





RESPONSABILITÉ  
D'ENTREPRISE  
UNE CONDUITE ENGAGÉE  
ET SOLIDAIRE



# D'ETEREN AUTO

## DES SOLUTIONS POUR UNE MOBILITÉ DURABLE

D'leteren Auto s'engage depuis plusieurs années à répondre à un enjeu sociétal majeur : promouvoir une mobilité fluide, sûre et respectueuse de l'environnement. A cet engagement s'ajoute une volonté claire de l'entreprise de conduire ses affaires de manière éthique et responsable, dans le respect des attentes de ses parties prenantes. La responsabilité sociétale étant un vecteur de progrès à long terme, les collaborateurs de D'leteren Auto sont encouragés à mettre en œuvre ce sens de la responsabilité dans leurs actions au quotidien.

### Promouvoir une mobilité fluide, sûre et respectueuse de l'environnement

D'leteren Auto engage son expertise pour répondre aux problèmes de mobilité, particulièrement aigus en ville. Pour y

parvenir, l'entreprise s'adapte à l'évolution des comportements de ses clients. Elle veille également à réduire l'empreinte écologique de ses propres activités de distribution.

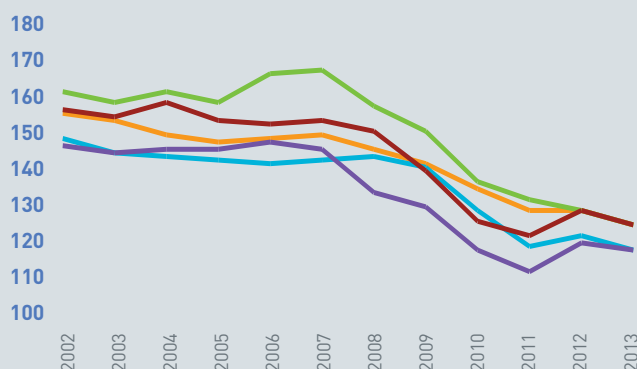
### 1. Des véhicules aux consommations et émissions de CO<sub>2</sub> en constante diminution

Les marques distribuées par D'leteren Auto ont en catalogue des véhicules dont les performances écologiques sont excellentes. Depuis le début des années 2000, la consommation des moteurs TDI et TSI a été réduite de plus de 30% et le groupe Volkswagen s'est fixé comme objectif d'en améliorer encore le rendement d'environ 15% d'ici à 2020.

En outre, le groupe Volkswagen dispose de la gamme la plus étendue roulant au gaz naturel (CNG), particulière-

### ÉMISSION MOYENNE DE CO<sub>2</sub> PAR KM PAR MARQUE ET ÉVOLUTION 2002-2013

g/km



Marque	Emission moyenne de CO <sub>2</sub> par km (2013)	Evolution 2002-2013
Volkswagen	124 g	-21%
Audi	125 g	-22%
Seat	117 g	-20%
Škoda	117 g	-21%
<b>Marché</b>	<b>124 g</b>	<b>-20%</b>

Source : Jato/Febiac

ment respectueux de l'environnement. Les voitures CNG commercialisées en Belgique par D'leteren Auto sont les Škoda Citigo, Volkswagen ECO up!, Touran, Passat et Caddy, auxquelles s'ajoutent en 2014 l'Audi A3 g-Tron, les VW Golf et Golf Variant TGI, les Seat Mii et Leon TGI ainsi que la Škoda Octavia.

Parallèlement à ces motorisations, D'leteren Auto distribue également sur le marché plusieurs véhicules hybrides associant un moteur à essence à une unité électrique ; ces motorisations sont disponibles pour certains modèles des marques VW, Audi et Porsche. En septembre 2013, D'leteren Auto a lancé sur le marché belge sa première hybride Plug-in : la Porsche Panamera S E-Hybrid. D'autres véhicules de ce type, tels que les Audi A3 e-tron et VW Golf et XL1, viendront compléter l'offre en 2014. Enfin, les véhicules électriques du groupe Volkswagen sont

## Hugo Seghers

### Low Emission Vehicles Manager



*Ce type de véhicules nécessite de travailler en collaboration avec les autorités publiques ou des partenaires privés. Notre collaboration avec Electrabel et DATS 24 est un très bon exemple de promotion du CNG. Ensemble, nous invitons les entreprises d'un même zoning commercial ou industriel à des séances d'information autour de ce type de carburant et si plusieurs entreprises le choisissent pour leur flotte de véhicules, nous cherchons à faire implanter une pompe CNG dans le zoning concerné. »*



arrivés en Belgique fin 2013 avec les Volkswagen e-up ! et e-Golf.

## 2. Une promotion active des véhicules à faibles émissions de CO<sub>2</sub>

D'leteren Auto a mis en place des structures internes pour promouvoir au mieux les véhicules à faibles émissions de CO<sub>2</sub> auprès de ses clients et adapter les techniques de vente et d'après-vente à la commercialisation de ce type de produits. Ces initiatives ont conduit au développement d'une communication environnementale complète sur les technologies alternatives et à l'organisation de nombreuses actions de sensibilisation auprès des clients, parfois en collaboration avec d'autres entreprises désireuses de sensibiliser leur personnel ou leur clientèle à l'usage de ces véhicules.

Des partenariats ont par ailleurs été créés avec des entreprises actives dans le domaine des énergies alternatives et des actions de sensibilisation menées auprès d'autorités locales ou régionales, chambres de commerce et fédérations industrielles pour offrir au client une solution complète de mobilité et déployer l'accès aux équipements de recharge.

## 3. Des initiatives en faveur d'une utilisation responsable de la voiture

D'leteren Auto s'investit depuis plusieurs années dans la sensibilisation de ses clients et de ses collaborateurs à un usage responsable de leur véhicule. Parmi les initiatives prises en ce sens figurent la promotion de cours d'éco-conduite et la sensibilisation à la sécurité routière, notam-

ment auprès des jeunes conducteurs. D'leteren Auto s'associe dans cette matière à l'asbl RED, active dans la prévention des accidents de la route.

En outre, dans un souci de cohérence et d'exemplarité, D'leteren Auto a renforcé en 2013 les mesures internes visant à inciter son personnel à adopter une mobilité plus flexible et respectueuse de l'environnement. En plus de la diversification de la flotte de véhicules mise à la disposition du personnel, D'leteren Auto encourage ses collaborateurs à recourir de plus en plus à des solutions multimodales telles que la combinaison des transports en commun et de la voiture de société, le vélo ou le covoiturage.



**Eric Van de Water**

**Safety, Mobility & Environment Manager**



*Nous avons organisé plusieurs campagnes de sensibilisation de nos collaborateurs à la mobilité durable : le vélo a été mis à l'honneur au cours des mois d'été tandis que la campagne relative au covoiturage et le rappel des avantages liés à ce mode de déplacement convainquent un nombre croissant de collaborateurs. »*

#### 4. Un rôle actif dans le développement de solutions de mobilité durable

Face aux problèmes de congestion du trafic, de stationnement, etc., de nouvelles formes de mobilité se développent. D'leteren Auto souhaite prendre part à ces développements et devenir un partenaire de choix pour enrichir les stratégies de mobilité et offrir des solutions concrètes aux automobilistes.

L'entreprise participe aux principaux groupes de travail sur la mobilité durable en région Bruxelloise : BECI – la Chambre de Commerce & Union des Entreprises de Bruxelles –, le Hub Mobilité qui étudie entre autres les dossiers relatifs à la fluidité du trafic, l'e-mobility ou encore la sécurité routière, et la « Commission de la Mobilité » lancée à l'initiative du gouvernement bruxellois et qui rassemble les principaux acteurs de la mobilité dont les ligues cyclistes, les transports en commun, les sociétés de taxis, etc.

Par ailleurs, D'leteren Auto commercialise, depuis le début de l'année 2013, une solution innovante facilitant l'autopartage – appelée Keyzee –, totalement intégrée à

**Peter De Preter**

**Statistics & Business  
Analysis Manager**



*La multimodalité et l'utilisation partagée de la voiture sont des tendances fortes. D'leteren Auto veut faire partie de la solution, même si celle-ci est aujourd'hui encore très fragmentée. Afin d'être le plus efficace possible, un Hub Mobilité a été créé en interne et rassemble tous les collaborateurs de D'leteren Auto impliqués de près ou de loin dans la multimodalité et les motorisations alternatives. Avec comme objectif d'informer et d'échanger sur tout ce qui peut l'être dans ces domaines pour enrichir nos initiatives et développer des solutions de mobilité pertinentes. »*



un smartphone. Plus besoin de partager la clé de la voiture, qui peut désormais être ouverte et démarrée grâce à une application sur smartphone. Ce système, particulièrement convoité par les sociétés de location automobile, d'autopartage et par d'autres acteurs de mobilité, permet de réduire le nombre de véhicules en flotte.

## 5. Une gestion environnementale et énergétique efficace des infrastructures

D'Ieteren Auto applique depuis plusieurs années différentes mesures visant à une utilisation rationnelle de l'énergie dans ses infrastructures et à l'intégration d'énergies alternatives. Ses objectifs pour 2015 de réduction de la consommation énergétique de 20% par rapport à 2006 et d'auto-production de 25% de l'électricité consommée annuellement dans ses

bâtiments ont déjà été atteints. Ceci est le résultat de mesures telles que la réalisation d'audits énergétiques, l'installation de centrales de cogénération, le recours alternatif au gaz via l'acquisition de nouvelles chaudières, l'installation de 7.500 m<sup>2</sup> de panneaux photovoltaïques ou encore le développement de systèmes d'éclairage et de chauffage par zone. Par ailleurs, D'Ieteren Auto veille dans tout aménagement ou construction de bâtiment à améliorer le plus possible la performance énergétique.

Concernant la gestion des déchets, l'entreprise promeut activement le tri et la collecte sélective des déchets de bureaux et de garages ainsi que le stockage sécurisé de produits dangereux. Une campagne de sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs a été menée fin 2013, avec pour ambition d'augmenter sensiblement la qualité et la quantité du recyclage. A l'heure actuelle, près de 60% des

déchets produits sont recyclés. Les véhicules en fin de vie constituent également un tonnage considérable de déchets composites. D'Ieteren Auto travaille dans ce domaine avec Febelauto, qui a pour mission d'organiser et de suivre la gestion des véhicules hors d'usage, conformément à la directive européenne en vigueur. A l'heure actuelle, Febelauto parvient à recycler environ 90% du poids de ces véhicules dans un circuit homologué et contrôlé, faisant de la Belgique un des meilleurs élèves européens.

## Conduire les activités de manière éthique et responsable

Les métiers de service de D'Ieteren Auto lui donnent des responsabilités envers ses clients, ses collaborateurs et ses nombreux partenaires que l'entreprise veut assumer de manière exemplaire. Il en va de sa réputation et de la confiance qu'elle inspire.

## Recyclez vos bouchons !

C'est écologique et en plus, ils permettront de financer la formation de chiens-guides qui aident les personnes motivantes à se déplacer.

Merci !



Plus d'infos sur [www.chienguide.be](http://www.chienguide.be) ou contacter le S.I.P.P.



## Le recyclage des déchets au profit d'associations caritatives

Outre l'impact favorable sur l'environnement, le recyclage de certains déchets chez D'Ieteren Auto est réalisé au profit d'associations caritatives. Le produit de la revente des bouchons en plastique provenant de bouteilles ou servant de système de blocage des amortisseurs des véhicules neufs lors de leur transport est ainsi reversé annuellement au Centre Belge pour Chiens-Guides. Les ordinateurs et le matériel de télécommunication qui ne sont plus utilisés sont donnés à Oxfam qui les rénove et les propose à la vente dans ses magasins au bénéfice des pays en voie de développement. L'association Child Focus bénéficie également d'un soutien financier au travers du recyclage des cartouches d'encre vides.



## 1. Une politique de ressources humaines en ligne avec les engagements sociétaux de l'entreprise

Durant le premier semestre 2013, D'leteren Auto a mesuré la satisfaction des collaborateurs, globale mais aussi liée à différents thèmes tels que la communication, la politique salariale, le bien-être au travail,... Cette enquête a révélé des résultats en nette progression par rapport à la dernière mesure et a permis d'identifier de nouvelles pistes d'amélioration sur lesquelles travaillent les équipes concernées.

D'leteren Auto investit de manière continue dans le renforcement des compétences de ses collaborateurs et a dispensé en 2013 5.374 jours de formation technique et/ou comportementale. 90,5% du personnel ont ainsi pu suivre une formation, avec en moyenne 3,5 jours de formation par collaborateur. Le développement personnel et professionnel des collaborateurs est également encouragé lors d'entretiens d'évaluation et de coaching que les managers mènent durant l'année. En outre, des évaluations sont organisées sur une base régulière pour l'ensemble des dirigeants et *senior managers* dans une optique de développement de leur leadership au bénéfice d'un bon climat de travail.

## Jos Vandikkelen

### Directeur de l'asbl VELO

Dans ses formations en leadership, D'leteren Auto a proposé à ses managers de travailler sur des cas pratiques développés en collaboration avec des associations caritatives pour répondre à un de leurs besoins spécifiques. Des plans d'action et un soutien en compétences professionnelles ont ainsi pu être proposés à ces associations. C'est le cas de VELO, une asbl qui vise à aider des personnes en difficulté à retrouver un emploi en dispensant des formations à la réparation de vélos.



*Ce que j'ai retiré de ces trois jours intenses, c'est d'avoir appris à connaître concrètement un monde différent. C'était une collaboration engagée et amusante, où D'leteren Auto a aidé VELO à assembler les pièces du puzzle. L'énergie née de ce travail a mené à un véritable enrichissement mutuel. »*





Au-delà de la formation de son propre personnel, D'leteren Auto a développé un large programme de formations à destination du personnel des concessions indépendantes de ses réseaux. Pas moins de 10.000 jours de formation ont été donnés depuis 2012 afin de développer les compétences du personnel en contact direct avec les clients.

D'leteren Auto a également fait le choix d'aider les écoles techniques à améliorer leur enseignement et de soutenir des jeunes dans la construction de leur avenir professionnel.

D'leteren Auto a mené en 2013 diverses actions en ce sens :

- organisation de cours gratuits à plus d'une centaine de profes-

seurs d'écoles sur les développements technologiques automobiles les plus récents ;

- mise à disposition d'informations techniques pour les étudiants et les écoles et associations actives dans la formation technique ; soutien d'étudiants dans la réalisation de leur travail de fin d'études, incluant des stages dans l'entreprise ;
- participation au projet Dream qui organise des rencontres entre des professionnels et des jeunes en fin de cycle scolaire afin d'aider ces derniers à préparer leur avenir ;
- mise en place de formations en alternance qui permettent aux demandeurs d'emploi de combiner un cursus scolaire avec un parcours professionnel ; en 2013

D'leteren Auto a permis à 17 demandeurs d'emploi de bénéficier de ce système et en a engagé quatre à l'issue de la formation.

## 2. Des lignes de conduite éthiques et responsables

D'leteren Auto a renforcé en 2013 ses politiques internes et directives, en ligne avec les standards du comportement éthique et responsable définis dans son code éthique « The WayWeWork », adopté en 2012.

La politique d'achat a ainsi été redéfinie et impose notamment la signature d'une charte publique d'achat entre D'leteren Auto et ses fournisseurs dans laquelle les deux parties s'engagent au respect des normes internationales de comportement et



**Laurence Willems**

**Procurement Manager**



*Nous avons une valeur ajoutée à apporter dans la manière dont nous gérons les relations avec nos fournisseurs. L'intégrité, l'objectivité et la transparence qui découlent des procédures que nous mettons progressivement en place renforcent les relations de confiance et de respect avec les fournisseurs que nous approchons ou avec lesquels nous travaillons. »*

de principes éthiques. Des critères de respect de l'environnement ont de plus été ajoutés dans l'évaluation des fournisseurs lors d'appels d'offre.

Enfin, la politique de mécénat de l'entreprise a été redéfinie et se déploie désormais en :

- **activités de volontariat**, qui offrent la possibilité aux collaborateurs de consacrer une journée de leur temps de travail à des projets caritatifs ou environnementaux ; ces activités sont organisées depuis quatre ans et mobilisent chaque année environ 20% du personnel au profit de plus de vingt associations ;
- **appels à projets** : ceux-ci ont pour ambition de donner un coup de pouce financier aux associations présentées par des collaborateurs de l'entreprise et qui ont un projet en lien avec la mobilité solidaire et responsable ; en 2013, une dizaine d'associations a pu bénéficier de ce soutien ;
- **investissements** à plus long terme dans des projets sociaux de grande envergure également liés à la mobilité.

## Catherine Vandepopeliere

CSR Manager



*Le bilan des activités de mécénat de D'leteren Auto est très positif tant pour les associations que pour les collaborateurs de plus en plus nombreux à s'y impliquer. Ce qui est particulièrement précieux, c'est l'esprit de communauté que génèrent ces activités et cette volonté d'apporter des solutions à des problématiques sociétales dans lesquelles notre entreprise et ses collaborateurs peuvent faire la différence. C'est aussi l'occasion pour le personnel impliqué d'éprouver quelque fierté à faire preuve de générosité, tout en partageant des moments de joie, d'émotion et d'actions en commun pour une bonne cause. »*



# BELRON

## UNE CONDUITE EXEMPLAIRE AUJOURD'HUI, SOURCE DE FIERTÉ POUR DEMAIN

La responsabilité d'entreprise, conjuguée à des objectifs et initiatives définis dans les domaines environnemental, éthique et social, continue de faire partie intégrante de la manière dont Belron conduit ses affaires. Ces initiatives sont essentielles dans sa relation avec ses collaborateurs et ses clients :

**L'environnement :** Belron continue de prendre des mesures concrètes pour réduire son empreinte environnementale ;

**L'éthique :** Belron continue de veiller à ce que ses lignes de conduite soient respectées partout, grâce à des formations et un suivi réguliers ;

**L'humain :** Belron continue de recruter et former les

meilleurs talents, tout en suscitant une implication importante de ses collaborateurs ;

**Le soutien aux communautés :** Belron continue d'apporter un soutien actif aux communautés locales à travers le monde et de s'engager au profit de certaines causes en tant que groupe international.

En 2013, différentes initiatives ont été concrétisées dans chacun de ces domaines.

### L'environnement – Gérer les émissions et les déchets

Afin de renforcer son engagement à réduire ses émissions de CO<sub>2</sub>, Belron s'est concentré en 2013 sur sa flotte



de véhicules et ses points de service. De nouveaux progrès ont été réalisés en matière de consommation de carburant des véhicules, qui sont responsables d'environ 40% des émissions de CO<sub>2</sub> du groupe. Fin 2013, 70% des véhicules étaient équipés de systèmes visant à réduire la consommation, tels que des appareils de limitation installés dans les moteurs et des systèmes qui alertent les chauffeurs lorsqu'ils n'adoptent pas une conduite économique. Ces mesures ont permis de réduire les émissions de CO<sub>2</sub> d'environ 10%. La réduction des déchets est également restée une priorité, notamment aux États-Unis, où le taux de recyclage du verre est passé de 10% début 2013 à 40% en fin d'année.



**Ginny Augustin**

**Directrice Responsabilité  
d'Entreprise et Environnement  
chez Autoglass®**



*Autoglass® a installé dans tous ses véhicules un appareil visant à accroître l'efficacité de ses chauffeurs. À l'issue d'essais réalisés en 2012, nous avons déployé Eco-Drive dans notre flotte entre janvier et mai 2013. Désormais, plus d'un millier de véhicules en sont déjà équipés.*

*Ce dispositif fournit en temps réel des informations visuelles et sonores sur le mode de conduite du chauffeur, qui l'aident à gérer et améliorer son efficacité en termes de consommation de carburant. Les premiers résultats des essais ont démontré une diminution de la consommation moyenne de 13%. Le score d'efficacité des chauffeurs a progressé de 54% à 81% et leur temps d'inactivité a diminué en moyenne de 19 minutes par camionnette et par jour.*

*Ces améliorations se traduisent par une économie moyenne de 8 litres d'essence par camionnette et par semaine. Sur 1.000 camionnettes, ce chiffre correspond à plus de 8.000 litres d'essence et plus de 20 tonnes de CO<sub>2</sub> économisés par semaine, soit une économie annuelle de 416.000 litres de carburant et plus de mille tonnes de CO<sub>2</sub>. »*





## L'éthique – La bonne façon de travailler

Le code éthique de Belron – « Notre façon de travailler » – a été lancé en 2010. Il s'accompagne d'un programme de formation décliné dans tous les pays.

Les collaborateurs de Belron sont encouragés à respecter les principes énoncés dans « Notre façon de travailler » dans tous les aspects de leur métier. Ils sont invités à informer leur responsable direct s'ils constatent le moindre fait ou la moindre situation préoccupante. Un numéro d'appel indépendant, la « Speak Up Line », est aussi mis à la disposition des collaborateurs afin qu'ils puissent exposer leurs problèmes et leurs inquiétudes. Fin octobre 2013, la « Speak Up Line » avait reçu 19 appels. Une équipe centrale indépendante, en

collaboration avec le management local, est chargée du suivi des problèmes soulevés par l'intermédiaire de ce service téléphonique. Même si la plupart des problèmes sont résolus au niveau local, les appelants ont reçu un feedback de leur demande par téléphone lorsqu'ils le souhaitent. Ce système a confirmé son efficacité pour les collaborateurs de Belron et pour l'entreprise dans son ensemble.

## L'humain – Amélioration de l'implication des collaborateurs dans le monde

En 2013, Belron a réussi à maintenir, voire à augmenter, le niveau d'implication de ses collaborateurs dans le monde. Aux États-Unis, des niveaux record ont été enregistrés

en 2013 grâce à l'initiative « People First ». Plusieurs autres pays ont en outre été récompensés par des institutions indépendantes. En Nouvelle-Zélande, Smith and Smith® s'est ainsi classé au sixième rang du palmarès des meilleurs environnements professionnels de Kenexa, ce qui représente son meilleur résultat historique en termes de motivation des collaborateurs. En Australie, O'Brien® a été récompensé par le Training Institute of Australia pour ses résultats dans la catégorie Customer Proposition, et a également figuré parmi les finalistes du prix Ian Kiernan décerné par l'Australian Human Resources Institute, qui récompense la responsabilité sociale d'entreprise.

Carglass® Belgique a décroché la quatrième place du classement Best Companies to Work For. L'entreprise



### Jean-Paul Teyssen

#### Administrateur délégué de Carglass® Belgique



Lors de la cérémonie de remise du prix « Great Places to Work » Jean-Paul Teyssen a déclaré: « Je suis très fier de ce prix prestigieux remis à Carglass® Belgique. Il atteste clairement de notre contribution à l'environnement et à la communauté dans lesquels nous vivons. Ce prix coïncide parfaitement avec les valeurs prônées par notre entreprise et qui sont inscrites dans l'ADN de nos collaborateurs. »

a également reçu une médaille d'argent d'Investors in People. Pour participer à ce concours, tous les collaborateurs ont été invités à répondre en décembre 2012 à une enquête qui portait sur les thèmes de la crédibilité, de l'équité, du respect, de la fierté et de l'esprit de camaraderie au sein de l'entreprise. Les résultats de l'enquête ont montré que 90% des collaborateurs de Carglass® Belgique pensent qu'il fait bon travailler dans leur entreprise.

Outre une place dans le top 10 des « Great Places to Work », Carglass® Belgique a également remporté un prix en matière de soutien aux communautés. En effet, l'entreprise a été récompensée pour son approche unique de la responsabilité sociale d'entreprise et son projet « Give Back Night », une soirée au cours de laquelle les recettes de la réparation et du remplacement de pare-brise ont été reversées à une association caritative.

Cette initiative « Give Back Night », lancée en 2010, nécessite la participation des collaborateurs sur une base volontaire. Elle a servi d'exemple à d'autres entreprises qui ont depuis lors mis sur pied des projets similaires, destinés à lever des fonds pour des associations caritatives et accroître la sensibilisation de leur personnel.

## Dirk Lamin

### Safety Officer chez Carglass® Belgique



*Dans le cadre du projet 'Green Branch', nous avons équipé nos systèmes de chauffage de minuterie. Lorsqu'une porte reste ouverte trop longtemps, le chauffage se coupe automatiquement. Après 19 heures, la température est automatiquement abaissée. Une commande spéciale permet toutefois à celui ou celle qui ouvrirait un point de service en-dehors des heures de bureau de bénéficier d'une heure de chauffage.*

*Le projet pilote mené sur le site du port d'Anvers a été un tel succès que des minuteurs ont immédiatement été installés dans plusieurs autres sites dans le pays. Le point de service pilote nous a permis de comparer les effets du nouveau système durant un hiver par rapport aux hivers précédents. Le point de service du port d'Anvers a enregistré la plus forte diminution d'émissions de CO<sub>2</sub>, tous hivers confondus, avec 34 tonnes d'émissions en moins, soit une baisse de 26%. Au total, la consommation de mazout a baissé de 13.000 litres, réduisant significativement l'empreinte carbone de ce site.*

*Ce système de minuterie présente d'autres avantages, notamment un refroidissement plus lent du point de service et le fait que les collaborateurs sont plus attentifs à fermer les portes. Notre site du port d'Anvers est donc dorénavant mieux chauffé et sa consommation de mazout a diminué. »*



Enfin, la priorité accordée par Belron à la stimulation du leadership s'est poursuivie en 2013 avec le lancement d'une nouvelle formation en compétences managériales et du cycle associé de performances et développement. Ce cycle s'articule autour de la définition d'objectifs, du feedback, du développement et de l'examen des résultats obtenus. Les progrès sont suivis et mesurés, l'accent étant mis en priorité sur le coaching.

Afin de comparer en externe les progrès du développement de ses cadres, Belron a participé, pour la première fois, à l'enquête Hay Best Companies for Leadership en début d'année. Sans pour autant entrer dans le top 20, Belron a obtenu des résultats très encourageants, avec 98% des personnes interrogées qui

se disent d'accord avec la déclaration « Les dirigeants créent un climat professionnel incitant les collaborateurs à faire de leur mieux ».

## Le soutien aux communautés – la méthode Belron

Belron estime avoir une obligation de soutien aux communautés où il est présent. Grâce à la collecte de fonds et à des actions de volontariat, Belron continue d'exercer une influence positive sur les communautés locales.

### Fondation Safelite – préparer le terrain pour le bien-être des communautés

Créée en 2005, la fondation Safelite entend soutenir des organisations

qui favorisent la santé et le bien-être des familles par des contributions financières et en nature, ainsi que par du volontariat.

Les employés ont notamment été impliqués dans des actions de bénévolat en faveur d'initiatives locales de soutien aux communautés, telles que « Meals on Wheels » et « Habitat for Humanity », des dons à des banques de sang et l'octroi de subventions à des associations américaines comme la Croix-Rouge, les Boys & Girls Clubs et la banque alimentaire Mid-Ohio Foodbank.

2013 a également été une année marquée par l'organisation d'événements récurrents : le triathlon Safelite Challenge (voir page 54), la campagne de dons nationale, qui encourage tous les collaborateurs



## Randy Randolph

### Président de la fondation Safelite



*Je suis très fier de ce que la fondation est parvenue à accomplir. Nous avons réussi à élargir notre rayonnement et notre champ d'action. Nous bénéficions du soutien inconditionnel de Safelite depuis le tout début. Nous observons la participation de plus en plus importante de nos collaborateurs et de différents pays, ce qui nous permet d'avoir un impact plus important et de toucher toutes les communautés dans lesquelles nous sommes présents. Il existe une culture très forte au sein de l'entreprise qui fait du soutien aux communautés une valeur essentielle dans tout ce que nous faisons. »*

à récolter des fonds en faveur des associations de leur choix, ainsi que le Charity Golf Classic, une compétition de golf créée par la fondation qui a permis de réunir plus de 1,5 million EUR depuis 2011.

### **Carglass® Danemark et Motorsport for LIFE**

Carglass® Danemark joue un rôle déterminant dans le soutien apporté à l'organisation Motorsport for LIFE, qui entend améliorer la qualité de vie des enfants atteints de maladies chroniques. Motorsport for LIFE organise de multiples activités dans les hôpitaux danois, donnant par exemple aux enfants l'occasion de conduire une voiture de course, de faire de la moto, de tester un simulateur de course et bien d'autres expériences inédites.

Lorsque Motorsport for LIFE a contacté Carglass® Danemark pour solliciter son aide, l'entreprise n'a pas hésité. Le 13 mai, elle a ainsi sponsorisé les repas distribués aux bénévoles mobilisés pour prêter main forte lors de l'événement organisé par Motorsport for LIFE qui s'est tenu à l'hôpital pédiatrique H.C. Andersen d'Odense.

## **Patricia Millet**

### **Directrice de formations chez Carglass® France**



*Suite à des études et à une nouvelle loi française relative aux risques psychosociaux, Carglass® France a créé un programme de formation destiné à ses cadres. Ce programme entend les sensibiliser à la problématique du stress, du harcèlement et de l'intimidation au travail et veiller à ce qu'ils comprennent bien cette problématique et disposent des bons outils pour venir en aide à leurs collaborateurs. L'an dernier, ce programme de formation a été déployé auprès de tous les cadres de l'entreprise, avec succès : la sensibilisation et la compréhension de ce genre de problèmes ont considérablement augmenté. Il a également été une bonne occasion de renforcer nos valeurs et de montrer le rôle essentiel que peuvent jouer nos cadres dans la prise en charge de telles situations.*

*Les réactions de nos collaborateurs ont été positives. Nombreux sont ceux qui se disent aujourd'hui plus convaincus par le fait que leur bien-être est pris au sérieux. Au vu de ce succès, la formation fait dorénavant partie du programme d'introduction destiné aux nouveaux cadres. »*





## Belron - un triathlon pour la bonne cause

Belron a participé pour la première fois au triathlon de Londres il y a plus de douze ans. Depuis lors, ce rassemblement autour d'une cause commune a pris une ampleur considérable, non seulement dans les entités de Belron mais aussi dans le monde entier.

Aux États-Unis, Safelite a lancé le mouvement en avril avec son quatrième Safelite Challenge. Plus de 200 collaborateurs, accompagnés de leur famille et de leurs amis, ont pu choisir entre différentes épreuves : triathlon, duathlon, marche de 5 km ou Poker Run au volant d'une moto. L'opération a permis de lever 250.000 USD pour l'association Afrika Tikkun.

En juillet, 300 collaborateurs de Belron issus de 18 entités du monde entier ont participé au triathlon de Londres. Une nouvelle fois, ces participants ont nagé, pédalé et couru pour soutenir Afrika Tikkun et récolté la somme incroyable de 600.000 EUR.

Les fonds levés sont destinés aux 6.500 enfants que l'association Afrika Tikkun accompagne au quotidien dans le cadre de ses programmes de développement des enfants et des jeunes.

Becky Hughes d'Afrika Tikkun Royaume-Uni nous explique à quoi sert cet argent : « *Cette somme est une aide précieuse. 150 EUR suffisent pour permettre à un enfant d'accéder à tous nos programmes de développement, dont l'objectif est de contribuer à l'éducation des*

*enfants afin qu'ils puissent décrocher ensuite un emploi. »*

En 2013, cinq personnes de trois entités de Belron ont été récompensées pour leur contribution remarquable à Afrika Tikkun et au triathlon. Ces personnes se rendront en Afrique du Sud pour constater de leurs propres yeux le résultat de leur action caritative et découvrir comment les fonds levés soutiennent les communautés locales. Ces personnes deviendront ensuite des ambassadeurs d'Afrika Tikkun et du soutien aux communautés au sein de leur entité.

À mesure que l'année 2013 avançait, la « fièvre » du triathlon s'emparait de l'Allemagne où, pour la première fois, Carglass® était le principal sponsor du triathlon de Cologne. Plus de 90 collaborateurs se sont joints aux 4.000 triathlètes inscrits à l'épreuve.



Carglass® Espagne a clôturé la saison des triathlons en octobre avec 26 collaborateurs qui ont nagé, pédalé et couru lors du Triathlon Garmin de Barcelone. Grâce à leur participation, des fonds ont pu être récoltés en faveur de Grupo Cooperación Aguiluchos, une ONG qui vient en aide aux enfants défavorisés de Chorrillos, au Pérou.

À l'occasion des divers triathlons, les collaborateurs de Belron peuvent rencontrer des bénéficiaires d'Afrika Tik-kun. Ainsi, lors des triathlons de Londres, Cologne et Las Vegas, des jeunes du programme de triathlons d'Afrika Tikkun se sont joints aux collaborateurs de Belron. Ce programme de soutien, qui a été lancé en 2009, permet à Afrika Tikkun de créer de nombreuses opportunités grâce au sport et d'aider des jeunes à se développer et s'épanouir pour devenir des citoyens responsables et impliqués.

L'association caritative a constaté que ces jeunes re-partent du triathlon plus motivés que jamais. Tous sont en passe de réussir dans la carrière qu'ils ont choisie, que ce soit en tant qu'entraîneur sportif, informaticien ou, dans bien des cas, enseignant.

## Rikke Tindal

### Sales Manager chez Carglass® Danemark



*Lorsque Motorsport for LIFE nous a demandé d'ouvrir notre point de service de Brøndby un samedi pour accueillir des enfants souffrant de maladies chroniques des hôpitaux de Copenhague, nous avons accepté sans hésiter. Beaucoup d'enfants ont ainsi été invités au point de service, où étaient réunis pour la journée des voitures de course, des motos, un simulateur de course, de petites voitures électriques, des voitures télécommandées et le Carglass® Smash Hero Game. Ferrari Danemark avait également prêté une voiture, dans laquelle un célèbre pilote emmenait les enfants faire un tour.*

*Cette cause me tient particulièrement à cœur car j'ai moi-même une fille qui souffre d'une pathologie chronique. Elle aura bientôt 13 ans et elle est née avec cette maladie. Il y a sept ans, elle a subi une greffe du foie et de l'intestin au Royaume-Uni. Je sais donc très bien à quel point la vie peut être difficile lorsqu'on souffre d'une pathologie chronique qui amène à fréquenter régulièrement les hôpitaux. »*

