



Et si nous parlions de nos
IMPACTS?



Rapport
DÉVELOPPEMENT
RESPONSABLE
2014

Voilà maintenant quatre ans que l'entreprise s'est engagée dans une politique de Développement Responsable, sans jamais dévier de sa trajectoire malgré la crise qui a durement frappé le secteur automobile.

De 2010 à 2012, nous avons posé le socle de notre approche : bilan de l'existant, analyse de nos impacts, hiérarchisation de nos enjeux,

L'année 2014 marque le début d'un nouveau cycle, enthousiasmant, ambitieux mais tout aussi pragmatique, avec le programme IMPACT+. Ce programme constitue l'un des quatre piliers de notre stratégie d'entreprise pour faire de CARGLASS® une référence, un choix naturel pour ses collaborateurs, ses clients et ses partenaires. C'est dire l'importance qu'il revêt à nos yeux !

« La démarche s'est installée dans les esprits comme dans les pratiques et les résultats sont là »

sensibilisation de nos équipes, lancement des premières initiatives concrètes. Depuis, la démarche s'est installée dans les esprits comme dans les pratiques et les résultats sont là.

Plus que jamais convaincu que notre politique de Développement Responsable constitue une stratégie gagnante, je suis reconnaissant envers nos équipes pour leur mobilisation active et fier des avancées déjà réalisées en 2014. Et je suis également confiant dans notre capacité collective à conjuguer performance économique et création de valeur pour nos partenaires.

Eric Girard
DIRECTEUR GÉNÉRAL
CARGLASS®



Sommaire

- 04
05** Un Groupe engagé, une filiale en action
- 06
07** IMPACT+ : un projet collectif
- 08
09** Parole à nos parties prenantes
- 10
13** Nos impacts sur nos territoires
- 16
19** Nos impacts sur l'environnement
- 20
23** Nos impacts sur nos équipes
- 24
27** Nos impacts sur nos clients et partenaires
- 28
29** Méthodologie et indicateurs

Avec cette 4^{ème} édition de notre rapport Développement Responsable, CARGLASS® donne la part belle aux collaborateurs qui font vivre au quotidien notre démarche responsable.

La nouveauté cette année réside dans l'ajout de vidéos témoignages illustrant les engagements pris dans le cadre de notre stratégie IMPACT+. Il vous suffira, pour les visualiser, de cliquer sur le lien mentionné.

En premier lieu, ce rapport met en lumière **l'engagement du Groupe BELRON® en matière de RSE** et la manière dont **CARGLASS® a développé le programme IMPACT+** permettant ainsi de poursuivre et d'approfondir son engagement responsable. **La parole est également donnée aux acteurs de notre écosystème** qui ont exprimé le souhait que notre travail soit en écho à leurs enjeux.

Vous découvrirez ensuite nos actions de 2014 qui furent nombreuses que ce soit sur les **sujets environnementaux, nos actions avec nos clients et partenaires,**

Céline Coulibre-Duménil
DIRECTRICE DÉVELOPPEMENT RESPONSABLE
ET COMMUNICATION
CORPORATE CARGLASS®

nos enjeux sociaux et notre présence sur le territoire.

Et enfin, parce qu'il faut des résultats, vous pourrez les consulter tout au long du rapport et avoir plus de détails dans **notre premier reporting IMPACT+.**

Je vous souhaite une bonne lecture et vous invite à partager vos commentaires et questions avec la Direction Développement Responsable.





UN GROUPE ENGAGÉ, UNE FILIALE EN ACTION

Filiale du Groupe BELRON®, leader mondial de la réparation et du remplacement de vitrage automobile, CARGLASS® se mobilise au quotidien pour offrir à ses clients et partenaires le meilleur en termes de service, de qualité, d'innovation, de proximité, de réactivité mais également de responsabilité.

1 BELRON® - CARGLASS® : UNE DYNAMIQUE À HAUTE VALEUR PARTAGÉE

Le Groupe BELRON® porte une stratégie entrepreneuriale qui se retrouve dans les valeurs de CARGLASS® : excellence du service porté au client, efficacité opérationnelle et action responsable.

L'appartenance à un Groupe leader sur son marché permet à CARGLASS® de bénéficier de partenariats avec les plus grands verriers mondiaux et d'être à la pointe de l'innovation technologique.

LE GROUPE BELRON® EN QUELQUES CHIFFRES :



5

continents dans 35 pays



24 000

employés



110 000

interventions à domicile par semaine



1

intervention toutes les 3 secondes



8000

pare-brise réparés chaque jour



2 VITRAGE DE VÉHICULES : EN ROUTE POUR LE FUTUR

Soucieuse d'apporter le meilleur aux clients qui lui font confiance, CARGLASS® suit de près les innovations dans le secteur automobile. Initiée par BELRON® en 2014, l'enquête *Window to the future** a fait appel à un panel d'experts du secteur automobile du monde entier (constructeurs, chercheurs, verriers, assureurs, journalistes...), les invitant à imaginer la voiture de demain.

En 10 ans, les pare-brise de nos voitures ont déjà bien changé. Le poids d'un véhicule est un enjeu capital pour faire baisser la consommation de carburant et mieux maîtriser son impact environnemental. La surface vitrée d'une voiture a augmenté en moyenne de 15 %, alors que l'épaisseur du verre a, dans le même temps, diminué de 10 %.

* Fenêtre sur le futur

Demain, les pare-brise seront encore plus grands, plus minces, plus résistants mais aussi plus intelligents. Les technologies embarquées apporteront des gains considérables de sécurité : ainsi, les capteurs de suivi oculaire veilleront au niveau d'attention du conducteur et l'affichage tête haute à réalité augmentée transformera les pare-brise en panneaux de commande électroniques.

Ces innovations permettront d'aller plus loin en matière de respect de l'environnement (verre plus léger, vitrage de contrôle solaire, intégration de cellules photovoltaïques...) et de confort, voire de divertissement. L'engagement de CARGLASS® est de prendre en considération dès maintenant l'ensemble de ces éléments afin d'être toujours plus innovante et d'offrir à ses clients un service à la pointe de la technologie.

CARGLASS® EN QUELQUES CHIFFRES :



362

centres en France métropolitaine



2816

collaborateurs



720

véhicules ateliers



379 M€

de Chiffre d'Affaires



+ d'1 million

de clients par an

IMPACT+ : UN PROJET COLLECTIF

Trois ans après le lancement de la politique de Développement Responsable de CARGLASS®, 2014 inaugure un nouveau cycle avec IMPACT+. La démarche s'est installée dans les esprits, nous sommes prêts pour une nouvelle étape, apportant des réponses aux attentes de nos parties prenantes : nos territoires, nos équipes, nos clients et partenaires, notre environnement.

UN PROGRAMME ÉLABORÉ ENSEMBLE

Le Développement Responsable est avant tout porté par les collaborateurs de CARGLASS®, dans les régions, sur l'ensemble de nos sites. Pour l'élaboration du nouveau programme, nous avons capitalisé sur cette richesse et élaboré IMPACT+ dans un esprit de concertation.

La feuille de route, définie par le Comité de Direction et la Direction Développement Responsable, a tenu compte tout d'abord de l'expérience et du bilan du premier programme déployé entre 2010 et 2012. Les forces identifiées de ces 3 années d'actions sont l'ambition, l'implication des équipes, l'intégration d'une dimension responsable dans les projets mis en œuvre, la formalisation de notre politique environnementale et la gouvernance du sujet mise en place.

Ces 3 années nous ont également appris la nécessité de bien identifier les projets phares pour y consacrer toutes nos énergies – faire moins pour faire mieux – et le besoin de poser des indicateurs plus précis pour mesurer l'efficacité de nos plans.

Le bilan réalisé, plusieurs autres aspects ont été intégrés dans la réflexion : l'évolution des réglementations, la dynamique économique de notre marché, les attentes de nos partenaires... De cette réflexion, nourrie par l'ensemble des Directeurs de CARGLASS® et par les Ambassadeurs Développement Responsable, est née IMPACT+, une stratégie pleinement intégrée à la vision de CARGLASS® pour les prochaines années, et orchestrée autour de 4 piliers et 16 objectifs.

PRIORITÉ AU PARTAGE AVEC NOS COLLABORATEURS

La primeur d'IMPACT+ a été réservée à nos équipes. Dévoilé début 2014, le programme a fait l'objet d'une campagne de communication interne, reposant essentiellement sur les 40 Ambassadeurs Développement Responsable, qui ont pris la responsabilité de présenter eux-mêmes le programme aux équipes.

En fin d'année, il a été rappelé à chaque collaborateur comment il pouvait concrètement contribuer au programme, quel que soit le métier occupé chez CARGLASS® grâce la diffusion de la Feuille de Route IMPACT+.

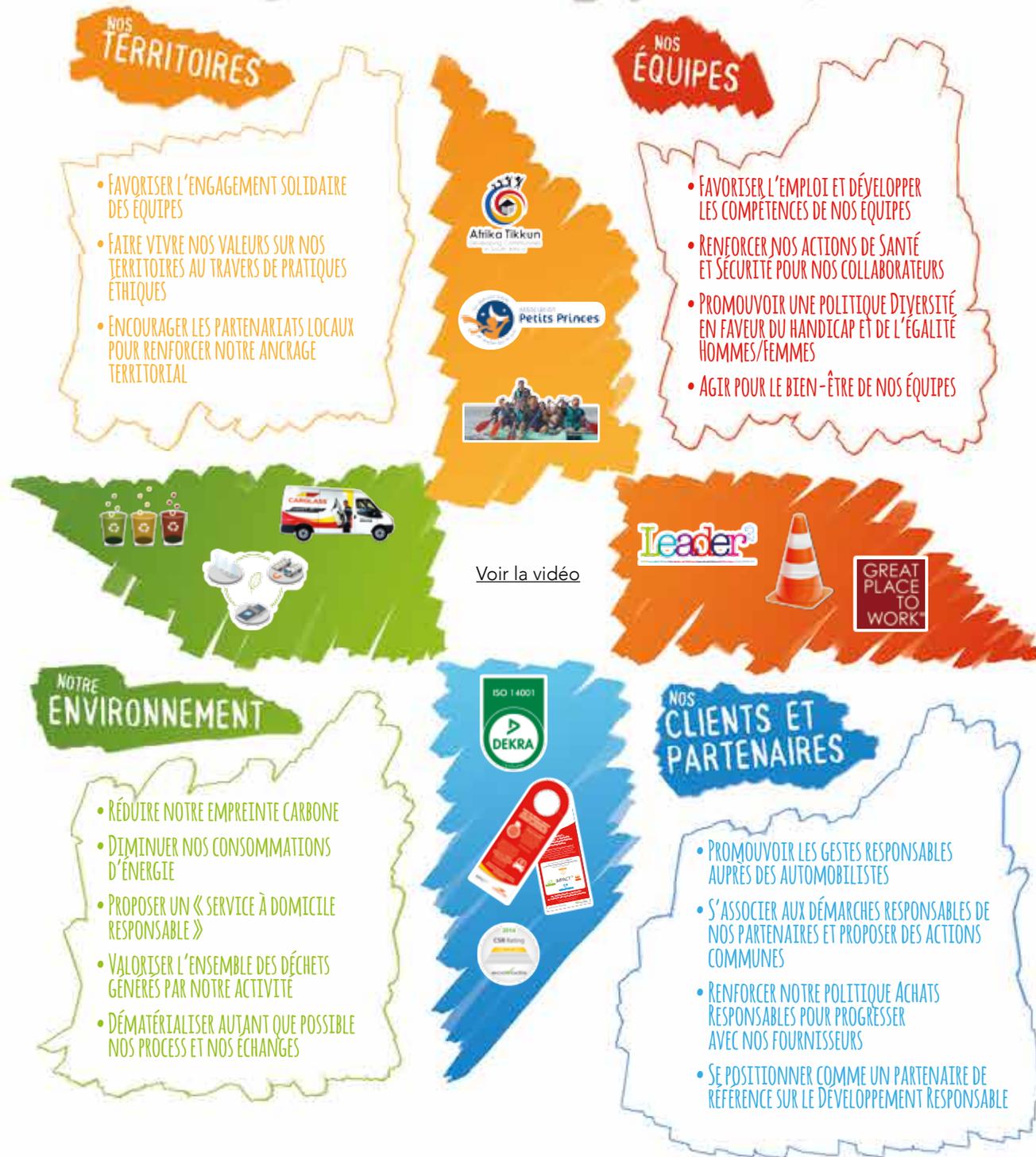
PREMIÈRES PRISES DE PAROLE EXTÉRIEURES

Forts des actions engagées et des résultats obtenus depuis 4 ans, nous avons décidé de partager en externe nos actions et bonnes pratiques, notamment celles menées par nos équipes.

Le lancement s'est fait en avril 2014 lors de la Semaine Nationale du Développement Durable, organisée par le Ministère du Développement Durable, consacrée au « consommer autrement » avec un volet « se déplacer autrement » en cohérence avec notre politique.

Notre communication s'est concentrée sur deux publics : nos clients, avec un volet en ligne et des actions de communication dans les centres ; nos partenaires, auxquels la démarche a été présentée par voie de mailing et de newsletter.

ET SI NOUS PARLIONS... DE NOS IMPACTS ?



PAROLE À NOS PARTIES PRENANTES

Nos clients s'expriment.

Les clients le disent : les solutions responsables que nous leur proposons font la différence. 90 % d'entre eux préfèrent la réparation au remplacement de leur pare-brise et 89 % le service à domicile responsable¹.

La parole est donnée à nos autres interlocuteurs.



Gary Lubner
CEO GROUPE BELRON®

Je suis convaincu que le Développement Responsable crée de la valeur pour notre Groupe et nous différencie de nos concurrents en créant un lien particulier avec nos clients. Notre engagement vient de loin et nous portera encore loin.

J'attends des filiales de notre Groupe qu'elles considèrent le Développement Responsable

¹ Opinion Way, mars 2014

comme partie intégrante de leur stratégie. La grande diversité des pays dans lesquels BELRON® est présent nous conduit à privilégier une approche décentralisée, animée par nos entités locales et portée par la vitalité des équipes sur le terrain.

« Notre engagement vient de loin et nous portera encore loin »

Les progrès réalisés en France sont emblématiques de cette mobilisation. La stratégie IMPACT+, lancée en 2014, pose des objectifs clairs pour les différents métiers de l'entreprise. Le réseau des Ambassadeurs Développement Responsable est une franche réussite en matière de mobilisation des équipes. Les résultats parlent d'eux-mêmes, notamment si l'on prend en compte la très bonne note de la France à l'évaluation EcoVadis en 2014.



Pierre-François Thaler
DIRECTEUR GÉNÉRAL, ECOVADIS²

Les entreprises sont aujourd'hui vulnérables si elles n'identifient pas les risques liés aux mauvaises pratiques environnementales et sociales de leurs fournisseurs. Les plus avancées savent qu'une gestion responsable des fournisseurs est une source importante de création de valeur. C'est pourquoi elles nous consultent pour les évaluer sous l'angle de la RSE car elles ont besoin de visibilité sur leur chaîne d'approvisionnement, afin de piloter au mieux leur politique d'achats responsables.

« Les entreprises sont aujourd'hui vulnérables si elles n'identifient pas les risques liés aux mauvaises pratiques environnementales et sociales de leurs fournisseurs »

Depuis 2009, CARGLASS® a constamment progressé pour atteindre en 2014 un score de 76/100, un des meilleurs de ce secteur d'activité. Ce bon score lui donne un avantage dans les appels d'offres où la RSE est un critère de choix. Il lui permet d'être perçue comme une entreprise potentiellement apporteuse de solutions innovantes pour aider ses clients à réduire leurs propres impacts.

² EcoVadis est une entreprise française fournissant une expertise sur la RSE et engagée dans le développement de solutions sur les achats responsables.



Philippe Cousin
DIRECTEUR DES ACHATS ASSURANTIELS ET DES PRESTATAIRES EXTÉRIEURS, AXA FRANCE

La responsabilité d'entreprise tient une place centrale dans la stratégie d'AXA France, ce qui implique un engagement quotidien dans le fonctionnement de son activité comme dans ses relations avec toutes les parties prenantes. Nous intégrons des critères sociaux, éthiques et environnementaux dans le choix et la gestion de nos fournisseurs en nous assurant que leurs pratiques sont responsables.

« Ces résultats concrets représentent un réel gage de confiance »

Cette démarche est mise en œuvre au sein de notre politique d'achats assurantiels pour les prestations de sinistres ; c'est ainsi que tous les nouveaux contrats avec nos prestataires assurantiels intègrent la « Clause Responsabilité d'Entreprise » pour prendre en compte ces enjeux.

CARGLASS® y répond au travers de sa propre politique RSE ; cela lui a ainsi permis d'obtenir la certification environnementale ISO 14001 et d'atteindre, lors de l'audit de sa démarche RSE que nous avons confiée à EcoVadis, un score de 76/100. Ces résultats concrets représentent un réel gage de confiance pour nous et nous constatons que notre partenariat contribue à la bonne prise en compte de ces enjeux pour nos deux entreprises.

Barbara Drouard
CHEF DE PLATEAU, CENTRE DE LA RELATION CLIENT CARGLASS®, POITIERS

L'appropriation par les équipes du Développement Responsable a nettement progressé. À l'origine nous en parlions uniquement lors du Triathlon de BELRON® ou lorsque nous faisons des économies de papier. Or le Développement Responsable est partout, ce dont nous n'avons pas forcément conscience : par exemple dans nos recrutements où nous avons toujours été ouverts à la diversité.

« Le Développement Responsable est partout »

Aujourd'hui, grâce à la communication interne sur ces sujets, nous connaissons mieux nos impacts. Nos équipes se mobilisent aisément dans les actions solidaires comme dans les petits gestes écologiques.

Matthieu Jeanningros
DIRECTEUR DE LA COMMUNICATION ET DES PARTENARIATS, ASSOCIATION PETITS PRINCES

Dès notre première rencontre avec CARGLASS®, en 2011, nous avons senti cette volonté de construire une collaboration riche, nourrie, sincère, de créer un partenariat avec du sens et des valeurs.

Quatre ans après, le constat est à la hauteur des ambitions de départ, les actions portées par les Ambassadeurs et l'équipe Développement Responsable ont créé une dynamique à tous les échelons de l'entreprise. La Direction va au bout de sa démarche en permettant à ses collaborateurs de proposer des actions de soutien, de s'engager personnellement dans des événements de l'Association.

« Le soutien financier annuel est essentiel mais il n'a de sens qu'avec l'implication des équipes »

Il faut continuer la communication et surtout l'animation autour du Développement Responsable. Les concours et challenges sont toujours très appréciés des équipes, sans oublier la mise en avant des actions et idées de chacun permettant ainsi de valoriser les équipes impliquées.



Le soutien financier annuel est essentiel mais il n'a de sens qu'avec l'implication des équipes en plaçant l'humain au centre de notre histoire. Nous sommes très fiers d'avoir CARGLASS® à nos côtés. Leur soutien nous permet, au quotidien, de donner vie à des rêves d'enfants gravement malades.





NOS IMPACTS SUR NOS TERRITOIRES

Désireuse d'apporter un service de proximité, CARGLASS®, avec plus de 350 centres, est présente sur l'ensemble du territoire français¹. Nous avons à cœur de développer des actions et de nouer des liens au niveau local.

Dans le cadre d'IMPACT+, nous voulons illustrer nos valeurs dans des actions de proximité, avec trois engagements :

- Faire vivre nos valeurs sur nos territoires au travers de pratiques éthiques*
- Favoriser l'engagement solidaire des équipes*
- Encourager les partenariats locaux pour renforcer notre ancrage territorial*

¹ Hors Corse et îles non reliées par un pont



1 L'ETHIQUE INCARNÉE DANS LES TERRITOIRES

CARGLASS® s'est dotée d'un Code de Conduite dès 2005, actualisé en 2011, structuré autour de trois valeurs essentielles pour nous : le respect, l'intégrité, la confiance.

Dans sa partie « Comment travailler avec les autres ? » notamment, il précise les règles et procédures en matière de lutte contre la corruption, de pratiques concurrentielles, d'information et communication, de respect de la vie privée, etc.

Sur le terrain, c'est au quotidien que ces valeurs éthiques se traduisent dans les relations de nos collaborateurs avec leurs différents interlocuteurs locaux, clients, fournisseurs, assureurs, courtiers, mutuelles, décideurs, etc. Nous avons la volonté d'agir et d'être perçus localement comme une entreprise exemplaire.

Nos règles déontologiques s'accompagnent de mesures opérationnelles permettant d'assurer une bonne diffusion de ces pratiques. Par exemple : process



rédigés et partagés, procédure d'alerte active, programme spécifique de sensibilisation ou de formation sur les problèmes de corruption.

En 2014, le souhait de donner un nouvel élan à ce chantier s'est matérialisé par la nomination

d'un responsable dédié et par la création d'un comité d'éthique. Une réflexion est engagée pour aller plus loin en matière de formation, de bonnes pratiques, d'audit et de gouvernance.

2014
EN CHIFFRES



106 900 €

alloués aux Associations Afrika Tikkun® et Petits Princes



25

initiatives locales



16

partenariats noués avec des associations locales



56

sites ouverts en 2014



2 L'ENGAGEMENT SOLIDAIRE

Le cœur de notre programme Solidarité est de « faire vivre à des enfants, malades ou dans le besoin, une expérience inoubliable », aux côtés de deux associations : Afrika Tikun® (pour les enfants des townships d'Afrique du Sud) à l'échelon international et l'Association Petits Princes (pour réaliser les rêves d'enfants gravement malades) à l'échelon national.

Nos équipes se mobilisent dans chaque région pour monter des opérations afin de collecter des fonds au profit de ces associations, bénéficiant pour ce faire du soutien de CARGLASS®, sous forme d'aide logistique, financière et/ou de temps alloué.

« Depuis moins d'un an que je suis Ambassadrice, j'ai pu animer entre autres deux opérations de solidarité, l'une pour les Bouchons d'Amour et l'autre pour les Restos du Cœur.

« On se réunit tous autour d'un but commun pour enrichir notre quotidien professionnel »

Dans les deux cas, nous avons eu de très bons retours, les équipes jouent le jeu et sont enthousiastes. Cela crée une cohésion, un esprit d'équipe, on se réunit tous autour d'un but commun pour enrichir notre quotidien professionnel.

Pour moi, ce rôle d'Ambassadeur m'apporte un surcroît de satisfaction au travail : il me donne encore plus envie de me lever le matin ! »

Exemples, parmi bien d'autres, de mobilisation en faveur de l'Association Petits Princes en 2014 : une nouvelle édition du tournoi de football organisée par des collaborateurs de la région Nord a permis de réunir 16 équipes et 2 400 € de dons à l'issue d'une journée festive et conviviale (soit 30 % de plus qu'en 2013). De même, sur le Centre de la Relation Client de Poitiers, les collaborateurs ont organisé à deux reprises une vente d'objets fabriqués par les équipes.

Au total, sur 2014, ce sont 106 900 € qui auront ainsi été récoltés au profit des deux associations partenaires grâce aux élans de générosité et de créativité de nos équipes.

Doriane Peyrot
ASSISTANTE DE DIRECTION
RÉGIONALE, PÔLE GRAND PARIS,
AMBASSADRICE DÉVELOPPEMENT
RESPONSABLE



3 LES PARTENARIATS LOCAUX ENCOURAGÉS

Dans le cadre de notre programme Solidarité, nous encourageons les projets de nos collaborateurs au niveau régional.

D'année en année, nous voyons se multiplier les initiatives au profit d'associations locales, permettant ainsi de favoriser l'ancrage territorial.

Ainsi, en 2014, à Poitiers, un collaborateur a choisi de mettre en place un partenariat au profit de la Ligue contre le Cancer. Une journée solidaire a été organisée, avec une double finalité : collecter des fonds grâce à une vente de crêpes et sensibiliser les collaborateurs sur les facteurs de risques du cancer

grâce à des échanges, des brochures et des tests.

De même, un Ambassadeur Développement Responsable du siège de Courbevoie a eu l'idée d'organiser une collecte de livres au bénéfice de l'association Bibliothèques sans Frontières, ONG œuvrant pour l'accès à l'information et à la culture dans le monde francophone : au terme d'une collecte de trois jours, quinze cartons de livres ont été récupérés. Appréciée de tous, l'opération sera certainement renouvelée.

Outre leur dimension solidaire, ces opérations contribuent à l'ancrage



local de CARGLASS®, motivent les collaborateurs et stimulent la convivialité interne. La Direction Développement Responsable travaille à une compilation de ces initiatives pour mettre un recueil de bonnes pratiques à disposition de ses Ambassadeurs.

Sébastien Desmet
CHEF DE CENTRE, ANGERS
AMBASSADEUR DÉVELOPPEMENT
RESPONSABLE

[Voir la vidéo](#)

« En région Loire-Bretagne, nous nous sommes mobilisés pour l'Association Chiens Guides d'Aveugles, très active dans l'Ouest de la France.

L'opération reposait sur la récupération et le recyclage de balais d'essuie-glaces, l'argent récupéré étant reversé à l'association. Tous les centres ont joué le jeu, nous avons collecté 1 000 € en deux campagnes.

« Ça ne change pas notre métier mais ça lui donne plus de sens ! »

Ce type d'opération est bénéfique pour tous : pour l'association en premier lieu, mais aussi pour les équipes qui y gagnent en fierté d'appartenance et pour l'image locale de l'entreprise. Ça ne change pas notre métier mais ça lui donne plus de sens ! »

FOCUS

ATTENTIFS À NOS IMPACTS LOCAUX :

Du fait de la présence de notre réseau sur l'ensemble du territoire français, pour être toujours plus proches de nos clients, nous avons conscience de notre contribution à la santé économique des régions qui nous accueillent et avons à cœur de soutenir l'emploi local. D'où notre décision de garder nos Centres de la Relation Client en France (Poitiers et Courbevoie).



OBJECTIFS

À HORIZON 2016

 **30 %**
de collaborateurs participant à des initiatives locales

 **100 %**
de nos sites impliqués dans une initiative locale



LES AMBASSADEURS CARGLASS®, ACTEURS CLÉS DE LA MOBILISATION

Collaborateurs engagés et volontaires, disposant d'un crédit temps de 10 % à cet effet, les 40 Ambassadeurs Développement Responsable jouent un rôle crucial d'animation dans chaque région : ils sensibilisent les équipes aux enjeux de la RSE, leur font connaître la politique IMPACT+ et accompagnent les initiatives responsables que proposent nos collaborateurs.

CHARTRE DES AMBASSADEURS DU DEVELOPPEMENT RESPONSABLE

Je m'engage avec **enthousiasme** à :

1. Être **exemplaire** dans mes pratiques responsables au quotidien
2. **Promouvoir et défendre** l'ensemble des valeurs de Carglass® au travers de nos actions DR
3. Informer mes collègues et **communiquer en interne** sur les engagements DR de Carglass®
4. Être à l'**écoute** et disponible pour mes collègues
5. Soutenir et mettre en place des initiatives solidaires et environnementales
6. **Fédérer** et faire adhérer mes collègues aux enjeux DR
7. Être **porte-parole** des actions de Carglass® auprès de nos clients et nos partenaires
8. Être dans une démarche d'**amélioration continue**
9. **Rendre des comptes** sur mon engagement à mes collègues et mon manager
10. Être **ambitieux** dans tout ce que j'entreprends en faveur du DR

MA SIGNATURE, MON ENGAGEMENT

CARGLASS®



NOS IMPACTS SUR L'ENVIRONNEMENT

La politique environnementale de CARGLASS® se concentre sur les problématiques liées à son cœur de métier. Priorité est donnée aux enjeux identifiés dès 2010, puis en 2013 dans le cadre de notre démarche de certification ISO 14001.

Pour 2016, notre aspiration est de placer l'environnement au cœur de nos pratiques avec ambition et pragmatisme, grâce à cinq engagements :

- 🌿 Diminuer nos consommations d'énergie
- 🌿 Réduire notre empreinte carbone
- 🌿 Valoriser l'ensemble des déchets générés par notre activité
- 🌿 Dématérialiser autant que possible nos process et échanges
- 🌿 Déployer un service à domicile responsable



1 UNE CONSOMMATION D'ÉNERGIE MAITRISÉE

La réduction de notre consommation électrique suppose la mobilisation quotidienne de nos collaborateurs. En 2014, nous avons donc équipé l'ensemble de nos centres de stickers incitant chacun à se rappeler les éco-gestes du quotidien.

Certaines initiatives émanent directement des équipes : cette année, une Ambassadrice Développement Responsable a lancé dans le Pôle Grand Est une opération visant à suivre, centre par centre, la consommation d'eau et d'électricité de son pôle. Si les résultats de ce test sont probants, il pourrait être étendu au niveau national, nous permettant d'affiner et de piloter au plus près et en temps réel nos consommations.

2 UNE EMPREINTE CARBONE RÉDUITE

Nous déployons depuis 2010 des actions ciblant nos principales sources d'impact : notre système de distribution, notre flotte de véhicules de service à domicile et les consommations énergétiques de nos sites.

En 2014, nous avons étudié en détails, avec le support du Groupe BELRON®, l'impact carbone de tous nos services, qu'ils soient réalisés en centre ou à domicile. Deux résultats de cette étude réalisée par le cabinet Sustain sont apparus comme majeurs :

- Nette plus-value environnementale de la réparation versus le remplacement du pare-brise : outre des économies considérables de déchets (7 000 fois moins), elle réduit de 78 % les émissions de CO₂ par rapport au remplacement de pare-brise. Nous encourageons donc nos clients à la privilégier.
- Faible écart entre le service à domicile et le service en centre (l'Analyse de Cycle de Vie intègre les trajets des clients) : nous accélérons donc nos mesures en faveur d'un service à domicile responsable.



2014 EN CHIFFRES



8 817

tonnes de pare-brise collectés pour être recyclés



17 422 950

km parcourus par notre service à domicile



78 %

gain de CO₂ avec une réparation plutôt qu'un remplacement



89 %

camions équipés de notre outil de géolocalisation



6 010 000

km parcourus par la Distribution



3 DES DÉCHETS VALORISÉS

Nos activités génèrent plusieurs types de déchets : principalement du verre mais également du bois, des plastiques, des cartons... Leur valorisation constitue un enjeu environnemental majeur.

En 2014, dans le cadre de la certification ISO 14001, nous avons mis l'accent sur la traçabilité des déchets et l'animation de notre réseau sur ces questions.

Cette année marque également le passage de 100 % de nos centres en *Reverse Logistique**, organisation selon laquelle nos déchets sont repris par les camions de livraison, sans véhicule ni kilomètre additionnel. Cela équivaut à 1 million de kilomètres non parcourus : autant de carburant non consommé, de CO₂ non émis et de trafic non généré !

* Logistique inversée

« Un enjeu majeur pour l'amélioration de la revalorisation de nos déchets est d'animer nos centres et les salariés qui y travaillent autour de ces sujets-là.

En 2014, nous avons déployé des procédures nouvelles ainsi que des actions de communication en direction de nos collaborateurs pour s'assurer de leur bonne participation à l'amélioration de la gestion de nos déchets.

« En 2014, nous avons déployé des procédures nouvelles ainsi que des actions de communication en direction de nos collaborateurs »



FOCUS

NOUS TRAVAILLONS À RÉDUIRE LES CONSOMMATIONS ET ÉMISSIONS LIÉES À LA LOGISTIQUE :

- Sensibilisation des partenaires transporteurs (choix des véhicules, éco-conduite...)
- Maillage territorial plus fin pour les plateformes de distribution
- Collecte des déchets lors des tournées de livraison
- Livraisons hors des heures de pointe

4 DES PROCESS DÉMATÉRIALISÉS

Notre activité de service, en relation avec des interlocuteurs multiples (clients, partenaires, fournisseurs...), implique des échanges de documents en volume considérable. Attentifs à réduire à la fois notre consommation de papier et les déchets, nous nous sommes fixés comme engagement majeur d'IMPACT+ de tendre vers le zéro papier.

En 2014, nous avons avancé sur la dématérialisation des procédures d'accueil client et de gestion des stocks, avec le test d'un outil numérique permettant de remplacer le papier dans la gestion des informations nécessaires. Son introduction dans l'ensemble des centres est programmée pour 2015.

Sébastien Petrigny DIRECTEUR LOGISTIQUE

Car ce sont eux qui réalisent le premier tri, qui doit être fait correctement pour que nos prestataires puissent prendre le relai ensuite. »



5 UN SERVICE À DOMICILE RESPONSABLE

Soucieuse d'apporter à ses clients toujours plus de proximité et de flexibilité, CARGLASS® propose depuis de nombreuses années une offre de service à domicile. Dans le cadre d'IMPACT+, une attention toute particulière a été apportée à ce service et à la manière dont il est délivré, avec notamment les questions de conduite responsable, d'accidentologie et de consommation de carburant.

Sur la base d'un bilan carbone comparé entre le service de réparation et remplacement de vitrage sur site, des actions d'optimisation ont été décidées. 2014, année de finalisation et de test local du dispositif, a été particulièrement riche :

- Développement en interne du logiciel Geomapping et mise en production pour la visualisation des tournées

Raphaël Renault CHEF DE CENTRE, PISSY POVILLE

[Voir la vidéo](#)

- Deux tests pilotes de l'outil d'optimisation des tournées
- Etude technique préalable pour des aménagements intérieurs plus légers des véhicules
- Dans le cadre de la géolocalisation, intégration de LED sur les tableaux de bord de nos véhicules pour que les conducteurs puissent voir en temps réel l'influence de leur conduite sur la consommation de carburant leur permettant d'être d'avantage impliqués dans la conduite responsable
- Étude préalable sur l'utilisation de véhicules électriques et lancement du projet

« Mon quotidien est transformé par le logiciel d'optimisation des tournées que nous avons testé en 2014 : avec 13 véhicules effectuant au total une soixantaine d'interventions par jour, ce logiciel me fait gagner environ 1h30 sur mon travail de sectorisation quotidien.

« On a pu gagner 10 km entre chaque intervention »

Comme il organise les tournées en fonction des distances, on a pu gagner 10 km entre chaque intervention, soit 30 à 40 km de moins chaque jour : autant de gagné en diminution du stress pour nos Techniciens Vitrages, en risques d'accidents, en consommation de carburant et d'émissions de CO₂. Et le client y gagne aussi puisque l'on s'engage sur un délai plus précis. »



Après cette année de tests et de validation, 2015 sera celle du déploiement du dispositif de service à domicile responsable sur l'ensemble du territoire.

OBJECTIFS

À HORIZON 2016

 **100 %** des déchets collectés, traités et valorisés

 **15 %** de réduction des consommations d'énergie

 **15 %** de réduction de nos consommations de carburant et de nos émissions CO₂

 Tendre vers le **0** papier



NOS IMPACTS SUR NOS ÉQUIPES

L'épanouissement, le développement professionnel, la sécurité et la santé des collaborateurs sont au cœur de notre responsabilité sociale. Nous veillons à tout mettre en œuvre pour assurer des conditions de travail optimales et déployer une politique Ressources Humaines à la hauteur des enjeux actuels.

Dans le cadre d'IMPACT+, nous investissons dans une politique Ressources Humaines, encore plus engagée, sur quatre axes forts :

Favoriser l'emploi et développer les compétences de nos équipes

Promouvoir une politique Diversité en faveur du handicap et de l'égalité Hommes/Femmes

Agir pour le bien-être de nos équipes

Renforcer nos actions de Santé et Sécurité pour nos collaborateurs



1 L'EMPLOI ET LES COMPÉTENCES EN DÉVELOPPEMENT

CARGLASS® c'est avant tout un collectif : des hommes et des femmes qui, ensemble, s'engagent au quotidien pour la qualité du service et le bon fonctionnement de l'entreprise.

Ce capital humain, nous œuvrons pour lui permettre de grandir. Nous avons ainsi mis en place une Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences, qui s'est consolidée avec la signature d'un accord d'entreprise en mars 2013. Elle donne la possibilité à chaque collaborateur qui le souhaite de se développer au sein de l'entreprise.

Des efforts payants puisque 73 % des salariés de CARGLASS® disent pouvoir développer leurs attitudes et compétences¹, ce qui nous situe nettement au-dessus des moyennes habituellement observées en entreprise.

Pour 2014, nous retiendrons :

- Le déploiement du programme *Leader²* pour booster les compétences managériales : adossé à la Charte *Leader²*, il vise à diffuser des pratiques managériales en phase avec notre identité, notre responsabilité et notre éthique. L'objectif est de développer un collectif vivant, sain, sûr, agréable et performant.
- La formation de tous les Chefs de centre, notamment à une approche de « commerçant » pour aller se présenter sur le territoire aux autres acteurs économiques.
- La structuration de la filière métier « Opérateur Vitrage » permettant de formaliser l'évolution des Techniciens chez CARGLASS®. Mais également la possibilité pour les Techniciens Vitrage d'obtenir un Certificat de Qualification Professionnel (CQP) reconnu par la branche de l'Automobile.



¹ Baromètre CARGLASS® TNS Sofres, 2^{ème} semestre 2014

2014
EN CHIFFRES



62/100

score de satisfaction interne selon notre baromètre interne



304

collaborateurs seniors (plus de 45 ans)



2,39 %

de collaborateurs en situation de handicap



26

heures de formation en moyenne par collaborateur



31

nationalités au sein de l'entreprise



2 LA DIVERSITÉ AU CŒUR DE NOS ÉQUIPES

La diversité étant synonyme de richesse et de progrès pour l'entreprise, CARGLASS® a déployé un Programme Diversité depuis 2010, sur les bases de la Charte de la diversité, intégrant plusieurs thématiques : l'égalité professionnelle hommes/femmes, le recrutement et maintien dans l'emploi des seniors, des jeunes et des personnes en situation de handicap.

Pour répondre à ces enjeux, la Direction des Ressources Humaines sensibilise régulièrement les collaborateurs et établit des process se fondant uniquement sur les compétences, le savoir-être et les résultats.

Un accent a été mis sur l'embauche de collaborateurs en situation de handicap. La diversité culturelle est mise à l'honneur chez CARGLASS® qui compte plus de 30 nationalités au sein de ses équipes.

« La diversité est un enjeu fort chez CARGLASS®. Nous nous engageons par le biais d'IMPACT+, de la Charte de la diversité et de nos accords d'entreprise, à œuvrer en faveur de l'égalité des chances, dans l'objectif de respecter et de promouvoir l'application du principe de non-discrimination sous toutes ses formes, tout au long du parcours des collaborateurs.

« La diversité est un enjeu fort chez CARGLASS® »

Par exemple, afin de favoriser le recrutement des personnes en situation de handicap, nous avons organisé une rencontre emploi :



FOCUS

TOUS EN FORME !

À l'initiative d'une Ambassadrice Développement Responsable qui a monté le projet, le Comité d'entreprise de CARGLASS® cofinance des cours de Zumba proposés au siège de Courbevoie tous les vendredi midi. Son idée est que responsabilité et bien-être au travail sont indissociables. Ces cours ont commencé en 2014 et les collaborateurs y participent dans une ambiance très animée.

3 PLUS DE BIEN ÊTRE, MOINS DE STRESS

De bonnes conditions de travail sont facteurs d'épanouissement et de performance : nous nous attachons à améliorer constamment le cadre et l'ambiance de travail de nos collaborateurs.

Par exemple, au Centre de la Relation Client, les postes ont été réaménagés dans un souci d'ergonomie et de confort. Dans les centres de pose, des mesures préventives contre l'exposition aux nuisances sonores ont été prises.

En 2014, nous avons par ailleurs étendu à l'ensemble des fonctions la formation SMILE, pour aider nos collaborateurs à adopter un regard positif sur des situations de vie, leur quotidien, leur profession.

Quitterie Adamik

CHARGÉE DE PROJET RECRUTEMENT ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

« le Handicapé », qui a instauré une méthode de recrutement d'avantage privilégiée des candidats. »



4 LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ RENFORCÉES

Avec des métiers techniques, impliquant beaucoup de manutention mais aussi de déplacements sur les routes, CARGLASS® est attentive à ce que ses collaborateurs travaillent dans les meilleures conditions de sécurité possible.

Les résultats sont d'ores et déjà au rendez-vous : 91 % des salariés estiment qu'ils ont de bonnes conditions de sécurité au travail¹. De facto, le nombre d'accidents, d'incidents et de situations dangereuses est en baisse continue.

¹ Baromètre CARGLASS® TNS Sofres, 2^{ème} semestre 2014

Bruno Bernier
RESPONSABLE DE PROJETS
FORMATION SUPPLY CHAIN

[Voir la vidéo](#)

L'entreprise poursuit sa démarche de prévention dans les domaines suivants :

- Prévention des risques liés aux manutentions, gestes et postures
- Prévention des risques mécaniques liés à l'utilisation d'outils coupants
- Prévention des expositions aux risques chimiques
- Prévention des risques routiers



OBJECTIFS

À HORIZON 2016

2 1 3 Être dans le top 5 du palmarès Great Place to Work

3 % de personnes en situation de handicap sur la masse salariale

« La certification INRS que j'ai obtenue en 2014 après un cursus de 10 jours va me permettre d'élaborer des formations internes sur la Prévention des Risques liés aux Activités Physiques.

« Formées pendant 2 jours, ces personnes deviendront à leur tour acteurs de prévention »

Ceci afin de donner aux collaborateurs les compétences pour analyser leur poste de travail et être force de proposition pour d'éventuels aménagements.

Formées pendant 2 jours, ces personnes deviendront à leur tour acteurs de prévention. Ainsi, la démarche se diffuse de manière plus efficace dans toute l'entreprise. »

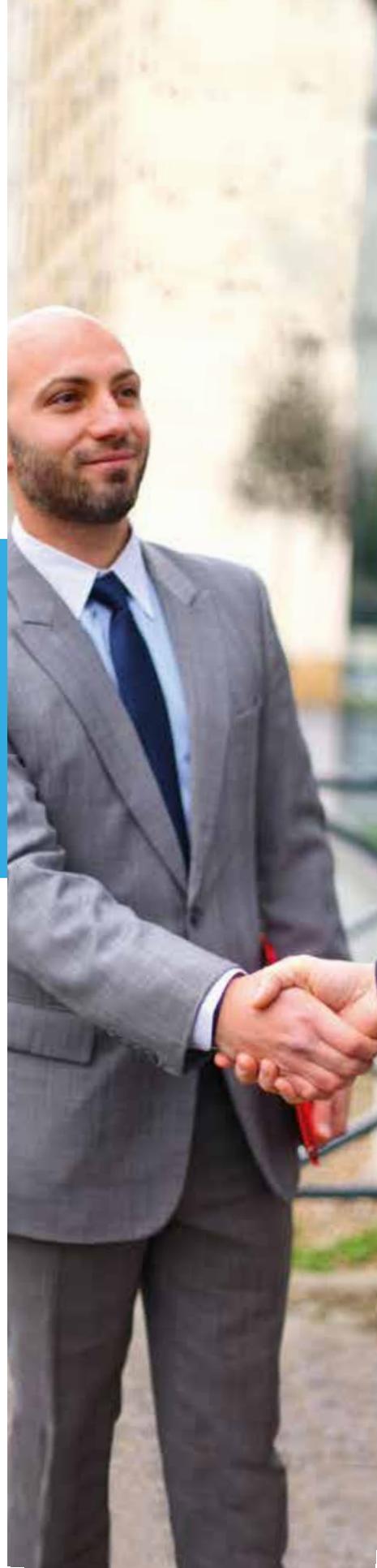


NOS IMPACTS SUR NOS CLIENTS ET PARTENAIRES

CARGLASS® travaille avec de nombreuses parties prenantes externes : ses clients particuliers comme entreprises, ses partenaires, ses fournisseurs, ses transporteurs, les filières de recyclage, etc.

Avec IMPACT+, nous nous engageons à proposer des services responsables et fiables, en travaillant sur quatre axes :

-  *Promouvoir les gestes responsables auprès des automobilistes*
-  *S'associer aux démarches responsables de nos partenaires et proposer des actions communes*
-  *Renforcer notre politique d'achats responsables pour progresser avec nos fournisseurs*
-  *Se positionner comme un partenaire de référence sur le Développement Responsable*



1 NOS CLIENTS AUTOMOBILISTES RESPONSABILISÉS

Nos clients sont de plus en plus intéressés par les enjeux du Développement Responsable. Nous leur apportons des réponses et des solutions :

- Environnement : quand le cas s'y prête, nous les encourageons à choisir la réparation de leur pare-brise plutôt que son remplacement. Cela permet une économie de CO₂ de 78 % par rapport au remplacement et produit 7 000 fois moins de déchets¹.
- Sécurité : en 2014, l'opération Lumière et Vision, dans le cadre de notre partenariat avec l'Association Prévention Routière, a permis de sensibiliser les automobilistes aux risques liés à la vision et à la visibilité au volant. Nos clients ont bénéficié d'un contrôle gratuit des éléments de visibilité de leur véhicule (vitrages, optiques phare, essuie-glaces).

¹ Etude Sustain, menée en 2014 avec BELRON®

2 DES DÉMARCHES CONJOINTES AVEC NOS PARTENAIRES

Nous sommes à l'écoute de nos partenaires professionnels, pour mettre nos actions en synergie et identifier des pistes de partenariat responsable. Une collaboration qui se manifeste notamment par :

- Des échanges avec leurs Directions Développement Durable
- La mise en œuvre d'opérations communes

Par exemple, en septembre 2014, CARGLASS® a déployé une opération avec le CEA de Grenoble : dans le cadre de la Journée pour la Mobilité Durable, nous avons proposé aux automobilistes de la Presqu'île de Grenoble des diagnostics gratuits des vitrages de leurs véhicules, complétés par d'autres tests de sécurité assurés par nos partenaires Krys et Euromaster. Ceci afin de les sensibiliser à l'importance de bien voir et d'être bien vu au volant.



2014 EN CHIFFRES



48 %

d'achats responsables (fournitures de bureaux)



100%

de nos fournisseurs évalués via notre questionnaire RSE



34

Journées de Conduite Responsable



76/100

score obtenu à l'audit EcoVadis



53

actions nationales et locales de sensibilisation au Développement Responsable auprès de nos clients



3 UNE POLITIQUE ACHATS RESPONSABLES RENFORCÉE

Nous veillons à traduire notre démarche Développement Responsable dans les achats, aussi bien dans nos pratiques internes que dans nos exigences vis-à-vis de nos fournisseurs.

Cet axe d'engagement fait l'objet d'une politique très active depuis 2010 : intégration systématique dans nos appels d'offre d'un questionnaire RSE, formation et évaluation des acheteurs sur les enjeux sociaux et environnementaux, etc.

IMPACT+ vient encore renforcer cette politique. En 2014, nous avons organisé un événement éco-responsable, à l'occasion de la compétition Best of BELRON®.

Pour cette nouvelle édition du Championnat de France du meilleur Technicien Vitrage, la performance a aussi été du côté de l'environnement, avec notamment l'engagement de ne produire que 5 kilos de déchets non recyclables, collectés et compensés ensuite.

FOCUS

ACHATS RESPONSABLES : DES EFFORTS RÉCOMPENSÉS

Dans son évaluation 2014, EcoVadis nous classe parmi les meilleures entreprises en matière d'achats responsables sur le marché de la maintenance et de la réparation des véhicules à moteur. La note attribuée à CARGLASS® sur les achats est même en progression par rapport à l'évaluation réalisée en 2011.



« L'effort de mise en avant systématique de critères Développement Responsable dans notre politique de consultation trouve du répondant chez nos fournisseurs.

« Nous avons vu nombre de nos prestataires nous proposer d'emblée des approvisionnements en circuits courts »

De plus en plus, nous recevons des propositions spontanées, souvent des innovations, allant dans le sens d'un développement plus responsable.

C'est ainsi qu'en matière de restauration, nous avons vu nombre de nos prestataires nous proposer d'emblée des approvisionnements en circuits courts, via des réseaux locaux. Cela crée une dynamique vertueuse. »

4 DEVENIR UN PARTENAIRE DE RÉFÉRENCE

CARGLASS® a la volonté d'apporter à ses partenaires toutes les garanties sur le sérieux et la performance de sa démarche de responsabilité.

De ce point de vue, 2014 a été marquée par l'audit annuel de surveillance de notre certification ISO 14001, qui consacre le déploiement d'un système de management environnemental engageant toutes nos activités dans un processus d'amélioration continue. La certification obtenue en 2013 avait pointé deux axes de progrès, sur lesquels nous avons travaillé en 2014 :

- Harmonisation de nos procédures qualité, sécurité, environnement : les équipes Qualité et Contrôle Interne se sont mobilisées pour

supprimer toutes les sources d'incohérence susceptibles de pénaliser notre efficacité sur ces sujets.

- Analyses des risques environnementaux : des binômes de collaborateurs à haute valeur ajoutée, associant Ambassadeurs Développement Responsable et Responsables de Région, ont permis que remontent du terrain des données vérifiées et actualisées via notre outil de management interne.

Au total, cette mobilisation a été payante puisque nous avons eu le plaisir d'obtenir en décembre 2014 le regard très positif de nos auditeurs extérieurs.

Anissa Ould Said

ACHETEUSE,
DIRECTION DES ACHATS,
AMBASSADRICE DÉVELOPPEMENT
RESPONSABLE

Jean-Philippe Gobin

CHEF DE CENTRE, POITIERS

[Voir la vidéo](#)



« ISO 14001 a un vrai intérêt pour le centre de Poitiers en termes d'image extérieure. La mise en avant des actions que nous avons développées pour obtenir cette certification nous a permis d'avoir le label commerce éco-citoyen, remis aux commerçants participant à la vie locale.

« Nos partenaires, assureurs et commerçants, se rendent compte que CARGLASS® n'est pas un simple garage mais une entreprise engagée »

La Chambre de Commerce et d'Industrie est venue visiter notre centre et a été épatée par notre politique de tri. Nos partenaires, assureurs et commerçants, se rendent compte que CARGLASS® n'est pas un simple garage mais une entreprise engagée, avec des valeurs. »



OBJECTIFS

À HORIZON 2016

50 %
des dépenses en
achats responsables
(sur le top 20
de nos fournisseurs)

Développement
d'actions avec nos
partenaires

Être évaluée
performant
ISO 26000

Renouvellement
de la certification
ISO 14001

MÉTHODOLOGIE ET INDICATEURS

Le reporting RSE ici présenté répond aux attentes de l'article 225 du 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 est l'ensemble des activités et sites de CARGLASS® en France.

À noter :

- Les consommations d'électricité et de gaz couvrent l'ensemble des sites de CARGLASS® à l'exception des centres CARGLASS® TOTAL
- Les émissions de CO₂ sont issues du BELRON® Environmental Reporting System établi sur le protocole GHG

1 REPORTING SOCIAL

Reporting RSE	Unité	2014
Effectif total	Unité	2 816
Répartition des salariés par sexe	Pourcentage	78,09 % hommes 21,91 % femmes
Nombre de salariés embauchés	Unité	785
Nombre de salariés ayant quitté la société	Unité	369
Turn over	Pourcentage	12,55 %
Nombre de salariés en contrats professionnels/apprentissages/stages	Unité	62
Pourcentage des effectifs en temps partiel choisi	Pourcentage	3,34 %
Nombre des membres du Comité d'entreprise et représentants syndicaux	Unité	20
Rencontres du Comité d'entreprise	Unité	13
Satisfaction des collaborateurs : score de satisfaction interne selon notre baromètre interne	Sur un total de 100	62
Nombre d'accidents mortels	Unité	0
Taux de fréquence	Unité	45
Taux de gravité	Ratio	0,94
Nombre total d'heures de formation	Unité	101 755
Taux annuel consacré à la formation	Pourcentage	6,34 %
Nombre moyen d'heures de formation par salarié	Unité	26
Pourcentage de salariées femmes cadres	Pourcentage	24,06 %
Pourcentage de salariés en situation de handicap	Pourcentage	2,47 %
Nombre de salariés en situation de handicap recrutés en 2014	Unité	5
Nombre de nationalités représentées au sein de l'entreprise	Unité	31
Nombre de recrutements de salariés de plus de 45 ans	Unité	24
Nombre de salariés de plus de 45 ans	Pourcentage	10,00 %

2 REPORTING SOCIÉTAL

Reporting RSE	Unité	2014
Nombre de nos fournisseurs évalués via notre politique Achats Responsables	Pourcentage	100 %
Nombre d'initiatives locales recensées dans le cadre du programme Solidarité	Unité	4
Fonds récoltés au profit des Associations Petits Princes et Afrika Tikkun®	Euros	106 900
Nombre d'initiatives locales impliquant CARGLASS® et des acteurs locaux	Unité	16

3 REPORTING ENVIRONNEMENTAL

Reporting RSE	Unité	2014
Nombre de sites couverts par la politique environnementale	Pourcentage	100 %
Nombre de sites certifiés ISO 14001	Unité	232
Déchets verre issus de pare-brise recyclés ou valorisés	Tonne	8 817
Déchets papier/carton/plastique recyclés ou valorisés	Tonne	1 003
Déchets bois recyclés ou valorisés	Tonne	1 412
Déchets ferraille recyclés ou valorisés	Tonne	16
Déchets Industriels Banals valorisés	Tonne	1 150
Déchets Industriels Dangereux valorisés	Tonne	111
Consommation de papier	Tonne	79
Consommation d'électricité	kWh	11 849 771
Consommation de gaz	kWh	6 929 616
Carburants consommés par la flotte de service à domicile	kWh	1 703 388
Carburants consommés par le service de distribution de pièces	kWh	1 946 200
Emissions CO ₂ par intervention	KgeqCO ₂	12,3



MERCI

à tous les collaborateurs et partenaires qui ont témoigné de leur engagement et de leurs actions.
Pour tout renseignement concernant la démarche Développement Responsable, contactez :
Claire Boilley-Forestier au 01 41 30 03 77 ou par mail cboilley@carglass.fr

Imprimé sur du papier issu de forêts gérées durablement par une entreprise du secteur adapté – ANR Services (Epône).