



RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE

UN GROUPE CONSCIENT DE SES RESPONSABILITÉS



NOTRE MISSION

Le groupe D'Ieteren veille à réduire l'impact de ses activités sur l'environnement, à jouer un rôle actif dans le développement des communautés au sein desquelles il opère, ainsi qu'à entretenir des relations durables avec l'ensemble de ses clients, collaborateurs, partenaires et investisseurs. La mise en œuvre de cette politique de responsabilité sociétale est organisée de façon autonome dans chacune de ses activités afin de répondre au mieux aux défis spécifiques auxquels elles font face, dans le respect des règles et valeurs du groupe.

En 2016, plus que jamais, la responsabilité sociétale a été au cœur du fonctionnement de nos activités.





> RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE

D'IETEREN AUTO

UNE CONDUITE ENGAGÉE ET RESPONSABLE

Promouvoir une mobilité fluide, sûre et respectueuse de l'environnement est un engagement essentiel pour D'Ieteren Auto qui, en qualité d'importateur des véhicules du groupe Volkswagen et de Yamaha, se doit d'apporter sa valeur ajoutée à la politique produits des constructeurs. Parallèlement à cet engagement, l'entreprise veille à conduire ses activités de manière éthique et responsable au profit de ses clients, partenaires, employés et autres parties prenantes. Enfin, la solidarité envers les communautés locales est particulièrement encouragée au sein de l'entreprise au travers d'actions spécifiques, en ligne avec ses métiers et ses valeurs.

PROMOUVOIR UNE MOBILITÉ FLUIDE, SÛRE ET RESPECTUEUSE DE L'ENVIRONNEMENT

1. Nouvelles motorisations et partenariats réseau énergie

En plus des segments classiques, D'Ieteren Auto promeut des nouvelles technologies aux combustions moins polluantes. Elles sont disponibles sur toutes ses marques et rassemblent une série de motorisations innovantes : CNG, électrique, hybride,...

L'adaptation des infrastructures, et en particulier en apport énergétique, conditionne

naturellement le développement des nouvelles motorisations. D'Ieteren Auto collabore et soutient ces alternatives. Le projet Evora en Flandre et le partenariat avec En-gie renforcent les opportunités de recharge électrique. Avec la Fédération du Gaz Naturel, D'Ieteren Auto soutient l'extension du réseau CNG.

2. D'Ieteren Mobility

Trois tendances modélisent la voiture de demain, fruit d'avancées technologiques: l'électrification du parc automobile, la connectivité et l'automatisation, et la transformation de la voiture en un outil de mobilité intelligent et multi-usages.

Parallèlement aux développements technologiques, un certain nombre de tendances sociétales et économiques s'associent pour transformer la mobilité, telles que la limitation du nombre de voitures personnelles, le rétrécissement des voiries, le développement de nouveaux modes de taxation basés sur l'usage et surtout l'économie de partage.

Face à ces changements, D'Ieteren Auto a créé D'Ieteren Mobility fin 2016. Ce nouveau département veille à développer une meilleure compréhension du marché de la mobilité à court et à moyen terme, et à promouvoir et accélérer l'innovation en la matière dans l'entreprise. D'Ieteren Mobility a pour mission de développer une collaboration active avec le monde académique et de conclure des partenariats commerciaux avec des start-up ou incubateurs actifs dans le secteur.

3. Vers plus de flexibilité pour les collaborateurs

Les collaborateurs de D'Ieteren Auto sont encouragés à adopter des solutions plus fluides de mobilité pour leurs propres déplacements. Des pistes sont régulièrement proposées en vue de juguler les émissions de CO₂ liées à la mobilité professionnelle

du personnel telles que la promotion du travail à domicile, la promotion de la conduite écologique et le recours à des solutions multimodales.

4. Sécurité

D'Ieteren Auto poursuit ses efforts pour garantir une sécurité optimale aux utilisateurs de ses produits. Les voitures équipées de systèmes intelligents offrent, en sus de l'équipement sécuritaire, de l'informatic embarquée anti-collision et des systèmes d'assistance à la conduite : *Automatic emergency braking*, *Adaptive cruise control*,... Ces équipements sont favorables tant à la sécurité et la mobilité qu'à l'environnement.

D'Ieteren Auto a également conclu un partenariat avec deux centres de formation post-permis à la conduite, visant en particulier les jeunes et les clients *fleet* et permettant de les sensibiliser à la conduite sécuritaire, l'objectif étant de diminuer les risques d'accidents sur la route. Près de 5.000 stages de formation ont été organisés.

5. Filière de recyclage pour les véhicules

A travers ses différentes marques, D'Ieteren Auto vend près d'une voiture sur cinq en Belgique. Gérer la fin de vie des véhicules contribue à une mobilité responsable. En Belgique, 94% des véhicules hors d'usage sont recyclés et valorisés via une filière homologuée et contrôlée. D'Ieteren Auto participe au succès de récupération et de traitement de ces tonnages de

matériaux composites avec Febelauto, ce qui fait de la Belgique un des meilleurs élèves européens en la matière.

6. Empreinte environnementale

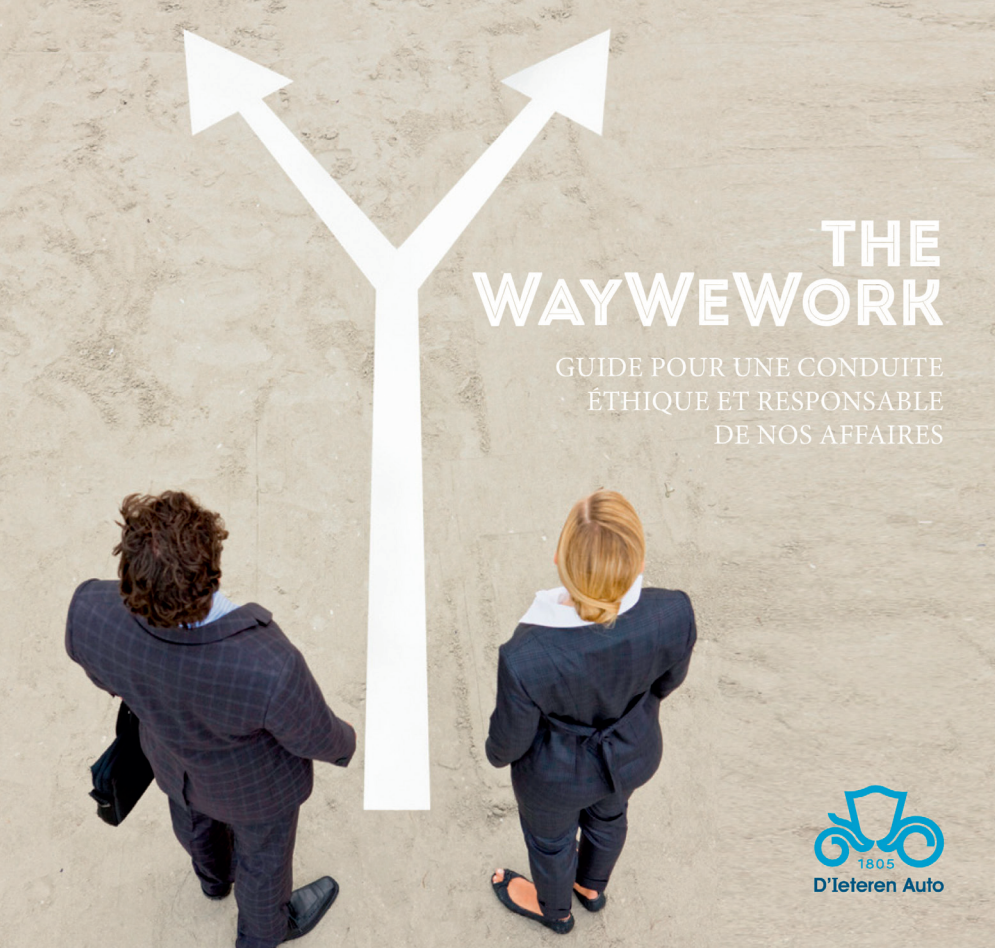
Les objectifs de D'Ieteren Auto pour 2016 de réduction de la consommation énergétique de 20% par rapport à 2006 et d'autoproduction de 25% de l'électricité consommée annuellement dans ses bâtiments ont été dépassés. En 2016, les sites d'exploitation autoproduisaient 36% de l'électricité consommée (18% grâce au photovoltaïque, 82% via la cogénéra-



tion). Ces performances sont 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 panneaux photovoltaïques, etc. Par ailleurs, D'Ieteren Auto veille dans tout aménagement ou construction de bâtiment à améliorer le plus possible la performance énergétique via l'eco-design et l'isolation pendant la rénovation. L'entreprise entend produire elle-même 40% de l'énergie électrique consommée sur l'ensemble de ses sites pour 2018.

Concernant la gestion des déchets, l'entreprise promeut activement le tri et la collecte sélective des déchets de bureaux, ateliers, magasins et de garages ainsi que le stockage sécurisé de produits dangereux. A l'heure actuelle, près de 60% des déchets sont recyclés.





3. Une politique RH à valeur ajoutée

3.1. Satisfait à 74,5%

D'Ieteren Auto réalise des études de satisfaction auprès de l'ensemble de ses collaborateurs afin de déterminer les pistes d'amélioration pour le bien-être et la motivation de tous. La dernière enquête a été réalisée en 2016 et le taux de satisfaction générale a atteint 74,5%. L'objectif est d'atteindre 80% en 2018. En vue d'y parvenir, le département des ressources humaines a pris différentes initiatives pour répondre aux attentes exprimées par les collaborateurs: nouvelle classification de fonctions, refonte de la politique de rémunération.

3.2. Transfert de connaissances et renforcement des compétences : un travail continu

Afin de pérenniser les activités de l'entreprise, D'Ieteren Auto assure un transfert de connaissances et de compétences entre les plus âgés et les nouveaux arrivants. Son programme "Succession management" permet de réfléchir aux compétences de demain, de préserver les savoirs et savoir-faire des plus anciens pour ainsi assurer le transfert de compétences. Côté nouveaux arrivants, le "Onboarding programme" consiste à mettre en place des procédures d'accueil et d'intégration des nouveaux collaborateurs afin de leur donner toutes les chances de réussir dans leurs nouvelles fonctions et de développer rapidement leurs compétences.



CONDUIRE SES ACTIVITÉS DE MANIÈRE ÉTHIQUE ET RESPONSABLE

1. The Way We Work

Depuis 2014, un Code éthique intitulé "The Way We Work" rappelle les valeurs et les pratiques éthiques au quotidien. Ce code est publié sur l'intranet de l'entreprise et couvre les thèmes suivants: comportement sur le lieu de travail, traitement équitable et égalité des chances, sécurité et santé, confidentialité, protection et usage approprié de ressources et de moyens appartenant à la société, conflits d'intérêt, cadeaux et loisirs, rédaction de rapports précis et fiables. 100% des collaborateurs y sont sensibilisés. D'Ieteren Auto développe également des politiques internes dans tous ses métiers pour consolider sa gouvernance. Ces politiques sont assorties d'instructions concrètes et d'outils de mise en œuvre.

2. Achats responsables

Les fournisseurs de produits et services de D'Ieteren Auto sont invités à signer la "Charte publique d'achat" éditée par l'entreprise. De facto, ils s'engagent à respecter les dix principes du Pacte Mondial des Nations Unies dans leurs relations commerciales avec D'Ieteren Auto.

Plus proactivement, D'Ieteren Auto organise ses achats de manière plus responsable. Outre les critères classiques qualité/prix et solidité financière du fournisseur, des critères sociaux, environnementaux et éthiques sont intégrés pour pondérer la sélection de la meilleure offre et influencer la décision d'achat.

D'Ieteren Auto met la formation et la qualification de ses collaborateurs et futures recrues au cœur de son développement. En 2016, les collaborateurs de D'Ieteren Auto ont bénéficié de 3.848 jours de formation technique et/ou comportementale. 80% des collaborateurs ont ainsi pu suivre une formation, avec en moyenne 3,3 jours de formation par personne. 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. Ces derniers sont aussi encadrés et évalués sur leur capacité de leadership.

3.3. Bien-être au travail et sécurité

Depuis 2015, les espaces de bureaux ont progressivement été aménagés et les collaborateurs regroupés pour développer des dynamiques d'équipe. Flexibilité, efficacité, créativité résument le concept. Les collaborateurs sont encouragés à travailler de manière plus collaborative. L'échange d'idées et de bonnes pratiques sont au cœur de la démarche.

En matière de sécurité au travail, les travailleurs des ateliers de maintenance, par exemple, ont organisé des analyses de risques, des inventaires des moyens de protection et d'intervention, des ateliers sur la sécurité incendie, etc ... permettant ainsi de réduire de manière significative le taux de gravité des accidents du travail.



LA SOLIDARITÉ ENCOURAGÉE ET MENÉE PAR LES COLLABORATEURS

La politique de mécénat Give & Gain se ventile en trois axes d'activités :

- Les activités de volontariat offrent la possibilité aux collaborateurs de consacrer, en équipe, une journée de leur temps de travail à des projets caritatifs.
- L'appel à projets a pour ambition de donner une aide financière ponctuelle à des associations, sur proposition des collaborateurs de l'entreprise, qui ont un projet à financer en lien avec la mobilité solidaire et responsable.
- Les programmes long terme sont des investissements à plus long terme dans des projets sociaux de plus grande envergure, moteurs de changement, en lien étroit avec la mobilité solidaire et

responsable. Parmi les programmes développés, citons les sessions de sensibilisation à la sécurité routière dispensés dans les écoles de quartiers défavorisés ou encore *License to Work*, une auto-école sociale dont l'objectif est de permettre à des personnes défavorisées, en réinsertion sociale, d'obtenir le permis de conduire afin d'augmenter leurs chances par la suite de décrocher un emploi. En 2016, 38 personnes en intégration socio-professionnelle étaient impliquées dans le parcours organisé par *License to Work*.



BELRON

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

Belron continue d'aligner ses activités quotidiennes sur son engagement à respecter les principes du Pacte Mondial des Nations unies, exposé dans son Code déontologique "Notre façon de travailler".

> **Environnement** : Belron continue de prendre des mesures concrètes pour réduire son empreinte environnementale ;

> **Éthique** : Belron continue de veiller à ce que sa façon de travailler respecte les valeurs d'intégrité, de respect et de confiance ;

> **Humain** : Belron continue de tendre vers des niveaux d'engagement exceptionnels pour ses collaborateurs, en aspirant à être le "meilleur lieu de travail de leur carrière" ;

> **Social** : Belron continue d'apporter un soutien actif aux communautés locales à travers le monde, et à Afrika Tikkun au niveau du groupe.

Belron soutient ses entités pour définir ce que cela signifie et comment les collaborateurs peuvent apporter leur pierre à l'édifice. Fortes d'une stratégie claire en matière d'amélioration continue dans tous ces domaines, les filiales de Belron intègrent de mieux en mieux les principes d'une entreprise durable dans leurs activités quotidiennes.

PROGRAMME D'AMÉLIORATION RSE

En adoptant la méthode d'évaluation d'Ecovadis comme base de comparaison RSE, toutes les filiales du groupe ont réalisé leur évaluation pour comparer leurs performances à leurs engagements et définir et prioriser les mesures d'amélioration.

L'évaluation commence par une enquête en ligne et l'envoi de documents à l'appui des réponses fournies. L'ensemble des réponses est analysé par Ecovadis et comparé à d'autres entreprises appartenant au même secteur d'activité. L'évaluation montre que Belron se situe globalement dans le premier décile des plus de 30.000 entreprises à travers le monde qui ont été évaluées par Ecovadis.



At the heart of our business

Making a Difference

by solving people's
problems with real care



Align

Belron joined more than 8,000 companies by becoming a signatory to the United Nations Global Compact, aligning our way of doing business with the principles under the UNGC.



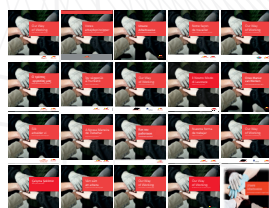
What is being aligned?

- How we manage our impact on the environment
- The engagement of our people
- How we work with customers
- How we work with suppliers



Communicate

We have a written code of ethics which links to the UNGC principles. This is communicated to our people through Our Way of Working and our ethics website.



Measure

Each business measures its progress towards our sustainability goals using the Ecovadis assessment. This reviews the policies in place, the actions taken to implement these policies and the results that have been achieved.

The output of the assessment helps us to identify opportunities for improvement and gives us a benchmark against other companies.



Give Back

As part of the Spirit of Belron, we believe that we have a responsibility to give back to our communities. This is based on a commitment to connect our business and our people to our communities in ways that make a meaningful and life-changing impact.



With over 25,000 employees in more than 30 countries around the world, our giving back initiatives can add up and make a real difference to others.

L'évaluation est alignée sur les principes du Pacte Mondial des Nations unies, un cadre RSE international et des indicateurs clés repris dans la Global Reporting Initiative.

Chaque entreprise est évaluée sur ses politiques, les mesures prises et les résultats obtenus par rapport à quatre thèmes : minimisation de l'impact sur l'environnement, conditions de travail et droits de l'homme, relations avec les clients et éthique et enfin performance des fournisseurs en matière de développement durable.

Une fois l'analyse terminée par Ecovadis, chaque entreprise reçoit une note détaillée et un classement or, argent ou bronze, avec une évaluation relative à chaque thème et en soulignant les axes d'amélioration future. Après avoir examiné les résultats en détail, les prochaines étapes de progression ont été définies.

Depuis que le programme d'amélioration a été lancé au début de 2015, Carglass France et Carglass Italie ont amélioré leur classement Or. Autoglass Royaume-Uni et

Carglass Hongrie ont amélioré leur performance RSE et atteignent le classement Or. Le classement de Carglass Russie et Carglass Grèce a progressé de Bronze à Argent. Les autres entités de Belron vont réévaluer leur performance en 2017.

Belron a pour but de décrocher une médaille d'or sur l'ensemble des quatre thèmes évalués d'ici à 2020. Cela placerait Belron dans le groupe de tête (top 1 %) des entreprises évaluées par Ecovadis tous les ans.

RÉDUIRE L'IMPACT DE LA FLOTTE DE VÉHICULES SUR L'ENVIRONNEMENT

Début 2016, les responsables de flotte de Belron se sont réunis pour partager leurs bonnes pratiques et passer en revue les opportunités d'amélioration. L'un des principaux axes de progrès consistait à savoir comment réduire l'impact de la flotte sur l'environnement. En effet, celle-ci représente 60 % de l'empreinte carbone du groupe et génère un coût de quelque

50 millions EUR par an. Parmi les principales propositions formulées pour réduire la consommation de carburant, les accidents et l'usure, on peut citer : un comportement des conducteurs amélioré par une formation adaptée, une amélioration du reporting et de la gestion, l'utilisation d'applications pour fournir aux conducteurs des informations sur leur performance,

l'introduction de véhicules électriques et l'utilisation de dispositifs pour limiter la conduite agressive. Chaque entité évalue actuellement la meilleure façon de tirer parti de ces opportunités, et de bonnes pratiques seront développées et partagées en 2017.

EVALUATION DES VÉHICULES ÉLECTRIQUES

Suite au succès de la mise en service par Carglass France d'une camionnette électrique dans certaines grandes villes du pays, d'autres filiales de Belron ont témoigné de leur intérêt pour réduire le risque d'une hausse des coûts d'accès au centre des grandes villes et disposer d'alternatives aux éventuelles restrictions imposées aux véhicules diesel et essence. Partant de

cette mise en œuvre initiale, deux grandes questions ont été posées : quel est le coût total de détention de ces véhicules et quel est leur impact réel sur l'environnement lorsqu'on prend en compte leur fabrication et leur élimination ? Les recherches conduites par la Vrije Universiteit Brussel (Belgique) montrent qu'avec des subventions, le coût total de détention des véhi-

cules électriques est au moins aussi bon que celui des autres véhicules, tout en étant meilleurs pour l'environnement. Ces informations aideront les gestionnaires de flotte de Belron à exploiter la solution d'une camionnette électrique et à l'inclure dans leurs plans stratégiques pour leur parc automobile.





GESTION DES DÉCHETS DE VERRE

Une équipe composée de collaborateurs de Belron Royaume-Uni, de Belron Purchasing, de Belron Technical et du centre de distribution européen s'est penchée sur la question de la réduction du coût associé aux déchets de verre et sur la façon d'améliorer le chiffre d'affaires en identifiant de nouveaux marchés pour le verre recyclé et la résine PVB (polyvinyl butyral). À l'issue de cette réflexion, il a été décidé que les déchets de verre au Royaume-Uni seront regroupés au centre de distribution britannique et envoyés à l'étranger, en Belgique. Les déchets collectés au Royaume-Uni seront ajoutés à ceux du centre de distribution européen, ce qui représente une économie de plus de 200.000 livres sterling. Les déchets ainsi rassemblés seront recyclés et transformés pour fabriquer d'autres produits tels que des isolants pour bâtiment, des contenants en verre, des doublures de tapis et des peintures industrielles. D'autres filiales de Belron évalueront comment tirer profit, à leur tour, de la centralisation des déchets, les recommandations finales étant cette année formulées conjointement avec l'équipe responsable de la chaîne d'approvisionnement.

AMÉLIORER LA GESTION DES FOURNISSEURS

L'équipe Achats de Belron a élaboré une méthode efficace pour évaluer l'adhésion des fournisseurs au Code déontologique de Belron. Le processus désormais en place aide les acheteurs à identifier et catégoriser le risque associé à leurs fournisseurs. Un système en ligne, baptisé ACESIA, sert à mesurer le respect du Code de déontologie. Si nécessaire, il effectue des évaluations et des audits pour vérifier la conformité et assurer une gestion efficace du risque. Grâce à ce système, les utilisateurs peuvent produire des rapports qui permettent aux acheteurs d'inclure sans difficulté le critère de développement durable dans l'évaluation et la gestion de leurs fournisseurs. En instaurant un système à l'échelle du groupe, les fournisseurs présents dans plusieurs pays ne doivent plus subir une évaluation dans chaque pays puisqu'il est possible de l'effectuer une fois, puis de la partager.

Carglass France met en œuvre ce nouveau système. Dès que les premiers enseignements auront été tirés, Carglass Allemagne, Belron Royaume-Uni et Belron Canada seront les prochains à le déployer auprès de leurs fournisseurs. Le nouveau

système est également utilisé pour évaluer les fournisseurs gérés par l'équipe centrale des Achats, parallèlement à un programme d'audits sur site qui concerne les fournisseurs les plus importants et les plus stratégiques.

RECONNAISSANCE DES COLLABORATEURS DE BELRON

Le prix Belron Exceptional Customer Service Award (BECSA) a été créé afin de récompenser les collaborateurs qui apportent un service exceptionnel aux clients pendant toute l'année, en véritables "héros du quotidien". L'année 2016 marque la huitième édition de ces prix. En tout, 372 nominations ont été reçues à ce jour.



Quelque 76 collaborateurs de Belron (un record !) ont été nommés pour les prix BECSA 2016 (Belron Exceptional Customer Service Awards). Chacun d'eux a livré une expérience qui atteste d'un service client exceptionnel, certains d'entre eux ayant même sauvé des vies. Pour les nominations, 21 entités ont soumis la candidature des lauréats issus de leurs programmes de reconnaissance locaux.

Parmi les héros mis en avant en 2016, qui sont autant de sources d'inspiration et de modèles de passion, de dévouement et d'engagement en faveur d'un service client remarquable, figurent :

- > des techniciens qui tendent vers la perfection dans leur travail quotidien et qui reçoivent des retours extrêmement positifs de leurs clients ;
- > des collaborateurs qui améliorent les méthodes de travail, avec notamment des innovations numériques et des outils de gestion des sinistres qui sont remarquables ;
- > des employés d'exception qui inspirent et motivent leur entourage ;
- > des équipes qui se mobilisent pour aider collègues et clients en cas de besoin ;
- > le sauvetage de la vie de clients, ainsi que celle d'un chien.

SPIRIT OF BELRON CHALLENGE ET AFRIKA TIKKUN

Le Spirit of Belron Challenge est l'occasion de réunir l'ensemble des actions d'aide aux communautés qui sont organisées dans le groupe. Ces activités, qui vont de l'organisation de marchés aux puces à des événements sportifs, en passant par la vente de pâtisseries et le deltaplane, ont pour objectif de collecter des fonds et d'apporter du soutien à des communautés et organisations locales ; elles sont propres à chaque entité, hormis l'engagement auprès d'Afrika Tikkun qui est une action menée au niveau du groupe.

Le Spirit of Belron Challenge qui a eu lieu en septembre est le point culminant de ces activités. Plus de 2.000 personnes ont pris part à la manifestation qui a démarré avec le Spirit of Belron Festival et une tentative de figurer dans le Livre Guinness des records™ pour la plus grande image humaine d'un pays ou d'un continent ; en toute logique, celle de Belron représentait le continent africain. L'action a été une réussite, 811 collaborateurs de Belron, leurs familles et amis ayant participé à la formation de l'image.

Le lendemain, plus de 1.600 personnes originaires de 26 pays ont nagé, pédalé, marché et couru lors de diverses compé-

titions sportives organisées à Eton Dorney, au Royaume-Uni. Cette année, l'événement a permis de célébrer 15 années de partenariat entre Belron et Afrika Tikkun. La journée a commencé par un mot de bienvenue de Gary Lubner, CEO de Belron, suivi d'une présentation des chèques de collecte de fonds qui ont atteint un total formidable de 1 million EUR.

Une nouvelle fois, un groupe de bénéficiaires d'Afrika Tikkun a participé au Challenge. Faith Sendege, Asemahle Mndini, Benefactor Mokoena et Khanya Sibanda ont été choisis pour venir au Royaume-Uni, non seulement pour leurs aptitudes sportives mais également pour leur attitude positive vis-à-vis de l'enseignement et leur engagement au sein de leur communauté.

Outre sa participation au Spirit of Belron Challenge, ce petit groupe a suivi des professionnels qui travaillent dans des domaines correspondant à leurs aspirations professionnelles, afin de mieux connaître le métier et se forger une expérience. Ils ont également passé du temps avec des collaborateurs de Belron International, de Belron Royaume-Uni et d'AutoRestore, ainsi qu'avec des membres du Conseil d'administration d'Afrika Tikkun au Royaume-Uni. Cette expérience est très précieuse pour ces jeunes. Elle démontre réellement l'impact d'Afrika Tikkun, de la naissance jusqu'à l'insertion dans la vie professionnelle.

