

OBJECTIF 2020

RAPPORT DÉVELOPPEMENT
RESPONSABLE **2020**





“De voir que nos valeurs s’expriment au quotidien, surtout en temps de crise, me donne encore plus confiance dans notre avenir.”

Cette année d’adversité a révélé l’incroyable agilité de nos équipes. Grâce à leur mobilisation, nous avons pu assurer une réouverture rapide, nécessaire et sécurisée de notre réseau. Et pour cela je les remercie. Mais ce qui me rend le plus fier, c’est d’être témoin de leur engagement extraordinaire pour servir. Dans l’urgence, nous avons réussi à faire les choix les plus responsables. Dans l’incertitude, nous avons su faire la différence pour les autres ; je pense notamment aux initiatives spontanées pour soutenir de nombreux soignants en première ligne.

J’ai aujourd’hui hâte que nous puissions célébrer tout le chemin parcouru en matière de Développement Responsable ces 10 dernières années. Nos équipes le méritent. Heureusement que ce n’est que partie remise.

Encore merci à toutes et tous.

Éric GIRARD,
DIRECTEUR GÉNÉRAL CARGLASS®



BELRON®
en chiffres

04



IMPACT + 2020
10 ans d’engagement

06



+ de performance
ENVIRONNEMENTALE

12



Employeur
+ **RESPONSABLE**

20



CARGLASS®
en chiffres

05



Toujours
+ **DE SÉCURITÉ**

08



+ de **TRANSPARENCE**
et de **PROXIMITÉ**

16



TABLEAU DES INDICATEURS

24

BELRON® en chiffres

À travers ses marques, BELRON® œuvre à traduire sa raison d'être au quotidien : **faire la différence avec une attention sincère.**



3,9 M^{ds}

d'euros de chiffre d'affaires



30 000

collaborateurs



350

associations
soutenues



14,3 M.

de clients



40

pays

“ Gérard **DAMSKI**, Directeur Général Europe, BELRON®
Qu'est-ce qui vous rend particulièrement fier de BELRON®, cette année ?

En 2020, la crise Covid a brutalement réduit la mobilité et donc notre activité partout dans le monde. En Europe, plus de 70% de nos centres de service étaient même fermés lors du premier confinement. Et pourtant, en mettant la priorité sur la santé, je suis extrêmement fier que nous ayons clôturé l'année 2020 avec des résultats absolument records sur tous les fronts que ce soit en satisfaction de nos clients, en renforcement de notre santé financière ou même en soutien aux associations caritatives ! Tous ces résultats, nous les devons aux talents et à un engagement hors normes de tous nos collègues, ici et ailleurs. J'éprouve pour eux une admiration et une gratitude infinies.

Comment évaluez-vous l'implication de CARGLASS® en France en matière de Développement Responsable ?

Avec un réel engagement au sein de BELRON® pour le Développement Responsable et Durable, CARGLASS® France est notre filiale qui se distingue le plus dans ce domaine. Elle est même parvenue à se positionner dans le top 1 % du classement Ecovadis parmi les nombreuses sociétés françaises participantes. Quelle source d'inspiration pour tout BELRON® !

Quel est le principal challenge du Groupe pour l'année et les années à venir en matière d'engagement responsable ?

Nous avons la volonté de progresser sur tous les fronts du Développement Responsable. Pour moi, le plus grand challenge est de contribuer de manière aussi exemplaire au plus important combat pour l'avenir de l'humanité, celui contre le réchauffement climatique.

CARGLASS® en chiffres

Spécialiste de la réparation et du remplacement de vitrage de véhicules, CARGLASS® place l'expertise et l'engagement au cœur de ses métiers pour faire la différence, chaque jour.



480 M.

d'euros de chiffre d'affaires



2 700

collaborateurs



1 060

certificats de qualification
professionnelle décernés
depuis 2014



100 %

de nos pare-brise collectés
pour être recyclés

“ Pascal **DURAND**, Directeur Supply Chain, CARGLASS® France
Comment CARGLASS® s'est-elle adaptée à la crise sanitaire ? Que retenir-vous ?

Ce que je retiens, c'est la manière dont CARGLASS® a assumé et assuré la sécurité de ses équipes dans un contexte subi de plein fouet. La santé de nos collaborateurs et de nos clients a été la première considération, quitte à mettre l'activité en second plan. Cela s'est traduit par une recherche aussi rigoureuse qu'urgente d'équipements de protection. Une fois seulement correctement équipés, nous avons pu réorganiser nos approvisionnements et relancer notre activité.

Comment la Covid-19 a-t-elle impacté le quotidien ?

Nous avons complètement réinventé nos modes de fonctionnement. La flexibilité et la détermination de nos équipes sont une source immense de fierté. Elles ont permis de ré-imaginer les cycles horaires, nous permettant ainsi d'impulser la réouverture de l'ensemble de notre réseau en un temps record.

Quelle leçon retenir de cette épreuve ?

Je pense qu'il faut garder l'incertitude comme un facteur essentiel d'organisation. C'est quand tout va bien qu'il faut se poser la question de notre capacité d'adaptation ! Mais ce que je retiens surtout, c'est le sentiment de fierté, partagé par toutes et tous, de servir nos clients et de contribuer à l'effort citoyen. Je pense notamment à l'engagement avec lequel les équipes ont géré les dons de gants et de masques à des hôpitaux parisiens et en province.

IMPACT+ 10 ans d'engagement



IMPACT+ 2020, UN SOCLE SOLIDE POUR DEMAIN !

Stéphanie **FALLAS**,
Directrice du Leadership et de l'Engagement CARGLASS®

CARGLASS® fête ses 10 ans d'engagement pour un Développement Responsable. Qu'est-ce que cela évoque pour vous ?

Le Développement Responsable chez CARGLASS® est une attention qui s'inscrit au quotidien. Ce n'est ni une mode, ni un effet d'annonce. Nos différents plans durant cette période sont restés cohérents même si nous avons revu quelques priorités cette année. C'est un engagement que nous souhaitons concret et porté par les collaborateurs.

2020, c'est aussi la fin du programme Impact+ 2020...

Oui, en pleine crise sanitaire ! Ce n'est pas la fin que l'on avait imaginée. Nous aurions aimé célébrer les efforts menés ces quatre dernières années. Face à l'urgence, nous nous sommes adaptés avec humilité et efficacité. Je retiens aussi que dans un contexte inédit, le travail que nous menons en matière de Santé-Sécurité ne cesse de porter ses fruits. Nous avons aussi travaillé intensément pour répondre présent et accompagner la mobilité de tous en cette période complexe.

Quels sont les efforts à mener pour avoir un plus grand impact positif à l'avenir ?

Nous devons renforcer la collaboration avec nos parties prenantes. C'est vital. En 2020, la coopération avec les partenaires sociaux nous a permis de mettre en place le télétravail à grande échelle, dans des délais totalement inédits. Cet exemple est la preuve que le Développement Responsable est une aventure intrinsèquement collective. Nous devons aussi nous emparer du sujet des achats responsables avec conviction. Notre marge de progression sur ce sujet est importante, et nous avons tout à gagner.

FAIT MARQUANT 2020

- CARGLASS® obtient le score de 72/100 dans l'évaluation *EcoVadis* mettant en lumière l'importance de développer une forte stratégie d'achats responsables.

POINTS FORTS

- Haut niveau de performance en Social et Environnement.

POINT D'AMÉLIORATION

- Accélération en matière d'achats responsables.

Labellisée Enseigne Responsable depuis 2018, CARGLASS® a amélioré ses résultats lors de l'audit de contrôle de cette année.



Toujours + DE SÉCURITÉ



Notre contribution aux ODD



NOS ENGAGEMENTS

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

NOS RÉALISATIONS 2020

- Protocole reprise d'activité
- E-learning crise sanitaire
- Protection des collaborateurs sur tous les sites
- Mise en place du forfait dispositif sanitaire Covid
- Lancement d'un nouveau service : forfait désinfection de l'habitacle du véhicule

ÉTAT D'AVANCEMENT



Toujours +DE SÉCURITÉ

CARGLASS® s'engage à renforcer sans cesse les dispositifs œuvrant à bâtir une culture Santé-Sécurité pérenne, résiliente et performante que ce soit pour ses collaborateurs ou pour ses clients.

LA SÉCURITÉ DES COLLABORATEURS, SINON RIEN

La reprise de l'activité économique de CARGLASS® a été organisée à travers un protocole Santé Sécurité précis et spécifique à chacune de nos activités avec comme préoccupation de garantir la sécurité la plus totale des équipes mobilisées. Dès le 11 mai 2020, trois modules de formation obligatoires sont lancés pour rendre cela possible. Les efforts de chacun ont permis de réactiver le réseau, dans des conditions sécurisées, en trois semaines seulement.

FEEL GOOD, UN NOUVEAU PROGRAMME VITAL

Son objectif est simple : apporter des moments de convivialité et d'interaction pour vivre au mieux l'expérience du télétravail. Consciente des risques psychosociaux liés au contexte sanitaire et au travail depuis le domicile, CARGLASS® a proposé de nombreux ateliers en ligne (yoga, nutrition, équilibre pro/vie perso, addictologie, etc.) contribuant à rendre cette transition rapide la plus inspirante et positive possible. Cette initiative a été très bien accueillie par les collaborateurs en télétravail.

LES JOURNÉES DE LA SANTÉ & SÉCURITÉ 2020

Du 12 au 16 octobre 2020, ce temps fort annuel a été une nouvelle fois l'occasion de développer la culture de la sécurité et de la santé à travers des activités et des animations originales. Cette année, CARGLASS® a fait appel à un sportif professionnel et une ergonome pour aborder le thème de la condition physique : un dispositif complété de podcasts, vidéos et d'un jeu concours thématique.

MAXIMISER LA SÉCURITÉ DE NOS CLIENTS

Dès la reprise de l'activité, CARGLASS® a mis en place un forfait dispositif sanitaire Covid avec comme préoccupation la sécurité des clients et des collaborateurs. Puis, en fin d'année, CARGLASS® a lancé un forfait désinfection de l'habitacle du véhicule grâce à un produit qui réduit jusqu'à 99,99% les bactéries et virus.

* Désinfection de l'habitacle intérieur (avant et arrière) et du coffre de votre véhicule. Produit conforme à la norme EN 14476 : après 5 minutes de temps de contact à 20° C en condition de propreté. Les résultats de cette procédure de désinfection peuvent varier en fonction des surfaces traitées. Carglass® ne peut garantir l'élimination de tous les micro-organismes présents à l'intérieur du véhicule.



LE DR VU PAR
DORIANE PEYROT,
Chargée de prévention Santé Sécurité CARGLASS®
& **THOMAS HERBER,**
Chef de projet Santé et Sécurité CARGLASS®

Vous avez rejoint le département Santé Sécurité, comment avez-vous pu vous appuyer sur les acquis du département pour vous adapter à la crise sanitaire ?

Doriane - J'ai rejoint l'équipe en début d'année 2020, au début de la crise sanitaire. Avec Thomas, également nouveau dans l'équipe, nous avons pu compter sur notre manager pour construire sur les acquis du département. Grâce aux expériences combinées, ainsi que de ma connaissance de l'entreprise, nous avons réussi à nous adapter sans difficultés particulières.

Thomas - Le plus important a été de prendre les sujets un par un, avec la mise en place progressive des protocoles sanitaires. Cela m'a permis de collaborer avec de nombreuses équipes pour un premier projet transverse. Doriane, et Anthony notre manager, m'ont énormément aidé à m'intégrer rapidement.

Que reprenez-vous de cette année ? Quelles sont les principales leçons à tirer ?

Doriane - Je retiens une année très étrange, pleine d'incertitudes et de bouleversements, comme beaucoup d'ailleurs, mais une année enrichissante, surmonter une crise sanitaire mondiale est une sacrée expérience ! Mes plus grandes fiertés sont la semaine Santé Sécurité 2020 et le programme Feel Good. Ce sont deux gros projets que j'ai aimé mener et dont l'aboutissement et les retours m'ont vraiment ravie.

Thomas - L'équipe Santé Sécurité a trouvé son organisation et a réussi à tenir de nombreux objectifs. Il ne reste plus qu'à transformer l'essai pour continuer d'avancer.

Sur quoi porter les efforts pour évoluer à la hauteur des ambitions de CARGLASS® ?

Thomas - Notre ambition est de maintenir les excellents résultats de l'année 2020 en termes d'accidents de travail. Cela ne sera possible qu'en travaillant en partenariat avec toutes les équipes opérationnelles. Promouvoir la culture Santé Sécurité est un engagement sur tous les fronts passant par la formation, l'embauche et l'accompagnement tout au long de la carrière et sur l'ensemble de notre réseau. Nous sommes sur la bonne voie.



LE DR VU PAR
NINA METLAINE,
Ergonome

Comment se déroulent les cours avec les équipes de CARGLASS® ?

J'ai apprécié pouvoir animer ces cours, les équipes CARGLASS® sont participatives, intéressées et même challengeantes dans les questions posées. Ce type d'intervention se fait généralement en présentiel mais dans le contexte que nous connaissons, le 100 % digital était inévitable. Grâce au dynamisme des différentes équipes, elles ont rendu cette nouvelle formule agréable et même ludique.

En quoi l'ergonomie est-elle particulièrement importante dans le cadre du travail ?

Plus que l'ergonomie, donner la possibilité aux collaborateurs de vulgariser la science, afin de les rendre autonomes permet de lutter efficacement contre les fausses-croyances autour de la santé, redonner confiance en soi, et devenir acteur de sa santé.

Les ingrédients du bien-être au travail sont-ils les mêmes que ceux du bien-être en télétravail ?

Le principal élément qui permet d'éviter la douleur c'est le mouvement, donc à la maison comme au bureau une solution : s'imposer des pauses de quelques minutes régulièrement pour stimuler le corps.

Quel retour d'expérience de cette collaboration ?

J'ai eu la chance de rencontrer des interlocuteurs comme Thomas Herber et Doriane Peyrot, qui ont à cœur de mettre en place des stratégies efficaces avec cette envie de comprendre, apprendre et aider leurs collègues sur du long terme. J'ai eu un suivi très régulier, agréable et pointu avec Doriane, que je remercie sincèrement. Cela nous a permis d'affiner le programme, d'apporter des modifications pour qu'il soit en adéquation avec les attentes des équipes CARGLASS®.



+ de performance ENVIRONNEMENTALE



Notre contribution aux ODD



NOS ENGAGEMENTS

RÉDUIRE ET VALORISER AU MAXIMUM NOS DÉCHETS

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

NOS RÉALISATIONS 2020

- Optimisation continue des taux de livré/posé
- Signature d'un contrat pour approvisionner 100 % des sites en électricité renouvelable dès 2021
- Amélioration de notre télématique embarquée
- 700 utilisateurs du e-learning conduite responsable
- Optimisation de nos livraisons
- Réalisation d'un bilan carbone complet
- Renouvellement de la certification ISO 14001

ÉTAT D'AVANCEMENT



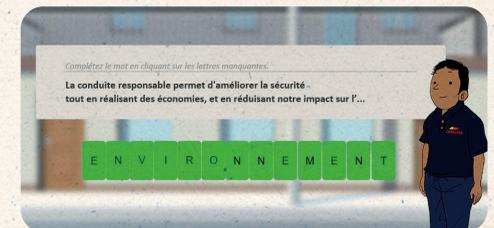
+ de performance ENVIRONNEMENTALE

Feuille de route **objectif 2020**

Pour réduire nos impacts sur l'environnement tout en garantissant un haut niveau d'efficacité, nous veillons à agir avec nos collaborateurs sur l'ensemble de nos métiers et à partager nos meilleures pratiques partout où nous opérons.

MESURER AUJOURD'HUI POUR MIEUX AGIR DEMAIN

CARGLASS® a réalisé de nouveau un Bilan Carbone® pour faire un état des lieux complet de ses émissions de gaz à effet de serre. Mené sur l'ensemble de sa chaîne de valeur – de l'extraction de la matière première pour la fabrication du verre jusqu'au traitement des déchets – cet exercice est riche d'enseignements. Il révèle que la fabrication des pare-brise chez ses fournisseurs est le poste le plus émetteur de CO₂. Cela confirme la légitimité de la stratégie de réparation menée par CARGLASS® pour limiter la production et le recyclage du verre.

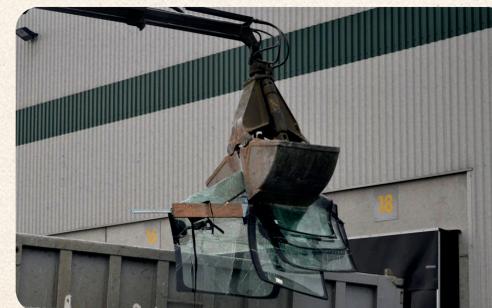


LA CONDUITE RESPONSABLE, ÇA S'APPREND

Près de 700 collaborateurs ont réalisé le module de e-learning conduite responsable. Cette formation aborde les aspects sécurité, environnement et économiques de la conduite. Son ambition ? Contribuer à limiter l'impact des déplacements quotidiens des collaborateurs ainsi que celui du Service à Domicile. Ces déplacements représentent près de 16 % des émissions de gaz à effet de serre de CARGLASS®.

LIMITER LES COMMANDES DE VITRAGES GRÂCE AU LIVRÉ POSÉ

L'identification du bon vitrage est un exercice complexe. En l'améliorant, le projet Livré Posé a permis de réduire de 10 % les commandes de vitrages non utilisées dans les centres.



NOUVEAU CONTRAT ÉNERGÉTIQUE, NOUVEL ÉLAN

Attentif à ses achats, CARGLASS® a revu ses contrats énergie électricité afin de s'approvisionner exclusivement en énergies renouvelables dès le 1^{er} janvier 2021. C'est une excellente nouvelle qui vient compléter les efforts de l'entreprise pour limiter ses consommations mais également promouvoir la transition énergétique à plus grande échelle.

LE DR VU PAR **MOURAD FELLAH,** Responsable gestion du parc automobile **CARGLASS®**

Qu'entreprind **CARGLASS®** pour développer un parc automobile plus responsable ?

Dans notre parc de voitures de fonction, nous avons diminué de 27 % nos véhicules diesel, de 18 % nos motorisations essence et nous avons introduit 11 % d'hybrides rechargeables. Aujourd'hui, nous avons mis en place un nouveau catalogue de voiture avec des motorisations 100 % électriques et hybrides rechargeables. Nous sommes actuellement en phase de test pour un nouveau type de véhicule d'intervention à domicile électrique.

La généralisation du télétravail (par exemple avec des rendez-vous en distanciel pour les équipes commerciales) permet de parcourir moins de kilomètres en étant tout aussi efficace.



Quels ont été vos temps forts de l'année ? Comment la Covid a-t-elle transformé votre année ?

Avec la Covid, il a fallu s'adapter. Lors des différents confinements, nous avons dû gérer entièrement le parc automobile à distance. Pour cela nos partenaires (loueurs, assureurs, etc.) nous ont accompagnés. Je tiens à remercier nos collaborateurs pour leur aide et particulièrement l'équipe du centre de Courbevoie qui a réceptionné plusieurs véhicules. Je dirais que cette année nous a permis d'établir des liens plus forts avec les différentes directions.

Trouvez-vous que les attentes vis-à-vis des usagers de la flotte automobile sont en train d'évoluer ?

C'est vrai que toute l'actualité autour de ce sujet amène les collaborateurs à se poser beaucoup de questions et c'est notre rôle, au parc automobile, de les guider, conseiller dans le choix de la motorisation en fonction des usages.

Quels sont vos enjeux principaux pour les années à venir ?

Ma priorité est de trouver des solutions pour que **CARGLASS®** puisse continuer son activité de service à domicile tout en respectant les nouvelles réglementations (ZFE, LOM, etc.). Cela nous permettra d'assurer une mobilité plus responsable de nos collaborateurs dans le cadre de leur activité.

LE DR VU PAR **VINCENT FRANCFORT,** Responsable produits RSE, Manager chez **SGS**

Quelle est la nature du partenariat entre **SGS** et **CARGLASS®** ?

SGS travaille maintenant depuis 3 ans avec **CARGLASS®** sur le sujet de la RSE. **SGS** est son organisme évaluateur dans le cadre du Label Enseigne Responsable porté par le Collectif Génération Responsable.

Quelles sont les principales fondations de la performance environnementale de **CARGLASS®** ?

Selon moi, la performance environnementale de **CARGLASS®** s'articule sur trois piliers fondamentaux. L'humain tout d'abord : c'est en impliquant ses collaborateurs que **CARGLASS®** parvient à fédérer ses équipes autour d'un projet commun. Le second pilier est sa politique environnementale très structurée autour d'objectifs clairs incluant notamment les déchets, l'énergie et le transport. Enfin, le dernier aspect est l'ancrage très fort de **CARGLASS®** dans le réemploi et l'économie circulaire. En effet, l'entreprise prône la réparation mais implique également ses clients et les communautés locales avec l'organisation des Repair Days chaque année. Cette initiative m'a été présentée depuis 2018 et symbolise selon moi l'engagement de l'entreprise d'une très belle manière : faire connaître son métier, ses engagements, tout en faisant preuve de pédagogie vis-à-vis de ses parties-prenantes externes.



Comment **SGS** accompagne-t-elle les enseignes dans leur transformation positive ?

SGS est le leader mondial de l'inspection, du contrôle, de l'analyse et de la certification. En tant qu'organisme évaluateur indépendant, notre prestation consiste à auditer annuellement **CARGLASS®** conformément au Label Enseigne Responsable. Dans le cadre de cette évaluation, nous notons sur chacun des engagements du Label le niveau de maturité de l'entreprise allant de 1 (très perfectible) à 5 (exemplaire). Par la suite, nous produisons un rapport d'évaluation reprenant les principaux points forts et perfectibles constatés. Nous positionnons ces derniers sur une matrice d'Urgence/Importance qui permet à **CARGLASS®** d'identifier ses pistes d'amélioration.

Comment aller plus loin dans les années à venir ?

Comme évoqué précédemment, **CARGLASS®** est une entreprise très structurée. Pour les années à venir, je pense qu'il sera opportun de se pencher sur des sujets plus spécifiques tels que le numérique ou les achats responsables ; sujets à forts enjeux et impacts.

Pour **SGS**, nous développons également depuis 2020 des restitutions d'évaluation en visioconférence, afin d'accroître notre lien et les échanges post-évaluations.

+ de **TRANSPARENCE** et **DE PROXIMITÉ**



Notre contribution aux ODD



NOS ENGAGEMENTS

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

NOS RÉALISATIONS 2020

- Refonte de notre Code éthique et de bonne conduite

- 80 000 dons de gants et de plexis

- 15 initiatives locales portées par les Ambassadeurs Développement Responsable
- Partenariat avec Happytal maplateformepro

- Premiers questionnements programme impact+ 2022

ÉTAT D'AVANCEMENT



+ de **TRANSPARENCE** et **DE PROXIMITÉ**

Le Développement Responsable est en engagement intrinsèquement collectif. C'est pourquoi nous œuvrons à construire un écosystème collaboratif qui permette à chacun de porter au plus haut les valeurs que nous partageons, chaque jour.

FAIRE LA DIFFÉRENCE #ENSEMBLE

CARGLASS® partage en mai 2020 une campagne vidéo auprès du grand public pour mettre en lumière l'incroyable mobilisation de ses équipes durant la première phase de la pandémie. L'idée est simple : en période de crise, c'est bel et bien les valeurs que nous partageons qui nous permettent de nous rassembler pour faire la différence et servir celles et ceux qui en ont le plus besoin.

REFONTE DU CODE ÉTHIQUE ET DE BONNE CONDUITE

C'est une véritable refonte d'un code introduit il y a plus de 15 ans que CARGLASS® a opéré cette année. Ce travail a été indispensable pour intégrer les nouveaux enjeux RSE et faire de ce code un pilier de la bonne gouvernance de l'entreprise au quotidien. Aussi, il incarne la volonté de CARGLASS® d'être un leader digne de confiance auprès de ses collaborateurs, partenaires, fournisseurs et clients.

LA SOLIDARITÉ EN CHIFFRES

10 plaques de plexi installées pour sécuriser l'accueil de l'hôpital Saint-Louis.	1 000 masques chirurgicaux donnés à l'association Les Maraudeurs by WANTED.	73 000 paires de gants distribuées dans les hôpitaux de Paris, Bordeaux et de Nîmes.
---	---	--

SERVIR LES PERSONNES QUI SAUVENT

À l'initiative des équipes CARGLASS®, plus de 80 000 dons de matériel ont pu être effectués pendant le confinement pour venir en aide aux professionnels et bénévoles en première ligne face à la Covid 19. CARGLASS® permet aussi aux personnels de santé de prendre rendez-vous et de bénéficier de la prestation de désinfection de leur véhicule gratuitement. Pour proposer cette offre, CARGLASS® s'est associé à Happytal via sa plateforme en ligne maplateformepro.

LES AMBASSADEURS DÉVELOPPEMENT RESPONSABLE EN ACTION

Malgré la situation, le réseau d'Ambassadeurs Développement Responsable a pu réaliser quelques actions pour maintenir notre engagement local. À titre d'exemple, grâce à leur mobilisation, près de 200 jouets ont pu être collectés et redistribués à Nantes, des dons d'optiques ont été réalisés, des ventes de matériel au profit d'associations....

DESTINATION **IMPACT+** 2024 ?

Interroger les parties prenantes est clé pour challenger et construire des feuilles de route ambitieuses et cohérentes. Carglass® a mené plusieurs entretiens avec son comité de direction, son comité Impact+ et les Ambassadeurs Développement Responsable afin d'identifier ses priorités pour les 4 années à venir. Ces priorités seront précisées début 2022 par une étude quantitative collaborateurs, clients, automobilistes.

LE DR VU PAR
SOPHIE LOULERGUE,
Directrice juridique **CARGLASS®**

En quoi la refonte du Code éthique et de bonne conduite de Carglass® est-il un signal fort ?

Le Code éthique et de bonne conduite dont Carglass® s'était doté datait de plusieurs années et il était devenu nécessaire de l'actualiser, afin qu'il intègre les nouveaux enjeux sociétaux et environnementaux. Mais au-delà de ce nouveau code, Carglass® souhaite surtout donner plus de visibilité et de sens à l'éthique, de sorte que ses pratiques managériales en soient totalement imprégnées. Cette démarche globale témoigne de l'importance que revêt l'éthique pour Carglass®, dans la conduite de son activité, pour un développement pérenne et inscrit dans une culture d'entreprise empreinte des trois valeurs qui gouvernent sa raison d'être : le Respect, l'Intégrité et la Confiance, dans ses relations avec ses clients, prestataires, partenaires, actionnaires et bien évidemment ses collaborateurs.

Comment ce code soutient-il le Développement Responsable de Carglass® ?

Notre Code éthique et de bonne conduite a pour fonction de guider l'ensemble de nos collaborateurs et prestataires dans leurs actions quotidiennes. Il est l'outil qui va permettre l'intégration du Déve-

loppement Durable, notion macroéconomique, au sein de l'entreprise, sphère microéconomique, de permettre à chacun de nous d'être acteur de notre Développement Durable.

C'est en cela que notre mission soutient le Développement Responsable : en fournissant à nos managers et à nos collaborateurs, l'ensemble des outils pour leur permettre de répondre à cette question complexe : comment, dans mes actions au quotidien, articuler les enjeux économiques, sociaux et environnementaux ?

Mais parce que l'éthique recouvre également des notions réglementaires et de conformité, notre mission consistera également à former nos managers et nos collaborateurs et à veiller à ce que leur comportement soit irréprochable, que ce soit par exemple en matière sociale, concurrentielle, financière, ...

Quels sont vos gros enjeux d'avenir ?

Le nouveau code ayant été déployé auprès des collaborateurs de l'entreprise, notre enjeu majeur pour l'avenir va surtout consister à en assurer l'animation, à faire vivre l'éthique. Notre objectif est que celui-ci reste au cœur de nos activités quotidiennes, aussi variées soient-elles : prise en charge téléphonique de nos clients, remplacement de vitrage et recalibrage, facturation, contrôles qualité, gestion de la paie, collectes des factures de loyer, ... Nous prévoyons pour cela des communications régulières multicanaux et multiformats : podcasts, articles sur l'intranet, ainsi que des modules d'e-learning sur des sujets très concrets tels que la sécurité, la protection des données personnelles, ...

LE DR VU PAR
XAVIER HORENT,
Délégué général **CNPA**
(Conseil National des Professions de l'Automobile)

Comment le CNPA contribue-t-il à la transformation positive du secteur ?

Au CNPA, nous sommes convaincus que les métiers des services de l'automobile et de la mobilité que nous représentons, sont résolument du côté de l'innovation et des solutions pour une mobilité durable des citoyens. La Convention Citoyenne pour le Climat, le déploiement des Zones à faibles émissions, l'évolution des comportements et des usages de déplacements sont autant de marqueurs puissants qui donnent l'impulsion vers un nouvel équilibre économique et sociétal qui aura un impact sur tous les métiers de l'automobile. C'est la raison pour laquelle, en partenariat avec le Collectif Génération Responsable, le CNPA déploie progressivement un programme d'accompagnement des professionnels sur la voie du Développement Durable et la labellisation RSE.

Observez-vous un meilleur partage des bonnes pratiques ?

Nous pouvons constater que les enjeux de transition écologique, de solidarité, d'ancrage territorial sont de plus en plus prégnants chez nos adhérents, et d'ailleurs la qualité des candidatures aux Trophées R Awards confirme cette tendance. Mais nous souhaitons encore améliorer cette belle dynamique par exemple au travers du Club Trajectoire Durable lancé en début d'année, dont l'ambition est de créer un lieu de partage, de nourrir la réflexion des dirigeants et chefs d'entreprises de la filière avec

d'autres acteurs et experts engagés également dans cette trajectoire.

Quel rôle joue une enseigne comme CARGLASS® au sein de votre écosystème ?

CARGLASS® est un des piliers de notre organisation professionnelle, de par son engagement, son sens accru du collectif et sa contribution majeure aux réflexions et projets portés par le CNPA. Les équipes de CARGLASS® animent ou participent à de nombreux groupes de travail ou commissions du CNPA. En matière de Développement Durable, CARGLASS® est incontestablement un de nos leaders qui s'est engagé il y a déjà de nombreuses années et qui est une locomotive pour les autres entreprises de la filière.

Employeur + RESPONSABLE



Notre contribution aux ODD



NOS ENGAGEMENTS

DÉVELOPPER DES PRATIQUES ET DES COMPORTEMENTS MANAGÉRIAUX RESPONSABLES

FAVORISER L'EMPLOYABILITÉ DE NOS COLLABORATEURS

DONNER LES MOYENS À NOS ÉQUIPES DE S'ENGAGER

NOS RÉALISATIONS 2020

- Accord télétravail
- Index égalité homme/femme 79/100 CARGLASS® SAS
- Semaine du handicap
- Certification Qualiopi
- Summer team : équipe de renfort centralisé
- Mise en avant du partenariat avec l'association Petits Princes en télévision
- Revente de mobilier aux collaborateurs au profit de l'association Petits Princes
- Soutien de la Fondation Ronnie Lubner pour 10 associations locales
- 300 inscrits aux Journées de solidarité - report en 2021

ÉTAT D'AVANCEMENT



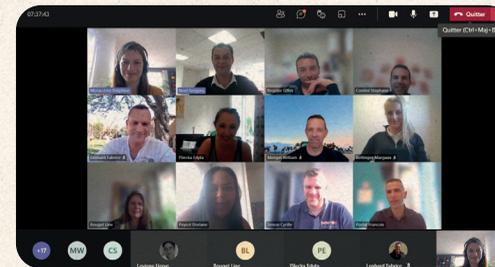
Employeur + RESPONSABLE

L'engagement de nos collaborateurs est clé.

Que ce soit dans un contexte d'urgence ou au quotidien, nous avons à cœur de proposer une culture et un environnement de travail toujours plus épanouissants et source d'engagement.

LE TÉLÉTRAVAIL, UNE RÉUSSITE COLLABORATIVE ET PÉRENNE

Depuis 2 ans, Carglass® a signé un premier accord télétravail destiné aux managers. La crise sanitaire a été un accélérateur de son déploiement à une population beaucoup plus large : Siège, Centre de relation clients, fonction supports pour les managers et non managers. Grâce à la mobilisation de tous, en particulier du groupe projet Ulysse (initié pour relever le challenge du confinement), CARGLASS® réussit ainsi à adapter ses fonctionnements, avec la sécurité comme priorité, tout en maintenant un haut niveau de performance. La mise en place du télétravail chez Carglass® a été construite autour de différentes enquêtes collaborateurs afin de trouver un télétravail efficace et qui parle à tous. Tout de suite les collaborateurs se sont montrés favorables à 93 % à une mise en place pérenne du télétravail. Carglass® est très fier de cette avancée sociale efficace et inspirante.



UN ÉTÉ HORS DU COMMUN

Suite au confinement printanier, aucun recrutement n'a pu être effectué pour absorber le pic d'activité

traditionnel des mois estivaux. CARGLASS® a su s'adapter et innover grâce à l'enthousiasme de collaborateurs engagés et en créant la *Summer Team* : une équipe composée de volontaires issus de différents métiers de l'entreprise pour soutenir la Direction des Services Clients et répondre aux attentes des clients. Après seulement deux semaines de formation, les 42 Summer teammates sont devenus opérationnels pour neuf semaines de mobilisation ! 2020 restera comme une année d'expérimentation inoubliable avec le lancement de nouveaux outils efficaces de formations à distance.

L'EMPLOYABILITÉ À L'HONNEUR

La qualité de la stratégie de formation de CARGLASS® est reconnue par l'obtention du certificat Qualiopi mettant en lumière les efforts menés en matière de validation des acquis de l'expérience.

LA SOLIDARITÉ, + QUE JAMAIS

300 inscrits aux *Solidarity Days* (reportés en 2021)

80 000 € de don à l'association Petits Princes grâce à un spot TV dédié

2 700 € collectés suite à la revente du mobilier aux collaborateurs pour l'association

325 inscrits de France et 4 800 € collectés dans le cadre du Triathlon virtuel pour l'association Afrika Tikkun.

LE DR VU PAR

SOFIANE BENAMGHAR,Superviseur, Centre Relation Clients
(CRC) POITIERS**Comment s'est passée pour vous et les équipes du CRC cette période d'adaptation au télétravail ?**

Cette période d'adaptation au télétravail s'est très bien passée. Par l'aspect inédit de la situation, nous avons avancé dans l'inconnu et sans aucun point de repères. Cela a eu pour avantage de nous enlever toute pression car aucune comparaison n'était possible. Initialement, le télétravail s'est imposé à nous à la suite du confinement, il y a un an. Mais nous avons été portés par l'envie de redémarrer les activités de la Direction des Services Clients (DSC) ainsi que de se challenger dans quelque chose de 100 % nouveau pour nous.

J'ai eu la chance de participer au lancement du télétravail en avril 2020 et l'entraide, l'envie et la solidarité de chacun on fait de cette période d'adaptation une réussite, à mon sens.

Qu'avez-vous appris des équipes ?

J'ai découvert que nous pouvions accomplir bien plus de choses que nous le pensions.

En effet, mettre en place du télétravail pour la totalité des agents à la DSC

en quelques semaines, cela paraissait difficile voire impossible il y a encore peu de temps. Et pourtant, nous l'avons fait et je suis persuadé que ce n'est pas anodin en comparaison de bien des entreprises. Je pense que, trop souvent, nous nous mettons des barrières par peur d'échouer. Cette période m'a montrée qu'avec une envie suffisante de bien faire, nous avons tort de ne pas nous lancer. Par manque d'expérience du télétravail et par l'urgence de la situation, nous avons commis quelques erreurs et cela s'est avéré constructif et formateur pour la suite.

Quelles ont été les principales difficultés ? Quels sont les retours d'expérience ?

Pour moi, la principale difficulté a été le manque de contact avec mes agents. Même si nous avons conservé et même augmenté les échanges à distance, cela reste très différent et ne comble pas le manque de lien social. Il a fallu se réapproprié une façon de travailler avec de nouveaux outils informatiques, dans un cadre inédit. N'étant pas habitué au télétravail, la barrière entre vie privée et professionnelle a pu parfois s'effacer et il a fallu du temps pour pouvoir s'organiser. La manière de manager est également différente et j'ai dû repenser ma façon de faire rapidement. Cependant, les retours d'expérience sont très positifs pour la grande majorité de mes agents. Nous sommes ravis que le télétravail s'inscrive dans l'avenir de la DSC même si le présentiel sur site à hauteur de deux ou trois jours par semaine reste primordial et j'ai presque envie de dire, « vital » !

LE DR VU PAR

CAROLYN JOHNSTON,
Responsable RSE BELRON®**BELRON® a-t-il pu maintenir son soutien à Afrika Tikkun® durant la crise sanitaire ?**

Oui, le groupe a su s'adapter en matière de solidarité, en particulier pour Afrika Tikkun®. Grâce à notre engagement, l'association a réussi à bien réagir face à l'impact de la pandémie sur les communautés. Elle a distribué 75 000 cartons de nourriture, 14 000 repas chauds et plus de 300 000 masques, ainsi que des kits d'hygiène. Notre financement a également contribué à aider Afrika Tikkun® à développer des programmes en ligne pour minimiser l'impact de la Covid sur les populations plus jeunes.

Dans quelle mesure cet engagement est-il ancré dans la culture du Groupe ?

BELRON® a un sens profond de responsabilité envers les communautés qu'elle sert, qui est fondé sur son patrimoine et ses valeurs. « Redonner à la société » est un aspect essentiel de notre culture. Le partenariat entre BELRON® et Afrika Tikkun® existe depuis plus de 20 ans. Au cours de cette période, les fonds collectés ont eu un impact sur de nombreuses vies en Afrique du Sud. Ce soutien va au-delà du défi annuel Spirit of BELRON®. Certaines des entreprises du Groupe s'engagent directement avec Afrika Tikkun® par le biais de leur propre programme de Développement Responsable. C'est inspirant et cela permet à de nombreuses personnes du groupe de tisser des liens avec l'association et de voir comment BELRON® peut avoir un impact positif.

Un triathlon solidaire est organisé chaque année, que reprenez-vous de cette première édition « virtuelle » ?

Je garde en souvenir de nombreux moments forts. Le premier matin du Challenge, je me souviens avoir regardé l'application sur mon téléphone. Il y avait des photos et des messages de collègues en Nouvelle-Zélande et en Australie. Au cours de la même journée, des collègues européens se sont mis en ligne, puis des collègues américains vers la fin de la journée. L'engagement pendant les cinq jours du Challenge était tout simplement incroyable ! C'est merveilleux de voir notre communauté mondiale se rassembler pour un objectif commun. Je retiens aussi la fête de clôture, en ligne elle aussi. Quelle fierté de voir les dons amassés et de célébrer avec l'association, surtout lorsque l'on sait à quel point cela compte pour tant de jeunes en Afrique du Sud. Un immense merci à tous ceux qui ont participé et qui ont fait la différence. J'espère que vous nous rejoindrez à nouveau en 2021 !

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 2020.

INFORMATIONS GÉNÉRALES

REPORTING RSE	UNITÉ	2017	2018	2019	2020
Effectif total	Unité	3 033	3 198	2 882	2 733
Chiffre d'affaires (Millions d'euros)	Unité	431	455	521	462
Nombre de sites	Unité	442	464	455	449

SOCIAL

Répartition des salariés par sexe	%	Homme 79,60%	Femme 20,40%	Homme 79,14%	Femme 20,86%	Homme 78,70%	Femme 21,30%	Homme 78,90%	Femme 21,10%
Nombre de salariés embauchés	Unité	1 156	1 352	565	443				
Nombre de salariés ayant quitté la société	Unité	997	1 185	862	576				
Turn over	%	21,26	23,89	18,97	14,94				
Pourcentage des effectifs en temps partiel choisi	%	2,08	1,75	2,12	2,27				
Nombre de membres du Comité d'entreprise et représentants syndicaux	Unité	22	22	22	25				
Rencontres du Comité d'Entreprise	Unité	17	14	14	36				
Great place to work : trust index	%	68	68	64	NON RÉALISÉ				
Nombre d'accidents mortels	Unité	0	0	0	1*				
Taux de fréquence	Ratio	50	50	56	31				
Taux de gravité	Ratio	1,17	1,3	2	1,11				
Nombre total d'heures de formation	Heures	153 076	192 765	177 322	59 298				
Taux annuel consacré à la formation	%	9	6	2	0,6				
Pourcentage de salariés formés	%	78	60	68,98	98				
Nombre moyen d'heures de formation par salarié	Unité	54,53	50,59	59,5	23,10				
Pourcentage de salariées femmes cadres	%	27,63	27,48	27,61	27,38				
Pourcentage de salariés en situation de handicap	%	1,85	1,93	1,83	2,03				
Pourcentage de salariés de plus de 45 ans	%	14,87	15,94	18,81	21,19				

*Décès sur le lieu de travail sans lien avec l'activité

INDICATEURS

SOCIÉTAL

		2017	2018	2019	2020
Nombre d'initiatives locales recensées dans le cadre du Programme Développement Responsable	Unité	47	50	33	14
Fonds récoltés dans le cadre du Programme Mécénat	Euros	178 200	260 213	248 366	241 084
Pourcentage des salariés qui déclarent apprécier la contribution citoyenne de leur entreprise (source Enquête Great Place To work)	%	76	76	70	NON RÉALISÉ
Ouverture de nouveaux sites	Unité	11	36	8	1

ENVIRONNEMENT

Pourcentage de sites couverts par la politique environnementale	%	100	100	100	100
Nombre de sites certifiés ISO 14001	Unité	279	296	307	313
Pourcentage de valorisation totale	%	90	95	97	97
Pourcentage de déchets verre valorisés	%	100	100	100	100
Pourcentage de déchets papier/carton/plastique valorisés	%	97	97	98	99
Pourcentage de déchets bois valorisés	%	100	100	100	100
Pourcentage de déchets ferraille valorisés	%	100	100	100	100
Pourcentage de déchets Industriels Banals valorisés	%	39	74	84	77
Pourcentage de déchets Industriels Dangereux valorisés	%	100	98	100	100%
Consommation d'électricité*	kWh	11 647 934	13 792 070	13 752 837	11 255 565
Carburants consommés par la flotte de service à domicile	Litre	1 308 999	1 295 167	907 286	563 004
Carburants consommés par le service de distribution de pièces	Litre	1 910 433	1 937 267	1 887 625	1 531 516
Émissions de CO ₂ par intervention à domicile**	KgeqCO ₂	8,0	8,2	7,5	7,9

*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.



Depuis 10 ans, Carglass® s'engage vers plus de responsabilité et reporte de manière volontaire ses engagements et ses résultats. Ce rapport Développement Responsable est une fierté et un challenge : prendre conscience de nos actions, nos avancées, nos retards. Merci à tous nos collaborateurs pour leur implication et à nos parties prenantes externes pour leurs témoignages sur nos enjeux les plus significatifs.

Delphine MORACCHINI

Responsable Développement Responsable
CARGLASS®

OBJECTIF 2020

RAPPORT DÉVELOPPEMENT
RESPONSABLE 2020

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.



CARGLASS®

107 bd de la Mission Marchand 92411 Courbevoie Cedex

