

Déclaration d'information non-financière

1. D'Ieteren Group

En tant que société mère, le principal impact de D'Ieteren Group se situe au niveau des choix posés en matière d'investissement et du soutien apporté à ses différentes activités.

Le groupe investit dans des entreprises qui ont le potentiel de devenir des leaders sur leurs marchés. Il possède actuellement quatre activités : D'Ieteren Automotive (détenue à 100%), Belron (54,85% des droits de vote), Moleskine (détenue à 100%) et D'Ieteren Immo (détenue à 100%).

Comme le reflètent ses valeurs de respect et d'attention aux autres, le développement durable a toujours fait partie de l'approche de création de valeur de D'Ieteren Group. Par là même, ses activités déploient des stratégies de RSE depuis de nombreuses années. Cependant, en 2019 et 2020, l'approche environnementale, sociale et liée à la gouvernance (ESG) du groupe a bénéficié d'un nouvel élan.

En 2019, le groupe a formalisé sa mission de construire une famille d'entreprises qui réinventent leur secteur, en cherchant à atteindre l'excellence et à exercer un impact significatif. En agissant de la sorte, le groupe a réaffirmé l'impact positif qu'il entend exercer en investissant dans des entreprises ciblées et en soutenant leur développement.

Outre sa déclaration de mission, le groupe souligne également sa volonté de créer de la valeur pour les personnes, les clients, la société et les actionnaires. Cette précision sous-tend les trois aspects non financiers mesurés pour chaque entreprise existante et future : la satisfaction des employés, la satisfaction des clients et - en tant que premier indicateur clé de performance (KPI) utilisé pour mesurer la valeur pour la société - les émissions de carbone (Scopes 1 et 2).

RAPPORT NON FINANCIER DE D'IETEREN GROUP EN 2020 : STRUCTURE ET METHODOLOGIE

Le rapport non financier de D'Ieteren Group se compose de cinq déclarations distinctes. Le premier chapitre couvre D'Ieteren Group, son approche d'investissement responsable, et la manière dont il intègre les aspects ESG dans son modèle opérationnel.

À l'instar des années précédentes, ce chapitre est suivi d'un chapitre dédié à chaque déclaration des activités du groupe. Cette année cependant, la structure de chaque déclaration a été adaptée pour correspondre au nouveau cadre stratégique de développement durable des entreprises. Ces cadres stratégiques découlent tous des résultats de l'évaluation de matérialité menée par les activités en 2019-2020. Pour chaque axe stratégique, les activités ont élaboré leurs ambitions et la manière dont elles comptent les réaliser. Toutefois, la spécificité de certains axes stratégiques, ainsi que la décision de remettre en question certains processus de mesure, ont conduit les activités à effectuer dans certains cas des analyses supplémentaires avant de fixer des ambitions et des objectifs quantitatifs.

En termes de standard de reporting non financier, D'Ieteren Group s'est aligné sur les normes de la Global Reporting Initiative (GRI) – Core. Les normes GRI ont été développées ces 20 dernières années et représentent la meilleure pratique pour l'établissement de rapports sur les questions économiques, environnementales et sociales. L'index du contenu GRI est disponible en p. 206.

Cette année, D'Ieteren Group a également complété son rapport non financier par un tableau séparé de mesures quantitatives ESG (voir tableau des données ESG p. 199). Contrairement aux indicateurs publiés dans les éléments d'information (qui sont des indicateurs clés utilisés par les entreprises pour évaluer leurs progrès par rapport à un objectif spécifique, qu'il s'agisse de KPIs bruts ou relatifs), ces indicateurs consistent en des données ESG génériques destinées à fournir une information plus complète à nos parties prenantes.

Ces indicateurs - les mêmes pour toutes les entreprises - couvrent trois domaines ESG différents :

- **Aspects environnementaux** : émissions de gaz à effet de serre, consommation d'énergie et déchets
- **Aspects sociaux** : engagement vis-à-vis de la communauté, rotation du personnel, données sur la santé et la sécurité, et nombre d'employé par type de contrat, région, genre
- **Gouvernance** : diversité au sein de la direction, lutte contre la corruption et éthique

En 2020, une première assurance limitée a été obtenue sur un certain nombre de KPI de trois activités (voir le rapport d'assurance PwC p. 204). Les indicateurs clés de performance qui ont obtenu une assurance limitée sont indiqués par une marque de contrôle (V) dans les informations sur les activités et dans la déclaration non financière. Ce processus était une première étape vers l'ambition plus large de D'Ieteren Group d'obtenir une assurance pour - au moins - tous les KPIs spécifiques à l'entreprise et tous les KPIs non financiers du groupe (satisfaction des clients, engagement des employés et émissions de CO₂ [Scopes 1 et 2]) d'ici 2025. En 2021, le champ d'application de l'assurance sera donc élargi à un plus grand nombre de KPI ainsi qu'à D'Ieteren Immo qui n'a pas été impliqué dans le premier cycle d'assurance externe.

L'APPROCHE D'INVESTISSEMENT RESPONSABLE DE D'IETEREN GROUP

L'approche d'investissement responsable de D'Ieteren Group couvre l'ensemble du cycle d'investissement, de l'examen des opportunités d'investissement et de la formulation des thèses d'investissement jusqu'aux phases de due diligence, de conclusion de la transaction et d'actionnariat. Compte tenu des spécificités de la stratégie d'investissement de D'Ieteren Group (création de valeur à long terme sans horizon de sortie), l'approche générale du Groupe consiste essentiellement en deux phases :

- Phase d'origination et de pré-actionnariat
- Actionnariat actif

Signatory of:



Origination et pré-actionnariat

L'équipe d'investissement du groupe, qui se compose de sept professionnels de l'investissement, est soutenue par des équipes d'experts internes, notamment dans le domaine du développement durable et de l'ESG. Les équipes d'investissement et de développement durable travaillent main dans la main pour s'assurer que le développement durable est pris en compte de la manière la plus appropriée dans toutes les phases pertinentes du cycle d'investissement.

Le groupe est devenu signataire des Principes des Nations Unies pour l'Investissement Responsable (PRI) en octobre 2020 et effectuera son premier rapport, sur une base volontaire, en avril 2021. Comme premier résultat de cet engagement et de cet exercice de reporting, le groupe prépare une Politique d'investissement responsable qui sera publiée sur le site web du groupe au cours du second semestre 2021.

Actionnariat actif

Comme mentionné dans l'introduction, D'Ieteren Group a donné un nouvel élan à son approche ESG en 2019-2020, en commençant par sa pratique d'actionnariat actif. Plus particulièrement, le groupe a décidé d'aider ses entreprises à revisiter leur approche de développement durable en remettant en question les aspects centraux de leur approche au travers d'une évaluation de matérialité. Ces nouvelles analyses, approfondies et personnalisées, se fondent notamment sur des études de marché et sur les normes du Sustainability Accounting Standards Boards (SASB). Le SASB a défini un ensemble de 77 normes qui identifient une série de thèmes matériels liés au développement durable pour des secteurs spécifiques. Ces recherches documentaires ont été suivies d'un dialogue avec les principaux groupes de parties prenantes des activités, ce qui a permis aux activités d'établir une liste d'aspects spécifiques à leur propre activité et écosystème. L'évaluation matérielle a été complétée par une « évaluation de maturité ». Cette dernière a consisté en des discussions avec la direction des activités pour évaluer dans quelle mesure les aspects matériels étaient déjà bien intégrés dans leur approche actuelle.

En 2020, sur la base des résultats des évaluations de matérialité et de maturité, les activités ont développé ou remis en question leur stratégie de développement durable. Elles ont notamment fixé un nombre limité d'axes stratégiques pour lesquels elles ont défini, ou commencé à définir, des ambitions et des objectifs quantitatifs. Le cas échéant, elles ont également développé de nouveaux processus de mesure visant à suivre les progrès accomplis dans la réalisation de ces objectifs.

Outre la stratégie de développement durable propre à chacune, le groupe a continué à aider ses activités à devenir ou à rester les plus performantes en ce qui concerne ses trois aspects non financiers (satisfaction des clients, engagement des employés, émissions de carbone) et les a donc aidées à mettre en place un processus de mesure solide dans chacun de ces domaines.

NOTRE APPROCHE ESG EN TANT QUE GROUPE

Environnement

Le principal impact environnemental de D'leteren Group résulte de la stratégie qu'il poursuit avec ses activités. D'leteren Group veille à ce que chaque activité s'occupe de son empreinte environnementale par une utilisation responsable des ressources naturelles, la production et la consommation d'énergie renouvelable et la gestion durable des déchets, en fonction de la matérialité de ces aspects.

Compte tenu de l'urgence de trouver des solutions pour limiter le réchauffement climatique, D'leteren Group a veillé à ce que toutes ses activités lancent en 2021 un programme de réduction des émissions de carbone visant à fixer des objectifs fondés sur la science (c'est-à-dire des objectifs pour maintenir la hausse de la température à 1,5° au-dessus des niveaux pré-industriels). Les programmes de réduction seront fondés sur les rapports d'émissions de carbone qui ont été établis par toutes les activités au cours des dernières années.

Enjeux sociaux

D'leteren Group estime qu'il est essentiel d'offrir à tous ses collaborateurs un environnement de travail sûr et épanouissant qui leur permette d'atteindre leur plein potentiel. Dans cette perspective, le groupe encourage ses activités à mettre en place des outils et des mécanismes pour soutenir le bien-être et le développement de leurs employés et surveille le taux de satisfaction des employés comme de KPI du groupe.

Le groupe soutient également ses activités dans le développement d'une approche de gestion solide pour leurs aspects sociaux les plus importants, qu'ils soient liés à la santé et à la sécurité, à la diversité et à l'inclusion, ou à l'éclosion des talents. Ces aspects sont détaillés dans les déclarations de chaque activité.

Éthique et gouvernance d'entreprise

D'leteren Group se conforme au Code belge de Gouvernance d'Entreprise 2020. Ce code est articulé autour de dix principes, considérés comme des piliers essentiels d'une bonne gouvernance (structure de gouvernance, composition du Conseil et des comités, rémunération, etc.). En cas de déviation par rapport aux principes de ce code, D'leteren Group fournit une explication dans sa Déclaration de gouvernance d'entreprise (voir page 103).

D'leteren Group attache également une grande importance à partager avec ses activités un sens profond de l'éthique et de l'intégrité. Il veille à ce que le droit des employés à des conditions de travail décentes soit respecté (salaire minimum, heures de travail, santé et sécurité et droit à la négociation collective) et que les droits de l'homme soient respectés tout au long des chaînes de valeur. Le groupe s'assure également que les entreprises mettent en œuvre une politique de lutte contre la corruption et qu'aucune forme de discrimination ne soit tolérée au sein de leurs opérations.

De plus amples informations sur les approches ou les politiques des entreprises en matière de diversité et d'inclusion, de lutte contre la corruption et de respect des droits de l'homme sont disponibles dans leur propre déclaration.

PHILANTHROPIE

D'leteren Group a à cœur de contribuer à des projets significatifs sans but lucratif. En plus de s'associer aux initiatives de collecte de fonds de ses entreprises (comme le Spirit of Belron Challenge annuel ou le D'leteren Automotive Give and Gain Challenge), D'leteren Group a initié en 2019 une nouvelle approche philanthropique. Cette approche vise à rationaliser les initiatives philanthropiques survenant au niveau du groupe, en rassemblant les énergies de ses collaborateurs autour d'un projet commun.

Divers projets ont été soutenus en 2020 afin d'aider les personnes dans le besoin. En outre, un budget extraordinaire fondé sur les dons personnels des membres du groupe a été consacré à l'aide aux entrepreneurs et aux artistes dont les activités avaient été touchées par le premier confinement.

Un programme de solidarité pour apporter du soutien aux employés dans le cadre de la crise du Covid-19

En avril 2020, le Conseil d'Administration de D'Ieteren SA a décidé de mettre sur pied un programme de solidarité pour venir en aide aux employés de D'Ieteren Group qui rencontreraient des difficultés liées à la crise du Covid-19. A cet effet, le Conseil d'Administration a décidé de modifier sa proposition d'allocation du résultat et de proposer à l'Assemblée Générale un dividende brut par action stable par rapport à l'année précédente dans le but d'allouer l'augmentation prévue du dividende au programme. Le programme était également ouvert aux contributions personnelles des Administrateurs, managers et employés du groupe, ce qui a porté le montant total à approximativement EUR 8,8 million.

DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

Notre objectif est de créer de la valeur pour toutes nos parties prenantes et nous sommes donc désireux de connaître leurs attentes et leurs besoins. Le maintien d'un dialogue honnête et ouvert avec elles est primordial dans notre quête d'excellence.

En tant qu'actionnaire majoritaire de grandes entreprises, nous sommes conscients que notre principal impact résulte de notre approche d'actionnariat actif. C'est la raison pour laquelle nous avons décidé, avant tout, d'accompagner nos activités dans la réalisation d'une démarche formelle de dialogue avec leurs propres parties prenantes. En 2019-2020, ce dialogue a pris la forme d'une évaluation de matérialité et de maturité pour chacune de nos activités. Les résultats de ces dialogues ont sous-tendu les principaux axes de leur stratégie de développement durable.

S'agissant des parties prenantes du groupe, en tant que société cotée à contrôle familial, engager nos actionnaires et investisseurs et répondre à leurs questions fait partie de notre quotidien (appels aux investisseurs, roadshows, assemblées générales...). Une nouvelle manière d'aborder ce dialogue a toutefois été adoptée en 2020. Nous avons commencé à mener des entretiens plus spécifiques sur les sujets ESG avec les investisseurs et les analystes, ainsi qu'avec les autorités et les représentants de la société civile (notamment en envoyant un questionnaire, en standardisant les entretiens et en analysant les réponses). Cette nouvelle approche globale du dialogue vise à remettre en question nos aspects non financiers prioritaires et à s'assurer que les attentes de nos parties prenantes ne sont pas considérées comme acquises. Dans cette perspective, toute préoccupation nouvelle ou émergente est transmise au Comité exécutif.

Les résultats de ce dialogue ont permis au groupe d'énumérer les Objectifs de Développement Durable des Nations Unies suivants, comme étant les défis mondiaux sur lesquels le groupe peut avoir un impact significatif selon ses parties prenantes.



TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE

Favoriser la croissance à long terme et offrir un environnement de travail équitable



INNOVATION INDUSTRIELLE ET INFRASTRUCTURES

Encourager et soutenir l'innovation au sein de nos entreprises dans l'intérêt de leurs parties prenantes



CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES

Aider nos entreprises à produire des produits et des services responsables



ACTION SUR LE CLIMAT

Aider nos entreprises à surveiller et à réduire leur empreinte environnementale



PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS FORTES

Appliquer une gouvernance responsable et fournir des informations transparentes et fiables

2. D'leteren Automotive

Pour un meilleur confort de lecture, le nom commercial de D'leteren Automotive, « D'leteren », sera utilisé tout au long de cette déclaration.

DESCRIPTION DE L'ENTREPRISE

D'leteren distribue, commercialise et assure le service après-vente en Belgique des véhicules Volkswagen, Audi, SEAT, Škoda, Cupra, Bentley, Lamborghini, Bugatti et Porsche. La société opère par le biais d'un réseau de concessionnaires indépendants dans toute la Belgique, ainsi que d'une trentaine de concessionnaires appartenant à l'entreprise et situés principalement sur l'axe Bruxelles-Malines-Anvers. D'leteren détient une part de marché de plus de 23% sur le marché des voitures neuves et dispose d'une flotte de 1,2 million de véhicules en circulation. La société est également active sur le marché des véhicules d'occasion via, entre autres, les centres et distributeurs agréés MyWay et Audi Approved Plus. En outre, D'leteren propose un leasing à long terme et une gamme complète de services de financement par le biais d'une filiale commune entre D'leteren et Volkswagen Financial Services. D'leteren investit également dans les services de mobilité par le biais de sa filiale Lab Box et propose désormais une gamme de solutions allant de la voiture partagée à la mise à disposition de véhicules autonomes en passant par la commercialisation de bornes de recharge électrique, du conseil en mobilité et le développement d'une application multimodale. D'leteren a également créé la franchise Wondercar qui propose un concept innovant de réparation de véhicules alliant réparation intelligente et carrosserie classique, et qui permet de réduire l'empreinte écologique de cette activité et de diminuer le coût moyen de réparation et d'immobilisation des véhicules.

APPROCHE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

D'leteren accorde une grande importance aux impacts sociaux, environnementaux et liés à la gouvernance de ses opérations. Par ailleurs, D'leteren met l'accent sur la nature à long terme de la relation avec ses clients, qu'elle considère comme vitale. En conséquence, une stratégie visant à développer une société plus durable a été mise en œuvre sur la base de 4 axes stratégiques.

- Développer une mobilité fluide et durable pour tous
- Améliorer la vie de nos clients
- Gérer l'impact environnemental de nos opérations
- Jouer un rôle déterminant dans le bien-être de nos employés

En 2021, D'leteren poursuivra le développement de son ambitieuse feuille de route ESG, notamment en définissant des objectifs précis pour chaque axe stratégique.

MATÉRIALITÉ

D'leteren a réalisé une analyse de matérialité en 2020 avec l'aide d'un partenaire externe. Un dialogue avec les parties prenantes, précédé d'une enquête en ligne, a été mis en oeuvre. Cette analyse a permis d'identifier et de hiérarchiser les aspects non financiers (dits 'matériels') les plus critiques de l'entreprise. Ces aspects ont servi de base à l'élaboration des 4 axes stratégiques présentés dans le tableau ci-dessous, qui constitueront la trame du rapport non financier de D'leteren à partir de cette année.

AMBITIONS STRATÉGIQUES	THÈMES MATÉRIELS	GRI
Développer une mobilité fluide et durable pour tous	Solutions de mobilité alternatives et flexibles	Pas d'application
	Devenir Leader d'opinion en matière de mobilité durable.	
Améliorer la vie de nos clients	Service clientèle	Pas d'application
	Information correcte et transparente fournie aux clients	
Gérer l'impact environnemental de nos opérations	Émissions provenant des opérations et de la flotte vendue et louée	305 ÉMISSIONS (2016), 306 DÉCHETS (2020)
Jouer un rôle déterminant dans le bien-être de nos employés	Développement et bien-être des employés	403 SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL (2018) 404 FORMATION ET ÉDUCATION (2016) 405 DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES (2016)
	Engagement envers la communauté	

NOTRE IMPACT

Bien que la mobilité soit un vecteur de prospérité et d'intégration, elle fait également face à des défis liés aux questions environnementales, sociales et de sécurité. D'leteren en a bien conscience et accepte sa part de responsabilité. Œuvrer au développement d'une mobilité fluide et durable pour tous est devenu son engagement prioritaire.



En offrant et en développant des solutions de mobilité alternatives, D'leteren contribue à l'ODD 13 des Nations unies (Action pour le climat). L'entreprise contribue également à l'ODD 11 (Villes et communautés durables), en recherchant des solutions pour des services de mobilité durable.

AXES STRATÉGIQUES

> Développer une mobilité fluide et durable pour tous



DESCRIPTION DU THÈME

Le principal impact de D'leteren sur l'environnement vient de son activité de distribution de véhicules à combustion polluants. Cet impact pose de nouveaux défis pour la continuité des activités de la société, tels qu'une législation plus stricte, de nouvelles formes de taxation des transports et de nouvelles politiques en matière de véhicules de société. La voiture du futur est façonnée par les avancées technologiques telles que l'électrification, mais aussi par les développements en matière de connectivité et d'automatisation ainsi que par l'introduction de fonctionnalités intelligentes et multi-usages. Les changements sociétaux et économiques conduisent également à une évolution du concept de mobilité (notamment des restrictions plus strictes concernant les voitures, de nouvelles formes de taxation et la transition vers une économie partagée).

AMBITION

D'leteren ambitionne d'être le fournisseur de mobilité de premier choix d'ici 2025. En 2021, elle réalisera une enquête détaillée sur les désirs et les besoins de la société civile en matière de mobilité. Les résultats de cette enquête seront analysés et serviront de base à des actions spécifiques et à la fixation d'objectifs précis.

D'leteren continuera également à développer son offre de voitures électriques et d'infrastructures connexes, notamment en profitant de l'ambitieuse offensive dans le domaine de l'e-mobilité du groupe Volkswagen. De son côté, EDI (Electric by D'leteren) a pour ambition d'être un partenaire de choix pour la commercialisation de bornes de recharge. Lab Box continuera à développer ses initiatives liées à la nouvelle mobilité, à savoir Poppy, MyMove, Husk, Lizy, Ush, Skpir et Mbrella. En ce qui concerne Poppy en particulier, il a pour objectif d'augmenter ses trajets quotidiens de plus de 50% au cours de l'année 2021 et, d'ici 2025, souhaite augmenter encore sa flotte de véhicules - avec un objectif de 10 véhicules par km² - afin de pouvoir exploiter tout le potentiel de ce mode de déplacement.

APPROCHE DE GESTION

Pour concrétiser son ambition, D'leteren a élaboré un plan de transformation visant d'une part l'excellence dans ses métiers de base et d'autre part l'innovation dans des activités annexes ou nouvelles, toutes liées à la mobilité. Ce plan de transformation a également été accéléré par l'impact de la crise sanitaire qui a entraîné une forte baisse de ses marchés et un changement des habitudes de mobilité de ses clients. Cette accélération de sa transformation vise à préserver la capacité d'investissement de l'entreprise pour mener à bien sa mission.

D'leteren travaille également à la construction d'une large gamme de services de mobilité qui permettront aux citoyens de se déplacer de manière fluide et durable. Pour procéder, la société s'appuie sur sa filiale Lab Box, impliquée dans la création de services de mobilité innovants et flexibles, ainsi que sur son cœur de métier, notamment en développant ses services liés à l'utilisation de la voiture électrique ou en saisissant les opportunités offertes par la digitalisation des services.

DÉVELOPPEMENTS RÉCENTS

Le choix naturel pour la mobilité en Belgique étant l'objectif stratégique majeur de la société, de nombreuses initiatives ont été prises pour y parvenir. Voici quelques exemples importants qui illustrent la volonté de l'entreprise d'aller de l'avant dans ce domaine.

- Fin 2020, D'Ieteren détenait près de 25% du segment des véhicules électriques, avec des gammes qui continuent à se développer, notamment chez Volkswagen avec les ID.3 et ID.4 ; chez ŠKODA avec son dernier modèle Enyaq, chez Audi avec le Q4 et l'e-Tron GT, la CUPRA el-Born et chez Porsche avec la Taycan.
- EDI a profité de la tendance à l'électrification des véhicules avec 1.805 bornes de recharge installées.
- Lab Box, l'incubateur de start-up de D'Ieteren dédié à la mobilité, a lancé Mob Box, un service de conseil aux entreprises leur permettant de mettre en place plus facilement une mobilité flexible et multimodale au profit de leurs employés. Ces services permettent une gestion centralisée au niveau de la société, tout en offrant au personnel un hub personnalisé où ils peuvent suivre et gérer leur mobilité personnelle. Cette initiative contribue à construire une mobilité plus fluide et plus respectueuse de l'environnement pour une clientèle cible en Belgique.
- Poppy a connu des hauts et des bas dans ses activités de voiture partagée, à cause du confinement, mais a quelque peu retrouvé les niveaux atteints avant la crise sanitaire. Poppy a renouvelé l'ensemble de sa flotte en 2020, avec 500 véhicules en circulation à Bruxelles, Anvers et désormais dans la zone de l'aéroport de Charleroi et quelque 1200 trajets quotidiens.

- Skipr, en sa qualité d'application mobile, est un guichet unique pour planifier et payer les déplacements professionnels quotidiens, avec un large éventail d'options de mobilité alternative telles que la SNCB, la STIB, De Lijn, TEC, Bird, Uber, Poppy, Billy, Dott et bien d'autres, disponibles instantanément. 2020 aura été une année clé pour Skipr, qui a levé 7 millions d'euros auprès de Bel-fius - devenu son actionnaire de référence - pour valider sa position de leader sur le marché belge et se développer à l'international, notamment en France.
- Bike-Moby est une formule de leasing de vélos développée par Volkswagen D'Ieteren Finance. Elle offre un niveau de service et d'assistance comparable à celui des voitures de société.

KPI

En 2020, D'Ieteren était le leader des véhicules entièrement électriques en Belgique, avec 3.670 véhicules immatriculés.

Fonds investis par D'Ieteren Automotive dans sa filiale Lab Box

- 2017 : +/- €2,3m
- 2018 : +/- €6,5m
- 2019 : +/- €9,5m
- 2020 : €12,9m (dont €1,9m pour EDI qui, à partir de 2020, relève du budget de Lab Box).

> Améliorer la vie de nos clients



DESCRIPTION DU THÈME ET AMBITION

Améliorer la vie de ses clients en visant l'excellence dans les services fournis tout au long de leur parcours est l'un des 4 axes stratégiques sur lesquels D'Ieteren entend travailler pour atteindre son objectif de leadership sur le marché de la mobilité.

APPROCHE DE GESTION

Dans le contexte sanitaire actuel et face aux changements de comportement des clients, D'Ieteren investit fortement dans le développement d'une approche client plus digitale. La vente en ligne, les investissements dans les médias numériques, les show-rooms virtuels... sont quelques-unes des initiatives qui ont été intensifiées en 2020.

Dans sa gestion de la crise Covid, D'Ieteren a pris dès le départ les mesures nécessaires pour protéger ses clients, ses employés et ses partenaires de tout risque de contamination. Ce fût une priorité absolue pour la direction de l'entreprise. En plus des installations appropriées sur ses sites, D'Ieteren a rapidement mis en place des solutions numériques pour informer au mieux ses clients et limiter les contacts entre les personnes. En particulier, pour la livraison de nouveaux véhicules, des tutoriels ont été développés pour une manipulation optimale des véhicules à la grande satisfaction des clients.

DÉVELOPPEMENTS RÉCENTS

En 2021, la société procède à une analyse approfondie des attentes et des besoins de ses clients afin de développer des services en parfaite adéquation.

Début 2021, D'Ieteren a également mis en place un nouveau système de mesure de la satisfaction client afin de prendre des mesures correctives ou de renforcer certaines initiatives le cas échéant. Les résultats de ces enquêtes aideront les équipes dans le développement de leurs services.

KPI

Un NPS a été implémenté en 2021. Le score sera publié dans le rapport du prochain exercice.

> Gérer l'impact environnemental de nos opérations

DESCRIPTION DU THÈME

Outre les produits que D'leteren distribue, ses activités et processus ont également un impact sur l'environnement. À cet égard, D'leteren s'efforce de réduire les émissions de CO₂ liées à ses activités directes et indirectes, d'augmenter la part des énergies renouvelables dans sa consommation énergétique globale et de réduire l'empreinte liée aux déchets générés par ses opérations. Ces actions devraient avoir un effet financier et réputationnel positif, mais aussi conduire à un meilleur engagement des employés et à une plus grande conformité aux exigences des clients de l'entreprise.

AMBITION

Afin d'accroître sa contribution à la protection de l'environnement, D'leteren s'est fixé comme objectif de réduire l'empreinte carbone de ses activités de 50% d'ici 2025 et d'atteindre "net zero emissions" d'ici 2040. À partir de 2021, les émissions de CO₂ de ses activités seront compensées par des projets de reforestation et de préservation de l'environnement. Ce programme de compensation sera réduit en fonction des mesures prises pour réduire les émissions de CO₂.

DÉVELOPPEMENTS RÉCENTS

Fin 2020, D'leteren a posé les bases d'un plan de réduction des émissions aligné sur la méthodologie dite des objectifs fondés sur la science (Science Based Targets). Le projet, mené avec le partenaire CO₂Logic, vise dans un premier temps à identifier quelles actions pourraient être menées par source d'émission, et à fixer des objectifs intermédiaires, afin de réduire les émissions de 50% d'ici 2025.

Dans le cadre de ce programme, D'leteren Immo - qui gère l'immobilier appartenant à D'leteren - a mis en place diverses mesures visant à utiliser l'énergie de manière plus efficace et à intégrer des sources d'énergie alternatives (voir le rapport de D'leteren Immo).

La responsabilité du recyclage des déchets a été transférée de D'leteren Immo aux différentes unités stratégiques de D'leteren, ce qui permettra une approche plus adaptée aux priorités de l'entreprise.

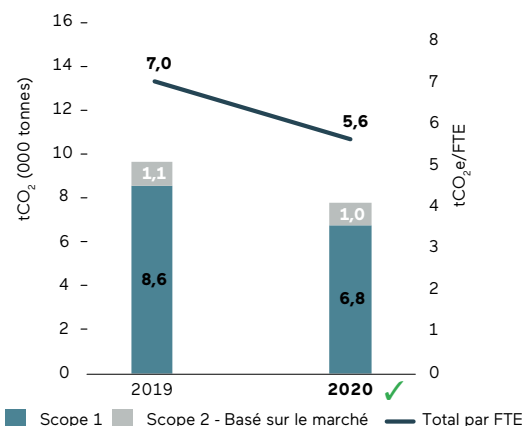
APPROCHE DE GESTION

Conformément à sa mission de construire une mobilité fluide et durable pour tous, D'leteren entend promouvoir la mobilité durable au sein de l'organisation et faire de chacun de ses employés un ambassadeur de son offre commerciale. En plus de proposer la multimodalité, de favoriser la vidéoconférence et le télétravail, D'leteren souhaite développer une car policy incluant un nombre croissant de motorisations alternatives.

En termes de gestion des énergies (renouvelables), la société adopte l'approche de D'leteren Immo, qui réduit la consommation d'énergie de ses bâtiments tout en augmentant la part d'énergie renouvelable autoproduite.

KPI

Emissions absolues et relatives (Scope 1 et 2)¹



1) Les émissions de CO₂ sont calculées par le partenaire CO₂Logic. Les données de 2019 ont été retraitées afin de s'aligner sur le périmètre des émissions de CO₂ de 2020, qui exclut Sopadis, WonderCar, LabBox, D'leteren Sport et VDFin. Les filiales seront incluses à partir de 2021 dans le périmètre du plan de réduction des émissions. Les détails supplémentaires de la méthodologie se trouvent dans le tableau des données ESG (p. 199).

GESTION DES DÉCHETS

D'leteren a également mis en place une politique de gestion des déchets. Les employés ont reçu les informations nécessaires pour trier et collecter correctement les déchets (notamment le papier, les déchets résiduels, la ferraille, le bois, les pneus et le verre) dans les bureaux, ateliers, magasins et garages, ainsi que pour stocker les matières nocives.

La gestion opérationnelle des déchets est assurée par une personne dédiée sur chaque site majeur de D'leteren. Pour l'élimination et le recyclage de ses déchets, D'leteren collabore avec des entreprises de gestion des déchets telles que Suez (pour tous les déchets), Oilco (huiles usagées), Dechamps (ferraille) et RecupBat (piles usagées). Un coordinateur de projet de la principale société de collecte de déchets (Suez) effectue des visites régulières sur le site afin de contrôler et d'optimiser la gestion des déchets sur le site.

D'leteren facilite également le recyclage des véhicules d'occasion, notamment en offrant une prime supplémentaire aux clients et non-clients qui proposent leurs véhicules au recyclage. Pour ce faire, D'leteren collabore avec Febelauto, dont la mission est d'organiser et de suivre la gestion des véhicules hors d'usage conformément à la directive européenne en vigueur. Actuellement, Febelauto parvient à recycler environ 95% du poids de ces véhicules de manière agréée et contrôlée, faisant de la Belgique l'un des meilleurs élèves en Europe.

> Jouer un rôle déterminant dans le bien-être de nos employés

DÉVELOPPEMENT ET BIEN-ÊTRE DES EMPLOYÉS

DESCRIPTION DU THÈME

Dans un secteur qui évolue rapidement, le personnel doit être préparé à relever les défis de l'avenir. Préparer D'leteren à ces défis commence par le développement d'un état d'esprit propice au développement de son personnel et par la mise en place de l'infrastructure nécessaire à l'apprentissage. En plus d'aider ses employés à développer leurs compétences, D'leteren veille à ce qu'ils soient heureux au travail. Les performances de la société dépendent de ses employés et de leur implication dans l'amélioration de leurs performances personnelles et collectives.

AMBITION

D'leteren a commencé à mettre en œuvre une enquête sur l'engagement des employés et a fixé des objectifs quantitatifs en termes de taux de participation et de score :

- Participation à l'enquête sur l'engagement des employés de 66%.
- Un score de 75% pour l'engagement des employés

APPROCHE DE GESTION

D'leteren encourage le développement personnel et professionnel de ses employés par le biais de séances d'évaluation et de coaching. Comme les emplois dans le secteur automobile dépendent de compétences techniques très spécifiques, la société encourage la participation à des sessions de formation et à des ateliers spécialisés.

La société adhère également aux principes de gouvernance clairs en termes d'équité, de transparence et de dialogue. Le CaReer Model, notamment, a été développé pour accroître la transparence concernant les attentes, les compétences et les résultats tout en offrant des opportunités de carrière au sein de la société. Un plan de succession existe également afin de garantir une réserve de successeurs potentiels pour tous les postes clés.

En matière de stress et de burn-out, les employés peuvent compter sur l'aide d'un conseiller en prévention externe ainsi que sur des programmes de formation (prévention du burn-out, gestion du temps, techniques de respiration et de relaxation, etc.). Un coaching individuel est proposé pour aider les employés à faire face à d'éventuels problèmes psychosociaux.

Afin de réduire le taux d'absentéisme, un suivi étroit des malades de longue durée a été mis en place. D'leteren facilite la réintégration des personnes absentes pour cause de maladie ou d'accident en prenant des mesures adaptées à chacun.

En termes de bien-être, outre des ateliers sur la détox numérique, l'alimentation saine et les bonnes pratiques en matière de télétravail, d'hospitalisation et d'assurance



ambulatoire, D'leteren propose, depuis 2018, une visite médicale gratuite tous les trois ans à tous les employés âgés de 50 ans et plus.

DÉVELOPPEMENTS RÉCENTS

Dans un contexte où le télétravail et les mesures prises pour faire face à la crise économique sont répandus, D'leteren a mené plusieurs enquêtes auprès de son personnel afin de déterminer leurs émotions actuelles et de s'assurer qu'elles sont encadrées le cas échéant. Un service indépendant de soutien psychosocial a été mis en place. Les cadres sont régulièrement invités à vérifier ce qui se passe au sein de leurs équipes et à établir une communication très régulière avec leurs collègues.

Et pour terminer, la société œuvre à un projet de réaménagement de ses bureaux sur le site d'Erps-Kwerps, afin d'en faire un véritable lieu d'échange, de collaboration et d'inspiration, en phase avec les nouvelles habitudes de télétravail et de flexibilité des horaires.

KPI

Satisfaction des employés¹ :

- Participation moyenne en 2020 : 40,5%.
- Score moyen en 2020 : 63,26%.

Heures de formation :

HEURES DE FORMATION RH	2019	2020
Face-to-Face	44.120	10.812 ²
E-Learning	344	2.573

1) La satisfaction des employés a été mesurée à quatre reprises au cours de la période 2020 - début 2021 via une enquête par sondage. Le score de satisfaction est dérivé du score moyen de la dimension Engagement des quatre éditions de l'enquête.

2) En raison de la crise Covid, les possibilités de dispenser des formations en face à face étaient très limitées en 2020.

SÉCURITÉ DES EMPLOYÉS

DESCRIPTION DU THÈME

D'leteren opère dans le monde de la distribution de voitures et de pièces détachées, et de l'entretien automobile. Naturellement, la majorité du travail implique l'utilisation d'outils, de machines et de produits chimiques potentiellement dangereux, ainsi que la manipulation de charges. Assurer la protection des employés contre les risques liés à leur travail quotidien est une priorité pour D'leteren. Par ailleurs, en favorisant la sécurité des employés, D'leteren évite les coûts liés aux blessures et à l'absentéisme.

AMBITION

D'leteren entend se rapprocher le plus possible de l'objectif « zéro incident ». Même en sachant qu'il est impossible d'éliminer tous les risques, l'ambition de l'entreprise est de rester en dessous du taux de fréquence et du taux de gravité global du secteur automobile. L'entreprise veut également réduire autant que possible l'absentéisme et rester en dessous du taux d'absentéisme de l'ensemble du secteur privé.

APPROCHE DE GESTION

La société applique une tolérance zéro pour le non-respect des normes de sécurité par les membres du personnel mais aussi par les entreprises externes qui effectuent des travaux sur les installations de D'leteren.

D'leteren n'a pas mis en place de système de gestion de la santé et de la sécurité basé sur des normes, mais privilégie plutôt un système de gestion dynamique des risques : éviter l'introduction de risques à la source en analysant les risques au moment de l'achat et en recherchant des alternatives plus sûres. La préférence est donnée aux mesures de sécurité collectives plutôt qu'individuelles. Des analyses de risques sont effectuées lors de la mise en service de

nouveaux ateliers ou processus de travail, lors du contrôle périodique des installations techniques par un service externe, lors des analyses d'accidents du travail, etc.

Le service de prévention, qui se compose d'un responsable H&S, d'un conseiller en prévention, d'un responsable Social & Ability et d'un médecin du travail (externe), effectue des évaluations des risques, propose des mesures de prévention et organise des ateliers sur la prévention et la sécurité incendie. En outre, trois comités de prévention et de protection (Logistique, Garages, Services généraux) permettent des discussions sur les aspects santé et sécurité entre les représentants syndicaux et la direction. Ces réunions ont lieu chaque mois.

DÉVELOPPEMENTS RÉCENTS

De nouvelles initiatives ont été prises en 2020 (comme les analyses de risques des installations électriques, la formation du personnel des ateliers de maintenance à la prévention des risques liés aux batteries haute tension des véhicules électriques, etc.). Toutefois, la crise sanitaire a accaparé une grande partie des efforts déployés pour préserver la santé des salariés, des clients et des partenaires. Le télétravail a été imposé dès le début de la crise partout où cela était possible et des mesures sanitaires très strictes ont été prises dans les show-rooms, les ateliers et les espaces de travail.

KPIs

- Taux de fréquence :
14,23 (taux pour le secteur en 2019 : 13,38)
- Taux de gravité :
0,38 (taux pour le secteur en 2019 : 0,33)



Pour soutenir le personnel de soins de santé durant la crise sanitaire, D'leteren Automotive a fourni des véhicules leur permettant d'organiser plus facilement leur journée et d'éviter le risque de contamination dans les transports publics.

DIVERSITÉ ET INCLUSION



DESCRIPTION DU THÈME

L'une des priorités de la société est de promouvoir une croissance inclusive, l'égalité des chances et la diversité au sein de la société. La diversité sous toutes ses formes, que ce soit en termes de genre, d'origine, d'âge, etc. est une source de créativité car elle multiplie les points de vue et contribue à l'innovation. Elle contribue à la motivation et au bien-être des employés et permet une meilleure compréhension de la clientèle, elle-même très diverse. Avec les initiatives prises en matière de développement professionnel ou les mesures régulières de la satisfaction du personnel, cet objectif renforce les efforts constants de D'leteren pour être un employeur attractif.

AMBITION

D'leteren commencera à identifier de nouveaux objectifs en termes de diversité en 2021. Les premiers objectifs qui seront fixés concerneront la diversité des genres.

APPROCHE DE GESTION

Comme le stipule clairement son code d'éthique, D'leteren promeut l'égalité des chances au travail. Bien qu'il ne favorise pas l'instauration de quotas, les compétences et les performances seront plus que jamais les seuls critères pris en compte lors des décisions associées à l'embauche, la promotion ou la rotation interne. De nombreuses initiatives seront menées à partir de 2021 afin d'être un employeur attractif, de favoriser l'intégration des nouveaux collaborateurs par le biais du mentorat et de mener des actions récurrentes de sensibilisation en faveur de la diversité interne.

KPI

Un nouveau KPI est en cours de développement et sera publié dans le rapport 2021.

ENGAGEMENT ENVERS LA COMMUNAUTE

DESCRIPTION DU THÈME

La politique d'engagement de D'leteren à l'égard de la communauté est principalement liée à la mobilité socialement responsable. Associer l'entreprise et la solidarité permet à la société de maximiser l'impact de ses initiatives philanthropiques.

AMBITION

En 2021, D'leteren lancera un nouvel appel à projets liés à la mobilité entre associations, en partenariat avec son personnel.

APPROCHE DE GESTION

D'leteren soutient les associations dans leurs projets liés à la mobilité et s'assure, par son expertise, de pouvoir leur apporter une réelle valeur ajoutée. Elle implique ses collaborateurs dans sa démarche caritative en leur permettant de proposer des projets à soutenir ou de s'impliquer dans la mise en œuvre de ces projets.

DÉVELOPPEMENTS RÉCENTS

En réponse à la crise sanitaire, plusieurs véhicules ont été mis à la disposition du personnel de santé pour répondre à leurs besoins spécifiques de mobilité. Les réparations et l'entretien de leurs véhicules personnels ou professionnels ont été effectués pendant les périodes de confinement afin de garantir leur mobilité et ainsi les soutenir dans la lutte contre le Covid-19. Des véhicules ont également été mis à disposition, notamment du CPAS d'Ixelles, pour assurer la distribution de colis alimentaires aux personnes face à une augmentation du niveau de précarité due à la crise sanitaire.



Véhicules mis à disposition d'associations pour livrer des colis alimentaires aux personnes et familles en difficulté.

Parallèlement, afin de réduire l'isolement des enfants défavorisés, D'leteren a offert et contribué aux frais logistiques de 25 arbres de Noël et cadeaux personnalisés dans les orphelinats de Belgique.

Pour leur part, quelque 250 employés ont parcouru un total de plus de 15.000 km en marchant, en courant ou en pédalant pour soutenir un projet de reboisement en collaboration avec WeForest, compensant ainsi quelque 900 tonnes de CO₂ par an pendant 30 ans. Les kilomètres ont été convertis en 5.650 arbres à planter grâce à une application spéciale.

KPI

Un montant de €63.458 a été alloué aux associations caritatives en 2020. Des véhicules ont également été mis à disposition pour réaliser des projets de mobilité solidaire.



› ÉTHIQUE

Avec le découpage organisationnel en filiales mis en place au 1er janvier 2021, D'Ieteren met tout en œuvre pour être au plus près de ses clients et être de la sorte leur fournisseur de mobilité privilégié. Pour mériter ce statut, D'Ieteren doit répondre, plus que jamais, aux hauts niveaux d'exigence en matière de comportement dans la conduite de ses opérations. Il s'agit là d'une bonne pratique entrepreneuriale qui incarne les valeurs de l'entreprise : Perseverance, Honorability, Enthusiasm, Supportiveness et Curious Boldness.

RESPECT DES DROITS DE L'HOMME

DESCRIPTION DU THÈME

Le non-respect des droits de l'homme ou tout autre acte de discrimination contraire à l'éthique peut avoir des répercussions sur la réputation de l'entreprise et entraîner des poursuites judiciaires, ainsi que sur le climat en entreprise.

APPROCHE DE GESTION ET RÉVISION DES POLITIQUES

D'Ieteren respecte un cadre social et légal strict qui régit des domaines tels que les conditions de travail, les exigences en matière de santé et de sécurité et les règles de négociation collective.

Son code d'éthique couvre un large éventail de règles, de procédures et de principes éthiques, notamment en ce

qui concerne les relations entre collègues, ainsi qu'avec les fournisseurs et les sous-traitants, les clients et les partenaires.

La société s'engage à promouvoir un environnement de travail qui favorise le respect mutuel. Les comportements tels que le harcèlement, l'intimidation, l'oppression, l'exploitation, la discrimination, le racisme, le sexisme ou l'homophobie ne sont pas tolérés.

KPI

En 2020, Attentia, le partenaire en RH de D'Ieteren, a reçu 3 demandes d'assistance psychosociale.

TOLÉRANCE ZÉRO POUR LA FRAUDE ET LA CORRUPTION

DESCRIPTION DU THÈME

La corruption, la tentative de corruption, la fraude et le blanchiment d'argent constituent un risque pour les employés et l'entreprise, car ils peuvent entraîner des poursuites judiciaires et nuire à la réputation de la société.

APPROCHE DE GESTION ET RÉVISION DES POLITIQUES

Le code d'éthique de l'entreprise « The Way We Work » indique clairement que tous les employés sont tenus de respecter les lois relatives à la lutte contre la fraude et la corruption. La corruption, la tentative de corruption, la fraude et le blanchiment d'argent ne sont pas tolérés au sein de la société. Les cadeaux et les divertissements que les employés reçoivent de la part de clients, de fournisseurs ou de tout autre partenaire, ou que les

employés offrent aux clients, doivent être conformes aux pratiques éthiques fixées par la société et à la législation anti-fraude.

KPI

Une fraude a été détectée et a entraîné un changement de direction, un audit financier judiciaire et un rappel des principes éthiques et des procédures à suivre au personnel de l'entité concernée.

3. Belron

DESCRIPTION DES ACTIVITÉS

Belron a un objectif clair : 'faire la différence en s'impliquant avec un soin réel dans la résolution des problèmes de ses clients'. Leader mondial dans le domaine de la réparation, du remplacement et du recalibrage de vitrage de véhicules (VGRRR), Belron opère dans 40 pays par l'intermédiaire d'entreprises détenues à 100% et de franchises, avec des marques numéro un sur le marché – notamment Autoglass®, Carglass®, Lebeau Vitres d'autos®, Speedy Glass®, Safelite® Autoglass, O'Brien® et Smith&Smith®. De plus, l'entreprise gère les demandes d'indemnisation concernant les vitres de véhicules et autres pour le compte des compagnies d'assurance.

APPROCHE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

L'approche de Belron en matière de développement durable est liée à son objectif de 'faire la différence' et intègre la culture d'entreprise – les attributs du Spirit of Belron, à savoir la collaboration, la motivation, la bienveillance et l'authenticité. Belron est signataire du Pacte mondial des Nations unies (UNGC) et aligne ses stratégies et ses opérations sur les dix principes de l'entreprise responsable en matière de travail, de droits de l'homme, d'environnement et de lutte contre la corruption, depuis 10 ans.

En 2020, malgré les défis posés par la pandémie mondiale, Belron a continué à déployer l'outil de mesure Ecovadis comme moyen d'évaluer les progrès dans tous ces domaines. Cet outil aide chaque unité stratégique à évaluer les politiques qu'elle a mises en place, les actions visant à mettre en œuvre ces politiques et les résultats de ces actions. L'enquête d'évaluation est basée sur des normes internationales reconnues telles que la Global Reporting Initiative, les conventions de l'Organisation internationale du travail, ainsi que les dix principes de l'UNGC.

Après l'évaluation et l'analyse, les entreprises reçoivent un scorecard et se voient décerner un score et un rating. Le score moyen du groupe Belron est de 63,5. Certaines entreprises de Belron ont reporté leur réévaluation à début 2021 en raison de l'impact de la pandémie mondiale. Ce score maintient Belron bien au-dessus du score moyen et dans le top 5 des entreprises du monde entier, évaluées par Ecovadis.

Le scorecard aide les entreprises à se concentrer sur des domaines d'amélioration spécifiques en fonction des priorités recommandées. Le classement par médaille et les scores attribués ont été mis à jour par Ecovadis au cours de l'année 2020. Le score minimum requis pour une médaille de bronze est désormais de 45 (au lieu de 37) ; pour une médaille d'argent, il est de 54 (au lieu de 46) ; pour obtenir une médaille d'or, le score minimum est désormais de 66 (au lieu de 62) ; et un nouveau classement plus élevé de platine a été introduit pour les entreprises obtenant un score supérieur à 73. Belron continue à travailler pour que toutes ses entreprises obtiennent une médaille d'or.

ANALYSE DE LA RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE ET MATÉRIALITÉ

Belron s'est associé à un cabinet de consultance en développement durable afin de procéder à une analyse de sa stratégie de responsabilité d'entreprise et de soutenir l'élaboration d'un nouveau cadre stratégique d'Entreprise responsable.

Le cadre d'Entreprise responsable se concentre sur les domaines prioritaires dans lesquels l'entreprise peut faire une différence positive et soutenir l'effort mondial à travers les objectifs de développement durable des Nations Unies et le Pacte mondial des Nations Unies. Pour développer l'approche, les principales parties prenantes de l'entreprise ont été interviewées, une analyse comparative entre pairs a été entreprise tandis que les tendances du marché mondial et du secteur et les résultats de l'analyse de matérialité facilitée par D'Ieteren Group ont été examinés.

Au fur et à mesure que l'entreprise avancera dans l'année 2021, elle jettera les bases de son cadre d'Entreprise responsable vers des objectifs clairement définis et ambitieux dans des domaines prioritaires :

ASPECTS MATÉRIELS	NORMES GRI
Gestion des déchets	306 DÉCHETS (2020)
Émissions de carbone	305 ÉMISSIONS (2016)
Approvisionnement durable	308 ÉVALUATION DE L'ENVIRONNEMENT DES FOURNISSEURS (2016) 414 ÉVALUATION SOCIALE DES FOURNISSEURS (2016)
Sécurité des employés	403 SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL (2018)
Bien-être et inclusion des employés	405 DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES (2016) 404 FORMATION ET ÉDUCATION (2016) PROPRE INDICATEUR : ENGAGEMENT DU PERSONNEL
Réciprocité	413 COMMUNAUTÉS LOCALES (2016)

Ce cadre sera soutenu par les valeurs et l'éthique de l'entreprise, sa gouvernance et son leadership inspirant ainsi que par des rapports et des mesures solides.

L'entreprise souhaite clairement assumer une plus grande responsabilité et jouer son rôle en démontrant que les entreprises peuvent faire partie de la solution aux grands défis environnementaux et sociaux.

> Assurer une excellente expérience client tout en veillant à son bien-être à long terme

Belron s'engage à faire en sorte que tous ses clients bénéficient d'un service et d'une attention exceptionnels à chaque étape, ce qui garantira à la fois des interactions positives avec Belron et la sécurité des clients sur la route.

EXPÉRIENCE CLIENT

DESCRIPTION DU THÈME

L'engagement inébranlable de Belron à fournir un service client de premier ordre nécessite de se concentrer et d'investir dans chaque aspect de la prestation - des techniciens expérimentés et hautement qualifiés aux outils et technologies les plus avancés en passant par le verre de haute qualité, au bon moment et au bon endroit. Cette orientation a permis à Belron d'effectuer plus d'un million de recalibrages en 2020, malgré les changements dans l'utilisation des véhicules dus aux mesures de confinement.



AMBITION POUR L'AVENIR ?

Belron s'est lancé dans un important programme de transformation numérique afin d'améliorer l'expérience de ses clients en proposant un système plus transparent et plus efficace, de la 'phase de recherche' initiale à la réservation, la réalisation du travail et le suivi. Le projet s'appuie sur le retour d'information du NPS (Net Promoter Score) et des Customer Insights, et implique des équipes à tous les échelons de l'entreprise. La séquence de déploiement consistera en une approche progressive à tous les niveaux, jusqu'en 2022. Ce programme soutiendra l'ambition de l'entreprise de fournir un service de premier ordre à tous ses clients.

APPROCHE DE GESTION

Belron examine en permanence la qualité de ses opérations et suit l'opinion de ses clients quant au service qu'ils reçoivent, en utilisant ces informations pour apporter des améliorations. La société continue de s'engager à répondre positivement et rapidement à chaque client, en travaillant en partenariat avec les compagnies d'assurance afin de fournir un service sans faille à l'automobiliste en gérant le dossier du véhicule en son nom.

DÉVELOPPEMENTS RÉCENTS

À l'instar de nombreuses autres entreprises, Belron a vu une accélération des réservations en ligne plutôt que d'utiliser d'autres canaux de réservation traditionnels. En 2020, les réservations en ligne ont augmenté d'un tiers pour atteindre environ 40% de tous les travaux. Au début de la pandémie, Safelite® aux États-Unis a pris la décision de basculer tous ses travaux en espèces en ligne et continuera à le faire, ce qui représente un basculement important vers ce canal de réservation. Belron s'attend à ce que cette tendance se poursuive en 2021 dans toutes les unités stratégiques, ce qui facilitera la réservation pour les clients.

Pour améliorer l'expérience clients, Belron propose des produits supplémentaires pendant le parcours du client, tels que des essuie-glaces de rechange et des produits anti-pluie. En 2020, plus de 2 millions de clients ont acheté au moins un produit supplémentaire. L'offre et la vente de ces produits supplémentaires ont également un impact positif sur l'expérience du client, les scores NPS étant plus élevés lorsque les clients se voient proposer et achètent ces produits que lorsque ce n'est pas le cas.

Malgré les défis de 2020, Belron a atteint un NPS record de 84,9. Cela s'explique par la volonté continue de se concentrer sur la fourniture d'un service de haute qualité tout en veillant à la sécurité de ses clients grâce à l'introduction de la désinfection des points de contact et à la mise en œuvre de processus et de procédures sûrs dans ses filiales et son service mobile, tant pour ses clients que pour ses techniciens.

KPI

Le NPS* est mesuré chaque semaine dans toutes les entreprises. Les résultats sont examinés afin de déterminer où l'entreprise peut apporter des améliorations à son service et maintenir ses résultats NPS remarquables.

2020	2019	2018	2017	2016
84,9 ✓	84,2	82,8	83,1	82,6

* Tous les automobilistes qui ont bénéficié d'une réparation ou d'un remplacement du vitrage de leur véhicule sont invités à donner leur avis sur leur expérience. Cela se fait par le biais de l'enquête Net Promoter Score (NPS), qui leur demande d'évaluer sur une échelle de 0 à 10 la probabilité qu'ils recommandent Belron à un ami/collègue (10 étant extrêmement probable et 0 étant très probable). Les automobilistes qui donnent une note de 9 à 10 sont des promoteurs, de 7 à 8 des passifs et de 0 à 6 des détracteurs. Le score NPS global est calculé en prenant le pourcentage de détracteurs par rapport au pourcentage de promoteurs, pour créer un score final.

BIEN-ÊTRE ET SÉCURITÉ DES CLIENTS

DESCRIPTION DU THÈME

Belron vise à 'faire la différence en s'impliquant avec un soin réel dans la résolution des problèmes de ses clients' pour chaque client qu'il sert. Cela signifie non seulement une excellente expérience pour eux pendant leur interaction avec l'entreprise, mais aussi leur sécurité sur la route. Les techniciens de Belron sont hautement qualifiés et disposent des outils et des équipements nécessaires pour effectuer leur travail selon les normes les plus élevées.

AMBITION POUR L'AVENIR ?

Grâce à la recherche, au développement et à la formation, Belron vise à garantir que tous les recalibrages sont effectués en interne et en toute sécurité, conformément aux spécifications des OEM (fabricants d'équipements d'origine). En 2021, Belron révisera ses programmes de sécurité, y compris une mise à jour de sa formation Quality Starts with Safety (QSWs). Ce programme, destiné à tous les techniciens, garantit le respect du processus de réparation et de remplacement afin que les travaux effectués sur les voitures des clients soient conformes aux normes de qualité et de sécurité les plus élevées.

APPROCHE DE GESTION

Lorsqu'un remplacement s'avère nécessaire, le travail est réalisé par des techniciens hautement qualifiés. Les produits et la formation sont conçus pour fournir un service équivalent aux normes des équipementiers d'origine (OEM). Si nécessaire, les techniciens recalibrent également les systèmes avancés d'aide à la conduite (ADAS) d'un véhicule, une procédure hautement technique visant à garantir la sécurité des clients sur les routes.

Belron a mis en place un processus de surveillance et créé une nouvelle fonction chargée de superviser sa capacité globale de recalibrage des caméras. La société investit également dans la recherche ADAS et identifie les dernières technologies en matière d'équipement de recalibrage dans le but d'être des experts mondiaux dans le domaine et de garantir que le client bénéficie du service le plus sûr possible.

Belron met continuellement à jour ses instructions de montage des véhicules (Vehicle Fitting Instructions - VFI) afin de permettre aux techniciens d'accéder aux méthodes de réparation des équipementiers OEM. Au cours de l'année 2020, 2.500 nouvelles VFI ont été mises à disposition pour 100 véhicules différents et cette fourniture d'informations se poursuivra pour garantir un remplacement qualitatif du vitrage en 2021.

L'approche de la société consiste à toujours rechercher de nouveaux outils, équipements et procédés de collage afin de fournir aux clients les réparations, les remplacements et les recalibrages du vitrage les plus sûrs qui soient dans le secteur.

DÉVELOPPEMENTS RÉCENTS

Face aux défis posés par la pandémie de COVID19 qui touche tous les pays, Belron a introduit en avril la 'désinfection des points de contact' pour chaque travail effectué par la société. Ce processus, qui protège à la fois l'employé et le client, est une étape supplémentaire du Belron Way of Fitting, qui sera effectuée à chaque fois qu'un travail sera terminé.

En 2020, Belron a effectué 1,2 million de recalibrages, améliorant ainsi la sécurité des clients grâce à un investissement continu dans la recherche et la technologie. Grâce à ses recherches, les essais ont montré qu'un mauvais calibrage peut affecter de manière significative la réponse des systèmes de sécurité du véhicule, ce qui pourrait avoir de graves conséquences pour les occupants du véhicule et les autres usagers de la route.

Les techniciens de Belron suivent toujours les instructions du fabricant lors du recalibrage afin de garantir le fonctionnement sûr des systèmes ADAS des véhicules des clients. Le résultat de cette recherche a été intégré dans tous les modules ADAS pertinents, dans les programmes d'apprentissage en ligne et de sensibilisation développés par l'entreprise. La société prévoit de poursuivre ses recherches sur les systèmes ADAS en 2021 afin d'étudier la dégradation possible du calibrage au fil du temps ainsi que l'impact/les implications sur les performances des systèmes ADAS lors des calibrages mobiles.

Pour maintenir le niveau élevé de son travail et son engagement envers la sécurité des clients, Belron a introduit un système d'actions correctives et préventives (CAPA) permettant d'identifier, de suivre et de résoudre les problèmes liés aux produits. De nouveaux groupes de travail d'experts ont été mis en place pour examiner d'un point de vue global les questions liées à la non-qualité et à l'ADAS. Ce nouveau système de mesure fournira une approche centrale standardisée pour tous les travaux.

KPI

Belron continuera d'investir dans la recherche et le développement pour être en mesure de fournir un service de haute qualité et sûr à tous ses clients, et pour maintenir les compétences de tous ses techniciens. Le budget R&D pour 2020 était de £1,8m.



Testing de freinage autonome d'urgence

> Réduction des impacts environnementaux de nos activités

GESTION DES DÉCHETS

DESCRIPTION DU THÈME

Pour Belron, le déchet le plus important est le verre retiré des véhicules des clients lorsqu'un pare-brise ne peut être réparé et doit être remplacé. Bien qu'il ne puisse pas être réutilisé pour les pare-brise, le verre usagé peut être recyclé pour d'autres produits. Le recyclage du verre aide efficacement Belron à réduire de manière significative les coûts associés aux déchets ainsi qu'à minimiser son impact environnemental.

AMBITION

Améliorer les taux de recyclage du verre dans toutes les entités de Belron d'année en année, avec l'ambition de recycler le verre jusqu'à 100% si possible.

APPROCHE DE GESTION

Dans la mesure du possible, Belron réparera le pare-brise du client, car cela lui permettra non seulement de gagner du temps et de l'argent, mais aussi de réduire considérablement l'impact sur l'environnement en évitant de devoir remplacer le vitrage. Lorsqu'une réparation s'avère impossible, Belron s'efforce de recycler les déchets de verre et réfléchit à des approches et partenariats novateurs pour y parvenir.

Avec les flux des autres déchets, Belron entend d'abord minimiser leur utilisation en fixant des normes techniques pour la quantité de produit nécessaire à chaque mission, puis définir clairement ce qu'il y a lieu de faire avec les flux de déchets spécifiques pour maximiser le recyclage.

Les flux de déchets sont gérés par les entreprises locales, conformément à la législation, par l'intermédiaire des collecteurs de déchets locaux. En outre, Belron utilise son réseau de centres de distribution pour appliquer la logistique inverse et s'associe à des entreprises de recyclage pour améliorer les taux de recyclage globaux. Ces données sont communiquées à Belron via son logiciel de reporting SoFi by Sphera, afin de fournir une vue d'ensemble de l'impact des déchets des entreprises et de mettre en évidence les possibilités d'amélioration.

La société a réussi à augmenter régulièrement les taux de recyclage des pare-brise par le biais d'objectifs collectifs et locaux, et a pris la tête du marché en adoptant une approche 'réparation d'abord' qui la différencie de ses concurrents.

Belron reconnaît également que la nature changeante de ses produits et services est susceptible d'accroître l'impact de la société sur les déchets, notamment la complexité croissante et le déploiement de l'ADAS sur les pare-brise et son impact sur le potentiel de réparation, ainsi que la gamme et l'offre croissantes de la société en matière de produits à valeur ajoutée (VAPS). Les impacts seront surveillés au fur et à mesure que l'entreprise progresse dans son cadre d'Entreprise responsable.

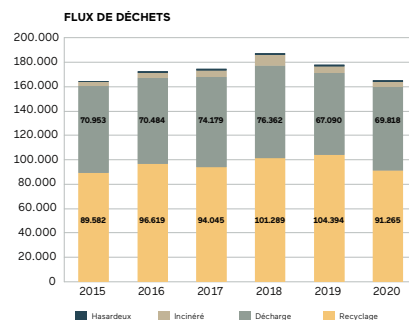
DÉVELOPPEMENTS RÉCENTS

Les points forts des entités sont les suivants :

- Carglass® Allemagne a lancé le GreenTab, un nouveau produit durable. Le produit va directement dans le réservoir de liquide lave-glace de la voiture et est mélangé à l'eau du robinet, ce qui donne un total de 5 litres de liquide lave-glace. Le produit remplace les bidons de liquide lave-glace et réduit donc les déchets plastiques. Les réactions reçues sur les médias sociaux ont été très positives.
- Au Royaume-Uni, Autoglass® a lancé des initiatives visant à réduire les déchets. Ces initiatives comprennent: des sacs poubelles transparents dans les centres de distribution afin d'améliorer le tri des déchets et d'augmenter la différenciation ; un nouveau compacteur sur site permettant de réduire la fréquence de la collecte des déchets généraux et de limiter l'empreinte carbone des entreprises de traitement des déchets – ce qui a également permis de réduire les dépenses. En travaillant avec les fournisseurs, l'entreprise a identifié les possibilités de réduire les emballages de divers produits et a consolidé sa gestion externe des déchets auprès d'un seul fournisseur, ce qui lui permet de rationaliser la collecte des déchets et de maximiser les possibilités de recyclage et de récupération.
- Safelite® aux Etats-Unis a recyclé plus de 1,9 million de pare-brise en 2020.
- En Nouvelle-Zélande, Smith&Smith® a enregistré une réduction de 3% des déchets autres que le verre mis en décharge, une réduction de 21% de l'ensemble des déchets créés et le recyclage de plus de mille tonnes de verre. L'entreprise continue à travailler avec son partenaire de recyclage pour trouver des moyens durables de mettre au rebut et de recycler la résine PVB des pare-brise.

KPI

En 2020, Belron a recyclé plus de 60% de ses déchets de verre et continue de surveiller et d'améliorer les taux de recyclage globaux dans toutes ses entreprises.



Ces données couvrent les activités détenues à 100 %. Une partie des données concernant les déchets est basée sur des estimations. C'est le cas par exemple des déchets de verre mis en décharge, qui sont basés sur le volume total de pare-brise et d'unités de verre trempé vendus et broyés.

ÉMISSIONS DE CARBONE

DESCRIPTION DU THÈME

Avec des activités dans le monde entier et un réseau de filiales, de centres de services, de centres de distribution et une importante flotte mobile, Belron a un impact direct et indirect sur le changement climatique par ses émissions de carbone. Il lui incombe donc de surveiller, de gérer et finalement de réduire ces émissions.

AMBITION

Belron lancera en 2021 un projet visant à mettre en place un plan de réduction des émissions et une feuille de route afin de pouvoir fixer des objectifs fondés sur la science (Science-Based Target). Une première étape consistera à améliorer la compréhension et la gestion des émissions et de l'empreinte carbone de l'entreprise.

APPROCHE DE GESTION

Belron s'est engagée à faire de la réduction des émissions l'un de ses domaines prioritaires dans le nouveau cadre d'Entreprise responsable. Il surveille les émissions de carbone directement sous son contrôle, comme celles liées à la consommation énergétique de ses filiales et de ses flottes, ainsi que les émissions relevant du Scope 3 associées aux déplacements et à la logistique externalisée. Belron dispose d'un outil de rapport sur l'empreinte carbone utilisé par ses entités et les aide à mesurer, gérer et réduire leur empreinte.

Belron reconnaît l'importance cruciale de la réduction des émissions pour son entreprise et ses parties prenantes, alors que le monde migre vers une économie à faible émission de carbone. Belron reconnaît également que la réduction des émissions sur l'ensemble de sa chaîne de valeur aura un impact sociétal positif, permettra de réaliser d'importantes économies et aura des avantages en termes de réputation pour l'entreprise, tout en préparant l'avenir.

DÉVELOPPEMENTS RÉCENTS

Belron poursuit son partenariat avec Bureau Veritas sur son outil Product Carbon Footprint (PCF) et a certifié les données PCF pour ses entreprises en France et en Allemagne. Ce travail permet à ces entreprises de fixer en toute confiance leurs futurs objectifs de réduction au niveau local et d'utiliser ces informations pour leurs décisions opérationnelles et leur communication externe.

Les points forts des entreprises sont les suivants :

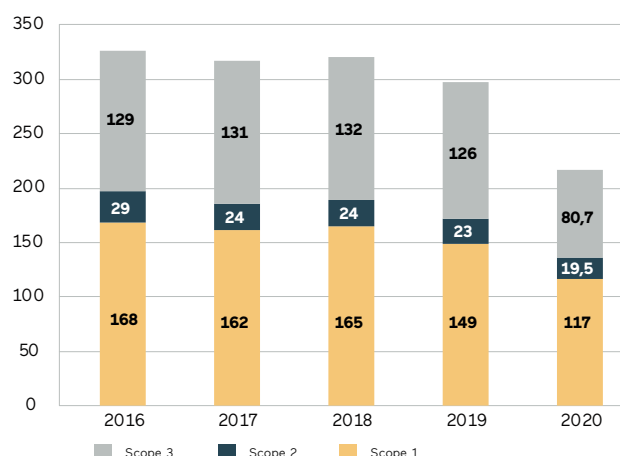
- Carglass® Distribution (European Distribution Centre (EDC)) à Bilzen, en Belgique, a réduit ses émissions de transport terrestre de 80% depuis octobre 2019, soit un total de 1.440 trajets en camion et 112 tonnes de CO₂. Les conteneurs entrants transportant des vitres de véhicules voyagent d'Anvers à Genk par barge et de là, ils ne parcourent plus que 1,5 km par la route pour atteindre l'EDC. Une étude est également en cours pour que les cargaisons entrantes en provenance de Pologne soient transportées à Genk par voie ferroviaire, puis à Bilzen par la route.

- Début 2020, Carglass® France a réalisé son bilan carbone avec les données 2019. Cette démarche d'estimation des émissions de gaz à effet de serre à un périmètre plus large que le suivi réalisé annuellement, les résultats obtenus sont donc plus exhaustifs. Les émissions liées à la fabrication des vitrages représentent près de 30% des émissions liées à l'activité de Carglass® France, suivies par le transport domicile-travail des salariés qui représente 12% des émissions. Ces études permettent de construire la stratégie de réduction des émissions de CO₂. L'implication des fournisseurs de verre dans la démarche est donc essentielle, tout comme le travail interne sur les déplacements des salariés qui a été initié.
- Au cours de l'année 2020, la chaîne d'approvisionnement britannique a réduit le nombre de mini-centres de distribution de 14 à 8 par le biais du projet 'Speed of Service'. En optimisant les itinéraires de livraison pour Autoglass® et le marché de gros à partir de ces nouveaux centres de distribution, l'entreprise britannique a pu réduire le kilométrage quotidien d'environ 2.400 miles par jour, soit environ 20% du total des miles parcourus par jour. Il en résulte une réduction annuelle de plus de 70.000 miles parcourus. En plus de réduire les kilomètres parcourus quotidiennement, le projet de vitesse de service a également réduit les émissions de carbone associées de 20%, ce qui a conduit à une réduction significative de l'impact environnemental.

KPI

En 2020, Belron a enregistré une réduction de ses émissions dans l'ensemble de l'entreprise, en partie en raison de l'impact de la pandémie mondiale sur les activités commerciales. Cependant, il a une fois de plus enregistré une réduction de la quantité de CO₂ par métier principal. Celle-ci a continué à baisser au cours des 5 dernières années, passant de 28,5 kg en 2015 à 20,3 kg en 2020.

ÉMISSIONS (SCOPE 1, 2 ET 3) EN 000 TONNES



APPROVISIONNEMENT DURABLE

DESCRIPTION DU THÈME

Le code d'éthique de Belron et ses Principes directeurs définissent des normes claires pour l'entreprise, ses effectifs et ses partenaires. Une violation de ces normes n'a pas seulement un impact sur les personnes concernées, mais pourrait également avoir un impact négatif sur les marques Belron et sa chaîne d'approvisionnement.

La chaîne d'approvisionnement de Belron et ses partenaires fournisseurs font partie intégrante de l'entreprise et de la fourniture d'un excellent service à ses clients. 40% du chiffre d'affaires de l'entreprise est consacré à l'achat de biens et de services, dont une part importante pour le verre, mais aussi pour de nombreux autres produits tels que la résine de réparation, la colle, les moulures, les garnitures, les outils et les uniformes. Belron dispose d'un réseau de 70 fournisseurs mondiaux gérés au niveau du groupe, qui produisent les marchandises que Belron achète sur plus de 120 sites de production.

L'approvisionnement durable est un élément essentiel de la stratégie d'approvisionnement de Belron. Grâce à l'application de normes strictes pour les fournisseurs, les besoins de la société en matière de biens et de services sont satisfaits d'une manière qui crée de la valeur dans tous les domaines, pour Belron, mais aussi pour la société civile, l'économie et l'environnement.

AMBITION

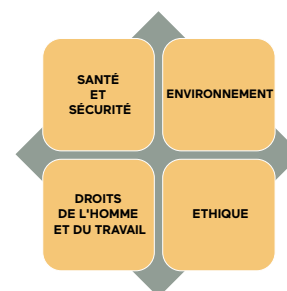
L'ambition de Belron est de devenir une organisation de premier choix en matière d'approvisionnement durable. Tout au long de l'année 2021, tous les fournisseurs directs et indirects du groupe Belron seront pleinement intégrés au nouveau programme d'approvisionnement durable. Cela impliquera que tous les fournisseurs passent par les étapes fondamentales d'évaluation et de gestion des risques, y compris les évaluations externes des performances en matière de durabilité de tous les fournisseurs, et l'expansion du programme existant d'audits sur site pour couvrir beaucoup plus de sites de production des fournisseurs que jamais auparavant.

APPROCHE DE GESTION

Le groupe promeut et adhère lui-même à des normes éthiques claires et s'attend à des normes similaires dans le chef de toutes les tierces parties qui travaillent avec Belron ou en son nom. En aucun cas un traitement inhumain de ses employés ou des personnes exerçant un rôle dans sa chaîne d'approvisionnement n'est acceptable, ce qui inclut toute forme de travail forcé ou asservi de la main-d'œuvre ou d'enfants, de châtiment physique ou tout autre mauvais traitement.

Tous les fournisseurs du groupe Belron sont évalués et gérés dans le cadre du nouveau programme d'approvisionnement durable, qui garantit que les fournisseurs respectent l'éthique et la législation et que les risques financiers et de continuité sont gérés. Ce programme repose sur une combinaison d'évaluations internes et externes, et d'audits sur site.

QUELS SONT LES RISQUES NON-FINANCIERS
CONTRE LESQUELS NOUS NOUS PROTÉGEONS ?



Au niveau des unités stratégiques locales, chaque entreprise gère ses fournisseurs locaux. Les politiques, les actions et les résultats de ces activités sont évalués par le programme d'évaluation Ecovadis.

DÉVELOPPEMENTS RÉCENTS

En 2020, Belron a nommé un responsable de l'approvisionnement durable entièrement dédié à la direction de l'équipe chargée de conduire des améliorations significatives des performances dans ce domaine. Suite à cette nomination, le programme d'approvisionnement durable de Belron a été développé et s'est structuré autour de trois piliers :

- Transparence – veiller à ce que les fournisseurs aient connaissance des normes Belron, que Belron ait connaissance des sites de production des fournisseurs et que toutes les parties prenantes aient connaissance des progrès et des résultats
- Assurance – garantir que tous les fournisseurs opèrent en conformité avec les normes Belron, validées à la fois par des évaluations à distance et des audits sur site
- Récompenser – inciter les fournisseurs à améliorer leurs performances en matière de durabilité et récompenser ceux qui se surpassent pour faire une réelle différence

L'une des premières tâches entreprises a été l'élaboration et le lancement d'un nouveau code de conduite des fournisseurs, qui constitue un grand pas en avant dans la définition et la communication des normes que Belron exige de ses fournisseurs, et dans la garantie du respect de ces normes. En conséquence, un nouveau portail en ligne a été créé pour enregistrer, contrôler et suivre les performances des fournisseurs en matière de développement durable. Belron travaille désormais en étroite collaboration avec ses principaux fournisseurs afin de comprendre comment ils peuvent travailler ensemble pour améliorer le développement durable de l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement.

KPI

Un ensemble de KPIs détaillés sur le développement durable des fournisseurs est en cours d'élaboration. Il permettra à tous les fournisseurs d'être pleinement évalués, cotés et classés par rapport aux normes Belron. Ces KPIs donneront également à Belron une base sur laquelle fixer des objectifs de développement avec les fournisseurs et collaborer avec eux pour favoriser une amélioration continue.

> Favoriser le bien-être des employés

SANTÉ ET SÉCURITÉ DES EMPLOYÉS

DESCRIPTION DU THÈME

L'attention portée à son personnel est au cœur de la culture de Belron, qui accorde une grande importance à la santé et à la sécurité des personnes dans toutes ses entités. La société veut s'assurer que son personnel est formé de manière appropriée et dispose des outils et équipements adéquats pour remplir son rôle. Un des risques majeurs identifiés concerne le risque de blessure ou de dommage auquel sont exposés les employés dans l'exercice de leur fonction, susceptible d'entraîner un absentéisme de longue durée, des conséquences légales et des pertes économiques et d'être source de détresse pour les employés concernés et leur famille.

Véhicules haute tension : pilote de formation au Royaume-Uni

Témoignage de Tim Camm – Formateur technique, Autoglass® R.-U.

« Autoglass® a identifié un domaine d'amélioration pour s'assurer que nos techniciens avaient les connaissances et les compétences nécessaires pour travailler sur des véhicules à haute tension en toute sécurité. Alors qu'il était peu probable que les travaux de l'entreprise impliquent un contact direct avec l'activation et la désactivation du système haute tension, il était évident qu'un niveau de sensibilisation était nécessaire pour que les techniciens comprennent les points de sécurité critiques. En outre, le service de recalibrage ADAS impliquait la recherche des points de sécurité pour obtenir un système de gestion de batterie. »

Autoglass® entretient une relation avec l'Institute of the Motor Industry (IMI) depuis de nombreuses années et propose le programme d'accréditation IMI reconnu dans tout le secteur. L'IMI a été l'une des premières organisations à offrir un soutien et une formation concernant la technologie des véhicules haute tension.

Du point de vue du directeur de la formation technique, je suis convaincu qu'Autoglass® a identifié et soutenu non seulement la sécurité du travail sur les véhicules haute tension, mais a fourni aux techniciens les connaissances et l'expertise nécessaires pour accomplir leurs tâches quotidiennes de façon sécurisée.»

AMBITION

En 2020, la mise en œuvre de mesures cohérentes de santé et de sécurité dans l'ensemble de l'entreprise a été identifiée comme une priorité essentielle par l'équipe de direction. L'entreprise a donné la priorité à la gestion de la santé et de la sécurité pendant la pandémie mondiale, en veillant à ce que les programmes et les équipements soient en place pour assurer la sécurité de son personnel et de ses clients. Par conséquent, l'élaboration de nouveaux outils de mesure a été retardée mais se poursuivra en 2021, de même que le travail d'examen de la sécurité en cours avec la société ERM, un fournisseur mondial de premier plan de services liés à l'environnement, à la santé, à la sécurité et aux risques. Prioritairement pour 2021, l'entreprise continuera à travailler sur un cadre rigoureux et robuste pour le signalement des incidents au niveau du groupe.



APPROCHE DE GESTION

Pour les techniciens, Belron a intégré des normes de sécurité strictes dans le Belron Way of Fitting. Ces normes vont de la manipulation correcte du verre aux pratiques de conduite sûres. Le processus définit également la méthode, les outils, la formation et les évaluations développés et mis en œuvre dans toute l'entreprise par l'équipe technique. Parmi les autres programmes de sécurité, citons Quality Starts with Safety (la qualité commence par la sécurité), une formation de sensibilisation à l'importance de suivre le processus correct lors du remplacement d'un pare-brise et aux conséquences d'une mauvaise exécution, S.T.O.P. (comment les techniciens s'occupent d'eux-mêmes (Self), de leurs outils (Tools), organisent leur travail (organisation) et utilisent le bon processus (Process) et 1-2-3 Easy (un programme de formation sur l'ergonomie permettant aux techniciens d'éviter les blessures dans l'exercice de leurs fonctions). Chaque entreprise est responsable de fournir une formation supplémentaire si nécessaire et de mettre en œuvre les mesures nécessaires pour se conformer aux législations locales. Ces mesures s'étendent au-delà de la population des techniciens pour inclure également les équipes de distribution, les effectifs des entrepôts, les employés du siège social et les agents des centres d'appel.

À mesure que l'entreprise avance dans l'année 2021, l'ambition est d'améliorer encore l'approche de la santé et de la sécurité par la collecte de données, le partage des meilleures pratiques et la mise en évidence des enseignements entre les pays pour aider à prévenir et à atténuer le risque d'incidents.



DÉVELOPPEMENTS RÉCENTS

En réponse à la pandémie de COVID19, de larges pans du personnel de Belron, y compris des centres de contact entiers, ont été rapidement et efficacement mobilisés pour travailler de chez eux. Les techniciens ont été équipés d'un matériel de protection et des processus et procédures de sécurité ont été mis en place dans toutes les filiales et les services mobiles, afin de protéger les techniciens et les clients. Il s'agissait notamment de la désinfection de tous les points de contact d'un véhicule, au début et à la fin de chaque travail, qui a rapidement été intégrée comme une partie standard de la Belron Way of Fitting.

D'ici 2021, le programme de contrôle des pratiques de pose sera déployé dans l'ensemble de l'entreprise afin de vérifier et de contrôler les étapes clés de la sécurité dans le cadre de la Belron Way of Fitting.

O'Brien® Australia a obtenu d'excellents résultats pour 2020 dans le domaine de la santé, de la sécurité et du bien-être. Le TRIFR (Total Recordable Injury Frequency Rate) de l'entreprise a baissé de 27% par rapport à 2019 et le LTIFR (Lost Time Injury Frequency Rate) a baissé de façon impressionnante de 83% par rapport à 2019. Cette année a vu une amélioration soutenue et significative de son leadership, de sa culture et de ses performances en matière de sécurité. Un certain nombre d'initiatives importantes ont été entreprises en 2020 pour conforter ces résultats, notamment le programme d'étirement et de flexion 'mO'bilise' pour les techniciens du SAV de première ligne, un programme de formation sur la santé mentale et le bien-être 'Resilience 2 Thrive' pour tous les cadres, une transformation de la méthodologie et des pratiques de retour au travail, ainsi que le recentrage des réunions mensuelles d'examen de la direction en matière de sécurité. L'année 2021 verra le déploiement d'autres initiatives de changement progressif qui auront un impact positif sur les KPI en matière de sécurité, y compris un programme de physiothérapie d'intervention précoce et le remplacement complet de son système de sécurité en ligne actuel.

KPI

Les entreprises locales sont chargées de surveiller les incidents et de les signaler conformément à la législation locale. Un KPI consolidé à l'échelle de Belron est en cours d'élaboration.

Les pratiques de travail de chaque entreprise Belron sont évaluées à l'aide de l'outil de mesure Ecovadis. Cet outil évalue les politiques, les actions et les résultats dans les domaines de la santé et de la sécurité, des conditions de travail, du dialogue social, de la formation et du développement, et du bien-être. Ce domaine d'évaluation a la plus grande pondération de score (45%) et la moyenne actuelle de Belron dans le groupe est de 64,5.

DÉVELOPPEMENT ET BIEN-ÊTRE DES EMPLOYÉS



DESCRIPTION DU THÈME

Les employés de Belron sont le cœur de l'entreprise. Les performances et les réalisations de Belron sont le fruit de l'engagement et de la détermination de son personnel. Leur bien-être, leur engagement et l'expérience globale des employés sont des priorités essentielles pour l'entreprise.

AMBITION

Belron s'est engagée dans une approche de premier ordre pour garantir une écoute de tous les instants de ses employés au travers d'une nouvelle enquête mondiale sur l'engagement en octobre et continuera à favoriser des niveaux élevés d'engagement.

APPROCHE DE GESTION

L'entreprise s'engage à attirer, à engager et à développer les meilleures personnes, dotées des capacités et des compétences nécessaires pour servir ses clients.

La société maintient des politiques et des procédures relatives à ses employés au niveau de chaque unité stratégique. Les nombreuses initiatives d'engagement des employés en place comprennent la formation et le développement, la reconnaissance par le biais de programmes locaux dans le pays ainsi que le Belron Exceptional People Award au niveau mondial, des options de travail flexibles, des canaux de retour d'information et l'engagement de la communauté par le biais des initiatives Giving Back.

Belron sait que dans une grande organisation, des situations difficiles peuvent survenir. C'est pourquoi il a continué à promouvoir son service 'speak up', qui permet à ses employés de soulever des questions en toute confiance s'ils ne se sentent pas en mesure de le faire en interne. Le fournisseur Belron est passé d'Expolink à Navex Global à la suite de son acquisition. Chaque entreprise a reçu de nouveaux numéros de téléphone, un accès au portail de rapports en ligne et du matériel pour promouvoir le changement. Ce fut également l'occasion pour chaque entreprise de souligner l'importance de s'exprimer.

Chaque problème soulevé à travers la fonctionnalité 'Speak Up' a été examiné et des mesures appropriées ont été prises le cas échéant. Il s'agissait notamment d'une révision de la politique ou du processus ou d'une formation supplémentaire.

DÉVELOPPEMENTS RÉCENTS

Belron s'est lancé dans une approche de premier ordre pour s'assurer d'être toujours à l'écoute de ses collaborateurs avec une nouvelle enquête mondiale sur l'engagement en octobre. Belron utilisait historiquement l'enquête Belron People Measure qui évaluait le sentiment des employés à un niveau élevé, en maintenant un score moyen du groupe entre 7,5 et 8 (sur 10) depuis 2016. Au cours de l'année 2020, Belron a choisi d'opter pour une nouvelle enquête sur l'engagement des employés, en travaillant en partenariat avec Willis Towers Watson, un fournisseur de renommée mondiale. L'enquête comprenait un ensemble plus complet de questions visant à mieux évaluer l'engagement et l'expérience des employés et à permettre à Belron de comparer ses performances par rapport à des pairs positionnés de manière similaire sur des aspects clés de l'engagement. Les résultats qualitatifs et quantitatifs de l'enquête permettront à l'entreprise d'établir des priorités dans les domaines clés à améliorer.

Au cours de l'année 2020, Belron s'était fixé comme priorité de veiller à ce qu'il dispose de cadres de gestion des talents et de succession à l'échelle mondiale, afin de disposer de la direction et des équipes adéquates, non seulement pour les besoins actuels, mais aussi pour l'avenir.

La société reconnaît que son succès commercial dépend de l'engagement et de la fierté de tous ses employés à travailler pour Belron. En cette année sans précédent, il était également essentiel que la société soutienne pleinement ses employés, en donnant la priorité à leur santé, leur sécurité et leur bien-être, mais aussi en apportant un soutien aux personnes les plus démunies. La pandémie a entraîné des circonstances très difficiles pour certains de ses employés et Belron a donc rapidement créé un fonds de

soutien afin d'aider ses employés et leurs familles dans des circonstances particulièrement difficiles. Cette initiative s'inscrit dans le droit fil de l'objectif de la société, qui est de faire la différence avec une réelle préoccupation.

Avec l'impact de la COVID19 et les confinements de plusieurs pays, les entreprises ont pris des mesures pour assurer le maintien du bien-être des employés et, le cas échéant, des mesures ont été prises pour permettre aux employés de travailler de chez eux. Par exemple, Carglass® France a accéléré sa stratégie de télétravail pour les employés du siège social, du centre d'appels et du support fonctionnel (environ 700 personnes). La société a adopté une approche collaborative pour sa stratégie : enquêtes qualitatives et quantitatives, brainstorming et réunions. Cela l'a aidée à créer une expérience de télétravail à long terme, efficace et positive. Carglass® Allemagne et Belron

International ont mis en place des procédures et des programmes ergonomiques afin de s'assurer que les employés qui étaient passés au télétravail étaient correctement installés pour maximiser leur bien-être. Afin de soutenir ses employés en matière de bien-être ainsi que de santé et de sécurité, Smith&Smith® a nommé un conseiller en santé, sécurité et bien-être et a mis en place un programme d'éducation au bien-être.

KPI

Le taux de réponse était de 84% à la nouvelle enquête sur l'engagement montrant que 86% de la population des employés est activement engagée. Les résultats de l'enquête globale sur l'engagement ont montré que les employés sont très engagés et se sentent extrêmement fiers de travailler pour Belron. Les informations et les commentaires reçus permettent à l'entreprise de se consolider sur ce socle robuste pour l'avenir.

DIVERSITÉ ET INCLUSION

DESCRIPTION DU THÈME

Belron reconnaît l'importance cruciale de la diversité et de l'inclusion pour son entreprise et ses principales parties prenantes.

AMBITION

Dans le cadre de l'ambition de Belron d'être le meilleur employeur, l'objectif est de bâtir une organisation qui valorise les différences sous toutes leurs formes – en traitant chacun comme un individu et en créant un environnement qui permet à chacun de participer et d'atteindre son plein potentiel.

APPROCHE DE GESTION

Belron s'engage à embaucher et à promouvoir des personnes sur la base de leurs aptitudes pour un rôle et de leur appréciation, respect et assimilation de la culture de la société.

La société est en train de développer une approche collective de la diversité et de l'inclusion. Une première étape clé a consisté à comprendre la position actuelle au moyen d'enquêtes menées dans le cadre de la stratégie d'écoute et d'engagement. Belron a déjà engagé ses cadres, en intégrant la diversité et l'inclusion dans leurs comportements et en leur donnant les moyens d'être des défenseurs et des modèles pour ces questions importantes. D'autres conversations autour de l'inclusion ont lieu, avec des tables rondes et des groupes de travail/comités prévus dans l'entreprise.

DÉVELOPPEMENTS RÉCENTS

En réponse au mouvement Black Lives Matter aux États-Unis, Safelite® a organisé une discussion en groupe par l'intermédiaire de son conseil consultatif sur la diversité et l'inclusion. La discussion en ligne a permis à des cadres

de Safelite® de partager leurs pensées, leurs sentiments et leurs expériences face au racisme. Safelite® a également réagi aux commentaires de sa toute première enquête sur la diversité et l'inclusion. Elle a notamment effectué une analyse de l'équité salariale et mis en œuvre des ajustements, et a réalisé une analyse des données sur les personnes afin de comprendre la diversité raciale et de genre de sa population actuelle d'employés ainsi que les nouvelles embauches, les promotions et les cessations d'emploi.

Chez Carglass® en Allemagne, on a continué à s'associer à des organisations qui soutiennent les personnes handicapées. L'objectif de Carglass® est d'embaucher davantage de personnes handicapées, de les aider à accéder au marché du travail et d'acquérir une expérience professionnelle dans le but de leur offrir une carrière significative et épanouissante. Actuellement, l'entreprise a deux postes actifs qui sont dans l'entreprise depuis plus d'un an. Ils reçoivent une formation individuelle qui correspond à leurs besoins particuliers et leur permet de travailler de manière aussi indépendante que possible.



> Faire la différence pour nos communautés

DESCRIPTION DU THÈME

Belron a un sens profond de la responsabilité envers les communautés qu'il sert, qui est guidé par son héritage et ses valeurs. 'Giving Back' est un aspect essentiel de la culture de Belron - l'esprit de Belron - et ces valeurs sont partagées par tous les membres de Belron, où qu'ils soient. En impliquant son personnel, grâce à sa passion et à son énergie, le programme et les activités 'Giving Back' ont un impact positif non seulement sur les organisations caritatives et les causes soutenues, mais aussi sur l'engagement des personnes.



AMBITION

La société continuera à s'appuyer sur son engagement à donner en retour (Giving Back) pour susciter un changement positif en partageant son temps et ses compétences avec les jeunes pour soutenir leurs objectifs de carrière.

APPROCHE DE GESTION

Belron s'engage à avoir un impact positif sur la société civile, raison pour laquelle ses entreprises et ses collaborateurs partout dans le monde choisissent de soutenir les initiatives et les organisations de leur propre communauté. Chaque entreprise établit son propre programme 'Giving Back' et, grâce à cette approche, ses collaborateurs éprouvent un plus grand sentiment d'implication et de réussite personnelle. Belron soutient leurs efforts de plusieurs manières, notamment par des dons financiers, du bénévolat, le partage de ressources ou la participation à des événements de collecte de fonds.

La société reconnaît également l'impact qu'elle peut avoir lorsque ses employés se rassemblent en tant que communauté mondiale autour d'un objectif commun pour soutenir l'organisation caritative sud-africaine Afrika Tikkun. Cette organisation, liée à l'héritage de l'entreprise, a une approche globale pour améliorer la vie des enfants et des jeunes dans les communautés vulnérables, du 'berceau à la carrière'.

DÉVELOPPEMENTS RÉCENTS

Challenge Spirit of Belron Round the World

En raison de la pandémie mondiale, le challenge Spirit of Belron (un événement annuel qui permet de collecter des fonds pour Afrika Tikkun, partenaire caritatif mondial) est devenu un événement virtuel. Le format du challenge était simple : chaque participant était invité à s'inscrire sur une

plateforme et sur une appli en ligne pour relever un défi spécifique pendant 5 jours. Il s'agissait de parcourir 5, 20, 50 ou 100 kilomètres en 5 jours en pratiquant de la marche, de la course à pied, de la natation ou du vélo ; en participant à un triathlon de distance olympique ou à un duathlon, et de 'voyager' collectivement autour du monde.

Un peu plus de 7.300 personnes du monde entier y ont participé, parcourant 166.594 kilomètres et faisant virtuellement plus de quatre fois le tour du globe. L'événement a été un énorme succès, permettant de récolter €1,7m pour Afrika Tikkun. Cette récolte de fonds était absolument vitale pour l'organisation caritative, qui a modifié ses opérations habituelles afin de faire face à la crise alimentaire qui se profilait dans les communautés. Depuis le début de la pandémie, Afrika Tikkun a distribué 75.000 colis alimentaires aux familles, fourni 14.000 repas chauds aux sans-abri et distribué 300.000 masques fabriqués localement.

Fondation caritative Belron Ronnie Lubner

En février, Gary Lubner a lancé la Belron Ronnie Lubner Charitable Foundation, créée au nom de son père pour poursuivre l'engagement de longue date de restituer à la communauté. Depuis son lancement, la fondation a fait don de plus de €2,0m à des causes dans le monde entier, au profit de 270 organisations caritatives sur six continents.

Plus de la moitié du montant total des dons a été versée en réponse à la crise mondiale de la pandémie. Depuis avril 2020, la Fondation accepte les demandes du personnel de Belron dans le monde entier pour soutenir les organisations caritatives et les organisations qui sont en première ligne de la pandémie de COVID19 ou qui connaissent des difficultés aiguës en raison de la crise.

Ces organisations ont aidé les gens de nombreuses manières différentes, notamment par des colis alimentaires et des programmes d'alimentation, un soutien en matière de santé mentale, l'accès à un logement, un soutien général aux familles, un soutien aux travailleurs d'urgence et la fourniture d'un abri aux victimes de violences domestiques, autant de problèmes sociétaux existants qui ont été exacerbés par la crise.

La Fondation a également aidé les organisations à poursuivre leur travail en ces temps difficiles en finançant des équipements de protection individuelle, des technologies pour soutenir les programmes en ligne et des services supplémentaires pour répondre aux besoins croissants.

DONS

- Afrika Tikkun (par le biais du Challenge Spirit of Belron): €1,7m
- Dons locaux: €2,4m
- Fondation caritative Belron Ronnie Lubner: €2m



› ÉTHIQUE

DROITS DE L'HOMME / LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

DESCRIPTION DU THÈME

Les droits de l'homme sont un pilier fondamental de l'éthique et sont abordés dans le code d'éthique et les principes directeurs de Belron. Belron précise également dans son code d'éthique et ses principes directeurs qu'elle ne tolérera aucune forme de corruption ou de pots-de-vin, que ce soit envers ou par son personnel ou ses partenaires. Le non-respect de ce principe pourrait sérieusement entacher la réputation du groupe et avoir des conséquences légales.

APPROCHE DE GESTION ET RÉVISION DES POLITIQUES

On attend du personnel de Belron qu'il se respecte mutuellement et qu'il veille à ce que ses activités ne contribuent pas directement ou indirectement à des violations des droits de l'homme.

Belron proscrit le recours au travail des enfants sous toutes ses formes. L'entreprise n'emploie aucune personne de moins de 16 ans ou de moins de l'âge minimum légal local pour travailler s'il est différent dans un pays où il exerce ses activités. Il refuse de collaborer avec des fournisseurs qui ont recours au travail des enfants sous quelque forme que ce soit. Les conditions de travail de tous ses employés, entrepreneurs et fournisseurs doivent respecter la législation nationale et, dans les cas où celle-ci est considérée comme insuffisante, les normes de l'organisation internationale du travail pertinentes. En aucun cas un traitement inhumain de ses employés ou des personnes exerçant un rôle dans sa chaîne d'approvisionnement n'est acceptable, ce qui inclut toute forme de travail forcé ou asservi, de châtiment physique ou tout autre mauvais traitement.

Le code d'éthique et les principes directeurs de Belron sont en place dans toute l'entreprise pour garantir que la corruption et les pots-de-vin ne sont pas tolérés. La lutte contre la corruption et les pots-de-vin sont des questions de conformité que l'équipe juridique du groupe promeut dans l'ensemble de l'entreprise. L'approche est spécifique à chaque entité et à chaque marché, et par conséquent les politiques et procédures adoptées dépendent de plusieurs facteurs, y compris le risque afférent et les règles locales dans le pays de chaque unité stratégique. Dans les juridictions à haut risque, des mesures renforcées sont mises en œuvre pour aider à prévenir la corruption sous toutes ses formes.

Pour soutenir cette approche, des sessions de formation et de sensibilisation à la loi et aux politiques anti-corruption sont organisées là où Belron perçoit un risque important, afin de s'assurer que chaque entreprise continue à faire preuve de loyauté et à respecter toutes les lois anti-corruption applicables. Chaque année, l'entreprise demande à tous les directeurs généraux locaux de signer une déclaration annuelle de conformité à l'éthique et une déclaration de conformité au droit de la concurrence, indiquant que leurs unités stratégiques locales respectives ont respecté le code d'éthique et les principes directeurs.

Chaque entreprise de Belron est responsable de l'élaboration de son code d'éthique local sur la base d'un cadre centralisé. Des communications sur les comportements éthiques et des formations sont également menées au niveau local. Aucun changement significatif n'a été apporté au programme d'éthique et de conformité de l'entreprise au cours de l'année écoulée, mais ces sujets sont inclus dans l'examen qui est en cours afin de développer un nouveau cadre d'Entreprise responsable.

KPI

L'approche des entreprises en matière de lutte contre la corruption et les pots-de-vin est l'un des sujets évalués dans la section Éthique de l'évaluation du développement durable d'Ecovadis. Dans le cadre de l'évaluation, chaque entreprise répond à des questions et fournit des preuves de ses politiques, actions et résultats en rapport avec ce sujet, ainsi qu'avec la fraude, le blanchiment d'argent, les conflits d'intérêts, la sécurité de l'information et les pratiques anti-concurrentielles. Le score Ecovadis moyen du groupe Belron pour l'éthique est de 66,5.

4. Moleskine

DESCRIPTION DES ACTIVITÉS

Moleskine est une marque mondiale, multi-catégories et multi-canaux, dont la mission est de libérer le génie humain par une utilisation du papier visant à renforcer la créativité et la connaissance de chaque individu et du monde entier. La société entend favoriser la créativité grâce à des objets conçus pour améliorer la réflexion, la planification et la réalisation, ainsi qu'à travers des services des services qui aident à réaliser le potentiel créatif. Ses produits comprennent des carnets, des agendas, des journaux, des sacs, des instruments d'écriture, des accessoires de lecture ainsi que des produits hybrides qui font migrer les idées manuscrites vers les possibilités infinies du monde numérique. En outre, son écosystème rassemble des contenus et des histoires, des personnes et des partenaires, qui permettent et nourrissent la créativité et l'expression personnelle : Moleskine est notamment présent via un réseau de sites internet, blogs, groupes en ligne et archives virtuelles, principalement au sein de la communauté en ligne de la marque (myMoleskine). Dans l'ensemble, il fournit des plateformes destinées à créer, communiquer et partager des idées.

Moleskine compte quelques 390 employés et dispose d'un vaste réseau de partenaires. Alors que son siège central est basé à Milan, en Italie, le groupe Moleskine comprend également, entre autres, Moleskine America, Inc. (fondé en 2008) ; Moleskine Asia Ltd (2011), qui détient le contrôle sur Moleskine Shanghai et Moleskine Singapour ; Moleskine France (2013) et Moleskine Allemagne (2013). Le groupe conçoit et vend ses produits via une plateforme de distribution multicanale. La production proprement dite est externalisée à des fournisseurs partenaires.

NOTRE APPROCHE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

La responsabilité d'entreprise a toujours fait partie de l'ADN de notre marque depuis le début (la Fondation Lettera27 est née en 2006, puis est devenue la Moleskine Foundation en 2017 ; la première certification du papier FSC a été obtenue en 2008, etc.), mais pour renforcer sa contribution au développement durable, Moleskine a décidé de le mettre au cœur de l'entreprise et de l'intégrer dans le tissu stratégique de l'organisation. Chaque composant de la stratégie de développement durable joue un rôle clé dans la mise en œuvre de la mission de la marque :

- **Environnement**

Construire une marque durable en réduisant son empreinte, grâce à des solutions écologiques pour ses produits emblématiques.

- **Enjeux sociaux**

Apporter des changements positifs à la société en encourageant la pensée critique et la créativité, tout en agissant comme une entreprise inclusive et une marque leader responsable.

- **Gouvernance**

Mettre en place une gouvernance à long terme fondée sur la transparence, l'intégrité et un comportement éthique afin de construire une relation solide et de confiance avec ses parties prenantes et de préserver la réputation de sa marque.

Le développement durable a été inclus parmi les moteurs stratégiques de la croissance. En allant de l'avant avec la mise en place d'une équipe ECO en 2019, Moleskine a nommé une ressource interne qui sera responsable de la stratégie globale de développement durable.

MATÉRIALITÉ

Moleskine a décidé d'identifier ses priorités non financières sur la base d'une « analyse de matérialité ». Cette analyse a été réalisée au début de l'année 2020 et vise à déterminer les impacts environnementaux et sociaux significatifs. Pour réaliser son analyse de matérialité, Moleskine a ouvert un dialogue avec ses parties prenantes internes et externes : équipe de cadres, employés, actionnaires, fournisseurs de biens et de logistique, clients clés par canal. Des experts externes ont été impliqués pour soutenir Moleskine dans ce processus et garantir une évaluation cohérente et précise de la matérialité. À partir de là, Moleskine a également réalisé une évaluation de la maturité des résultats de l'analyse de matérialité. Ces deux analyses et évaluations ont été menées en suivant le principe de matérialité tel qu'il est défini dans la Global Reporting Initiative (GRI) et sont récapitulées dans le tableau ci-dessous. Moleskine a développé ses ambitions à mettre en œuvre par le biais de la stratégie ESG en fonction des sujets matériels.

AMBITIONS STRATÉGIQUES	THÈMES MATÉRIELS	RÉFÉRENCE GRI
Jouer un rôle actif dans la protection de l'environnement	Produits respectueux de l'environnement Fournisseurs respectueux de l'environnement	306 DÉCHETS (2020), 305 ÉMISSIONS (2016) 308 ÉV. DE L'ENV. DES FOURNISSEURS (2016)
Stimuler la créativité et de l'esprit critique	Actions sociales et éducation	413 COMMUNAUTÉS LOCALES (2016)
Soutenir le développement et du bien-être des employés	Développement des talents Bien-être et diversité des employés	404 FORMATION ET ÉDUCATION (2016) 405 DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES (2016)
Mettre en oeuvre une gouvernance d'entreprise durable	Gouvernance responsable Fournisseurs éthiques	414 ÉV. SOCIALE DES FOURNISSEURS (2016)

NOTRE PRINCIPAL IMPACT



Avec une déclaration de mission dédiée à stimuler la créativité et la connaissance de chaque individu et du monde entier, Moleskine contribue à promouvoir l'apprentissage tout au long de la vie, ce qui est conforme à l'ODD4 (éducation de qualité).

Elle y contribue tout d'abord via ses produits, ses services et ses plateformes numériques. Parallèlement à cela, elle contribue également à diffuser l'apprentissage tout au long de la vie et l'esprit critique au sein des communautés par le biais de la Moleskine Foundation, qui s'aligne pleinement sur les valeurs et les convictions de l'entreprise. En 2020, Moleskine a renforcé sa relation avec la Moleskine Foundation et les deux entités ont lancé un programme commun à long terme pour soutenir les communautés créatives dans le monde entier, avec la ferme conviction et la conscience que la créativité et l'imagination sont des moteurs essentiels pour produire un changement social positif.



Moleskine a également l'ambition de contribuer à l'ODD12, qui vise à assurer des modes de consommation et de production durables. Pour ce faire, elle développe des solutions écologiques pour ses produits et ses emballages.

AXES STRATÉGIQUES

> Jouer un rôle actif dans la protection de l'environnement

PROPOSER DES SOLUTIONS ÉCOLOGIQUES À NOS CLIENTS

DESCRIPTION DU THÈME

Le modèle économique de Moleskine repose sur la conception et la création de biens de consommation. Par conséquent, une partie conséquente de l'impact environnemental vient du développement et de la fabrication de nouveaux produits. Il est essentiel de tenir compte de critères environnementaux et du cycle de vie complet des produits lors de l'étape de conception afin de réduire au maximum les déchets et d'augmenter la recyclabilité des matériaux. Cet aspect ne concerne pas uniquement le produit, mais aussi l'emballage.

AMBITION

Moleskine intensifie son engagement à long terme pour réduire son impact sur l'environnement. Il entend continuer à développer des solutions écologiques pour ses produits et ses emballages.

À court terme, Moleskine a mis en place un projet visant à évaluer les solutions d'élimination des déchets d'ici fin 2021.

APPROCHE DE GESTION ET DERNIERS DÉVELOPPEMENTS

Pour éliminer les déchets, Moleskine commence à réfléchir à l'impact environnemental de ses emballages dès la conception: les emballages sont réduits au minimum et sont souvent conçus pour être réutilisés - comme la face B des bandes de papier, qui peut être réutilisée à d'autres fins ou conservée pour les idées ou citations inspirantes qu'il propose.

En 2020, Moleskine a lancé un projet visant à mesurer les déchets générés par ses activités directes et par la commercialisation de ses principaux produits. Moleskine a défini une approche intégrée qui prend en compte différentes actions, des plus favorables aux moins favorables, en fonction de l'évaluation de leur impact social sociétal. Les décisions de prévention, de réutilisation ou de recyclage seront soumises aux résultats de l'évaluation des déchets générés à chaque étape du processus de commercialisation (y compris dans les activités directes dans ses bureaux).

En outre, depuis le deuxième trimestre de 2020, Moleskine a adopté une approche de non-destruction des produits invendus développés dans le cadre de contrats de licence. Moleskine a commencé à inviter les donneurs de licence à faire don de leurs stocks invendus, à titre d'exception à toute disposition différente et antérieure des accords de licence. Plus concrètement, les donneurs de licence se sont



Respecter l'environnement comme la créativité.

engagés dans le programme Creative Tools for Social Impact, dont l'objectif est de réorienter les produits invendus qui seront proposés comme outils créatifs dans des programmes à impact social au lieu d'être détruits.

Dans le cadre de la stratégie de Moleskine visant à réduire les déchets, il a également été décidé en 2020 de convertir tous les catalogues de produits en papier en versions numériques.

Afin que Moleskine comprenne les impacts environnementaux de ses produits tout au long de la chaîne de valeur, la société a réalisé une analyse du cycle de vie de l'un de ses produits phares. Cela lui a permis d'identifier d'autres possibilités d'améliorer l'empreinte écologique de ses produits, en plus de l'élimination des déchets. Moleskine continuera à chercher de nouvelles solutions à faible impact environnemental, notamment en recherchant de nouveaux fournisseurs et de nouveaux matériaux pour ses produits phares.

KPIs

- environ 92% des produits en papier du catalogue 2020 ont une bande de papier réutilisable ou un emballage réutilisable.
- pour 64% des accords de licence valables au moins au premier trimestre 2020 et au-delà, les donneurs de licence ont déjà accepté de faire don des produits invendus à la fin de la période de soldes.
- environ 84% de catalogues de produits en papier en moins qu'en 2019.

RÉDUCTION DE NOS ÉMISSIONS DE CARBONE



Songer à nos lendemains collectifs

DESCRIPTION DU THÈME

Moleskine a un impact à la fois direct et indirect sur le changement climatique, résultant respectivement des gaz à effet de serre émis dans le cadre de ses propres activités (conception, distribution) et des activités de sa chaîne d'approvisionnement, sans oublier les émissions directes découlant de l'utilisation au quotidien des bureaux de Moleskine et de la mobilité des employés de Moleskine.

AMBITION

Moleskine ambitionne de développer un plan de réduction des émissions de carbone d'ici 2022. Parce que prendre conscience de l'impact proprement dit est la première étape pour le réduire, le premier objectif du plan à long terme est l'affinement du processus de mesure qui a débuté en 2019, pour les émissions directes de CO₂ provenant des bureaux et des magasins.

APPROCHE DE GESTION ET DERNIERS DÉVELOPPEMENTS

En allant de l'avant à partir des leçons apprises après le premier calcul de CO₂ de 2019, Moleskine a mis en œuvre certaines améliorations dans la méthode de calcul, comme l'engagement de propriétaires dans la phase de collecte des données pour la consommation d'énergie dans les locaux loués. À partir de 2020, le calcul du CO₂ sera examiné par un auditeur externe afin de garantir la robustesse du processus de calcul.

KPIs

Émissions directes de CO ₂ en tonnes	2019	2020
Scope 1	184	73
Scope 2 (basé sur le marché)	394	415
	578	488

1) Une partie des émissions de CO₂ (concernant 16% des consommations de gaz et 28% des consommations d'électricité) est basée sur des extrapolations car la consommation d'énergie de certains magasins de détail loués n'est pas disponible (partagée avec les autres occupants du bâtiment et le propriétaire). De plus amples détails sont donnés dans le chapitre consacré à la déclaration ESG (p 199).

LIMITATION DE L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DE NOTRE CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT



Une chaîne d'approvisionnement durable est primordiale pour notre avenir collectif.

DESCRIPTION DU THÈME

Moleskine se doit d'être responsable du choix des matériaux utilisés dans ses produits, sachant que ces décisions auront inévitablement un impact sur les ressources du monde entier. Même si Moleskine ne produit pas ses produits, elle les conçoit et initie leur production.

L'utilisation de produits chimiques peut également affecter la santé des consommateurs finaux. Le recours à de tels produits peut représenter un risque pour la réputation de la marque et entraîner des coûts liés au non-respect des normes et réglementations en vigueur.

AMBITION

Moleskine s'engage à faire participer ses partenaires de sa chaîne d'approvisionnement à un approvisionnement durable. Pour la suite, l'entreprise continuera à appliquer les mêmes normes élevées à tous les matériaux utilisés pour

produire les produits Moleskine (papier, carton, polypropylène, polyuréthane, polyester, nylon, tissus et textiles, métaux, plastique ABS, caoutchouc EVA, cuir véritable).

APPROCHE DE GESTION ET DERNIERS DÉVELOPPEMENTS

La société sélectionne ses fournisseurs en fonction d'exigences strictes en termes de certifications des produits afin de garantir un approvisionnement durable et un faible impact environnemental en termes de produits chimiques utilisés, tout en assurant des normes de qualité élevées. Le papier utilisé pour produire les carnets est issu d'une chaîne d'approvisionnement certifiée FSC (Forest Stewardship Council) depuis 2008.

Tous les papiers sont sans acide et ECF (sans chlore élémentaire). De même, tous les produits et matériaux respectent les principales réglementations internationales, comme par exemple la réglementation REACH et la Proposition 65.

KPI

- Dernière certification FSC obtenue en 2018, et valide jusqu'en 2023 (la certification est soumise à un examen annuel.)

> Stimuler la créativité et l'esprit critique

PAR LE BIAIS DES PRODUITS ET DES COMMUNAUTÉS MOLESKINE

DESCRIPTION DU THÈME

Moleskine est une icône culturelle, une marque qui raconte une histoire. Les objets, services et contenus Moleskine connectent leur propriétaire à un héritage artistique, littéraire, ainsi que d'exploration culturelle et géographique.

Soutenir la créativité et la pensée critique dans la communauté fait partie de l'ADN de Moleskine, et peut augmenter l'épanouissement des individus dans leur vie personnelle et professionnelle.



DETOUR PROJECT

*Pascale Marthine Tayou
(Yaoundé, Cameroun 1967)
Many, many (people).
2011. Collection de la
Moleskine Foundation*

AMBITION

Moleskine se concentrera sur les consommateurs, en veillant à mieux comprendre en quoi la société peut leur offrir des innovations porteuses de sens. En mettant l'accent aussi bien sur les segments existants que sur les segments émergents, l'entreprise fonde les bases de la poursuite des relations avec ses clients pour les années à venir. L'objectif du groupe est qu'environ 10% des revenus proviennent de l'innovation et des nouveautés.



Contenu du magazine Fold (Aleksandra Kingo)

APPROCHE DE GESTION ET DERNIERS DÉVELOPPEMENTS

La société consacre une énergie considérable à l'identification des domaines d'innovation dans chaque catégorie de produits, tout en cherchant des moyens d'innover les processus internes et le modèle d'entreprise.

En se basant sur un solide ancrage de la mission de l'entreprise, la trajectoire d'évolution de la marque et les capacités techniques, les équipes explorent les besoins émergents des consommateurs et cherchent à tout moment à déployer la solution optimale conçue pour permettre la créativité personnelle et la productivité,

Relance du projet Detour : Detour est une exposition itinérante de carnets offerts par des auteurs de renommée mondiale. C'est un événement à succès, qui a été organisé dans un certain nombre de villes du monde et qui a contribué de manière significative à relier le carnet noir emblématique à un grand patrimoine artistique, littéraire et d'exploration culturelle et géographique. Moleskine souhaite remanier le format pour célébrer et exploiter ses extraordinaires archives de plus de 1000 œuvres d'art.

Magazine Fold : Moleskine FOLD est un espace où la société s'engage avec des institutions et des personnalités culturelles de premier plan dans des conversations de qualité et authentiques sur des sujets pertinents de notre époque, partageant leur engagement à redéfinir la communauté et à conduire un changement social positif. Un espace multidisciplinaire d'inspiration, d'engagement social, d'apprentissage partagé et d'échange créatif en s'adressant à la diversité des leaders d'opinion engagés à repenser notre avenir.

En 2020, Moleskine s'est associé à Skillshare, une communauté d'apprentissage en ligne proposant des milliers de cours pour les personnes créatives et curieuses. Le partenariat a été scellé par la Moleskine Studio Collection à travers trois des artistes qui ont contribué à la collection proprement dite. Skillshare a mis une plateforme à la disposition de certaines de ces personnes talentueuses pour qu'elles transmettent leurs meilleures astuces pour mener une vie créative, en partageant leurs conseils avec un public plus large d'artistes en herbe.

KPI

À partir de 2022 : pourcentage des revenus provenant de l'innovation et des nouveautés.

À TRAVERS DES ACTIONS SOCIALES



DESCRIPTION DU THÈME

Soutenir la créativité et la pensée critique dans la communauté fait partie de l'ADN de Moleskine. C'est aussi une occasion pour l'entreprise de s'engager auprès de personnes créatives.

AMBITION

Moleskine s'engage à collaborer avec la Moleskine Foundation en mettant à sa disposition son réseau, ses collaborateurs et ses infrastructures. Moleskine a approuvé la fixation annuelle d'une contribution importante (1% de l'EBITDA chaque année ou €0,5m selon le montant le plus élevé) qui couvrira les coûts structurels de la Fondation et lui permettra d'avoir une vision durable et à long terme. Dorénavant, l'intégralité des ressources perçues par la Fondation peut être directement affectée à la création d'un impact social positif.

APPROCHE DE GESTION ET DERNIERS DÉVELOPPEMENTS

La Moleskine Foundation est une organisation à but non lucratif qui fournit aux jeunes des outils éducatifs non conventionnels et des méthodes originales afin de les aider à développer une pensée critique, une créativité personnelle et la propension à apprendre tout au long de leur vie, en se concentrant sur les communautés frappées par l'appauvrissement social et culturel.

L'expertise acquise avec la Fondation Lettera27 a permis à Moleskine et à la Moleskine Foundation de développer un nouveau modèle de partenariat innovant en matière d'engagement social, lequel associe une organisation à but non lucratif et une entreprise pour créer un impact social plus significatif à plus grande échelle. Moleskine et la Moleskine Foundation ont uni leurs forces pour lancer un programme à long terme visant à soutenir les communautés créatives du monde entier, en leur fournissant des outils créatifs, tels que des carnets, des outils d'écriture et des sacs, ainsi qu'en mettant en relation des organisations et en promouvant des activités locales. Creative Tools for Social Change est une entreprise commune fondée sur l'expertise et la vision partagées de la société Moleskine et de la Moleskine Foundation.

Les organisations choisies pour bénéficier du programme sont celles qui incarnent l'objectif commun de Moleskine et de la Moleskine Foundation : la conviction que la créativité peut conduire à un changement social positif et que l'écriture et le dessin à la main sur papier sont le meilleur moyen de libérer le génie humain.

KPIs

- Le montant versé à la Fondation en 2020 est de €625.000.
- Environ 14.000 unités d'outils de création proposées en 2020.

> Soutenir le développement et le bien-être des employés

LE BIEN-ÊTRE DES EMPLOYÉS



Comprendre les attentes de nos employés

DESCRIPTION DU THÈME

Une forte implication des employés vis-à-vis de la culture et des objectifs de l'entreprise, ainsi que la rétention du personnel, sont deux aspects cruciaux pour la réussite de la société sur le long terme.

AMBITION

Conformément aux piliers de sa culture (préoccupation, excellence, passion, apprentissage), Moleskine souhaite créer un mode de travail spécifique, qui encourage l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée et stimule ses employés à se concentrer sur les résultats plutôt que sur le contrôle, afin de mettre l'accent sur l'exécution et l'efficacité.

La société est également convaincue qu'une meilleure créativité et une meilleure qualité des contributions seront obtenues si ses employés peuvent être stimulés plus largement en dehors de l'environnement de travail.

APPROCHE DE GESTION ET DERNIERS DÉVELOPPEMENTS

Pour atteindre ces objectifs, Moleskine a commencé à travailler (et continuera en 2021) sur tous les principaux aspects de l'expérience de vie professionnelle : espace physique / processus de travail plus simples / outils numériques (outils et systèmes) / apprentissage et retour d'information.

En outre, Moleskine s'engage également à repenser les espaces de bureau afin de permettre aux gens de les utiliser autrement que pour des questions liées au travail (par exemple : salle de sport et de danse, musée, espaces de travail communs, jardin d'enfants, cafétéria).

Depuis le début de 2020, une enquête de satisfaction des employés est réalisée tous les mois, et les employés du commerce de détail ont été inclus dans l'enquête à partir d'octobre 2020.

Sur la base des retours d'information sur le travail intelligent, expérimentés lors du confinement, 'Une nouvelle façon de travailler pour les Moleskiners (le personnel de Moleskine)' est en cours de développement.

KPI

- Le score moyen* de satisfaction des employés pour 2020 est de 3,37 (sur une échelle de 1 à 5). ✓

* Le score de satisfaction couvre les employés des bureaux de Moleskine, ce qui représente 50% du total des employés.

DÉVELOPPEMENT DES EMPLOYÉS

DESCRIPTION DU THÈME

Moleskine considère qu'il est essentiel de libérer la créativité de ses employés pour leur permettre de contribuer au mieux à la réussite durable de la société.

AMBITION

Moleskine considère ses collaborateurs comme une communauté à part entière et souhaite soutenir leur développement professionnel par une croissance personnelle solide.

Ses ambitions consistent à :

- Former tous les cadres et les dirigeants liés au leadership.
- Instaurer une culture du feedback, en formant tous les employés sur 'la manière de donner et de recevoir un feedback constructif', en tirant parti de ce facteur essentiel de développement personnel et professionnel.

Moleskine s'engage également à créer un environnement de travail offrant des opportunités professionnelles enrichissantes (rôles et responsabilités plus importants), permettant aux personnes de contribuer de manière significative aux résultats de Moleskine.

Ses ambitions à cet égard sont :

- un taux de départ non-souhaité inférieur à 2 personnes;
- une proportion plus élevée de 'promotions internes' par rapport aux 'nouvelles embauches'.

APPROCHE DE GESTION ET DERNIERS DÉVELOPPEMENTS

Le développement des personnes sera géré et planifié par le 'People system' lequel consiste en un ensemble intégré d'activités et d'outils qui guideront les employés tout au long de leur expérience avec Moleskine.

KPI

- 21 talents ont été identifiés et des parcours de croissance ont été définis.



Nourrir les idées

> Mettre en oeuvre une gouvernance d'entreprise durable

RESPECT DES DROITS DE L'HOMME TOUT AU LONG DE LA CHAÎNE DE VALEUR

DESCRIPTION DU THÈME

Les produits Moleskine proviennent entièrement de fournisseurs externes. Par conséquent, dès le début du processus de développement, Moleskine définit avec ces fournisseurs un ensemble de normes sociales et éthiques à appliquer à tout moment.

AMBITION

Notre ambition est de renforcer les résultats en termes de fournisseurs qui respectent nos directives, et de renforcer l'engagement sur les sujets éthiques et sociaux. En 2021, Moleskine continuera à travailler pour augmenter le nombre de fournisseurs qui ont accepté son Code d'éthique et qui sont conformes à une certification SA8000 ou équivalente.

APPROCHE DE GESTION ET DERNIERS DÉVELOPPEMENTS

En 2020, Moleskine a défini de nouvelles Directives en matière de responsabilité d'entreprise et est devenu membre de Sedex, l'une des principales organisations mondiales d'adhésion au commerce éthique, qui travaille avec les entreprises pour améliorer les conditions de travail dans les chaînes d'approvisionnement mondiales.

Les normes juridiques et éthiques auxquelles Moleskine adhère sont décrites dans le Code d'éthique de la société et dans les nouvelles Directives de responsabilité d'entreprise. La norme des conditions générales d'approvisionnement soumise aux vendeurs qui fournissent des produits finis implique l'acceptation du Code éthique de Moleskine et l'adhésion à Sedex.

Moleskine exige de ses fournisseurs de produits finis qu'ils garantissent que chaque étape de leur chaîne de production respecte la norme de responsabilité sociale internationale SA8000 ou une équivalente (qui couvre notamment les conditions de travail, le travail des enfants et le travail forcé).

KPI

En 2020, l'intégralité des achats auprès de fournisseurs importants* de marchandises proviennent d'entreprises qui respectent la norme internationale de responsabilité sociale SA8000 ou qui disposent d'un audit social équivalent pour les sites de production où sont fabriqués les produits Moleskine.

✓ * Les fournisseurs importants sont définis comme les fournisseurs qui représentent ensemble plus de 90 % de la valeur annuelle totale des achats destinés aux produits Moleskine (mesurée par la valeur totale des commandes soumises en EUR).

AUCUNE TOLÉRANCE FACE À LA FRAUDE ET À LA CORRUPTION

DESCRIPTION DU THÈME

Moleskine indique clairement qu'aucune forme ou tentative de corruption ou de pots-de-vin, qui sont totalement contraires à ses principes éthiques, ne sera tolérée.

AMBITION

L'ambition de Moleskine est que tous les employés, à tous les niveaux de l'organisation, respectent le Code d'éthique et fassent des affaires conformément aux valeurs et aux comportements qu'il contient.

APPROCHE DE GESTION ET DERNIERS DÉVELOPPEMENTS

Les relations avec les administrations publiques ou les entreprises, les fournisseurs ou d'autres tiers sont guidées par la plus grande honnêteté et transparence.

Les personnes qui, dans le cadre de leur travail, dialoguent et négocient avec l'administration publique, que ce soit en Italie ou ailleurs, sont tenues d'adopter une approche claire, équitable et transparente, et ne doivent en aucun cas influencer les décisions des fonctionnaires de manière inappropriée, ni adopter un comportement illicite (tel que la proposition d'argent ou d'autres avantages ou faveurs

professionnels ou personnels) de manière à affecter l'impartialité et le jugement du représentant de l'administration publique.

Depuis 2012, Moleskine a adopté un Code éthique et depuis 2013, il a mis en œuvre le décret législatif italien 231/2001 en adoptant le modèle d'organisation et de contrôle visant à prévenir les pots-de-vin et la corruption des autorités publiques et des entités privées.

Elle respecte également les directives de l'association des entrepreneurs italiens (directives Confindustria). Un organe de supervision supervise l'efficacité du modèle et doit être informé de toute violation éventuelle. Le conseil de surveillance présente deux rapports par an au Conseil d'administration.

KPI

Aucun cas de corruption et de pots-de-vin n'a été enregistré en 2020 par l'organe de supervision.

DIVERSITÉ ET INCLUSION

DESCRIPTION DU THÈME

Moleskine encourage la diversité, rejette toute forme de discrimination et applique le même niveau de traitement à chaque employé, quels que soient sa religion, sa nationalité, son origine, son sexe ou ses croyances. Il est reconnu que la diversité au sein de l'organisation profite grandement à l'entreprise grâce au mélange de différents genres, mentalités, milieux culturels et professionnels.

AMBITION

L'ambition de la société est de créer un lieu de travail qui résonne avec sa culture d'entreprise. Selon les 4 piliers de sa culture (Attention aux autres, excellence, passion, apprentissage), Moleskine entend construire une communauté de personnes, avec une culture et des valeurs partagées, qui peuvent créer, avec la valeur économique, un bénéfice plus large pour l'ensemble de la société.

La diversité fait partie de l'ADN de la marque et la société s'engage à créer une culture de l'équité et de l'égalité dans toutes les zones géographiques et dans tous les rôles.

Ses objectifs sont :

- Au moins 50% de femmes dans des postes de cadre et de direction.
- Plus de 33% de profils internationaux (non italiens) à des postes de cadres.
- Mettre en place des processus internes de recrutement et de gestion des talents pour éviter les préjugés inconscients.

Moleskine s'engage également à renforcer l'inclusion entre les différentes cultures et les différents lieux.

APPROCHE DE GESTION ET DERNIERS DÉVELOPPEMENTS

Moleskine rejette toute forme de discrimination et applique le même niveau de traitement à tous ses employés.

Moleskine reconnaît l'importance de son personnel comme l'un des facteurs fondamentaux pour atteindre les objectifs d'entreprise et s'engage à mettre en place des processus équitables de recrutement, de développement, d'évaluation et de formation, visant à offrir des chances égales sans discrimination fondée sur le sexe, l'âge, l'orientation sexuelle, les croyances religieuses ou tout autre facteur.

Les collaborateurs sont recrutés sur la base de leur expérience, de leurs attitudes et de leurs compétences. Le recrutement et les promotions internes se fondent exclusivement sur la recherche de partenaires entre les profils attendus et requis.

KPIs

- Dans l'environnement de travail de Moleskine, 47% des cadres supérieurs et intermédiaires sont des femmes.
- Il y a 22% de profils internationaux (non italiens) à des postes de cadres.

Huit cadres ont été formés à la diversité et à l'inclusion en 2020.



Inclusion à 360, verticale.

5. D'Ieteren Immo

DESCRIPTION DES ACTIVITÉS

D'Ieteren Immo est le bras immobilier de D'Ieteren Group en Belgique. D'Ieteren Immo gère les actifs immobiliers de D'Ieteren Group en Belgique. Ces biens, occupés majoritairement par D'Ieteren Automotive, incluent des bureaux, des ateliers, des concessions, des centres logistiques, des unités résidentielles, des parkings et des terrains. Une partie des activités englobe la reconversion et le redéveloppement de sites qui ne sont pas utilisés par D'Ieteren Automotive. L'équipe de D'Ieteren Immo comprend 43 collaborateurs permanents et 10 freelances. En complément de la gestion de son propre patrimoine, l'entreprise offre des conseils immobiliers et propose toute une série de services aux locataires des biens en son portefeuille.

APPROCHE GÉNÉRALE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

La stratégie à long terme 'Invest and hold' de D'Ieteren Immo est au cœur des ambitions de développement durable de la société. Cela revient à investir sur le très long terme, sans objectif de valorisation rapide. D'Ieteren Immo met tout en œuvre pour que son patrimoine prospère grâce à une gouvernance rigoureuse, une gestion durable, des relations à long terme avec toutes ses parties prenantes et une équipe bien formée et proactive.

En 2019, D'Ieteren Immo a initié une revue de ses actifs, avec l'expert externe Futureproofed, afin de développer une stratégie de développement durable cohérente et ambitieuse. Cela a abouti à la création de huit thèmes de développement durable, qui comprenaient des objectifs spécifiques.

En 2020, la société a revu et affiné sa stratégie sur la base de consultations internes permanentes avec les parties prenantes. La révision de la stratégie comportait deux volets.

Tout d'abord, quatre ambitions globales déterminant les objectifs de haut niveau pour les cinq à dix années à venir ont été formulées. Ces ambitions constituent les axes stratégiques de la stratégie :

1. D'Ieteren Immo entend **améliorer les performances opérationnelles de son portefeuille** en améliorant la performance énergétique, les normes de confort et la valeur écologique de ses propriétés ainsi qu'en effectuant un entretien et une utilisation durables, tout en construisant et en renforçant des relations à long terme avec toutes les parties prenantes.
2. D'Ieteren Immo souhaite s'assurer que les nouveaux investissements et les projets de rénovation seront **conçus et construits dans une optique d'avenir**. D'Ieteren Immo veut ainsi fournir des environnements de vie et de travail flexibles et attrayants qui répondent aux besoins actuels et futurs, tout en minimisant leur impact environnemental.
3. D'Ieteren Immo a l'ambition claire de réduire les émissions de gaz à effet de serre de la société et de son portefeuille et **d'atteindre "net zero emissions" d'ici 2040**.
4. D'Ieteren Immo se veut un **employeur de premier ordre** en créant des emplois intéressants et en favorisant les possibilités d'épanouissement personnel et professionnel dans un environnement de travail sain et attrayant.

Ensuite, le nombre de thèmes de développement durable a été réduit de huit à six par rapport à l'année précédente. En intégrant les thèmes 'mobilité durable' à 'amélioration de la qualité de vie' et en faisant de 'l'infrastructure à l'épreuve du temps' une des ambitions globales, la distinction entre les différents thèmes est désormais plus claire, ce qui évite tout chevauchement entre les objectifs spécifiques. (voir la section 3. Matérialité pour plus d'informations).

Les six thèmes de développement durable sont les suivants : (1) bâtiments climatiques favorables, (2) environnement naturel, (3) gestion intelligente de l'eau, (4) gestion efficiente des matériaux, (5) amélioration de la qualité de vie et (6) relations et partenariats solides.

Feuille de route 2030

Pour traduire ces objectifs en actions tangibles, nous avons créé un plan intitulé 'Feuille de route 2030'. En outre, D'Ieteren Immo a également élaboré des Directives visant à garantir que les nouveaux projets sont conçus et construits conformément aux objectifs et aux normes définis dans la stratégie de développement durable. Ces Directives contiennent un ensemble détaillé de critères destinés à guider les équipes de projet, et ce dès la phase de conception et de design.

Dans les années à venir, des cadres reconnus au niveau international, tels que BREEAM New Construction et BREEAM In Use, seront utilisés pour suivre les performances et les progrès de nos nouveaux investissements et de nos rénovations.

En 2021, D'Ieteren Immo désignera une structure de gouvernance, composée de représentants de tous les départements de D'Ieteren Immo travaillant en groupes interdisciplinaires, pour suivre les progrès et décider des étapes futures. La première réunion est prévue pour le premier trimestre de 2021, et d'autres réunions seront organisées tous les quatre à six mois ensuite.

MATÉRIALITÉ

En 2019, D'Ieteren Immo a réalisé une évaluation de matérialité et établi une matrice de matérialité. Sur la base d'entretiens avec des parties prenantes internes et externes (gouvernements, clients, fournisseurs et associations sectorielles), une liste de thèmes matériels a été identifiée et classée par ordre de priorité.

La liste des sujets matériels a donné lieu à huit, puis à six thèmes de développement durable, chacun étant assorti d'un ensemble d'objectifs clairement définis.

La liste est actualisée régulièrement sur base d'un dialogue continu avec les parties prenantes et suit les tendances du secteur. Le tableau suivant donne un aperçu des ambitions de D'Ieteren Immo en matière de développement durable, des thèmes matériels/de développement durable qui y sont liés et des indicateurs GRI applicables.

AMBITIONS STRATÉGIQUES	THÈMES MATÉRIELS	RÉFÉRENCE GRI
Améliorer les performances environnementales et opérationnelles de nos propriétés	Consommation d'énergie et émissions de CO ₂	305 ÉMISSIONS (2016)
	Satisfaction du client	
Concevoir et construire des infrastructures à l'épreuve du temps	Satisfaction du client Bâtiment multifonctionnel	306 DÉCHETS (2020)
Vers la neutralité en CO ₂	Consommation d'énergie et consommation de CO ₂ Approche circulaire de la conception, construction et utilisation	305 ÉMISSIONS (2016)
Être un employeur de premier ordre	Bien-être des employés	404 FORMATION ET ÉDUCATION (2016)

NOS PRINCIPAUX IMPACTS

En 2015, les Nations unies ont lancé leur Programme 2030 pour le développement durable. Ce plan d'action ambitieux, qui comporte 17 Objectifs de développement durable, constitue un schéma directeur partagé pour la paix et la prospérité, les personnes et la planète, aujourd'hui et demain. Il prévoit notamment d'éliminer l'extrême pauvreté, de réduire les inégalités et de protéger la planète.

En tant que société immobilière, D'leteren Immo peut jouer un rôle crucial dans la transition vers une économie durable et à faibles émissions de carbone. C'est pourquoi D'leteren Immo est déterminé à contribuer à la réalisation des objectifs de développement durable des Nations Unies (ci-après : ODD) en minimisant son impact négatif et en maximisant les effets positifs.

Nous examinons ici les principaux objectifs de développement durable sur lesquels D'leteren Immo peut avoir une influence directe et tangible.

Bien qu'il s'agisse des ODD les plus pertinents, il est possible que d'autres ODD soient affectés par nos activités.



Grâce à ses propriétés et à ses investissements, D'leteren Immo fournit un accès à des services énergétiques abordables, fiables et modernes (7.1) et une meilleure efficacité énergétique (7.3). En maximisant l'autoproduction d'énergie renouvelable sur nos sites et pendant les phases de construction/rénovation, D'leteren Immo participera à l'augmentation de la part d'énergie renouvelable dans le mix énergétique mondial (7.2). D'leteren Immo recherchera également des solutions énergétiques efficaces, telles que des solutions de stockage d'énergie (7.a).



En tant qu'opérateur et investisseur immobilier, D'leteren Immo entend développer et améliorer des infrastructures de qualité, fiables, durables et résilientes. D'leteren Immo a entamé le processus d'adaptation de ses bâtiments aux besoins actuels et futurs en intégrant la flexibilité dans la conception de ses actifs (9.1) (9.4). De même, D'leteren Immo mènera des recherches sur des solutions innovantes (9.5).



Les développements de D'leteren Immo doivent être intégrés de manière optimale dans les villes et les communautés et donner accès à des systèmes de transport durables, lorsque cela est possible (11.1) (11.2). D'leteren Immo considère qu'il est très important de rester engagé avec les parties prenantes avant et pendant la réalisation d'un projet pour s'assurer que leurs besoins sont pris en compte. Lors de la création de nouveaux développements urbains, D'leteren Immo vise des projets à usage mixte avec un équilibre optimal entre les différents usages, afin de contribuer au bien-être des communautés locales.



D'leteren Immo est déterminée à s'engager dans la transition vers une économie circulaire. À ce titre, D'leteren Immo s'engage à limiter les déchets, à recycler sur site et à stimuler la réutilisation des matériaux (12.2) (12.4) (12.5). En outre, des campagnes seront organisées pour les employés et les fournisseurs afin de les sensibiliser à la gestion durable et à l'utilisation efficace des ressources naturelles (12.8). D'leteren Immo encouragera également des pratiques d'approvisionnement à la fois durables et axées sur des produits et matériaux locaux, durables, à faibles émissions de carbone et respectueux de l'environnement, sans compromis sur la qualité (12.7).



D'leteren Immo est déterminée à jouer un rôle dans la transition vers une économie à faibles émissions de carbone et à lutter contre le changement climatique. D'leteren Immo a l'ambition de travailler à la neutralité en CO2 pour les émissions de GES liées à sa société et à son portefeuille (13.2). En outre, des mesures d'adaptation au climat sont intégrées dès la conception des nouveaux projets et des rénovations tandis que des mesures d'adaptation des bâtiments aux risques liés au climat et aux catastrophes naturelles sont prises (13.1).



D'leteren Immo vise à optimiser l'utilisation du sol sur ses sites, tout en minimisant les surfaces imperméables (15.1) (15.5). Par ailleurs, D'leteren Immo prendra des mesures, pour autant que ce soit possible, pour préserver et augmenter la valeur écologique des sites et promouvoir la biodiversité (15.9).

AXES STRATÉGIQUES

Cette section du rapport examine les efforts actuels et les actions futures de D'Ieteren Immo en vue de réaliser ses quatre ambitions, ou 'axes stratégiques', et les objectifs de sa stratégie de développement durable.

Les quatre ambitions (ou 'axes stratégiques') de D'Ieteren Immo sont les suivantes :

- I. Améliorer les performances environnementales et opérationnelles de nos propriétés
- II. Concevoir et construire des infrastructures à l'épreuve du temps
- III. Vers une neutralité en CO2
- IV. Être un employeur de premier ordre

AMÉLIORER LES PERFORMANCES ENVIRONNEMENTALES ET OPÉRATIONNELLES DE NOS PROPRIÉTÉS



Photovoltaic panels on the site of Kortenbergh

DESCRIPTION DU THÈME

Bien consciente de l'impact environnemental de ses activités immobilières, D'Ieteren Immo prend des mesures pour améliorer les performances environnementales et opérationnelles de son portefeuille en optimisant les performances énergétiques, les normes de confort et la valeur naturelle de ses propriétés, et en renforçant la maintenance et l'utilisation durables. Cela nécessite une approche détaillée de la maintenance durable et une relation à long terme avec toutes les parties prenantes.

AMBITION

- D'ici 2025, la certification BREEAM In Use de la situation actuelle de toutes les propriétés détenues au 31 décembre 2020 sera terminée. En 2021, la stratégie pour la certification BREEAM In Use sera définie.
- Enquête de satisfaction des clients d'ici la fin de l'année 2021.

APPROCHE DE GESTION

Dans les années à venir, D'Ieteren Immo évaluera et améliorera les performances opérationnelles des propriétés en utilisant BREEAM In Use. L'objectif est non seulement d'augmenter le nombre de sites disposant d'un certificat BREEAM In Use, mais aussi d'améliorer le score de chaque site évalué au fil du temps.

Bâtiments positifs pour le climat

Les performances énergétiques des bâtiments de D'Ieteren Immo jouent un rôle crucial dans l'ambition globale de réduire les émissions de GES de 52% d'ici 2025 et d'atteindre une émission nette nulle d'ici 2040 (voir section III. En route vers la neutralité en CO₂).

D'Ieteren Immo a déjà commencé à brosser le tableau de la consommation d'énergie sur tous ses sites. L'installation de systèmes de surveillance intelligents et de systèmes de gestion centralisée de l'énergie est essentielle.

Pour limiter davantage les émissions de GES, D'Ieteren Immo continuera à investir dans la production d'énergie renouvelable, par ex. en installant davantage de panneaux photovoltaïques, et sera donc moins dépendant du réseau. D'Ieteren Immo recherche également des solutions énergétiques sur site afin de stocker la surproduction d'énergie renouvelable pour une utilisation ultérieure. Le projet pilote relatif au stockage d'énergie à Kortenbergh donnera une idée des solutions de stockage d'énergie pour d'autres sites.

À l'avenir, les bâtiments plus anciens seront progressivement rénovés ou remplacés par des bâtiments plus efficaces en matière d'isolation et de chauffage, et mieux adaptés au changement climatique.

Environnement naturel

Dans un premier temps, un inventaire de la biodiversité et des caractéristiques écologiques présentes sera dressé pour chaque site, avec l'aide d'un expert écologique externe, pour protéger les caractéristiques écologiques et augmenter la valeur naturelle de tous les sites. Dans les années à venir, D'Ieteren Immo prévoit également de passer de la maintenance verte traditionnelle de ses sites à une maintenance verte réalisée de manière écologique.

Gestion intelligente de l'eau

D'Ieteren Immo vise à rendre l'utilisation de l'eau plus efficace sur tous les sites. Pour suivre la consommation d'eau, tous les bâtiments seront équipés de systèmes intelligents de contrôle de l'eau, qui permettront de contrôler et de chiffrer la consommation d'eau douce et d'eau de pluie.

Dans les années à venir, D'Ieteren Immo tentera d'identifier les opportunités appropriées pour utiliser l'eau de pluie et d'incorporer des systèmes de récupération de l'eau lorsque cela est possible, d'installer des détecteurs de fuites et de remplacer les anciennes installations par des équipements plus économes en eau. D'Ieteren Immo améliorera également la récupération et l'infiltration des eaux de pluie.

Gestion efficace des matériaux

D'Ieteren Immo continuera à fournir une infrastructure sur place pour trier et recycler les déchets générés par le bâtiment ou l'unité, ses occupants et leurs activités.

Dans les années à venir, D'Ieteren Immo entend également limiter les niveaux de déchets produits. D'abord, il sera important de mettre en place un système de suivi des déchets des bâtiments et des bureaux. En outre, des campagnes sur la prévention des déchets à l'intention des locataires et des fournisseurs permettront de les sensibiliser. Par ailleurs, une base de données des matériaux de construction sera créée, permettant la réutilisation de ces matériaux sur d'autres sites.

Des partenariats et des relations solides

Des partenariats solides avec les parties prenantes de D'Ieteren Immo seront essentiels dans la transition vers une économie durable et à faibles émissions de carbone. D'Ieteren Immo organisera des réunions régulières entre les gestionnaires immobiliers et les locataires dans le but de partager des informations basées sur les données enregistrées, de soutenir le locataire dans l'utilisation correcte et durable de l'infrastructure et de suivre les questions liées aux actifs (y compris les questions environnementales). De plus, des visites régulières de la société ainsi que des réunions de suivi informelles et régulières avec les fournisseurs permettront de renforcer les relations à long terme avec ces derniers.

Comme D'Ieteren Immo se préoccupe de ses clients, une enquête de satisfaction de la clientèle, alignée sur le travail effectué par D'Ieteren Group, sera lancée courant 2021. Les conclusions de cette enquête aideront D'Ieteren Immo à améliorer le service qu'il offre à ses clients et à prendre les mesures nécessaires afin d'améliorer et de renforcer davantage la relation.

DÉVELOPPEMENTS RÉCENTS

- Achèvement du projet pilote 'H2O' sur le stockage de l'énergie à Kortenberg avec l'installation d'une armoire de batteries pour le stockage de l'énergie solaire excédentaire qui est connectée à un système de gestion de l'énergie à des fins de contrôle (voir le rapport d'activité pour plus de détails).
- Installation d'un système de contrôle intelligent couvrant l'ensemble du site de Kortenberg.
- Installation de panneaux photovoltaïques supplémentaires sur les sites de Kortenberg, Zaventem et Malines.
- Préparation du transfert vers des contrats d'électricité verte d'origine locale à partir du 1er janvier 2021.
- Mise à niveau des installations techniques, isolation des fenêtres et des toits de diverses complexes de bâtiments sur différents sites, notamment à Kortenberg, Malines, Wommelgem et Overijse.
- Réaménagement paysager d'un verger sur le site de Kortenberg, comprenant un nettoyage complet du verger et le remplacement des arbres usés par des pommiers à haut tronc, ainsi que des aménagements paysagers supplémentaires pour favoriser la biodiversité locale et la création d'une aire de pique-nique. Un plan de maintenance adapté a été établi pour le verger.
- Le contrat de maintenance écologique des espaces verts qui couvrait une grande partie du site de Drogenbos a été étendu à l'ensemble des espaces verts restants.

KPIs

Afin de suivre et de contrôler les progrès accomplis dans la réalisation des objectifs et des ambitions, les indicateurs de performance clés suivants seront mesurés au cours des prochaines années :

- % des propriétés du portefeuille certifiées selon BREEAM In Use: Première certification prévue pour 2022
- Nbre de sites avec plan de maintenance écologique: 4 sites en 2020

CONCEVOIR ET CONSTRUIRE DES INFRASTRUCTURES À L'ÉPREUVE DU TEMPS

DESCRIPTION DU THÈME

En tant que société immobilière, D'leteren Immo s'efforce de concevoir et de construire des infrastructures à l'épreuve du temps. Dans les nouveaux développements et les projets de rénovation, la société entend créer des environnements de vie et de travail flexibles et attrayants qui répondent aux besoins actuels et futurs, tout en minimisant l'impact environnemental.

AMBITION

D'ici 2025, les Directives de projets seront appliquées à 100% des projets réalisés par D'leteren Immo.

En outre, D'leteren Immo ambitionne une électricité 100% renouvelable et produite sur place dans les nouveaux développements.

APPROCHE DE GESTION

Pour s'assurer que les nouveaux projets de petite et moyenne taille seront conçus et construits conformément aux objectifs et aux normes définis dans la stratégie de développement durable, D'leteren Immo a élaboré une Directive de projets interne. Cette Directive contient un ensemble détaillé de critères destinés à guider les équipes de projet, et ce dès la phase de conception et de design. Pour certains développements de grande ampleur, D'leteren Immo a commencé à appliquer le système d'évaluation BREEAM New Construction pour évaluer la conception, la construction, l'usage prévu et la pérennité de ces développements.

Bâtiments à énergie positive

Dès la phase de conception et de design des bâtiments, D'leteren Immo examine des solutions (sur la base de la Directive de projets), telles que le chauffage passif, le refroidissement et l'éclairage naturel pour réduire l'impact CO₂. En outre, des mesures visant à adapter le bâtiment au changement climatique (par ex. une toiture de couleur claire, une construction au-dessus du niveau des crues) seront évaluées.

Environnement naturel

D'leteren Immo entend améliorer la valeur écologique des nouveaux développements et promouvoir la biodiversité. Dans le contexte difficile des emplacements urbains et des activités commerciales, D'leteren Immo veut optimiser l'utilisation de ses sites, en créant des surfaces vertes et perméables lorsque cela est possible, sans compromettre l'utilisation pratique du site. Un expert externe sera amené à donner des conseils sur l'aménagement paysager qui renforce la biodiversité.

Gestion intelligente de l'eau

En contrôlant le débit d'eau, en réutilisant les eaux de pluie et les eaux grises et en installant des équipements permettant d'économiser l'eau, D'leteren Immo est déterminé à aider les locataires à réduire la consommation d'eau dans ses propriétés. En outre, D'leteren Immo se concentre sur l'amélioration de la récupération et de l'infiltration des eaux de pluie dans tous les nouveaux développements.

Par exemple, des réservoirs tampons ont été installés pour collecter l'eau de pluie afin de la réutiliser et de retarder le ruissellement ; et pour garantir l'infiltration, les zones imperméables sont limitées autant que possible et les éléments naturels, tels que les oueds, sont intégrés.

Gestion efficace des matériaux

Pour répondre de manière optimale aux besoins actuels et futurs, D'leteren Immo intègre la flexibilité dans la conception du bâtiment et dans le développement. L'adaptabilité à court, moyen et long terme est prise en compte et, dans la mesure du possible, des produits ou systèmes facilement remplaçables seront choisis en priorité.

Outre l'intégration de la flexibilité dans la conception, D'leteren Immo entend réduire les déchets de chantiers et stimuler la réutilisation des matériaux tout au long du cycle de vie du projet. Pour les nouveaux développements de grande ampleur, l'inventaire des matériaux utilisés constituera une première étape dans la création de bâtiments faisant office de banques de matériaux. D'leteren Immo se concentrera sur l'utilisation de produits et de matériaux locaux, durables, à faibles émissions de carbone et respectueux de l'environnement, sans compromis sur la qualité. Cela nécessite une révision de la politique d'achat à court terme, des critères de sélection tels que la valorisation des déchets devenant déterminants. En outre, D'leteren Immo travaillera avec des experts pour mieux comprendre les matériaux alternatifs durables et techniquement réalisables.

Amélioration de la qualité de vie

D'leteren Immo a pour objectif de concevoir, de construire et/ou de rénover des bâtiments de manière à favoriser la santé et le bien-être de leurs occupants. D'leteren Immo considère également que l'engagement avec les parties prenantes dès le début d'un projet est très important. Dès la phase de conception et de design, D'leteren Immo prend en compte les besoins des parties prenantes ainsi que les différents facteurs qui ont une influence avérée sur le bien-être. Il s'agit notamment des principes de la biophilie dans la conception des bureaux et des espaces de travail, qui conduisent à des bâtiments intégrant davantage d'éclairage et de ventilation naturels, des caractéristiques paysagères naturelles et d'autres éléments permettant de créer un environnement de travail plus productif et plus sain pour les personnes. D'autres aspects, tels que la qualité optimale de l'air intérieur, le confort thermique et la maîtrise des niveaux de bruit ambiant à l'intérieur, seront également pris en compte dès le début de la conception. En outre, tous les nouveaux développements doivent être accessibles à tous et comporter des voies de circulation sûres et séparées pour les piétons, les cyclistes, les voitures, les camions, etc.

Les développements de D'leteren Immo doivent toujours être intégrés de manière optimale dans les villes et les communautés et fournir un accès à des systèmes de transport durables, lorsque cela est possible. En créant des dévelop-

pements mixtes, D'leteren Immo veut contribuer au bien-être des communautés locales. Par ailleurs, l'utilisation de modes de transport durables et alternatifs sera facilitée en prévoyant une capacité suffisante sur le site pour que le locataire puisse installer des bornes de recharge et des aménagements cyclables, ainsi que des installations pour la mobilité partagée.

DÉVELOPPEMENTS RÉCENTS

- Démarrage du parcours de certification BREEAM New Construction pour Mobilis avec la réalisation d'une pré-évaluation et l'enregistrement du projet auprès du Building Research Establishment (BRE).
- La première phase de démantèlement sélectif du bâtiment existant sur le site de projet de Mobilis s'est achevée en août 2020. (voir photo 4)
- Mobilis a été désigné vainqueur dans la catégorie 'chantiers circulaires' du concours BeCircular 2020.
- Réaménagement complet du réfectoire et des vestiaires réservés au personnel technique de D'leteren Immo sur le site de Kortenberg, avec une attention particulière pour des matériaux durables et la création d'espaces qui améliorent le confort et le bien-être des employés. (voir photo 2)
- Rénovation complète du show-room Bentley-Lamborghini à Drogenbos, avec amélioration de l'isolation du bâtiment, modernisation des installations techniques et réaménagement des espaces verts devant le bâtiment, le choix des plantes étant adapté aux conditions locales spécifiques et favorisant la biodiversité locale.
- Au Fort-Jaco, le supermarché bio Färm a pris place dans l'ancien garage. Après quelques rénovations et modifications, les ponts élévateurs de voitures ont laissé place à de beaux étalages de légumes. (voir photo 3)
- Pour activer le projet Circularium à Anderlecht, D'leteren Immo s'est associé à Makett, spécialiste de l'immobilier de transition, pour gérer le programme. Malgré de nombreux défis dus à la Covid19, la sélection des organisations ayant des activités locales, durables et/ou circulaires intéressées à être hébergées sur le site a été menée à bien. Les premiers locataires ont emménagé pendant l'été et en octobre, un événement alternatif 'Opening Brut' a marqué le lancement officiel du Circularium (voir photo 1).

KPI

- % de projets exécutés en utilisant les Directives de projets: D'leteren Immo commencera à mettre en œuvre et à contrôler la Directive de projets courant 2021.

Le nombre de projets pour lesquels la Directive de projets a été utilisée dès la phase de conception sera suivi pour déterminer dans quelle mesure le développement durable est intégré dans les nouveaux développements et les projets de rénovation. Pour les nouveaux développements de grande ampleur, le système d'évaluation BREEAM New Construction sera utilisé pour évaluer la conception, la construction, l'utilisation prévue et la pérennité.



1) Circularium

2) Réaménagement du réfectoire destiné au personnel technique de D'leteren Immo sur le site de Kortenberg

3) Supermarché Färm sur le site du Fort-Jaco

4) Démantèlement sélectif du bâtiment sur le site de projet Mobilis

VERS LA NEUTRALITÉ EN CO₂

De nombreuses autres ambitions et activités contribueront également à abaisser les émissions de carbone.

DESCRIPTION DU THÈME

En Europe, les infrastructures sont une source majeure d'émissions de gaz à effet de serre (ci-après : émissions de GES). D'Ieteren Immo reconnaît le rôle important qu'il peut jouer dans la transition vers une économie durable et à faibles émissions de carbone.

AMBITION

L'ambition globale de D'Ieteren Immo est de réduire les émissions de GES liées à sa société et à son portefeuille d'ici 2030 (par rapport à 2020) et d'atteindre une émission nette nulle d'ici 2040.

Les émissions de GES liées à la société et au portefeuille seront calculées, comme décrit ci-dessous dans la définition du champ d'application.

APPROCHE DE GESTION

Pour permettre le calcul des émissions, des dispositifs de contrôle d'énergie intelligents seront installés sur tous les sites. Cela permettra de séparer l'énergie consommée par les appareils possédés et (partiellement) contrôlés par D'Ieteren Immo des appareils possédés et contrôlés par le locataire.

Les émissions liées au portefeuille de D'Ieteren Immo proviennent de la consommation d'énergie primaire du bâtiment, c'est-à-dire l'énergie nécessaire à l'éclairage, au chauffage et au refroidissement de base du bâtiment. La consommation d'énergie secondaire est la consommation d'énergie supplémentaire liée aux activités des occupants et ne relève pas de l'objectif de neutralité en CO₂ de D'Ieteren Immo. D'Ieteren Immo vise cependant à avoir un impact positif sur la consommation d'énergie secondaire en fournissant aux locataires des rapports et des informations sur les données des dispositifs de contrôle intelligents et en travaillant avec ceux-ci pour réduire la consommation d'énergie.

En augmentant l'autoproduction d'électricité sur nos sites, combinée à des contrats d'énergie verte, la consommation énergétique de base peut être couverte par de l'énergie renouvelable. L'excédent d'énergie renouvelable autoproduite peut être mis à la disposition des locataires pour leurs activités. À terme, en mettant en place des contrats de location de type leasing vert, les locataires pourront être encore plus impliqués tandis que l'effet positif du partenariat entre D'Ieteren Immo et ses locataires pourra aller plus loin.

L'objectif d'empreinte carbone de D'Ieteren Immo se compose de 3 sous-catégories :

- **Scope 1** - émissions directes du portefeuille, provenant de sources possédées et contrôlées par D'Ieteren Immo et liées aux installations de la société (ce qui inclut les émissions générées par le chauffage et la climatisation

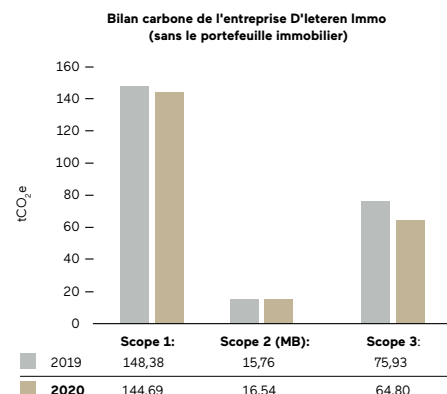
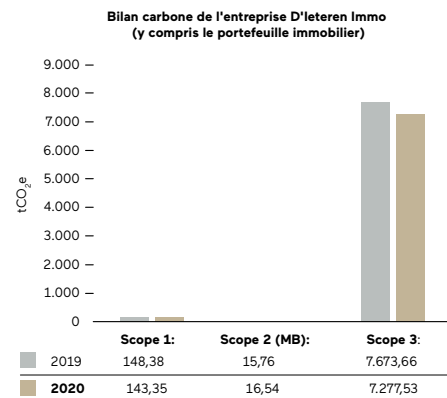
des bureaux), ainsi que les véhicules de société (ce qui inclut les émissions provenant du carburant consommé par les voitures de sociétés, louées ou achetées).

- **Scope 2** - émissions indirectes liées à la consommation d'électricité des bureaux et à l'électricité autoproduite sur site.
- **Scope 3** - émissions indirectes générées par les activités de D'Ieteren Immo. Dans le cadre du Scope 3, les catégories suivantes seront prises en compte : les émissions en amont relatives aux activités liées au carburant et à l'énergie, les émissions émanant des voyages d'affaires, les émissions liées aux déplacements domicile-lieu de travail des employés et les actifs loués en aval (y compris le chauffage, le refroidissement et la consommation d'électricité des sites).

Des actions concrètes pour réduire les émissions de GES sont incluses dans les trois autres ambitions de la feuille de route.

KPI

- Émissions de gaz à effet de serre Scope 1 (143,35 tCO₂e)
- Émissions de gaz à effet de serre Scope 2 (16,54 tCO₂e)
- Émissions de gaz à effet de serre Scope 3 (7.277,53 tCO₂e)



ÊTRE UN EMPLOYEUR DE PREMIER ORDRE

DESCRIPTION DU THÈME

Une équipe d'employés impliqués et motivés est la clé du succès d'une entreprise. D'leteren Immo promeut l'épanouissement de ses employés en créant des emplois intéressants et en favorisant les possibilités de développement personnel et professionnel, et ce dans un environnement de travail sain et attrayant.

En outre, D'leteren Immo estime que le partenariat avec les parties prenantes et le renforcement des relations seront essentiels dans la transition vers une économie durable et à faibles émissions de carbone.

AMBITIONS

- Mettre en œuvre un plan d'action pour encourager une participation accrue et de meilleurs résultats à l'enquête de satisfaction des employés, à partir de 2021.
- Assurer l'amélioration continue de l'équipe par le développement personnel et la formation.
- Consacrer 10 % de la capacité ETP totale à l'innovation.

APPROCHE DE GESTION

Sur la base des résultats de l'enquête de satisfaction des employés, D'leteren Immo affinera sa politique de RH afin de se concentrer sur le bien-être de son personnel et d'offrir un niveau de flexibilité permettant à chacun de trouver un bon équilibre entre vie professionnelle et privée. En plus d'un dialogue permanent, D'leteren Immo organise aussi des entretiens annuels pour évaluer les besoins individuels des employés en matière de développement personnel et de carrière.

Créer une équipe impliquée, où la motivation est à un niveau exemplaire, suppose un effort continu. C'est pourquoi D'leteren Immo s'efforce de créer des emplois valorisants, encourage les employés à prendre conscience de leur valeur ajoutée et soutient les activités en équipes. La société continue également à investir dans la création d'environnements de travail agréables, ergonomiques et sûrs. Afin d'identifier et d'attirer les meilleurs talents de demain, D'leteren Immo entend initier une politique de recrutement et de carrière reposant autant sur le partage des valeurs que sur les compétences générales et les capacités techniques.

Dans les années à venir, D'leteren Immo stimulera également l'utilisation de modes de transport durables et alternatifs, en fournissant les infrastructures nécessaires et en redessinant la politique de mobilité et l'électrification de la flotte. Cette démarche sera non seulement bénéfique pour le bien-être des employés, mais aussi pour la sensibilisation et la réduction des émissions de GES. D'leteren Immo fournit également à ses employés tout ce dont ils ont besoin pour le télétravail et leur permet de trouver un équilibre entre le travail à domicile et au bureau, d'autant plus délicat en ces temps difficiles.

En outre, D'leteren Immo encouragera le partage des connaissances et de l'expertise au sein de l'organisation en organisant des événements Show 'n Tell au cours desquels les employés, les groupes de travail ou les experts pourront

partager leurs idées sur un sujet pertinent. Pour créer un impact sur la société civile et afin d'être à l'avant-garde du secteur immobilier, D'leteren Immo stimulera la participation à des événements ou conférences du secteur. De plus, à partir de 2021, la société consacrera 10% de sa capacité ETP totale à l'innovation qui contribuera à des solutions innovantes et au développement de l'organisation.

DÉVELOPPEMENTS RÉCENTS

- Depuis début 2020, le concept de groupes de travail interdisciplinaires dédiés à la recherche sur un thème spécifique a été officiellement introduit comme une nouvelle méthode de travail et le moyen de se concentrer sur l'innovation.
- Afin d'aider les employés à s'adapter aux changements soudains causés par les mesures Covid19 et à trouver le bon équilibre pendant la première période de confinement, D'leteren Immo a introduit un 'modèle de travail scandinave'. Ainsi, les réunions sont concentrées le matin afin de libérer du temps l'après-midi pour la réflexion et le travail nécessitant de la concentration. Cela a permis à tous nos employés de surmonter les périodes de confinement et de télétravail avec le moins de stress possible et, au niveau de la société, d'éviter tout plan social ou chômage économique.
- L'entreprise a fourni à tous les employés les équipements de protection individuelle nécessaires et adaptés aux exigences sanitaires dès le début des mesures Covid19.
- D'leteren Immo a préparé une sélection de mobilier de télétravail ergonomique et esthétique, que les employés pouvaient commander à un prix négocié.
- En septembre, le premier 'Tour D'Immo', une épreuve cycliste pour les employés dans le respect des règles Covid, a été organisé. A l'occasion du 4^e anniversaire de la société, y compris Saint-Nicolas et Noël, la société a offert un coffret cadeau à tous les employés en signe de reconnaissance.
- Les premières mesures ont été prises pour revoir la car policy et passer à une flotte plus durable.

KPIs

- Score moyen de satisfaction des employés: 73,8% en 2020
- Taux de participation à l'enquête de satisfaction des employés: 76,5% en 2020
- Heures moyennes de formation par employé par an: moyenne de 28 h/an par employé en 2020



"Mesures Covid"



"Tour DImmo"

› ÉTHIQUE

Outre les quatre ambitions durables identifiées, D'leteren Immo rappelle également que les principes éthiques sont cruciaux. Trois aspects distincts de cette thématique sont abordés ci-dessous.

L'entreprise projette de fixer des règles de conduite formelles afin que ces trois aspects soient consignés de manière officielle dans le code de conduite de l'entreprise et soient assimilés par le personnel.

RESPECT DES DROITS DE L'HOMME

DESCRIPTION DU THÈME

D'leteren Immo n'opère qu'en Belgique et satisfait à un cadre social/juridique strict qui comprend des aspects tels que les conditions de travail, les exigences en matière de santé et de sécurité et les prescriptions en matière de négociations collectives.

APPROCHE DE GESTION

D'leteren Immo met tout en œuvre pour promouvoir un environnement de travail dans lequel les personnes se respectent mutuellement. Le harcèlement, l'intimidation, l'oppression, l'exploitation, la discrimination, le racisme, le sexisme ou l'homophobie ne sont pas tolérés. La société investit également dans la sécurité, le développement et la satisfaction de son personnel.

TOLÉRANCE ZÉRO À L'ÉGARD DE LA CORRUPTION ET DES POTS-DE-VIN

DESCRIPTION DU THÈME

La corruption, les tentatives de corruption, la fraude et le blanchiment d'argent comportent des risques, tant pour le travailleur que pour la société, puisqu'ils constituent un motif de poursuites judiciaires et sont susceptibles de porter préjudice à la réputation de la société.

APPROCHE DE GESTION

D'leteren Immo ne tolère aucunement la corruption, les tentatives de corruption, la fraude et le blanchiment d'argent. Les cadeaux et les invitations que les collaborateurs reçoivent de clients, de fournisseurs ou d'autres partenaires ou que les collaborateurs offrent aux clients doivent être conformes aux pratiques commerciales et ne pas être contraires aux lois anti-corruption. En ce qui concerne les cadeaux de fin d'année reçus de clients, fournisseurs ou autres partenaires, D'leteren Immo a adopté la pratique de distribuer ces cadeaux à l'ensemble du personnel par le biais d'une loterie.

INCLUSION ET DIVERSITÉ

DESCRIPTION DU THÈME

D'leteren Immo est consciente de la responsabilité qui lui incombe d'offrir à son personnel un lieu de travail équitable où chacun jouit des mêmes chances, indépendamment de facteurs tels que le sexe, l'âge, la culture ou les capacités physiques.

APPROCHE DE GESTION

D'leteren Immo s'efforce d'assurer l'égalité des chances sur le lieu de travail. Les compétences et les performances sont les seuls critères pris en compte lors de décisions qui concernent le recrutement, les promotions ou les rotations de postes.