

Déclaration d'information non-financière

1. Le groupe D'Ieteren

En tant que société mère, le principal impact du groupe D'Ieteren se situe au niveau des choix posés en matière d'investissement et du soutien apporté à ses différentes activités. Le Groupe possède actuellement quatre activités : D'Ieteren Auto (détenue à 100%), Belron (54,85% des droits de vote), Moleskine (détenue à 100%) et D'Ieteren Immo (détenue à 100%). Le groupe D'Ieteren vise la croissance et la création de valeur en poursuivant une stratégie à long terme pour ses activités et en aidant activement celles-ci à renforcer leur position dans leur secteur ou leur région. D'une manière générale, il a pour ambition de créer de la valeur pour l'ensemble de ses parties prenantes.

Cette année, le groupe D'Ieteren a formalisé sa mission, à savoir construire une famille d'entreprises qui réinventent leur secteur, en cherchant à atteindre l'excellence et à exercer un impact significatif. En conséquence, le Groupe a décidé en 2019 de prendre des mesures supplémentaires pour soutenir ses activités afin d'ancrer davantage le développement durable en leur sein. Comme en 2018, des professionnels de la communication et des experts du développement durable du groupe D'Ieteren, de D'Ieteren Auto, de Belron, de Moleskine et de D'Ieteren Immo se sont réunis à Bruxelles fin 2019 pour débattre de la meilleure façon d'harmoniser leur méthode de reporting en matière de développement durable et de partager les meilleures pratiques. Le séminaire a également permis de rappeler et de mettre en œuvre les ambitions du groupe, à savoir: soutenir les activités en les aidant à définir une stratégie claire en matière de développement durable et établir des processus permettant d'améliorer la fiabilité, la précision et la comparabilité de leur reporting non-financier.

1.1 À PROPOS DU RAPPORT NON-FINANCIER DU GROUPE D'IETEREN EN 2019 : STRUCTURE ET MÉTHODOLOGIE

Pour le reporting 2019, le Groupe a décidé de suivre la même structure que pour l'exercice précédent, en se basant sur les thèmes matériels identifiés en 2018. Toutefois, cette année les informations relatives à D'Ieteren Auto et D'Ieteren Immo ont été scindées (alors que l'an dernier les activités des deux entités étaient réunies).

Les thèmes matériels identifiés en 2018 découlaient de l'analyse de matérialité qui avait été effectuée pour chaque activité en se basant, notamment, sur les normes du Sustainability Accounting Standards Board (SASB). Le SASB a développé un ensemble de 77 normes qui identifient une série de thèmes matériels liés au développement durable pour des secteurs spécifiques. L'évaluation des normes SASB a permis une sélection plus pertinente des thèmes matériels pour les secteurs dans lesquels le groupe D'Ieteren exerce ses activités. Des experts en développement durable externes ont également soutenu D'Ieteren Group et ses activités dans ce processus, contribuant à garantir une évaluation cohérente et précise de la matérialité.

De plus, D'Ieteren Group a aligné ses thèmes matériels sur les Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unies. L'agenda 2030 pour le développement durable, qui comprend 17 objectifs couvrant 169 cibles, a été adopté par tous les États membres des Nations Unies en 2015. Pour chacun des thèmes matériels, le groupe D'Ieteren a identifié l'ODD et la cible associés, puis examiné en quoi ses activités contribuaient à cet agenda.

Cette année, le groupe D'Ieteren s'est aligné pour la première fois sur le standard GRI (Global Reporting Initiative) – option Core. Le standard GRI (SRS) a fait l'objet d'améliorations permanentes ces 20 dernières années, et représente la meilleure pratique au monde pour l'établissement d'un reporting lié aux questions économiques, environnementales et sociales. L'index du contenu GRI est disponible en p. 178.

1.2. POUR LA SUITE

En se basant sur sa déclaration de mission, et plus précisément sur sa volonté d'avoir au travers de ses activités un impact significatif, le Groupe a défini des ambitions claires en matière de développement durable. Il assume son rôle à l'égard de la société en investissant dans des activités porteuses de sens et en aidant celles-ci à ancrer davantage le développement durable dans leurs organisations.

À cet effet, le groupe D'Ieteren a aidé ses activités à réévaluer leur analyse de matérialité début 2020. L'objectif était d'augmenter l'engagement des parties prenantes afin de parfaitement appréhender les attentes des parties prenantes externes.

Les quatre activités ont toutes reçu le soutien d'experts en développement durable externes dans cette démarche. Au final, cet exercice a permis d'établir des priorités en soulignant les thèmes les plus matériels (ou les thèmes à traiter en priorité pour optimiser l'impact des activités sur les parties prenantes – internes et externes – et, partant, sur l'environnement et la société dans son ensemble). Comme le développement durable est un domaine en constante évolution, les thèmes matériels seront régulièrement remis en question.

Les conclusions de cette nouvelle analyse de matérialité serviront de point de départ pour formuler une stratégie en matière de développement durable pour chacune des activités, et fixer des priorités claires pour les 5 prochaines années. Elles formeront aussi la base des prochains rapports non-financiers du groupe.

En parallèle, le groupe D'Ieteren nourrit l'ambition de porter la précision et la fiabilité de ses informations non-financières à un niveau supérieur. Aussi, en 2019 le Groupe a déjà commencé à préparer son prochain reporting en initiant un processus de "readiness assessment" (évaluation de l'état de préparation) en vue de l'obtention d'une assurance externe de son reporting non-financier en 2020, et en se penchant sur les enseignements de cet exercice.

2. D'Ieteren Auto

2.1. DESCRIPTION DES ACTIVITÉS

Dans le cadre de sa relation de plus de 70 ans avec le groupe Volkswagen, D'Ieteren Auto importe et distribue en Belgique les véhicules des marques Volkswagen, Audi, SEAT, Škoda, Bentley, Lamborghini, Bugatti et Porsche, ainsi que des pièces de rechange et des accessoires.

Les marques distribuées représentent environ 22 % du marché des voitures neuves en Belgique. D'Ieteren Auto gère un réseau solide de concessionnaires indépendants à travers le pays et possède des concessions sur l'axe Bruxelles Malines Anvers. Outre la distribution de véhicules en Belgique, D'Ieteren Auto fournit également des services après-vente. Ceux-ci englobent l'entretien mécanique et les réparations de carrosserie. L'entreprise vend des véhicules d'occasion à travers son réseau propre et indépendant, via des centres dédiés My Way, Audi Approved Plus et des distributeurs agréés. D'Ieteren Auto propose en outre des services de location à long terme et un éventail complet de financements automobiles à travers une filiale commune entre D'Ieteren et Volkswagen Financial Services. Par l'intermédiaire de D'Ieteren Sport, l'entreprise distribue les produits de Yamaha en Belgique et au Grand-Duché du Luxembourg.

Le modèle économique de D'Ieteren Auto évolue pour offrir des solutions de mobilité plus fluides, plus accessibles et plus durables afin d'améliorer la vie des citoyens au quotidien. La société accorde une grande attention à la promotion d'une mobilité responsable, principalement au travers des initiatives de ses filiales Lab Box (incubateur de start-ups focalisées sur les nouvelles formes de mobilité) et EDI (offre de solutions de recharge aux clients qui achètent des voitures électriques).

2.2. APPROCHE GÉNÉRALE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Bien qu'elle soit un vecteur de prospérité et d'intégration, la mobilité doit aussi faire face à des défis liés aux questions environnementales, sociales et de sécurité. D'Ieteren Auto en a bien conscience et accepte sa part de responsabilité. Améliorer la vie des citoyens via une mobilité fluide, accessible et durable est devenu son principal engagement. Aussi, D'Ieteren Auto travaille à la construction d'un large éventail de services de mobilité qui permettront aux citoyens de se déplacer facilement et de manière durable. Pour atteindre cet objectif, l'entreprise compte sur sa filiale Lab Box, fortement impliquée dans la création de services de mobilité novateurs et flexibles ainsi que sur son activité de base, en développant ses services liés à l'utilisation de voitures électriques.

D'Ieteren Auto s'efforce en outre de réduire son empreinte environnementale en transformant ses infrastructures et en adaptant son comportement. Ces dernières années, D'Ieteren Immo – qui gère les biens immobiliers dont dispose D'Ieteren Auto – a mis en place différentes mesures destinées à utiliser l'énergie plus efficacement et à intégrer des sources d'énergie alternatives.

Une autre priorité de l'entreprise est de favoriser le bien-être de ses collaborateurs en leur offrant un environnement de travail sûr et enrichissant. D'Ieteren Auto a lancé de multiples initiatives pour entretenir la satisfaction de ses collaborateurs, permettre leur développement professionnel et améliorer leur environnement et leurs conditions de travail.

Enfin, par le biais de son programme de parrainage Give & Gain, D'Ieteren Auto soutient pleinement des projets liés à la mobilité solidaire – un domaine où la société peut apporter une vraie valeur ajoutée – tout en encourageant ses employés à s'y impliquer.

2.3. THEMES MATERIELS ENVIRONNEMENTAUX ET SOCIAUX

- 1) Impact sur le climat/émissions de CO₂
- 2) Gestion des déchets
- 3) Innovation
- 4) Approvisionnement durable
- 5) Satisfaction des clients
- 6) Développement et bien-être des employés
- 7) Sécurité des employés
- 8) Engagement vis-à-vis de la communauté
- 9) Principes éthiques
 - a. Respect des droits de l'homme
 - b. Aucune tolérance face à la fraude et la corruption
 - c. Inclusion et diversité

> Impact sur le climat/émissions de CO₂

POURQUOI EST-CE MATÉRIEL ?

Le principal impact de D'Ieteren Auto sur l'environnement vient de son activité de distribution de véhicules à combustion polluants. Cet impact pose de nouveaux défis, par exemple une législation plus stricte impliquant de nouvelles formes de taxation sur le transport et de nouvelles politiques en matière de véhicules de société. Par ailleurs, il crée de nombreuses opportunités de développer des solutions de mobilité novatrices dans le but de réduire le nombre de véhicules polluants sur nos routes.

Outre les produits que l'entreprise distribue, ses activités et processus ont également un impact environnemental.

Agenda 2030 de l'ONU pour le développement durable



Les activités de distribution de D'Ieteren Auto ont un impact négatif sur le climat. Toutefois, l'entreprise s'efforce de réduire cet

impact, notamment en adaptant son offre et en développant des solutions de mobilité alternatives ainsi qu'en produisant de l'énergie renouvelable.

APPROCHE DE GESTION

L'entreprise étoffe continuellement son offre de voitures propres (en 2019, l'entreprise a vendu plus de 1.000 véhicules 100% électriques) et, pour promouvoir l'utilisation de celles-ci, elle fournit à travers sa filiale EDI (Electric D'Ieteren Solutions) un pack complet de solutions intelligentes en termes de recharge et de production d'énergie verte destinées aux particuliers et aux professionnels.

Elle développe également des solutions de mobilité alternative, notamment via sa filiale Lab Box (partage de flottes comprenant des véhicules électriques, des scooters et trottinettes électriques ; service d'intermodalité intégrant des transports privés et publics ; plateforme MaaS pour faciliter l'adoption des mesures liées au budget mobilité, etc ...)

En interne, D'Ieteren Auto sensibilise ses employés en promouvant le télétravail, les habitudes de conduite respectueuses de l'environnement ou encore les solutions de mobilité multimodales qui permettent de combiner différents modes de transport comme les transports en commun, les voitures de société, le vélo et le covoiturage assorti d'un espace de parking garanti.

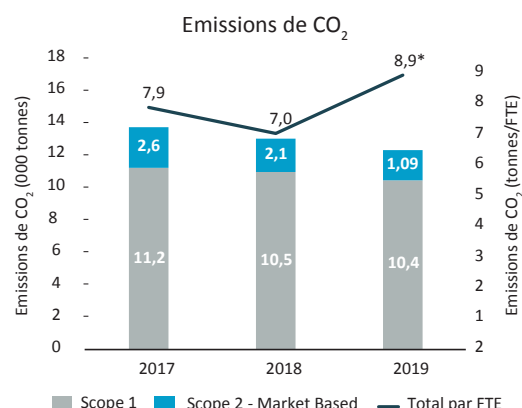
L'entreprise intègre l'approche de D'Ieteren Immo de la gestion de l'énergie (renouvelable) qui réduit la consommation énergétique de ses bâtiments tout en augmentant la part d'énergie renouvelable autoproduite.

INDICATEURS CLÉS

D'Ieteren fait évoluer le concept de showroom

Afin d'adapter son approche commerciale aux attentes de sa clientèle à la recherche d'expériences de qualité, D'Ieteren Auto a, au travers de Škoda et d'Audi, initié et testé deux pop-up stores, l'un installé dans un centre commercial de Bruxelles et l'autre situé en plein cœur d'Anvers.

Ainsi, The Place To -e-, ouvert à l'initiative d'Audi pendant 3 mois, a permis à ses visiteurs de découvrir la mobilité électrique tout en réservant s'ils le souhaitent un essai de l'Audi e-tron. Avec The Place To -e-, D'Ieteren Auto a cherché à concerner et enthousiasmer le grand public à Anvers par rapport à la mobilité électrique en lui proposant un large éventail d'expériences et d'activités. The Place To -e- a été un véritable 'hotspot' qui a accueilli bon nombre de conférences sur des thèmes tels que les voyages durables, la mobilité urbaine et la technologie.



*L'indice relatif 2019 (tCO₂/FTE) augmente de façon significative en raison d'une correction apportée au niveau du calcul du nombre de FTEs. Les FTEs de Sopadis ont été exclues puisque Sopadis était exclu du calcul de l'empreinte carbone. Les valeurs historiques seront réajustées dans le prochain rapport afin de fournir une base plus précise au suivi de la performance climatique.

Les émissions Scope 1 sont les émissions directes induites par des sources détenues en propre ou contrôlées. **Les émissions Scope 2** sont des émissions indirectes issues de la génération d'énergie achetée.

Les émissions Scope 3 sont toutes les émissions indirectes (non comprises dans le Scope 2) qui se produisent dans la chaîne de valeur d'une entreprise, qu'il s'agisse d'émissions en amont ou en aval. (Source GHG protocol)

> Impact sur le climat/émissions de CO₂ (suite)

PROGRÈS ACCOMPLIS EN 2019

En permettant aux utilisateurs de se déplacer via une flotte de véhicules partagés, Poppy, la solution d'autopartage de l'incubateur Lab Box, contribue à diminuer les émissions du parc automobile. A peine deux ans après son lancement à Anvers, Poppy s'est développée dans cette région mais également à Bruxelles et autour de l'aéroport de Zaventem. Sa flotte est composée de 550 voitures partagées, incluant les modèles Seat e-Mij et Ibiza CNG ou encore la Škoda Citigo-e. A celles-ci s'ajoute une flotte de trottinettes et scooters électriques. Poppy a intégré les offres de ces différents modes de transport au sein d'une application commune afin d'offrir à ses 50.000 utilisateurs le choix de transport le plus adapté à leurs besoins en fonction des distances à parcourir et de l'heure de déplacement. La startup vise par ailleurs l'Intercités en permettant à ses clients de voyager dans les trois zones où Poppy exerce ses activités.



D'Ieteren Auto continue par ailleurs à favoriser le passage à la voiture électrique et à réduire l'impact polluant des voitures en améliorant l'infrastructure via EDI. Afin de s'adapter à tous les modèles disponibles sur le marché et à toutes les installations électriques, EDI propose différents types de bornes de recharge en monophasé ou triphasé ainsi qu'une carte permettant de recharger son véhicule auprès de 100.000 stations publiques réparties dans 25 pays de l'Union Européenne. Pour ses clients professionnels, EDI permet aussi le split-billing, autrement-dit la facturation fractionnée qui enregistre les coûts liés au rechargement du véhicule à domicile et transfère la facturation à l'employeur. En 2019, EDI a complété son offre de bornes de recharge par une offre de services facilitant la mise en place de panneaux solaires.

POUR LA SUITE

D'Ieteren Auto continuera à étendre son offre de voitures électriques et d'infrastructures connexes, notamment en tirant parti de l'offensive ambitieuse du groupe Volkswagen dans le domaine de l'e-mobilité. EDI ambitionne quant à elle de quintupler ses ventes en 2020 par rapport à 2019.

Lab Box va continuer à développer ses sept initiatives liées à la nouvelle mobilité : Poppy, MyMove, Husk, Lizy, Ush, Skipr et Mbrella (voir section Innovation P 134)

> Gestion des déchets

POURQUOI EST-CE MATÉRIEL ?

Les voitures usagées contiennent de nombreux matériaux de valeur qui devraient pouvoir être réutilisés. À mesure que les ressources se raréfient, le recyclage des composants contribue à l'économie circulaire. Parallèlement à son offre, D'Ieteren Auto émet également des déchets à travers ses propres activités d'après-vente et dans ses bureaux. L'entreprise a identifié plusieurs risques liés à la gestion des déchets, notamment le non-respect des lois environnementales, des amendes et une atteinte à sa réputation.

POUR LA SUITE

La responsabilité du recyclage des déchets est transférée de D'Ieteren Immo aux différentes business units de D'Ieteren Auto en 2020, ce qui permettra une approche ciblée aux priorités de chaque site.

Agenda 2030 de l'ONU pour le développement durable



D'Ieteren Auto a mis en place une politique de gestion saine et respectueuse de l'environnement des déchets de véhicules et des produits chimiques connexes tout au long de leur cycle de vie, conformément au cadre réglementaire en vigueur.

APPROCHE DE GESTION

D'Ieteren Auto a mis en place une politique de gestion des déchets. Les employés reçoivent une formation pour trier et collecter correctement les déchets (notamment le papier, les déchets résiduels, la ferraille, le bois, les pneus et le verre) dans ses bureaux, ateliers, magasins et garages, ainsi que pour stocker les matériaux nocifs.

Pour l'élimination et le recyclage de ses déchets, D'Ieteren Auto travaille avec des sociétés de gestion des déchets comme Suez (pour l'ensemble des déchets), Oilco (huiles usagées), Dechamps (ferraille) et RecupBat (batteries usagées). Un coordinateur de projets de la principale société de collecte de déchets (Suez) effectue des visites régulières des lieux en vue d'assurer un suivi et d'optimiser la gestion des déchets sur site.

D'Ieteren Auto facilite en outre le recyclage des véhicules usagés, en particulier en offrant une indemnité supplémentaire aux clients et non-clients qui remettent leur véhicule en vue de leur recyclage. D'Ieteren Auto travaille dans ce domaine avec Febelauto, qui a pour mission d'organiser et de suivre la gestion des véhicules hors d'usage, conformément à la directive européenne en vigueur. A l'heure actuelle, Febelauto parvient à recycler environ 95% du poids de ces véhicules dans un circuit homologué et contrôlé, faisant de la Belgique l'un des meilleurs élèves européens.

PROGRÈS ACCOMPLIS EN 2019

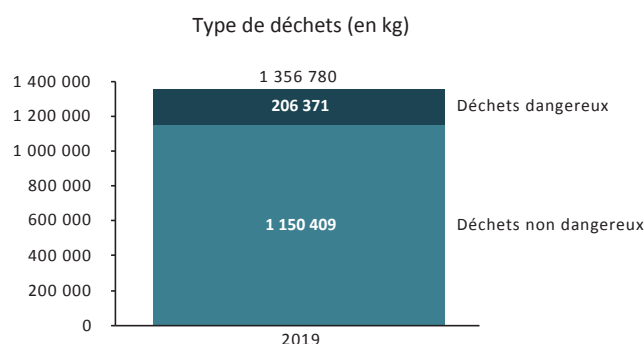
Depuis 2019, un employé de Suez ("Man on site") s'occupe de la gestion des déchets au quotidien sur les sites de Zen Park, Drogenbos et Auto Center Zaventem. Comme cette tâche était déjà assurée par un membre du personnel de D'Ieteren Auto à Erps Kwerps et sur le site du Mail, la société dispose à présent d'une personne dédiée sur tous ses grands sites pour la gestion des déchets.

INDICATEUR CLÉ

En 2019, 77,8% % des déchets de l'entreprise ont été recyclés (en ligne avec 2018). Il s'agissait principalement de papier/carton, fer, bois, pneus et batteries de voitures.

Quantité de déchets par méthode de traitement :

- Recyclage : 262.927 Kg
- Déchets destinés à l'industrie du ciment : 24.685 Kg
- Déchets incinérés avec récupération d'énergie : 295.756 Kg
- Fermentation/biogaz : 4.220 Kg



> Innovation

POURQUOI EST-CE MATÉRIEL ?

La voiture du futur est façonnée par les avancées technologiques, comme l'électrification, les développements en matière de connectivité et d'automatisation et l'introduction de caractéristiques intelligentes, multi-usages.

Les changements sociétaux et économiques entraînent aussi une évolution du concept de mobilité (notamment des restrictions plus strictes s'appliquant aux voitures telles que des Low Emission Zones (LEZ), de nouvelles formes de taxation et la transition vers une économie du partage). Par l'innovation, D'Ieteren Auto souhaite être au premier plan des marchés de la mobilité de demain, et ainsi garantir la continuité de ses activités.



Étude de cas

La multimodalité en action

Lancée par Lab Box en septembre 2018 sous le nom de Pikaway, et rebaptisée en 2019, Skipr est une app qui permet la combinaison de transports publics et partagés. L'app cible les professionnels en facilitant la mise en pratique du budget mobilité pour les entreprises et les salariés.

INDICATEUR CLÉ

Budget investi par D'Ieteren Auto dans sa filiale Lab Box

2017 : +/- 2,3 millions EUR

2018 : +/- 6,5 millions EUR

2019 : +/- 9,5 millions EUR

APPROCHE DE GESTION

Le modèle économique de D'Ieteren Auto est d'offrir des solutions de mobilité plus fluides, plus accessibles et plus durables afin d'améliorer la vie des citoyens au quotidien. Pour soutenir cette approche et l'intégrer dans son modèle d'affaire, D'Ieteren Auto a lancé en 2018 un projet baptisé Magellan, dont l'un des produits a été de structurer l'approche en matière d'innovation, autour des deux pôles que sont EDI (Electric D'Ieteren Solutions) et Lab Box. D'Ieteren Auto continue ainsi d'explorer, analyser et développer des services flexibles et innovants dans le domaine de la mobilité.

PROGRÈS ACCOMPLIS EN 2019

Lab Box a effectué quelques avancées importantes au niveau de différentes initiatives. L'incubateur a notamment continué de développer Poppy, sa plateforme de partage interactive, en rachetant et en intégrant un acteur important à Bruxelles (Zipcar) et en passant d'un modèle de partage de voitures exclusivement à celui de partage de voitures, e-scooters et trottinettes électriques.

Lab Box a également acheté une plateforme de chauffeurs professionnels dénommée CARASAP, et renommée Husk, pour développer une offre de "transport à la demande". Elle a enfin mis en place pas moins de cinq nouvelles initiatives :

- Lizy, une plateforme de leasing de véhicules d'occasion entièrement numérique destinée aux PME.
- MyMove, une application qui simplifie la tâche des employés en leur permettant de localiser, sélectionner et ouvrir des véhicules de la flotte de leur employeur et de gérer leur budget.
- Ush, le premier opérateur de véhicules autonomes dédié en Belgique, par l'intermédiaire duquel elle propose des services de leasing de véhicules et de support pour des projets de navettes autonomes dans des villes, et pour des sociétés ou des organisations.
- Skipr, une app qui permet de planifier, réserver et payer son trajet vers une destination définie en combinant différents moyens de transport.
- Mbrella, un fournisseur B2B qui automatise la gestion et l'administration d'une offre de mobilité flexible au sein des entreprises.

POUR LA SUITE

Lab Box se concentrera sur le développement de ses initiatives existantes. Elle vise entre autres à atteindre le break-even pour Poppy fin 2021 grâce notamment à une bonne maîtrise des coûts. Elle accélérera ses efforts de ventes dans le B2B, notamment dans le contexte du budget mobilité, où elle dispose de l'une des meilleures offres de Belgique. Elle se concentrera par ailleurs sur le développement international de Skipr.

Agenda 2030 de l'ONU pour le développement durable



D'Ieteren Auto contribue à la durabilité des villes en offrant des services de mobilité durable.

> Approvisionnement durable

POURQUOI EST-CE MATÉRIEL ?

En tant qu'importateur et distributeur de véhicules, l'approvisionnement de D'Ieteren Auto concerne principalement des voitures, et par conséquent l'entreprise est fort dépendante de ses partenariats avec les usines du Groupe Volkswagen. Tout problème avec son fournisseur direct peut avoir un impact sur la réputation de D'Ieteren Auto.

Outre le Groupe Volkswagen, D'Ieteren Auto traite avec d'autres fournisseurs (indirects), et doit s'assurer qu'ils sont gérés de manière responsable.

INDICATEUR CLÉ

À ce jour, plus de 50% des fournisseurs ont signé la charte publique d'achat (versus plus de 20% en 2018).

Agenda 2030 de l'ONU pour le développement durable



D'Ieteren Auto tient compte de critères sociaux, éthiques et environnementaux lors de la sélection de produits et services.

APPROCHE DE GESTION

En ce qui concerne l'import et la distribution de véhicules, D'Ieteren Auto a noué un partenariat solide avec le groupe Volkswagen. Les derniers contrats de distribution signés à la fin 2018 avec les usines du groupe Volkswagen et les distributeurs agréés de D'Ieteren Auto comportent une clause spécifique relative à l'obligation générale pour tous les membres du réseau de distribution de se conformer à des normes et valeurs nationales et internationales – en particulier celles qui ont trait au développement durable, à la protection du travail et à l'environnement. Ces normes et valeurs forment la base du développement économique du groupe Volkswagen et le contrat lui permet de vérifier que ses partenaires s'y conforment.

Pour les dépenses opérationnelles indirectes, D'Ieteren Auto s'associe avec la plateforme d'achat Spot Buy qui gère les commandes pour elle. Ce partenariat lui permet de réduire le nombre de fournisseurs avec lesquels elle opère, s'assurer de leur traçabilité, et ainsi avoir un meilleur contrôle sur les PME qui la fournissent. D'Ieteren Auto privilégie la sélection de fournisseurs locaux. Sa politique concernant ses fournisseurs comporte deux volets :

1. Les fournisseurs de D'Ieteren Auto doivent signer la charte publique d'achat. Ce faisant, ils s'engagent à respecter les dix principes du pacte mondial des Nations Unies.
2. Lors de la sélection de produits et services opérationnels indirects, en plus du critère habituel de rapport qualité/prix, des critères sociaux, environnementaux et éthiques sont également pris en compte.

Dans le cadre du renouvellement de ses contrats, D'Ieteren Auto s'assure que les fournisseurs avec lesquels il traite proposent des pistes constantes d'amélioration de leur empreinte environnementale, par exemple :

- La gestion proactive des déchets
- L'optimisation du parc automobile et des modes de transport des marchandises
- L'utilisation raisonnée des déplacements
- L'utilisation proactive des moyens de communication digitaux

PROGRÈS ACCOMPLIS EN 2019

Le renouvellement des contrats des agences marketing et une rationalisation des périmètres ont permis à D'Ieteren Auto de réduire le nombre de fournisseurs et de mettre en place une série de KPIs liés aux recommandations sociétales.

POUR LA SUITE

D'Ieteren Auto vise à ce que 100% des fournisseurs indirects aient signé la charte publique d'achat.

> Satisfaction des clients

POURQUOI C'EST MATÉRIEL ?

La satisfaction des clients est très importante aux yeux de D'Ieteren Auto qui ambitionne de rester le fournisseur de choix de tous ses clients. Tout manquement pourrait nuire à l'image de l'entreprise et de la marque en Belgique et entraîner une perte de parts de marché.

INDICATEUR CLÉ

Un nouvel indicateur de satisfaction du personnel sera développé dans le courant de l'année 2020.

Agenda 2030 de l'ONU pour le développement durable



D'Ieteren Auto se concentre sur le bien-être et la satisfaction des clients en proposant des solutions professionnelles sur mesure, atteignant ainsi une productivité élevée.

APPROCHE DE GESTION

Le projet Magellan, lancé dans le cadre de la vision 2025, a pour but d'adapter la stratégie et la structure de D'Ieteren Auto en adéquation avec les besoins évolutifs des clients en matière de mobilité.

L'équipe Customer Care est disponible pour répondre à toutes les questions des clients concernant les produits et services de D'Ieteren Auto.

PROGRÈS ACCOMPLIS EN 2019

2019 a marqué la clôture de la stratégie "Market Area", un an en avance par rapport au plan établi en 2014. D'Ieteren Auto dispose désormais d'un réseau renforcé et beaucoup plus autonome avec lequel collaborer plus efficacement pour répondre aux besoins des clients. 2019 aura également vu la mise en place du plan ambitieux "Leading the race" qui élève les ambitions pour les D'Ieteren Car Centers, avec dès 2023, 4 sites d'envergure, à la pointe du progrès, en région bruxelloise.

POUR LA SUITE

Une approche a été mise en place début 2020 dans le cadre du projet Magellan, afin de fournir une expérience "Best-in-class" à tous ses clients. L'approche comprend différents projets visant à favoriser une communication transparente avec le client au cours du processus d'achat de véhicules ou lors de services après-vente, ainsi que d'autres initiatives telles que la mise en place de showrooms digitaux.

> Développement et bien-être des employés

POURQUOI EST-CE MATÉRIEL?

Dans un secteur en pleine évolution, le personnel doit être prêt à relever les défis du futur. Préparer D'leteren Auto à ces défis commence par le développement d'un état d'esprit propice au développement de son personnel, et par la fourniture des infrastructures nécessaires à l'apprentissage. En plus d'aider les employés à développer leurs compétences, D'leteren Auto veille à ce qu'ils s'épanouissent au travail. Le rendement de l'entreprise dépend de ses employés et de leur implication dans l'amélioration de leurs performances personnelles et collectives.



INDICATEUR CLÉ

Heures et jours de formation :

- 2017 : 39.605 heures
ou 3 jours/employé
- 2018 : 41.916 heures
ou 3,15 jours/employé
- 2019 : 42.700 heures
ou 3,20 jours/employé

POUR LA SUITE

De nouvelles campagnes visant à promouvoir les formations proposées sur MySkillCamp seront lancées pour permettre aux employés de continuer à être acteur de leur développement. En termes de bien-être, l'offre de formations sera étoffée pour inclure des ateliers sur la qualité du sommeil et une introduction à la pleine conscience. Un projet d'atelier sur la manipulation des charges est également à l'étude.

APPROCHE DE GESTION

> Apprentissage et développement

Dès son arrivée dans l'entreprise, chaque nouveau collaborateur est invité à participer à une matinée d'accueil et d'intégration qui lui fait découvrir de façon ludique l'histoire et la stratégie de l'entreprise. Il y reçoit également des informations pratiques sur sa vie dans l'entreprise, ses droits et devoirs et sur ses possibilités de développement.

A cela s'ajoute une formation spécifiquement axée sur la logistique qui comprend une visite des bâtiments et une session d'information sur les règles à respecter en matière de sécurité.

D'leteren Auto encourage le développement personnel et professionnel de ses employés par le biais de séances d'évaluation et de coaching. Les emplois dans le secteur automobile sont tributaires de compétences techniques très spécifiques ; par conséquent l'entreprise encourage la participation à des séances de formation et à des ateliers spécialisés.

Un trajet de formation spécifiquement destiné au leadership permet de revisiter les valeurs internes et de les faire vivre au travers de l'ensemble de l'organisation. Ce travail de collaboration interne est mené depuis 2018 au sein de l'entreprise pour développer une culture d'entreprise innovante et engageante. Il s'agit là d'un véritable levier de transformation sur lequel D'leteren Auto souhaite s'appuyer pour relever les défis de son secteur et atteindre ses ambitions à 2025.

> Carrières et plans de succession

L'entreprise respecte des principes de gouvernance clairs en termes d'équité, de transparence et de dialogue. En particulier, le CaReer Model a été mis sur pied pour augmenter la transparence au sujet des attentes, des compétences et des résultats tout en offrant des opportunités de carrière au sein de l'entreprise.

Un plan de succession existe également afin de garantir une réserve de successeurs potentiels pour tous les postes clés.

> Prévention du burn-out

En termes de gestion d'anxiété et de burn-out, les employés peuvent compter sur l'aide d'un conseiller en prévention externe, ainsi que sur un programme de formation (prévention du burn-out, gestion du temps, techniques de respiration et de relaxation, etc.). Un coaching individuel est fourni pour aider les employés à gérer d'éventuels problèmes psycho-sociaux. Un suivi de proximité des malades de longue durée a également été mis en place. D'leteren Auto facilite la réintégration des personnes absentes pour raison de maladie ou d'accident, en prenant des mesures adaptées individuellement.

PROGRÈS ACCOMPLIS EN 2019

MySkillCamp est une plateforme qui a pour but de permettre à l'employé d'être le pilote de son propre développement personnel et de se former d'une manière continue et autonome. Elle permet la mise à disposition du personnel de séances d'e-learning (y compris sur LinkedIn) et de webinaires et l'accès à une bibliothèque contenant 10.000 ouvrages (e-book et audio book).

La plateforme MySkillCamp a continué d'être prônée et développée en 2019.

En termes de bien-être, outre les ateliers sur la détox numérique, l'alimentation saine et sur les techniques de réanimation cardio-pulmonaire (CPR) incluant une formation à l'utilisation des défibrillateurs externes, D'leteren Auto offre depuis 2018 un check-up médical gratuit tous les trois ans pour tous les employés de 50 ans et plus. 75 employés en ont bénéficié en 2019.



Agenda 2030 de l'ONU pour le développement durable

D'leteren Auto s'engage à favoriser le développement personnel et professionnel de ses employés et à créer un environnement de travail décent.

> Sécurité des employés

POURQUOI EST-CE MATÉRIEL ?

D'Ieteren Auto exerce ses activités dans les domaines de la distribution de voitures et de pièces de rechange et de l'entretien et la réparation automobile. Les activités impliquent l'utilisation d'outils, de machines et de produits chimiques potentiellement dangereux, et la manipulation de charges. Garantir la protection des employés face aux risques liés à leur travail quotidien est une priorité. De plus, en promouvant la sécurité des employés, D'Ieteren Auto peut éviter des coûts découlant de blessures et de l'absentéisme.

INDICATEURS CLÉS

Nombre d'accidents de travail

- 2016: 50

- 2017: 43

- 2018: 29

- 2019 : 41

Nombre de journées de travail perdues

- 2016: 2.085

- 2017: 776

- 2018: 742

- 2019 : 1.103

Heures de formation ayant trait à la sécurité

- 2016: 667

- 2017: 530

- 2018: 1.724

- 2019 : 3.979

APPROCHE DE GESTION

L'entreprise applique une tolérance zéro vis-à-vis du non-respect des normes de sécurité pour les membres du personnel mais également pour les sociétés externes qui effectuent des travaux dans ses installations. Le service de prévention effectue des évaluations de risques, propose des mesures préventives et organise des ateliers pour prévenir les incendies et promouvoir la sécurité.

PROGRÈS ACCOMPLIS EN 2019

Les initiatives lancées en 2019 incluent des analyses de risques sur les installations électriques, des formations sur la manipulation de défibrillateurs externes automatiques ouvertes à tous les membres du personnel ainsi que des formations annuelles aux premiers secours et à la maîtrise d'incendies. En 2019, les collaborateurs des ateliers de maintenance ont été formés pour pallier aux risques liés aux batteries haut-voltage.

POUR LA SUITE

D'Ieteren Auto veut se rapprocher au maximum de l'objectif "zéro incident". Même en sachant qu'il est impossible d'éliminer tous les risques, l'entreprise ambitionne de rester en-deçà de la fréquence et de la gravité moyenne du secteur automobile. L'entreprise veut aussi réduire l'absentéisme au maximum et rester sous le taux d'absentéisme du secteur privé dans son ensemble (7% en 2018 en Belgique, d'après une étude menée par Securex).

L'année 2019 ayant enregistré un nombre élevé d'accidents de travail, l'équipe Health & Safety de D'Ieteren Auto prévoit d'en analyser les causes et d'examiner les tendances, afin de prendre des mesures le cas échéant.

Agenda 2030 de l'ONU pour le développement durable



D'Ieteren Auto s'engage à favoriser la sécurité de ses employés et à créer un environnement de travail décent.

> Engagement vis-à-vis de la communauté

POURQUOI EST-CE MATÉRIEL ?

La politique d'engagement vis-à-vis de la communauté de D'Ieteren Auto finance des projets qui sont en lien avec ses activités, afin d'avoir un maximum d'impact et de valeur ajoutée.

APPROCHE DE GESTION

La politique philanthropique "Give & Gain" de D'Ieteren Auto a principalement trait à la mobilité solidaire. L'entreprise veille à impliquer son personnel dans les projets caritatifs financés.

INDICATEUR CLÉ

En 2019, le programme Give & Gain a permis de financer plus d'une dizaine de projets pour un montant de plus de 55.000 EUR.

PROGRÈS ACCOMPLIS EN 2019

En 2019, plus de 300 employés ont marché, couru ou pédalé pour soutenir des projets caritatifs liés à la mobilité socialement responsable. Les kilomètres ainsi parcourus ont été convertis en euros, grâce à une application dédiée, permettant de soutenir plus d'une dizaine de projets tels que l'achat de vélos ou de chaises roulantes de sport, l'aménagement d'accès aux bâtiments et l'adaptation de véhicules pour le transport de personnes handicapées, l'achat de triporteurs électriques ou encore le soutien à des artistes handicapés dans le cadre d'une exposition sur le thème de la mobilité.

Parallèlement, à travers son appel à projets annuel, D'Ieteren Auto a contribué à sortir des personnes âgées de leur isolement, permis à des jeunes ayant un handicap de faire du sport, sensibilisé des jeunes à la mobilité durable, et soutenu la livraison de colis alimentaires à des personnes en difficulté.

POUR LA SUITE

Le défi de mobilité Give & Gain sera organisé tout au long de l'année 2020 avec pour objectif de mobiliser un nombre croissant de collaborateurs au profit d'associations choisies par eux, dont les projets sont en lien avec la mobilité solidaire.

Agenda 2030 de l'ONU pour le développement durable



En tant que sponsor de programmes à long terme étroitement liés à la mobilité socialement responsable, D'Ieteren Auto contribue à des systèmes de transport plus accessibles en se concentrant particulièrement sur les personnes en situation vulnérable.

PRINCIPES ÉTHIQUES

D'Ieteren Auto a publié un code éthique baptisé *"The Way We Work"*, remis en mains propres à tous les nouveaux employés et restant facilement accessible dans sa version numérique sur le site Intranet de la société. Les valeurs de l'entreprise, utilisées le plus couramment en anglais sous les termes Honourable, Curious boldness, Enthusiasm, Supportiveness, Perseverance, constituent désormais le socle sur lequel D'Ieteren Auto s'appuie pour ses prises de décisions et dans ses actions menées au quotidien.

> Respect des Droits de l'Homme

POURQUOI EST-CE MATÉRIEL ?

Le non-respect des droits de l'homme ou tout autre acte de discrimination sont contraires aux principes éthiques et peuvent avoir des répercussions sur la réputation de l'entreprise, et donner lieu à des poursuites judiciaires, ainsi que sur le climat en entreprise.

INDICATEUR CLÉ

Le code éthique a été revu en 2018 et publié sur l'Intranet de la société. Un update de celui-ci est prévu pour 2020. 5 demandes d'intervention psychosociale informelles ont été introduites chez le partenaire RH de D'Ieteren Auto, Attentia, en 2019.

APPROCHE DE GESTION ET BILAN DE LA POLITIQUE

D'Ieteren Auto respecte un cadre social et juridique strict qui régit des domaines comme les conditions de travail, les exigences en matière de santé et de sécurité et les réglementations concernant la négociation collective. L'entreprise s'engage également à promouvoir un environnement de travail favorisant le respect mutuel. Les comportements incluant le harcèlement, l'intimidation, l'oppression, l'exploitation, la discrimination, le racisme, le sexisme ou l'homophobie ne sont pas tolérés. Une politique de signalement sera mise en place en 2020 pour les personnes qui ont été témoins ou victimes d'un comportement inapproprié, contraire aux principes éthiques de l'entreprise. D'Ieteren Auto investit aussi dans la sécurité, le développement et la satisfaction des employés (voir les sections ad hoc ci-avant).

Au-delà de ses propres activités, D'Ieteren Auto exige de tous ses fournisseurs qu'ils adhèrent à sa charte publique d'achat, qui met en œuvre les dix principes du pacte mondial des Nations Unies (voir la section relative à l'approvisionnement durable ci-avant).

Agenda 2030 de l'ONU pour le développement durable



D'Ieteren Auto s'assure que les droits individuels sont respectés à tous les niveaux de l'organisation.

> Aucune tolérance face à la fraude et la corruption

POURQUOI EST-CE MATÉRIEL ?

La corruption, la tentative de corruption, la fraude et le blanchiment d'argent sont contraires aux principes éthiques et constituent un risque pour les employés et pour l'entreprise étant donné qu'ils peuvent donner lieu à des poursuites judiciaires et nuire à la réputation de l'entreprise.

INDICATEUR CLÉ

Aucun incident lié à la fraude ou à la corruption n'a été rapporté en 2019.

APPROCHE DE GESTION ET BILAN DE LA POLITIQUE

Le code éthique de la société – *"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 l'entreprise. Les cadeaux et invitations que les employés reçoivent de clients, de fournisseurs ou de tout autre partenaire, ou que les employés offrent aux clients, doivent être conformes aux pratiques éthiques fixées par l'entreprise et à la législation relative à la lutte contre la fraude. En 2019, le groupe VW a également développé une formation aux aspects de lutte contre la corruption de son code de conduite, destinée à ses partenaires business. Cette formation sera suivie en 2020 par les collaborateurs de D'Ieteren Auto, ainsi qu'au sein de son réseau de distribution.

Agenda 2030 de l'ONU pour le développement durable



D'Ieteren Auto joue un rôle dans les efforts collectifs pour prévenir la fraude et la corruption sous toutes leurs formes.

> Inclusion et diversité

POURQUOI EST-CE MATÉRIEL?

D'Ieteren Auto a conscience qu'il lui incombe de fournir à ses employés un lieu de travail équitable, où chacun bénéficie des mêmes opportunités, quels que soient son sexe, son âge, sa culture ou ses capacités physiques.

INDICATEUR CLÉ

Evolution du nombre de femmes occupant des postes de cadre :

- 2016: 20,63%
- 2017: 23,12%
- 2018: 23,18%
- 2019: 24,39%

APPROCHE DE GESTION ET BILAN DE LA POLITIQUE

Comme indiqué clairement dans son code éthique, D'Ieteren Auto garantit l'égalité des chances au travail. Les compétences et les performances sont les seuls critères qui sont pris en considération lors de la prise de décisions associées à l'engagement, aux promotions ou aux rotations internes.

Agenda 2030 de l'ONU pour le développement durable



D'Ieteren Auto promeut et applique en son sein les lois et politiques non discriminatoires.

3. Belron

3.1. DESCRIPTION DES ACTIVITÉS

Leader mondial dans le domaine de la réparation et du remplacement de vitrage de véhicules, Belron® opère dans 39 pays, sur six continents, par l'intermédiaire d'entreprises détenues à 100 % et d'un réseau de franchises. Belron possède plus de dix marques réputées dans le secteur, parmi lesquelles Carglass® en Europe, Autoglass® au Royaume-Uni et Safelite® Autoglass aux États-Unis. Le groupe emploie près de 30.000 personnes, dont la moitié de techniciens extrêmement qualifiés. Belron occupe une position de chef de file dans le recalibrage des systèmes d'aide à la conduite (ADAS), garantissant la sécurité de ses clients à tout moment.

En 2019, le groupe Belron comptait 29.121 collaborateurs, 2.739 centres de service et 9.888 unités mobiles.

Belron est là pour "faire la différence en s'impliquant avec une attention sincère" vis-à-vis des quatre parties prenantes : ses clients, ses collaborateurs, la société et ses actionnaires. Cet objectif clair est partagé par toutes les entités, quel que soit l'endroit où elles exercent leurs activités.

3.2. APPROCHE GÉNÉRALE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Belron compte parmi les signataires du pacte mondial des Nations Unies et des dix principes de l'entreprise responsable qui y sont exposés. De ce fait, Belron s'engage, aux côtés de plus de 10.000 autres entreprises, à mener ses affaires de façon responsable en alignant ses stratégies et ses activités sur dix principes ayant trait aux droits de l'homme, aux normes de travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption, et en prenant des mesures stratégiques pour faire progresser des objectifs sociétaux plus larges.

Les dix principes sont présentés dans un plan directeur en matière d'éthique professionnelle composé par Belron, à partir duquel chacune de ses unités opérationnelles développe son code local. Cette approche permet à chaque entité de personnaliser son code d'éthique professionnelle pour inclure les politiques et législations locales, afin que ce document trouve un écho chez ses collaborateurs tout en préservant la culture éthique fondamentale de Belron. Il incombe au directeur général de chaque entité de veiller à ce que tous ses collaborateurs soient informés du cadre éthique local et sachent comment il s'applique à leur fonction, ce qui englobe leurs responsabilités spécifiques, leurs objectifs et leurs actions.

3.3. ÉVALUATION DES PROGRÈS ACCOMPLIS DANS LE SENS DES AMBITIONS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Belron a pour objectif d'être considéré comme un partenaire d'excellence par chacune des parties prenantes. Pour mesurer les progrès accomplis au niveau de ses activités de responsabilité d'entreprise, Belron utilise un outil d'évaluation externe du développement durable fourni par EcoVadis. Les thèmes abordés lors de l'évaluation reposent sur des normes internationales, notamment les principes du pacte mondial des Nations Unies, le cadre ISO26000, les normes de la Global Reporting Initiative et les conventions de l'organisation mondiale du travail. L'évaluation des entités de Belron porte sur les politiques mises en place, les mesures prises pour les mettre en œuvre et les résultats de ces actions dans quatre domaines principaux : l'environnement ; les pratiques de travail et les droits de l'homme ; l'éthique ; et l'approvisionnement durable.

Lorsque EcoVadis a terminé l'analyse, chaque entité reçoit une fiche d'évaluation détaillée et se voit décerner une note comprise entre 1 et 100. Une note comprise entre 37 et 45 permet à l'entité de décrocher le bronze ; entre 46 et 61, l'argent ; et au-delà de 62, l'or. La fiche d'évaluation fournit des conseils quant à la priorité à accorder aux divers domaines afin de s'améliorer. Il incombe ensuite à chaque unité opérationnelle de décider de son propre plan d'action pour s'améliorer, avec le soutien de Belron International.

Ce processus permet par ailleurs à Belron et à ses entités de se comparer à 60.000 autres organisations, situées dans plus de 150 pays, qui sont également évaluées par EcoVadis. Pour satisfaire au niveau "excellent", il convient d'être situé dans les 2 % de tête de toutes les entreprises évaluées, ce qui correspond à un score supérieur ou égal à 70.

21 entités de Belron ont été réévaluées en 2019. 12 d'entre elles ont reçu l'or, et 9 l'argent. Globalement, le groupe Belron a à nouveau bien progressé vers son objectif consistant à décrocher l'or dans toutes les entités du groupe d'ici fin 2020 (avec un score moyen supérieur ou égal à 62 dans les quatre piliers).

En termes de performance globale, le score moyen pour le groupe Belron a augmenté, passant de 60,4 en 2018 à 62,9 à la fin de l'année 2019. Belron atteint ainsi son objectif qui était d'obtenir un score moyen de 62 pour le groupe.

En 2019, il a été décidé de pondérer les scores de l'évaluation externe en fonction du nombre moyen d'employés dans chaque pays, pour montrer plus clairement l'effet de certains des pays les plus importants sur le score global pour le groupe.

Ce nouveau mode de calcul modifie le score global, qui devient 57 à fin 2018 et 59,3 à fin 2019. Pour atteindre l'objectif que toutes les entités du groupe reçoivent l'or d'ici fin 2020, Belron veillera à soutenir les mesures d'amélioration des entités individuelles, en particulier celles qui sont actuellement cotées argent. Deux points essentiels de cette démarche sont, d'une part, la mesure importante prise pour améliorer le processus de sélection et de gestion des fournisseurs afin d'y inclure des critères éthiques, de durabilité et environnementaux et, d'autre part, l'accent accru dans l'ensemble du groupe sur les résultats non-financiers et les indicateurs clés de performance.

Au quatrième trimestre de 2019 et au premier trimestre de 2020, Belron a participé à l'analyse de matérialité réalisée par D'Ieteren Group afin d'identifier les principaux impacts de Belron sur son écosystème au sens large, par le biais d'une série d'entretiens et d'enquêtes avec des parties prenantes internes et externes. Les conclusions permettront de faire avancer la stratégie de développement durable globale, notamment grâce à l'identification d'indicateurs clés de performance non financiers, la définition d'objectifs et l'établissement d'un processus d'évaluation de la direction permettant de suivre les progrès et les mesures d'amélioration.

L'atelier annuel destiné aux ambassadeurs de la RSE s'est tenu en novembre 2019. 17 entités de Belron y étaient représentées. Des délégués de l'équipe de soutien du groupe Belron se sont également joints à eux. Les principaux messages concernaient la manière de partager les meilleures pratiques, les mesures prioritaires à prendre pour étendre les aspects du développement durable à la chaîne d'approvisionnement, la définition d'objectifs clairs à la fois pour le siège central et au niveau local, et des plans d'action pour améliorer les performances.

Durant l'atelier, Gary Lubner a salué les activités et accomplissements eu égard à la responsabilité d'entreprise et au développement durable des entités italienne, allemande, américaine, française et portugaise.



01 Giovanna Forzieri (Carglass Italie) reçoit le prix de la meilleure initiative éthique des mains de Gary Lubner

02 Jens Krees (Carglass Allemagne) reçoit le prix de la meilleure initiative "Giving Back" (ex-aequo) des mains de Gary Lubner

03 Karen Hamilton (Safelite) reçoit le prix de la meilleure initiative "Giving Back" (ex-aequo) des mains de Gary Lubner

04 Stephane Contini et Delphine Moracchini (Carglass France) reçoivent le prix de la meilleure initiative environnementale des mains de Gary Lubner

05 Ana Torres et Pedro Soares (Carglass Portugal) reçoivent le prix du budget ayant le meilleur impact pour la société des mains de Gary Lubner

> Impact sur le climat/émissions de CO₂

POURQUOI EST-CE MATÉRIEL ?

En tant qu'entreprise internationale comptant des activités nationales sur six continents à travers le monde, impliquant des filiales, des entrepôts et des flottes, Belron a un impact direct et indirect sur le changement climatique. Les sources d'énergie non renouvelables, qui contribuent au changement climatique et à la pollution atmosphérique, représentent un risque pour Belron en raison de la volatilité des prix des combustibles fossiles et de la charge fiscale croissante sur le carbone et la pollution atmosphérique. Les parties prenantes se préoccupent également de plus en plus du changement climatique et attendent de la part de grandes sociétés comme Belron qu'elles prennent des actions tangibles pour atteindre les objectifs de changement climatique des Nations Unies. Cet état d'esprit peut aussi représenter une opportunité car, dans presque tous ses marchés, Belron fait figure de chef de file en offrant une stratégie "Repair First", qui réduit en moyenne l'impact carbone de 75 % par rapport au remplacement. Réduire la consommation énergétique permettra aussi de réduire les coûts des activités.

Etude de cas

En 2019, bon nombre d'entités de Belron ont introduit des changements importants dans leurs modèles opérationnels. La plupart d'entre elles ont ouvert de nouvelles filiales à basse consommation énergétique pour rapprocher leurs services du client, et ainsi réduire l'activité mobile. En outre, les stocks et la fréquence des livraisons ont été optimisés dans de nombreux pays (et d'autres suivront en 2020), ce qui a réduit le nombre de trajets pour les livraisons. Tous ces éléments, conjugués à une utilisation de plus en plus efficace de la géolocalisation des véhicules qui permet d'optimiser les itinéraires et d'améliorer le comportement des chauffeurs, représentent une réduction conséquente des émissions carbone relevant du scope 1 (liées aux combustibles).

Agenda 2030 de l'ONU pour le développement durable



Belron travaille d'arrache-pied pour comprendre, mesurer et gérer son impact sur le changement climatique, que ce soit au niveau local ou mondial. En particulier, le groupe cherche à limiter ses émissions par le biais de sa stratégie Repair First.

APPROCHE DE GESTION

Belron œuvre sans relâche à comprendre, mesurer et gérer ses impacts sur l'environnement. 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 sous-traitée. Belron a développé un outil de mesure de l'empreinte carbone qu'il a mis à la disposition de toutes les unités opérationnelles du groupe afin de les aider à mesurer, à gérer et à réduire leur empreinte carbone.

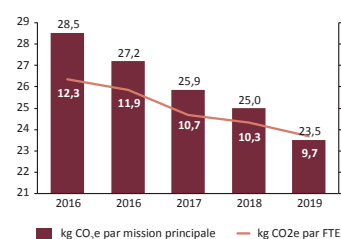
PROGRÈS ACCOMPLIS EN 2019

Belron inclut désormais le plein impact de ses activités relevant du scope 3 dans le rapport carbone de chacune des entités, ce qui lui donne une vision complète des possibilités de réduction des émissions de carbone avec toutes les parties prenantes. Cette manière de faire permet également de calculer l'empreinte carbone associée aux produits pour chaque entité, afin de pouvoir comparer l'impact carbone de toute décision d'effectuer une activité en filiale plutôt que via une unité mobile, et de réparer plutôt que de remplacer un vitrage. Pour garantir un calcul conforme à la norme internationale de calcul des émissions carbone et de l'empreinte carbone des produits, le groupe a recours aux services du Bureau Veritas et au modèle certifié ISO14067. Cette confirmation de la rigueur du rapport permettra à chaque unité opérationnelle de vérifier l'empreinte carbone de ses produits selon une norme reconnue sur le plan international. Chaque unité sera alors à même de fixer en toute confiance les futurs objectifs de réduction des émissions, qu'elle pourra utiliser pour la communication externe.

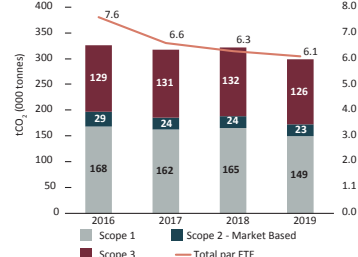
Belron continue de compenser les émissions carbone de ses événements internationaux tels que le Spirit of Belron Challenge qui s'est tenu au Royaume-Uni. Carglass France et Carglass Allemagne utilisent également la compensation carbone ; en tout, Belron a compensé 7.019 tonnes d'émissions de CO₂ en 2019.

INDICATEUR CLÉ

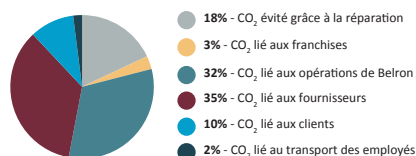
Programme de réduction des émissions de CO₂ de Belron



Emissions absolues et relatives de Belron (Scope 1, 2 et 3)



Emissions de CO₂ des activités de Belron en 2019



Le total des émissions carbone de Belron a chuté en 2019. Cette baisse a contribué à réduire l'intensité des émissions carbone de la société de 28,5 kg de CO₂ par mission principale en 2015 à 23,5 kg de CO₂ en 2019, ce qui représente une diminution de 6 % en 2019 et une réduction totale de 17,6 % en 5 ans.

La stratégie "Repair First" de Belron a permis d'économiser plus de 140.000 tonnes de CO₂, ce qui équivaut à 17 % du total des émissions.

Dans l'ensemble, le score octroyé par EcoVadis concernant les performances environnementales s'est améliorée, de 61,7 en 2018 à 66,2 à la fin de l'année 2019, ce qui témoigne d'améliorations significatives, en particulier sur le plan de la qualité du reporting et de l'évaluation managériale des performances.

POUR LA SUITE

Maintenant que Belron a mesuré le plein impact de ses activités relevant des scopes 1, 2 et 3, le groupe va examiner s'il est opportun de formuler un programme de réduction du carbone à l'échelle du groupe.

> Gestion des déchets

POURQUOI EST-CE MATÉRIEL ?

Le principal déchet en termes de poids est le verre provenant des véhicules des clients. Il s'agit d'un produit potentiellement dangereux s'il n'est pas liquidé de manière responsable. De plus, même s'il ne peut être réutilisé, il est possible de recycler le verre pour en faire 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. S'assurer que les déchets dangereux sont éliminés en toute sécurité et minimiser la quantité de déchets ordinaires envoyée à la décharge sont deux autres points dont Belron se soucie particulièrement.

Etude de cas

La deuxième usine de recyclage de pare-brises sur la côte ouest des États-Unis a été mise en exploitation par Safelite en partenariat avec Shark. Ceci a permis de porter le potentiel de recyclage chez Safelite de 70 à 90 %, et seules quelques zones géographiques ne sont pas couvertes. En 2019, un essai a été effectué avec des "Supplainers" (boîtes de livraison pour verre, courantes en Europe) pour la livraison et la récolte du verre des filiales, ce qui a nettement amélioré l'efficacité de la manipulation du verre. Quand elles seront pleinement mises en œuvre, toutes les filiales pourront recycler le verre de façon plus efficace.

Agenda 2030 de l'ONU pour le développement durable

Belron vise à atteindre une gestion saine respectueuse du verre et des autres matériaux tout au long de leur cycle de vie, conformément aux cadres internationaux convenus, afin de minimiser les impacts négatifs sur la santé humaine et l'environnement. De plus, Belron travaille à réduire considérablement la génération de déchets par la prévention, la réduction, le recyclage et la réutilisation. Pacte mondial des Nations Unies: Belron s'engage à respecter les principes 7, 8 et 9 du pacte mondial des Nations Unies.



APPROCHE DE GESTION

La stratégie "Repair First" participe à l'effort permanent de réduction des déchets de l'entreprise en évitant qu'il soit nécessaire de remplacer le verre. Toutefois, 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. Lorsque le recyclage n'est pas possible ou pas adapté dans les pays où il exerce ses activités, Belron a évalué des options alternatives telles une logistique inverse et des partenariats avec des entreprises de recyclage locales afin d'augmenter le pourcentage de produits recyclés. 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.

PROGRÈS ACCOMPLIS EN 2019

Le recyclage du verre (le principal déchet) s'est amélioré, de 62 % en 2018 à 68 % en 2019, avec une diminution similaire du verre mis en décharge. La quantité de déchets évitée grâce à la politique "Repair First" de Belron a augmenté de 19 % en 2018 à 22 % en 2019.

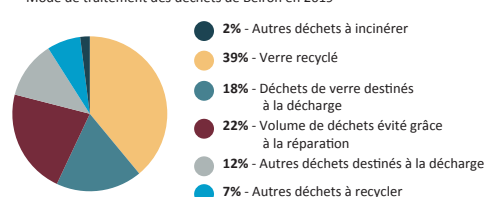
Etude de cas:

Repair Days chez Carglass France

En sa qualité de plus "célèbre réparateur en France", Carglass se trouvait en bonne position pour promouvoir l'importance de la réparation par l'intermédiaire de ses Repair Days organisés une fois l'an. De concert avec des organisations issues de la communauté locale, Carglass a mis en avant toutes les bonnes pratiques en matière de réparation visant à prolonger la durée de vie des articles et, partant, à réduire les déchets.



Mode de traitement des déchets de Belron en 2019



INDICATEUR CLÉ

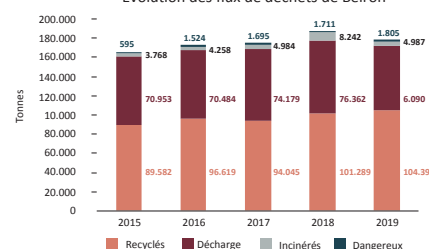
La score octroyé par EcoVadis concernant les performances environnementales inclut à la fois la gestion des déchets et les émissions carbone et, comme indiqué précédemment, s'est améliorée de 61,7 en 2018 à 66,2 fin 2019.

POUR LA SUITE

Belron entend continuer à améliorer ses taux de recyclage et travailler avec ses partenaires du secteur du recyclage et ses unités opérationnelles pour étendre la capacité à recycler tout le verre, en particulier le verre trempé. Le groupe passera également en revue toutes ses unités opérationnelles pour voir comment soutenir au mieux les pays dans les activités de recyclage, en particulier ceux qui couvrent de vastes zones géographiques et disposent d'infrastructures de recyclage de pare-brises limitées.

Les Repair Days consistent en une tournée annuelle lors de laquelle des collaborateurs de Carglass présentent leurs activités par le biais de démonstrations et d'ateliers. Les ateliers ont remporté un franc succès et ont reçu un retour 100 % positif sur les réseaux sociaux.

Evolution des flux de déchets de Belron



> Innovation

POURQUOI EST-CE MATÉRIEL ?

L'innovation est un domaine important pour Belron qui investit beaucoup de moyens pour être au premier plan de la technologie en matière de verre et de véhicules, et ce, afin d'être bien préparé aux prochains changements dans le marché de la réparation et du remplacement de vitrage de véhicules. De plus, le groupe se concentre sur le développement de nouveaux outils et techniques afin d'aider les entités à travailler de façon efficace et en toute sécurité, tant pour leurs clients que pour leurs collaborateurs.

INDICATEUR CLÉ

Le budget consacré à la recherche et au développement mis à disposition de l'équipe Belron Technical se montait à 1,8 million GBP en 2019.

PROGRÈS ACCOMPLIS EN 2019

En 2019, Belron Technical a accordé beaucoup plus d'importance au recalibrage ADAS en déployant un programme de formations et de sensibilisation actualisé pour les collaborateurs de toutes les filiales. Une nouvelle technologie permettant de mettre à disposition le logiciel de recalibrage ADAS dès l'apparition de nouveaux véhicules sur le marché a été testée.

Etude de cas



Le nouveau système Glass Medic de durcissement par la lumière.

Un nouveau système de durcissement pour les réparations a été lancé ; la lumière néon ultraviolette est remplacée par une technologie LED, qui permet un meilleur réglage de la fréquence de la lumière pour faire durcir la résine de réparation de Belron plus rapidement, pour un résultat plus efficace. Ce nouveau système permettra aussi de réduire la consommation d'électricité grâce à un minuteur et à l'utilisation de batteries rechargeables. L'unité est donc moins encombrante et autonome. Voilà un bel exemple d'innovation qui, en plus de représenter une amélioration de la qualité pour les clients, constitue également un outil plus facile à utiliser pour les techniciens et un bénéfice pour l'environnement.

APPROCHE DE GESTION

Le maintien du système de réparation Glass Medic, numéro un sur le marché, et de la technologie de résine HPX a contribué de manière importante à la maximisation du potentiel de réparation et a permis d'offrir aux clients une qualité élevée, de réduire les coûts associés au remplacement de vitrage de véhicules endommagé et de réduire l'impact sur l'environnement en réparant plutôt qu'en remplaçant. Belron dispose de sa propre division de recherche et de développement, Belron Technical. Cette équipe rassemble des innovateurs et des penseurs qui veulent tous faire avancer les normes techniques et développer des innovations à même de révolutionner la réparation et le remplacement de vitrage de véhicules, ainsi que le recalibrage ADAS.

Belron investit aussi dans d'autres domaines fonctionnels centraux comme les achats, la distribution, le soutien des activités, la connaissance des clients, le marketing, le développement numérique et les ressources humaines.

Tous ces efforts aident Belron à conserver sa place de numéro un du marché et à offrir des services de pointe à ses clients.

POUR LA SUITE

Vu l'accroissement de l'adoption de la technologie ADAS par les fabricants automobiles, Belron s'attachera à encore améliorer ses services et à étendre sa capacité à calibrer tous les véhicules dès qu'ils arrivent sur le marché.

Agenda 2030 de l'ONU pour le développement durable

Belron veut atteindre des niveaux plus élevés de productivité économique par la diversification, la mise à niveau technologique et l'innovation.



> Approvisionnement durable

POURQUOI EST-CE MATÉRIEL ?

Près de 40 % du chiffre d'affaires de Belron sont consacrés à l'achat de produits et services. La plus grande partie de ces achats, en termes de valeur, concerne le verre, mais il y a de nombreux autres produits, comme la colle, la résine de réparation, les garnitures et les moulures, les outils et les uniformes. Tout d'abord, Belron doit s'assurer que l'éthique professionnelle des fournisseurs reflète la sienne, vu qu'ils font partie de la chaîne de valeur fournie au client. Cette approche requiert une plus grande diligence et des preuves plus claires que les entreprises comme Belron valident la manière dont leurs fournisseurs gèrent leurs activités et achètent leurs produits.

Qui plus est, une mauvaise gestion financière ou opérationnelle chez les fournisseurs représente un risque pour la continuité de la chaîne d'approvisionnement. Du point de vue de la marque, l'utilisation par les fournisseurs de pratiques contraires à l'éthique ou le recours à des sous-fournisseurs peu soucieux de l'éthique peuvent avoir un effet négatif sur la réputation de Belron.

POUR LA SUITE

Belron a pour objectif de faire évaluer tous ses fournisseurs (y compris les fournisseurs des unités opérationnelles locales) et de les gérer en fonction de leur profil de risque. Le service en charge des achats au niveau du groupe de Belron International a également repris la responsabilité principale des achats de matériaux directs et indirects. Cette démarche mènera à une plus grande cohérence dans l'évaluation des approches d'approvisionnement durable, en particulier en présence de fournisseurs régionaux ou internationaux plus importants.

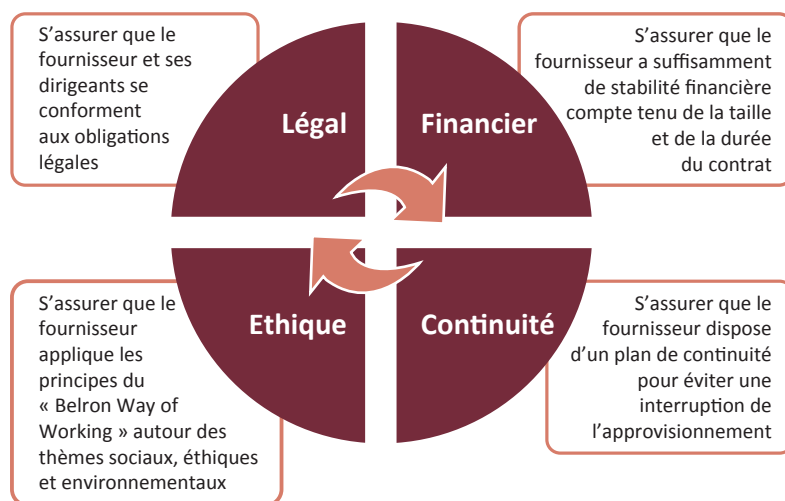
Belron va également étendre la portée de ses audits sur site, en travaillant en partenariat avec des fournisseurs pour viser une amélioration continue.

Agenda 2030 de l'ONU pour le développement durable



Belron cherche à acheter des produits de qualité issus de sources responsables et durables, et à minimiser l'impact négatif de sa chaîne de valeur sur l'environnement et la société.

Résumé de l'approche de Belron de la gestion des risques liés aux fournisseurs



APPROCHE DE GESTION

Belron se procure des produits auprès de quelque 100 fournisseurs internationaux à l'échelle du groupe, et les gère par le biais d'un programme de gestion des fournisseurs. Ce programme veille à ce que tous les fournisseurs de Belron agissent de manière éthique, soient financièrement stables, gèrent leurs risques et se conforment à toutes les exigences légales. Pour ce faire, il applique une combinaison d'audits sur site, d'évaluations externes et de gestion interne. L'objectif est de s'assurer que les fournisseurs sont aptes à remplir leur mission et observent des normes éthiques élevées.

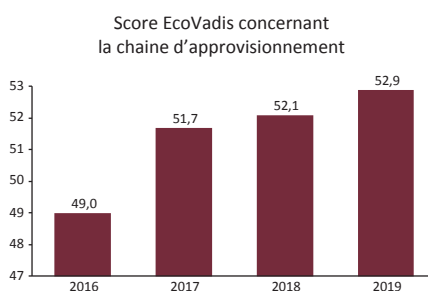
Chaque unité opérationnelle de Belron dispose de son propre processus de gestion des risques et de ses propres critères pour évaluer la durabilité de ses fournisseurs locaux. Ceux-ci sont évalués grâce à la plateforme EcoVadis.

PROGRÈS ACCOMPLIS EN 2019

Durant l'exercice, 55 % des fournisseurs du groupe (gérés par l'équipe en charge des achats au niveau du groupe) ont été évalués par EcoVadis et atteignent le score minimal exigé. Le processus d'évaluation était soutenu par le programme permanent d'audits sur site.

Les équipes en charge des achats dans les différents pays ont continué à partager avec leurs fournisseurs locaux les meilleures pratiques définies au siège central, soutenant ainsi l'accélération de la mise en place de pratiques durables dans toute la chaîne d'approvisionnement.

INDICATEUR CLÉ



L'évaluation externe des progrès accomplis dans le domaine du développement d'une chaîne d'approvisionnement durable a montré des augmentations graduelles ces 4 dernières années, passant d'un score de 49 en 2016 à 52,9 en 2019.

> Bien-être des clients

POURQUOI EST-CE MATÉRIEL ?

Le client de Belron est au cœur de l'entreprise et l'objectif de celle-ci est de "résoudre ses problèmes en s'impliquant avec un soin réel". Pour maintenir sa position sur le marché et se développer, Belron a besoin d'une équipe de techniciens expérimentés et parfaitement formés, avec la bonne pièce de verre de qualité au bon endroit au bon moment, pour chaque mission.

Le non-respect de ces conditions aurait un effet sur l'expérience client et entraînerait un risque que soient enfreintes les normes de montage, ce qui pourrait à son tour avoir une incidence sur la sécurité des clients et la réputation de Belron.

PROGRÈS ACCOMPLIS EN 2019

La recherche et l'analyse axées sur le client aident les entités à toujours mieux comprendre comment offrir le meilleur service à leurs clients. Un nouveau modèle de prestation de services a été lancé en 2019. Il a contribué à trouver un équilibre entre les services mobiles, les services en filiale en fonction de la distance jusqu'au client et de l'urgence du service, tout en maintenant d'excellents niveaux de satisfaction client.

Agenda 2030 de l'ONU pour le développement durable



Par la qualité de ses services, Belron contribue à réduire le nombre de décès et de blessures liés aux accidents de la route dans le monde.



Belron contribue à atteindre des niveaux plus élevés de productivité économique par la diversification, la mise à niveau technologique et l'innovation.

APPROCHE DE GESTION

L'entreprise offre une expérience multicanale à ses clients ; ils peuvent prendre contact par téléphone, en ligne ou en visitant une filiale. Lorsqu'un remplacement s'avère nécessaire, le travail est réalisé par des techniciens extrêmement qualifiés. Les produits et formations sont conçus pour fournir un service qui équivaut aux normes du fabricant d'origine de l'équipement (OEM). Si nécessaire, les techniciens vont également effectuer le recalibrage des systèmes d'aide à la conduite du véhicule (ADAS), aspect crucial pour assurer la sécurité des clients sur la route. De plus, la stratégie Repair First de Belron permet aux clients de gagner du temps et de l'argent.

Belron travaille en partenariat avec les compagnies d'assurance pour être en mesure de fournir un service impeccable aux automobilistes en s'occupant de la demande d'indemnisation pour le véhicule à l'assurance pour le compte de l'automobiliste.

Le groupe revoit en permanence la qualité opérationnelle et surveille la manière dont ses clients perçoivent le service qu'ils reçoivent. Il utilise en outre ces informations pour améliorer davantage ses services. La société s'engage à répondre positivement et rapidement aux réclamations, questions et plaintes des clients pour autant qu'elles soient de bonne foi.

Pour mesurer régulièrement la satisfaction des clients dans chacune de ses entités, Belron leur demande de répondre à la question suivante par une note sur une échelle de 1 à 10 : "Dans quelle mesure recommanderiez-vous Belron à des collègues ou à des amis ?" (Net Promoter Score). Ce score est mesuré chaque semaine dans chaque unité opérationnelle et les résultats sont passés en revue pour voir comment Belron peut maintenir et améliorer son niveau de service aux clients.

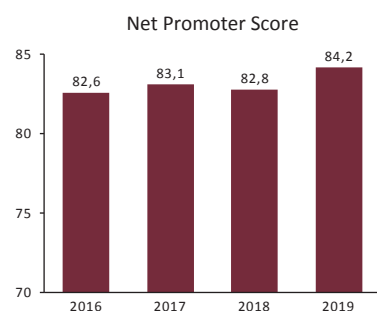
POUR LA SUITE

Le déploiement du nouveau modèle de service se poursuit dans le groupe et les avantages, tant pour Belron que pour ses clients, devraient continuer à se faire sentir en 2020.

En 2020, Belron organisera son événement biennal Best of Belron à Barcelone. Alors que l'élément de compétition reste essentiel, l'événement inclura aussi une conférence destinée aux clients, qui couvrira les tendances mondiales au niveau des attentes des clients.

INDICATEUR CLÉ

Belron continué d'atteindre un score NPS global supérieur à 80.



> Bien-être et développement des employés

POURQUOI EST-CE MATÉRIEL ?

Les employés de Belron sont au cœur de la qualité de service de l'entreprise. Par conséquent, leur bien-être et leur implication revêtent une importance capitale. De plus, il est toujours plus important d'encourager le bien-être des employés si l'on veut attirer et retenir les talents dans l'entreprise.

Etude de cas

Belron a une fois de plus mis à l'honneur des personnes exceptionnelles actives au sein du groupe. Le Belron Exceptional People Awards (BEPA) récompense, remercie et met à l'honneur les collaborateurs de Belron qui font une grande différence pour les clients et pour leurs collègues. Les personnes qui ont un impact déterminant au sein de l'entreprise et sont très estimées de leurs collègues ou de leurs clients et qui obtiennent encore et encore des résultats exceptionnels, sont nommées, toutes les candidatures sont étudiées par un jury dont fait partie Gary Lubner. Les lauréats reçoivent un remerciement personnalisé de la part d'un directeur de Belron ainsi qu'un cadeau ou une expérience qui a vraiment une signification pour eux. En 2019, 77 lauréats du BEPA venant de 23 pays où Belron exerce ses activités ont été mis à l'honneur.

INDICATEUR CLÉ

Le sondage "Belron People Measure" continue d'avoir un taux de réponse constant de plus de 50 %, ce qui est un élément important car l'entreprise veut suivre le plus grand nombre de collaborateurs possible. Entre 25 et 100 % des employés de chaque entité reçoivent ce sondage tous les mois. Le score annuel moyen (sur 10) dans l'entreprise est le suivant :

- 2019 : 7,5
- 2018 : 7,5
- 2017 : 7,8
- 2016 : 7,5

De plus, l'évaluation EcoVadis suit l'évolution globale des performances au niveau des pratiques de travail et des droits de l'homme, qui ne cessent de s'améliorer. Cette tendance positive se reflète dans les scores moyens pour ce domaine, qui se sont améliorés, de 61,7 en 2018 à 65,2 en 2019.

APPROCHE DE GESTION

Belron aspire sans relâche à fournir à ses collaborateurs un environnement qui est "le meilleur endroit qu'ils puissent jamais trouver pour travailler".

Alors que chaque entité de Belron dispose de ses propres politiques et procédures en matière de ressources humaines, la culture centrale est appliquée à tous les niveaux du groupe. Le Spirit of Belron est décrit en quatre axes : soin, dynamisme, collaboration et authenticité, ce dernier axe englobant les principes directeurs de l'entreprise que sont l'intégrité, le respect et la confiance.

Belron, qui compte près de 30.000 collaborateurs assumant différentes fonctions, reconnaît les domaines qui contribuent au bien-être général de l'employé :

- se sentir respecté
- l'innovation est mise à l'honneur
- l'attention portée au client est exceptionnelle
- l'excellence du travail est reconnue
- un engagement véritable à l'égard des formations et du développement
- une philosophie de partage (Give Back) bien ancrée
- l'éthique et la responsabilité sont fondamentales

Pour que ces domaines aient du sens pour les employés de Belron, les unités opérationnelles ont mis en place divers programmes qui incluent la formation et le développement, des programmes de récompense, le travail flexible, le feed-back et l'engagement dans la communauté.

PROGRÈS ACCOMPLIS EN 2019

L'Institute of the Motor Industry (IMI), qui approuve les normes applicables à la formation et aux accréditations pour le secteur automobile, a agréé Belron International comme centre certifiant de l'IMI pour la réparation et le remplacement de vitrage de véhicules et les systèmes d'aide à la conduite. Ce sceau d'approbation entérine le "Belron Way of Fitting" (BWof) en tant que programme d'assurance de la qualité pour en faire une norme dans le secteur. Belron est la première entreprise de remplacement et de réparation de vitrage de véhicules au niveau mondial à recevoir cette agrégation, ce qui lui donne de la crédibilité, venant d'un organisme indépendant, et lui procure un avantage concurrentiel dans le secteur automobile, tout en reconnaissant les talents et le développement des techniciens et en leur conférant un statut de référence.

Belron cherche à créer un environnement où tous ses collaborateurs peuvent s'épanouir et donner le meilleur d'eux-mêmes, car le groupe est conscient que ces aspects font partie intégrante des performances de l'entreprise. En 2019, l'entreprise a lancé son processus d'évaluation des talents et de planification de la succession qui contribuera à préparer l'entreprise pour l'avenir, en partant de l'équipe de direction jusqu'à la base.

POUR LA SUITE

En 2020, les lauréats des différents pays de l'événement Best of Belron se réuniront à Barcelone pour la compétition de montage biennale, afin de renforcer les normes de qualité et de sécurité pour le montage, et d'identifier et de récompenser les meilleurs techniciens du groupe.

Belron Technical poursuivra le déploiement de la qualification IMI à tous les formateurs de Belron pour le remplacement et la réparation de vitrage de véhicules, le recalibrage de systèmes d'aide à la conduite et la prise en charge de véhicules à haute tension (nécessaire pour travailler sur des véhicules électriques/hybrides).

À mesure que le processus d'évaluation des talents et de planification de la succession progressera, Belron aura une vision cohérente de son personnel et du développement de successeurs, ce qui permettra d'assurer que sa stratégie en matière de ressources humaines permet à la société de réaliser une croissance durable des activités.

Agenda 2030 de l'ONU pour le développement durable



Bien plus qu'offrir un environnement de travail décent, Belron aspire à ce que tous ses employés sentent que c'est "le meilleur employeur qu'ils puissent jamais trouver". De ce fait, il encourage aussi un comportement productif, axé sur le client et de brillantes performances.

Pacte mondial des Nations Unies : Belron s'engage à respecter les principes 3, 4, 5 et 6 du pacte mondial des Nations Unies.

> Sécurité des employés

POURQUOI EST-CE MATÉRIEL ?

Une composante clé de la culture de Belron est le soin accordé à ses collaborateurs. La société démontre cette attention par l'accent mis sur les formations liées à la santé et à la sécurité et sur le bien-être global des collaborateurs.

Un des principaux risques 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 ainsi que d'être source de détresse pour les employés en question et de leur famille.

INDICATEUR CLÉ

Chaque entité doit faire un rapport mensuel sur le nombre de déclarations d'accidents de travail. Les informations relatives à la formation à la sécurité et aux accidents sont également incluses dans la section concernant les pratiques de travail et les droits de l'homme de l'évaluation de la durabilité menée par EcoVadis. Chaque entité rassemble ses propres indicateurs clés de performance, sur la base desquels elle établit un rapport, et est responsable de définir des mesures d'amélioration pour réduire le nombre d'accidents. Le score moyen obtenu dans ce domaine a augmenté, passant de 61,7 en 2018 à 65,2 en 2019.

APPROCHE DE GESTION

Belron croit en la création d'un environnement de travail sûr pour ses collaborateurs et ses clients. L'entreprise s'engage à fournir à chacun la formation et les compétences nécessaires pour qu'il se sente à l'aise dans sa fonction, et à mettre en place des procédures de sécurité strictes pour les techniciens afin qu'ils puissent répondre aux normes techniques les plus élevées.

Belron a mis sur pied des normes de sécurité qui sont reprises dans le document "Way of Fitting". Ce document reprend la méthode, les outils, formations et évaluations développés et mis en œuvre dans le groupe par l'équipe technique de Belron. Il inclut la procédure "Quality Starts with Safety" (La qualité commence par la sécurité) – une formation de sensibilisation à l'importance de suivre la procédure adéquate lors du remplacement d'un pare-brise et aux conséquences d'un montage incorrect ; le programme de formation "1-2-3-Easy" consacré à l'ergonomie et à la manière dont les techniciens peuvent éviter les blessures dans leur travail ; et le programme STOP, qui explique aux techniciens comment prendre soin d'eux-mêmes (Self) et des outils (Tools), organiser leur travail (Organize) et utiliser les bonnes procédures (Processes).

De plus, chaque entité est responsable de la mise en place des mesures nécessaires pour se conformer aux exigences nationales en vigueur, et de nombreuses entités disposent de membres du personnel dédiés à la santé et à la sécurité et/ou aux audits internes afin de contrôler leurs procédures, ainsi que de formateurs hautement qualifiés pour surveiller et mettre à jour les formations quand cela s'impose. Cette responsabilité locale couvre également les activités de distribution et d'entreposage et le personnel des centres d'appel et du siège central.

PROGRÈS ACCOMPLIS EN 2019

Les entités de Belron continuent à surveiller et à gérer les incidents relatifs à la santé et à la sécurité, et mettent en place des plans d'action dans un but d'amélioration continue. Pour soutenir le processus local, Belron a mis en œuvre une mesure commune qui doit faire l'objet d'un rapport au niveau du groupe afin de suivre les incidents liés à ses activités.

POUR LA SUITE

En 2020, Belron récoltera et surveillera tous les mois les indicateurs clés de performance relatifs aux incidents liés à la santé et à la sécurité sur le lieu de travail. Ce suivi soutiendra la gouvernance au niveau du groupe et de la hiérarchie et permettra de mettre l'accent sur le partage des meilleures pratiques. La compétition biennale Best of Belron contribuera aussi à renforcer les normes de qualité, la sécurité et le service aux clients sur la base du Belron Way of Fitting.

En 2020, Belron Technical mettra à jour tous les programmes de formation de base liés à la sécurité des clients et des techniciens.

Agenda 2030 de l'ONU pour le développement durable



En respectant des normes et en fixant des programmes ambitieux destinés à augmenter la sécurité de ses employés, Belron contribue à promouvoir les droits du travail et à assurer un environnement de travail sûr pour l'ensemble de son personnel.

> Engagement vis-à-vis de la communauté

POURQUOI EST-CE MATÉRIEL ?

Belron croit qu'il lui incombe de donner un retour (give back) aux communautés où il opère et en Afrique du Sud, où se trouvent les racines de l'entreprise.

"Giving Back" est un aspect essentiel de la culture de Belron, qui démontre la composante "Care" de l'esprit de Belron.

En impliquant son personnel, par le biais de sa passion et de son énergie, ces activités ont un impact positif non seulement sur les communautés où l'entreprise exerce ses activités, mais aussi sur l'implication.



Etude de cas

En octobre, l'entité américaine de Belron a accueilli le Safelite® Autoglass Charity Classic. Cet événement a permis de rassembler des cadres de Safelite, des partenaires de l'entreprise et des représentants d'œuvres de bienfaisance au New Albany Country Club (Ohio) afin de récolter des fonds au profit du programme de subvention de la fondation Safelite. Ce programme permet de remettre à des organisations caritatives des subventions pouvant aller jusqu'à 25.000 USD afin qu'elles puissent avoir un impact important au sein de leur communauté.

Depuis 2011, le programme Charity Classic a aidé la fondation Safelite à générer et distribuer plus de 3 millions USD par le biais de 140 subventions. En 2019, cet événement a permis de récolter un montant record d'1,5 million USD.

Créée en 2005, la fondation Safelite® AutoGlass a pour vocation de soutenir des organisations promouvant la santé et le bien-être de familles par des contributions financières et en nature, ainsi que par des heures de bénévolat.

APPROCHE DE GESTION

Belron s'engage à avoir un impact positif sur la société, c'est pourquoi ses entités et ses collaborateurs partout dans le monde sélectionnent les initiatives et les organisations qu'ils soutiennent au sein de leur propre communauté. Chaque entité fixe son propre agenda "Giving Back". Cette approche permet d'observer un plus grand sens de l'implication individuelle et de plus grandes réalisations au sein du personnel. Le soutien est assuré de diverses manières, notamment par des donations financières, du temps consacré au volontariat, le partage de ressources ou la participation à des événements sportifs, qui profitent également au bien-être des collaborateurs.

PROGRÈS ACCOMPLIS EN 2019

Les entités de Belron ont continué à travailler en partenariat avec des associations et organisations caritatives locales. Ces partenariats à long terme permettent aux entités et à leur personnel de comprendre parfaitement les besoins de l'organisation en question et de savoir où ils peuvent faire la différence. Plus de 300 organismes de bienfaisance ont bénéficié du soutien financier ou en nature des entités de Belron.

Belron a organisé une nouvelle édition du Spirit of Belron Challenge, qui a remporté un franc succès. Lors de cet événement qui s'est déroulé en septembre, 1.650 employés de Belron, leur famille, leurs amis, des partenaires commerciaux et des fournisseurs issus de 23 entités de Belron ont nagé, couru et fait du vélo au profit du partenaire caritatif mondial Afrika Tikkun.

L'événement fut par ailleurs l'occasion de célébrer le 25e anniversaire de l'organisation caritative, en fixant un objectif de 25 millions ZAR (environ 1,5 million €) de fonds collectés. Dans le plus pur esprit de Belron, ses collaborateurs et partenaires ont uni leurs forces pour dépasser cet objectif.

Quatre bénéficiaires d'Afrika Tikkun – Tumelo, Njabulo, Puseletso et Fortunate, chaperonnés par Nehwoh, le directeur général des centres Uthando et Belron – se sont également joints aux collaborateurs de Belron. Ces jeunes gens personnifient pour Belron la différence que son soutien peut faire au quotidien pour des milliers de vies en Afrique du Sud.

INDICATEUR CLÉ

Total des fonds récoltés :

Afrika Tikkun

2019	1,7 million EUR
2018	1,2 million EUR
2017	1,2 million EUR

Dons locaux

2019	3,75 millions EUR
2018	3,45 millions EUR
2017	3,25 millions EUR

POUR LA SUITE

Belron et ses entités vont continuer à examiner des manières d'apporter un impact positif dans les communautés dans lesquelles ils opèrent tout en continuant à soutenir Afrika Tikkun au niveau du groupe.

Agenda 2030 de l'ONU pour le développement durable



Par le partenariat Belron/Afrika Tikkun, l'œuvre de bienfaisance est à même de soutenir plus de 17.000 bénéficiaires par le biais de plusieurs programmes dans son modèle "cradle to career".

NOS PRINCIPES ÉTHIQUES

> Respect des Droits de l'Homme

POURQUOI EST-CE MATÉRIEL ?

Les droits de l'homme constituent un pilier fondamental de l'éthique, et les principes directeurs de Belron les soutiennent. L'entreprise s'est fixé des normes claires et attend des normes similaires de la part de ses partenaires. Le non-respect de ces normes affecte non seulement les personnes concernées, mais pourrait avoir un effet préjudiciable sur une ou plusieurs marques en raison d'une publicité négative.

INDICATEUR CLÉ

L'approche des entités pour garantir le respect des droits de l'homme vis-à-vis des membres de son personnel et des personnes occupées tout au long de la chaîne d'approvisionnement est mesurée et évaluée par EcoVadis. Dans deux domaines de cette évaluation (les pratiques de travail et les droits de l'homme, d'une part, et l'approvisionnement durable, d'autre part), chaque entité est tenue de fournir des informations sur ses politiques, actions et résultats sur des thèmes tels que les conditions de travail, la discrimination et le dialogue social.

En 2019, le score moyen global du groupe dans le domaine des pratiques de travail et des droits de l'homme était de 65,2 (progression de 3,5 points par rapport à 2018).

Agenda 2030 de l'ONU pour le développement durable



Belron s'assure que les droits individuels sont respectés à tous les niveaux de l'organisation au sein de sa sphère d'influence. Pacte mondial des Nations Unies: Belron s'engage à respecter les principes 1 et 2 du pacte mondial des Nations Unies.

APPROCHE DE GESTION

Les droits de l'homme sont traités dans la politique éthique de Belron et ses principes directeurs, ainsi que via le programme d'évaluation des fournisseurs. Les collaborateurs de Belron se traitent mutuellement avec respect et garantissent que leurs activités ne contribuent pas directement ou indirectement à des violations des droits de l'homme. 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.

Dans ses principes directeurs, le groupe s'engage à promouvoir une culture du respect et des opportunités égales dans lesquelles la réussite individuelle dépend uniquement de la capacité et de la contribution individuelles. Le groupe s'engage également à promouvoir un processus de recrutement équitable et ouvert, l'engagement et la promotion des collaborateurs sur la base de leur aptitude pour la fonction et de leur évaluation, le respect et la conformité avec la culture de Belron. Belron proscrit le recours au travail des enfants sous toutes ses formes. Le groupe 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.

PROGRÈS ACCOMPLIS EN 2019

Les entités de Belron ont continué à développer et à mettre en œuvre leurs codes de conduite locaux. Par la sensibilisation effectuée dans les entités, la communication et le partage des meilleures pratiques ont souligné la responsabilité de chacun en matière de signalement des problèmes, et l'importance de cette démarche. À cette fin, Belron fournit une ligne de signalement centralisée gérée par un fournisseur tiers. Alors que Belron encourage l'expression des préoccupations au sein du pays local, la ligne de signalement est fournie comme un canal supplémentaire permettant d'exprimer ses préoccupations en toute confidentialité. Belron s'engage à assurer que les personnes qui expriment des préoccupations soient à l'abri de toute vengeance et de toutes représailles.

En 2019, 33 appels ont été passés sur cette ligne, et 22 d'entre eux ont été classés comme "rapports d'incidents originaux". Tous les rapports ont fait l'objet d'une enquête par l'équipe juridique centrale en partenariat avec le contact local du pays concerné, dans le but de trouver une solution appropriée au problème soulevé. La permanence téléphonique pour les questions d'éthique aux États-Unis (bien que gérée par un fournisseur tiers) a reçu 43 rapports durant l'exercice. Huit de ces rapports étaient justifiés et les mesures qui s'imposent ont été prises.

En 2019, l'équipe en charge de la gestion de la chaîne d'approvisionnement du groupe a officialisé une approche pour évaluer et surveiller les activités des fournisseurs du groupe en matière de développement durable. Un aspect fondamental de cette approche est l'audit des activités via l'évaluation d'EcoVadis ainsi que des audits au niveau de chaque site. Les audits sur site comprennent des entretiens avec des collaborateurs sur le terrain. Ceux-ci sont choisis au hasard dans différents départements, en veillant à ce que les deux sexes soient représentés. Les entretiens incluent des questions sur les conditions de travail, comme le salaire, les horaires de travail, la santé et la sécurité. Le résultat de ces entretiens est consigné dans le rapport d'audit et le plan d'actions correctives. L'équipe en charge des achats au sein du groupe travaille en étroite collaboration avec des fournisseurs sur tous les domaines où une non-conformité est constatée ou sur des opportunités d'amélioration afin de maintenir un développement suivi.

> Aucune tolérance face à la fraude et la corruption

POURQUOI EST-CE MATÉRIEL ?

Belron expose explicitement dans ses principes directeurs qu'il ne tolère aucune forme de (tentative de) corruption ou de fraude, ni envers ni par le fait de ses collaborateurs ou partenaires, quelles que soient les coutumes et pratiques professionnelles locales.

Le non-respect de ce principe pourrait sérieusement entacher la réputation du groupe et avoir des conséquences légales.

Agenda 2030 de l'ONU pour le développement durable



Belron contribue à réduire la fraude et la corruption sous toutes leurs formes.

Pacte mondial des Nations Unies : Belron s'engage à respecter le principe 10 du pacte mondial des Nations Unies.

APPROCHE DE GESTION

Les principes directeurs de Belron sont mis en place et leur respect fait l'objet d'une surveillance afin de garantir que les délits tels que la fraude et la corruption ne soient pas tolérés dans l'entreprise. La lutte contre la fraude et la corruption est un aspect que l'équipe juridique du groupe instaure à tout niveau de l'entreprise. L'approche est spécifique à chaque unité opérationnelle 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 opérationnelle. Dans les juridictions à plus haut risque, des mesures plus strictes sont mises en place pour contribuer à la prévention de la fraude et de la corruption.

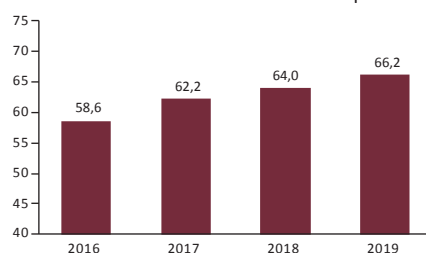
Des séances de formation et de sensibilisation aux lois et politiques de lutte contre la corruption sont fournies là où Belron perçoit un risque sensible, afin de contribuer à veiller à ce que chaque entité continue à exercer une concurrence loyale et en conformité avec les lois en vigueur en matière de lutte contre la corruption.

INDICATEUR CLÉ

L'approche des entités de lutte contre la fraude et la corruption est un des thèmes mesurés dans la section des pratiques commerciales équitables/de l'éthique de l'évaluation de durabilité EcoVadis. Toutes les entités fournissent des informations sur leurs politiques, actions et résultats concernant ces thèmes ainsi que sur les conflits d'intérêts, la fraude, le blanchiment d'argent et les pratiques anticoncurrentielles.

En 2019, le score global moyen du groupe dans ce domaine a une fois encore augmenté, passant de 64 à 66,2.

Score EcoVadis en matière d'éthique



4. Moleskine

4.1. DESCRIPTION DES ACTIVITÉS

Moleskine est une marque internationale, multi-catégories et multicanale, qui a pour vocation d'aider ses utilisateurs à élargir leurs connaissances et à développer leur créativité et leur expression individuelle. Son écosystème est composé de produits et de services, de contenus et d'histoires, de collaborateurs et de partenaires, d'endroits et de canaux, qui combinent, permettent et nourrissent la créativité et l'expression personnelle : des carnets, des agendas, des cahiers journaux, des sacs, des instruments d'écriture, des accessoires de lecture et des produits hybrides qui permettent de migrer du contenu papier vers des appareils numériques. Ils fournissent des plateformes ouvertes dédiées à la création, à la communication et au partage d'idées. Moleskine est attentive à la créativité contemporaine et est présente 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).

Entreprise créative qui connaît une croissance régulière, Moleskine compte environ 550 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. (fondée 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 dans plus de 105 pays. La production est quant à elle confiée à des fournisseurs partenaires.

4.2. NOTRE APPROCHE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Comme, par sa déclaration de mission, Moleskine a pour vocation d'aider ses utilisateurs à élargir leurs connaissances et à développer leur créativité et leur expression individuelle, la question de la durabilité a toujours été au cœur de ses préoccupations. Les collaborateurs de Moleskine représentent bien entendu son capital créatif le plus précieux, aussi l'entreprise désire-t-elle leur procurer un environnement de travail équitable et enrichissant.

En 2019, la stratégie en matière de ressources humaines de Moleskine s'est principalement attachée à reconnecter le personnel avec l'objectif de l'entreprise et à s'assurer de son engagement dans ce sens. À cette fin, l'équipe de direction a identifié la culture d'entreprise comme étant le principal moteur permettant d'embrasser et d'afficher l'ambition de la société au quotidien. C'est pourquoi 2019 a vu naître plusieurs initiatives destinées à inciter chacun au sein du groupe à incarner les valeurs culturelles fondamentales qui sont essentielles pour "ouvrir la voie Moleskine".

La Moleskine Foundation est une organisation sans but lucratif qui a été lancée en 2017. La fondation, dont les valeurs et convictions correspondent point pour point à celles de l'entreprise, encourage la créativité pour amener des changements sociaux au travers de maints projets éducatifs, en se concentrant sur les communautés frappées par l'appauvrissement culturel et social, comme par exemple le projet At Work (<https://moleskinefoundation.org/fr/initiative/atwork/>), un programme qui promeut l'éducation de qualité dans plusieurs pays d'Afrique.

L'entreprise a également conscience que ses produits utilisent des ressources naturelles. Par conséquent, elle cherche l'équilibre entre le bénéfice économique et la protection de l'environnement dans ses activités, en les développant dans le respect des réglementations environnementales en vigueur tout en gardant à l'esprit les droits des futures générations. Comme la société exerce principalement des activités de distribution, la majeure partie de son empreinte environnementale vient des activités de ses fournisseurs. Aussi veille-t-elle à ce que ses valeurs soient respectées dans toute la chaîne d'approvisionnement.

Pour aller encore plus loin dans le développement durable, Moleskine a constitué une "ECO-team" regroupant des collaborateurs (employés et cadres) issus de différents départements afin de bénéficier de perspectives différentes. Cette équipe se réunit régulièrement pour fixer les priorités et surveiller les ambitions de Moleskine dans le domaine du développement durable. De plus, l'entreprise s'engage, aux côtés de ses parties prenantes, à affiner encore son analyse de matérialité ; elle est actuellement occupée à analyser le cycle de vie d'un de ses produits phares. Les résultats de ces analyses aideront Moleskine à mieux définir ses priorités et ses ambitions en matière de développement durable en 2020.

4.3. ASPECTS MATÉRIELS

- Impact environnemental de la conception des produits
- Approvisionnement en matériaux et en ressources naturelles
- Efficacité énergétique et émissions de CO₂
- Chaîne d'approvisionnement sociale et éthique
- Innovation
- Bien-être et satisfaction des employés
- Engagement vis-à-vis de la communauté
- Principes éthiques
- Respect des droits de l'homme
- Tolérance zéro face à la fraude et à la corruption
- Inclusion et diversité

> Impact environnemental de la conception et de l'emballage des produits

POURQUOI EST-CE MATÉRIEL ?

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.

L'adaptation à la demande croissante des clients de réduire l'empreinte environnementale des produits qu'ils utilisent, ouvre aussi de fabuleuses opportunités commerciales pour Moleskine. De plus, le non-respect des normes et réglementations environnementales peut entraîner des coûts supplémentaires et nuire à la réputation de l'entreprise.

INDICATEUR CLÉ

- 99,8 % des produits Papier figurant dans le catalogue 2019 ont un bandeau de papier réutilisable.

Agenda 2030 de l'ONU pour le développement durable



ODD 12 : Moleskine veut contribuer à réduire la génération de déchets par la prévention, la réduction, le recyclage et la réutilisation.

APPROCHE DE GESTION ET PROGRÈS ACCOMPLIS EN 2019

Moleskine tient compte de critères environnementaux lors de la conception de nouveaux produits.

Pour que Moleskine puisse comprendre l'impact environnemental de ses produits sur l'ensemble de la chaîne de valeur (c.-à-d. de la conception à la fin de vie, en passant par la production et l'utilisation), l'entreprise a l'intention d'analyser le cycle de vie d'un de ses produits phares. Cette étude permettra de saisir les occasions d'améliorer l'empreinte écologique de ses produits.

Dans le processus de développement de produits durables de Moleskine, une priorité importante est accordée à l'emballage, dans le but de réduire les déchets :

- Le design des emballages est conçu de telle sorte qu'il puisse être réutilisé (l'ajout des contenus supplémentaires au verso des bandeaux de papier des carnets, grâce auxquels ils ne sont plus de simples déchets papier mais se transforment en objets ou outils papier à conserver et à utiliser) ;
- la recherche de nouvelles solutions ayant un impact environnemental faible (par ex. remplacer le rembourrage en papier des sacs par des bulles d'air recyclables, ce qui permet des gains de poids et de volume considérables pour le stockage comme pour le transport).

POUR LA SUITE

En 2020, l'entreprise continuera à travailler sur les emballages et des matériaux alternatifs pour ses produits phares afin de réduire son impact environnemental.

> Approvisionnement en matériaux et en ressources naturelles

POURQUOI EST-CE MATÉRIEL ?

Moleskine est responsable du choix des matériaux utilisés dans ses produits, et ces décisions ont inévitablement un impact sur les ressources mondiales. 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.



Agenda 2030 de l'ONU pour le développement durable



En s'assurant que tous ses produits Papier viennent de forêts gérées de manière responsable, Moleskine

contribue à l'ODD 15 qui vise à promouvoir une gestion durable de tous les types de forêts, à mettre un terme à la déforestation, à restaurer les forêts dégradées et à augmenter significativement le boisement et la reforestation dans le monde.



L'entreprise contribue également à l'ODD

12 car, en respectant les réglementations

susmentionnées, Moleskine veut réduire l'impact sur l'environnement et la santé humaine des matériaux qu'elle utilise.

APPROCHE DE GESTION ET PROGRÈS ACCOMPLIS EN 2019

Moleskine a conscience qu'il lui incombe de garantir que les ressources utilisées viennent de sources respectueuses de l'environnement.

Le principal matériau qu'elle utilise est le papier (les produits Papier représentent environ 83 % du notre chiffre d'affaires net en 2019).

Le papier est une matière première durable s'il provient de sources responsables. Vu les préoccupations actuelles au sujet de la déforestation, la politique de Moleskine consiste à s'assurer que le papier et le bois utilisés viennent de sources gérées de manière durable. Dès lors, depuis 2008, Moleskine est certifiée "Chaîne de contrôle FSC". Renouvelée tous les cinq ans, cette certification nécessite des audits annuels pour être validée.

Une des priorités de Moleskine est de trouver un équilibre entre la garantie d'une qualité de produit élevée et l'utilisation de matériaux durables pour réaliser ces produits. À cet effet, tous ses produits sont fabriqués en papier sans acide et portent le label ECF (elementary chlorine free). De plus, tous les produits et matériaux respectent les principales réglementations internationales, comme par exemple la réglementation REACH et la Proposition 65.

INDICATEURS CLÉS

- Moleskine a la certification "Chaîne de contrôle FSC" depuis 2008. En 2019, tous les produits papier étaient issus d'une chaîne d'approvisionnement certifiée.
- Tous les produits Papier de Moleskine sans exception sont sans acide et portent le label ECF (Elementary Chlorine-free).
- Moleskine s'assure que ses produits respectent les réglementations en vigueur concernant les produits chimiques – tels que REACH et Prop65 – et ne contiennent pas de substances extrêmement préoccupantes (SVHC, ou Substances of Very High Concern). Des tests réguliers sont réalisés sur les matériaux et les produits finis par des laboratoires externes agréés.

POUR LA SUITE

Pour la suite, Moleskine continuera à appliquer les mêmes normes à tous les matériaux utilisés pour concevoir ses produits (papier, carton, polypropylène, polyuréthane, polyester, nylon, tissus et textiles, métaux, plastique ABS, caoutchouc EVA, cuir véritable).

> Efficacité énergétique et émissions de CO₂

POURQUOI EST-CE MATÉRIEL ?

Le changement climatique est un des principaux risques auxquels la société est confrontée. 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 résultant de l'utilisation au quotidien des bureaux de Moleskine et de la mobilité de ses employés.

Agenda 2030 de l'ONU pour le développement durable



En mettant des actions en place pour combattre les changements climatiques, Moleskine contribue à l'ODD 13, qui implique de prendre des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions.

APPROCHE DE GESTION

Moleskine prend des mesures pour réduire son empreinte environnementale – directe – en investissant dans l'énergie renouvelable et en encourageant la mobilité durable pour ses employés.

En 2019, l'entreprise a commencé à réfléchir à différentes manières d'évaluer l'impact environnemental – indirect – de Moleskine au niveau mondial et a décidé de commencer à calculer les émissions directes de CO₂ découlant de la consommation énergétique des bureaux et magasins de Moleskine, partout dans le monde (émissions relevant des scopes 1 et 2).

PROGRÈS ACCOMPLIS EN 2019

Suivant la résolution de Moleskine d'investir dans l'énergie renouvelable, 60 panneaux solaires couvrant un total de 97,5 mètres carrés ont été installés sur le toit du siège de Milan en 2018.

En 2019, un compteur électrique a été installé pour commencer à suivre, à partir de 2020, le nombre de kWh d'énergie verte produits par les panneaux solaires.

Moleskine a également conclu divers contrats avec les opérateurs de transports publics de Milan (Azienda Trasporti Milanese et Trenord), qui octroient des conditions intéressantes aux employés de Moleskine à l'achat d'un abonnement.

Un nouveau service de coursiers a été instauré à Milan, où est basé le siège central de Moleskine : il recourt à des "messagers à vélo" pour offrir un service de livraison durable qui compte les économies d'émissions de CO₂ réalisées pour chaque déplacement.

INDICATEURS CLÉS

> Production annuelle d'énergie renouvelable estimée à 15.000 kWh en 2019

> Emissions de CO₂ (première mesure effectuée en 2019)

Emissions de CO ₂ directes	tCO ₂ e	
Scope 1	183.82	32%
Scope 2	394.02	68%
	577.84	

POUR LA SUITE

En se basant sur les résultats de nos calculs des émissions de CO₂, nous chercherons des moyens de les réduire davantage.

> Chaîne d'approvisionnement sociale et éthique

POURQUOI EST-CE MATÉRIEL ?

La plupart des produits Moleskine sont fournis par des producteurs situés en Chine, au Vietnam, en Inde, au Pakistan et en Europe. Comme Moleskine initie le processus de production chez ses fournisseurs, elle veille à ce que ces derniers respectent les normes sociales et éthiques existantes.

En termes de risques, le non-respect par les fournisseurs des normes de conduite éthique pourraient avoir un impact négatif sur la réputation de Moleskine. La fermeture d'un fournisseur clé pourrait également perturber la continuité des activités.

Agenda 2030 de l'ONU pour le développement durable



La politique d'approvisionnement de Moleskine contribue à l'ODD 8, qui entend

protéger les droits du travail et promouvoir la sûreté et la sécurité de l'environnement de travail pour tous les travailleurs.

APPROCHE DE GESTION

Moleskine a mis en place divers processus afin de s'assurer de l'engagement de ses fournisseurs en faveur du bien-être social.

L'objectif de Moleskine de réaffirmer l'engagement profond du groupe à respecter les normes de conduite légales et éthiques les plus strictes dans ses transactions commerciales transparait clairement des conditions générales d'achat qui contiennent une clause stipulant que Moleskine demande à ses fournisseurs de respecter son code éthique. De plus, il est rappelé dans le pied de page de toutes les commandes que les fournisseurs ont accepté de se conformer au code éthique. En outre, les conditions générales d'achat de Moleskine exigent des fournisseurs qu'ils garantissent que toutes les étapes de leur chaîne de production respectent la norme de responsabilité internationale SA8000 (ou équivalente, comme les normes SMETA ou BSCI). Cette norme s'applique à l'ensemble des conditions de travail et couvre la sécurité, l'hygiène, le travail des enfants, le travail forcé (l'exploitation), la légalité des contrats de travail et l'environnement. L'entreprise vérifie si les fournisseurs sont certifiés pendant le processus de sélection des partenaires, en leur demandant une copie de leur certification. Moleskine demande aux sociétés qui ne sont pas certifiées d'entamer le processus de certification, et elle surveille leurs progrès dans ce sens.

INDICATEUR CLÉ

En 2019, 91% des achats (en EUR) de produits finis à des fournisseurs de taille significative ont été réalisés auprès de sociétés conformes aux lignes de conduite de Moleskine en matière de responsabilité sociétale.

POUR LA SUITE

D'ici fin 2020, Moleskine veut s'assurer que les principaux fournisseurs de produits finis seront tous certifiés SA8000 (ou équivalent).

> Innovation

POURQUOI EST-CE MATÉRIEL ?

Moleskine s'adresse aux consommateurs créatifs ouverts à de nouvelles idées et méthodes pour augmenter la productivité/l'expression personnelle. Moleskine cible notamment les professionnels connectés, les intellectuel et les étudiants qui ont pour habitude de profiter de la commodité de la technologie numérique mais aiment néanmoins toujours commencer par coucher leurs plans et développer leurs idées sur papier, même s'ils ont appris à apprécier le confort de la technologie numérique. Moleskine répond aussi de plus en plus aux besoins du public en proposant une gamme de produits purement numériques, ou d'abord numériques. En veillant à s'assurer une présence pertinente à la fois dans le domaine analogique et dans l'univers numérique, Moleskine s'efforce de suivre les besoins des utilisateurs et fournit des plateformes dédiées à la création qui peuvent voyager et évoluer avec l'utilisateur au fil du temps.



Le Pen+ Ellipse combine à merveille l'expérience quotidienne de l'écriture et de la création manuelle avec le monde numérique.

APPROCHE DE GESTION

L'entreprise consacre une énergie importante à l'identification d'axes d'innovation dans toutes les catégories de produits, tout en cherchant des manières d'améliorer ses processus internes, son modèle économique et sa culture d'entreprise au sens large. 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.

PROGRÈS ACCOMPLIS EN 2019

En 2019, les départements en charge du développement numérique et de la recherche et du développement ont cherché à identifier des solutions pour combler le fossé existant entre l'analogique et le numérique, en créant une connexion entre les produits Papier et numériques. De plus, l'accent mis en permanence sur les solutions purement ou d'abord numériques commence à porter ses fruits, notamment sous la forme de la nouvelle tablette Adobe Connected Paper et du Dropbox Smart Notebook.

2019 fut l'année de la concrétisation de l'acquisition d'EDO.IO, une entreprise développant des services d'applications qui avait été repérée par le programme Open Innovation de Moleskine en 2018.

2019 fut également l'année de la mise sur le marché de la troisième application numérique de la collection – Flow by Moleskine. Flow est un carnet numérique qui supprime l'encombrement et la longue liste de choix, pour permettre à l'utilisateur de rester dans son flux créatif, et lui donne les outils nécessaires pour personnaliser son expérience. En 2019, Flow a reçu l'Apple Award for Design and Innovation ainsi que le prix Apple Best App for iPad.

INDICATEUR CLÉ

En 2019, Moleskine a franchi de nouvelles étapes pour renforcer les compétences de son équipe chargée de l'innovation. Plus de 20 employés de Moleskine ont suivi une formation à l'innovation, dispensée par l'école polytechnique de Milan, pour être agréés MIP (Masters of Innovation). En 2019, Moleskine a augmenté ses investissements directs dans la catégorie numérique, par le biais d'investissements directs dans des projets du pipeline d'innovation et d'investissements dans de nouvelles entreprises. Parmi celles-ci, citons la joint-venture Moleskine Digital Studio et la start-up EDO.IO. Le montant total de ces investissements représente le double des investissements consentis en 2018, et concerne des projets qui seront mis sur le marché en 2020 et au début de l'année 2021.

POUR LA SUITE

Moleskine se concentrera sur les consommateurs, en veillant à mieux comprendre en quoi elle 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 veille à maintenir la relation avec ses clients pour les années à venir.

Agenda 2030 de l'ONU pour le développement durable



En innovant en permanence, grâce au lancement de nouveaux produits originaux (notamment sa collection

M+), Moleskine contribue à l'ODD 8, qui veut atteindre des niveaux plus élevés de productivité économique par la diversification, la mise à niveau technologique et l'innovation. Le plan de développement des produits consiste en partie à augmenter la valeur des objets Moleskine au fil du temps, en concevant des objets réutilisables tout en continuant à garantir les normes les plus élevées du secteur en matière de recyclage et d'approvisionnement des matériaux.

> Bien-être et développement des employés

POURQUOI EST-CE MATÉRIEL ?

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.

INDICATEURS CLÉS

En 2019 :

- Moleskine a consacré plus de 370 heures à la formation et au développement du personnel, qui ont touché environ 130 employés.
- 2 Inspiring Mornings ont été organisés à Milan en 2019
- 10 ateliers Culture se sont déroulés dans la région EMEA, 3 en Amérique

POUR LA SUITE

Une enquête interne destinée à mesurer l'efficacité des ateliers Culture a montré un intérêt important pour ces initiatives, par ailleurs très appréciées.

En Italie et en Amérique, plusieurs initiatives liées à la culture ont été spontanément développées par le personnel.

Le déploiement du projet Culture en Asie est planifié pour 2020.

Les "Inspiring Mornings" se poursuivront également en 2020 dans tous les pays.

Agenda 2030 de l'ONU pour le développement durable



Moleskine est attachée au développement de ses employés et veut contribuer à la création d'un environnement de travail décent.

APPROCHE DE GESTION

Depuis 2019, Moleskine a adopté une approche intégrée baptisée "Total Rewards System". Ce système implique que les investissements consentis en faveur du personnel ne sont pas uniquement liés à un statut financier (salaire de base et bonus d'intéressement variable), mais sont aussi associés à un investissement plus général dans le bien-être du personnel au sein de l'entreprise (lieu de travail, formation, implication, équilibre travail/vie privée). En termes de développement, Moleskine dispense une formation professionnelle et technique à ses employés et leur propose des programmes de développement personnel. Moleskine s'engage également à utiliser la rotation interne avant d'engager des candidats extérieurs.

PROGRÈS ACCOMPLIS EN 2019

- En 2019, Moleskine a lancé le projet People & Culture qui a pour but d'assurer l'engagement des collaborateurs en faveur des 5 "piliers" de valeur de l'entreprise : excellence, apprentissage, soin, ingéniosité, passion. Le déploiement de ce projet a été organisé par le biais de nombreux ateliers internes, qui impliquaient les équipes italiennes, françaises, britanniques, allemandes et américaines.
- En 2019, Moleskine a introduit diverses initiatives dans le domaine de la formation et du développement :
 - une collaboration à temps partiel et un co-enseignement avec MBA International MIP ;
 - un laboratoire de formation par l'expérience à la vente au détail pour les gérants de magasins de la région EMEA ;
 - un coaching individuel pour les fonctions de direction ;
 - une formation visant à améliorer les compétences linguistiques de base ainsi que les connaissances des systèmes/outils informatiques ;
 - une formation individuelle afin de renforcer les compétences personnelles des employés ;
 - une formation visant à améliorer les compétences techniques dans l'approche commerciale.
- En 2019, nous avons inauguré les Inspiring Mornings, une initiative commune avec la Moleskine Foundation : grâce à un contact direct avec des auteurs très impliqués sur la scène créative contemporaine, le personnel de Moleskine a eu l'opportunité de s'enrichir sur le plan personnel en découvrant différents thèmes, expériences et points de vue, tous axés sur la créativité comme moteur de transformation sociale.

> Engagement vis-à-vis de la communauté



POURQUOI EST-CE MATÉRIEL ?

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 au sein de la communauté fait partie intégrante de l'ADN de Moleskine.

Celle-ci croit que l'engagement vis-à-vis de la communauté peut créer des opportunités d'engager des personnes créatives.

APPROCHE DE GESTION

Moleskine a adopté une approche en deux volets de l'engagement vis-à-vis de la communauté :

- soutenir la culture et la créativité (programmation culturelle et contenus Moleskine) : quantité d'activités ont pour but de renforcer la relation étroite qui existe entre la marque et les grandes institutions culturelles et leurs communautés. Il s'agit par exemple d'événements, de partenariats culturels et de contenus organisés dans les espaces physiques et numériques de la société. Par le biais de plateformes de contenus telles que le FOLD Magazine, nous veillons à rester au premier plan de la culture contemporaine et nous inspirons le développement personnel et le changement social positif. Nous rapprochons notre public des personnalités du monde de la culture reconnues et émergentes, par le biais de conversations intimes et inspirantes. Nous créons un espace d'inspiration, de partage des connaissances et d'échange créatif en nous adressant à des leaders d'opinion qui s'engagent à redéfinir la communauté en abordant des questions telles que l'égalité, l'identité, l'inclusivité, la durabilité, la représentation dans l'art, etc.
- promouvoir l'éducation et la pensée critique dans des communautés frappées par l'appauvrissement culturel et social (Moleskine Foundation).

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'entreprise a récemment renforcé ses relations avec la Moleskine Foundation par le biais d'une mission conjointe visant à créer ensemble des concepts culturels qui utilisent la créativité pour apporter des changements positifs dans la société.

PROGRÈS ACCOMPLIS EN 2019

Parmi les initiatives prises en 2019 dans le but de soutenir la créativité au sein du public créatif, Moleskine a noué des partenariats avec le London Design Festival, avec le TEDx Milan et le Power Station of Art de Shanghai.

Dans son plan d'entreprise triennal 2018-2020, Moleskine a approuvé l'octroi annuel d'une contribution non négligeable qui couvrira les coûts structurels de la fondation et lui permettra d'avoir une vision durable à long terme. Dorénavant, l'intégralité des ressources perçues par la fondation peut être directement affectée à la création d'un impact social positif.

INDICATEURS CLÉS

- 395.000 EUR ont été versés à la Moleskine Foundation en 2019.
- 4 Partenariats culturels : London Design Festival, TEDx Milan, Asama Photo Festival, Power Station of Art au Japon.
- Plus de 7 personnalités culturelles de haut vol engagées : Ding Yi (peintre chinois de renommée mondiale), Thirza Schaap (photographe connue pour son rôle dans la sensibilisation au problème de l'invasion du plastique), Alexia Tala (conservatrice), Giorgia Lupi (experte mondiale dans la conception d'informations), Farshid Moussavi (architecte célèbre), Camille Walala (designer de renom), Liu Xiaodong (un des artistes chinois contemporains les plus en vue), etc.

POUR LA SUITE

Les dix années durant lesquelles Moleskine et la Moleskine Foundation ont partagé leurs valeurs et leur expertise leur ont permis de développer un nouveau modèle de partenariat innovant dans le domaine de l'engagement social, qui rassemble une organisation sans but lucratif et une entreprise dans le but de créer un impact social plus significatif à plus grande échelle. L'entreprise Moleskine s'engage à collaborer avec la Moleskine Foundation en mettant à sa disposition son réseau, ses collaborateurs et ses infrastructures.

Agenda 2030 de l'ONU pour le développement durable



Par le biais de la Moleskine Foundation, Moleskine contribue à l'ODD 4, qui ambitionne de donner à davantage de jeunes et

d'adultes la possibilité d'accéder à des compétences pertinentes, notamment techniques et professionnelles, qui leur ouvriront des opportunités d'emploi décent et stimuleront leur esprit d'entreprise.

PRINCIPES ÉTHIQUES

> Respect des Droits de l'Homme

POURQUOI EST-CE
MATÉRIEL ?

Moleskine s'engage à répondre aux normes les plus strictes en matière de conduite légale et éthique dans sa gestion des ressources humaines et ses transactions commerciales. Le non-respect des normes et réglementations peut entraîner des coûts et une atteinte à la réputation.

INDICATEUR CLÉ

- En 2019, aucune violation des droits de l'homme n'a été enregistrée par l'organe de supervision.

Agenda 2030 de l'ONU pour le
développement durable

Moleskine s'assure que les droits individuels soient respectés à tous les niveaux de l'organisation.

APPROCHE DE GESTION ET BILAN DE LA POLITIQUE

Les normes légales et éthiques auxquelles Moleskine adhère sont décrites dans le code éthique de l'entreprise adopté en 2013. Il est demandé à tous les employés de Moleskine d'accepter le code lorsqu'ils rejoignent la société, et la version de base des conditions générales d'achat soumises aux fournisseurs de produits finis inclut une clause d'acceptation du code éthique de Moleskine.

La société trouve inacceptable toute forme de violence, de harcèlement ou toute conduite indésirable qui porte atteinte à la dignité de la personne. Il est demandé à toute personne qui observerait ou serait victime d'une quelconque forme de harcèlement (sexuel ou lié à la diversité personnelle, culturelle ou religieuse) d'en faire part aux managers concernés ou à l'organe de supervision.

La société souhaite propager et renforcer une culture de la sécurité en sensibilisant aux risques, en faisant connaître et respecter la législation en vigueur en matière de prévention et de protection, et en promouvant un comportement responsable de la part de tous les travailleurs. Aucun employé et aucun contractant ne peut exposer autrui à des risques et à des dangers susceptibles de nuire à sa santé ou à sa sécurité physique ; chaque travailleur est responsable de garantir une gestion efficace de la santé et de la sécurité au travail et doit agir dans ce sens.

Comme indiqué ci-avant, 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 (qui couvre notamment les conditions de travail, le travail des enfants et le travail forcé).

> Aucune tolérance face à la fraude
et la corruptionPOURQUOI EST-CE
MATÉRIEL ?

Toute forme de (ou tentative de) corruption et de fraude est susceptible de représenter un risque de réputation et d'entraîner des amendes légales.

INDICATEUR CLÉ

En 2019, aucun cas de fraude ou de corruption n'a été enregistré par l'organe de supervision.

Agenda 2030 de l'ONU pour le
développement durable

Moleskine contribue aux efforts mondiaux visant à combattre la fraude et la corruption dans le secteur privé.

APPROCHE DE GESTION ET BILAN DE LA POLITIQUE

En 2013, Moleskine a implémenté le décret législatif italien 231/2001 en adoptant le modèle d'organisation et de contrôle visant à prévenir la fraude 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.

> Inclusion et diversité

POURQUOI EST-CE MATÉRIEL ?

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. Tout événement discriminatoire est susceptible de compromettre la réputation de Moleskine. De plus, la diversité au sein de l'organisation profite grandement à l'entreprise grâce au panachage de différents sexes, états d'esprit et milieux culturels et professionnels.

INDICATEUR CLÉ

Dans l'environnement de travail de Moleskine, 57 % des cadres supérieurs et intermédiaires sont des femmes.

Agenda 2030 de l'ONU pour le développement durable



Moleskine contribue à l'ODD 16, qui a entre autres pour but de promouvoir et d'appliquer les lois et politiques non-discriminatoires pour un développement durable.

APPROCHE DE GESTION ET BILAN DE LA POLITIQUE

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

Moleskine reconnaît l'importance de ses employés qu'elle considère comme étant l'un des facteurs fondamentaux pour réaliser ses objectifs ; elle adopte des procédures et des techniques de recrutement, de développement, d'évaluation et de formation destinées à fournir à tous des opportunités égales sans discrimination sur la base du sexe, de l'âge, de l'orientation sexuelle, des croyances religieuses ou de 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 correspondance entre les profils attendus et requis.

5. D'Ieteren Immo

5.1. À PROPOS DE D'IETEREN IMMO

D'Ieteren Immo SA est l'une des quatre filiales du groupe D'Ieteren. Fondée à la mi-2016, l'entreprise veille aux intérêts immobiliers belges du groupe D'Ieteren – biens immobiliers qui sont essentiellement loués à D'Ieteren Auto. L'année 2019 est la troisième année complète au cours de laquelle divers projets d'investissement ont été finalisés. Outre la réalisation de projets d'investissement, des études ayant pour objectif la revalorisation de sites sont également menées par une équipe qui se forme en continu en vue d'identifier et de développer des sources potentielles de durabilité, d'innovation et de créativité. L'équipe de D'Ieteren Immo comprend 44 collaborateurs permanents et 10 free-lances. De plus, l'entreprise soutient les concessionnaires du groupe Volkswagen dans la mise en œuvre et le respect de la stratégie de marque et de ses directives architecturales.

5.2. APPROCHE GÉNÉRALE DE LA DURABILITÉ

5.2.1. Principes

En tant que société immobilière, D'Ieteren Immo entend être une pionnière dans la transition vers une société durable. En 2019, pour concrétiser cette ambition, l'entreprise a engagé un processus intensif, toujours en cours, visant à développer une stratégie de durabilité, avec le soutien d'un expert externe en la matière, Futureproofed.

En collaboration avec les parties prenantes internes et externes, D'Ieteren Immo a défini les tendances et domaines d'impact principaux qui sont déterminants pour sa stratégie de durabilité. Cette démarche intensive a donné lieu à une matrice de matérialité.

Afin d'assurer un soutien interne à la stratégie de durabilité un groupe de travail dédié a été mis en place. La tenue de sessions interactives avec ce groupe de travail composé de collaborateurs issus de différents départements de D'Ieteren Immo a permis de définir une vision, des thèmes prioritaires et des objectifs.

Le processus intensif susmentionné a conduit à la stratégie globale et ambitieuse suivante :



D'Ieteren Immo a identifié 8 thèmes qu'elle a assortis d'objectifs spécifiques. Ces 8 thèmes constituent ensemble les fondements de la stratégie de durabilité à deux volets de D'Ieteren Immo :

- **D'Ieteren Immo entend être un employeur de premier ordre et un partenaire pour le changement**
 - o En tant qu'employeur, D'Ieteren Immo s'efforce de mettre en place un environnement de travail inspirant et sûr qui motive les collaborateurs à s'épanouir sur les plans personnel et professionnel.
 - o D'Ieteren Immo est convaincue que les partenariats et les relations avec les différentes parties prenantes sont essentiels pour atteindre les objectifs qu'elle s'est fixés.
- **D'Ieteren Immo veut concevoir, construire et entretenir pour le futur (gestion de portefeuille)**
 - o L'entreprise s'efforce d'assurer une gestion durable et prospective des immeubles faisant actuellement partie de son portefeuille.
 - o En matière de rénovation et de développement de nouveaux projets également, D'Ieteren Immo compte jouer un rôle d'avant-garde en concevant et en construisant des infrastructures durables et dynamiques créant sur le long terme la plus grande valeur possible.

L'élaboration de cette stratégie de durabilité est en cours. D'Ieteren Immo réévaluera et affinera périodiquement les objectifs fixés en 2019 en tenant compte des enseignements tirés.

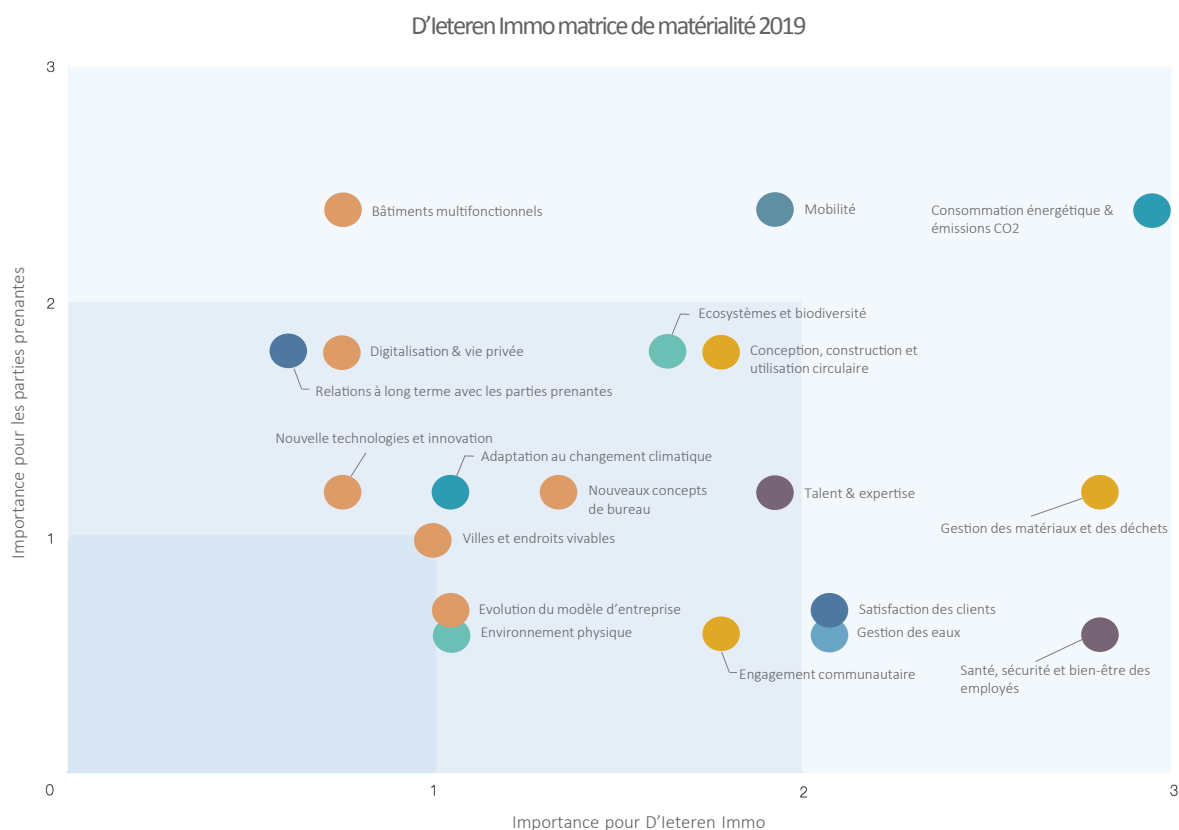
Le groupe de travail dédié à la durabilité s'attelle à élaborer un plan d'actions pour 2020 ; les objectifs de ce plan seront traduits en mesures concrètes, et des indicateurs de performance seront définis afin d'en assurer un suivi structuré. Pour mesurer l'impact social et environnemental du portefeuille, D'Ieteren Immo développera un outil d'évaluation en collaboration avec un expert externe en durabilité, Futureproofed. Des mesures seront prises en fonction des enseignements tirés afin de réduire l'impact négatif et optimiser l'impact positif.

En 2020, D'Ieteren Immo élaborera, en collaboration avec le même partenaire, une note d'orientation basée sur ses objectifs de développement durable, laquelle servira de ligne directrice pour la conception et la réalisation de nouvelles infrastructures à l'épreuve du temps.

5.2.2. Matrice de matérialité

D'Ieteren Immo est consciente de l'impact qu'exercent ses activités sur la société et l'environnement. En 2019, l'entreprise a créé une matrice de matérialité pour identifier et prioriser les aspects de la durabilité les plus importants pour elle-même et pour ses parties prenantes. À cette fin, diverses parties prenantes, sélectionnées en fonction de leurs intérêts (pouvoirs publics, clients, fournisseurs, associations sectorielles, etc.), ont été interrogées. Les aspects matériels pour D'Ieteren Immo ont ainsi pu être identifiés et ont servi d'amorce au groupe de travail dédié à la durabilité.

Un dialogue avec ses parties prenantes permettra à D'Ieteren Immo de réviser et affiner régulièrement cette matrice.



5.3. ASPECTS ÉCOLOGIQUES ET SOCIAUX MAJEURS

- Bâtiments à impact climatique positif
- Environnement naturel
- Gestion efficace des matériaux
- Gestion intelligente de l'eau
- Infrastructure à l'épreuve du temps
- Mobilité durable
- Amélioration de la qualité de vie
- Relations et partenariats solides

> Bâtiments à impact climatique positif

POURQUOI EST-CE MATÉRIEL?

Les bâtiments et l'infrastructure consomment beaucoup d'énergie et constituent à ce titre une source importante d'émissions de gaz à effet de serre. À titre d'exemple, les infrastructures représentent quelque 40 % de la consommation d'énergie et 36 % des émissions de CO₂ au sein de l'Union européenne. Au-delà de la sensibilisation accrue de la société et des clients aux questions climatiques, les normes en matière de performance énergétique pour les nouveaux bâtiments sont de plus en plus sévères. Cette tendance va se poursuivre dans les années à venir. En fin de compte, toutes les parties en tirent avantage car les bâtiments économes en énergie améliorent aussi le confort des utilisateurs et présentent une empreinte écologique réduite. À terme, les coûts d'exploitation moindres compenseront les coûts de construction plus élevés de ces bâtiments modernes.

POUR LA SUITE

- L'entreprise poursuivra ses études sur la géothermie, la riothermie et les pompes à chaleur alimentées par des eaux de surface dans le cadre du projet Mobilis et d'autres projets à venir
- Chaque bâtiment sera doté d'un identifiant énergétique et équipé de capteurs afin d'améliorer l'efficacité énergétique
- Un choix sera opéré : soit passer à des fournisseurs d'électricité verte, soit produire sa propre électricité lorsque cela est possible
- À l'avenir, D'Ieteren Immo suivra également de près les performances de ses bâtiments en matière de durabilité à l'aide de l'outil d'évaluation développé en collaboration avec Futureproofed

APPROCHE DE GESTION

Afin de réduire l'impact climatique de ses bâtiments, D'Ieteren Immo poursuit les objectifs suivants :

- Améliorer l'efficacité énergétique au travers de campagnes de sensibilisation et de solutions intelligentes
- Exploiter au maximum sa propre production et stocker l'énergie renouvelable
- Promouvoir une forte réduction des émissions de CO₂ dans le cadre de la conception et de la mise en œuvre des projets

Étude de cas – installation d'un système de stockage avec des batteries de 500 kW sur le site de Kortenberg

Des panneaux solaires assurent l'alimentation en électricité d'une majeure partie des activités du site de Kortenberg. Pendant les heures de travail, le site peut consommer l'énergie produite sur place. Le week-end, la totalité de l'électricité est injectée dans le réseau. En collaboration avec deux universités, l'entreprise a imaginé une solution pour gérer plus efficacement cette quantité d'énergie et la stocker dans un conteneur-batterie. Un système de gestion de l'énergie permet aux batteries de communiquer de façon permanente avec les panneaux solaires, l'unité de cogénération et l'installation de chauffage pour maximiser le rendement énergétique.

PROGRÈS ACCOMPLIS EN 2019

- Le projet H2O, en collaboration avec deux universités, qui consistait à étudier comment stocker l'énergie générée par les panneaux solaires dans un conteneur-batterie (voir l'étude de cas)
- Installation de 6.695 m² de panneaux solaires sur différents bâtiments : sites d'Erps-Kwerps, Kronos Porsche à Mont-Saint-Guibert et Wilrijk
- Livraison du nouveau Kronos Porsche Centre à Mont-Saint-Guibert, un bâtiment très performant en termes d'énergie et d'ergonomie. Le bâtiment est équipé des technologies les plus récentes et mise au maximum sur les énergies renouvelables, l'objectif étant qu'à terme, l'énergie autogénérée assure plus de 80 % des besoins énergétiques du site. Le bâtiment est équipé d'un éclairage intelligent, une partie du toit est en verre pour permettre une pénétration maximale de la lumière du jour à l'intérieur, des panneaux solaires ont été installés sur le toit, et des cellules solaires ont été intégrées à la structure même du bâtiment
- Installation de compteurs intelligents pour l'électricité, l'eau et le gaz pour un meilleur suivi de la consommation, notamment dans le Porsche Centre à Mont-Saint-Guibert et dans les bâtiments des sites Porsche Center Antwerpen à Wommelgem, Auto Center Zaventem (ci-après "ACZ") et Auto Center Mechelen (ci-après "ACM")
- Isolation du toit du garage Volkswagen à Kontich
- Installation d'un éclairage LED et de détecteurs de mouvement au lieu d'interrupteurs dans les nouveaux projets et les rénovations d'espaces de bureaux, notamment dans les bureaux de D'Ieteren Immo sur le site d'Erps-Kwerps

INDICATEURS CLÉS

Les indicateurs de performance de D'Ieteren Immo pour l'année 2020 sont en cours d'élaboration au moment de la publication du présent rapport. Parmi les indicateurs possibles figurent la quantité totale d'énergie renouvelable autogénérée sur les sites permettant d'avoir une idée de la contribution de D'Ieteren Immo à la production d'énergie renouvelable et/ou une vue d'ensemble des types d'énergie et de la consommation afin d'identifier les sources dont D'Ieteren Immo tire son électricité.

Agenda 2030 de l'ONU pour le développement durable



Les bâtiments et les infrastructures consomment beaucoup d'énergie et ont un impact considérable sur l'environnement. D'Ieteren Immo s'engage à réduire la consommation d'énergie et à limiter les émissions de ses bâtiments et activités, tant par l'amélioration de l'efficacité énergétique au travers de solutions intelligentes que par l'organisation de campagnes de sensibilisation ainsi que par l'achat et la production d'énergie provenant autant que possible de sources renouvelables (SDG 7 et 13).

> Environnement naturel

POURQUOI EST-CE MATÉRIEL?

Le degré élevé de bétonisation et de fragmentation des espaces naturels favorise le déclin de la biodiversité, en particulier dans les villes. Le besoin d'infrastructures qui intègrent les éléments naturels et prévoient l'aménagement d'espaces verts entretenus de manière durable s'accroît. Ces éléments favorisent la biodiversité, améliorent la qualité de l'air et offrent également un cadre sain et relaxant aux utilisateurs et aux collaborateurs. Compte tenu de la taille et de la situation des sites de D'Ieteren Immo, l'effet peut être important.

INDICATEURS CLÉS

Les indicateurs de performance de D'Ieteren Immo pour l'année 2020 sont en cours d'élaboration au moment de la publication du présent rapport. Parmi les indicateurs possibles figurent le pourcentage d'espaces verts par rapport à la superficie totale des sites et/ou le pourcentage d'espaces verts entretenus de manière écologique.

Agenda 2030 de l'ONU pour le développement durable



En intégrant des espaces verts et des éléments naturels dans ses projets, D'Ieteren Immo assure la tranquillité, le confort et l'amélioration de la qualité de l'air et de vie (SDG 3).



Ce faisant, l'entreprise contribue également à la réduction des émissions de substances nocives et à une meilleure adaptation aux changements climatiques (SDG 13).



En respectant l'environnement naturel lors de la conception, de la construction et de la gestion de ses infrastructures et en intégrant des espaces verts, des éléments naturels et la biodiversité dans tous ses projets, D'Ieteren Immo contribue à la préservation des écosystèmes naturels (SDG 15).

APPROCHE DE GESTION

Pour accroître la biodiversité sur ses sites, D'Ieteren Immo poursuit les objectifs suivants :

- Concevoir, construire et entretenir l'infrastructure dans le respect de l'environnement naturel
- Intégrer des espaces verts et des éléments naturels dans ses projets
- Privilégier la biodiversité dans ses projets en vue de contribuer à la préservation de l'écosystème naturel



Porsche Drogenbos

Étude de cas

Agrandissement du show-room Seat à l'Auto Center Mechelen (ACM)

En 2019, ACM a agrandi son show-room Seat. D'Ieteren Immo a financé elle-même l'aménagement des nouveaux espaces verts biodiversifiés de ce projet. Le concessionnaire s'est engagé à entretenir les espaces verts de façon écologiquement responsable.

PROGRÈS ACCOMPLIS EN 2019

- D'Ieteren Immo a aménagé des zones biodiversifiées sur différents sites en plantant une végétation appropriée et en installant des hôtels à insectes, des meulons, des haies sèches et du mobilier de pique-nique en bois
- L'entreprise a conclu des pactes verts (Green Deals) pour ses sites de Kortenbergh, Drogenbos garage et Drogenbos carrosserie afin d'y favoriser la biodiversité
- Le jardin commun de l'immeuble résidentiel Tenbosch Housing a également fait l'objet d'un aménagement biodiversifié et est entretenu de manière écologique
- En 2018, afin de préserver la biodiversité et l'attrait visuel des espaces verts, l'entreprise a conclu un partenariat avec Pro Natura, une organisation active dans le secteur de l'économie sociale et spécialisée dans l'aménagement et la gestion écologiques d'espaces verts

POUR LA SUITE

- D'Ieteren Immo s'attellera bientôt à la mise en œuvre d'un plan de gestion de la biodiversité pour son site d'Erps-Kwerps. Au vu du succès, l'entreprise entend agrandir encore les zones de biodiversité sur ses sites, notamment en réaménageant le verger sur le site d'Erps-Kwerps en collaboration avec Pro Natura
- L'entreprise veut également examiner comment préserver ses espaces verts de manière optimale
- Parallèlement à l'intégration d'espaces verts et de la biodiversité dans ses projets de rénovation, l'entreprise tient également à prévoir des fossés de drainage et autres éléments naturels dans tous les nouveaux projets, et ce dès la phase de conception
- Pour tous les projets de rénovation et de nouvelle construction, D'Ieteren Immo étudiera la possibilité de convertir le toit en toiture végétale ou d'en aménager une. Dans le cadre du projet Mobilis par exemple, tous les espaces verts et les toitures végétales prévoiront un aménagement 100 % biodiversifié et seront entretenus de façon écologique
- L'entreprise sensibilisera et encouragera ses clients à aménager des espaces verts biodiversifiés et à les entretenir de manière écologique

> Gestion efficace des matériaux

POURQUOI EST-CE MATÉRIEL?

La demande croissante de matières premières et de matériaux de construction rares oblige le secteur de la construction et de l'immobilier à utiliser et réutiliser efficacement les matériaux à toutes les étapes du cycle de projet. Favoriser le recyclage et la réutilisation permet de réduire considérablement la quantité de déchets produits. En outre, la prise de conscience croissante de l'impact environnemental et de l'empreinte carbone des matériaux et produits génère une augmentation de la demande de solutions alternatives écologiques à faible teneur en carbone. D'Ieteren Immo contribue à une économie circulaire à faibles émissions de carbone en limitant si possible l'utilisation de nouveaux matériaux, en encourageant la réutilisation et en envisageant des matériaux de substitution écologiques.

INDICATEURS CLÉS

Les indicateurs de performance de D'Ieteren Immo pour l'année 2020 sont en cours d'élaboration au moment de la publication du présent rapport. Parmi les indicateurs possibles figurent le pourcentage de bois certifié FSC dans les projets, le suivi de la quantité de déchets de construction par projet/chantier de construction et/ou le pourcentage de projets basés sur la circularité.

APPROCHE DE GESTION

Afin d'accélérer la transition vers une économie circulaire et de rendre sa politique de gestion des matériaux apte à relever les défis futurs, D'Ieteren Immo poursuit les objectifs suivants :

- Contribuer à une économie circulaire en réduisant les déchets et en favorisant la réutilisation de ceux-ci tout au long du cycle de vie de ses projets
- Encourager l'utilisation de produits et matériaux de qualité, locaux et respectueux de l'environnement
- Miser au maximum sur des matériaux et structures recyclables et démontables



Étude de cas : Projet Havana

La rénovation d'un espace de bureaux dans l'Auto Center Zaventem témoigne de plusieurs exemples de gestion efficace des matériaux. Dans le cadre de ce projet, D'Ieteren Immo a réutilisé le matériau d'isolation des anciens faux plafonds pour isoler le nouveau plancher. De plus, le cadre de plafond d'origine a été réemployé et rempli de matériaux récupérés sur divers chantiers (bois, moquette, etc.). Le mobilier et la décoration qui apportent la touche finale à cet espace de bureau proviennent des anciens bureaux du siège social ou ont été achetés d'occasion.

PROGRÈS ACCOMPLIS EN 2019

- Lorsque les sites Mail et Centre ont cessé leurs activités de carrosserie, les cabines de peinture et autres équipements ont été démantelés et vendus d'occasion plutôt que d'être mis au rebut.
- Lors du réaménagement d'un espace de bureau pour le département Customer & Business Development (CBD) sur le site d'Erps-Kwerps, D'Ieteren Immo s'est demandé quels matériaux et meubles pourraient être réutilisés. Et lorsqu'elle parvenait à la conclusion que d'autres meubles étaient nécessaires, ceux-ci étaient achetés d'occasion.
- Une analyse et un inventaire des matériaux du bâtiment existant sont en cours d'élaboration pour le projet Mobilis. Un modèle 3D performant du bâtiment a été créé dans une application BIM (Building Information Modelling) ; on obtient ainsi une vue d'ensemble des quantités et des propriétés des éléments de construction présents, en vue d'un démantèlement intelligent du bâtiment existant.

> Gestion efficace des matériaux (suite)

Agenda 2030 de l'ONU pour le développement durable



D'Ieteren Immo contribue à la transition vers une économie circulaire en réduisant les déchets et en encourageant la réutilisation des matériaux dans le cycle de vie de ses projets. En outre, l'entreprise tient à utiliser des produits de haute qualité qui soient locaux et respectueux de l'environnement et proviennent de sources responsables et durables, afin de réduire l'impact social et environnemental de sa chaîne de valeur (SDG 12 et 13).

POUR LA SUITE

- D'Ieteren Immo projette de démanteler intelligemment des bâtiments ou locaux existants, comme le prévoit le projet Mobilis par exemple. Il est question de démonter le bâtiment existant au lieu de le démolir, afin qu'un maximum de matériaux puisse être recyclé et réutilisé sur le site même ou rejoindre la filière de l'économie circulaire. Cette approche permet à la fois de réduire au maximum la quantité de déchets de construction et de diminuer fortement l'empreinte écologique de ceux-ci.
- L'instauration d'une politique adaptée pour les déchets de chantiers constitue une autre mesure envisagée dans le cadre d'une gestion efficace des matériaux. Le but est qu'en tant que maître d'ouvrage, D'Ieteren Immo puisse assurer un meilleur recyclage et une meilleure réutilisation des matériaux.
- L'entreprise s'engage également à utiliser autant que possible du bois certifié 100 % FSC dans ses projets.
- L'entreprise examinera également la possibilité d'utiliser les matériaux "as a service" : luminaires, dalles de moquette dans les bureaux, etc.
- En collaboration avec Futureproofed, D'Ieteren Immo élaborera une ligne directrice qui servira de référence pour, entre autres, l'utilisation de matériaux et produits dans les nouvelles constructions et les projets de rénovation.

> Gestion intelligente de l'eau

POURQUOI EST-CE MATÉRIEL?

Compte tenu de la nature des activités actuelles sur la plupart des sites du portefeuille de D'Ieteren Immo, une grande partie des sols est pavée. En raison du changement climatique, les périodes de précipitations intenses se font plus fréquentes. La conjonction de ces deux facteurs augmente le risque d'inondation et de saturation du réseau d'égouttage, ce qui peut entraîner des dégâts et des nuisances sur les sites de D'Ieteren Immo ou en périphérie. En outre, compte tenu de la faible pénétration de l'eau, il est difficile de rétablir le niveau des eaux souterraines dans une région déficitaire en eau telle que la Flandre.

INDICATEURS CLÉS

Les indicateurs de performance de D'Ieteren Immo pour l'année 2020 sont en cours d'élaboration au moment de la publication du présent rapport. Parmi les indicateurs possibles figurent le pourcentage de surface pavée par site, le pourcentage de sites disposant de systèmes de collecte et de réutilisation de l'eau de pluie et/ou le pourcentage d'eau de pluie par rapport à la consommation totale d'eau.

Agenda 2030 de l'ONU pour le développement durable



D'Ieteren Immo s'engage à réduire son impact sur les eaux souterraines et les eaux de surface en installant des systèmes efficaces de collecte et de traitement des eaux usées. L'entreprise peut en outre réduire sa consommation d'eau potable et améliorer son efficacité grâce à une gestion intelligente de l'eau au travers de la collecte, du stockage et de la récupération de l'eau (SDG 6).

APPROCHE DE GESTION

Afin de diminuer la consommation d'eau et les risques d'inondation, D'Ieteren Immo poursuit les objectifs suivants :

- Assurer une gestion intelligente de l'eau par la collecte et l'infiltration, le drainage différé et la récupération des eaux de pluie
- Réduire la consommation d'eau et stimuler sa réutilisation
- Diminuer l'impact sur les eaux souterraines et les eaux de surface en choisissant des systèmes de collecte et de traitement efficaces



Contact Center Volkswagen

PROGRÈS ACCOMPLIS EN 2019

- D'Ieteren Immo a étudié, dans le cadre de plusieurs projets, des solutions pour une collecte et une infiltration plus efficaces des eaux de pluie. Lors de la rénovation de la façade et du parking du Volkswagen Contact Center à Kortenberg, des dalles de gazon et des fossés de drainage, entre autres, ont été aménagés.
- Des compteurs d'eau intelligents ont été installés à des endroits stratégiques du bâtiment sur différents sites, tels que le nouveau Porsche Center à Mont-Saint-Guibert, l'ACM à Malines et l'Auto Center Zaventem, afin de mieux contrôler la consommation d'eau et de déceler plus rapidement les fuites éventuelles.

POUR LA SUITE

- La question de l'infiltration des eaux de pluie fera l'objet d'une attention soutenue dans les nouveaux projets, et l'aménagement de toitures végétales pour retarder l'écoulement des eaux de pluie sera également étudié.
- Le projet Mobilis prévoit le stockage supplémentaire d'eau de pluie, et l'évaluation des possibilités à plus long terme d'utiliser le refroidissement adiabatique à base d'eau de pluie est en cours.
- Une étude sur les eaux de pluie est en cours sur le site d'Erps-Kwerps ; son objectif est de déterminer comment le trop-plein d'eau de pluie du bassin d'infiltration souterrain peut être déconnecté du réseau d'égouttage et raccordé à un cours d'eau voisin.
- D'Ieteren Immo souhaite aussi mesurer la consommation d'eau potable et d'eau de pluie sur tous ses sites et détecter les anomalies.
- Lorsqu'il s'agira d'installer une station de lavage, D'Ieteren Immo incitera l'exploitant à opter pour une installation en circuit fermé raccordée à une station d'épuration biologique.
- Enfin, l'entreprise veut revoir sa politique d'achat pour certains produits, par exemple en n'utilisant que des savons biodégradables.

> Infrastructure à l'épreuve du temps

POURQUOI EST-CE MATÉRIEL?

L'évolution constante des besoins de la société, dont les nouvelles formes de cohabitation et de collaboration, fait augmenter la demande de bâtiments et projets multifonctionnels. De plus, la transition vers l'économie partagée remet de plus en plus souvent les modèles économiques existants en question. Le remplacement des produits par des services redéfinit également l'offre de D'Ieteren Auto – qui, à ce jour, est le principal utilisateur de l'infrastructure de D'Ieteren Immo – qui tend à devenir une offre "mobility as a service". Ceci a, à son tour, une incidence sur l'utilisation et le rôle des garages et des show-rooms. Par exemple, il est possible que la numérisation croissante entraîne une réduction de la taille des show-rooms en ville et que, par conséquent, D'Ieteren Immo doive donner une deuxième vie aux bâtiments qui se retrouvent inoccupés à la suite de cette évolution.

Aussi, la numérisation, les technologies intelligentes et autres solutions innovantes occupent une place croissante dans la conception, l'entretien et l'utilisation à venir des bâtiments. En effet, la collecte efficace d'informations à propos des bâtiments et des matériaux de construction au cours des différentes phases du cycle de projet peut être d'une grande utilité pour, entre autres, réduire les coûts et maximiser l'efficacité.

INDICATEURS CLÉS

Les indicateurs de performance de D'Ieteren Immo pour l'année 2020 sont en cours d'élaboration au moment de la publication du présent rapport. Parmi les indicateurs possibles figure le pourcentage de projets disposant d'espaces flexibles et aptes à être réaffectés.

APPROCHE DE GESTION

Afin de s'adapter autant que possible à cette évolution des besoins de la société, D'Ieteren Immo poursuit les objectifs suivants :

- Soutenir des choix durables en proposant des infrastructures flexibles et attrayantes qui répondent aux besoins actuels et futurs
- Explorer, appliquer et promouvoir des solutions innovantes et durables
- Réaffecter les bâtiments inoccupés afin de les adapter de manière optimale à l'infrastructure locale
- Encourager l'utilisation durable de l'infrastructure par le locataire



Étude de cas :

Mobilis – le garage du futur

Le projet Mobilis, qui sera achevé en 2023, est une référence à Bruxelles en matière de durabilité. D'Ieteren Immo a profité de ce redéveloppement pour imaginer un projet qui, à tous égards, pourrait servir de modèle à de futurs projets de construction. Outre les nombreuses techniques modernes visant à réduire l'impact sur l'environnement (zéro énergie, abandon des combustibles fossiles, panneaux solaires, toitures végétales, espaces verts biodiversifiés gérés de manière écologique, etc.), le bâtiment en soi a également été conçu pour relever les défis de demain. Bien qu'un bâtiment soit généralement prévu pour durer 50 ans, D'Ieteren Immo a tenu à aller plus loin ; ce projet prévoit une grande structure primaire dont la durée de vie sera d'au moins 100 ans. Une structure secondaire démontable est également prévue. On peut parfaitement supprimer des planchers et des rampes, par exemple, ou modifier la hauteur des niveaux et créer de la sorte des étages supplémentaires. Cette structure secondaire permet même le démontage et la réutilisation des techniques comme la climatisation. De ce fait, il est possible de modifier complètement la fonction du bâtiment en peu de temps et à coût limité.

PROGRÈS ACCOMPLIS EN 2019

- En 2019, D'Ieteren Immo a conçu l'ambitieux projet Mobilis (voir l'étude de cas sur cette page).
- Le groupe de travail BIM (Building information Modelling) a par ailleurs été mis en place pour préparer l'application du BIM aux projets de construction et de réhabilitation.

> Infrastructure à l'épreuve du temps (suite)

Agenda 2030 de l'ONU pour le développement durable



D'Ieteren Immo peut contribuer au développement de villes et de communautés durables en développant des infrastructures durables, flexibles et attrayantes qui répondent aux besoins



actuels et futurs et en réaffectant les bâtiments inoccupés de façon à ce qu'ils soient en phase avec les infrastructures locales. L'entreprise peut également se distinguer de ses concurrents en explorant et en appliquant des solutions innovantes et durables.

POUR LA SUITE

- D'Ieteren Immo souhaite poursuivre sur sa lancée et appliquer le BIM à d'autres projets en plus du projet Mobilis.
- En 2020, le site inoccupé Heyvaert accueillera temporairement un projet visant à encourager l'économie circulaire. Le projet a été très justement baptisé "Circularium". Bien qu'ancien, le site est toujours en parfait état. En attendant sa réhabilitation, il a été décidé de le conserver dans son intégralité et d'en modifier la fonction. Le site pourra accueillir des locataires interconnectés par leur activité dans le contexte de l'économie circulaire et/ou produisant de manière durable ou locale. Ainsi, les bâtiments obsolètes sont réutilisés pour de nouvelles idées.
- Dans le cadre de la réaffectation des bâtiments inoccupés, D'Ieteren Immo veut également tenir compte des besoins futurs. Pour identifier ces besoins, l'entreprise collabore avec des organismes publics.
- Lorsqu'il s'agit de projets neufs, D'Ieteren Immo tient à toujours concevoir des bâtiments et des infrastructures modulaires et flexibles, tout en tenant compte de l'avis du ou des utilisateurs actuels et futurs, ainsi que de l'intégration du projet dans l'environnement.
- L'entreprise continuera à miser au maximum sur l'utilisation de technologies intelligentes, les innovations écologiques et les nouvelles technologies dans le domaine des capteurs et de la gestion des données afin d'assurer une efficacité maximale, tant dans les bâtiments existants que dans les projets de construction neuve.

> Amélioration de la qualité de vie

POURQUOI EST-CE MATÉRIEL?

Compte tenu de l'augmentation du niveau de stress au travail, la santé mentale – outre la santé physique – devient elle aussi de plus en plus importante et un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée est essentiel. De plus, le monde de l'entreprise évolue si rapidement qu'il est de plus en plus capital pour les travailleurs de se former tout au long de leur carrière. La formation continue leur permet de rester au fait, entre autres, des nouvelles technologies, des évolutions et des améliorations qui deviennent indispensables pour continuer à exercer leurs tâches avec efficacité. L'employeur doit également suivre la progression actuelle des carrières qui changent au fil du temps en fonction de l'âge et de l'évolution des intérêts des collaborateurs. D'Ieteren Immo considère les travailleurs comme le capital le plus précieux de l'entreprise. Cette dernière doit donc se montrer suffisamment attentive aux points susmentionnés pour assurer le maintien de la santé, de la satisfaction et de l'engagement de ses collaborateurs, mais aussi pour établir une bonne relation avec son personnel.

APPROCHE DE GESTION

D'Ieteren Immo considère ses travailleurs comme le capital le plus précieux de l'entreprise et poursuit donc les objectifs suivants :

- Garantir des emplois attrayants dans un environnement de travail sain et sûr
- Veiller à l'égalité d'accès au développement personnel et professionnel pour tous les travailleurs
- Développer des infrastructures en accordant la priorité à la sécurité, au bien-être et à la santé des utilisateurs
- Favoriser une communication ouverte et respectueuse au sein de l'entreprise



PROGRÈS ACCOMPLIS EN 2019

- D'Ieteren Immo a repensé et réorganisé le lieu de travail à l'occasion de rénovations ou de réaménagements d'espaces de bureaux, comme dans le département CBD à Kortenberg, le département RH au siège social à Bruxelles, les bureaux de D'Ieteren Immo sur le site de Kortenberg ou le projet Havana (voir l'étude de cas dans la rubrique "Gestion efficace des matériaux"). Ce faisant, elle a veillé à créer une atmosphère agréable et intime. Des espaces de travail informels (un coin café ou une salle de brainstorming) ont également été aménagés.
- L'optimisation des installations techniques a permis en outre d'assurer un confort climatique optimal à l'intérieur du bâtiment.
- Les collaborateurs de D'Ieteren Immo ont pu suivre une formation pour renforcer leurs capacités personnelles et professionnelles.
- L'entreprise a instauré des réunions petit-déjeuner mensuelles pour tous les travailleurs. Ces réunions sont pour eux l'occasion idéale de s'informer sur des thématiques et des évolutions importantes au sein de l'entreprise. Elles leur permettent également de nouer des contacts informels avec leurs collègues issus des différents services de l'organisation.
- Une newsletter interne mensuelle a par ailleurs été mise en place.
- En septembre 2019, D'Ieteren Immo a organisé sa troisième enquête de satisfaction du personnel.
- Les liens ont été renforcés dans le domaine du sport également, notamment par la participation à Immorun, une course à pied très populaire dans le secteur de l'immobilier.

> Amélioration de la qualité de vie (suite)

INDICATEURS CLÉS

Les indicateurs de performance de D'leteren Immo relatifs à ce thème sont en cours d'élaboration au moment de la publication du présent rapport. Parmi les indicateurs possibles figurent le pourcentage de travailleurs ayant suivi une formation, le nombre moyen d'heures de formation par travailleur, le pourcentage de satisfaction du personnel et/ou le taux de réponse à l'enquête de satisfaction du personnel.

POUR LA SUITE

- Afin d'accroître le confort de ses collaborateurs et de ses locataires, l'entreprise compte optimiser la ventilation, l'éclairage et le chauffage de ses bâtiments.
- Concernant la formation continue, l'entreprise entend continuer à assurer un accès égal à la formation à ses travailleurs.

Agenda 2030 de l'ONU pour le développement durable



D'leteren Immo s'engage à créer des emplois attrayants dans un environnement de travail sûr et sain. L'entreprise y veille en assurant l'égalité des chances à ses collaborateurs en matière de développement personnel et professionnel et en communiquant de manière transparente et respectueuse avec l'organisation.

> Mobilité durable

POURQUOI EST-CE MATÉRIEL ?

La capacité de notre réseau routier est fortement mise sous pression. Cela n'affecte pas seulement la viabilité de nos centres-villes, mais cela a également des répercussions sur le bien-être des collaborateurs de D'leteren Immo. Par conséquent, la demande de formes alternatives et partagées de mobilité augmente. Vu l'interdépendance de l'infrastructure de D'leteren Immo dans le réseau urbain, la mobilité durable revêt une importance capitale pour l'entreprise et ses travailleurs. En outre, l'infrastructure de D'leteren Immo lui permet de répondre aux futurs flux de circulation en ville et de soutenir D'leteren Auto dans le développement de D'leteren Mobility.



Bike to work – Parc à vélos et vestiaires mis à la disposition du personnel de D'leteren.

Témoignage d'Adeline Piret, architecte chez D'leteren Immo

Depuis juillet 2017, je me rends tous les jours au travail à vélo. L'essai d'un vélo électrique m'a aussitôt conquis ; je me suis donc acheté un vélo. Je pense qu'il s'agit de la meilleure solution pour les déplacements de courte et moyenne distance (jusqu'à 10 km) dans une ville encombrée et vallonnée comme Bruxelles. Je mets 15 minutes pour mon trajet de 5 km, ce qui correspond plus ou moins à mon temps de trajet en voiture sans embouteillages.

En tant qu'architecte, j'ai eu la chance de pouvoir élaborer le projet "Bike to work" qui se compose d'un parking à vélos et de vestiaires destinés au personnel de D'leteren. Ma propre expérience m'a servi à définir les éléments nécessaires pour faire du parking à vélos un endroit qui offre confort et facilité d'utilisation aux cyclistes. À votre arrivée, vous pouvez mettre votre vélo au sec et en sécurité dans le parking à vélos fermé bike to work de votre lieu de travail. Vous avez accès à des casiers pour ranger vos accessoires (gants, casque, gilet). Le local bike to work est également équipé de prises pour recharger la batterie de votre deux-roues. Des outils sont même mis à disposition pour entretenir le vélo ou effectuer de petites réparations ! C'est un véritable confort pour moi de connaître précisément l'heure à laquelle je serai de retour à la maison en prenant le vélo ; le même trajet en voiture peut facilement prendre jusqu'à 45 minutes aux heures de pointe. Cela m'épargne énormément de stress : je n'ai en effet plus peur de manquer un rendez-vous ou d'arriver en retard à l'école de mes enfants, par exemple.

Mes trajets à vélo étant courts, je n'utilise pas les douches, sauf si je vais courir avec des collègues à midi. Tout est prévu au niveau du confort : vous pouvez prendre une douche, ranger vos effets personnels en toute sécurité, faire sécher vos serviettes, etc. Bref, j'adhère complètement au concept bike to work !

> Mobilité durable (suite)

APPROCHE DE GESTION

D'Ieteren Immo veut encourager ses collaborateurs à emprunter le plus possible des moyens de transport durables pour leurs déplacements et à opter pour des voitures de société ayant un impact environnemental moindre, puisque la flotte contribue de manière importante aux émissions de l'entreprise. Par conséquent, l'entreprise se fixe les objectifs suivants :

- Faciliter des déplacements professionnels durables et efficaces
- Réduire de manière importante les déplacements liés au travail

INDICATEURS CLÉS

Les indicateurs de performance de D'Ieteren Immo relatifs à ce thème sont en cours d'élaboration au moment de la publication du présent rapport. Parmi les indicateurs possibles figure le nombre moyen de kilomètres parcourus par travailleur avec les voitures de société (km/personne) non électrique.

Agenda 2030 de l'ONU pour le développement durable



En encourageant l'utilisation de moyens de transport durables et en réduisant le temps que les travailleurs passent sur la route, D'Ieteren Immo s'efforce d'améliorer la qualité de vie de son personnel et de réduire les émissions de sa flotte.

PROGRÈS ACCOMPLIS EN 2019

- Au début de l'année 2019, plusieurs travailleurs de D'Ieteren Immo ont été invités à prendre part à un projet pilote de la start-up Lab Box autour de la mobilité alternative pour les déplacements privés et professionnels. Les participants se sont engagés à restituer leur voiture de société pendant un mois. Ils ont reçu un budget de mobilité et se sont servis d'une application leur permettant d'utiliser des modes de transport alternatifs (voiture partagée, vélo, trottinette électrique, transports publics, etc.).
- Depuis 2019, D'Ieteren Immo offre également la possibilité à son personnel de prendre des vélos électriques en leasing.

POUR LA SUITE

- D'Ieteren Immo s'engage à réduire les trajets domicile-travail en facilitant le télétravail et en optimisant la culture de réunion.
- L'entreprise étudie également les possibilités de développer un programme de mobilité adapté pour ses collaborateurs.
- Dans ses nouveaux projets, D'Ieteren Immo se montre également attentive à la mobilité des futurs utilisateurs. Le concept bike to work sera déployé dans la mesure du possible (voir témoignage ci-dessus). Dans le cadre du projet Mobilis, il est déjà prévu concrètement d'implanter un spacieux et confortable parking à vélos de 80 places, ainsi que les équipements d'usage selon le concept bike to work : douches confortables, vestiaires spacieux, casiers, etc.

> Relations et partenariats solides

POURQUOI EST-CE MATÉRIEL?

Jusqu'à présent, les partenariats dans le secteur de l'immobilier et de la construction ont souvent été ponctuels et de courte durée, ce qui fait obstacle à une collaboration efficace. Pour devenir une société immobilière pionnière dans le domaine de la durabilité, il est essentiel d'établir des relations solides et durables avec les utilisateurs, les fournisseurs et les instances publiques. L'expertise de ses équipes permet à D'Ieteren Immo de relever différents défis dans ses projets et de se constituer un avantage concurrentiel. De plus, l'entreprise peut obtenir l'engagement de ses clients et de ses riverains en les impliquant dans un projet. L'entreprise tient à toujours avoir une longueur d'avance, en anticipant par exemple certaines réglementations aux niveaux national, européen ou même mondial. En outre, il est de plus en plus important d'impliquer les riverains à chaque étape des projets, d'adapter les projets à leurs besoins et de garantir l'intégration des projets. En effet, une infrastructure n'est vraiment durable que si l'utilisateur y adhère également. Des relations et des partenariats solides sont indispensables pour permettre à D'Ieteren Immo d'atteindre ses objectifs.

INDICATEURS CLÉS

Les indicateurs de performance de D'Ieteren Immo relatifs à ce thème sont en cours d'élaboration au moment de la publication du présent rapport. Parmi les indicateurs possibles figurent le nombre de "présentations-démonstrations" et/ou le nombre de contrats avec des entreprises de l'économie sociale.

Agenda 2030 de l'ONU pour le développement durable



Afin d'assurer la transition vers un avenir durable, il est essentiel pour D'Ieteren Immo de nouer des partenariats sur long terme

avec ses clients, ses fournisseurs et les instances publiques et d'impliquer les riverains et les locataires dans ses projets. Cela signifie également qu'elle doit partager ses connaissances et son expertise, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du groupe.

APPROCHE DE GESTION

Il est essentiel pour D'Ieteren Immo de pouvoir compter sur des partenariats à long terme dans la chaîne d'approvisionnement, que ce soit avec les fournisseurs, les utilisateurs et les instances publiques. C'est pour cette raison que l'entreprise vise les objectifs suivants :

- Établir des relations à long terme avec les clients, les fournisseurs et les services publics et favoriser les synergies entre eux
- Encourager l'échange de connaissances et d'expertises au sein et en dehors du groupe
- Favoriser l'implication des riverains et des locataires dans les nouveaux projets et les bâtiments existants
- Jouer un rôle de pionnier en matière de durabilité au sein des partenariats

Étude de cas : Partenariat avec Pro Natura

D'Ieteren Immo souhaite créer davantage d'espaces verts biodiversifiés sur ses sites et les entretenir de manière écologique (voir la rubrique "Environnement naturel" pour plus de détails). En 2017, pour concrétiser cet objectif le plus efficacement possible, l'entreprise a conclu un partenariat avec Pro Natura portant sur la conception d'espaces verts, l'aménagement biodiversifié de ceux-ci et l'entretien écologique des espaces verts actuels et futurs de ses sites. Ce partenaire, qui compte plus de 25 ans d'expérience dans l'aménagement d'espaces biodiversifiés invitant à faire l'expérience de la nature, propose des solutions professionnelles sur mesure aux pouvoirs publics, aux entreprises et aux particuliers. De plus, Pro Natura est une entreprise à impact social ; il s'agit d'un lieu d'apprentissage et d'expérience professionnelle pour toute personne ayant des difficultés à décrocher un emploi. Cela permet à D'Ieteren Immo d'apprendre au contact d'un véritable expert en biodiversité tout en offrant indirectement des opportunités à des personnes qui éprouvent des difficultés à revenir sur le marché du travail.

PROGRÈS ACCOMPLIS EN 2019

- D'Ieteren Immo coopère avec des entreprises de l'économie sociale, telles que Pro Natura (voir étude de cas) et Atelier Groot Eiland en collaboration avec la menuiserie Klimop.
- L'entreprise a également engagé un dialogue avec des instances publiques pour des projets uniques tels que Mobilis et Circularium.
- D'Ieteren Immo a participé aux réunions du réseau d'apprentissage du "Green Deal Bedrijven en Biodiversiteit" (pacte vert entreprises et biodiversité).
- En interne, une nouvelle forme de travail a été instaurée, comme la mise sur pied de groupes de travail multidisciplinaires (groupes de travail dédiés au BIM, à la communication, à la durabilité, etc.).
- A également été introduit un canal de communication "WorkSpace" qui permet aux collaborateurs d'envoyer des photos et des messages.

POUR LA SUITE

- Afin de communiquer clairement ses attentes aux candidats qui participent aux concours organisés par l'entreprise, D'Ieteren Immo va élaborer un guide de projet basé sur ses objectifs. L'entreprise nouera ainsi des partenariats sur le long terme.
- De plus, elle organisera une session "présentation-démonstration" avec des spécialistes internes et externes sur des sujets ou des projets spécifiques afin de stimuler le partage de connaissances et d'expertise.
- Les travailleurs auront également la possibilité de participer à un programme de type "vis ma vie", dans le cadre duquel ils auront l'occasion d'accompagner un collègue d'un autre service le temps d'une journée.
- L'entreprise participera par ailleurs à une réunion du réseau d'apprentissage du Green Deal et y fera une présentation de ses actions en matière de biodiversité.
- Lors de sa participation à Be Exemplary et/ou Be Circular, D'Ieteren Immo mettra également en avant des réalisations fortement axées sur l'économie circulaire. Il s'agit d'initiatives de la Région de Bruxelles-Capitale visant à récompenser les projets immobiliers bruxellois qui font figure d'exemples et qui sont innovants.

PRINCIPES ÉTHIQUES

D'Ieteren Immo souligne qu'en plus des huit thèmes identifiés, les principes éthiques sont primordiaux. 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

POURQUOI EST-CE MATÉRIEL?

D'Ieteren 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'Ieteren 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. L'entreprise investit également dans la sécurité, le développement et la satisfaction de son personnel.

> Aucune tolérance face à la fraude et la corruption

POURQUOI EST-CE MATÉRIEL?

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

APPROCHE DE GESTION

D'Ieteren 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 anticorruption.

> Inclusion et diversité

POURQUOI EST-CE MATÉRIEL?

D'Ieteren 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'Ieteren 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.

Agenda 2030 de l'ONU pour le développement durable



D'Ieteren Immo doit agir avec intégrité et respect afin de pouvoir jouer un rôle de modèle en matière de durabilité dans le secteur immobilier. En outre, l'entreprise s'engage à assurer l'égalité des genres en garantissant l'égalité des chances.