



FIERS DE PARTAGER LA ROUTE ENSEMBLE AVEC NOS **PARTIES PRENANTES**



RAPPORT DÉVELOPPEMENT RESPONSABLE 2021

Malgré la crise sanitaire et un marché toujours plus complexe, nous avons su démontrer en 2021 combien notre entreprise était agile et profondément adaptable à son époque. Avec nos équipes, nous avons fait mieux que résister, nous avons bel et bien avancé. Cette énergie, nous la puisons dans notre raison d'être : celle de faire la différence.

Nous avons su améliorer notre service, affiner notre savoir-faire au nom de la satisfaction, du confort et de la sécurité de nos clients. Nous avons continué à nous engager pour agir en acteur positif de notre environnement : pour limiter notre empreinte environnementale, toujours, mais aussi pour nous positionner en tant qu'acteur de l'emploi local, en faisant de la formation et de la diversité des leviers forts d'épanouissement.

À l'aube du nouveau grand chapitre du Développement Responsable chez CARGLASS® où nous allons nous projeter en 2024, nous sommes plus que jamais engagés à contribuer à l'essor de l'économie circulaire, en confirmant la réparation d'impact comme un des fondements de notre activité. Nous avons aussi à cœur de finaliser notre stratégie de mobilité plus responsable, de renforcer notre culture santé/sécurité et d'instaurer le mécénat de compétences au cœur de nos engagements. C'est ainsi que nous pourrons continuer d'avancer ensemble, conforter notre engagement d'être plus responsable et répondre aux attentes exprimées par l'ensemble de nos parties prenantes.

Année après année, notre entreprise relève les défis qui se présentent à elle. Comment ne pas être optimiste quant à notre avenir ?

Alors vivement demain.

Éric **GIRARD**,
Directeur Général de CARGLASS®



BELRON®
Chiffres
& Actualités

04

CARGLASS®
Chiffres
& Actualités

05

**IMPACT +
2024**
Nouvelles
perspectives

06

**RESPONSABILITÉ
SOCIALE
ET SOCIÉTALE**

08

**RESPONSABILITÉ
ENVIRONNEMENTALE**

14

INDICATEURS

18



500

associations
soutenues



4,6Mrd

d'euros de chiffre
d'affaires



16 M.

de clients



29 000

collaborateurs



39

pays

Felicity HOWARD-ALLEN,
Directrice communication
et RSE Groupe Belron®

Comment Belron® intègre-t-il la RSE et le Développement Responsable dans son évaluation globale de la performance ?

En 2020, nous avons revu notre stratégie de responsabilité et développé le Belron Responsible Framework. Ce cadre global rassemble tous les aspects structurant notre ambition d'évoluer de manière toujours plus responsable. Il offre à chacune de nos entités les repères nécessaires afin de progresser et d'harmoniser le reporting des différentes activités du Groupe. En parallèle, BELRON® a obtenu de nouveaux prêts à terme qui ont été structurés comme des prêts

liés au développement durable intégrant des objectifs en matière de gestion des déchets et de réduction des émissions de CO2 : recycler 80 % du verre des véhicules que nous traitons d'ici fin 2023 et 95 % d'ici fin 2025 ; et obtenir un objectif validé scientifiquement pour réduire les émissions de gaz à effet de serre, de l'initiative Science Based Target d'ici fin 2024.

Quels sont les principaux enjeux pour le Groupe dans les années à venir sur ces sujets ?

Notre plus gros challenge est sans doute d'obtenir des niveaux de performance élevés de la part de tous les pays du groupe Belron®. Nous pouvons compter sur CARGLASS® en France qui ne cesse d'inspirer la transformation positive au-delà de ses murs. Un exemple à suivre.



COUP D'ŒIL AU Belron Responsible Framework.
Deux piliers stratégiques - six objectifs fixés

LES PRODUITS ET SERVICES DURABLES

- Réduire nos déchets et tendre vers une économie circulaire
- Réduire les émissions de CO2
- Intégrer les considérations environnementales et sociales dans toutes les décisions d'approvisionnement

L'INVESTISSEMENT DANS LES TALENTS

- Promouvoir la diversité, l'équité, l'inclusion et le bien-être
- Faire de la solidarité un levier de changement positif
- Prioriser la sécurité de tous les employés

Ce que nous pouvons
retenir **de 2021.**



606 M.

d'euros de chiffre d'affaires



2 900

collaborateurs



140 000

heures de formation



9 000 T

de pare-brise collectées par an



2021 reste une année dense à mes yeux, avec de nombreuses réalisations et de très bons résultats sur l'ensemble de nos indicateurs : satisfaction client, services complémentaires, volume, efficacité opérationnelle, etc. Dans un contexte encore incertain, nous avons activé les forces de CARGLASS® en nous appuyant sur nos fondamentaux, notamment le développement du réseau. Nous avons ouvert une dizaine de nouveaux centres pour être plus en proximité avec nos clients tout en veillant à offrir de meilleures conditions de travail. Cela représente 94 chantiers répartis sur l'année, relocalisations et rénovations comprises !

Je retiens aussi 2021 comme une année d'innovation avec la création d'un nouveau savoir-faire : celui de nos techniciens réparateurs / calibreurs. Recrutés en CDD, ils ont su soulager une partie de l'activité de nos techniciens plus expérimentés.



Frédéric MOLINA,

Directeur stratégie et performance clients



Nos priorités définies avec nos parties prenantes



OBJECTIF 2024 POSITIFS & ENGAGÉS

Riche de l'expérience de nombreuses initiatives menées dans le cadre de sa démarche de Développement Responsable, CARGLASS® a mené en 2021 une enquête transversale auprès de l'ensemble de ses publics pour affiner et prioriser ses enjeux de demain.

Une étude au spectre étendue

C'est en combinant enquêtes quantitatives (auprès de trois publics clés : collaborateurs, anciens clients et français représentatifs), enquêtes qualitatives auprès du top management et benchmarks que CARGLASS® a pu dresser un état des lieux à 360° des attentes de ses parties-prenantes, que ce soit en matière de priorités stratégiques ou de communication.

"L'ambition donnée à cette consultation est inédite, notamment dans son objectif de sonder conjointement les préoccupations BtoB et BtoC (professionnels et grand public). C'est un signe fort. Aussi, les résultats révèlent un décalage entre ce que nous faisons et ce qui en est connu, notamment auprès de nos partenaires pour qui nos engagements en matière de Développement Responsable ont énormément de valeur".

Jessica Venturini
Responsable
Marketing
Intelligence,
Trade & Opérationnel



Les grands apprentissages

9 collaborateurs CARGLASS® sur 10 estiment travailler dans une entreprise qui mène des actions concrètes RSE, bien au-delà de la moyenne des français.

Les actions de réduction de l'empreinte environnementale, des déchets et de consommation d'énergie restent prioritaires auprès de nos publics qui indiquent souhaiter une plus forte promotion de la réparation.

Un décalage entre la perception de nos collaborateurs et celles des Français, notamment sur l'intensité des actions de Développement Responsable menées durant l'année : 8 collaborateurs sur

10 estiment que CARGLASS® en fait suffisamment en termes RSE, alors que seul 1 français sur 2 l'estime

6 français sur 10 estiment que CARGLASS® ne communique pas suffisamment sur ses actions RSE

CARGLASS®, une marque jugée experte, efficace et omniprésente.

De données collectées à un programme toujours plus légitime.

Au-delà d'offrir une photographie fine de CARGLASS® et de la perception de ces publics, ces informations jouent un rôle essentiel dans la définition et la priorisation du futur programme IMPACT+ 2024 et des engagements de CARGLASS®.

Agir
chaque jour
pour réparer
tous nos
impacts

Relever
le défi de la
décarbonation
et mener ensemble le combat
du siècle

Améliorer
en continu
nos pratiques
métiers
et faire la différence pour
nos clients

Promouvoir et
encourager
la réparation
et contribuer aux enjeux de
l'économie circulaire

Partager
la valeur avec
nos collaborateurs
et la Société
et donner à chacun sa chance

Source OpinionWay Avril 2021

L'engagement des collaborateurs, une force qui se cultive.



Notre contribution aux ODD



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

*Comment les équipes perçoivent-elles
l'engagement responsable de CARGLASS® ?*

Tous les ans, nous donnons la parole à tous les collaborateurs à travers une enquête qui a pour thème l'engagement. En 2021, nous avons intégré une question dédiée à notre engagement RSE : «J'apprécie la contribution citoyenne de mon entreprise», 84% de nos collaborateurs répondent OUI. C'est significatif, et nous sommes très heureux et très fiers de ce résultat.

Comment expliquer un tel score ?

Il y a plusieurs éléments de réponse. Le Développement Responsable est inscrit depuis de très nombreuses années dans nos enjeux du quotidien. Nos collaborateurs nous sentent engagés sur l'ensemble des thématiques (environnement, diversité, formation, etc.). Je pense que l'accent

que nous avons mis sur la raison d'être et les valeurs de CARGLASS® porte ses fruits. Cela a permis de donner du sens aux missions que nos équipes mènent au siège, et sur l'ensemble de notre réseau.

*Quels sont les principaux enjeux pour
demain ?*

À nous de définir cette année un programme ambitieux afin d'améliorer l'expérience vécue par les collaborateurs et nos parties prenantes. C'est une opportunité d'autant qu'avec la reprise de l'activité, nous avons beaucoup recruté. Forte de ces nouveaux talents, notre entreprise doit ainsi bâtir son avenir dans une logique d'entreprise responsable. Bien-être au travail, diversité, politique de handicap, sécurité, mécénat de compétences, les chantiers sont nombreux mais le retour d'expérience de nos équipes nous montre que tous ces sujets sont au cœur des attentes de chacun.



FOCUS

Elles font la différence !

Agir en tant qu'employeur responsable implique aussi de promouvoir l'égalité femme homme, à tous les niveaux et dans tous les métiers. C'est pourquoi CARGLASS® s'est mobilisée pendant la semaine internationale des droits des femmes, du 8 au 12 mars de cette année. Interviews de collaboratrices (diffusées sur CARGLASS® Radio), articles de blogs, communications dédiées, de nombreuses initiatives ont été menées pour faire de ce sujet un événement fédérateur.

La priorité à la santé et à la sécurité au travail, toujours.

Anthony LOUIS,
Responsable Santé
Sécurité CARGLASS®

Quel regard portez-vous sur l'année passée en matière de Santé et Sécurité ?

2021 devait être une année de confirmation suite aux excellents résultats obtenus en 2020 (-44% du taux de fréquence par rapport à 2019). Cela a été le cas puisque nos indicateurs restent en nette baisse par rapport aux dernières années. Cependant, nous espérons aller encore plus loin. Dans un contexte post-covid et d'activité intense, nous sommes tout de même satisfaits d'observer le développement de la culture Santé & Sécurité au sein de l'entreprise, par une prise de conscience de chacun.

Quels ont été les principaux temps forts ?

Ils sont multiples mais je retiens particulièrement la 3ème édition des « Journées de la Santé & Sécurité », l'amélioration de notre gestion des accidents de travail, la création d'un nouvel outil de communication (Instant Sécurité), l'évolution du plan de formation sécurité et l'audit à blanc ISO 45001 en fin d'année.

Quels sont vos enjeux à venir ?

Un de nos principaux enjeux à venir est la certification ISO 45001 que nous visons en 2022, qui permettra d'engager chacun de nous dans cette démarche d'amélioration continue. En parallèle, nous prévoyons un déploiement massif de formation au « Management de la sécurité » pour l'ensemble des managers afin de leur donner les moyens d'atteindre nos objectifs.

Et les clés de réussite pour progresser ?

La première est la conviction : le 0 accident du travail est possible par notre engagement et notre comportement au quotidien.
La seconde est l'utilisation de méthodes ; elles sont essentielles pour développer nos compétences.
C'est ainsi que nous diviserons par deux notre taux de fréquence d'ici trois ans, en passant de 38 à 19 en 2024.



Une politique de télétravail concertée et ambitieuse.

Depuis 2019, le télétravail a considérablement transformé le quotidien des équipes et de leurs managers. Pour veiller au bien-être de chacun tout en garantissant des collaborations toujours plus riches et efficaces pour les années à venir, une enquête sur les nouveaux modes de travail a été menée.

Les principaux enseignements :

78% des collaborateurs ont une perception du télétravail tout à fait favorable (vs 58% en juin 2020).

93% des collaborateurs estiment avoir un meilleur équilibre vie pro/vie perso

14% des managers déclarent avoir plus de difficultés à manager qu'avant.

78% des collaborateurs apprécient le Flex Office instauré au siège.

“Avec la normalisation du télétravail, l'entreprise se mobilise pour proposer à nos collaborateurs de nouveaux rendez-vous comme CARGLASS® radio live ou CARGLASS® café. Autant d'occasions pour le Comité de Direction et les intervenants de partager une vision et des informations structurantes à distance. Le télétravail est désormais un dispositif négocié et élargi, encadré par un accord d'entreprise négocié avec les délégués syndicaux. Les collaborateurs y ont adhéré massivement avec une formule de 1, 2 ou 3 jours de télétravail.

Perrine BOULLEVULT-TRAINSEL
Responsable Ressources Humaines
CARGLASS®.



La solidarité est inscrite au cœur de l'engagement de CARGLASS®. Notre programme de mécénat est construit avec les collaborateurs : CARGLASS® se mobilise pour aider concrètement les jeunes à dépasser leurs difficultés et avancer dans la vie. Nous souhaitons faciliter l'engagement solidaire des collaborateurs pour permettre à ceux qui le souhaitent de participer à des actions concrètes et utiles pour les associations que nous soutenons.

Donner de son temps pour aider les jeunes

Pour aller plus loin dans la solidarité, CARGLASS® a proposé aux collaborateurs le don de temps. Pour une demi journée de congés posée pour des actions de solidarité, CARGLASS® offre une demi journée complémentaire. Cette initiative, sert de fondation pour la mise en place d'actions impactantes telles que les Rencontres Solidaires. Après un premier pilote en 2018, CARGLASS® et ses équipes se sont à nouveau mobilisées cette année (présentations

métiers, chantiers d'insertion, aménagement d'un local, etc.)

Une dynamique nationale

Avec 37 collaborateurs volontaires, plus de 6 actions locales ont pu voir le jour dans le cadre des Rencontres Solidaires.



Tous en mouvement pour Afrika Tikkun®



En 2021, les collaborateurs CARGLASS® ont une nouvelle fois démontré leur engagement pour le programme Afrika Tikkun® un partenariat historique initié par le groupe BELRON® il y a plus de 20 ans. Pour collecter un maximum de fonds, la mobilisation a pris plusieurs formes : 360 collaborateurs ont participé à une course virtuelle (5€ par participant), 170 à une grande tombola et 60 à un déjeuner solidaire organisé au siège de CARGLASS®.

L'association Afrika Tikkun permet d'offrir aux jeunes sud-africains et à leurs familles un accès à l'éducation et aux soins, grâce à des centres mis en place dans les banlieues défavorisées de Johannesburg et de Capetown.

Innovation virtuelle

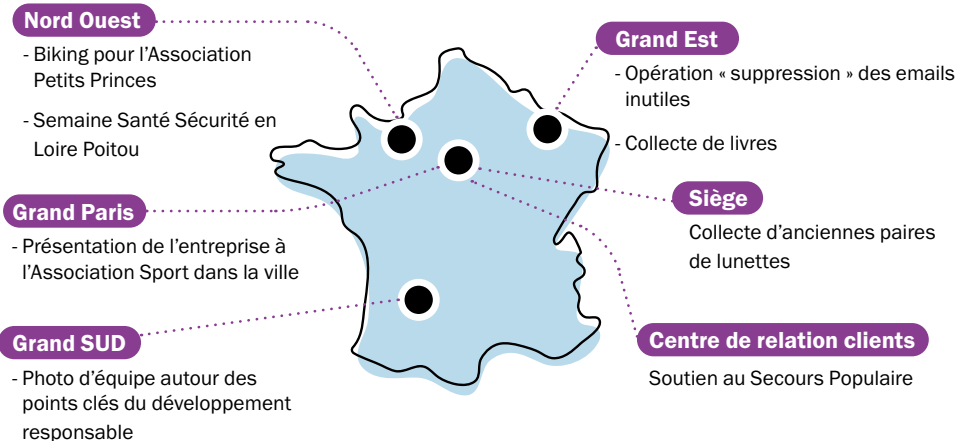
Afin de maintenir le lien avec notre association historique, l'Association Petits Princes a proposé aux collaborateurs de découvrir virtuellement leurs locaux et leur organisation. 60 collaborateurs ont pu voir en direct le fonctionnement de l'association et échanger avec eux. L'occasion de partager de nombreuses anecdotes sur tous les rêves réalisés pour les enfants malades.



Une vingtaine d'initiatives aussi motivantes qu'exemplaires.

Un engagement local source d'inspiration

La solidarité chez CARGLASS®, c'est aussi des initiatives inspirantes sur tout le territoire.



En route vers une mobilité plus durable

Dans son engagement pour le climat, CARGLASS® développe actuellement une stratégie de mobilité durable ambitieuse. Au-delà de contribuer à limiter l'empreinte environnementale de son service à domicile, cette stratégie vise également à embarquer les collaborateurs et à faciliter leurs déplacements.



Notre contribution aux ODD



Le défi Conduite Responsable

Décembre 2021, CARGLASS® a récompensé avec une prime trimestrielle les meilleurs conducteurs parmi les techniciens qui partent en service à domicile. Cette initiative met en lumière les différentes responsabilités que ces déplacements impliquent : le risque routier, naturellement mais aussi la consommation de carburant et son impact sur l'environnement. Ainsi, pour accompagner ses techniciens, CARGLASS® leur propose un module de E-learning Conduite Responsable.

 + DE **8 000 000**

de kilomètres parcourus cette année en service à domicile représentant près de 700 000 litres de carburant.

Le forfait Mobilité Durable

Entre juin et décembre 2021, CARGLASS® a mené un projet pilote destiné à promouvoir les mobilités douces (covoiturage, vélo, services de mobilité partagée, transport en commun) pour les déplacements domicile travail de ses collaborateurs. Un accompagnement allant jusqu'à 300€ par an permet à ceux qui le souhaitent d'adopter de nouveaux modes de transport, mais aussi de nouvelles habitudes.



Transformation de la flotte pose mobile CARGLASS®

CARGLASS® s'est fixé un objectif clair : transformer progressivement sa flotte pose à domicile pour atteindre 100% de véhicules électriques à horizon fin 2024. Cette stratégie met en lumière la volonté de l'entreprise de décarboner son activité et de limiter sa dépendance aux matières fossiles non renouvelables. Cela représentera 40% de réduction d'émissions de CO² sur ses émissions directes.

"C'est une super opportunité à la fois pour l'environnement, mais aussi en terme sportif. Cela me permet d'avoir une activité physique régulière améliorant mon bien-être pour commencer ma journée !".

Marine
Chargée RH.

Frédéric BRIOUT, Directeur opérationnel Pôle Nord-Ouest

Quelles initiatives ont été lancées en matière de mobilité responsable sur votre pôle ?

En ce qui concerne la mobilité responsable, nous avons fait plusieurs choses sur le Pôle Nord Ouest à commencer par promouvoir au maximum les réunions en Teams quand c'est possible afin de limiter les déplacements.

Nous avons aussi communiqué régulièrement sur le co-voiturage des équipes et nous essayons de nous l'appliquer au maximum. Nous nous devons d'être exemplaires.

En parallèle, nous avons œuvré avec l'équipe pour pousser au maximum le FMD (forfait mobilité durable) dans le Pôle. Plusieurs personnes y adhèrent déjà mais ce n'est pas assez. Nous devons continuer notre travail de sensibilisation sur le sujet. D'ailleurs nous réitérons une campagne d'information avec mon équipe dès à présent.

Et pour finir, nous avons mis en place un pilote pour un nouveau véhicule de Pose Mobile électrique

qui est en activité depuis maintenant environ trois mois, permettant ainsi de valider le fait que CARGLASS® puisse passer à une phase de déploiement national.

Quel regard porte votre équipe sur ce sujet ?

Le regard est positif, c'est un changement c'est sûr, il faut s'adapter. Mais au final ce qui en ressort c'est que ce n'est pas sorcier et que c'est notre devoir de manager de promouvoir cette transformation progressive des mentalités de chacun.

Comment aller plus loin dans les années à venir ? Au niveau national ?

Nous devons tout mettre en œuvre pour pousser toutes les actions déjà en cours, réfléchir comment nous pouvons encore faire mieux, pourquoi pas avoir des vélos électriques à disposition dans nos centres parents ? Bref, il ne faut pas se mettre de frein !

Quel message souhaitez-vous faire passer ?

Qu'il faut vraiment tous s'y mettre, chaque action nous permettra de construire progressivement cette transition. Nous devons y croire et accepter que nous sommes un maillon de cette transformation juste nécessaire pour notre planète et donc ce que nous allons laisser aux générations futures.

Des sources d'énergie renouvelables et françaises

Depuis janvier 2021, les centres CARGLASS® sont approvisionnés en électricité 100% renouvelable. Avec ce nouveau contrat, signé avec le fournisseur Volterres, l'entreprise met en lumière sa volonté d'accélérer la transition énergétique et de contribuer directement au développement de filières renouvelables locales. Aussi, grâce au suivi en temps réel, CARGLASS® ajuste ses actions et dispose d'une connaissance précise et quantifiable de son mix électrique (solaire, éolien, etc.).



Découvrez l'exemple de l'agence CARGLASS® de Cambrai, alimentée en électricité verte.

Limiter les consommations énergétiques dans les centres

La stratégie énergétique de CARGLASS® se traduit également par la mise en place d'actions contribuant à limiter ses consommations énergétiques. Dans cette perspective, 100% des ateliers sont aujourd'hui équipés en LED : une infrastructure plus durable et moins énergivore.

Ensemble pour le climat

Face au défi climatique, CARGLASS® et ses équipes se mobilisent. Les collaborateurs ont participé à la deuxième édition de l'action nationale « Ensemble Pour Le Climat ». Grâce au vote des collaborateurs, plus de 3000 arbres et haies bocagères ont été plantés sur trois territoires régionaux sélectionnés. Ce temps fort – qui a eu lieu entre juin et juillet 2021 – a également été l'occasion de sensibiliser les équipes et de les inviter à présenter de manière créative et originale les actions menées au quotidien pour limiter l'impact sur le réchauffement climatique sur le lieu de travail : vidéos, montages photos, fresques, etc.

Donner une seconde vie aux masques sanitaires

Le port du masque - généralisé en 2021 - a conduit CARGLASS® à équiper son siège d'un nouveau type de poubelle pour recycler les masques à usage unique. Ces déchets sont maintenant récupérés et servent à la fabrication de nouveaux objets en polypropylène.



Une stratégie environnementale reconnue et certifiée

CARGLASS® est fière d'avoir passé avec succès son audit de renouvellement de la certification ISO 14001. Aucune non-conformité n'a été identifiée lors de cette évaluation.

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 2021.

INFORMATIONS GÉNÉRALES

REPORTING RSE	UNITÉ	2017	2018	2019	2020	2021
Effectif total	Unité	3 033	3 198	2 882	2 733	2 903
Chiffre d'affaires (Millions d'euros)	Unité	431	462	521	480	606
Nombre de sites	Unité	442	464	455	449	454

SOCIAL ET SOCIÉTAL

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%	Homme 80,3%	Femme 19,7%
Nombre de salariés embauchés	Unité	1 156	1 352	565	443	1071					
Nombre de salariés ayant quitté la société	Unité	997	1 185	862	576	984					
Turn over	%	21,26	23,89	18,97	14,94	24,95					
Pourcentage des effectifs en temps partiel choisi	%	2,08	1,75	2,12	2,27	1,45					
Nombre de membres du Comité d'entreprise et représentants syndicaux	Unité	22	22	22	25	NON RÉALISÉ					
Rencontres du Comité d'Entreprise	Unité	17	14	14	36	24					
Enquête d'engagement	%	68	68	64	84	87					
Nombre d'accidents mortels	Unité	0	0	0	1*	0					
Taux de fréquence	Ratio	50	50	56	31	38					
Taux de gravité	Ratio	1,17	1,3	2	1,11	1,51					
Nombre total d'heures de formation	Heures	153 076	192 765	177 322	59 298	139 370					
Taux annuel consacré à la formation	%	9	6	2	0,6	2,21					
Pourcentage de salariés formés	%	78	60	68,98	98	83,98					
Nombre moyen d'heures de formation par salarié	Unité	54,53	50,59	59,5	23,10	54					
Pourcentage de salariées femmes cadres	%	27,63	27,48	27,61	27,38	29,13					
Pourcentage de salariés en situation de handicap	%	1,85	1,93	1,83	2,03	2,16					
Pourcentage de salariés de plus de 45 ans	%	14,87	15,94	18,81	21,19	21,32					

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

INDICATEURS

		2017	2018	2019	2020	2021
Nombre d'initiatives locales recensées dans le cadre du Programme Développement Responsable	Unité	47	50	33	14	19
Fonds récoltés dans le cadre du Programme Mécénat	Euros	178 200	260 213	248 366	241 084	258 847
Pourcentage des salariés qui déclarent apprécier la contribution citoyenne de leur entreprise (source Enquête Great Place To work)	%	76	76	70	NON RÉALISÉ	84
Ouverture de nouveaux sites	Unité	11	36	8	1	6

ENVIRONNEMENT

Pourcentage de sites couverts par la politique environnementale	%	100	100	100	100	100
Nombre de sites certifiés ISO 14001	Unité	279	296	307	313	326
Pourcentage de valorisation totale	%	90	95	97	97	97
Pourcentage de déchets verre valorisés	%	100	100	100	100	100
Pourcentage de déchets papier/carton/plastique valorisés	%	97	97	98	99	100
Pourcentage de déchets bois valorisés	%	100	100	100	100	100
Pourcentage de déchets ferraille valorisés	%	100	100	100	100	100
Pourcentage de déchets Industriels Banals valorisés	%	39	74	84	77	81
Pourcentage de déchets Industriels Dangereux valorisés	%	100	98	100	100%	95
Consommation d'électricité*	kWh	11 647 934	13 792 070	13 752 837	11 255 565	8 198 231
Carburants consommés par la flotte de service à domicile	Litre	1 308 999	1 295 167	907 286	563 004	756 284
Carburants consommés par le service de distribution de pièces	Litre	1 910 433	1 937 267	1 887 625	1 531 516	1 879 146
Émissions de CO ₂ par intervention à domicile**	KgeqCO ₂	8,0	8,2	7,5	7,9	7,4

*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.



“2021 aura été une année d'action et de préparation. Nourris des retours de nos parties prenantes internes et externes, nous finalisons une nouvelle feuille de route à horizon 2024. Notre engagement à travers nos programmes de responsabilité IMPACT+ nous guident et nous challengent.”

Delphine **MORACCHINI**
Responsable Développement Responsable
CARGLASS®

RAPPORT DÉVELOPPEMENT RESPONSABLE **2021**

Pour tout renseignement sur notre démarche de Développement Responsable, contactez Delphine Moracchini : dmoracchini@carglass.fr • 06 59 75 18 11

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

