



RAPPORT
DÉVELOPPEMENT
RESPONSABLE
2016

Bilan 2016 et perspectives

BILAN PROJECTION ET AUTRES AMBITIONS



« L'engagement, la confiance et la responsabilité sont véritablement au cœur de notre stratégie d'entreprise. »

Quelles sont les grandes évolutions de votre activité et comment les anticipez-vous ?

L'industrie automobile connaît une profonde mutation. Les nouvelles technologies, les enjeux climatiques, le développement de l'économie collaborative génèrent de nouveaux comportements et attentes de la part de nos clients et partenaires.

La voiture devient de plus en plus connectée. La technologie embarquée sur les véhicules fait évoluer nos métiers et nous conduit à mettre en place de nouveaux savoir-faire. Nous investissons dans des outils qui accompagnent cette nouvelle façon de « vivre l'automobile ».

La digitalisation modifie également les relations avec nos parties prenantes. Les services à l'automobile ne sont pas épargnés par cette tendance. Elle impacte nos usages et nos pratiques. La maîtrise des réseaux sociaux nous permet de nourrir un dialogue au quotidien.

L'arrivée des nouvelles générations bouleverse enfin notre manière de travailler. Les jeunes n'ont pas les mêmes aspirations que leurs aînés. Ils souhaitent prendre part aux processus de décisions de l'entreprise. Nous avons lancé cette année le programme d'innovation Inno+ pour répondre à ce besoin de concertation.

Dans quelle mesure cette troisième feuille de route renforce-t-elle la vision stratégique de CARGLASS® ?

La démarche IMPACT+2020 inscrit CARGLASS® dans une vision de long terme dans un environnement instable. Je suis convaincu que cet engagement pérenne contribue à nourrir la raison d'être de CARGLASS® qui est de « faire la différence en résolvant le problème des personnes avec une attention sincère » dans un univers extrêmement concurrentiel.

Cette feuille de route a aussi la spécificité d'être très concrète. Il n'y a pas d'ambitions surestimées. Tout ce qui est posé est à priori à notre portée et nous nous attacherons à tenir nos objectifs.

« Positifs et engagés », c'est le sous-titre de cette nouvelle feuille de route, comment le vivez-vous au quotidien ?

Ces deux termes reflètent bien notre état d'esprit. Un collaborateur positif mène des initiatives responsables avec enthousiasme, regarde l'avenir avec confiance. Un collaborateur engagé contribue positivement à la société et développe notre exemplarité. L'engagement, la confiance et la responsabilité sont véritablement au cœur de notre stratégie d'entreprise.

Eric GIRARD
Directeur Général CARGLASS®

SOM
MAIRE

08

BILAN
CLIENTS ET
PARTENAIRES

18

STRATÉGIE
2020

28

PAROLES
D'AMBASSADEURS
DÉVELOPPEMENT
RESPONSABLE

04

UN GROUPE
ENGAGÉ

10

BILAN
ENVIRONNEMENT

20

TOUJOURS
PLUS
DE SÉCURITÉ

30

INDICATEURS

06

7 ANS DE
DÉMARCHE
DÉVELOPPEMENT
RESPONSABLE

12

BILAN
COLLABORATEURS

22

PLUS
DE PERFORMANCE
ENVIRONNEMENTALE

14

BILAN
TERRITOIRES

24

PLUS
DE TRANSPARENCE
ET DE PROXIMITÉ

16

ÊTRE
À L'ÉCOUTE DE
NOS PARTIES
PRENANTES

26

EMPLOYEUR
PLUS
RESPONSABLE

LE GROUPE BELRON®



3,3 md€
de chiffre d'affaires

BELRON® est le leader mondial de la réparation et du remplacement de vitrages de véhicules. Le groupe prend en charge quelques 15 millions de clients par an dans 30 pays sur 5 continents. La maîtrise de l'impact environnemental, le respect des pratiques éthiques et la solidarité constituent le cadre de référence pour l'ensemble des filiales du Groupe.



26 300
collaborateurs



300
associations soutenues



10 300
véhicules-ateliers

L'ESPRIT BELRON®

La raison d'être de BELRON® est de «faire la différence en résolvant les problèmes des gens avec une attention sincère». Notre implication dans le développement responsable est essentielle pour définir ce que nous entendons par «une attention sincère». Nous partageons notre engagement pour renforcer et affirmer notre culture que nous appelons «Spirit of BELRON®».

Pour mesurer notre avancement, toutes nos filiales sont évaluées par EcoVadis. Cet organisme indépendant d'auto-évaluation nous classe par rapport à d'autres entreprises et nous aide à identifier des opportunités d'amélioration.

Le groupe BELRON® est actuellement classé dans la catégorie «argent» et fait partie de 15% des meilleures entreprises parmi les 20 000 évaluées par EcoVadis. Guidé par le programme IMPACT+, CARGLASS® en France est l'un des pays les plus performants et l'une des 10 filiales à avoir obtenu un classement «or».

Par un engagement fort et une stratégie DR intégrée au maximum dans son quotidien, CARGLASS® en France est devenue la référence dans ce domaine pour le groupe et se positionne parmi les 300 meilleures sociétés évaluées par EcoVadis.



Justin **BAZALGETTE**

Directeur de la mesure RSE et de la performance environnementale BELRON® Technical

CARGLASS® EN FRANCE



407 M€
de chiffre d'affaires

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



3 000
collaborateurs



700
véhicules-ateliers



135 000
heures de formation



10 000
tonnes de pare-brise collectés par an

FAITS MARQUANTS 2016

Réorganisation de notre supply chain

En quatre ans, le nombre de centres CARGLASS® a été multiplié par deux. Pour optimiser la livraison des 450 centres répartis dans toute la France, nous avons revu l'organisation de notre supply chain. Multi-conditionnement des produits, mutualisation des flux de transport et gestion intelligente des livraisons font partie des grandes lignes de ce projet baptisé Libellule dont l'objectif est d'améliorer notre schéma de distribution des vitrages.

Diversification de nos activités avec de nouveaux services complémentaires

Pour améliorer les conditions de conduite des automobilistes, CARGLASS® propose deux services additionnels en complément du diagnostic réparation et des balais d'essuie-glace : le remplacement, après diagnostic, du filtre d'habitacle qui préserve la qualité de l'air à l'intérieur du véhicule et la pose d'un traitement anti-pluie qui assure une meilleure visibilité au conducteur.

7 ANS DE DÉMARCHE DÉVELOPPEMENT RESPONSABLE

CARGLASS® s'est lancé dans une politique de Développement Responsable en 2009. Retour sur ces 7 années d'engagement avec Céline Coulibre-Duménil, Directrice du Développement Responsable et de la Communication Corporate.



**Céline
COULIBRE-DUMÉNIL**
Directrice
du Développement Responsable
et de la Communication Corporate

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

Nous avons progressé chaque année, ce qui est positif ! Certaines actions se sont mises en place rapidement et plus aisément que d'autres. La solidarité a été tout de suite un projet très mobilisateur. Les collaborateurs se sont approprié la mise en place d'initiatives citoyennes. Je pense aussi à la certification ISO 14001. C'est un projet très opérationnel qui a fait beaucoup progresser les équipes. Le plus complexe a peut-être été la co-construction d'opérations avec nos partenaires. Nous devons fluidifier le dialogue pour développer ce type de projets.

Plus globalement, je dirais que l'écriture d'une vision à trois ans ne peut pas être définitive. Nous avons appris qu'il faut être agile pour réussir et ne pas hésiter à revisiter un objectif à la baisse s'il ne peut pas être atteint.

Comment avez-vous embarqué les équipes dans ce projet ?

Nous avons mis en place un réseau d'Ambassadeurs Développement Responsable dès 2010 : animé de façon verticale, ce type de réseau était inédit. Un appel à candidature a été lancé en interne en passant par les managers que nous souhaitons impliquer dans ce projet. 40 volontaires se sont rapidement manifestés. Nous avons ensuite appris en « marchant ». Aujourd'hui, l'engagement des collaborateurs est ma plus grande source de fierté. Je tire beaucoup d'énergie de leur enthousiasme. Leurs attentes et leurs exigences sont un véritable moteur pour l'équipe Développement Responsable et pour CARGLASS®.

Qu'est-ce qui a contribué, d'après vous, à la pérennité d'IMPACT+ ?

Le succès de ce programme repose avant tout sur la force du collectif. J'évoquais à l'instant la mobilisation des collaborateurs mais les membres du Comité IMPACT+ sont aussi à l'origine de très belles réalisations. Je pense au travail sur la valorisation des déchets qui a été impulsé par la Direction Logistique ou au développement des compétences avec la mise en place du Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) initié et porté par la Direction de la Formation.



71%

DES COLLABORATEURS
APPRECIENT L'ENGAGEMENT
CITOYEN DE LEUR ENTREPRISE
(GREAT PLACE TO WORK 2016)

DEUX QUESTIONS À :

FRANCIS BARTHOLOMÉ,

PRÉSIDENT DU CONSEIL NATIONAL
DES PROFESSIONS DE L'AUTOMOBILE (CNPA)



Quels sont les principaux enjeux RSE de la filière aval de l'automobile pour le CNPA ?

Notre mission est d'accompagner nos chefs d'entreprises dans un monde en perpétuelle évolution. Dans ce contexte incertain, les entreprises doivent rester agiles, et c'est là que la démarche RSE prend toute sa dimension. La RSE permet de concilier développement économique, respect de l'environnement, engagement social et sociétal, et ouverture de la gouvernance en associant les parties prenantes. Le CNPA doit être présent aux côtés de ses adhérents pour repenser et réinventer leur place, qui doit rester au cœur de la mobilité de demain.

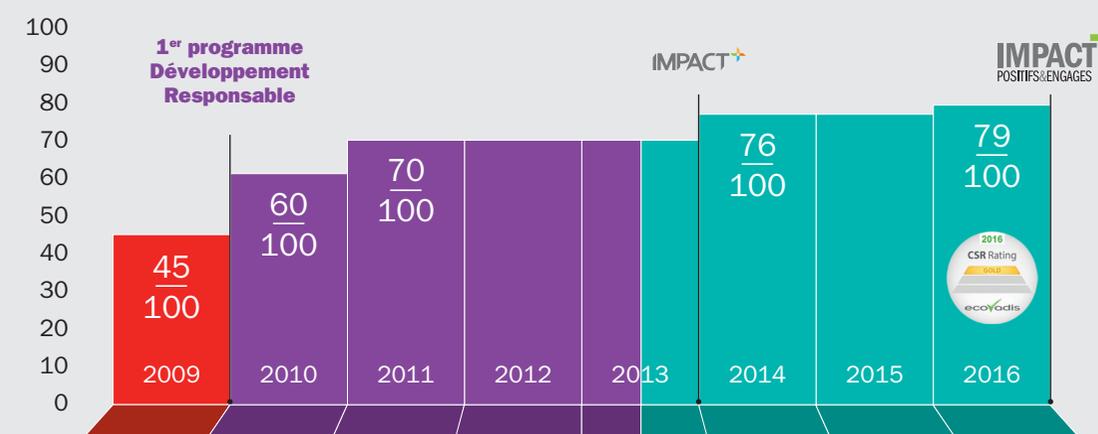
De quelle manière CARGLASS® contribue-t-il à l'engagement RSE de l'après-vente automobile ?

CARGLASS® fait incontestablement partie des acteurs précurseurs en matière de RSE. L'entreprise s'est montrée particulièrement active dans le projet monté par les Services Multi-marques en vue de faire progresser collectivement l'ensemble des enseignes adhérentes. En acceptant de partager son expérience, CARGLASS® apporte une aide précieuse dans ce domaine.



FOCUS | CARGLASS® et EcoVadis

Un audit efficace pour améliorer la performance RSE.



CLIENTS ET PARTENAIRES

- Nous avons gagné trois points lors de notre dernière évaluation EcoVadis. La note de 79/100 nous place parmi les 2% des entreprises les plus avancées en termes de responsabilité sociale et environnementale dans notre catégorie.
- 20 fournisseurs ont évalué à notre demande leur démarche RSE via la plate-forme collaborative Acesia.

- Nous avons manqué d'opportunités pour initier de nouvelles opérations avec nos partenaires assureurs.

FEUILLE DE ROUTE 2013 | 2016

Engagements	Réalisations 2016	États d'avancement
 Promouvoir les gestes responsables auprès des automobilistes	<ul style="list-style-type: none"> • Repair Days • Opération Lumière et Vision en partenariat avec l'Association Prévention Routière 	
 S'associer aux démarches responsables de nos partenaires et proposer des actions communes	<ul style="list-style-type: none"> • Opération « Défi de la Route » en partenariat avec Allianz et l'Association Prévention Routière 	
 Renforcer notre politique d'achats responsables pour progresser avec nos fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en place d'un pilote « outil d'auto évaluation » de la démarche RSE/Top 20 fournisseurs 	
 Se positionner comme un partenaire de référence sur le Développement Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Réalisation d'une analyse de matérialité • Renouvellement de la certification ISO 14001 • Évaluation EcoVadis: 79/100 • Écriture commune de notre politique Qualité, Sécurité et Environnement 	

FOCUS | En route pour l'économie circulaire avec les « Repair Days »

Donner une seconde vie aux objets usagés : c'est l'objectif poursuivi par l'opération « Repair Days » organisée par CARGLASS® et le Réseau des Ressourceries, association solidaire spécialisée dans la collecte et le réemploi des objets. Du 04 au 15 juin 2016, un « Repair Truck » aux couleurs de CARGLASS® s'est installé à Paris, Nantes, Montpellier et Belfort pour sensibiliser les français aux vertus de la réparation. Les consommateurs ont pu déposer leurs objets usagés et participer à des ateliers de réparation co-animés avec le Réseau des Ressourceries qui fédère plus de 140 structures en France. Nous avons profité de cet événement pour réaliser des démonstrations de réparation d'impact¹. Réparer plutôt que remplacer son pare-brise répond à un triple enjeu dans notre activité : environnemental – la réparation génère moins de déchets –, économique – elle est 5 fois moins chère qu'un remplacement² – et social – la réparation préserve l'emploi local. Un engagement confirmé par une enquête OpinionWay réalisée dans le cadre de cette initiative : « 78% des français achètent plus volontiers un objet s'il est réparable³ ».



LE TOP 3 DES OBJETS QUE LES FRANÇAIS PRÉFÈRENT RÉPARER PLUTÔT QUE REMPLACER³



43%

LES VOITURES DONT LE PARE-BRISÉ :
71% DES FRANÇAIS PRÉFÈRENT LE RÉPARER
PLUTÔT QUE LE REMPLACER.



42%

L'ORDINATEUR



35%

LES APPAREILS ÉLECTROMÉNAGERS

¹ Si l'impact est plus petit qu'une pièce de 2€ et hors du champ de vision du conducteur.

² Source contrôle de gestion 2016 : Selon tarifs en vigueur 2016. Rapport coûts moyens remplacement et réparation d'impact sur volume des interventions 2016.

³ Étude OpinionWay / CARGLASS® « Les Français et la réparation des objets » menée en avril 2016 auprès d'un échantillon de 1004 personnes

ENVIRONNEMENT

- Nous avons renouvelé notre certification ISO 14001. L'appropriation de ce référentiel insuffle une vraie dynamique de management participatif chez CARGLASS®.
- Le test de véhicules électriques mis en place témoigne de notre engagement en matière de réduction de nos impacts environnementaux.

- Nous avons enregistré une baisse d'environ 5% du taux de valorisation de nos déchets. Nous recherchons les causes de ce résultat.

FEUILLE DE ROUTE 2013 | 2016

Engagements	Réalisations 2016	États d'avancement
 Réduire notre empreinte carbone	<ul style="list-style-type: none"> • Nouvelle organisation de notre supply chain - projet Libellule 	
 Proposer un « service à domicile responsable »	<ul style="list-style-type: none"> • Test de véhicules électriques déployés sur le territoire • 187 centres équipés de l'outil d'optimisation des tournées 	
 Valoriser l'ensemble des déchets générés par notre activité	<ul style="list-style-type: none"> • Appel d'offre lancé pour identifier de nouveaux prestataires 	
 Diminuer nos consommations d'énergie	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en place d'un Comité Énergie • Lancement de deux centres pilotes pour l'énergie • Audits énergétiques 	
 Dématérialiser autant que possible nos processus et nos échanges	<ul style="list-style-type: none"> • Déploiement d'un processus d'achat dématérialisé, du bon de commande à la facture 	

FOCUS | Optimiser nos impacts énergétiques avec le Comité Énergie

Avoir une vision la plus complète possible de notre consommation énergétique, identifier les pistes d'amélioration, anticiper et coordonner nos actions entre les services... font partie des missions du Comité Énergie lancé courant 2016. Le comité permet de réunir autour d'une table l'ensemble des services concernés: achats, opérations, parc auto, services généraux, comptabilité et contrôle de gestion. Certaines initiatives sont déjà lancées pour faire baisser la facture énergétique. Deux centres en Ile-de-France testent quelques solutions (ampoules LED, détecteurs de présence, mise en place d'horloges) préconisées par les audits énergétiques réalisés au sein de 11 centres CARGLASS®. Cet objectif d'optimisation de nos consommations d'énergie répond à nos attentes et à celles de nos parties prenantes qui recherchent des partenaires plus respectueux de l'environnement tout en s'inscrivant dans un contexte de diminution des coûts.



19

VÉHICULES ÉLECTRIQUES



10 000

TONNES DE PARE-BRISE COLLECTÉS

COLLABORATEURS

BILAN 2016

• **CARGLASS® est le seul organisme en France à proposer des formations certifiantes d'opérateur vitrage – Certificat de Qualification Professionnelle et Validation des Acquis de l'Expérience. Ces certifications sont l'opportunité pour les Techniciens Vitrage de faire reconnaître leur expertise et développer leur employabilité.**

• **Nous n'avons pas mis suffisamment l'accent sur la diversité. Cet axe fait partie des priorités de la prochaine feuille de route.**

FEUILLE DE ROUTE 2013 | 2016

Engagements	Réalisations 2016	États d'avancement
 Favoriser l'emploi et développer les compétences de nos équipes	<ul style="list-style-type: none"> • 400 nouveaux collaborateurs formés au CQP • 60 VAE démarrées 	
 Renforcer nos actions de santé-sécurité pour nos collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"> • Journée Prévention Routière au siège • Préparation d'un livret sécurité 	
 Promouvoir une politique diversité en faveur du handicap et de l'égalité hommes/femmes	<ul style="list-style-type: none"> • Diffusion d'un clip diversité réalisé par nos Ambassadeurs sur les réseaux sociaux 	
 Agir pour le bien-être de nos équipes	<ul style="list-style-type: none"> • Organisation de 12 road shows pour partager avec les équipes la vision de l'entreprise • Formation aux incivilités • Fauteuils massants sur les sites de Distribution et le Centre de Relation Client • Mise en place d'un pilote radio d'entreprise 	

FOCUS | Former nos équipes aux services complémentaires

Accompagner la diversification de nos activités: c'est l'objectif du programme de formation «services complémentaires» déployé dans l'ensemble de nos centres en 2016. Ce dispositif s'est déroulé en deux temps. Une première phase de e-learning a présenté aux 1700 collaborateurs concernés les 4 services complémentaires CARGLASS®. Certains étaient déjà connus des équipes comme le remplacement des balais d'essuie-glace ou le diagnostic réparation, d'autres ont été lancés plus récemment comme la pose d'un traitement anti-pluie pour pare-brise ou le remplacement du filtre d'habitacle. Des sessions de formation en présentiel sont venues compléter ce premier module. Elles ont été dispensées en «cascade» afin que les managers s'approprient la stratégie et l'argumentaire de vente avant de former leurs propres équipes sur le terrain. Ce programme interactif et pratique basé sur des jeux de rôle a donné aux équipes les outils et moyens pour être force de proposition commerciale auprès de leurs clients.



«La formation nous a apporté un cadre structurant pour réaliser dans les meilleures conditions ce type d'intervention. Elle nous a également donné les clés pour renforcer la dimension d'écoute et de conseil aux clients. Elle accompagne en ce sens l'évolution de nos métiers vers des prestations à valeur ajoutée.»

Pierre-Yves **Mayeux**
Chef de centre à Valence



7 220

HEURES DE FORMATION
« SERVICES COMPLÉMENTAIRES »
DISPENSÉES EN 4 MOIS

TERRITOIRES

• Au cours de ces trois dernières années, plus de 80 initiatives locales ont été organisées par nos équipes. L'engagement responsable est ancré dans nos pratiques et notre culture.

• Nous souhaitons renforcer nos liens avec des associations locales afin de multiplier les opérations communes sur l'ensemble du territoire.

FEUILLE DE ROUTE 2013 | 2016

Engagements	Réalisations 2016	États d'avancement
 Favoriser l'engagement solidaire des équipes	<ul style="list-style-type: none"> Triathlon solidaire Maintien de notre accompagnement auprès des associations Petits Princes et Afrika Tikkun Extension des actions locales avec un déploiement régional 	
 Faire vivre nos valeurs sur nos territoires au travers de pratiques éthiques	<ul style="list-style-type: none"> Écriture d'un process de détection et traitement des fraudes à déployer 	
 Encourager les partenariats locaux pour renforcer notre ancrage territorial	<ul style="list-style-type: none"> 10 Ambassadeurs Développement Responsable supplémentaires 19 actions locales réalisées en 2016 	

FOCUS | La solidarité à l'honneur au Centre de la Relation Client de Poitiers

L'engagement citoyen est ancré de longue date dans les pratiques des 250 collaborateurs du Centre de la Relation Client (CRC) de Poitiers. Près de 10 opérations sont organisées en moyenne chaque année au profit d'associations. Au programme de la saison 2016 : une collecte de jouets pour l'antenne régionale du Secours Populaire, une journée « rose » proposée à l'ensemble des équipes pour soutenir la Ligue contre le Cancer du sein, le don du sang organisé à proximité du site et bien sûr l'engagement du CRC en faveur du Sidaction depuis maintenant 3 ans. Le temps d'un week-end, le centre d'appels fait son « prime time » en proposant aux collaborateurs qui le souhaitent de recueillir des promesses de dons au téléphone de 20h à minuit. Nul doute que ces initiatives locales et nationales créent un véritable sentiment d'appartenance et une émulation positive sur le lieu de travail.



« L'engagement citoyen est totalement ancré dans notre quotidien. Cela nous apporte de la rigueur notamment par la pratique des éco-gestes sur le lieu de travail. Les actions solidaires que nous menons créent également une vraie fierté d'appartenance à l'entreprise. Les collaborateurs se sentent valorisés et trouvent un réel plaisir à s'engager dans la vie associative locale. »

Gisèle **Roquet**, Cyril **Boumalha**
 Chargée de réactivation,
 Responsable de plateau au CRC de Poitiers

BILAN SIDACTION



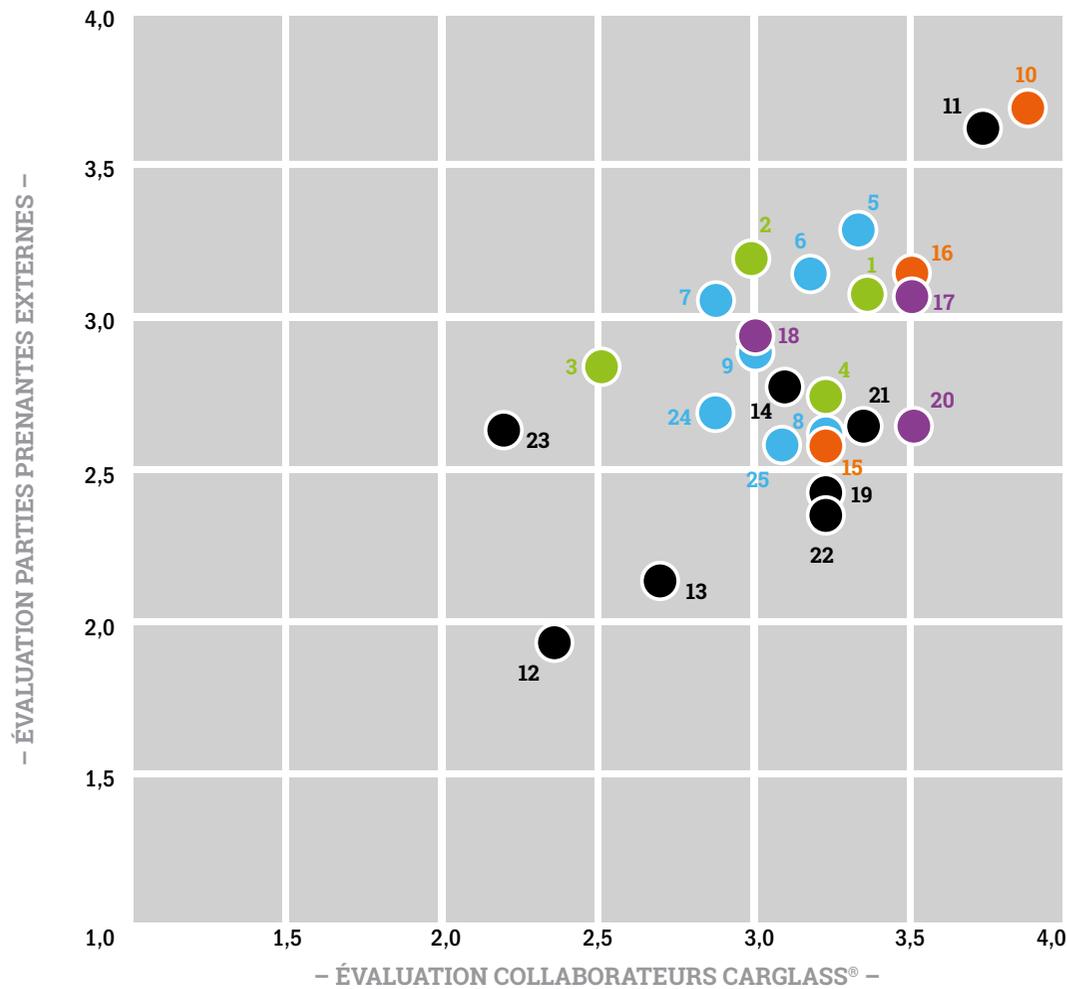
1 300

PROMESSES DE DONS ENREGISTRÉES EN 2016

NOS ENJEUX DÉFINIS PAR NOS PARTIES PRENANTES

IMPACT+ 2020 a été créé en collaboration avec les principaux acteurs de notre écosystème. Le résultat de ces échanges se traduit par la réalisation de notre première matrice de matérialité en 2016. L'exercice consiste à mettre en place une méthodologie d'évaluation de nos enjeux RSE en consultant nos parties prenantes internes et externes.

● SÉCURITÉ ● ENVIRONNEMENT ● EMPLOYEUR ● GOUVERNANCE



1 - Réduire la consommation d'énergie et intégrer les énergies renouvelables

2 - Réduire et valoriser les déchets

3 - S'engager dans l'économie circulaire

4 - Réduire l'impact environnemental des produits et procédures utilisés pour la réparation

5 - Promouvoir et veiller au respect de l'éthique des affaires

6 - Collaborer avec nos partenaires

7 - Assurer des relations fournisseurs et des achats responsables

8 - Promouvoir la RSE au sein de l'entreprise et du secteur d'activité

9 - Protéger la confidentialité des données personnelles

10 - Garantir la sécurité des automobilistes

11 - Assurer la relation et satisfaction clients

12 - Accompagner la mobilité durable

13 - Être un acteur de l'éco-conduite et de l'éco-entretien

14 - Être un acteur de la sécurité routière

15 - Intégrer les technologies intelligentes et s'adapter aux nouveaux enjeux liés à la voiture intelligente

16 - Assurer la santé, la sécurité et le bien-être des collaborateurs

17 - Favoriser la création d'emploi et développer l'employabilité

18 - Promouvoir la diversité et l'intégration sociale

19 - Développer le dialogue social

20 - Adopter des pratiques managériales responsables

21 - Assurer une communication interne accessible et engageante

22 - Garantir une rémunération, des avantages et une protection sociale équitables

23 - Promouvoir l'innovation sociale

24 - S'impliquer dans la vie des territoires

25 - Soutenir le monde associatif et l'engagement solidaire des collaborateurs

UN TRAVAIL DE CO-CONSTRUCTION AVEC NOS PUBLICS

OBJECTIF 2020

IMPACT POSITIFS & ENGAGÉS

Ce projet participatif répondait à deux objectifs prioritaires : nourrir les grandes orientations stratégiques de notre feuille de route en intégrant les attentes des participants ; renforcer la coopération avec nos partenaires mutuelles, assureurs, clients entreprises en ouvrant le dialogue autour de thématiques généralement peu abordées dans le cadre de nos rendez-vous professionnels.

Le travail autour de cette analyse de matérialité s'est déroulé en trois étapes :

- Identifier les enjeux pertinents et les parties prenantes sollicitées.
- Réaliser les entretiens internes et externes.
- Analyser les résultats et hiérarchiser les enjeux.

Une trentaine d'acteurs : collaborateurs, mutuelles et assurances, clients entreprises, société civile, fournisseurs et organisations professionnelles ont reçu un questionnaire RSE complété par des entretiens téléphoniques. L'analyse de ces résultats a notamment fait remonter certains thèmes jugés prioritaires comme la « sécurité des collaborateurs » ou « la data responsable ». Ces enjeux ont été valorisés dans notre nouvelle feuille de route.



30

PARTIES PRENANTES INTERNES ET EXTERNES INTERROGÉES

Une nouvelle démarche Développement Responsable IMPACT+ 2020 structurée autour de 4 nouveaux piliers :



TOUJOURS + DE SÉCURITÉ



+ DE PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE



+ DE TRANSPARENCE ET DE PROXIMITÉ



EMPLOYEUR + RESPONSABLE

OBJECTIFS CLÉS

COUVRIR
100%
DU PARC AUTOMOBILE
EN TECHNOLOGIE
EMBARQUÉE

↓
DU TAUX
DE FRÉQUENCE
DES ACCIDENTS



TOUJOURS + DE SÉCURITÉ

- Réduire la fréquence et la sévérité des accidents et supprimer tout risque professionnel
- Garantir une prestation de service de qualité avec comme préoccupation la sécurité de nos clients



+ DE TRANSPARENCE ET DE PROXIMITÉ

- Faire vivre nos valeurs au quotidien
- Assurer une gestion responsable des données à la disposition de CARGLASS®
- Être un client privilégié de nos fournisseurs
- Renforcer notre engagement local
- Garantir une gouvernance claire et organisée
- Être à l'écoute de nos partenaires pour répondre à leurs besoins et rendre plus efficace notre collaboration



OBJECTIFS CLÉS

100
PREMIERS FOURNISSEURS
ENGAGÉS DANS NOTRE
POLITIQUE D'ACHATS
RESPONSABLES

100%
DE NOS SITES IMPLIQUÉS
DANS UNE INITIATIVE
LOCALE

OBJECTIF 2020

IMPACT
POSITIFS&ENGAGÉS

DÉMARCHE DÉVELOPPEMENT RESPONSABLE
CARGLASS®

OBJECTIFS CLÉS

-10%
DE CONSOMMATION
DE CARBURANT
DE NOS VÉHICULES-ATELIERS

97%
DE TAUX
DE VALORISATION
DE NOS DÉCHETS

- Réduire et valoriser au maximum nos déchets
- S'inscrire avec efficacité dans la transition énergétique
- Proposer des services plus respectueux de l'environnement
- Promotion de la réparation d'impact*

*Si l'impact est plus petit qu'une pièce de 2€ et hors champ de vision du conducteur.

+ DE PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE

- Développer des pratiques et des comportements managériaux responsables
- Favoriser l'employabilité de nos collaborateurs
- Donner les moyens à nos équipes de s'engager dans la solidarité

EMPLOYEUR + RESPONSABLE

OBJECTIFS CLÉS

+2
POINTS DE FEMMES
DANS NOS MÉTIERS RÉSEAU
ET DISTRIBUTION

240
COLLABORATEURS
AYANT ACCÈS À UNE
VALIDATION DES ACQUIS
DE L'EXPÉRIENCE

TOUJOURS + DE SÉCURITÉ

Nos engagements IMPACT+ 2020 :

- Réduire la fréquence et la sévérité des accidents et supprimer tout risque professionnel
- Garantir une prestation de service de qualité avec comme préoccupation la sécurité de nos clients

Quels sont les moyens mis en œuvre pour réaliser l'un des objectifs de la feuille de route : couvrir 100% du parc automobile en technologie embarquée à horizon 2020 ?

Rosario Troiano: CARGLASS® a fait le pari de miser sur les technologies ADAS (systèmes d'assistance à la conduite) et d'accompagner ces nouveaux usages. Nous avons équipé 187 centres qui permettent le calibrage des caméras installées sur les pare-brise. Nous formons également les techniciens sur le terrain à l'utilisation de ces outils pour garantir une prestation de qualité.

Marc Blankiet: C'est un vrai bénéfice client. Nous sommes convaincus que ces technologies réduisent le risque d'erreur humaine au volant. Elles signent aussi les prémisses de la conduite connectée, intuitive et autonome. Nous souhaitons nous positionner sur ce marché qui offre de belles perspectives de développement.

La santé-sécurité des collaborateurs est un enjeu fort dans votre activité, pourriez-vous citer une ou deux actions clés pour diminuer le risque d'accidents ?

MB: Nous travaillons constamment sur l'amélioration des conditions de travail des équipes pour diminuer le risque de blessure ou d'arrêt de travail. Nous essayons toujours d'être proactifs par rapport à la santé et la sécurité des collaborateurs en diminuant le

Rosario Troiano
Directeur Technique

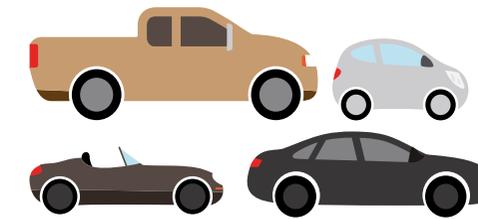
niveau sonore des machines et en améliorant la sécurité et l'ergonomie des équipements. Nous testons actuellement un système de rideau à lamelles qui isole les centres du froid car les portes des ateliers sont toujours ouvertes. Nous venons de renouveler les vêtements de travail des équipes avec des matières plus techniques qui préservent de la chaleur l'été et du froid l'hiver.

RT: Nous travaillons aussi sur un nouvel outil de découpe de pare-brise plus léger et avec des démultiplications plus efficaces pour faciliter le travail des collaborateurs.

Quelle est votre recette pour cultiver l'engagement des collaborateurs dans un environnement en perpétuelle évolution ?

MB: Nous communiquons régulièrement sur la stratégie, notamment via l'organisation de road shows annuels. Les 3000 collaborateurs sont informés sur les projets de l'entreprise, les objectifs et les moyens mis en œuvre pour les atteindre. Quant à la feuille de route Développement Responsable, elle est relayée par les équipes sur le terrain ainsi que par notre réseau d'Ambassadeurs Développement Responsable qui porte la démarche IMPACT+ et anime les initiatives à l'échelle locale. Nous veillons toujours à inscrire ces orientations stratégiques dans le quotidien des collaborateurs pour qu'ils comprennent et s'approprient ces enjeux.

Marc Blankiet
Directeur des Opérations

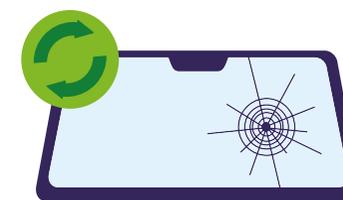


COUVRIR **100%**
DU PARC AUTOMOBILE EN
TECHNOLOGIE EMBARQUÉE

+ DE PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE

Nos engagements IMPACT+ 2020 :

- Proposer des services plus respectueux de l'environnement
- Promouvoir la réparation d'impact*
- Réduire et valoriser au maximum nos déchets
- S'inscrire avec efficacité dans la transition énergétique



97%
DE TAUX DE VALORISATION
DE NOS DÉCHETS

Quelle stratégie allez-vous mettre en œuvre pour réaliser l'un des objectifs de la feuille de route environnementale : diminuer de 10% votre consommation de carburant à horizon 2020 ?

Pascal Durand : Sur les quatre dernières années, le nombre de centres CARGLASS® a doublé. Pour accompagner cette croissance tout en limitant notre empreinte carbone, nous avons repensé notre activité autour de deux axes : la mutualisation et la réorganisation de notre flotte mobile et l'investissement dans les nouvelles technologies. La démarche IMPACT+ 2020 est un accélérateur pour mettre en place les plans d'actions, sensibiliser et former nos équipes pour les embarquer dans cette dynamique. Concrètement, cela se traduit par un projet de formation à l'éco-conduite pour les Techniciens mobiles, la poursuite du déploiement de notre flotte de véhicules électriques et le renouvellement de notre parc avec des véhicules plus récents et moins polluants. La mise en place d'un outil d'optimisation de tournées mobiles contribue aussi à l'objectif de réduction de nos impacts environnementaux. Enfin, nous avons revu la réorganisation de notre flotte en fonction de nos pics d'activités et de la saisonnalité. En 2016, nous avons diminué notre parc d'environ 140 véhicules.

Pascal Durand

Directeur Supply Chain

Frédéric Briout : Je peux prendre l'exemple du Pôle Grand Paris. J'avais auparavant en moyenne un véhicule-atelier par centre. Ce n'est plus le cas aujourd'hui. J'ai un véhicule qui peut travailler trois jours dans un centre et deux jours dans un autre. L'enjeu est de mutualiser nos moyens pour rationaliser nos coûts tout en limitant notre empreinte carbone.

Pourriez-vous démontrer la valeur générée par le DR dans votre activité à travers cette feuille de route ?

FB : Notre objectif est de faire du business plus « propre » pour nos clients et partenaires avec une flotte moins émettrice de CO₂ et l'optimisation de la gestion de nos déchets. Nous valorisons aujourd'hui 90% de nos déchets. Nous poursuivons ces efforts en menant une réflexion avec nos prestataires pour trouver une solution de recyclage du PVB contenu dans les pare-brise (Polyvinyle de Butyral). L'objectif est de gagner 7 points d'ici 2020, un beau challenge !

PD : Ces choix stratégiques sont un vrai levier de différenciation sur notre marché et une source de fierté pour les équipes impliquées dans la démarche IMPACT+ par les nombreux points d'étapes que nous partageons avec eux toute l'année.

Frédéric Briout

Directeur Opérationnel
du Pôle Grand Paris

OBJECTIFS 2020

+ DE TRANSPARENCE ET DE PROXIMITÉ

Nos engagements IMPACT+ 2020:

- Faire vivre nos valeurs au quotidien
- Assurer une gestion responsable des données à la disposition de CARGLASS®
- Être un client privilégié de nos fournisseurs
- Renforcer notre engagement local
- Garantir une gouvernance claire et organisée
- Être à l'écoute de nos partenaires pour répondre à leurs besoins et rendre plus efficace notre collaboration

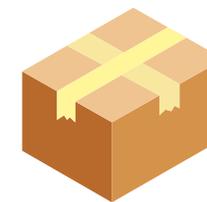
Quelle résonance trouvent les termes «proximité» et «transparence» dans votre activité ?

Dominique Cadiou: En 3 ans, les équipes du département commercial ont crû de 50% afin de renforcer la proximité et la coopération avec nos clients partenaires. Nous avons mis en place avec eux des indicateurs partagés qui répondent à leurs objectifs de développement annuel. Nous leur fournissons des solutions digitales qui simplifient les processus de prise en charge et fluidifient la relation avec le client final ou la gestion.

Au niveau local, le contenu des visites commerciales répond mieux à leurs attentes et le lancement de la «commercialité» a créé de nouveaux liens avec les courtiers et agents d'assurance. Nous avons mesuré par des études que ces éléments contribuent à créer la «préférence» CARGLASS® aujourd'hui et demain. Côté transparence, nous sommes attentifs à la protection, la sécurisation et l'usage des données clients. Nous prenons des engagements vis-à-vis de nos clients partenaires pour être en conformité avec la nouvelle législation européenne. Nous devons nous assurer que les données sont utilisées pour apporter un vrai service à l'assuré et à l'automobiliste en général.

Dominique Cadiou

Directeur Commercial



100

PREMIERS FOURNISSEURS
ENGAGÉS DANS NOTRE POLITIQUE
D'ACHATS RESPONSABLES

Vous avez testé une plate-forme d'audit RSE des fournisseurs, pourriez-vous nous en dire plus ?

Dominique Wain: En 2016, nos 20 premiers fournisseurs achats généraux ont répondu au questionnaire d'évaluation RSE de la plate-forme Acesa d'Afnor conforme aux 7 questions centrales de la norme ISO 26000. Notre objectif est d'inviter 40 fournisseurs supplémentaires chaque année et de les accompagner dans cette démarche d'amélioration continue pour couvrir d'ici 2018, le top 100 de nos fournisseurs achats indirects, ce qui représente 80% de nos dépenses.

Je souhaite également ajouter un mot sur la qualité des matériaux que nous achetons. Tous nos fournisseurs verriers doivent être accrédités «première monte» (vitrages posés sur les véhicules neufs), c'est une garantie de service et un élément différenciant dans la stratégie de CARGLASS®.

Pourriez-vous démontrer la valeur générée par le DR dans votre activité à travers la démarche IMPACT+ ?

DC: Les opérations de prévention autour de la sécurité routière que nous menons chaque année avec nos partenaires sensibilisent les conducteurs aux dangers sur la route. Si ces initiatives renforcent notre image d'entreprise responsable auprès des automobilistes, elles visent aussi à réduire le nombre d'accidents et donc à limiter les coûts de prise en charge des assurés. En ce sens, la démarche DR crée de la valeur pour nos partenaires bien sûr mais aussi pour la société en général.

Dominique Wain

Directrice des Achats

OBJECTIFS 2020

EMPLOYEUR + RESPONSABLE

Nos engagements IMPACT+ 2020 :

- Développer des pratiques et des comportements managériaux responsables
- Favoriser l'employabilité de nos collaborateurs
- Donner les moyens à nos équipes de s'engager dans la solidarité



Patricia Millet

Directrice de l'Université d'Entreprise CARGLASS®

L'employabilité des collaborateurs fait partie des engagements phares de la démarche IMPACT+, quelles sont vos ambitions dans ce domaine ?

Patricia Millet : CARGLASS® est le seul organisme accrédité à proposer le Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) et de Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) d'opérateur vitrage. Ces formations s'inscrivent parfaitement dans notre stratégie qui encourage les collaborateurs à être co-acteurs de leur carrière. La nouvelle feuille de route nous donne les ressources et les outils nécessaires pour réaliser l'un des objectifs fixé à horizon 2020 : la certification VAE pour 240 collaborateurs. Nous travaillons avec 9 formateurs et une quinzaine de tuteurs qui sont des techniciens volontaires CARGLASS®. Nous allons étoffer notre équipe pour développer de nouveaux projets. Nous souhaitons mettre en place en collaboration avec l'Association Nationale pour la Formation Automobile (ANFA) des CQP/VAE niveaux 6 et 9. Ces formations permettront à l'ensemble des Techniciens vitrage de réaliser des interventions plus complexes comme la pose de pare-brise équipés de caméras embarquées. Nous envisageons également de lancer un CQP/VAE chef d'équipe et un CQP/VAE chef de centre avec toujours le même objectif : développer les compétences de nos équipes et anticiper l'évolution du marché. Dans certains points de vente dont les centres CARGLASS®/TOTAL, le Technicien vitrage ne fait pas seulement de la pose, il gère aussi l'administratif, la facturation.



240

COLLABORATEURS AYANT ACCÈS
À UNE VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPÉRIENCE

On lui demande d'être de plus en plus polyvalent. Ces formations sont donc l'opportunité de démontrer que CARGLASS® souhaite faire grandir ses collaborateurs et innove constamment pour s'adapter aux besoins de ses clients.

La solidarité est un levier différenciant de la stratégie DR de CARGLASS®, quelles vont être vos priorités ?

Delphine Moracchini : C'est effectivement un volet important pour les collaborateurs, je dirais même que de tous les engagements, c'est celui qui fait l'unanimité ! L'engagement solidaire a pu se développer chez CARGLASS® grâce à deux leviers essentiels : la liberté de pouvoir initier des actions solidaires et le temps alloué aux collaborateurs pour les piloter. Ce n'est pas le cas de toutes les entreprises. Nous menons de nombreuses actions à l'échelle locale et nationale à travers notamment notre soutien aux associations Petits Princes et Afrika Tikkun. Avec cette nouvelle feuille de route, la première étape va être de questionner les équipes pour préciser leurs attentes et ce qui les anime dans leur engagement solidaire. Nous souhaitons donc co-construire ce programme avec l'objectif d'en faire encore plus, à leurs côtés.



Delphine Moracchini

Responsable du Développement Responsable

OBJECTIFS 2020

PAROLES D'AMBASSADEURS DÉVELOPPEMENT RESPONSABLE



Chez CARGLASS®, l'engagement responsable est avant tout une aventure humaine et collective. La pérennité de notre démarche IMPACT+ repose sur l'engagement de 40 collaborateurs qui sensibilisent nos équipes aux enjeux du Développement Responsable sur le terrain et animent les actions locales.

QUELS SONT, D'APRÈS VOUS, LES CARACTÉRISTIQUES DE LA NOUVELLE DÉMARCHÉ DR ?

« La nouvelle feuille de route est la suite logique de tout ce qui a été initié ces dernières années en matière de DR chez CARGLASS®. Les objectifs définis à horizon 2020 sont certes ambitieux mais tout à fait atteignables quand on voit tout ce qui a été accompli depuis 7 ans. »

Sylvain **MAUFFREY**, Chef de centre à Vesoul

« Les bénéfices de la démarche DR se traduisent de mon point de vue de deux manières : au niveau social, IMPACT+ apporte une amélioration continue de nos conditions de travail, au niveau environnemental, le suivi de nos impacts environnementaux est plus rigoureux. »

Fabrice **LENHARD**, Chef de centre à Arles

« POSITIFS ET ENGAGÉS », C'EST LE SLOGAN DE CETTE TROISIÈME FEUILLE DE ROUTE, QUELLE EST VOTRE INTERPRÉTATION DE CE SOUS-TITRE ?

« En tant que collaborateur "positifs et engagés", je reste enthousiaste quelles que soient les circonstances, avec une envie de bien faire indéfectible et un respect mutuel envers mes collègues mais aussi les partenaires et clients de CARGLASS®. »

Fabrice **LENHARD**, Chef de centre à Arles

« Positif : toujours croire que l'on peut faire bouger ou changer les choses. Engagé : s'intégrer dans une démarche à travers des petits gestes au quotidien. Pour moi un collaborateur "positif et engagé" est la base de notre réussite à tous les niveaux car nous sommes une entreprise qui fonctionne et grandit grâce aux femmes et aux hommes qui œuvrent dans ce sens au quotidien. »

Christophe **RENAUDIE**, Chef de centre à Torcy

DE QUELLE MANIÈRE, ALLEZ-VOUS, EN TANT QU'AMBASSADEUR, CONTRIBUER À L'APPROPRIATION DE CETTE NOUVELLE DÉMARCHÉ ?

« J'ai commencé la présentation de la démarche IMPACT+ en début d'année. Lors de notre dernière réunion j'ai fait le lancement "officiel" auprès de mes collègues Chefs de centre. Grâce à une présentation dynamique (support numérique, vidéo et leaflet) et un peu de fun (mise à disposition d'un nez rouge pour tous les Chefs de centre en référence à une opération que nous organisons au profit des clowns de l'espoir), je pense les avoir mobilisés ! Je leur ai remis tous les supports utiles pour qu'ils puissent déployer la démarche auprès de leurs équipes. S'ils ont besoin de moi, ils savent que je suis là. »

Mickael **LAPLACE**, Chef de centre à Arras

« J'ai présenté la démarche DR aux managers de ma région et je m'assure du déploiement de cette feuille de route auprès des équipes de chaque centre. J'interviens à chaque réunion régionale sur le DR afin de faire vivre IMPACT+ qui est une composante essentielle de la vision stratégique de CARGLASS®. Par exemple, lors de la dernière réunion, j'ai proposé un quizz sur la démarche afin de valider les connaissances de mes collègues et rafraîchir les mémoires ! Je réfléchis aussi à d'autres projets pour notre région comme la collecte de jouets ou de vêtements. »

Christophe **RENAUDIE**, Chef de centre à Torcy

QUE VOUS APPORTE CONCRÈTEMENT LE RÔLE D'AMBASSADEUR DANS VOTRE VIE QUOTIDIENNE ?

« Ma mission est de faire le lien entre le siège et les équipes terrain en Picardie. La mise en place d'actions locales, le suivi de nos impacts environnementaux, la communication autour des meilleures pratiques font partie de mes fonctions. Je suis fier de faire partie de la communauté des Ambassadeurs et d'y apporter mon savoir-faire. »

Mickael **LAPLACE**, Chef de centre à Arras

« Mon rôle est de contribuer à l'amélioration continue de la démarche. Plus concrètement, mon travail se traduit de la manière suivante :

- Tenir les équipes informées de l'actualité en cours
- Sensibiliser l'ensemble des collaborateurs aux gestes éco responsables
- Accompagner les collaborateurs qui souhaitent mettre en place des initiatives. »

Sylvain **MAUFFREY**, Chef de centre à Vesoul

TABLEAU D'INDICATEURS

REPORTING RSE	UNITÉ	2014	2015	2016
INFORMATIONS GÉNÉRALES				
Effectif total	Unité	2 816	2 869	2 897
Chiffre d'affaires (M€)	Unité	379	399	407
Nombre de sites	Unité	354	424	452
SOCIAL				
Répartition des salariés par sexe	Pourcentage	78,09% hommes 21,91% femmes	77,29% hommes 22,71% femmes	79,70% hommes 20,30% femmes
Nombre de salariés embauchés	Unité	785	942	950
Nombre de salariés ayant quitté la société	Unité	774	788	873
Turn over	Pourcentage	12,55%	17,57%	17,98%
Pourcentage des effectifs en temps partiel choisi	Pourcentage	3,34%	3,45%	2,19%
Nombre de membres du Comité d'Entreprise et représentants syndicaux	Unité	20	19	19
Rencontres du Comité d'Entreprise	Unité	13	12	18
Great place to work : trust index	Pourcentage	63%	61%	62%
Nombre d'accidents mortels	Unité	0	0	0
Taux de fréquence	Ratio	50	50	55
Taux de gravité	Ratio	0,94	0,86	0,95
Nombre total d'heures de formation	Unité	114 535	111 157	135 667
Taux annuel consacré à la formation	Pourcentage	6,34%	7,00%	6,30%
Pourcentage de salariés formés	Pourcentage	82,00%	81,00%	99,00%
Nombre moyen d'heures de formation par salarié	Unité	26	25,08	45,88
Pourcentage de salariées femmes cadres	Pourcentage	24,06%	25,61%	26,31%
Pourcentage de salariés en situation de handicap	Pourcentage	2,47%	1,88%	1,82%
Pourcentage de salariés de plus de 45 ans	Pourcentage	10%	12,30%	13,88%

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 2016.

REPORTING RSE	UNITÉ	2014	2015	2016
SOCIÉTAL				
Pourcentage de nos fournisseurs évalués via notre politique Achats Responsables	Pourcentage	100%	100%	100%
Nombre d'initiatives locales recensées dans le cadre du Programme Développement Responsable	Unité	26	31	19
Fonds récoltés dans le cadre du Programme Solidarité	Euros	106 900	104 866	117 746
Pourcentage des salariés qui déclarent apprécier la contribution citoyenne de leur entreprise (source Enquête Great Place To work)	Pourcentage	73%	70%	71%
Ouverture de nouveaux sites	Unité	55	70	28
ENVIRONNEMENT				
Pourcentage de sites couverts par la politique environnementale	Pourcentage	100%	100%	100%
Nombre de sites certifiés ISO 14001	Unité	232	232	281
Pourcentage de déchets verre valorisés	Pourcentage	92%	92%	92%
Pourcentage de déchets papier / carton / plastique valorisés	Pourcentage	99%	94%	96%
Pourcentage de déchets bois valorisés	Pourcentage	100%	100%	100%
Pourcentage de déchets ferrailles valorisés	Pourcentage	100%	100%	100%
Pourcentage de déchets Industriels Banals valorisés	Pourcentage	74%	83%	29%
Pourcentage de déchets Industriels Dangereux valorisés	Pourcentage	100%	100%	100%
Consommation d'électricité*	kWh	11 849 771	12 797 420	12 907 455
Carburants consommés par la flotte de service à domicile	Litre	1 703 388	1 618 000	1 439 120
Carburants consommés par le service de distribution de pièces	Litre	1 946 200	1 920 000	1 915 300
Émissions de CO2 par intervention à domicile**	KgeqCO2	9,1	8,8	8,4

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

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

MERCI À TOUS LES COLLABORATEURS ET PARTENAIRES

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

Directeur de la publication : **Éric Girard**

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

Responsable de la rédaction : **Delphine Moracchini**

Chef de projet : **Constance Nisio**

Conception, réalisation : **Agence Sidièse**

Crédits photos : **CARGLASS[®], Paul-Oliver Doury, Frédéric Blitz**

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 (Épône).



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

