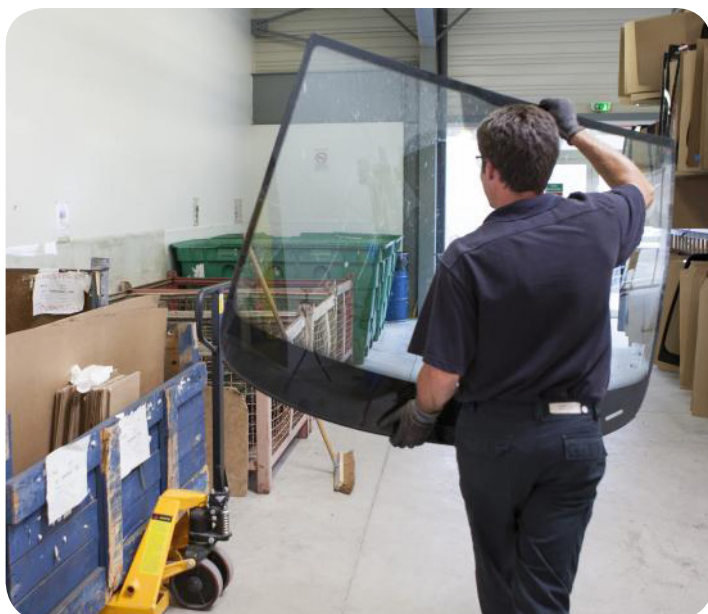
l'ensemble du réseau. Les déchets de verre sont repris par les camions de livraison sans véhicule ni kilomètre additionnel. Ce procédé permet d'économiser chaque année un million de kilomètres parcourus et autant de CO₂ non émis.

Notre engagement autour de la valorisation des déchets, et plus particulièrement la valorisation matière (recyclage), repose sur la mobilisation des équipes. Les

collaborateurs sont formés au tri et au stockage des déchets qui sont collectés et valorisés par des sociétés spécialisées conformément à la réglementation. Des bacs roulants affiliés à chaque type de déchet sont mis en place dans les centres. Les déchets chimiques font l'objet d'un traitement particulier. Ils sont stockés dans des contenants fermés et les collaborateurs sont équipés de gants en nitrile pour éviter tout contact avec les produits. En 2015, nous avons franchi une étape supplémentaire en sensibilisant le réseau aux coûts de gestion de nos déchets à travers les actions suivantes :

- la mise en place d'un indicateur sur le coût des déchets et l'organisation de réunions avec les Responsables de région pour les sensibiliser au volume des déchets au regard de leur activité. Les écarts constatés sur certains sites ont fait l'objet de plans d'actions correctifs. Cette initiative a contribué à la baisse des frais facturés au client, passé de 2,40 € en 2014 à 2,05 € en 2015;
- le contrôle des procédures et du suivi des déchets réalisé par le biais de nos audits internes;
- la réalisation d'une enquête interne pour évaluer la qualité de la prestation de nos filières de recyclage et identifier de nouveaux leviers de progrès.

* Logistique inversée.



ROUDY RICHARD RESPONSABLE D'EXPLOITATION

“ Sur le Centre de Distribution de Saint-Ouen-L'Aumône, de nombreux efforts ont été faits. Une animation sur les déchets organisée avec notre prestataire en fin d'année a pu renforcer cette prise de conscience. Le tri des déchets est l'affaire de tous, mais nous devons poursuivre nos efforts sur la communication auprès des équipes. ”

À L'ÉCOUTE DE NOS COLLABORATEURS



équipes



Le développement professionnel et la satisfaction de nos 3 000 collaborateurs sont au cœur de notre responsabilité sociale. Susciter l'engagement de nos équipes est un levier essentiel pour répondre aux attentes de nos clients, nourrir notre marque employeur et anticiper les évolutions de notre marché. Notre politique de ressources humaines s'inscrit dans ce contexte. Elle s'emploie à améliorer la performance collective et individuelle de nos équipes en leur proposant de réelles perspectives d'évolutions.

Développement du réseau, partenariats stratégiques, innovations techniques et technologiques... Ces évolutions impactent naturellement les métiers et l'organisation de CARGLASS®. Pour accompagner ces changements, nous avons adapté notre organisation en mettant en place un nouveau découpage régional plus proche de nos clients.

Nos ambitions en matière de qualité de service génèrent aussi de nouvelles compétences tant techniques que comportementales. Notre responsabilité est d'anticiper ces besoins et d'accompagner nos équipes en termes de formation et de montée en compétence. La formation qualifiante pour nos Techniciens vitrages ou la mise en place de notre plate-forme e-learning s'inscrivent dans ce contexte.

Ces dispositifs permettent à nos collaborateurs d'être co-acteurs de leur développement professionnel. En 2015, plus de 150 salariés ont pu bénéficier d'une promotion interne chez CARGLASS®.



FEUILLE DE ROUTE À HORIZON 2016

ENGAGEMENTS	ÉTAT D'AVANCEMENT	FEUILLE DE ROUTE 2016
 FAVORISER L'EMPLOI ET DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES DE NOS ÉQUIPES	 • Lancement du CQP⁽¹⁾ • Lancement de la plateforme e-learning	• Accompagnement du Plan de Sauvegarde de l'Emploi au Centre de la Relation Client (60 emplois concernés) • Élargissement du CQP à la VAE (Validation des Acquis de l'Expérience)
 RENFORCER NOS ACTIONS DE SANTÉ ET SÉCURITÉ POUR NOS COLLABORATEURS	 • Évaluation des risques professionnels • Évaluation de la pénibilité au travail • Communication et sensibilisation • Nouveau catalogue EPI	• Mise à jour des diagnostics de pénibilité au travail • Sensibilisation des collaborateurs des centres Total/CARGLASS® aux gestes santé/sécurité
 PROMOUVOIR UNE POLITIQUE DIVERSITÉ EN FAVEUR DU HANDICAP ET DE L'ÉGALITÉ HOMMES/FEMMES	 • Recrutement de personnes en situation de handicap/présence sur des salons • Recrutement de femmes dans les métiers de distribution • Clip sur la Diversité • Campagne e-mailing de sensibilisation sur le handicap	• Sortie du clip sur la Diversité réalisé par notre réseau d'Ambassadeurs
 AGIR POUR LE BIEN-ÊTRE DE NOS ÉQUIPES	 • Plan d'action Great Place to Work® pour améliorer notre score : 16 actions nationales en cours de déploiement • Formation aux gestes et postures	• Poursuite des actions Great Place To Work® • Organisation de roadshows pour partager avec les équipes la vision de l'entreprise

(1) Certificat de Qualification Professionnelle.

UNE FORMATION CERTIFIANTE POUR LES TECHNICIENS VITRAGE

CARGLASS® est à date, le seul organisme en France à dispenser le Certificat de Qualification Professionnelle - CQP - d'Opérateur Vitrage. Aucun diplôme n'existait jusqu'alors pour reconnaître ce métier qui est une compétence clé dans notre secteur.

CARGLASS® forme des dizaines de jeunes au métier d'opérateur vitrage grâce à une formation qualifiante reconnue par les professionnels de l'automobile. Nous avons travaillé pendant trois ans avec les instances concernées pour mettre au point cette formation. Le référentiel métier a été validé par le Conseil National des Professions de l'Automobile (CNPA) et nous avons

obtenu l'agrément d'organisme de formation pour ce diplôme auprès de l'Association Nationale pour la Formation Automobile (ANFA) en septembre 2014.

Ouvert aux nouveaux recrutés et aux salariés sous contrat de professionnalisation, le CQP Opérateur Vitrage rencontre un vif succès. Depuis son lancement en septembre 2014, 174 techniciens ont suivi cette formation avec un taux de réussite qui dépasse les 90 %. Pour ces jeunes diplômés, c'est l'opportunité de faire reconnaître leur expertise et développer leur employabilité car ce certificat est reconnu par l'ensemble des entreprises de la branche automobile. Pour CARGLASS®, c'est l'occasion de mettre à l'honneur les métiers manuels et de démontrer que les Techniciens vitrage sont au cœur de son activité.



Depuis son lancement en septembre 2014, 174 techniciens ont suivi cette formation avec un taux de réussite qui dépasse les 90 %.

PATRICIA MILLET

DIRECTRICE UNIVERSITÉ D'ENTREPRISE
CARGLASS®

“ Nous recrutons sous contrat de professionnalisation des jeunes sans expérience professionnelle ou des candidats plus seniors issus d'univers très différents comme la restauration ou le commerce de proximité. Nous n'exigeons aucun diplôme, ce qui est assez rare de nos jours et recherchons plutôt chez nos futurs Techniciens, un état d'esprit, des aptitudes en relation client. Cette formation répond à nos principes d'employabilité et de diversité. Les candidats travaillent durant six mois pour décrocher parfois leur premier

diplôme ! Ils sont évalués en fin de parcours face à un jury professionnel, c'est un moment assez fort sur le plan émotionnel. Cette formation qualifiante a été également très moteur pour nos formateurs en interne car il y a un véritable enjeu avec un examen à la clé. Nous allons d'ailleurs l'ouvrir en 2016 à 81 Techniciens vitrage par le biais de la VAE, Validation des Acquis de l'Expérience. ”





FOCUS

ALLIER LA THÉORIE À LA PRATIQUE

La formation de six mois en présentiel et en alternance regroupe 8 à 10 participants par session.

Elle est dispensée dans notre centre de formation intégré et comprend les modules suivants :

- un cursus d'intégration Technicien vitrage ;
- un cursus pose-mobile ;
- une formation personnel averti (prévention des risques électriques) ;
- une évaluation technique effectuée par le groupe BELRON® ainsi que la rédaction d'un dossier professionnel ;
- un oral de 30 minutes face à un jury professionnel.



ROMAIN PEROT

CHEF DE CENTRE

“ Je suis entré dans l'entreprise en janvier 2015 en tant que Technicien vitrage. On m'a parlé du CQP peu de temps après. C'était une très belle opportunité. Il y a trois grandes parties : une épreuve technique, très intense, avec pose de pare-brise

et réparation d'impact, un dossier écrit et une présentation orale. Heureusement, on est vraiment aidé. On s'entraîne dur pendant des semaines. Le jury est très exigeant. Mais cela apporte une vraie reconnaissance, une vraie légitimité. Et en externe aussi, c'est un diplôme reconnu. Il a été pour moi un vrai levier d'évolution professionnelle. Aujourd'hui je suis Chef de centre avec la responsabilité d'une équipe. ”

ENCOURAGER LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Dans un marché fortement concurrentiel, il est indispensable de se différencier et d'innover. C'est le parti-pris de CARGLASS® qui a fait de la formation un levier au service de la stratégie opérationnelle de l'entreprise.



La formation chez CARGLASS® répond à trois objectifs clés : élaborer des programmes en adéquation avec les nouveaux projets de l'entreprise, faire de l'apprentissage un avantage concurrentiel et développer le « *blended learning* », un mode d'apprentissage mixte qui allie la formation présentielle au digital.

Notre ambition est avant tout de faire grandir nos collaborateurs et de leur apporter les compétences nécessaires pour évoluer, avec ou sans formation initiale.

En 2015, nous avons dispensé près de 110 000 heures de formation au sein de l'Université d'Entreprise CARGLASS®. 20 formateurs internes, issus pour la plupart du terrain, proposent à l'ensemble de nos collaborateurs des formations orientées métiers, clients, managériales ou génériques (par exemple : charte du manager ou gestion des clients difficiles).

Les sessions sont dispensées dans notre centre de formation à Courbevoie ou décentralisées en région. L'espace de 900 m² abrite un atelier technique identique à nos centres de pose et six salles dédiées aux formations théoriques et logicielles.

Cet investissement dans la formation a été récompensé en avril 2016. CARGLASS® a remporté deux trophées lors du printemps des Universités d'entreprise : le Trophée d'Or du centre de formation spécialisé et le Trophée d'Argent de la formation au service de la transformation stratégique de l'entreprise.

FOCUS

DES FORMATIONS À LA CARTE AVEC LE E-LEARNING

En 2015, nous avons lancé notre plateforme de formation en ligne FORM'ACTION. Près de 1900 collaborateurs ont validé un module en 2015.

« LE E-LEARNING NOUS PERMET DE DIFFUSER LES INFORMATIONS »

PASCAL HEMBERT,
CHEF DE CENTRE

« La plateforme e-learning a rencontré un grand succès au sein des centres dont j'ai la charge. De la technique pure en passant par la vente des produits additionnels, le e-learning nous permet de diffuser les informations et valider les compétences de l'équipe. Cela évite les déplacements au siège, les coûts de transport, de logement et également la fatigue des collaborateurs. Les résultats me permettent de connaître mieux les besoins de mes collaborateurs et les difficultés éventuelles rencontrées, surtout dans le cadre de la gestion multi-sites ».

SANTÉ SÉCURITÉ :

PRÉVENIR LES RISQUES D'ACCIDENTS

La mise en place d'une culture santé sécurité au travail est un enjeu fort dans notre activité multi sites et décentralisée.

Pour prévenir nos principaux risques professionnels : troubles musculo-squelettiques (TMS), coupures, blessures et risques chimiques liés à la manipulation de certains produits ou substances, nous avons mis en place les mesures suivantes :

- modules de sensibilisation santé-sécurité intégrés systématiquement au parcours d'intégration des nouvelles recrues ;
- modules de formation autour d'une thématique précise animés par les Chefs de centre. Deux modules et kits pédagogiques ont été dispensés en 2015 ;
- outils de communication : flash actu SST, flash accident qui met en lumière un accident et fournit les consignes pour l'éviter, panneaux Stop accidents déployés sur le site... ;



- prévention des troubles musculo-squelettiques : formation d'un référent PRAP- prévention des risques liés à l'activité physique- en interne. Déploiement des formations gestes et postures sur les sites et aménagement des postes de travail ;
- diagnostic de la pénibilité au travail.

L'ensemble de ce dispositif nous a permis de stabiliser l'indice de fréquence de nos accidents (8,5 %) et de diminuer de 10 % le taux de gravité en 2015



JOHANN BOUVRY
RESPONSABLE SANTÉ SÉCURITÉ

“ Les textes règlementaires autour de la pénibilité au travail ont été modifiés en janvier 2015. Ces nouvelles obligations nous ont conduits à réaliser un diagnostic avec l'appui du CNPA⁽¹⁾ et à mettre en place des plans d'actions correctifs sur les dix

facteurs de pénibilité identifiés par le décret d'application. Nos Techniciens vitrage sont par exemple exposés aux risques de bruit dans les ateliers notamment à cause des compresseurs, des aspirateurs et soufflettes d'air comprimé. Nous isolons progressivement les compresseurs non renouvelés et non insonorisés. Pour les aspirateurs et soufflettes, nous référençons de nouveaux équipements plus silencieux. ”

(1) Conseil National des Professions de l'Automobile.

L'ANCRAGE TERRITORIAL AU CŒUR DE NOTRE STRATÉGIE DÉVELOPPEMENT RESPONSABLE



territoires

Notre contribution au développement économique se traduit par le dynamisme de notre réseau. La multiplication des centres et la diversité des formats témoignent de notre stratégie résolument tournée vers le client. La croissance de notre activité participe également au soutien de l'emploi local et bénéficie aux associations à travers l'engagement solidaire de nos équipes.

Le développement du réseau est une priorité pour CARGLASS®. Notre ambition est de nous implanter au plus près de nos clients pour leur apporter la meilleure solution possible dans la prise en charge de leur bris de glace. En 2015, en dépit d'une conjoncture économique incertaine, nous avons poursuivi notre stratégie de croissance avec l'ouverture de 75 nouveaux centres dont plus de 60 en partenariat avec Total. Ce maillage territorial peut contribuer à la redynamisation de certaines zones parfois délaissées par le commerce de proximité. C'est aussi l'opportunité pour nos collaborateurs de recréer du lien social par le biais des projets solidaires menés sur le terrain.



Opération pour la Ligue Contre le Cancer organisée par le Centre de la Relation Client.

FEUILLE DE ROUTE À HORIZON 2016

ENGAGEMENTS	ÉTAT D'AVANCEMENT	FEUILLE DE ROUTE 2016
 FAVORISER L'ENGAGEMENT SOLIDAIRE DES ÉQUIPES	 - Opération « Cœur pour les Petits Princes » - Triathlon solidaire - Nouveaux partenariats solidaires locaux	- Mise en place de l'arrondi solidaire - Poursuite des partenariats avec les Associations Petits Princes et Afrika Tikkun®
 FAIRE VIVRE NOS VALEURS SUR NOS TERRITOIRES AU TRAVERS DE PRATIQUES ÉTHIQUES	 - Réalisation d'une cartographie des risques - Identification des risques liés à la pratique des affaires - Remise du code éthique à tout nouveau collaborateur	Mise en place d'un groupe de travail pour prévenir et limiter le risque de fraude
 ENCOURAGER LES PARTENARIATS LOCAUX POUR RENFORCER NOTRE ANCRAGE TERRITORIAL	 - Ouverture de 60 centres CARGLASS® Total sur le territoire - Création d'un guide de bonnes pratiques RSE locales	Objectif : 100% des sites impliqués dans une initiative locale

RENFORCER NOTRE PRÉSENCE LOCALE EN DÉVELOPPANT NOTRE RÉSEAU

CARGLASS® franchit une étape supplémentaire dans le développement de son réseau en lançant en 2015 un nouveau concept de centre au sein des stations Total. Objectif : renforcer notre maillage territorial tout en bénéficiant de la forte fréquentation des stations-service.

Les centres CARGLASS®/Total, installés dans la baie d'entretien mécanique des stations disposent d'un atelier équipé de l'outillage nécessaire pour réaliser les interventions sur place. Deux Techniciens vitrage gèrent les rendez-vous et la prise en charge des automobilistes via une borne d'accueil au sein de la station. Le site est équipé d'un camion de service à domicile pour effectuer des interventions sur le lieu choisi par le client. Ce partenariat stratégique et innovant répond à la volonté de CARGLASS® de se rapprocher physiquement des automobilistes. Il contribue aussi au développement économique des régions avec l'ouverture de plus de 60 centres en 2015 et de nombreuses opportunités d'emplois.



FOCUS

UN RÉSEAU INTÉGRÉ QUI COUVRE 100% DU TERRITOIRE

CARGLASS® compte plus de 420 centres aux formats diversifiés pour s'adapter à toutes les problématiques locales.

- Les centres de pose CARGLASS® implantés dans les zones de chalandise à fort potentiel.
- Les centres de proximité déployés dans les villes de moins de 20 000 habitants qui proposent un point d'accueil et des interventions mobiles.
- Les centres de proximité mobiles implantés dans les villes de moins de 10 000 habitants. La structure construite à partir d'un container maritime permet de répondre à des besoins ponctuels dans les zones rurales et peut se déplacer au gré de la demande des automobilistes.
- Les centres CARGLASS®/Total au sein des stations-services.

LAETITIA PUAUD

RESPONSABLE RESSOURCES HUMAINES
PÔLE GRAND SUD

“ Le partenariat CARGLASS® Total a généré l'ouverture de 10 centres en 2015 sur mon secteur et une vingtaine d'offres d'emplois à pourvoir. Nous avons privilégié les promotions internes. C'est une formidable opportunité pour les Techniciens vitrage de monter en compétence.

Nous recherchons en priorité des profils polyvalents et autonomes dotés d'un bon relationnel client. Une formation spécifique les aide à se familiariser avec les outils de gestion et les managers font un travail remarquable d'accompagnement dans leur prise de poste. ”



DES ACTIONS CITOYENNES AU PROFIT DE L'AIDE À L'ENFANCE

L'engagement citoyen fait partie intégrante de notre démarche Développement Responsable. Chaque année, nous soutenons deux associations d'aide à l'enfance : Afrika Tikkun® à échelle internationale et l'Association Petits Princes à échelle nationale.

En 2015, nos collaborateurs ont pu s'investir au profit de ces deux associations via notamment les actions suivantes :

UN CŒUR AVEC LES DOIGTS AU PROFIT DE L'ASSOCIATION PETITS PRINCES



C'est le thème de l'opération « Cœur pour les Petits Princes » que nous avons organisé durant une dizaine de jours à l'automne pour permettre à deux enfants de l'association gravement malades de réaliser leur rêve. Il ne s'agissait pas de récolter de l'argent mais de réaliser des photos de cœur formé avec les doigts. L'opération a mobilisé les collaborateurs mais aussi les internautes via les réseaux sociaux. Plus de 500 photos ont été envoyées par nos équipes qui ont permis à Clément de visiter les coulisses de Disneyland et à Hugo de partir à Londres.

UNE JOURNÉE DE SOLIDARITÉ POUR SOUTENIR L'ASSOCIATION AFRIKA TIKKUN®



Chaque année le Groupe BELRON® organise à Londres un triathlon et y convie les salariés de toutes les filiales et leurs proches. Ce rendez vous est placé sous le signe de l'engagement car chaque participant doit collecter 150 euros de dons par la mise en place d'actions solidaires. En 2015, 1500 triathlètes venus du monde entier ont participé aux épreuves sportives dont 80 collaborateurs français. Une mobilisation qui a permis de récolter près de 800 000 euros au profit de l'association. Mais CARGLASS® a souhaité aller plus loin en organisant en amont de cette course, une journée de solidarité qui a réuni les collaborateurs au siège de l'entreprise. Les participants étaient notamment invités à apporter leur repas ou à contribuer à un repas collectif en échange, pour ceux qui le souhaitaient, d'un Ticket Restaurant. 117 titres ont été récupérés et reconvertis par notre partenaire Edenred en monétaire au profit de l'association.

FOCUS

ENGAGEMENT LOCAL : CHIFFRES CLÉS

- 35 initiatives locales
- 82% de sites engagés dans une initiative locale
- 13 partenariats noués avec des associations locales
- 104 486 € récoltés dans le cadre de notre Programme Solidarité

TABLEAU D'INDICATEURS

Le reporting RSE ci-dessous répond aux attentes de l'article 225 de la loi Grenelle 2 et couvre l'ensemble des objectifs du programme IMPACT+. Les informations sont collectées par la Direction Développement Responsable auprès des Directions en charge des politiques et actions présentées. Le périmètre de ce reporting couvre l'ensemble des activités et sites de CARGLASS® en France et couvre la période allant de janvier à décembre 2015.

REPORTING RSE	UNITÉ	2014	2015
INFORMATIONS GÉNÉRALES			
Effectif total	Unité	2 816	2 869
Chiffre d'affaires (en million)	Unité	379	399
Nombre de sites	Unité	354	424
SOCIAL			
Répartition des salariés par sexe	Pourcentage	78,09% hommes / 21,91% femmes	77,29% hommes / 22,71% femmes
Nombre de salariés embauchés	Unité	785	942
Nombre de salariés ayant quitté la société	Unité	774	788
Turn over	Pourcentage	12,55%	17,57%
Pourcentage des effectifs en temps partiel choisi	Pourcentage	3,34%	3,45%
Nombre de membres du Comité d'Entreprise et représentants syndicaux	Unité	20	19
Rencontres du Comité d'Entreprise	Unité	13	12
Satisfaction des collaborateurs : score de satisfaction selon notre baromètre interne	Sur un total de 100	62	68
Nombre d'accidents mortels	Unité	0	0
Taux de fréquence	Ratio	50	50
Taux de gravité	Ratio	0,94	0,86
Nombre total d'heures de formation	Unité	114 535	111 157
Taux annuel consacré à la formation	Pourcentage	6,34%	7,00%
Pourcentage de salariés formés	Pourcentage	82,00%	81,00%
Nombre moyen d'heures de formation par salarié	Unité	26	25,08
Pourcentage de salariées femmes cadres	Pourcentage	24,06%	25,61%
Pourcentage de salariés en situation de handicap	Pourcentage	2,47%	1,88%
Pourcentage de salariés de plus de 45 ans	Unité	10%	12,30%

REPORTING RSE	UNITÉ	2014	2015
SOCIÉTAL			
Pourcentage de nos fournisseurs évaluées via notre politique Achats Responsables	Pourcentage	100 %	100 %
Nombre d'initiatives locales recensées dans le cadre du Programme Solidarité	Unité	4	7
Fonds récoltés dans le cadre du Programme Solidarité	Euros	106 900	104 866
Ouverture de nouveaux sites	Unité	55	70
ENVIRONNEMENT			
Nombre de sites couverts par la politique environnementale	Pourcentage	100 %	100 %
Nombre de sites certifiés ISO 14001	Unité	232	232
Pourcentage de déchets verre valorisés	Pourcentage	92 %	92 %
Pourcentage de déchets papier/carton/plastique valorisés	Pourcentage	99 %	94 %
Pourcentage de déchets bois valorisés	Pourcentage	100 %	100 %
Pourcentage de déchets ferrailles valorisés	Pourcentage	100 %	100 %
Pourcentage de déchets Industriels Banals valorisés	Pourcentage	74 %	83 %
Pourcentage de déchets Industriels Dangereux valorisés	Pourcentage	100 %	100 %
Consommation d'électricité ⁽¹⁾	kWh	11 849 771	12 797 420
Consommation de gaz ⁽¹⁾	kWh	8 233 997	9 529 318
Carburants consommés par la flotte de service à domicile	Litre	1 703 388	1 618 000
Carburants consommés par le service de distribution de pièces	Litre	1 946 200	1 920 000
Émissions de CO ₂ par intervention ⁽²⁾	KeqCO ₂	15,5	14,8
Émissions de CO ₂ par intervention à domicile ⁽³⁾	KgeqCO ₂	9,1	8,8

(1) Les consommations d'électricité et de gaz couvrent l'ensemble des sites de CARGLASS® à l'exception des centres CARGLASS® TOTAL.

(2) Données issues du logiciel d'estimation d'émissions de gaz à effet de serre (SOFI).

(3) Émissions liées à la consommation de carburant pour la pose à domicile.

Merci

à tous les collaborateurs et partenaires

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

CARGLASS®

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

Directeur de la publication :
Éric Girard

Directeur de la rédaction :
Céline Coulibre-Duménil

Responsable de la rédaction :
Camille Leurent

Conception, réalisation :
Agence Sidièse

Crédits photos :
**CARGLASS®,
Samuel Kirszenbaum
et Fred Trenteseaux**

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

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

CARGLASS® est signataire
de la Charte d'engagement
des annonceurs pour une
communication responsable.

Imprimé sur du papier issu de
forêts gérées durablement par
une entreprise du secteur adapté -
ANR Services (Epône).