

OBJECTIF 2020

RAPPORT DÉVELOPPEMENT
RESPONSABLE **2019**

“ En 2020, nous fêterons les 10 ans de notre engagement Développement Responsable. Ce pilier est devenu clé et un véritable fil conducteur pour notre entreprise. À nous maintenant d’aller plus loin. ”

Aujourd’hui, plus que jamais, notre raison d’être, faire la différence avec une attention sincère, nous engage. Elle nous engage en matière de performance, mais aussi de bienveillance. Nous avons ainsi confirmé notre engagement dans notre vision avec l’ambition de faire la différence pour la Société. Notre raison d’être nous invite également à nous ouvrir aux autres : en apprenant de nos pairs et en partageant ce que nous faisons de mieux. En 2019, nous avons organisé notre première matinée parties prenantes afin de partager nos engagements et d’aller plus loin grâce aux challenges des participants. Oui, en 10 ans, l’engagement de toutes et tous nous a permis de devenir plus résilients, plus performants. Ce que je retiens surtout, c’est que le Développement Responsable nous rend aussi plus légitimes et utiles pour la société.

Il n’y a donc pas d’autres choix que de progresser, pour grandir ensemble et rayonner.

ÉRIC GIRARD,

Directeur Général de CARGLASS® et Président de CARGLASS® MAISON

04 **BELRON®** en chiffres

05 **CARGLASS®** en chiffres

06 Notre programme **IMPACT+ 2020**

08 **Toujours + de sécurité**

10 **+ de performance environnementale**

12 **+ de transparence et de proximité**

14 **Employeur + responsable**

Notre rapport Développement Responsable 2019 est plus court que d’habitude et contient moins d’interviews de parties prenantes. Écrit en pleine crise sanitaire du Covid-19, nous avons fait ce choix afin de nous concentrer sur la réussite de l’année et ne pas trop solliciter nos parties prenantes internes et externes. Pour autant, l’année 2019 a été forte en échanges, en particulier lors de notre première matinée parties prenantes que nous espérons renouveler en 2020.

Delphine Moracchini
Responsable Développement Responsable CARGLASS®

BELRON® en chiffres

BELRON® est engagé pour **faire la différence avec une attention sincère** dans la résolution des problèmes de ses clients. Il est le leader mondial de la réparation et du remplacement de vitrage de véhicules à travers plus de dix marques principales, dont CARGLASS®, SAFELITE® et AUTOGLASS®. En se basant sur ses savoir-faire et son expertise, BELRON® étend actuellement ses services en prenant en charge les problèmes des clients nécessitant une assistance à la réparation de leurs véhicules et de leur domicile.



4,2 Mrd
d'euros de chiffre
d'affaires



29 000
collaborateurs



350
associations
soutenues



18,2 M
de clients



39
pays

Susan ORMISTON, Directrice Ressources Humaines Groupe BELRON®

Depuis la création de notre entreprise, il y a plus de 100 ans, nous sommes attentifs à la manière dont nous agissons. Nous avons une responsabilité envers la Société au sens large : nos collaborateurs, nos clients et les communautés auprès desquelles nous agissons. Nous pensons qu'être une entreprise responsable et travailler en suivant des normes éthiques élevées n'est pas seulement la bonne manière d'agir, cela fait aussi de nous une meilleure entreprise. Nous souhaitons être une entreprise où il fait bon travailler, défendre des valeurs fortes, faire les bons choix pour attirer et retenir les talents. Notre approche, guidée par nos valeurs et nos principes, nous aide aussi à être une entreprise plus forte durant les crises.

CARGLASS® en chiffres

Depuis 1986, les particuliers, les compagnies d'assurance et mutuelles ainsi que les flottes automobiles et loueurs font confiance à CARGLASS®. Aujourd'hui plus que jamais, nous sommes engagés à cultiver ces liens forts qui nous lient à nos équipes et à l'ensemble de nos partenaires. C'est ainsi que nous pouvons réellement faire la différence.



521 M
d'euros de chiffre
d'affaires



2 900
collaborateurs



177 000
heures de formation



10 000 T.
de pare-brise
collectées par an

Marc BLANKIET, Directeur des opérations

L'année 2019 a été soulignée par une grande efficacité opérationnelle afin de répondre au mieux aux attentes de nos clients sur un marché qui se resserre. Nous avons en particulier précisé notre intervention à domicile avec une offre de services en fonction des besoins exprimés par les automobilistes et des tournées plus optimisées. Cela nous a permis de limiter les temps de déplacement de nos équipes et les kilomètres parcourus pour chaque intervention. D'un point de vue technique, nous maintenons un fort engagement dans la réparation des pare-brise afin d'éviter des déchets conséquents de verre. D'autre part, nous vivons toujours un changement profond de notre marché avec des pare-brise de plus en plus technologiques. Nous avons maintenu nos investissements en matériel et en formation afin de nous adapter pour toujours mieux servir nos clients.

A portrait of Stéphanie Fallas, a woman with dark hair, smiling. The image is overlaid with a semi-transparent yellow filter. The text 'IMPACT+ 2020' is in large white letters, and 'LIGNE D'ARRIVÉE EN VUE' is in slightly smaller white letters below it.

IMPACT+ 2020

LIGNE D'ARRIVÉE EN VUE

Stéphanie FALLAS, Directrice du Leadership et de l'Engagement

En 2019, le Développement Responsable intègre la Direction du Leadership et de l'Engagement, pourquoi ?

Stéphanie Fallas : Nous nous rendons compte que la majorité de nos missions est commune. Ce rapprochement est une évidence. Des collaborateurs fiers sont des collaborateurs qui se sentent utiles. Et chez CARGLASS®, le Développement Responsable soutient le sentiment d'appartenance à travers des initiatives qui rapprochent, inspirent et engagent. Cette nouvelle organisation va nous aider à être plus cohérents et efficaces.

Que retenir-vous de l'année passée ?

Notre engagement est pérenne. C'est une véritable source de fierté. Je pense notamment à notre partenariat de longue date avec l'Association Petits Princes, toujours aussi porteur de sens parmi nos équipes. Je retiens également notre faculté à nous dépasser, à faire la différence. C'est particulièrement le cas cette année en matière d'engagement environnemental. Qu'importe la conjoncture ou le niveau d'activité, le Développement Responsable agit en accélérateur de performance.

Comment le Développement Responsable rend-il CARGLASS® plus fort ?

Aujourd'hui, le Développement Responsable soutient notre marque employeur, accroît notre attractivité et rend notre entreprise plus résiliente. Notre stratégie est perçue par toutes et tous comme créatrice de valeur. C'est pour cela que nous voulons aller plus loin, et faire toujours mieux.

Quels sont les axes prioritaires pour l'année à venir ?

J'en perçois deux. Le premier consiste à donner vie à une politique d'achats responsables qui permette à CARGLASS® de s'entourer de partenaires engagés. Nous devons également faire de notre pilier santé-sécurité une priorité, même lors des pics d'activité. C'est indispensable et réalisable. Car oui, nous avons tous les ingrédients pour évoluer à la hauteur de nos ambitions.

FAITS MARQUANTS 2019

- 3^{ème} année du programme à horizon 2020
- Janvier 2019 – nous avons conforté notre score de 79/100 dans l'évaluation Ecovadis
- Juin 2019 – première matinée parties prenantes
- Novembre 2019 – progression dans notre évaluation du Label Enseigne Responsable

POINTS FORTS

- Progression sur les **critères environnementaux**
- Motivation élevée **des équipes**

POINTS D'AMÉLIORATION :

- Exigence accrue **en matière d'éthique et d'achats responsables**
- Vigilance continue **en matière de santé et de sécurité**

TOUJOURS DE SÉCURITÉ

NOTRE CONTRIBUTION AUX ODD*



La santé et la sécurité des collaborateurs est un socle clé sur lequel CARGLASS® peut bâtir son ambition et garantir la sécurité de ses clients. Ainsi, aujourd'hui plus que jamais, vigilance et bienveillance sont des priorités de chaque instant, notamment lorsque l'activité s'intensifie.

NOS ENGAGEMENTS	NOS RÉALISATIONS 2019	ÉTAT D'AVANCEMENT
RÉDUIRE LA FRÉQUENCE ET LA SÉVÉRITÉ DES ACCIDENTS ET SUPPRIMER TOUT RISQUE DE MALADIE PROFESSIONNELLE	<ul style="list-style-type: none"> • Organisation des 1^{ères} Journées Santé Sécurité au travail en avril 2019 • Scorecard revue et communiquée mensuellement • Lancement d'un e-learning sur la conduite responsable • Intégration d'un critère santé sécurité dans la construction de l'accord d'intéressement 	→
GARANTIR UNE PRESTATION DE SERVICE DE QUALITÉ AVEC COMME PRÉOCCUPATION LA SÉCURITÉ DE NOS CLIENTS	<ul style="list-style-type: none"> • Certification ADAS IMI (Institute of motor industry) des coordinateurs, formateurs technique et responsables ADAS • Participation au championnat du monde de remplacement de vitrage automobile, le Best of BELRON® 	→

*Objectifs Développement Durable

L'EXCELLENCE À L'HONNEUR

Best of BELRON®, le championnat du monde de remplacement de vitrage automobile, est un rendez-vous incontournable. Tous les deux ans, les candidats, spécialement entraînés, mettent en lumière toute la technicité du métier de technicien vitrage. Les 12 finalistes se sont retrouvés en septembre 2019, devant 500 supporters. Cette compétition reflète l'exigence CARGLASS® de garantir une prestation de service de qualité et de partager les meilleures pratiques du métier.

ENGAGÉS POUR LA SÉCURITÉ DE NOS CLIENTS

Alimenter notre leadership technique est le meilleur moyen pour maximiser la sécurité de nos clients. Ainsi, l'ensemble de nos centres techniques est formé pour calibrer les pare-brises ADAS. Ce savoir-faire nous permet de répondre aux nouveaux besoins des automobilistes en matière de confort et de sécurité.

Objectif 2020 : plus de 100 000 calibrations pour CARGLASS® France.

LA SÉCURITÉ ET LA SANTÉ AU TRAVAIL, UNE AMBITION QUI SE PARTAGE

Les Journées de la Santé et Sécurité au Travail sont l'occasion idéale pour mobiliser nos équipes. Organisées par le département SST en avril 2019, elles ont été un succès en termes de participation et de contributions : concours photo, séances d'échauffement, conseils d'ostéopathes, etc.

NON, CES TROIS-LÀ NE VOUS PROTÈGENT PAS PARTOUT.

DU 23 AU 26 AVRIL 2019 CARGLASS® organise pour vous LES JOURNÉES DE LA SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

LES ACTIVITÉS DU RÉSEAU :
Les champions de la Sécurité / La Sécurité en photos

Suivez le programme en direct : CARGLASS RADIO® CARGLASS



LA SÉCURITÉ, UN INDICATEUR CLÉ DE PERFORMANCE

CARGLASS® a intégré en 2019 un critère santé sécurité dans la construction de son accord d'intéressement. Désormais, 10% du montant de l'intéressement est soumis à la réduction du taux de fréquence des accidents.

DE PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE

NOTRE CONTRIBUTION AUX ODD*



REPAIR DAYS

BY CARGLASS®

CARGLASS® poursuit ses efforts en matière de maîtrise et de réduction de ses impacts sur l'environnement avec comme ambition d'embarquer tous les collaborateurs dans l'ensemble de ses projets de transformation.

NOS ENGAGEMENTS	NOS RÉALISATIONS 2019	ÉTAT D'AVANCEMENT
RÉDUIRE ET VALORISER NOS DÉCHETS AU MAXIMUM	<ul style="list-style-type: none"> Affichage sur le tri des déchets revu et optimisé Distribution de gobelets réutilisables sur tous les sites 	↗
S'INSCRIRE AVEC EFFICACITÉ DANS LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE	<ul style="list-style-type: none"> 75% de nos centres équipés en LED 	↗
PROPOSER DES SERVICES PLUS RESPECTUEUX DE L'ENVIRONNEMENT	<ul style="list-style-type: none"> Baisse de 7% de la consommation de carburant lors des interventions à domicile (vs 2016) 	↗
PROMOUVOIR LA RÉPARATION D'IMPACT	<ul style="list-style-type: none"> Opération Ensemble pour le Climat 4^{ème} édition des Repair Days 	→
PÉRENNISER NOTRE CERTIFICATION ISO 14001	<ul style="list-style-type: none"> Renouvellement de la certification ISO 14001 	→

*Objectifs Développement Durable

FOCUS SUR L'ÉCLAIRAGE

75% de nos ateliers sont aujourd'hui équipés en LED. Ce dispositif nous permet de baisser de 70% notre consommation sur le poste éclairage, représentant en moyenne 8% des consommations d'un centre.

RAYONNER, AU-DELÀ DE NOS MURS



Face à l'urgence climatique, CARGLASS® s'allie avec 15 autres enseignes françaises pour mener une opération de mobilisation, d'engagement et d'action. Ensemble pour le Climat, créée sous l'impulsion du Club Génération Responsable, nous permet de mieux sensibiliser les citoyens aux bonnes pratiques environnementales.

Un évènement fortement porté et vécu par les collaborateurs CARGLASS® :

- Distribution de gobelets réutilisables à nos collaborateurs
- Focus environnement lors de la Semaine Positive Impact+
- Distribution de 20 000 tapis de graines à nos clients.

UN AUDIT ÉNERGIE

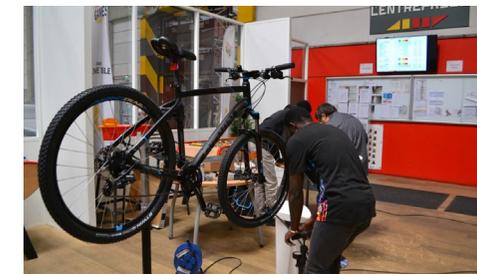
Les audits énergétiques sont une cartographie de toutes nos consommations énergétiques. Ils permettent de connaître l'usage (part du chauffage, de l'éclairage, du matériel informatique...) de l'énergie consommée sur

nos sites. Cette année, le siège, le centre d'appel de Chasseneuil, les entrepôts de Saint-Ouen-L'Aumône et d'Altorf ainsi qu'une dizaine de centres ont réalisé des audits énergétiques. Ces audits servent de base pour identifier les actions de réduction des consommations d'énergie sur nos sites et sont réalisés tous les 4 ans.

LA RÉPARATION, UN MODÈLE À PROMOUVOIR



Pour la quatrième année consécutive, CARGLASS® a organisé ses REPAIR DAYS, son temps fort dédié à la réparation. Nos équipes de distribution ont pu pleinement apprécier l'importance de la réparation et aussi mieux appréhender la réparation de pare-brise, un enjeu bien connu de nos centres. Les ateliers de réparation de vélo et de petit électroménager ont été particulièrement appréciés par nos participants.



TOUJOURS + DE TRANSPARENCE ET DE PROXIMITE

**NOTRE
CONTRIBUTION
AUX ODD***



Plus que jamais, CARGLASS® œuvre à tisser des liens de confiance avec l'ensemble de ses parties prenantes, qu'elles soient internes ou externes. C'est ainsi que nous parvenons à construire un écosystème collaboratif et engagé qui nous aide à grandir, ensemble.

NOS ENGAGEMENTS	NOS RÉALISATIONS 2019	ÉTAT D'AVANCEMENT
FAIRE VIVRE NOS VALEURS AU QUOTIDIEN	<ul style="list-style-type: none"> Déploiement de notre vision 2022 	↗
ASSURER UNE GESTION RESPONSABLE DES DONNÉES À LA DISPOSITION DE CARGLASS®	<ul style="list-style-type: none"> Communications régulières de l'informatique sur la protection des données. Préparation des formations spécifiques internes déploiement 2020 Mise en place d'un logiciel de suivi des fiches de traitement 	↗
ÊTRE UN CLIENT PRIVILÉGIÉ DE NOS FOURNISSEURS	<ul style="list-style-type: none"> Non traité en 2019 	↘
RENFORCER NOTRE ENGAGEMENT LOCAL	<ul style="list-style-type: none"> 33 initiatives locales portées par les Ambassadeurs Développement Responsable Semaine positive dédiée à l'environnement 	→
GARANTIR UNE GOUVERNANCE CLAIRE ET ORGANISÉE	<ul style="list-style-type: none"> Participation à la commission RSE du Conseil National des Professions de l'Automobile 	→
ÊTRE À L'ÉCOUTE DE NOS PARTIES PRENANTES POUR RÉPONDRE À LEURS BESOINS ET RENDRE PLUS EFFICACE NOTRE COLLABORATION	<ul style="list-style-type: none"> Première matinée parties prenantes 	↗

*Objectifs Développement Durable

FAISONS VIVRE NOS VALEURS, CHAQUE JOUR

En septembre 2019, nous avons déployé une nouvelle vision définissant les grands axes de la dynamique CARGLASS® pour les années à venir. Cette vision est le fruit d'un travail collaboratif des différentes directions et témoigne de notre volonté d'apporter à chacun ce dont il a besoin pour s'épanouir et faire la différence : pour nos clients, collaborateurs, pour la société et pour notre groupe. Affichée dans tous nos sites, cette vision guide nos collaborateurs.



À L'ÉCOUTE DE NOS PARTIES PRENANTES

A mi-parcours de sa démarche responsable IMPACT+ 2020, CARGLASS® a souhaité engager ses parties prenantes - 9 collaborateurs, 2 directeurs groupe, 9 parties prenantes externes - le temps d'une matinée d'échanges pour partager et identifier des leviers d'accélération. Nous avons pu constater la légitimité de notre démarche mais aussi l'importance de mieux communiquer et mieux intégrer nos parties prenantes externes dans sa construction.

33

INITIATIVES LOCALES DURANT L'ANNÉE, DONT 17 LORS DE LA SEMAINE POSITIVE.

ENGAGÉS COLLECTIVEMENT, MOBILISÉS LOCALEMENT

Chaque année, nos Ambassadeurs Développement Responsable organisent une semaine d'actions positives pour donner vie à notre engagement. Cette année, l'environnement était au cœur du dispositif, en écho à l'opération Ensemble pour le Climat : nettoyage de parcs, plantation d'arbres, collecte de livres, collecte de jouets, etc.



EMPLOYEUR RESPONSABLE



NOTRE CONTRIBUTION AUX ODD*



L'engagement de nos collaborateurs est possible dès lors que nous proposons un environnement de travail où chacun peut exprimer ses talents et ambitions. Ainsi, le plein épanouissement de nos équipes est pour CARGLASS® une priorité absolue.

NOS ENGAGEMENTS	NOS RÉALISATIONS 2019	ÉTAT D'AVANCEMENT
DÉVELOPPER DES PRATIQUES ET COMPORTEMENTS MANAGÉRIAUX RESPONSABLES	<ul style="list-style-type: none"> • Index égalité homme femme 79/100. Réalisation de vidéos métiers pour mettre en valeur les collaborateurs et les collaboratrices 	↗
	<ul style="list-style-type: none"> • Déploiement d'un programme de développement managérial pour nos managers de proximité 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Programme diversité avec un focus sur le handicap 	
FAVORISER L'EMPLOYABILITÉ DE NOS COLLABORATEURS	<ul style="list-style-type: none"> • Déploiement d'un programme plan de développement 	↗
	<ul style="list-style-type: none"> • Harmonisation de notre programme d'intégration 	
	<ul style="list-style-type: none"> • 239 candidats présentés au Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) technicien vitrage 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Création du Certificat de qualification professionnelle chef d'équipe 	
	<ul style="list-style-type: none"> • 5 Validations des Acquis de l'Expérience 	
DONNER LES MOYENS À NOS ÉQUIPES DE S'ENGAGER DANS LA SOLIDARITÉ	<ul style="list-style-type: none"> • Animation programme de mécénat : concours de dessin, courses solidaires 	→
	<ul style="list-style-type: none"> • Maintien de l'arrondi sur salaire 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Préparation des journées de solidarité 2020 	

*Objectifs Développement Durable

ACCOMPAGNER NOS COLLABORATEURS DANS LEUR PROJET PROFESSIONNEL

Notre mission est double : valoriser nos métiers et favoriser l'employabilité des équipes.

En chiffres :

- **239 collaborateurs** présentés au CQP technicien vitrage
- Déploiement du programme Plan de développement, **123 personnes formées**
- **Programme d'intégration harmonisé** (kits d'accueils actualisés)



PROMOUVOIR LE MANAGEMENT RESPONSABLE

Inspirer des pratiques managériales en phase avec nos valeurs est un pilier de notre démarche d'engagement. Nous avons accompagné en 2019 nos managers sur la question du recrutement via la création d'un module de formation et le déploiement d'un kit manager dédié.

CARGLASS®, FIER-E-S DE NOS VALEURS

Signataire de la charte de la diversité, CARGLASS® voit en la diversité une source inégalable de talent et de richesse professionnelle. Cette année, des mesures ont été prises afin de mettre en lumière l'intérêt de se déclarer en situation de handicap :

- 1 jour de congé additionnel pour les modalités administratives
- 1 jour de congé supplémentaire/an
- 1 prime à la validation du statut

ENCOURAGER L'ENGAGEMENT SOLIDAIRE

Chaque année, nos équipes s'investissent dans des initiatives plus inspirantes les unes que les autres. C'est l'une de nos grandes fiertés.

- Soutien de l'association *Coup de Pouce* avec l'opération "Dessine ton livre préféré".
- **200 collaborateurs** engagés pour l'arrondi sur salaire : 10 000€ collectés.



- **300 collaborateurs** engagés auprès de 40 associations pour les Solidarity Days 2020.

INDICATEURS

Le reporting RSE ci-dessous répond aux attentes de l'article 225 de la loi Grenelle 2 et couvre l'ensemble des objectifs du programme IMPACT+. Les informations sont collectées par la Direction Développement Responsable auprès des Directions en charge des politiques et actions présentées. Le périmètre de ce reporting couvre l'ensemble des activités et sites de CARGLASS® en France et couvre la période allant de janvier à décembre 2019.

INFORMATIONS GÉNÉRALES

REPORTING RSE	UNITÉ	2016	2017	2018	2019
Effectif total	Unité	2 897	3 033	3198	2882
Chiffre d'affaires (Millions d'euros)	Unité	407	431	455	521
Nombre de sites	Unité	446	442	464	455

SOCIAL

Répartition des salariés par sexe	%	Homme 79,60%	Femme 20,40%	Homme 79,60%	Femme 20,40%	Homme 79,14%	Femme 20,86%	Homme 78,70%	Femme 21,30%
Nombre de salariés embauchés	Unité	950	1156	1352	565				
Nombre de salariés ayant quitté la société	Unité	873	997	1185	862				
Turn over	%	17,98	21,26	23,89	18,97				
Pourcentage des effectifs en temps partiel choisi	%	2,19	2,08	1,75	2,12				
Nombre de membres du Comité d'entreprise et représentants syndicaux	Unité	19	22	22	22				
Rencontres du Comité d'Entreprise	Unité	18	17	14	14				
Great place to work : trust index	%	62	68	68	64				
Nombre d'accidents mortels	Unité	0	0	0	0				
Taux de fréquence	Ratio	45	43	50	56				
Taux de gravité	Ratio	1,06	1,17	1,3	2				
Nombre total d'heures de formation	Heures	135 667	153 076	192 765	177 322				
Taux annuel consacré à la formation	%	6,30	9	6	2				
Pourcentage de salariés formés	%	99	78	60	68,98				
Nombre moyen d'heures de formation par salarié	Unité	45,88	54,53	50,59	59,5				
Pourcentage de salariées femmes cadres	%	26,31	27,63	27,48	27,61				
Pourcentage de salariés en situation de handicap	%	1,82	1,85	1,93	1,83				
Pourcentage de salariés de plus de 45 ans	%	13,88	14,87	15,94	18,81				

SOCIÉTAL

		2016	2017	2018	2019
Nombre d'initiatives locales recensées dans le cadre du Programme Développement Responsable	Unité	19	47	50	33
Fonds récoltés dans le cadre du Programme Mécénat	Euros	167 746	178 200	260 213	248 366
Pourcentage des salariés qui déclarent apprécier la contribution citoyenne de leur entreprise (source : Enquête Great Place To work)	%	71	76	76	70
Ouverture de nouveaux sites	Unité	28	11	36	8

ENVIRONNEMENT

Pourcentage de sites couverts par la politique environnementale	%	100	100	100	100
Nombre de sites certifiés ISO 14001	Unité	281	279	296	307
Pourcentage de valorisation totale des déchets	%	93	90	95	97
Pourcentage de déchets verre valorisés	%	92	100	100	100
Pourcentage de déchets papier/carton/plastique valorisés	%	96	97	97	98
Pourcentage de déchets bois valorisés	%	100	100	100	100
Pourcentage de déchets ferraille valorisés	%	100	100	100	100
Pourcentage de déchets Industriels Banals valorisés	%	58	39	74	84
Pourcentage de déchets Industriels Dangereux valorisés	%	100	100	98	100
Consommation d'électricité*	kWh	12 907 455	11 647 934	13 792 070	13 752 837
Carburants consommés par la flotte de service à domicile	Litre	1 439 120	1 308 999	1 295 167	907 286
Carburants consommés par le service de distribution de pièces	Litre	1 915 300	1 910 433	1 937 267	1 887 625
Emissions de CO ₂ par intervention à domicile**	KgeqCO ₂	8,4	8,0	8,2	7,5

**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 le service à domicile.

OBJECTIF 2020

RAPPORT DÉVELOPPEMENT
RESPONSABLE 2019

Pour tout renseignement sur notre démarche de Développement Responsable,
contactez Delphine Moracchini : dmoracchini@carglass.fr • 01 41 30 07 29

Directeur de la publication : Éric Girard
Directeur de la rédaction : Stéphanie Fallas
Responsable de la rédaction : Delphine Moracchini
Conception, réalisation : Agence Sidièse
Crédits photos : CARGLASS®

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

