

RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE

UN GROUPE CONSCIENT
DE SES RESPONSABILITÉS



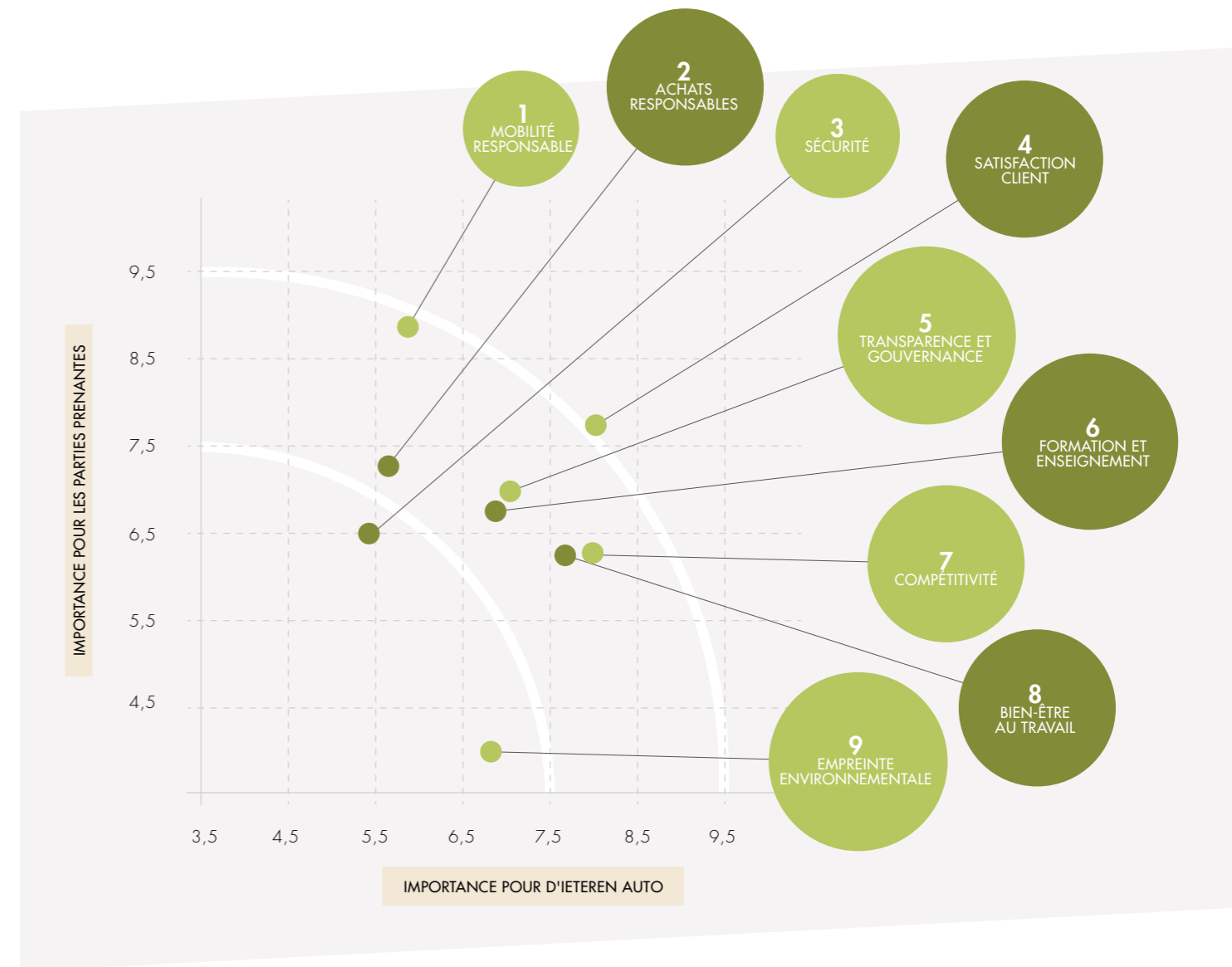
D'IETEREN AUTO

UNE CONDUITE ENGAGÉE 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, en ligne avec ses valeurs. Il en va de sa réputation et de la confiance qu'elle inspire. D'Ieteren Auto veille dès lors à réduire l'impact de ses activités sur l'environnement, à jouer un rôle actif dans le développement des régions où elles opèrent, ainsi qu'à entretenir des relations durables avec l'ensemble de ses parties prenantes. Depuis 2012, D'Ieteren Auto a initié avec elles un processus de dialogue en vue de déterminer

les thématiques de responsabilité sociétale matérielles pour l'entreprise. En travaillant de la sorte, D'Ieteren Auto peut saisir des opportunités de développement et d'amélioration de ses performances et ainsi créer de la valeur à moyen et long termes pour le plus grand nombre. La responsabilité sociétale étant un vecteur de progrès à long terme, les collaborateurs de D'Ieteren Auto sont encouragés à y prendre part de manière active.

D'Ieteren Auto organise son reporting en matière de responsabilité sociétale conformément aux lignes directrices du « Global Reporting Initiative ».



BENJAMIN PIPAR
Mécanicien, Porsche

A votre écoute



1 MOBILITÉ RESPONSABLE

Bouger mieux, bouger moins! La mobilité est un vecteur de prospérité et d'intégration. D'Ieteren Auto est conscient de cette valeur ajoutée sociétale et des défis liés: congestion, pollution. Des solutions existent déjà!

- Nouvelles motorisations moins polluantes: D'Ieteren Auto promeut les véhicules électriques, hybrides, au CNG,... Toutes les marques proposent des motorisations plus vertes.
- 5 partenariats réseau: D'Ieteren Auto collabore avec Evora, Engie (recharge électrique), soutient le réseau CNG (station à Erps-Kwerps), travaille avec la Fédération du Gaz Naturel (promotion auprès des clients professionnels).
- Spin off de D'Ieteren Auto – OTA Keys: solution IT pour le partage de véhicules – clef partagée via smartphone pour les entreprises, particuliers ou sociétés de location.
- TILT (Technical Information Learning Tips): site web dédié aux nouvelles technologies, à l'éco-conduite et à la sécurité pour une information complète des clients.
- Bruxelles – 7 chantiers pour une mobilité retrouvée: D'Ieteren Auto s'associe aux travaux du BECI (Brussels Enterprises Commerce and Industry).

- 94% des VHU (véhicules hors d'usage) sont recyclés et valorisés via une filière homologuée et contrôlée.
- D'Ieteren Auto soutient la chaire « Mobilité » de l'Université de Gand; finance une étude sur la mobilité solidaire (Agence Alter); est membre de Intelligent Transport Systems (ITS.be).

2 ACHATS RESPONSABLES

L'approvisionnement est une fonction clé pour D'Ieteren Auto. La validité des garanties clients en dépend. Le respect de l'environnement et l'éthique sont les principaux critères d'achat, aux côtés du prix et de la qualité.

- 100% des fournisseurs signent la Charte Achat de D'Ieteren Auto pour le respect des 10 principes du Pacte mondial des Nations Unies.
- Les fournisseurs sont sélectionnés sur base de critères durables – pondération 5%.
- D'Ieteren Auto fixe des critères go/no go sur les produits chimiques dangereux dans ses activités en atelier.

3 SÉCURITÉ

La route doit être un espace sûr. D'leteren Auto poursuit ses efforts pour garantir une sécurité optimale aux utilisateurs de ses produits. Les technologies efficaces se multiplient. La sensibilisation joue un rôle majeur.

- Promotion active et/ou montage en série des systèmes d'assistance à la conduite: automatic emergency braking, adaptive cruise control,...
- Partenariat avec 3 centres de formation à la conduite post-permis: près de 5.000 stages, les jeunes visés en priorité.
- Sensibilisation à un usage responsable de la route et respectueux des autres: en moyenne 200 jeunes défavorisés sensibilisés par an en partenariat avec l'IBSR.

4 SATISFACTION CLIENT

D'leteren Auto investit au quotidien pour atteindre les plus hauts standards de satisfaction pour ses clients – concessionnaires et automobilistes.

- Customer first: 95,7% (décembre 2015) des clients recommandent leur concessionnaire à la vente; 92,6% (décembre 2015) à l'après-vente. Objectif 2018: 98% en vente et en après-vente.
- Nouvelle gestion des pièces de rechange: disponibilité et stock fluide – seulement 0,24% de réclamations.
- Mise en place progressive de plateformes CRM personnalisées pour une meilleure expérience client.
- Customer Dialogue Program qui suit le client tout au long du cycle de vie de son véhicule et favorise un usage responsable.
- WECARE, contrat d'entretien « pour le meilleur et sans le pire »; 6.660 contrats vendus en 2015.

5 TRANSPARENCE ET GOUVERNANCE

Le commerce se base sur un contrat de confiance qui puise ses racines dans l'éthique. La transparence et la gouvernance en sont les outils indispensables. D'leteren Auto en fait son ADN depuis toujours.

- Le code de conduite « The WayWeWork » rappelle les valeurs et les pratiques éthiques au quotidien. 100% des collaborateurs sensibilisés.
- Développement de politiques internes dans tous les métiers de D'leteren Auto pour consolider la gouvernance: Safety and security policies, Procurement policy, Real estate policy, Charity policy, Internal Audit policy, ...
- Nouvelle classification de fonctions pour une plus grande transparence et équité dans les rémunérations.
- Management par objectif: fixation d'objectifs accompagnée d'entretiens de coaching et d'évaluation.

6 FORMATION ET ENSEIGNEMENT

D'leteren Auto met la formation et la qualification de ses collaborateurs et futures recrues au cœur de son développement. Une condition sine qua non pour s'adapter au changement, aux nouvelles technologies, aux défis sociétaux.

- D'leteren Campus – formation pour les collaborateurs de D'leteren Auto: 5.164 jours de formation en 2015; 82,2% du personnel formé; 3,83 jours de formation par collaborateur en moyenne.
- Onboarding programme: accueil et encadrement des nouveaux collaborateurs.
- Talent sourcing acquisition: fidéliser les apprentis en carrosserie et en électromécanique.

- Succession management: préserver les savoirs et le savoir-faire des plus anciens et assurer le transfert de compétences.
- D'leteren Auto soutient la Fondation pour l'Enseignement pour la création de ponts entre écoles et entreprises à destination des directions d'école, professeurs et élèves.
- License to Work, le permis de conduire pour l'emploi: accès au permis de conduire pratique pour 20 personnes en intégration socio-professionnelle en partenariat avec TOTA, VAB, Bruselleer, Tracé Brussel.

7 COMPÉTITIVITÉ : NOUVELLE ORGANISATION EN « MARKET AREAS »

Une adaptation indispensable dans un marché qui change.

2 objectifs: restaurer la rentabilité des concessionnaires et de D'leteren Auto; maintenir notre leadership.

5 principes clés: se focaliser sur la satisfaction du client; exploiter au mieux les potentiels d'activités par market area; maximiser les synergies; adapter l'organisation de D'leteren Auto à la refonte du réseau; respecter l'emploi et favoriser un climat interne motivant.

Plus d'informations en page 13 de ce rapport.

8 BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

L'efficacité de D'leteren Auto repose sur ses collaborateurs. C'est pourquoi leur offrir un environnement sécurisé, épanouissant, équilibré, où le bien-être n'est pas qu'un discours, est une préoccupation de D'leteren Auto.

- Nouvelle organisation du travail et aménagement des espaces de travail pour plus de dynamisme.

9 EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

Faire son métier tout en diminuant son impact sur l'environnement, c'est possible. D'leteren Auto s'y applique par une mutation de ses infrastructures et une adaptation de ses comportements.

- 4 sites d'exploitation autoproduisent 29% (2015) de l'électricité consommée (22% grâce au photovoltaïque, 78% via la cogénération). Objectif 2018: 40%.
- Programme d'utilisation rationnelle de l'énergie.
- 60% des déchets sont recyclés – D'leteren Auto promeut le tri et la collecte sélective dans ses concessions, ateliers et bureaux.
- Mobilité – vers plus de flexibilité: les collaborateurs de D'leteren Auto sont encouragés à adopter des solutions plus fluides: covoiturage, transport en commun, navettes, télétravail, vélo,...



JAN HUYGHE
Sales Supervisor
My Way, VDFin

BELRON

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

Belron continue d'exercer son activité de manière responsable en privilégiant quatre axes majeurs :

- L'environnement
- L'éthique
- L'humain
- Le soutien aux communautés

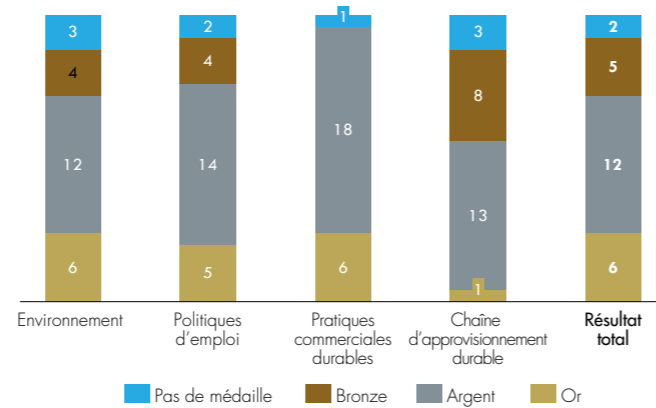
Les activités menées dans ces domaines font partie intégrante de la façon dont Belron conduit ses affaires. Elles sont également un élément essentiel de ses relations avec ses clients, ses collaborateurs et ses fournisseurs.

COMPARAISON DE LA PERFORMANCE DE RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE

En 2015, Belron a mis en place un programme d'analyse comparative RSE à travers le groupe. Ce programme impose à chaque entité de procéder à une évaluation RSE qui mesure son

positionnement par rapport à certains critères clés conformes aux 10 principes du Pacte mondial des Nations Unies dans les domaines de l'environnement, du travail, de la lutte contre la corruption et des droits de l'homme. Ces résultats sont ensuite confiés, pour évaluation externe, à Ecovadis. Fin 2015, la plupart des entités de Belron avaient été évaluées ; le reste du groupe l'a été au premier trimestre 2016. Chacune recevra une analyse comparative individuelle et un tableau de bord faisant valoir ses points forts et ses axes d'amélioration. Cela nous permettra de nous assurer que la responsabilité d'entreprise est totalement intégrée dans tout ce que nous faisons.

Performance RSE de Belron (en nombre de pays corporate)



VÉHICULES PLUS SOUCIEUX DE L'ENVIRONNEMENT : ÉTAT DES LIEUX

Belron poursuit ses recherches pour mettre au point une alternative commercialement viable aux véhicules fonctionnant avec un combustible fossile afin de réduire de manière conséquente les émissions de carbone de sa flotte de véhicules, sans compromettre son efficacité opérationnelle. Certains travaux de recherche conduits en 2015 se sont intéressés à la maturité technologique, à la disponibilité des infrastructures, au choix des véhicules, à leur coût et aux émissions. En 2016, ils serviront de base à un examen mené avec les responsables de flotte du groupe en vue d'une évaluation du potentiel au sein des principales unités de service mobile.

ÉVALUATION DES VÉHICULES ÉLECTRIQUES

Les premiers tests avec des camionnettes électriques n'ont pas été concluants, principalement pour ce qui est de la taille de ces véhicules et de leur autonomie. Toutefois, en 2015, à la suite d'une évaluation de la camionnette e-NV200 de Nissan chez Carglass® France, il est apparu que l'expérience méritait d'être poursuivie. Neuf modèles du genre sont d'ores et déjà en circulation en zones urbaines où la distance parcourue chaque jour reste inférieure à 100 km. En 2016, leur performance sera évaluée dans l'optique d'étendre l'essai à d'autres régions.

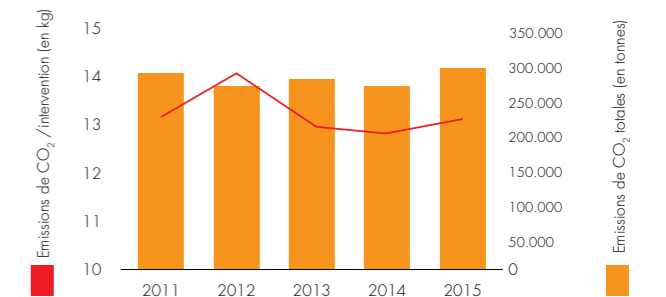
AMÉLIORATION DE LA DURABILITÉ DE LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT

Une grande partie des coûts de Belron est liée à l'achat des produits et services nécessaires à la conduite de ses activités commerciales. Il est toujours apparu important de veiller à ce que les fournisseurs partagent la démarche éthique de Belron dans la conduite de leurs affaires. Toutefois, face aux pressions croissantes de sa clientèle clé d'assureurs et de gestionnaires de flotte, et compte tenu des nouveaux dispositifs législatifs en voie d'adoption, Belron a décidé d'anticiper davantage et d'opter pour une approche coordonnée de l'évaluation de ses fournisseurs. En 2015, avec le soutien des directeurs d'achats du groupe, un état des lieux a donné naissance à l'élaboration d'un certain nombre de recommandations essentielles. Celles-ci ont été lancées à titre pilote début 2016 et leurs résultats ont été présentés aux directeurs d'achats en vue d'une mise en œuvre à l'échelle du groupe. Cette démarche devrait permettre de s'assurer que l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement a fait l'objet de vérifications préalables appropriées, comprenant des audits et une évaluation des fournisseurs les plus stratégiques ou à plus haut risque.

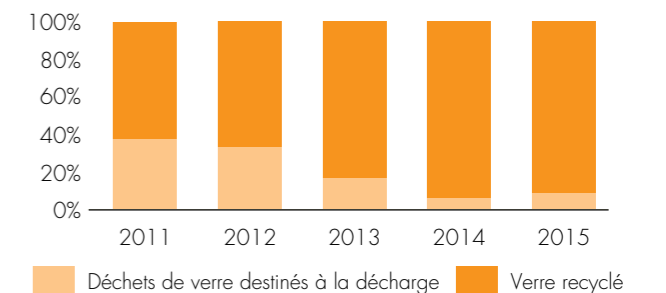
REPORTING ENVIRONNEMENTAL

En 2015, Belron a remplacé son système de reporting sur l'environnement développé en interne par un système externe afin de garantir son respect des exigences de la Global Reporting Initiative, placée sous l'égide du Pacte mondial des Nations Unies. Toutes les données de l'ancien système ont été validées et basculées vers le nouveau système. Toutes les entités commerciales ont reçu une formation à la collecte de données et au reporting sur la consommation d'énergie et la gestion des déchets. Les retours d'expérience ont été très positifs et l'objectif visé de mettre à la disposition des entités un processus plus transparent et de leur permettre de s'interroger et de comprendre leurs propres données en matière d'énergie et de déchets, a été atteint. Par ailleurs, le reporting a été élargi à l'ensemble des entités, ce qui a signifié l'intégration de 4 pays supplémentaires afin que le rapport soit plus conséquent et reflète de manière plus précise l'empreinte environnementale de Belron. Les entités peuvent ainsi cibler avec plus de précision les opportunités qui s'offrent à elles de réduire leur empreinte sur l'environnement et observer le résultat de leurs actions de façon plus distincte.

Empreinte carbone de Belron



Taux de recyclage du verre chez Belron



RECONNAISSANCE DES COLLABORATEURS DE BELRON

60 nominations – un record ! – ont été reçues pour le prix Belron Exceptional Customer Service Award (BECSA) 2015, 18 entités ayant mis en avant les lauréats enthousiastes et dévoués issus de leurs programmes de reconnaissance locaux. Sur ces nominations, 26 vainqueurs de 15 pays ont été distingués, chacun remportant un prix de 3.000 EUR et un trophée en verre.



Le prix BECSA a été créé afin de récompenser les collaborateurs de Belron qui apportent un service exceptionnel aux clients à longueur d'année en véritables « héros du quotidien ».

Parmi les récits faits de passion, de dévouement et d'engagement qui ont caractérisé un service client remarquable cette année, figurent :

- des techniciens en quête de perfection dans chacune de leurs missions, chaque jour et qui reçoivent un retour extraordinairement positif de leurs clients ;
- des idées passionnantes et innovantes, allant de pare-soleil à de nouveaux processus et systèmes informatiques ;
- des individus d'exception qui inspirent et motivent leur entourage ;
- des sauvetages spectaculaires, y compris lors d'une explosion de gaz et avec une voiture hors de contrôle.

MEILLEUR EMPLOYEUR

Face à l'ambition affichée par Belron d'être « le meilleur endroit où l'on puisse travailler », certaines entités ont, une nouvelle fois, obtenu des récompenses externes pour la qualité de leur environnement de travail :

- En Allemagne, Carglass® a à nouveau été reconnu comme l'un des meilleurs employeurs du pays, en recevant la cer-

tification indépendante du Top Employers Institute. En effet, les recherches du Top Employers Institute ont montré que Carglass® Allemagne offre des conditions exceptionnelles à ses salariés et que l'entreprise nourrit et contribue à l'épanouissement des talents, tous niveaux hiérarchiques confondus. Carglass® Allemagne a également démontré son statut de leader dans le domaine des ressources humaines, avec ses efforts constants pour optimiser ses pratiques en matière d'emploi et de développement des collaborateurs.

- Carglass® Belux a eu l'immense fierté de se tailler une place au palmarès des 10 meilleurs employeurs de Belgique pour la quatrième année consécutive. Une enquête sur les thèmes de la crédibilité, de l'équité, du respect, de la fierté et de la camaraderie a été menée auprès des collaborateurs. Elle a révélé que 83% des employés jugent Carglass® comme une entreprise où il fait bon travailler.
- Belron International a obtenu une remarquable quatrième place dans la catégorie Entreprises de taille moyenne dans le classement annuel des meilleurs employeurs du Royaume-Uni. C'est la première fois que Belron International participait à ce programme, ce qui fait de son classement une formidable réalisation car peu d'entreprises parviennent à rejoindre la liste lors de leur première année de participation. Le programme Best Workplaces est piloté par le Great Place to Work Institute UK ; cette organisation, spécialisée dans la recherche sur les employés, aide les entreprises

à comprendre et améliorer les niveaux d'engagement de leurs collaborateurs. Ce programme est l'étude mondiale la plus vaste et la plus respectée en matière de gestion des ressources humaines et des cultures d'entreprise, dont les prix Best Workplace marquent le point culminant.

SE DÉMARQUER EN SOUTENANT LES COMMUNAUTÉS



Le Spirit of Belron Challenge, composé d'activités diverses à travers le monde en soutien à des associations caritatives, s'est traduit par plus de 100 événements cette année, dont le Big Belron Lunch organisé dans les entités et qui voit la participation de plus de 10.000 collaborateurs. Le projet a culminé avec l'événement Spirit of Belron Challenge à Dorney Lake, Windsor, où plus de 1.500 employés, leurs familles et amis, des partenaires commerciaux et fournisseurs se sont réunis pour participer à un triathlon, un duathlon ou une course de loisir. L'opération a connu un franc succès, 83% des participants l'ayant jugée « excellente ». Cet engagement et cette implication autour de l'entreprise ont permis de récolter plus de 780.000 EUR (environ 11,3 millions de rands sud-africains) pour Afrika Tikkun ; une somme colossale qui aura un impact énorme sur les communautés au sein desquelles l'association travaille.

Lors du Spirit of Belron Challenge, Belron a, une nouvelle fois, été rejoint par un groupe de jeunes gens exceptionnels qui sont les bénéficiaires des programmes Afrika Tikkun en Afrique du Sud. Trois membres du groupe font partie du programme de triathlon. Ils ont été désignés pour venir au Royaume-Uni non seulement du fait de leurs aptitudes sportives, mais également pour leur attitude positive vis-à-vis de l'éducation et pour leur engagement à soutenir leur communauté. Véritable ambassadrice de l'association caritative, le quatrième membre du groupe s'est exprimé avec éloquence au cours de l'opération sur l'impact que cette levée de fonds a eu sur sa vie et celle d'autres personnes. Le petit groupe a également passé du temps dans les bureaux de Belron et dans les entreprises des membres qui siègent au Conseil d'administration d'Afrika Tikkun UK afin de

se forger une expérience professionnelle. Nous chercherons à capitaliser sur cette expérience en 2016 afin de nous assurer que les expériences des athlètes d'Afrika Tikkun qui se rendent au Royaume-Uni ou aux triathlons de Cologne ou de Safelite sont un bon tremplin pour travailler en Afrique du Sud et se bâtir un avenir meilleur pour eux-mêmes et leurs communautés.

RESPONSABILITÉ ÉTHIQUE

Le Belron group Risk and Assurance, qui veille à la cohérence en procédant périodiquement à des examens internes de toutes nos activités, a mis au point un programme spécifique de conduite éthique afin de recenser les politiques, procédures et contrôles déjà en place qui se rapportent à la conduite éthique dans l'entreprise. Ce programme couvre les domaines de la supervision et du management, des relations avec les partenaires commerciaux, des informations confidentielles et de la protection de données, de la propriété financière et des collaborateurs.

Ce programme permet à l'équipe centrale de sensibiliser les esprits et de réunir les connaissances sur les habitudes en matière de conduite éthique des entreprises, de sorte que les bonnes pratiques puissent être partagées, que des solutions soient imaginées et qu'une garantie soit mesurée.

À la suite des retours positifs reçus des quatre pays pilotes (Allemagne, Suède, Suisse et Russie), le déploiement dans le reste du groupe a démarré. À mesure que d'autres examens sont effectués, des « thématiques communes » et des exemples de bonnes pratiques sont partagés.

Afin de continuer à soutenir les entités, le code éthique « Notre façon de travailler » est à présent disponible en ligne dans neuf langues. D'autres traductions sont attendues en 2016. La ligne téléphonique Speak Up continue de prouver son efficacité auprès des collaborateurs de Belron et de l'entreprise dans son ensemble. En 2015, Speak Up a en effet reçu 29 appels d'employés désireux de signaler un incident ou de poser une question. Chaque appel est répercuté auprès d'une équipe centrale de Belron qui travaille avec la direction du pays concerné pour assurer un suivi de tous les problèmes soulevés.

