

OBJECTIF 2020

RAPPORT DÉVELOPPEMENT
RESPONSABLE **2018**



**ÉRIC GIRARD,
DIRECTEUR
GÉNÉRAL
CARGLASS®**

**2018 s'inscrit
clairement comme
une année de
transition durant
laquelle nous avons
œuvré à construire
le CARGLASS®
de demain.**



Aujourd'hui, notre entreprise se diversifie. Acteur historique de la réparation et du remplacement de vitrage de véhicules, CARGLASS® se lance avec ambition dans les services à l'habitat après notre rachat de **Maisoning** en 2017.

Ces deux activités, nous souhaitons les bâtir sur un socle fondamental fort : notre raison d'être.

FAIRE LA DIFFÉRENCE AVEC UNE ATTENTION SINCÈRE.

Elle est cultivée et déployée chez CARGLASS® en France et partagée partout au sein du Groupe BELRON®. Si nous parvenons à soutenir la diversification de nos savoir-faire de la même manière, nous réussirons à grandir ensemble en assurant notre pérennité dans un marché challengeant.

Cette idée de **faire la différence** nous anime et nous engage.

Faire la différence **pour nos clients** en proposant des services que l'on ne trouve nulle part ailleurs.

Faire la différence **auprès de nos partenaires** en tissant des liens de confiance générateurs de performance.

Faire la différence **auprès de nos collaborateurs** en faisant de CARGLASS® et CARGLASS® Maison des leviers d'épanouissement professionnel.

Bien sûr, **nous voulons également faire la différence pour la Société.**

Notre stratégie de Développement Responsable prend une place toute particulière dans notre organisation. Depuis 2017, notre programme IMPACT+ 2020 propose un cadre stable et inspirant à l'activité vitrage. Il est essentiel de le renforcer ces prochaines années et le traduire pour notre activité maison.

Car une chose est certaine dans cet environnement en transformation : une démarche RSE performante, structurée et incarnée est créatrice de valeur pour nous... et pour vous.

Sommaire

02

Édito
Éric Girard

06

BELRON®
en chiffres

08

CARGLASS®
en chiffres

10

CARGLASS®
Maison

12

La démarche
IMPACT+ 2020

16

Nos parties
prenantes

18

L'engagement
des collaborateurs

20

Toujours +
de sécurité

26

+ de performance
environnementale

32

+ de transparence
et de proximité

40

Employeur +
responsable

48

Indicateurs



BELRON® en chiffres

BELRON® est le leader mondial de la réparation et du remplacement de vitrages de véhicules.

Le Groupe étend actuellement son offre de services à la résolution des problèmes de personnes ayant besoin d'assistance pour réparer leur véhicule ou leur habitation, en capitalisant sur ses capacités et expertises existantes.

Le Groupe prend en charge plus de 17 millions de clients par an dans plus de 30 pays sur 5 continents : l'attention portée à la qualité du service génère des taux de satisfaction de la clientèle très élevés.

€ **3,8** milliards €
de chiffre d'affaires

 **30 000**
collaborateurs

 **350** associations
soutenues

 **17,8** millions
de clients par an

 **30** pays sur 5 continents

06

Nouvel actionnaire, nouveaux horizons

Le groupe D'Ieteren, l'actionnaire majoritaire du Groupe BELRON®, a décidé de céder 40% du capital de BELRON® au fonds d'investissements Clayton, Dubilier & Rice (CD&R). Ce nouvel actionnaire vient soutenir la dynamique de diversification initiée en 2017.

« Ce partenariat va permettre de doubler d'efforts pour continuer de proposer à nos clients le meilleur service tout en créant des conditions de travail gratifiantes et sur le long terme pour tous les collaborateurs du Groupe à travers le monde. »
Gary Lubner, PDG de BELRON®



Un engagement au-delà de nos frontières

JEAN-PIERRE FILIPPINI

**Directeur Général CARGLASS®
Allemagne**

En quoi le Développement Responsable est-il essentiel pour CARGLASS® Allemagne ?

Nos responsabilités en tant qu'entreprise nous motivent et nous engagent envers nos collaborateurs, nos clients et auprès de notre Groupe. Depuis 2011, nous œuvrons à donner vie à notre engagement solidaire notamment à travers notre fondation « Giving Back ». Notre principale clé de réussite réside dans l'engagement individuel et collectif de nos collaborateurs. C'est leur esprit d'initiative et leur engagement qui donnent la force vitale à notre ambition responsable. Notre mission est de les soutenir et d'accélérer le mouvement.

Qu'est-ce qui vous rend particulièrement fier ?

Notre fondation a donné en 2018 près de 250 000 € à diverses associations.

Pratiquement la moitié de cet argent résulte de la mobilisation de nos collaborateurs via différentes initiatives. C'est inspirant et responsabilisant. L'ensemble de notre organisation se doit d'être à la hauteur. Pour moi, il n'y a pas meilleure motivation pour progresser.

Les actions des entreprises du Groupe BELRON® sont-elles pour vous une source d'inspiration ?

Absolument. Entre confrères, nous veillons à partager nos meilleures pratiques. Cela contribue à créer une véritable culture responsable internationale au sein du Groupe. La manière dont CARGLASS® France structure sa politique, notamment à travers son réseau d'ambassadeurs locaux, nourrit énormément notre réflexion. À nous d'aller plus loin dans la coopération internationale, pour mieux implémenter ce qui se fait de mieux ailleurs, chez nous, et inversement.



CARGLASS® en chiffres

Faire la différence avec une attention sincère.

C'est ce qui nous anime au quotidien. Pour cela, nous œuvrons à évoluer à la hauteur de nos ambitions afin de nouer des liens de confiance avec nos collaborateurs, nos fournisseurs, nos clients et partenaires, développer une image de marque forte et nous inscrire dans une démarche de leadership responsable.

€ **455** millions €
de chiffre d'affaires

 **3 200** collaborateurs

 **192 000** heures
de formation

 **10 000** tonnes
de pare-brise collectés par an

2018, une année extra-ordinaire

Cet exercice restera comme une année extrêmement riche, soutenue par une mobilisation forte des équipes CARGLASS® sur l'ensemble du territoire. Il a été rythmé par deux périodes, durant lesquelles les équipes ont su s'adapter.

De janvier à septembre, CARGLASS® a vécu une véritable vague d'activité supplémentaire. Cette dynamique de marché s'explique par une anticipation des automobilistes à se conformer avant le 31 mai aux nouveaux critères du contrôle technique. **CARGLASS® a répondu présent.** Les longs week-ends et le bel été qui ont suivi ont été porteurs, d'autant plus que la campagne de promotion des nouveaux services CARGLASS® s'est avérée extrêmement prometteuse.

Puis, d'octobre à décembre, l'activité a été plus faible. Le mouvement des « Gilets Jaunes » a lourdement impacté la livraison en matériel des centres, mais aussi (et surtout) l'activité des automobilistes, significativement moins mobiles durant cette période.

Cette année confirme à nouveau que l'activité de CARGLASS® est vivante et sensible : conditions météorologiques, évolutions réglementaires ou mouvements économiques et sociaux, de nombreuses variables incitent CARGLASS® à travailler continuellement sur sa capacité d'adaptation et de flexibilité pour toujours mieux assister ses clients.

Norauto - CARGLASS® un partenariat riche en synergies

C'est un tournant dans notre histoire. Désormais, tous les clients de Norauto qui ont besoin de réparation ou de remplacement de vitrage automobile sont adressés à CARGLASS®. Ainsi, les 390 points de vente du leader français et européen de l'entretien automobile proposent systématiquement des rendez-vous dans nos centres.

Une compatibilité extrêmement forte entre les deux entreprises

Frédéric Molina, Directeur de la Stratégie et de la Performance Client de CARGLASS® le confirme : « Nous partageons les mêmes valeurs, ce qui était indispensable, la même volonté de placer la satisfaction client comme une priorité. Et par ailleurs, nous occupons sur les marchés français et européens des positions de leaders ».

Renforcer notre maillage géographique

Plus de 30 nouveaux ateliers CARGLASS® dans des centres Norauto ont vu le jour durant le premier semestre 2018. Ces nouvelles installations constituent une opportunité supplémentaire d'accéder à des clients potentiels, mais nous permettent surtout de compléter encore notre maillage géographique. Ce partenariat est aussi un vecteur fort de visibilité grâce à une signalétique aux couleurs de

CARGLASS® dans chaque centre Norauto.

Au-delà des frontières

Si la France a été à l'origine de l'accord avec Norauto, celui-ci a été passé au niveau européen et il donne déjà lieu à des projets de partenariats dans d'autres pays où les deux Groupes sont présents.

Et pour les clients, ça veut dire quoi ?

Plus de service et de proximité ! Ce partenariat permet de faciliter le parcours client. C'est une opportunité d'accéder à une offre de services complète et structurée. Organiser l'entretien complet de son véhicule – du pneu au vitrage – est maintenant possible, que ce soit dans un centre Norauto équipé d'une baie CARGLASS® ou bien en planifiant l'intervention du vitrage à domicile ou dans un de nos centres.

Diagnostic batteries un nouveau service à organiser

En 2018, CARGLASS® a lancé avec succès ce nouveau service dans 31 centres pilotes. Chaque client qui arrive pour une réparation ou un remplacement de vitrage se voit proposer un diagnostic de sa batterie – totalement gratuit. En fonction du retour du test, le technicien pourra proposer au client de remplacer sa batterie rapidement.

Derrière cette réussite, une mobilisation nécessaire

En effet, il s'agit d'une démarche de service qui a été rapidement soutenue et intégrée par l'ensemble des équipes impliquées, animées par ce nouveau challenge. Un plan de formation a été rapidement mis en place pour conduire cette montée en compétences : l'alliance parfaite entre engagement et agilité.



MAISONING DEVIENT CARGLASS® MAISON

.....

Une diversification qui fait sens

Le rachat de la société Maisoning à la fin de l'année 2017 est une manière de faire vivre notre raison d'être : faire la différence avec une attention sincère. Notre diversification dans les services à l'habitat traduit notre volonté de nous engager dans un secteur pour lequel la notion de proximité est primordiale, tout comme la qualité de service, la transparence, la clarté et la confiance. Maisoning, aujourd'hui CARGLASS® Maison, est un expert plurirégional dont les valeurs sont totalement compatibles avec celle de notre Groupe.

Ainsi, nous intégrons un nouveau marché au potentiel incroyable, forts de nos expériences communes.



1967 création
de STP Dépannage



40 millions de
chiffre d'affaires



26 agences en 2018



1 750 entreprises
partenaires



469 collaborateurs



50 000
interventions dépannages



25 000
interventions chantiers



Une offre unique

CARGLASS® Maison a la particularité d'intervenir sur trois grands marchés : les particuliers, les gestionnaires de patrimoine et bailleurs et les assureurs/assistants. C'est le seul acteur intégré à proposer différents types d'interventions et services et qui dispose de son propre centre de relation client joignable 24h/24, 7j/7, capable de mobiliser une équipe proche du lieu concerné.

- Réparations après sinistre
- Urgences et petits travaux
- Travaux de rénovation

Un avenir commun à construire, dès aujourd'hui

L'intégration d'une nouvelle activité demande du temps pour repenser l'ensemble des schémas de gouvernance sur des métiers à la fois proches mais aussi très différents. Ainsi, notre objectif de gouvernance claire et structurée a été décalé à 2019. Nous avons également décidé de repousser le lancement de notre nouveau code éthique afin d'intégrer les équipes de CARGLASS® Maison dès le début. Cela nous permet de repenser ces deux sujets qui sont des items communs et cruciaux pour nos deux organisations.



Bilan à mi-parcours



TOUJOURS + DE SÉCURITÉ

Pour nos collaborateurs
et pour nos clients.



+ DE TRANSPARENCE ET DE PROXIMITÉ

Être responsables
dans notre manière
de travailler en interne
et en externe.

+ DE PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE

Placer l'environnement
au cœur de nos pratiques
avec ambition.



EMPLOYEUR + RESPONSABLE

Diversité,
Employabilité
et Solidarité.



CARGLASS® : l'engagement en interne, la reconnaissance à l'externe

- ECOVADIS est une plateforme d'évaluation en responsabilité sociétale des entreprises. Avec un score de 79/100, CARGLASS® confirme son positionnement dans le TOP 1 % des entreprises évaluées avec son statut GOLD/OR.
- En 2018, tous les métiers de CARGLASS® (Siège, CRC, Centres, Distribution) sont certifiés ISO 14001*.
- CARGLASS® a obtenu le Label Enseigne Responsable en novembre 2018. Il reconnaît l'engagement de l'entreprise dans de nombreux champs de responsabilité allant de la Gouvernance à l'Engagement Sociétal.
- 76 % des collaborateurs apprécient l'engagement citoyen de CARGLASS® (source Great Place to Work 2018).



* Norme internationale qui évalue le système de management de l'environnement.

TABLEAU DE BORD

Toujours + de sécurité

Réduire la fréquence et la sévérité des accidents et supprimer tout risque de maladie professionnelle



Garantir une prestation de service de qualité avec comme préoccupation la sécurité de nos clients



+ de performance environnementale

Réduire et valoriser nos déchets au maximum



S'inscrire avec efficacité dans la transition énergétique



Proposer des services plus respectueux de l'environnement



Promouvoir la réparation d'impact



Pérenniser notre certification ISO 14001



+ 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 parties prenantes pour répondre à leurs besoins et rendre plus efficace notre collaboration



Employeur + responsable

Développer des pratiques et des comportements managériaux responsables



Favoriser l'employabilité de nos collaborateurs



Donner les moyens à nos équipes de s'engager



engagement tenu en cours action décalée à 2019

Bilan à mi-parcours

.....

14



**CÉLINE
COULIBRE-
DUMÉNIL**

**Directrice du
Développement
Responsable
et de la Communication
Corporate**

IMPACT+ 2020 EN BREF

Depuis 2009, nous sommes engagés dans une politique de Développement Responsable.

Avec notre 3^e programme, IMPACT+ 2020, l'objectif est d'intégrer toujours plus de responsabilité dans les décisions et actions de l'entreprise mais aussi d'encourager l'engagement positif des collaborateurs. IMPACT+ 2020 a été créé en lien étroit avec toutes nos parties prenantes et a pour ambition d'engager CARGLASS® dans une démarche durable de progrès.

Que reprenez-vous de 2018 en matière de Développement Responsable ?

Nous voilà à mi-parcours de notre démarche IMPACT+ 2020, initiée en 2017. Plusieurs actions ont été menées cette année : nouveau programme de mécénat, suivi de nos consommations d'énergie, etc. Cette année, nous avons également fait le point pour valider si nos objectifs IMPACT+ 2020 étaient toujours pertinents pour les deux années à venir, d'autant plus que notre environnement évolue en profondeur. Nous avons essayé de prendre un maximum de recul et de nous poser les bonnes questions : avons-nous été trop ambitieux sur certains aspects, pas assez sur d'autres ? Ce regard critique nous permet de nous recentrer sur les actions prioritaires à mener pour la période 2019-2020.

Quel bilan faites-vous, depuis le lancement d'IMPACT+ 2020 ?

Notre diagnostic souligne que notre programme est robuste dans le temps. Nos quatre piliers structurent parfaitement nos engagements, qui eux-mêmes demeurent tout à fait légitimes. Cependant, nous jugeons nécessaire de revoir nos niveaux d'engagements. Par exemple, nos résultats en matière de sécurité ne sont pas à la hauteur de notre ambition. Nous expliquons cela du fait des pics d'activité générant une baisse de l'attention sur ces enjeux. Nous allons donc accentuer les actions de sensibilisation. Notre objectif est de faire de la sécurité un acte managérial à part entière. D'autre part, nous devons viser plus haut sur nos économies de consommations d'énergie. Nous avons travaillé dans le bon sens mais nos actions concrètes restent trop limitées. CARGLASS® doit véritablement s'inscrire comme un acteur de la transition énergétique. Cette autocritique est nécessaire car nous observons à quel point le

Développement Responsable compte pour nos équipes. Il agit en levier d'engagement individuel et collectif et génère de la fierté.

IMPACT+ 2020 est une stratégie qui gagne en maturité, comment cela se traduit ?

Ce que nous remarquons très clairement, c'est que le programme IMPACT+ 2020 a un véritable vécu en interne. La grande nouveauté, c'est que nos efforts sont de plus en plus reconnus à l'externe. En 2018, nous avons reçu le Label Enseigne Responsable qui met en lumière notre engagement pour l'environnement, certes, mais aussi notre engagement sociétal, nos conditions de travail, notre gouvernance, etc. Nous avons aussi confirmé notre score dans l'évaluation Ecovadis au très bon niveau de 79/100. Cela nous positionne dans le top 1% des entreprises évaluées par cet organisme de référence. Nous sommes de plus en plus questionnés par nos parties prenantes sur la manière dont nous menons notre transformation responsable. Récemment, nos partenaires Norauto et Covéa nous ont demandé d'intervenir auprès de leurs équipes afin de partager nos bonnes pratiques. Ce rayonnement à l'externe donne de la valeur à notre vision et beaucoup d'énergie pour poursuivre nos efforts.

Quels sont vos enjeux pour cette année ?

Il faut faire d'IMPACT+ 2020 un pilier de stabilité dans un contexte changeant. Nos équipes doivent pouvoir s'appuyer dessus. Nous devons également nous concentrer davantage sur les initiatives responsables créatrices de valeur. J'ai également beaucoup d'attentes quant à l'initiation de la démarche DR au cœur de notre nouvelle entité CARGLASS® Maison. Tout est entre nos mains.

On les écoute !



**PASCALLE
HEBEL**

**Directrice du Pôle
consommation et entreprise
CRÉDOC**

Les attentes des consommateurs évoluent et le secteur des services n'est pas en reste. Les jeunes générations, davantage préoccupées par les enjeux écologiques, donnent de plus en plus d'importance à l'usage et non à la propriété. La réparabilité, le partage et la maximisation de la durée de vie de l'automobile traduisent cette volonté d'accorder son style de vie aux questions de préservation de la planète et de solidarité. D'autre part, ces *consomm'acteurs* souhaitent plus d'autonomie et de liberté. Les entreprises de services doivent éviter d'enfermer le client dans un système contraignant.

Ces tendances s'inscrivent harmonieusement dans les nouveaux modes de mobilités. Aujourd'hui, les particuliers s'organisent et se connectent pour partager et utiliser les véhicules. L'augmentation exponentielle des solutions électriques (trottinettes, vélos, voitures, etc.) complètent ce nouveau panorama de la mobilité.

En 2018, le poste de consommation qui a le plus augmenté est celui de la vente de vélo avec plus de 15% de croissance. La réparation d'objets (électroménager, cordonnerie, etc.) connaît une intensification sans précédent avec 5% à 10% de croissance en un an. CARGLASS® a totalement sa place dans ce nouveau paradigme, car l'entreprise a compris que la question de la réparation est essentielle aux yeux de ses clients. L'enjeu pour elle est d'anticiper la mobilité de demain afin d'inventer des services qui soient en phase avec les nouveaux usages des consommateurs.



ESPERANZA DUVAL-GALACHE

Responsable RSE - Groupe Covéa



Pour moi, le partage de bonnes pratiques est une démarche inspirante, vecteur d'accélération de la transformation. La première rencontre entre les acteurs de la RSE de CARGLASS® et de Covéa en juin 2018 a été l'occasion de découvrir la politique de Développement Responsable de CARGLASS®. Pour nous, c'est important de comprendre comment elle s'est construite. Le témoignage du succès du réseau des Ambassadeurs Développement Responsable auprès de notre tout nouveau réseau de correspondants métier RSE chez Covéa a permis à la fois d'identifier les réussites et les leviers pour contourner les obstacles. Ces échanges facilitent la compréhension et l'appropriation des missions par les différents intervenants. Plus récemment, la première matinée des parties prenantes de CARGLASS® a été l'occasion d'apprécier l'implication des contributeurs internes : les ambassadeurs, mais aussi les autres relais au niveau du Groupe, de la Direction, des métiers, etc.

Une chose est certaine, c'est une politique incarnée ! Associer les partenaires, influenceurs et experts de la profession à l'évolution de la démarche DR s'est avéré très productif. L'association plus marquée des clients à sa co-construction est un axe de progrès pour l'avenir.

BÉNÉDICTE BARBRY-FELTZ

Leader Entreprise Engagée - Mobivia

CARGLASS® et Mobivia, une coopération de longue date pour une filière automobile responsable et engagée. Enjeux écologiques et énergétiques, enjeux technologiques, révolution des usages : les métiers de l'automobile sont au cœur de mutations sans précédent. L'ampleur de ces défis nécessite plus que jamais une coopération entre les entreprises et leurs parties prenantes, et entre les entreprises de la filière automobile elles-mêmes, notamment sur les sujets sociétaux, sociaux et environnementaux.

C'est tout le sens de la coopération croissante entre CARGLASS® et Mobivia/Norauto, qui au-delà d'un partenariat commercial sur l'offre pare-brise en France et dans quelques pays européens, s'est développée depuis plusieurs années sur la base de valeurs communes et d'une même détermination : celle d'agir en entreprises référentes, engagées auprès de leurs clients, de leurs collaborateurs, de leurs parties prenantes, en contribution aux défis de la mobilité du 21^e siècle.

C'est aussi le sens de notre engagement commun au sein du CNPA, avec la création en 2015, sous l'impulsion des équipes CARGLASS® et Mobivia, de la branche métiers des Services Multimarkets de l'Après-Vente Automobile, fédérant aujourd'hui l'ensemble des réseaux multimarkets d'entretien automobile.



Nos engagements

Toujours plus engagé !

.....

2 QUESTIONS À

VIRGINIE BOURHIS

Responsable Développement RH
et Recrutement

Comment CARGLASS® développe-t-il une culture d'engagement des collaborateurs ?

Pour nous, cette ambition est au cœur de nos priorités RH. C'est grâce aux retours de nos collaborateurs que nous avons identifié nos actions prioritaires. Une démarche incarnée doit permettre à chacun de trouver sa place et de devenir acteur du quotidien, que ce soit au niveau de nos managers ou de nos collaborateurs. Chez CARGLASS®, la multitude de projets concrets est également un facteur essentiel d'engagement. Cette mobilisation, nous veillons à la mesurer afin de l'inscrire dans le temps et de progresser.

Comment est structuré le programme d'engagement ?

Nous l'avons structuré sur 3 ans. Il est construit autour de 6 priorités intégrant le développement des savoir-faire, des savoir-être, l'accompagnement managérial et la qualité de l'environnement de travail. Chaque item est soutenu par des projets dédiés. À nous de le faire vivre en assurant sa visibilité, sa légitimité et son dynamisme.



Le Développement Responsable, **un levier d'engagement**

3 QUESTIONS À

DELPHINE MORACCHINI

Responsable du
Développement Responsable



Des collaborateurs engagés pour le Développement Responsable, ça change quoi ?

Ça crée des équipes plus ouvertes sur le monde. Nos collaborateurs réalisent leurs missions un peu différemment. Surtout, nous remarquons un nombre croissant de remontées : des remarques, des suggestions et des bonnes idées. Nos collaborateurs poussent les murs de leur quotidien et font l'effort de se mobiliser autour d'actions inspirantes et pleines de sens.

Que retenir-vous de 2018 en termes de Développement Responsable ?

Nous retenons d'abord que l'engagement citoyen de CARGLASS® est toujours aussi apprécié par les collaborateurs. En effet, nous avons maintenu notre score dans l'enquête Great Place to Work avec 76% des collaborateurs qui déclarent apprécier l'engagement de leur entreprise.

Concernant les actions menées en 2018, je citerai notre programme de mécénat. Avec toutes les directions, nous avons revu le programme suite aux retours des collaborateurs : plus élargi, plus concret.

Je retiens aussi la journée des Ambassadeurs auprès de l'association Sport dans la Ville. Dans le cadre d'un match de football entre les jeunes et nos collaborateurs (mêlés, évidemment), nous avons pu découvrir l'association, suscitant une véritable envie de la soutenir, de la part de tous les participants. C'est un événement parmi d'autres qui incarne l'ensemble des initiatives citoyennes de CARGLASS®.

Et pour CARGLASS®, ça change quoi ?

Nous avons de la chance d'être dans une entreprise qui a cette ouverture d'esprit et qui favorise ce genre d'expériences. Nous avons aussi beaucoup de chance d'avoir des collaborateurs qui s'engagent sous différentes formes. Pour la 4^e année consécutive, nous avons soutenu le Sidaction avec l'organisation d'un plateau téléphonique bénévole à Poitiers le samedi de 20h00 à minuit. Les équipes donnent de leur temps et CARGLASS® ouvre son centre d'appels en dehors des horaires habituels pour pouvoir collecter des promesses de dons. C'est une vraie fierté pour les équipes d'être sur un centre d'appels qui soutient une grande cause.

Toujours
de
sécurité



Feuille de route **objectif** 2020

Protéger nos collaborateurs est la condition *sine qua non* de notre projet d'entreprise. Elle va de pair avec l'ambition de CARGLASS® de maximiser la qualité de ses solutions et prestations, avec comme préoccupation la sécurité de tous nos clients.

NOS **ENGAGEMENTS**

NOS **RÉALISATIONS 2018**

RÉDUIRE LA FRÉQUENCE ET LA SÉVÉRITÉ DES ACCIDENTS ET SUPPRIMER TOUT RISQUE DE MALADIE PROFESSIONNELLE

- **Écriture et diffusion de la vision SST 2020**
- **Formation e-learning gestes et Postures 168 personnes Centre de Relation Client et Siège (administratif), 78 en distribution (21 Nîmes, 57 Saint-Ouen-l'Aumône / manutentionnaires / caristes)**

GARANTIR UNE PRESTATION DE SERVICE DE QUALITÉ AVEC COMME PRÉOCCUPATION LA SÉCURITÉ DE NOS CLIENTS

- **100% des centres équipés en calibrage dynamique**
- **59% des centres équipés en calibrage statique**
- **98% de couverture du parc auto équipé en technologie embarquée roulant en France**

21

NOTRE CONTRIBUTION
AUX OBJECTIFS DE
DÉVELOPPEMENT DURABLE



Nos actions

Une nouvelle stratégie santé/sécurité engageante et collective

Pour nous, le développement d'une culture Santé Sécurité efficace implique une mobilisation réelle de notre management et de nos collaborateurs. C'est pourquoi, en 2018, nous avons construit une vision SST (Santé et Sécurité au Travail) fondée sur l'engagement de tous. Cette stratégie s'appuie sur 4 piliers complémentaires.

- **La réduction des troubles musculo-squelettiques (TMS)** via la sensibilisation de tous les salariés aux bons gestes et postures, l'optimisation complète de notre système de stockage dans nos centres et la prévention accrue des risques.
- **La formation des collaborateurs** à travers le développement d'un plan de formation exhaustif (intégrant les nouveaux embauchés) et la création de modules spécifiques.
- **Un dispositif de communication dédié** alliant sensibilisation, communication de résultats et temps forts telle que la Journée Mondiale de la Sécurité.
- **Un encadrement renforcé** fondé sur une mobilisation accrue de nos managers.

L'idée est que la sécurité soit une préoccupation quotidienne. Dans cette optique, de nombreuses initiatives sont prévues dans nos centres telles que des quizz sécurité, des interventions de spécialistes (ergonomie, ostéopathie, etc.), des échauffements musculaires et des visites sur site. Nous profiterons de la Journée Mondiale sur la sécurité et la santé au travail d'avril 2019 pour proposer un temps fort à l'ensemble des collaborateurs pour échanger sur ces enjeux essentiels.

POLITIQUE QUALITÉ, SÉCURITÉ ET ENVIRONNEMENT
ALLIANCE PERFORMANCE ET RESPONSABILITÉ

Entreprise leader et responsable, CARGLASS® ne dit d'être exemplaire et ambitieuse dans tous les domaines. Pour ce faire, nous nous engageons dans une démarche d'amélioration continue en termes de Qualité, Santé/Sécurité et Environnement. Notre objectif est de maîtriser les risques liés à notre activité et de saisir les opportunités qui se présentent à nous pour :

- ✓ Satisfaire nos clients en leur proposant un service et une qualité qu'ils ne trouveront nulle part ailleurs
- ✓ Offrir à nos collaborateurs des conditions de travail saines et sûres
- ✓ Protéger au maximum l'environnement

QUALITÉ

Être le choix naturel de tous les automobilistes et partenaires en assurant une prestation de qualité à tous les niveaux de l'entreprise :

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

SANTÉ & SÉCURITÉ

Poursuivre nos nombreuses actions visant à réduire la fréquence et la sévérité des accidents, à supprimer tout risque de malaise professionnel notamment :

- Prévenir les TMS (Troubles Musculo-Squelettiques)
- Prévenir le risque incendie

ENVIRONNEMENT

Multifaire notre impact sur l'environnement en travaillant particulièrement à :

- Optimiser nos consommations énergétiques (p.e. électrique, carburant)
- Réduire et valoriser au maximum nos déchets
- Prévenir les risques de pollution

« Le respect des exigences de nos partenaires, des standards et des réglementations en matière de qualité, de sécurité et d'environnement sont des prérequis, mais ne sont pas suffisants pour notre leader et poursuivre notre ambition d'être une entreprise profitable et responsable, nous nous devons d'aller plus loin. Être dynamique et pro-actif dans tous ces domaines sera la clé de notre succès. Le et engage personnellement et durablement également à chaque collaborateur et toutes les parties intéressées de s'engager à nos côtés dans l'application de cette politique. »

MISSION 1 / OCTOBRE 2016

Eric Girard - DIRECTEUR GÉNÉRAL

CARGLASS®

Nous adapter pour maximiser la sécurité de nos clients

La diversification de nos services est un challenge et nous pousse à progresser. Notre expertise croissante en matière de technologies ADAS (Advanced Driver Assistance Systems) nous permet de répondre aux nouveaux besoins des automobilistes. Car aujourd'hui, il est de plus en plus fréquent qu'un remplacement de pare-brise implique un calibrage de la caméra. Ainsi, nous œuvrons à généraliser cette compétence technique dans nos centres afin de couvrir l'ensemble du parc automobile en technologie embarquée. D'autre part, nous proposons des services complémentaires tels que le traitement CARGLASS® anti-pluie qui permet d'améliorer la visibilité du conducteur en cas d'intempéries. Pour soutenir cette ambition, nous nous appuyons sur un fort dispositif de formation ainsi qu'un encadrement toujours plus performant de la part de nos managers.

LA SANTÉ/SÉCURITÉ EN CHIFFRES :

88 %* des salariés de l'entreprise estiment que « les conditions de sécurité sont remplies. »

1/3 des accidentés ont moins de **12 mois** d'ancienneté.

Objectif de réduction de 10 % de notre taux de fréquence.

* Great Place To Work 2018

23

270

**CENTRES EN
CAPACITÉ DE RÉALISER
LE CALIBRAGE
DES SYSTÈMES ADAS**



ANTHONY LOUIS

Responsable Santé & Sécurité CARGLASS®

Quelles actions ont été menées en 2018 pour développer la culture Santé et Sécurité chez CARGLASS® ?

2018 a été une année charnière dans notre objectif de développement de la culture Santé et Sécurité chez CARGLASS®. Tout en poursuivant la mise en place d'actions de prévention telles que l'évaluation des risques professionnels, la métrologie des expositions professionnelles (bruit, substances chimiques, vibrations, etc.), l'élaboration de supports de formation en e-learning (gestes & postures, conduite responsable) ou encore la gestion du risque incendie, nous avons identifié les axes de travail principaux à travers la définition d'une « vision santé et sécurité » à 2020. Ces axes prioritaires comprennent le management des risques, la réduction des troubles musculo-squelettiques (première cause de nos accidents de travail), la formation, la communication et l'implication de tous.

Quels sont les principaux challenges pour progresser sur ces enjeux en 2019 ?

Selon l'étude Great Place To Work réalisée en 2018, 88 % des collaborateurs CARGLASS® estiment que « les conditions de sécurité sont remplies ». Il s'agit d'un excellent indicateur ! Pourtant, il reste encore du travail puisque nous recensons 278 accidents de travail avec arrêt en 2018. Leurs conséquences humaines et économiques sont lourdes dans la vie d'une entreprise. Cette année, notre objectif est de réduire de 10 % notre taux de fréquence* en passant de 50 en 2018 à 45 en 2019. La mise en place des actions découlant de la « vision santé et sécurité » est essentielle à l'atteinte de cet objectif, et notamment par l'implication et la responsabilisation du management et de tous les

collaborateurs dans cette démarche d'amélioration. Les accidents de travail ne sont pas une fatalité.

Comment la politique SST s'adapte-t-elle à la diversification des services de CARGLASS® ?

La diversification des services de CARGLASS® offre de véritables opportunités mais nous expose potentiellement à de nouveaux risques. Pour continuer à assurer de bonnes conditions de travail à nos collaborateurs, le service Santé et Sécurité travaille en étroite collaboration avec la Direction Technique. Il s'agit d'un véritable partenariat. L'analyse systématique des risques dès la conception d'une nouvelle activité, comme le diagnostic et la vente de batteries en centre ou en pose mobile, permet de mettre en place dès son lancement les mesures de prévention et de protection nécessaires à la maîtrise de nouveaux risques.

Quels outils vous permettent de déployer efficacement la politique SST dans les différentes entités du Groupe ?

Parmi nos outils, nous communiquons très régulièrement les résultats et indicateurs SST auprès du management afin qu'ils puissent mesurer leurs évolutions et identifier rapidement les actions correctives à mettre en place. De plus, nous diffusons mensuellement des « Flash SST » dans le réseau et les sites de distribution dans le but de sensibiliser chacun aux bons comportements à adopter selon les activités à risque. Enfin, du 23 au 26 avril 2019 se tiendra la première édition des « Journées de la Santé et Sécurité » chez CARGLASS®. Cet événement nous permettra de promouvoir le développement de la culture SST à travers des activités et ateliers sur l'ensemble des entités du Groupe.

Rendez-vous l'année prochaine !

* indicateur définissant le rapport entre le nombre d'accidents de travail avec arrêt et le nombre d'heures travaillées.



CHRISTOPHE PETRYNKA

Directeur CESVI France

Comment accompagnez-vous CARGLASS® sur les formations ADAS et Batteries ?

C'est dans une démarche de co-construction que nous avons développé un module de formation technique à destination des équipes CARGLASS®. Dans le cadre de cet accompagnement complet sur trois mois, nous avons accueilli dans notre Technno-Centre de Jaunay-Marigny plus de 250 responsables de centre et formateurs CARGLASS® pour des formations théoriques et pratiques en atelier. Rien n'a été laissé au hasard : mesure de la réparabilité et de l'efficacité, technique de recalibrage de la caméra après changement de pare-brise. Notre ambition commune ? Développer une nouvelle expertise CARGLASS® dans une optique d'autonomie et de performance.

Quel regard portez-vous sur la capacité des équipes CARGLASS® à s'adapter à ces nouvelles expertises ?

Dès le début de notre collaboration, nous avons tout de suite perçu une forte implication à tous les niveaux, beaucoup de rigueur et une culture d'entreprise unique. Ces nouveaux savoir-faire sont des enjeux forts pour CARGLASS® ; ça se voit. Les équipes souhaitent clairement répondre

aux nouvelles attentes de leurs clients. Nous les aidons à développer leur discours. Ces sujets sont loin d'être insurmontables mais il est crucial de maîtriser leurs dimensions techniques et commerciales. Grâce à l'investissement significatif de CARGLASS® dans de l'outillage de pointe et dans la formation, tous les ingrédients sont réunis pour atteindre les objectifs.

Que retenir-vous de votre expérience de formation auprès de CARGLASS® ?

L'ambition, avant tout. CARGLASS® se donne les moyens de progresser à la hauteur de ses exigences. Nous avons découvert une organisation performante soutenue par des équipes apprenantes, motivées et responsables. Cette collaboration nous a appris à parfaire notre approche sur-mesure. Pour la formation Batteries par exemple, nous avons développé notre programme en collaboration avec une autre organisation centrée sur la dimension commerciale. En résumé, nous avons su relever ce challenge en maximisant notre agilité. Ces trois mois ont été bénéfiques pour CARGLASS® et pour nous. Nous avons su mutuellement nous tirer vers le haut ; et c'est une grande source de fierté.



+ de
performance
environnementale

26



Feuille de route **objectif** 2020

D'un point de vue environnemental, CARGLASS® concentre ses efforts sur la maîtrise de ses impacts déchets et énergie et sur la promotion de la réparation en général.

NOS **ENGAGEMENTS**

NOS **RÉALISATIONS 2018**

RÉDUIRE ET **VALORISER NOS DÉCHETS AU MAXIMUM**

- Nouveau mode opératoire de collecte des déchets
- Dématérialisation feuille de paie
- Dématérialisation livret d'accueil
- Changement de fournisseur de traitement de déchets de verre

S'INSCRIRE AVEC EFFICACITÉ DANS LA **TRANSITION ÉNERGÉTIQUE**

- Mise en place d'un logiciel de suivi de nos consommations gaz et électricité en centre

27

PROPOSER DES SERVICES **PLUS RESPECTUEUX DE L'ENVIRONNEMENT**

- Création d'une formation en e-learning « Conduite Responsable »

PROMOUVOIR LA **RÉPARATION D'IMPACT**

- 91% de nos investissements TV liés à la réparation
- 3^e édition des Repair Days
- Mise à jour de nos outils de communication trade marketing sur la réparation d'impact

PÉRENNISER NOTRE **CERTIFICATION ISO 14001**

- Élargissement du périmètre ISO 14001 à notre 3^e site de distribution
- Réalisation du Plan de mobilité

NOTRE CONTRIBUTION
AUX OBJECTIFS DE
DÉVELOPPEMENT DURABLE



Nos actions

Un meilleur suivi de nos consommations d'énergie

Pour minimiser nos consommations d'énergie, il est indispensable d'avoir de la visibilité quant à nos usages. Pour cela, nous nous sommes dotés d'un nouveau logiciel de suivi nommé *Energisme*. Grâce à cet outil, nos managers peuvent facilement avoir accès à toutes les données de consommations d'électricité et de gaz sur l'ensemble des sites CARGLASS®. Cette donnée, récupérée directement auprès de nos fournisseurs, permet de mettre en évidence les éventuelles surconsommations ainsi que les pistes d'amélioration pour conduire une transition énergétique plus performante.

Les Repair Days 3^e édition

La réparation permet de faire des économies et elle a moins d'impact sur l'environnement qu'un remplacement. Pourtant, même en 2018, trop de Français n'adoptent pas ce réflexe dû notamment à une méconnaissance des acteurs locaux de la réparation. C'est donc pour pallier cette méconnaissance que CARGLASS® a parcouru une nouvelle fois la France pour sensibiliser et faire la promotion de la réparation

solidaire et responsable. Cette année, l'accent a été mis sur des acteurs locaux très engagés tels que les *Repair Cafés* (pour apprendre à co-réparer), le réseau *Envie* (entreprise d'insertion qui collecte et répare l'électroménager) et les *Garages Solidaires*. L'événement a été soutenu par un vaste dispositif de communication – le plus important depuis la création des Repair Days en 2016.



PROMOUVOIR LA RÉPARATION VIA NOTRE COMMUNICATION

Cette pratique plus responsable est devenue le message clé de notre stratégie de communication, notamment digitale. CARGLASS® a largement investi sur les réseaux sociaux afin de porter au plus haut les bénéfices de la réparation : jeux concours, influenceurs et vidéos ont rythmé la campagne, générant une sensibilisation et des retombées presse sans précédent (94 parutions contre 84 en 2017 dans la presse, radio, TV).

CARGLASS® réalise son plan de mobilité

Dans le cadre de la loi sur la transition énergétique, les entreprises doivent élaborer un plan de mobilité pour améliorer les solutions alternatives de son personnel. Dans ce cadre, CARGLASS® s'est lancé avec son partenaire ekodev dans une vaste analyse des usages des collaborateurs ainsi que de l'offre de transport existante et future. L'idée ? Développer un programme d'actions faisant la promotion des solutions de mobilité alternatives à la voiture individuelle. Grâce à une étude menée auprès de 453 collaborateurs, des pistes concrètes de développement de nouvelles solutions (mobilité douce, télétravail, etc.) ont pu être identifiées et les premières actions pourront voir le jour dès 2019.

RÉSULTATS DU PLAN DE MOBILITÉ

Enquête réalisée
du 21 mai au 8 juin 2018



Moyen de transport

Siège 61% des collaborateurs viennent en transports en commun, 32% en voiture. Pour les trajets de moins de 5 minutes : 24% viennent en voiture, 27% à pied. Site de distribution (Saint-Ouen l'Aumône) 88% des collaborateurs viennent en voiture. Centre de Relation Client (Poitiers) 94% des collaborateurs viennent en voiture.



Temps de transport moyen

Siège 50 minutes
Site de distribution 29 minutes
Centre de Relation Client 24 minutes



Distance moyenne

Siège 19 km
Site de distribution 24 km
Centre de Relation Client 19 km



453

RÉPONDANTS
AU QUESTIONNAIRE
PLAN DE MOBILITÉ

CYRIL DE FARIA

Responsable Développement Réseau CARGLASS® et des partenariats

Quelles sont vos missions en matière de relocalisation, rénovation ?

Notre mission première est de permettre aux équipes réseaux de servir au mieux nos clients. Cela passe par une meilleure présence au cœur des emplacements stratégiques (bâtiments) et en allant vers les clients qui ne peuvent pas venir à nous (service à domicile). Nous devons également offrir à nos équipes un outil de travail plus adapté et permettant d'accueillir nos clients dans les meilleures conditions. Sans oublier de garantir un cadre offrant des conditions de travail optimales et sécurisées. Les rénovations et relocalisations sont nos armes principales pour remplir cette mission.

Quelles sont les principales opportunités que génère une rénovation de centre ?

Lorsqu'un centre n'offre pas les conditions précitées nous avons 2 options : soit la relocalisation, qui peut offrir des gains de loyer, une meilleure visibilité et d'être conforme aux standards de notre image de marque ; soit la rénovation dans le cas où notre loyer et emplacement sont en adéquation avec le format du centre.

En quelques chiffres, quelles sont vos réalisations 2018 et vos prévisions 2019 ?

En 2018, nous avons réalisé 15 relocalisations, 36 ouvertures de centres et finalisé 82 projets de rénovation. En 2019, nous visons entre 15 et 20 relocalisations, 7 ouvertures et près de 100 projets de rénovations.

Vous fixez-vous des objectifs en matière de performance environnementale ?

Performance énergétique, gestion des déchets, etc.

Dans le cadre de nos réflexions et projets de rénovation, nous avons fixé un cahier des charges précis nous permettant d'améliorer notre performance environnementale : bâtiments non amiantés, conformes aux normes sécurité incendie et d'accessibilité, éclairage LED, meilleure isolation thermique et équipements performants au niveau de la consommation énergétique. La transition énergétique est un challenge. Nous avons pour ambition d'en faire un levier de performance pour les centres CARGLASS® de demain.

Quels sont les indicateurs qui vous permettent de dire que le réseau progresse ?

Les derniers résultats de l'enquête Great Place to Work soulignent que nos investissements dans le réseau sont de plus en plus perceptibles par nos équipes. L'item « Contribution des locaux à créer un cadre de travail agréable » progresse de 8 points en 2018.

Nous avons encore beaucoup à faire pour que chaque centre CARGLASS® soit au niveau de nos standards et de notre exigence. Et chaque année, comme en témoignent nos résultats, nous nous en rapprochons.



DAPHNÉ CHAMARD TEIRLINCK

Consultante ekodev

En quelques mots, pouvez-vous nous parler d'ekodev ?

ekodev est une société de services en Développement Durable qui accompagne, depuis 2009, les organisations (plus de 350 clients) sur des missions de conseil, de déploiement de solutions et de communication.

Quelle forme prend l'accompagnement ekodev du plan de mobilité CARGLASS® ?

ekodev a accompagné CARGLASS® dans la réalisation des différentes étapes du plan de mobilité : la préparation du projet, la phase de diagnostic (étude d'accessibilité des sites, étude des lieux d'habitation des collaborateurs et étude des habitudes de déplacements des collaborateurs) et l'apport de recommandations. L'étude portait sur les 3 sites concernés par la Loi de Transition Énergétique : Courbevoie, Saint-Ouen-l'Aumône et Chasseneuil-du-Poitou.

En quoi la mobilité est-elle en enjeu environnemental fort pour CARGLASS® ?

En France, les déplacements sont le premier facteur d'émissions de gaz à effet de serre, c'est aussi pour les entreprises un poste très important de leur Bilan Carbone®. Par ailleurs, le cœur de métier de CARGLASS® l'invite à s'interroger sur l'amélioration de la performance de la voiture et de sa place dans notre quotidien.

Quels sont les principaux leviers de réussite d'un plan de mobilité ?

Dans une démarche de plan de mobilité, la communication est la clé du succès : elle doit être massive, régulière et multicanale. L'implication de l'ensemble des parties prenantes est aussi primordiale car il s'agit d'un projet d'entreprise à destination des collaborateurs. Il est également important de prendre en compte tous les aspects de la mobilité. Repenser sa mobilité c'est évidemment réduire son impact environnemental mais cela a aussi des bénéfices économiques, sanitaires et en termes de bien-être. Il faut donc réussir à mobiliser et à montrer les impacts positifs du changement. Nous devons aussi inscrire la démarche dans la durée, tant sur la conduite du changement que sur le suivi du plan d'actions.

Que retenir-vous de votre expérience avec CARGLASS® ?

Ce fut une expérience très enrichissante car l'étude portait sur 3 sites aux caractéristiques totalement différentes avec des solutions diverses à apporter.

Les pilotes du projet étaient très impliqués, ce qui permet de donner une vraie dynamique au projet !



+ de transparence et de proximité

32



Feuille de route **objectif** 2020

Ce pilier reprend notre façon de travailler en interne et avec nos parties prenantes externes. Nous souhaitons traduire nos valeurs dans la gestion de notre entreprise et dans les relations que nous entretenons avec les parties prenantes de notre écosystème.

NOS **ENGAGEMENTS**

NOS **RÉALISATIONS 2018**

FAIRE VIVRE NOS VALEURS AU QUOTIDIEN

- Co-construction de la vision

ASSURER UNE GESTION RESPONSABLE DES DONNÉES À LA DISPOSITION DE CARGLASS®

- Mise en place de référents RGPD (Règlement général sur la protection des données) dans chaque direction

ÊTRE UN CLIENT PRIVILÉGIÉ DE NOS FOURNISSEURS

- Élaboration d'un questionnaire RSE spécifique TPE PME via ACESIA

33

RENFORCER NOTRE ENGAGEMENT LOCAL

- 50 initiatives locales portées par les Ambassadeurs Développement Responsable

GARANTIR UNE GOUVERNANCE CLAIRE ET ORGANISÉE

- Pas d'action en 2018

ÊTRE À L'ÉCOUTE DE NOS PARTIES PRENANTES POUR RÉPONDRE À LEURS BESOINS ET RENDRE PLUS EFFICACE NOTRE COLLABORATION

- Interventions échanges Covea, Norauto

NOTRE CONTRIBUTION
AUX OBJECTIFS DE
DÉVELOPPEMENT DURABLE



Nos actions

Achats responsables : partager notre engagement et progresser avec nos fournisseurs partenaires

Notre engagement passe par le renforcement de notre programme d'Achats Responsables. Il est mené de façon collaborative avec certains acteurs de notre chaîne de valeur, avec lesquels nous partageons des valeurs communes. Dans ce cadre, nous accompagnons nos fournisseurs et partenaires pour qu'ils puissent prendre mieux conscience des impacts environnementaux, sociaux et économiques. Notre plateforme fournisseurs ACESIA nous permet de les accompagner et de les intégrer pleinement dans notre démarche. Basé sur la norme ISO 26000, cet outil favorise la valorisation et le partage des meilleures pratiques.

Dans ce cadre, nous avons un questionnaire pour les plus grands fournisseurs et avons aussi élaboré un questionnaire plus accessible pour les TPE et PME afin d'identifier les forces et les avancements de chacun.

CARGLASS® et Norauto, un partenariat qui s'embellit

Né d'une volonté commune d'anticiper les besoins des automobilistes, notre partenariat avec Norauto est une opportunité unique pour proposer une offre toujours plus intégrée et performante. Dans ce cadre, les 392 centres Norauto en France peuvent aujourd'hui proposer notre savoir-faire en service vitrage automobile en plus de leurs solutions existantes.

« Ce partenariat est le fruit de près de 2 ans de discussions et de tests. En 2018, nous avons installé une quarantaine de centres CARGLASS® dans des établissements Norauto, en nous appuyant sur un concept qui va nous permettre de proposer aux automobilistes l'intégralité de nos services dans des conditions optimum. Nous allons aussi développer une solution donnant aux collaborateurs de Norauto la possibilité de prendre des rendez-vous vitrage chez CARGLASS®, pour leurs clients. »

Eric Girard – Directeur Général de CARGLASS®



Un nouveau service d'accueil pour les personnes sourdes et malentendantes

Nous nous sommes dotés de ce nouveau service en septembre 2018, grâce à notre partenaire Sourdline. Entreprise à taille humaine, composée à 50 % de collaborateurs sourds, elle se donne depuis 10 ans pour mission de favoriser l'accessibilité téléphonique à la communauté sourde et malentendante. Grâce à cette collaboration, nous avons pu développer un espace « Nous Contacter » sur notre site web totalement adapté,

permettant aux utilisateurs de prendre facilement rendez-vous grâce à un système de mise en relation via visio-conférence. Ce même service fonctionne également en centre CARGLASS®. Son lancement a été accompagné par des ateliers proposés par Sourdline comprenant démonstrations, présentations et aussi une sensibilisation sur les principaux gestes et conseils à adopter pour accueillir une personne malentendante.

35

Les Ambassadeurs Développement Responsable présents chez Sourdline le jour du lancement de ce service.



Une (belle) démarche de responsabilité, ça se partage

Chez CARGLASS®, nous pensons que le partage de bonnes pratiques est absolument essentiel pour contribuer à une transformation positive à grande échelle. C'est pourquoi nous encourageons l'organisation de rencontres et de temps forts dédiés aux enjeux de responsabilité, avec nos partenaires. En 2018, notre équipe Développement Responsable a ainsi pu travailler avec celles de Covéa, Norauto, ainsi qu'au sein de la branche SMAVA du CNPA qui ont vu dans nos méthodes une source d'inspiration pour conduire le changement dans leur propre organisation. En retour, nous avons pu bénéficier de leurs riches retours d'expérience. Cette vision coopérative, nous souhaitons la cultiver pour que notre démarche rayonne au-delà de nos murs.

Pour une gestion responsable de la data

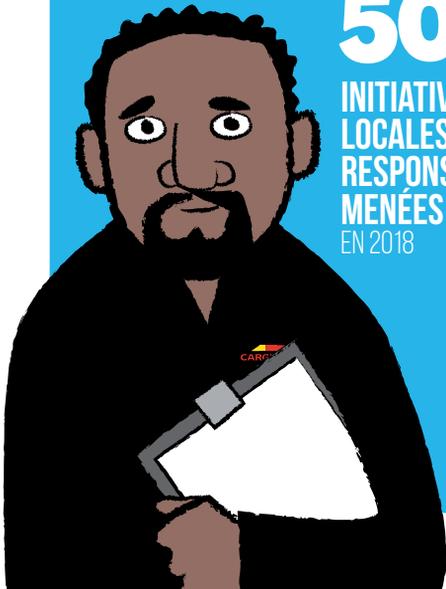
Avec l'entrée en vigueur du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) le 25 mai 2018, CARGLASS® a mis en place un dispositif de gestion responsable de la data. Dans le cadre de cette nouvelle gouvernance, une journée de formation a permis à l'ensemble de nos référents RGPD d'appréhender le spectre du règlement, ses implications et le périmètre de nos responsabilités. Aujourd'hui, notre mise en conformité est en cours, impliquant un travail sur le traitement de la data de nos collaborateurs, partenaires et fournisseurs.

Notre Semaine Positive

Qu'est-ce que c'est ? Une semaine d'actions pour faire vivre le programme en local en faisant découvrir un des piliers de la démarche par une action portée par l'Ambassadeur Développement Responsable de la région.

La première édition de notre Semaine Positive en 2017 était déjà un succès. En 2018, les Ambassadeurs Développement Responsable de CARGLASS® ont renouvelé leur engagement pour faire vivre à leurs collègues une expérience sur un des piliers de la démarche IMPACT+. Distribution de leaflets sur l'éco-conduite, collectes pour des associations, tombolas solidaires, temps forts sur la diversité : la mobilisation de nos collaborateurs a été fantastique sur l'ensemble du territoire. Ces quelques jours ensemble illustrent parfaitement l'idée d'une démarche de développement responsable incarnée, vivante et optimiste.

50
**INITIATIVES
LOCALES ET
RESPONSABLES
MENÉES
EN 2018**



GUILLAUME MARTINS

Responsable partenariats Norauto - CARGLASS®

VICTOR AUFFRAY

Technicien CARGLASS®

Quel est le facteur clé de réussite du partenariat avec Norauto ?

Guillaume Martins : Pour nous, la clé de cette alliance, c'est de pouvoir proposer une véritable offre de services intégrés à nos clients. En associant nos deux marques premium, nous sommes certains de partager une meilleure offre de solutions pour nos clients. Notre ambition commune reflète parfaitement cette idée : *Ensemble, anticipons les besoins de chacun de nos clients.*

Victor Auffray : J'étais très satisfait de la mise en place du partenariat et assez impatient de relever un nouveau challenge avec mes confrères de Norauto. Cela m'a permis d'évoluer dans l'entreprise et d'entrer dans une nouvelle dynamique d'apprentissage et de partage de bonnes pratiques.

Quels sont les ingrédients pour un partenariat qui réussit durablement ?

Guillaume Martins : Notre défi principal, c'est d'entretenir cette démarche collaborative jour après jour. Ce partenariat doit se traduire à tous les niveaux de l'entreprise et être visible aux yeux de nos clients.

C'est ainsi que nous parviendrons à co-construire l'histoire de notre alliance.

Victor Auffray : Depuis mon arrivée, nous veillons à travailler dans une logique de partage de bonnes pratiques. Naturellement, la communication est cruciale puisque dans certains cas, nous partageons les mêmes clients. L'objectif est que chacun d'entre eux reparte pleinement satisfait de nos interventions.

Comment progresser, pour demain ?

Guillaume Martins : Selon moi, nous devons être capables d'écouter nos clients sur la manière d'aborder notre partenariat. Car finalement, ce sont eux les baromètres de notre réussite. Nous devons également faire confiance à nos équipes. Elles sont une source incroyable de bonnes idées, créatrices de valeur pour ce partenariat unique.

Victor Auffray : Je suis d'accord. Nos clients montrent d'ores-et-déjà que cette alliance est légitime et pertinente. Nous avons toutes les cartes en main pour évoluer à la hauteur de nos ambitions.



Victor Auffray
CARGLASS®

Aurélien Janvresse
Norauto

SÉBASTIEN LEPOUTRE

Responsable Norauto Partenariats et Synergies

AURÉLIEN JANVRESSE

Technicien Norauto

Quelle est la principale force de la collaboration CARGLASS®-NORAUTO ?

Sébastien Lepoutre : C'est simple. Le fait de proposer un service de réparation-remplacement effectué par CARGLASS®, le leader national, depuis nos 407 centres Norauto permet à nos deux enseignes de se rapprocher de ses clients... et pour Norauto d'élargir son catalogue de solutions. Un partenariat aussi fort, c'est une première !

Aurélien Janvresse : Nous étions promoteurs d'entrée de jeu sur la mise en place du partenariat. Nous souhaitons qu'un centre CARGLASS® puisse s'implanter dans notre Norauto. Nous étions persuadés que l'association des marques allait attirer de nouveaux clients.

Comment ce partenariat a-t-il été perçu, à ses débuts ?

Sébastien Lepoutre : Côté clients, le partenariat est apparu comme une évidence. Ils ont rapidement compris la logique du partenariat et l'ont très vite adopté. En interne, il y a eu un temps d'adaptation. Nos équipes se sont rencontrées. Nous avons vu que nous partagions les mêmes valeurs. Ce sont d'excellents débuts. À nous de convertir ce potentiel sur le terrain.

Aurélien Janvresse : Nous avons d'excellentes remontées de nos clients. Ils sont très contents d'avoir un CARGLASS® à proximité où ils peuvent entretenir leur véhicule au même endroit.

Comment améliorer cette coopération dans les années à venir ?

Sébastien Lepoutre : Nous avons beaucoup à nous offrir mutuellement, dans tous les domaines : marketing, formation, ressources humaines, etc. Sur le plan commercial, nous apprenons énormément sur l'analyse de nos KPI et sur la façon de manager nos équipes. Notre succès ne se lit plus simplement via un prisme chiffre d'affaires et marge, mais aussi au travers d'autres indicateurs : apport d'affaires, capacité d'adaptation, etc. Malgré le chemin qu'il nous reste à faire, nous pouvons être extrêmement fiers d'avoir construit quelque chose de fluide, compris par nos clients et nos équipes, naturel pour tout le monde.

Aurélien Janvresse : Nous avons revu l'organisation de l'atelier et du magasin afin de faire savoir que la solution CARGLASS® est bien proposée par Norauto. Nous avons tout mis en œuvre pour que nos nouveaux partenaires puissent être accueillis au mieux. Maintenant c'est comme si nous faisons partie de la même équipe. L'avenir est prometteur.



Sébastien Lepoutre
Norauto



Guillaume Martins
CARGLASS®

Employeur + responsable

40



Feuille de route **objectif** / **2020**

Inspirer et accompagner nos collaborateurs est au cœur de nos préoccupations. Chez CARGLASS®, nous œuvrons à l'employabilité de nos talents, promouvoir notre culture de la diversité et à encourager les initiatives citoyennes porteuses de sens.

NOS **ENGAGEMENTS**

NOS **RÉALISATIONS 2018**

DÉVELOPPER DES PRATIQUES ET DES COMPORTEMENTS MANAGÉRIAUX RESPONSABLES

- Deux opérations de sensibilisation interne sur le handicap invisible

FAVORISER L'EMPLOYABILITÉ DE NOS COLLABORATEURS

- 271 candidats présentés au certificat de qualification professionnelle technicien vitrage
- 52 validation des acquis de l'expérience

DONNER LES MOYENS À NOS ÉQUIPES DE S'ENGAGER

- Écriture du nouveau programme mécénat et axes d'engagements
- Lancement de l'arrondi sur salaire
- Pilote engagement associatif personnel
- Pilote mécénat de compétences

41

NOTRE CONTRIBUTION
AUX OBJECTIFS DE
DÉVELOPPEMENT DURABLE



Nos actions

Promouvoir notre culture de la diversité

Chez CARGLASS®, notre culture du « travailler-ensemble » est fondée sur une conviction : **la diversité des talents est notre force**. Dans cette optique, nous veillons à ce qu'elle agisse en levier d'intégration et d'adhésion à nos valeurs. Notre programme Diversité s'appuie sur des engagements quantitatifs (maintien dans l'emploi par exemple) et sur une sensibilisation continue de nos managers et équipes. Cette ambition se traduit par de nombreuses actions nationales ou locales telles que la Semaine Positive ou la Semaine du Handicap.

Tour d'horizon d'initiatives CARGLASS® en faveur de la diversité

- **Pôle Nord-Ouest** : LE SMILE PROJET - intervention d'une Technicienne vitrage sur le centre de Combrée pour faire tomber les stéréotypes sur les femmes dans ce type d'emploi.
- **Pôle Ile-de-France** : LES SOURIRES DE LA DIVERSITÉ - publication de selfies de collaborateurs tout sourire pour célébrer la cohésion d'équipe, le « vivre-ensemble » et la diversité.
- **Siège CARGLASS®** : PETIT-DÉJEUNER DE LA DIVERSITÉ - quizz et rassemblements. En partenariat avec la médecine du travail, ce temps fort a permis de partager avec les équipes une prise de conscience des différents handicaps et des aides possibles.

42

LA RECONNAISSANCE DU STATUT TRAVAILLEUR HANDICAPÉ :

Une campagne interne d'e-mailing a été lancée en novembre 2018 afin d'encourager la reconnaissance du statut de travailleur handicapé et ainsi initier l'adaptation du poste et du temps de travail, donner accès à certaines formations adaptées et encourager un bilan de compétences.

COMMENT ÊTRE RECONNU COMME TRAVAILLEUR HANDICAPÉ ?

1 Télécharger et imprimer le formulaire de demande
En saisissant - RQTH - dans l'intranet CARGLASS®

2 Télécharger et imprimer le certificat médical
En saisissant - RQTH - dans l'intranet CARGLASS®
A faire remplir par votre médecin traitant ou médecin du travail

3 Constituer son dossier
✓ Le formulaire de demande
✓ Le certificat médical (de moins de 3 mois)
✓ La copie de votre pièce d'identité
✓ Un justificatif de domicile (de moins de 3 mois)
✓ Tout autre document justifiant votre situation de handicap

4 Envoyer votre dossier
Par lettre recommandée avec accusé de réception ou par courriel à votre Maison Départementale des Personnes Handicapées
Il est également possible d'envoyer le dossier en main propre.

Attention
La RQTH n'est pas définitive, il faut penser à la renouveler en faisant les démarches avant son échéance

« J'AI UN HANDICAP MAIS UN MOIS DANS LE PAYSANCIER, ÇA NE SERAIT PAS UN PROBLÈME ? »
« EN RÉALITÉ, LE PAYSANCIER ÉTAIT UN JOUR DES HANDICAPÉS, ÇA VAUT D'ÊTRE NE PAS EN ÊTRE ! »

Prélèvement à la source : pour un changement en douceur

Un plan de communication autour du prélèvement à la source a été développé par notre Direction du Leadership et de l'Engagement afin de sensibiliser les collaborateurs, clarifier les implications et rassurer, tout simplement. Grâce à des tutoriels vidéo réguliers, un volet dédié sur notre intranet, plusieurs interviews sur notre radio interne « CARGLASS® Radio » et des communications par

e-mail, l'ensemble des équipes a pu prendre connaissance du nouveau fonctionnement et trouver des réponses à leurs doutes et questionnements. L'équipe en charge du projet s'est déplacée en région pour rencontrer les salariés et présenter les détails du prélèvement à la source.

« Bien expliquées, les vidéos sont très simples à comprendre. Les éléments communiqués sont très précis. Ces tutoriels sont très intéressants. »

**Salarié de la Distribution
Saint-Ouen l'Aumône**



Valène Sablo

Gestionnaire administratif du personnel
et paie expert

« Un des rôles de notre service paie est d'assurer un bon climat social au sein de CARGLASS® ce qui passe par une bonne communication des éléments impactant le salaire de chacun de nos collaborateurs. Pour le prélèvement à la source, l'impact psychologique sur les salaires n'était pas à sous-estimer. Il nous a paru important d'accompagner les collaborateurs dans cette transition, sans se substituer à l'administration fiscale. Notre objectif principal était de sensibiliser l'ensemble des salariés par des communications régulières, simples et concrètes. »



Pauline Malézieux

Responsable paie adjoint

Exprimer notre citoyenneté avec notre programme de mécénat

Pour CARGLASS®, agir comme employeur plus responsable, c'est aussi donner les moyens à nos équipes de s'engager dans la solidarité. En 2018, nous avons réécrit et élargi notre mission suite aux retours des collaborateurs : **CARGLASS® se mobilise pour aider concrètement les jeunes à dépasser leurs difficultés et avancer dans la vie.** Dans ce cadre, nous avons identifié 3 axes d'engagement : la santé, l'éducation et l'insertion professionnelle.

Des projets inspirants, portés par nos collaborateurs engagés



En 2018, nous avons mis en place plusieurs actions afin de couvrir un maximum de facettes de l'engagement solidaire : le soutien financier et la communication auprès du public, des associations et de leurs bénéficiaires.

- **L'ARRONDI SUR SALAIRE** – pour accompagner le lancement de ce nouveau programme de mécénat, nous avons souhaité mettre en place cette opération solidaire, collective, accessible et innovante. En quelques clics, les collaborateurs peuvent donner quelques centimes et jusqu'à 10€ pour une des trois associations de notre programme. Très rapidement, plus de 150 collaborateurs se sont mobilisés. Grâce à leurs dons et l'abondement de CARGLASS®, ce sont près de 5 000 € qui ont pu être reversés.

- **L'ENGAGEMENT PERSONNEL ASSOCIATIF** – un projet pilote initié cette année grâce auquel CARGLASS® s'engage à soutenir les associations françaises d'intérêt général à visée sociale ou environnementale dont les collaborateurs sont bénévoles. En 2018, 19 dossiers validés ont chacun bénéficié d'un don de 500€ effectué par notre entreprise.

44

1 PROGRAMME, 3 ASSOCIATIONS :

Association Petits Princes

Elle s'engage à réaliser les rêves des enfants malades.



Sport dans la ville

Elle accompagne les jeunes pour participer activement à leur insertion sociale et professionnelle par le sport.



Coup de Pouce

Elle agit pour permettre à chaque enfant, quel que soit son environnement social ou familial, d'accéder à un parcours de réussite scolaire.

- **LES SOLIDARITY DAYS** – une initiative test en Bourgogne Franche Comté et Picardie a donné l'occasion à 43 collaborateurs d'aller à la rencontre de jeunes en insertion professionnelle pour partager avec eux leurs expériences, et se mettre à l'écoute. L'opération a été menée auprès de deux EPIDE (Établissement pour l'insertion dans l'Emploi). Une journée forte en échange qui a permis aux collaborateurs de vivre une expérience solidaire forte.

- **LES CARGLASS® GAMES** – une tombola solidaire en faveur d'une association choisie par l'Ambassadeur Développement Responsable. Près de 15 régions (sur 27) se sont mobilisées autour de ce moment convivial pour soutenir les associations du programme mécénat CARGLASS® Association Petits Princes, Coup de Pouce ou encore Sport dans la ville.

Le mécénat chez CARGLASS®, c'est aussi 37 actions locales organisées en 2018 : plus qu'un programme, c'est un véritable mouvement dont nous sommes fiers.

Association Petits Princes – au-delà d'un partenariat

Entre l'Association Petits Princes et CARGLASS®, c'est l'histoire d'un engagement en commun qui dure depuis plus de 7 ans. Au-delà des superbes initiatives menées années après années par nos équipes, le partenariat a pris une nouvelle dimension en 2018 avec l'implication de nos clients. En menant une campagne massive de communication externe (affichage, télévision, mobile, réseaux sociaux, etc.), CARGLASS® a encouragé une mobilisation à grande



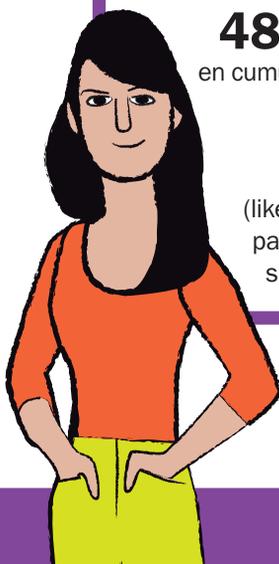
échelle : « Du 8 janvier au 24 février – Pour toute réparation d'impact réalisée, CARGLASS® donne 2€ à l'Association Petits Princes ».

Et quel succès ! Grâce à cette opération inédite, près de 34 000 réparations ont été réalisées entre janvier et février 2018, permettant de récolter 69 000€ pour l'association. 30 000€ complémentaires ont été reversés suite à notre campagne sur les réseaux sociaux.

DES ENGAGEMENTS RELAYÉS SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

480 000 vues en cumulé pour les vidéos

7 200 engagements (likes, commentaires, partages) en cumulé sur les publications



NADINE TANGUY

Chef d'équipe retour à la distribution de Saint-Ouen L'Aumône

Quel est votre parcours chez CARGLASS® ?

Je suis arrivée en 2016 en tant que Chef d'équipe adjoint sur l'équipe du soir « préparation de commande » qui est constituée de 30 hommes. 4 mois plus tard, je suis devenue Chef d'équipe Retour. Aujourd'hui je manage une équipe de 9 hommes.

Qu'est-ce qui vous a attirée sur ce poste dans une entreprise comme CARGLASS® ?

Ce qui m'intéresse le plus c'est la logistique! C'est un département très dynamique dans lequel on ne s'ennuie jamais. J'aime la polyvalence et l'exigence dont on doit faire preuve au quotidien. En plus, chez CARGLASS®, j'ai vu que les collaborateurs se sentaient bien, étaient engagés et portaient des valeurs qui sont importantes pour moi : humilité, esprit d'équipe, fierté, respect.

Comment s'est passée votre intégration chez CARGLASS® ?

J'ai été très bien accueillie. Je n'ai pas eu de mauvaises réactions parce que j'étais une femme. Certains étaient plus froids avec moi mais je pense qu'ils auraient été pareils avec un nouveau manager homme.

En quoi être une femme est un atout ou un frein dans votre quotidien au sein d'un environnement très masculin ?

La logistique est de toute façon un métier exigeant que l'on soit une femme ou un homme. Quand on est une femme, il faut vite montrer de quoi on est capable à travers nos compétences managériales et techniques pour

obtenir des résultats tout de suite. Il faut aussi faire preuve de plus d'énergie pour tenir le cap en face des hommes.

D'un côté, le rapport de force fait que la gestion des conflits n'est pas évidente mais au final je prends sûrement plus de recul pour être moins conflictuelle. Je travaille avec plus de collaboration, plus de proximité tout en sachant recadrer avec finesse et fermeté. Je pense que mon côté très humain me permet de gagner en cohésion d'équipe.

Au final, je trouve que mon équipe est très sympa! Il y a un bon état d'esprit. Je dirais presque qu'ils m'écourent plus parce que je suis une femme. Ils ont plaisir à faire ce que je leur demande parce qu'on se rend service.

Auriez-vous un conseil à donner aux femmes dans le monde professionnel ?

Je dirais que si le métier nous plaît, tout est possible. Il faut aller jusqu'au bout, ne rien lâcher, rester soit même et garder l'énergie et le sourire. Il faut donner beaucoup de sens, être à l'écoute mais aussi ne pas se faire manger, savoir recadrer. Un dernier point qui me semble clé : être dans l'entraide. Même si le métier de l'équipe est très physique, il faut savoir s'impliquer pour être aux côtés des équipes.



MATTHIEU JEANNINGROS

Directeur Communication et Partenariats Association Petits Princes

Que reprenez-vous de l'année 2018 et du partenariat entre l'Association Petits Princes et CARGLASS® ?

L'année 2018 a marqué un tournant dans l'histoire de l'Association avec CARGLASS®. En effet, après huit années de partenariat centrées autour des collaborateurs, CARGLASS® a choisi de communiquer sur son engagement auprès de ses clients à travers une large campagne de communication télé, radio et réseaux sociaux. C'est une marque de confiance. Grâce à ce nouveau volet externe, l'Association Petits Princes a pu bénéficier d'une très belle visibilité auprès du grand public et faire connaître sa mission : réaliser les rêves des enfants et des adolescents gravement malades.

Quels sont vos principaux enjeux pour l'association et dans quelle mesure CARGLASS® est un partenaire qui peut faire la différence dans votre quotidien ?

L'Association Petits Princes est confrontée à des enjeux multiples. Nous ne bénéficions d'aucune aide publique. Ainsi, nous sommes en recherche constante de nouveaux partenaires : donateurs individuels ou entreprises. Accroître notre visibilité est un enjeu vital. En nous soutenant depuis de nombreuses années, CARGLASS® nous permet d'être plus serein et de nous consacrer pleinement à notre mission.

Quelle est la principale force de cette collaboration durable ?

La force de cette collaboration s'exprime à travers la confiance et l'implication des collaborateurs. CARGLASS® nous a accompagné tout au long de notre développement. Nous avons grandi ensemble ! Le soutien fidèle de CARGLASS® nous renforce dans notre croissance, la demande de rêves d'enfants étant chaque année plus forte.

Comment décririez-vous l'investissement des équipes CARGLASS® ?

Les équipes CARGLASS®, à travers le relais des ambassadeurs DR, organisent très régulièrement des animations à notre profit. Cette mobilisation inspirante souligne le niveau d'engagement citoyen au sein de l'entreprise. Cet élan de solidarité nous touche beaucoup et nous porte au quotidien.

Comment aller plus loin dans ce partenariat dans les années à venir ?

En 2020, nous célébrerons nos dix ans de partenariat. Cet anniversaire sera marqué par différentes animations solidaires avec en fil rouge tout au long de l'année le soutien à l'Association et une implication toujours plus forte des collaborateurs. Nous sommes très fiers de l'histoire qui nous lie à CARGLASS®.



Indicateurs RSE

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

UNITÉ

2016

2017

2018

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Effectif total	Unité	2 897	3 033	3 198
Chiffre d'affaires	M€	407	431	455
Nombre de sites	Unité	446	442	464

SOCIAL

Répartition des salariés par sexe	Pourcentage	79,70% hommes 20,30% femmes	79,60% hommes 20,40% femmes	79,14% hommes 20,86% femmes
Nombre de salariés embauchés	Unité	950	1156	1352
Nombre de salariés ayant quitté la société	Unité	873	997	1185
Turn over	Pourcentage	17,98%	21,26%	23,89%
Pourcentage des effectifs en temps partiel choisi	Pourcentage	2,19%	2,08%	1,75%
Nombre de membres du Comité d'Entreprise et représentants syndicaux	Unité	19	22	22
Rencontres du Comité d'Entreprise	Unité	18	17	14
Great place to work : trust index	Pourcentage	62%	68%	68%
Nombre d'accidents mortels	Unité	0	0	0
Taux de fréquence	Ratio	45	50	50
Taux de gravité	Ratio	1,06	1,17	1,3
Nombre total d'heures de formation	Heures	135 667	153 076	192 765
Taux annuel consacré à la formation	Pourcentage	6,30%	9%	6%
Pourcentage de salariés formés	Pourcentage	99%	78%	60%
Nombre moyen d'heures de formation par salarié	Unité	45,88	54,53	50,59
Pourcentage de salariées femmes cadres	Pourcentage	26,31%	27,63%	27,48%
Pourcentage de salariés en situation de handicap	Pourcentage	1,82%	1,85%	1,93%
Pourcentage de salariés de plus de 45 ans	Pourcentage	13,88%	14,87%	15,94%

*Les consommations d'électricité couvrent l'ensemble des sites de CARGLASS® à l'exception des centres CARGLASS® chez nos partenaires TOTAL et Norauto.

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

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 2018.

UNITÉ

2016

2017

2018

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	19	47	50
Fonds récoltés dans le cadre du Programme Mécénat	Euros	167 746	178 200	260 213
Pourcentage des salariés qui déclarent apprécier la contribution citoyenne de leur entreprise (source Enquête Great Place To work)	Pourcentage	71%	76%	76%
Ouverture de nouveaux sites	Unité	28	11	36

ENVIRONNEMENT

Pourcentage de sites couverts par la politique environnementale	Pourcentage	100%	100%	100%
Nombre de sites certifiés ISO 14001	Unité	281	279	296
Pourcentage de valorisation totale	Pourcentage	93%	90%	95%
Pourcentage de déchets verre valorisés	Pourcentage	92%	100%	100%
Pourcentage de déchets papier /carton/plastique valorisés	Pourcentage	96%	97%	97%
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	58%	39%	74%
Pourcentage de déchets Industriels Dangereux valorisés	Pourcentage	100%	100%	98%
Consommation d'électricité*	kWh	12 907 455	11 647 934	13 792 070
Carburants consommés par la flotte de service à domicile	Litre	1 439 120	1 308 999	1 295 167
Carburants consommés par le service de distribution de pièces	Litre	1 915 300	1 910 433	1 937 267
Émissions de CO ₂ par intervention à domicile**	KgeqCO ₂	8,4	8,0	8,2

merci

**à tous les collaborateurs et partenaires
qui ont témoigné dans ce rapport.**

Pour tout renseignement sur notre démarche de Développement
Responsable, contactez Céline Coulibre-Duménil ou
Delphine Moracchini.

dmoracchini@carglass.fr • 01 41 30 07 29

Directeur de la publication : **Éric Girard**

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

Responsable de la rédaction : **Delphine Moracchini**

Conception, réalisation : **Agence Sidièse**

Crédits photos : © **Toussaint, CARGLASS®**

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

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

