



Faire des affaires de manière responsable

Environnement

Produits et services durables

RÉDUIRE LES DÉCHETS
ET CONSTRUIRE UNE
ÉCONOMIE CIRCULAIRE

RÉDUCTION
DES ÉMISSIONS

ACHATS
DURABLES

Social

Investir dans les personnes et la société

SÉCURITÉ ET
BIEN-ÊTRE DES
PERSONNES

PROMOUVOIR
LA DIVERSITÉ,
L'ÉQUITÉ ET L'INCLUSION

SOUTENIR
LES
COMMUNAUTÉS

Gouvernance

Une gouvernance solide et
un leadership inspirant

Des valeurs et
une éthique

Reporting et système
de mesure solides

Ce pilier est aligné sur les objectifs de développement durable suivants des Nations Unies:



Ce pilier est aligné sur les objectifs de développement durable suivants des Nations Unies:



Objectifs, KPIs et actions clés



PRODUITS ET SERVICES DURABLES	PERFORMANCE 2025	OBJECTIF/AMBITION	ACTIONS
Réduction des émissions			
Émissions totales de GES - Scopes 1 et 2*	91.241 tCO2e	Réduire les émissions de 42%** d’ici 2030	• Réduction des émissions de la flotte • Augmentation de la part d’électricité renouvelable • Décarbonation des infrastructures
Émissions totales de GES - Scope 3 (cat. 1 à 5)	498.193 tCO2e	Réduire les émissions de 25%** d’ici 2030 (cat. 1 à 5)	
Réduire les déchets et construire une économie circulaire			
Recyclage des déchets de vitrages automobiles	98%	97% en 2025	• Réduction et élimination des déchets • Recyclage du vitrage automobile • Transition vers une économie circulaire
% de déchets généraux mis en décharge	40%	40% en 2025	
Achats durables			
Évaluation des sites des fournisseurs les plus critiques	100%	Tous les fournisseurs stratégiquement importants couverts par une évaluation ou un audit valide.	• Développer le “Belron Way of Sourcing” • Intégrer le nouveau Code de conduite fournisseurs de Belron • Évaluer les fournisseurs
INVESTIR DANS LES PERSONNES ET LA SOCIÉTÉ	PERFORMANCE 2025	OBJECTIF/AMBITION	ACTIONS
Sécurité et bien-être des personnes			
LTIFR (Taux de fréquence des accidents avec arrêt de travail)	13,10	Réduction du LTIFR de 10% par rapport à 2024	• Amélioration de la formation et des normes • Nouveaux outils plus sûrs, incluant des lames de rasoir plus sûres • Formation à la manutention manuelle
TRIFR (Taux de fréquence total des incidents enregistrables)	31,83		
Promouvoir la diversité, l’équité et l’inclusion			
Engagement des employés	87,1%	• Tolérance zéro envers toute forme de discrimination et inclusion à 100 % pour toutes et tous • Améliorer la diversité de genre et la diversité au sein du Leadership Group • Maintenir un score d’engagement dans la tranche moyenne de 80%	• Suivi des progrès en matière de D&I • Amélioration de la représentation des femmes • Valorisation des talents exceptionnels
Soutien aux communautés			
Montant total collecté et donné via l’ensemble des actions	>€10,5m	Belron poursuit son engagement à soutenir les communautés pour favoriser un changement positif.	• Spirit of Belron Challenge • Dons aux communautés locales • Belron Ronnie Lubner Charitable Foundation

*Belron utilise une comptabilisation des émissions de Scope 2 selon l'approche «market-based», en conformité avec la SBTi

**par rapport à l'année de référence 2021

Belron

1. Informations générales

Belron est un acteur mondial dans le domaine de la réparation, du remplacement et du recalibrage des vitrages automobiles (VGRRR), au service des automobilistes ayant subi des bris de glace à travers le monde. Son objectif consiste à faire une différence mémorable en prenant soin de ses actionnaires, de ses clients, de ses employés et de la société en général. Cet objectif est présent à tous les niveaux de l'entreprise et, avec ses valeurs de bienveillance, d'engagement, d'authenticité et de collaboration, il constitue le moteur de toutes les prises de décisions. Belron emploie près de 30.000 personnes et opère dans 42 pays sur six continents à travers des sociétés détenues en propre et des franchises. Ses marques leaders sur le marché comprennent Autoglass®, Carglass®, Lebeau® Vitres d'autos, Speedy® Glass, Safelite®, O'Brien® et Smith&Smith®.

Par ailleurs, Belron gère les sinistres liés aux vitrages automobiles et aux assurances pour le compte des assureurs, fournit des services de vitrage en Australie sous la marque O'Brien® Glass, propose des services de plomberie et d'électricité via Laser® et O'Brien® Plumbing & Electrical en Australie et en Nouvelle-Zélande, et assure la réparation de fenêtres et de portes en Nouvelle-Zélande sous la marque Exceed®.

Le présent rapport rend compte des progrès réalisés en 2025 et porte sur les activités menées au sein des filiales détenues à 100% par Belron Group SCA, dont les sièges, les succursales et les centres de distribution (CD), ainsi que les franchises* locales (détenues à 100%).

* Les données des entités acquises sont intégrées dans le rapport de l'exercice suivant leur acquisition.

1.1. Analyse de matérialité

En 2020, Belron a participé à une analyse de matérialité de haut niveau menée par D'Ieteren Group, avec l'aide d'un partenaire externe. Par cette démarche, Belron visait à affiner sa stratégie de durabilité et à s'assurer que les enjeux de durabilité les plus pertinents pour ses activités et ses parties prenantes soient traités. Cela permet également à Belron de mesurer de manière adéquate les progrès réalisés en matière de durabilité et de gérer efficacement les risques et les opportunités qui y sont associés.

Dans le cadre du processus d'analyse de matérialité, un bref sondage a été réalisé auprès des parties prenantes et des dirigeants, leur demandant d'indiquer les sujets qu'ils considéraient comme les plus pertinents pour Belron. Des entretiens ont été menés avec des représentants internes des principales parties prenantes, notamment des partenaires d'assurance et de gestion de flotte, des fournisseurs, des clients, des employés et des ONG, afin de recueillir des données qualitatives supplémentaires sur leurs priorités pour Belron.

1.1.1. SUJETS MATÉRIELS

Les sujets matériels mis en avant par l'analyse comprenaient la gestion des déchets, la sécurité des personnes, le service à la clientèle, la diversité et le bien-être. Belron a utilisé les résultats de l'analyse pour examiner tous les aspects de sa responsabilité d'entreprise et affiner ses sujets matériels, avec l'aide d'un grand cabinet de conseil spécialisé en durabilité. Cet examen a abouti à la création du Cadre de responsabilité d'entreprise de Belron, qui a été introduit en 2021.

1.2. Reporting

En 2025, Belron a continué à développer son reporting afin de répondre aux exigences obligatoires en matière d'information ESG et aux attentes de ses parties prenantes, en garantissant un reporting transparent et rigoureux sur toutes ses activités responsables. Cela incluait de contribuer à la déclaration de D'Ieteren Group établie selon la directive européenne CSRD, la publication par Belron International de sa déclaration en réponse à la loi britannique de 2015 sur l'esclavage moderne et la poursuite de la participation de l'entreprise aux Dix principes du Pacte mondial des Nations Unies. En outre, Belron a publié sa deuxième déclaration financière liée au climat (UK CRFD) pour l'exercice se terminant le 31 décembre 2024 qui a été intégrée dans le rapport annuel et les états financiers de Belron Lending UK Limited et de ses filiales britanniques (Belron Reservco Limited, Belron Finance Limited et Belron International Limited). Cette déclaration comprenait une évaluation des risques et des opportunités liés au climat ainsi qu'une analyse de scénarios qualitative.

Quatorze entreprises de Belron continuent d'utiliser l'évaluation de durabilité EcoVadis pour mesurer leurs performances et se comparer à d'autres entreprises dans les domaines des pratiques de travail et des droits de l'homme, de l'environnement, de l'approvisionnement durable et de l'éthique des affaires. En 2025, la Finlande et la France ont maintenu leur notation Platinum et leur place parmi le top 1% des entreprises évaluées par EcoVadis, tandis que l'Allemagne a obtenu pour la première fois la notation Platinum. Le Portugal est passé de la notation Silver à la notation Gold, tandis que la Belgique et l'Espagne ont également obtenu une notation Gold grâce à leurs excellents résultats sur tous les sujets. L'Italie et la Suède ont continué d'obtenir d'excellents scores et se sont vu attribuer la notation Silver.

Belron se trouve actuellement dans le périmètre futur de la directive CSRD européenne (publication d'informations en matière de durabilité par les entreprises) en tant qu'entité de l'UE en raison de son chiffre d'affaires, de ses actifs et du nombre de ses employés. Pour ce faire, elle devra publier des informations conformément aux normes ESRS et à la Taxonomie européenne. Suite au report de deux ans de l'entrée en vigueur de la réglementation, la première période de déclaration est prévue pour 2028 et portera sur les données de l'exercice 2027. En prévision de la publication d'informations selon la directive CSRD, Belron a entrepris une analyse de double matérialité (DMA) avec l'aide de conseillers externes. Cette analyse couvrait Belron Group SCA et ses filiales consolidées, en tenant compte de la matérialité financière et de la matérialité d'impact. Belron a également réalisé une analyse des écarts ESRS et une revue des processus, ainsi qu'un plan de mise en œuvre afin de combler les écarts et une évaluation permettant d'identifier les sociétés qui doivent se conformer à la directive CSRD. Une évaluation initiale visant à identifier quelles activités économiques de Belron entrent dans le champ d'application de la Taxonomie européenne et peuvent être considérées comme des activités éligibles a commencé en 2024. À la suite de l'introduction du paquet de simplification « Omnibus » de l'UE en matière de durabilité, les travaux préparatoires ont été suspendus dans l'attente de précisions quant à son impact sur Belron.

Belron continue de suivre l'évolution de la législation ESG, dont la directive européenne sur le devoir de diligence des entreprises en matière de durabilité, les normes australiennes de reporting en matière de durabilité ainsi que les exigences de divulgation en matière de durabilité au Royaume-Uni, ainsi que la manière dont elles pourraient s'appliquer à Belron et à ses sociétés.

2. Produits et services durables

2.1. Réduction des émissions

La réduction des émissions de gaz à effet de serre constitue un pilier central du programme de responsabilité d'entreprise de Belron, qui apporte des avantages stratégiques évidents, notamment en termes d'efficacité opérationnelle et de résilience. Belron considère qu'il est de sa responsabilité de surveiller, gérer et réduire ses émissions dans le cadre de ses efforts visant à atteindre son objectif de neutralité carbone sur l'ensemble de sa chaîne de valeur d'ici 2050.

2.1.1. POURQUOI CELA EST IMPORTANT

Les opérations propres de Belron s'étendent sur trois continents et comprennent des centres de distribution, d'importantes flottes mobiles, un réseau mondial de fournisseurs et plus de 3.500 succursales. Ces activités génèrent des émissions.

La réduction des émissions permet à Belron de tirer parti des opportunités offertes par la transition vers une économie bas carbone, tout en limitant son exposition aux risques climatiques et en renforçant sa résilience sur le marché. Elle contribue également à accompagner les clients et les fournisseurs qui cherchent à réduire les émissions liées à leur propre chaîne de valeur.

2.1.2. AMBITIONS

Belron s'est engagée à réduire ses émissions sur l'ensemble de sa chaîne de valeur. L'initiative Science Based Targets (SBTi) a validé ses objectifs de réduction (par rapport à l'année de référence 2021), qui prévoient des réductions significatives à court terme d'ici 2030 et la réalisation de la neutralité carbone d'ici 2050.

Les objectifs de Belron approuvés par la SBTi sont :
D'ici 2030

- Réduire les émissions des Scopes 1 & 2 (directes et indirectes) de 42%¹
- Réduire les émissions du Scope 3 (chaîne de valeur) (catégories 1 à 5) de 25%¹.

D'ici 2050

- S'engager à atteindre des émissions de GES nettes nulles dans toute la chaîne de valeur
- Réduire les émissions des Scopes 1, 2 et 3 de 90%¹.

2.1.3. BILAN DES PROGRÈS RÉALISÉS EN 2025

En 2025, Belron a enregistré une baisse de 6 % de ses émissions totales pour les Scopes 1, 2 et 3 (catégories 1 à 5) par rapport à 2024, ainsi qu'une réduction de 17% par rapport à son année de référence. Ces progrès ont été obtenus malgré une hausse des volumes d'intervention de 3% et une croissance du chiffre d'affaires de 4% par rapport à 2024.

Même si Belron a encore un long chemin à parcourir, l'entreprise continue de réaliser des progrès significatifs en matière d'émissions des Scopes 1 et 2, avec une réduction combinée de 9% par rapport à 2024. Cette progression s'explique par une augmentation significative de l'utilisation d'électricité renouvelable dans les bâtiments, qui est passée de 94% à la fin de l'année 2024 à 100% en 2025, ainsi que par une réduction continue de la consommation de combustibles fossiles grâce au déploiement progressif de flottes de véhicules électriques (VE) et hybrides, qui représentent désormais 21% du parc automobile total, à l'optimisation des itinéraires et à d'autres mesures d'efficacité énergétique.

Les émissions du Scope 3 ont diminué de 6% en 2025 par rapport à 2024, principalement grâce à la baisse des émissions liées aux dépenses de la catégorie 1 (biens et services). Par ailleurs, les émissions totales du Scope 3 ont diminué de 11% depuis l'année de référence, principalement grâce au recours accru à des carburants renouvelables et à faibles émissions dans les opérations et le transport de distribution, ainsi qu'à la réduction des déchets mis en décharge. Belron a poursuivi son étroite collaboration avec ses fournisseurs afin de mieux comprendre les émissions liées aux produits spécifiques qu'elle achète.

2.1.4. ACTIONS

Repair first

L'approche « Repair first » est au cœur des opérations de Belron. Réparer le pare-brise d'un client au lieu de le remplacer permet de minimiser de manière significative l'impact environnemental. Non seulement la réparation génère moins d'émissions et de déchets, mais elle évite également la fabrication et le transport de vitrage neuf et d'autres produits ; elle coûte en outre moins cher aux clients et renforce les relations de longue date avec les principaux partenaires commerciaux et les assureurs.

Empreinte carbone des produits

Afin de mieux comprendre les émissions liées aux interventions réalisées pour ses clients, Belron a mis au point un outil permettant de calculer l'empreinte carbone des produits. Cet outil montre que la réparation d'un pare-brise génère 80% d'émissions en moins qu'un remplacement. Cette évaluation des émissions à l'aide de l'outil de calcul de l'empreinte carbone a été réalisée conformément à la norme ISO 14067:2018². Bureau Veritas a fourni une vérification indépendante de l'outil mis à jour et des calculs d'émissions afin de confirmer la fiabilité des informations et des résultats.

Le calcul global des émissions repose sur une approche « du berceau à la tombe », englobant les émissions associées à l'extraction des matières premières, à la production du verre, de la résine et des autres matériaux nécessaires, au déplacement du client vers la succursale ou du technicien chez le client, à toutes les opérations, à la fin de vie du verre

¹à partir de l'année de référence 2021

²ISO 14067:2018 Gaz à effet de serre : Empreinte carbone des produits - exigences et lignes directrices pour la quantification.

et aux étapes de transport et de traitement des déchets. L'outil a été utilisé pour évaluer les émissions de CO₂e générées par la réparation d'un pare-brise comparée à son remplacement, effectuée par des techniciens dans des succursales et des camionnettes en Australie, en Belgique, en France, en Nouvelle-Zélande et aux États-Unis. Ces pays ont fourni un échantillon représentatif couvrant différents environnements et modèles opérationnels à travers l'activité mondiale de l'entreprise.

Réduire les émissions de la flotte

La flotte mondiale de Belron, qui compte environ 11.200 véhicules, est la principale source d'émissions directes du Scope 1. La flotte se compose de camionnettes, de véhicules de courtoisie et de voitures de société. D'ici 2030, l'objectif est de réduire ces émissions en diminuant la consommation de carburant et en réalisant des gains d'efficacité par l'optimisation des itinéraires, la formation des conducteurs, des véhicules plus récents et plus économes en énergie, le déploiement de véhicules entièrement électriques ou hybrides et l'utilisation de carburants alternatifs à faibles émissions tels que le HVO (biodiesel).

Optimisation et gains d'efficacité

Veiller à ce que la flotte réponde aux exigences opérationnelles est essentiel pour la qualité du service client. Les investissements de Belron dans des véhicules plus récents et plus économes en énergie, afin de réduire la consommation de carburant, se sont poursuivis en 2025. Belron s'est également concentrée sur la planification et l'optimisation des itinéraires afin de diminuer davantage la consommation de carburant, tout en intégrant des gains d'efficacité dans son mode de fonctionnement. Au cours de l'année, plusieurs solutions logicielles d'optimisation des itinéraires ont été testées, avec des résultats probants en termes de réduction des kilomètres parcourus et d'économies de carburant. Belron poursuivra l'évaluation de ces solutions en 2026.

Belron a étendu le déploiement de la télématique à un plus grand nombre de ses unités opérationnelles, l'Espagne étant la dernière à être mise en service fin 2025 – la onzième société du groupe à disposer de ce type de logiciel. Cela contribue à améliorer l'efficacité de la conduite, à réduire les temps de ralenti des véhicules et à renforcer la sécurité des conducteurs et des autres usagers de la route.

Électrifier la flotte

En 2025, davantage de camionnettes, ainsi que des véhicules de courtoisie et des voitures de société, ont été convertis en véhicules 100% électriques. Fin 2025, 16 % de la flotte mondiale était électrique. En résumé :

- 41% de toutes les voitures et 7% des camionnettes étaient entièrement électriques ; et
- 15 sociétés Belron travaillaient avec des voitures électriques, et 12 avec des camionnettes électriques.

À l'échelle mondiale, la flotte comprend environ 2.200 véhicules constitués de voitures de courtoisie – mises à disposition des clients pendant les interventions – et de voitures de société destinées aux employés. Au cours des dernières années, des politiques ont été déployées pour accroître la part des véhicules électriques dans ce segment de la flotte. Fin 2025, 41% des voitures étaient entièrement électriques à l'échelle mondiale, contre 35% à la fin 2024.

Plusieurs sociétés ont poursuivi leur transition vers l'électrification de leurs flottes de camionnettes en 2025, notamment aux Pays-Bas, où 67% de la flotte est électrifiée, tandis que la France exploite une flotte de camionnettes entièrement électrique.

Carburants alternatifs

Lorsque l'électrification de la flotte n'est pas encore viable en raison de contraintes d'infrastructure, d'autonomie ou, dans certains cas, de conditions climatiques, Belron continue d'examiner des alternatives, notamment en matière de carburants. L'utilisation de biocarburants tels que le HVO (biodiesel) est déjà mise en œuvre avec succès dans plusieurs sociétés, notamment en Finlande, au Portugal, en Espagne et en Suède. Cela permet de réduire les émissions de la flotte tout en poursuivant les efforts d'électrification. Belron place également le HVO au cœur de sa stratégie d'achats en matière de transport.

Dans l'ensemble, ces actions ont permis de réduire les émissions de la flotte de 8% en 2025 par rapport à 2024.

Augmenter la part d'électricité renouvelable

En 2025, Belron a atteint son objectif consistant à s'approvisionner à 100% en électricité provenant de sources renouvelables pour ses bâtiments, contre 94% en 2024. Cet approvisionnement repose sur une combinaison de production sur site, de tarifs verts adossés à des Garanties d'origine renouvelable (REGO) ou à des Garanties d'origine (GoO), ainsi que sur l'achat de certificats d'énergie renouvelable (REC) afin de couvrir la consommation d'électricité.

Belron a continué à explorer les possibilités de production d'énergie renouvelable sur site, avec des panneaux solaires déjà installés sur certains bâtiments de ses sociétés en Australie, en Nouvelle-Zélande et en Espagne, ainsi que sur dix succursales hors réseau au Royaume-Uni.

Décarboner les infrastructures

L'énergie utilisée pour l'exploitation des bâtiments représentait 36% des émissions des Scopes 1 et 2 (données de l'année de référence 2021). La réduction de la consommation d'énergie, parallèlement à sa décarbonation, constitue donc un levier essentiel pour atteindre les objectifs de réduction des émissions de Belron. L'efficacité énergétique et l'évolution des modes d'alimentation des succursales et des centres de distribution sont des éléments déterminants de cette démarche, avec en outre un bénéfice en termes de réduction des coûts opérationnels.

Au Canada, par exemple, l'entreprise a renforcé son programme d'efficacité énergétique des bâtiments. En abordant les projets de rénovation sous l'angle de la durabilité, elle a pu adopter des technologies avancées à haute efficacité énergétique. Cette approche a conduit à l'installation de pompes à chaleur à haut rendement dans deux succursales et a permis aux équipes réseau d'acquérir les connaissances nécessaires pour intégrer l'efficacité énergétique et la décarbonation dans leurs stratégies à long terme.

Émissions de Scope 3

L'engagement à court terme de Belron est de réduire les émissions de Scope 3 de 25% d'ici 2030. Les efforts de réduction des émissions de Scope 3 et le reporting afférent se concentrent sur les catégories 1 à 5. Celles-ci représentent (sur la base de l'année 2021 et conformément aux exigences de la SBTi) plus de 90% des émissions totales de Scope 3 et se composent des biens et services achetés, des biens d'équipement, des activités liées

aux combustibles et à l'énergie, du transport et de la distribution en amont et des déchets générés par les opérations de l'entreprise.

Un axe spécifique en 2025 a été d'obtenir une meilleure compréhension des émissions associées aux produits de base achetés (catégorie 1 « Biens et services achetés » des émissions de Scope 3) et de la manière dont elles peuvent être réduites. Cette catégorie représente 70% des émissions des catégories 1 à 5 du Scope 3, et comprend le vitrage, le polyuréthane, les adhésifs, la résine et les produits destinés à la revente tels que les essuie-glaces et les produits anti-pluie.

Belron a collaboré avec ses fournisseurs pour obtenir des facteurs d'émissions spécifiques pour ces produits et pour mieux comprendre les plans de réduction des émissions qu'ils ont mis en place. Ces informations seront utilisées pour améliorer les données rapportées.

2.1.5. BIENS ET SERVICES ACHETÉS – ADOPTER UNE APPROCHE FONDÉE SUR LE CYCLE DE VIE ÉMISSIONS ASSOCIÉES AU VITRAGE AUTOMOBILE

Le vitrage automobile représentait 23% des émissions totales de Scope 3 en 2025 et constitue donc un élément essentiel du plan de réduction des émissions. En 2025, Belron a poursuivi sa collaboration avec un spécialiste de l'analyse du cycle de vie des produits afin d'élaborer des analyses du cycle de vie (ACV) spécifiques aux fournisseurs et aux sites pour le vitrage acheté auprès de ses principaux fournisseurs. Belron a réalisé ces analyses pour les années 2021 et 2023 afin de montrer l'évolution de ces émissions au cours de cette période.

Les ACV couvrent toutes les étapes, depuis l'extraction des matières premières, la production de verre flotté et de pare-brise, ainsi que le transport entre chaque étape, jusqu'au moment où les pièces de vitrage automobile finies quittent les sites des fournisseurs.

Les données fournies par les fournisseurs ont permis d'affiner la compréhension des émissions associées à chaque étape de la production de pare-brise, ainsi que des leviers de réduction disponibles. Parmi les principaux axes d'amélioration figurent l'optimisation du rendement de production, le recours aux énergies renouvelables et l'optimisation des intrants en matières premières. Ces informations serviront à faciliter le dialogue avec les fournisseurs afin de mieux appréhender l'impact de leurs propres plans d'action.

Les émissions associées à la production d'un pare-brise peuvent être décomposées en plusieurs sources principales³ :

- Matières premières (par exemple, sable, carbonate de soude, PVB)	19%.
- Consommation d'électricité	60%
- Utilisation de gaz naturel	20%
- Transport	1%

Les résultats des analyses du cycle de vie, associés aux plans de réduction des émissions des fournisseurs, servent à appuyer l'élaboration de la feuille de route de Belron pour atteindre ses objectifs à l'horizon 2030 et 2050.

³ Pour garantir la comparabilité des informations, les évaluations ont porté sur les opérations de l'année de référence 2021, sur un pare-brise automobile non chauffé composé de deux couches de verre d'épaisseur définie, d'une couche intermédiaire en PVB et d'une couche d'email noir qui borde le pare-brise.

Transport et distribution

Les émissions associées au réseau de transport et de distribution en amont de Belron représentaient 15% des émissions totales de Scope 3 en 2025. Belron a poursuivi sa collaboration avec ses prestataires de transport et de distribution afin de mieux comprendre leurs plans de réduction des émissions, d'identifier des gains d'efficacité sur les itinéraires et la consommation de carburant, et d'améliorer la qualité des données reçues pour affiner le calcul des émissions liées au transport et à la distribution (catégorie 4 du Scope 3).

Belron a également collaboré avec ses partenaires de transport pour tester des carburants et des véhicules alternatifs. Par exemple, en 2024, la société britannique a mené avec succès un projet pilote avec son partenaire de distribution portant sur l'utilisation de poids lourds de 40 tonnes alimentés au Bio-GNC. En 2025, ces véhicules ont été intégrés aux opérations courantes, avec deux véhicules (soit 15% de la flotte) fonctionnant au Bio-GNC. L'utilisation de ces véhicules a permis de réduire les émissions de 85% par rapport à celles d'un véhicule diesel équivalent. Au cours de l'année 2025, un camion fonctionnant au GNL a également été testé, mais il s'est avéré moins performant que les véhicules au Bio-GNC. L'objectif est donc d'encourager les partenaires de transport à accroître le nombre de véhicules fonctionnant au Bio-GNC à mesure que les infrastructures de ravitaillement se développent sur les itinéraires concernés.

Belron place également le HVO au cœur de sa stratégie d'achats en matière de transport. En France, le HVO a été introduit dans plusieurs véhicules de distribution en 2025 et, à partir de 2026, il sera également utilisé sur certains itinéraires exploités par un partenaire de transport depuis le Centre européen de distribution (EDC) situé en Belgique vers les Pays-Bas.

Autres catégories importantes du Scope 3

Belron continue de calculer les émissions associées aux biens d'équipement (catégorie 2 du Scope 3), en mettant l'accent sur l'amélioration de la précision de leur reporting.

Les émissions liées aux combustibles et à l'énergie (catégorie 3 du Scope 3) résultent de l'approvisionnement en carburant et en énergie consommés. Belron s'est une fois de plus concentrée sur la réduction de la consommation de carburant dans sa flotte et de la consommation énergétique dans ses bâtiments.

La réduction du volume de déchets générés, parallèlement à l'augmentation de leur valorisation au détriment de la mise en décharge, a également constitué une priorité. Ces actions contribuent à la mise en œuvre des ambitions de Belron en matière de gestion des déchets et d'économie circulaire, tout en réduisant les émissions associées (catégorie 5 du Scope 3).

**2.1.6. ÉMISSIONS DE GES BRUTES DES SCOPES 1, 2, 3 ET ÉMISSIONS TOTALES DE GES**

Années cibles						
	2021 (année de référence)	2025	2024 ⁽²⁾	2030	2050	% cible annuel / année de référence
Émissions de GES de Scope 1						
Émissions brutes de GES de Scope 1 (tCO ₂ eq)	121.289	90.584	95.190	70.186	12.129	-5,90%
Émissions de GES de Scope 2						
Émissions brutes de GES de Scope 2 basées sur la localisation (tCO ₂ eq)	25.225	26.405	25.883			
Émissions brutes de GES de Scope 2 basées sur le marché (tCO ₂ eq)	29.065	657	4.575	16.814	2.907	-5,90%
Émissions significatives de GES de Scope 3(1)						
Total des émissions brutes indirectes (Scope 3) de GES (tCO ₂ eq)	562.311	498.193	527.638	423.536	56.231	-3,10%
1 Biens et services achetés	397.711	348.344	383.302			
2 Biens d'équipement	15.491	34.447	27.021			
3 Activités relevant des secteurs des combustibles et de l'énergie (non incluses dans le Scope 1 ou le Scope 2)	38.291	27.711	32.668			
4 Transport et distribution en amont	89.624	75.749	71.881			
5 Déchets générés par les opérations	21.194	11.942	12.766			
Émissions totales de GES						
Émissions totales de GES (basées sur la localisation) (tCO ₂ eq)	708.825	615.182	648.711			
Émissions totales de GES (basées sur le marché) (tCO ₂ eq)	712.665	589.434	627.403			

Remarque : Belron utilise la comptabilité des émissions « market based » pour le Scope 2, conformément à la SBTi.

(1) Les efforts de réduction des émissions de Scope 3 et le reporting afférent de Belron se concentrent sur les catégories 1 à 5, qui représentent plus de 90% du total (sur la base de l'année 2021 et conformément aux exigences de la SBTi). Parmi les autres catégories du Scope 3, les catégories 6, 7, 12 et 14 (déplacements professionnels, déplacements des employés, fin de vie des produits vendus et franchises) sont couvertes par les objectifs net zéro et feront partie des plans de réduction des émissions de l'entreprise à l'avenir. Les catégories 8, 10, 11 et 13 (actifs loués en amont, transformation des produits vendus, utilisation des produits vendus et actifs loués en aval) ne sont pas applicables ; et les catégories 9 et 15 (transport et distribution en aval et investissements) sont facultatives.

(2) Les données comparatives de 2024 ont été retraitées afin de remplacer les données estimées par des données réelles, ce qui représente un écart inférieur à 1% par rapport aux chiffres précédemment publiés pour l'ensemble des émissions de GES.

2.2. Réduire les déchets et construire une économie circulaire

Belron accorde une attention particulière à son impact environnemental et recherche en permanence des leviers d'amélioration de l'efficacité, de maîtrise des coûts et de renforcement de la résilience de sa chaîne de valeur. En développant des solutions visant à éliminer les déchets, Belron parvient à réduire les efforts et les coûts liés à leur traitement et à leur gestion, générant ainsi des bénéfices à la fois pour l'entreprise et pour l'environnement.

2.2.1. POURQUOI CELA EST IMPORTANT

La réduction des déchets et la transition vers une économie circulaire offrent des opportunités d'amélioration de l'efficacité et de réduction des coûts. Belron s'efforce de diminuer les volumes de déchets générés, tant directement qu'indirectement, en limitant la quantité de ressources achetées et consommées. L'entreprise explore également des approches innovantes visant à améliorer la circularité des ressources utilisées, telles que le recyclage et la réutilisation des déchets de vitrage automobile dans la fabrication de nouveaux pare-brise.

Les opérations mondiales génèrent un peu plus de 162.000 tonnes de déchets par an, dont environ 109.000 tonnes proviennent du vitrage automobile. Il s'agit donc d'un enjeu matériel que Belron doit gérer activement.

2.2.2. AMBITIONS

L'objectif de Belron est à la fois simple et ambitieux : éliminer autant que possible les déchets provenant de ses opérations et recycler ou valoriser tous les déchets restants pour en faire de nouveaux produits lorsque cela est possible. S'appuyant sur le succès de ses initiatives de recyclage et de l'approche « Repair first », Belron entend également tirer parti de son expertise technique et de ses partenariats solides pour boucler la boucle des déchets de verre et des matériaux associés, créant ainsi une chaîne de valeur plus durable et plus résiliente. Belron reste déterminé à réduire davantage sa consommation de ressources, le volume de ses déchets mis en décharge et la quantité de matériaux entrant dans ses flux de déchets.

2.2.3. BILAN DES PROGRÈS RÉALISÉS EN 2025

En 2025, 85% des déchets de Belron ont été recyclés ou valorisés via d'autres filières de traitement des déchets, telles que la réutilisation ou la valorisation énergétique. Le vitrage automobile reste le flux de déchets le plus important. En 2025, 98% des déchets de vitrage automobile ont été recyclés, contre 97% en 2024.

Les déchets généraux de Belron⁴ se composent principalement de matériaux d'emballage liés aux biens achetés, ainsi que de sous-produits provenant des processus de réparation et de remplacement des pare-brise. Belron poursuit sa collaboration avec ses fournisseurs afin de revoir les types et volumes d'emballages, et d'apporter des ajustements opérationnels visant à réduire les déchets et les émissions lorsque cela est possible. Par exemple, l'entreprise a testé de nouvelles méthodes visant à réduire considérablement les

déchets d'emballage des pare-brise et a fait progresser son initiative de fabrication de pare-brise à partir de verre recyclé.

En 2025, Belron a généré 52.884 tonnes de déchets généraux. Elle a atteint son objectif interne d'envoyer 40% de ses déchets généraux en décharge, ce qui représente une amélioration par rapport aux 45% de l'année précédente. Au total, 21.410 tonnes de déchets généraux ont été mises en décharge en 2025, soit une diminution de 1.384 tonnes par rapport à 2024.

2.2.4. RÉDUIRE ET ÉLIMINER LES DÉCHETS

Belron s'engage à réduire les volumes de déchets qu'elle génère en les éliminant dès la phase de décision d'achat. L'entreprise a poursuivi ses efforts pour identifier des leviers de réduction des emballages entrants et adapter ses modes de fonctionnement afin d'utiliser, et finalement d'éliminer, moins de matériaux.

En 2025, Belron a pris un certain nombre de mesures pour atteindre ses objectifs :

1. Déploiement de produits générant moins d'emballages et de déchets ;
2. Mise en place de programmes de réutilisation et de retour des caisses afin de réduire le volume de déchets de bois générés ;
3. Initiatives locales visant à réduire les déchets générés dans ses différentes sociétés.

Des emballages plus intelligents

Belron continue de collaborer avec ses fournisseurs et partenaires afin de réduire au maximum les déchets et les emballages lorsque cela est possible, et recherche sans cesse de nouvelles possibilités d'accroître la réutilisation ou le recyclage à l'échelle mondiale.

Balais d'essuie-glace

En 2022, Belron a entamé une collaboration avec Bosch afin de mettre au point une solution visant à réduire les déchets de plastique et de carton générés par la vente de balais d'essuie-glace. Cette initiative visait spécifiquement à limiter l'élimination d'adaptateurs ou de connecteurs inutilisés (permettant de fixer le balai au bras d'essuie-glace) et à repenser les emballages afin d'en réduire la quantité de matériaux. La solution mise à jour a permis de séparer les adaptateurs des balais, réduisant ainsi les matériaux inutilisés à éliminer. Un nouvel emballage a été conçu afin de minimiser les matériaux utilisés.

Le déploiement des nouveaux kits d'essuie-glaces a débuté en Europe en 2024, et était achevé à 70% à la fin de l'année 2025. Cette nouvelle solution a permis de réduire de 47% les déchets d'emballage et de 24 % les émissions associées.

Évolution concernant le conditionnement des colles

Belron a testé l'utilisation d'un nouvel outil d'application pour la colle polyuréthane (PU) utilisée dans toutes ses sociétés, ainsi qu'un conditionnement de plus petite taille. Ce nouvel outil plus intelligent, associé au nouveau format de conditionnement de la colle PU,

⁴ Le terme « déchets généraux » désigne l'ensemble des flux de déchets (à l'exclusion des déchets de vitrage automobile, y compris la couche intermédiaire en polyvinylbutyral plastifié (PVB), le caoutchouc collé et les autres matériaux composant le pare-brise) générés par Belron dans le cadre de ses opérations quotidiennes.

offre aux techniciens une meilleure ergonomie lors de l'application de la colle PU, tandis que le format réduit permet de diminuer le gaspillage de colle PU d'environ 5% par rapport aux formats actuels. À la suite d'essais concluants en Allemagne, en Espagne, en Suisse et au Royaume-Uni, ce nouveau système sera déployé à l'échelle mondiale.

Emballages de pare-brise sans plastique

Belron a collaboré avec ses fournisseurs afin de supprimer les sacs plastiques entourant les pare-brise lors du transport et de la livraison. La suppression de cet emballage supplémentaire permet d'éviter environ 877 tonnes de déchets plastiques chaque année. En Australie, la société poursuivra l'écoulement des stocks restants de vitrage encore conditionnés avec des sacs plastiques.

Livraisons de vitrage

Le vitrage de Belron est généralement livré par les principaux fabricants dans des caisses en bois. Ce bois représente une part significative du volume de déchets générés. Belron a poursuivi sa collaboration avec ses fournisseurs de vitrage afin d'identifier des alternatives permettant soit de supprimer ce bois des flux de déchets, soit de prolonger la durée de vie des caisses lorsque cela est possible. Par exemple, avec deux fournisseurs en Europe, l'entreprise a adopté des caisses en carton, plus légères, réduisant à la fois les déchets et les émissions liées au transport, tout en offrant davantage d'options de recyclage après utilisation. D'autres initiatives incluent des programmes de retour avec des fournisseurs en Europe, ainsi que l'utilisation de caisses réutilisables aux États-Unis.

Recyclage

Outre la réduction et l'élimination des déchets, Belron vise à accroître la part de déchets détournés de la mise en décharge grâce à des programmes de recyclage et de réutilisation

En 2025, Belron a pris un certain nombre de mesures pour atteindre ses objectifs :

1. Poursuite du recyclage du vitrage automobile et des déchets associés ;
2. Mise en place de nouveaux programmes de recyclage, en collaboration avec ses fournisseurs et les partenaires de gestion des déchets ;
3. Déploiement d'actions de sensibilisation et de reconnaissance afin de s'assurer que les employés comprennent bien le rôle qu'ils ont à jouer dans la réalisation des ambitions de Belron.

Recyclage des déchets de vitrages automobiles

Progrès dans le recyclage des déchets de verre :

2022	2023	2024	2025	Objectif
89%	97%	97%	98%	97%

Le produit qui génère le plus de déchets chez Belron est le vitrage automobile, qui représente 67% du volume total des déchets en 2025. Au cours de l'année, 98% des déchets de vitrage automobile ont été envoyés au recyclage, soit une amélioration de 1% par rapport au niveau de 2024. Cela exclut la couche intermédiaire en polyvinylbutyral plastifié (PVB), le caoutchouc collé et d'autres matériaux qui composent le pare-brise. La majeure partie du verre recyclé est transformée en matériaux essentiels tels que des bouteilles en verre, des produits d'isolation pour bâtiments et des granulats routiers. Les produits d'isolation pour bâtiments ont une durée de vie de plus de 40 ans et permettent à l'utilisateur final de réaliser des économies d'énergie.

D'autres déchets provenant des pare-brise recyclés, tels que le film laminé en PVB, sont réutilisés pour fabriquer des doublures de moquette, de la peinture et des revêtements imperméabilisants. Belron continue d'explorer des opportunités pour accroître le tri et le recyclage de ces matériaux. Par exemple, aux États-Unis, le PVB issu de son programme de recyclage des pare-brise est utilisé dans les moquettes achetées pour la rénovation des bureaux.

En 2025, Belron a mené un projet visant à mieux comprendre les volumes et les filières de traitement du PVB usagé, ainsi que des autres matériaux non-verriers associés aux pare-brise et destinés à l'élimination. Ces informations devraient être intégrées au reporting à partir de 2026.

Atteindre 100% de recyclage du verre

En 2025, les sociétés en Australie, en Autriche, en Belgique, au Danemark, en Finlande, en France, en Allemagne, en Italie, aux Pays-Bas, en Nouvelle-Zélande, en Norvège, en Espagne, en Suède, en Suisse et au Royaume-Uni ont recyclé 100% de leurs déchets de vitrage automobile. Le Portugal et les États-Unis ont atteint un taux de recyclage de 98%.

Réduire les déchets mis en décharge

En 2025, Belron a réduit de 5% à 40% la part de ses déchets généraux mis en décharge, atteignant ainsi son objectif, et neuf de ses sociétés n'ont envoyé aucun déchet en décharge.

Belron a cherché à maximiser le détournement de ses déchets de la mise en décharge et à identifier de nouvelles opportunités de recyclage. Par exemple, en France, une initiative a permis d'élargir le recyclage aux balais d'essuie-glace usagés, qui étaient auparavant envoyés en décharge. Ces produits étant composés de plusieurs matériaux, leur recyclage est complexe. Grâce à la mise en place d'un processus de « retour et recyclage », les essuie-glaces usagés provenant des succursales ont été envoyés vers des installations spécialisées en vue de leur traitement. 50 % des balais d'essuie-glace sont désormais recyclés, tandis que les 50% restants font l'objet d'une valorisation énergétique. Belron continue de rechercher des solutions de recyclage des balais d'essuie-glace à l'échelle mondiale, en collaboration avec ses fournisseurs, afin d'augmenter la part des matériaux pouvant être réutilisés ou recyclés.

Construire une économie circulaire

Pour atteindre son objectif d'élimination des déchets, Belron veut construire une économie circulaire, en particulier autour du vitrage automobile. Des déchets de verre sont générés lorsque le pare-brise d'un client ne peut être réparé et doit être remplacé. L'objectif ultime est que ces déchets de verre automobile soient recyclés et réutilisés dans la fabrication de vitrage automobile neuf.

Depuis 2023, Belron s'efforce de mieux comprendre comment les déchets de verre de pare-brise peuvent être intégrés dans la production de nouveaux pare-brise. Un premier projet pilote mené en collaboration avec le partenaire AGC Automotive Europe a permis de mettre au point un pare-brise fabriqué en partie à partir de déchets de verre.

Au cours de la première phase du projet pilote, des déchets de verre latéral provenant de sociétés européennes ont été mélangés à d'autres matières premières pour fabriquer du verre flotté, qui a ensuite servi à produire 250 nouveaux pare-brise pour la Mercedes Classe A. En 2024, Belron a commencé à installer ces nouveaux pare-brises sur les véhicules de ses clients en Belgique.

En 2025, Belron est passé à la phase suivante de ce projet, en fournissant plus de 100 tonnes de déchets de vitrage automobile, afin d'intégrer le verre recyclé dans la production d'une gamme plus large de pare-brise. Cette deuxième phase a été concluante, les nouveaux pare-brise contenant désormais une plus grande proportion de verre recyclé.

Pour 2026, Belron se concentre sur la possibilité d'opérationnaliser ce processus, ainsi que sur son impact environnemental global et sa viabilité commerciale.

Données relatives aux déchets	Unité	2025	2024
Quantité totale de déchets générés*	Tonnes	162.077	159.513
Quantité totale de déchets dangereux	Tonnes	659	647
Quantité totale de déchets non dangereux	Tonnes	161.418	158.866
Quantité totale en poids détournée de l'élimination	Tonnes	131.420	126.404
Total des déchets dangereux produits détournés de l'élimination	Tonnes	185	365
Total des déchets dangereux générés détournés de l'élimination vers la préparation en vue du réemploi	Tonnes	-	-
Total des déchets dangereux générés détournés de l'élimination vers le recyclage	Tonnes	185	365
Total des déchets dangereux générés détournés de l'élimination vers d'autres opérations de valorisation	Tonnes	-	-
Total des déchets non dangereux générés détournés de l'élimination	Tonnes	131.235	126.038
Total des déchets non dangereux générés détournés de l'élimination vers la préparation en vue du réemploi	Tonnes	988	-
Total des déchets non dangereux générés détournés de l'élimination vers le recyclage	Tonnes	130.247	126.038
Total des déchets non dangereux générés détournés de l'élimination vers d'autres opérations de valorisation	Tonnes	-	-
Quantité totale en poids destinée à l'élimination	Tonnes	30.657	33.109
Total des déchets dangereux produits et destinés à l'élimination	Tonnes	474	281
Total des déchets dangereux générés destinés à l'incinération	Tonnes	433	196
Total des déchets dangereux générés dirigés vers les sites d'enfouissement	Tonnes	41	85
Total des déchets dangereux générés destinés à d'autres opérations d'élimination	Tonnes	-	-
Total des déchets non dangereux générés et destinés à l'élimination	Tonnes	30.183	32.828
Total des déchets non dangereux générés destinés à l'incinération	Tonnes	6.537	6.487
Total des déchets non dangereux générés dirigés vers les sites d'enfouissement	Tonnes	23.646	26.341
Total des déchets non dangereux générés et destinés à d'autres opérations d'élimination	Tonnes	-	-

* Le volume total des déchets ne comprend pas la couche intermédiaire en polyvinylbutyral plastifié (PVB), le caoutchouc collé et d'autres matériaux qui composent le pare-brise. On estime que ces matériaux représentent 15% des déchets de verre automobile et ne peuvent être séparés que dans le cadre du processus de recyclage du vitrage automobile.

2.3. Achats durables

Les partenaires fournisseurs de Belron jouent un rôle essentiel dans sa réussite. Ils sont déterminants pour lui permettre de servir ses clients et de réaliser sa mission : faire une différence mémorable en prenant soin des clients. Ils permettent également à Belron de stimuler l'innovation et l'efficacité, tout en créant de la valeur pour ses actionnaires, ses employés, ses clients et la société.

La durabilité est au cœur de la stratégie d'achats de Belron. L'entreprise achète des produits et des services qui répondent à des exigences de qualité strictes, à un coût optimal, et qui, dans la mesure du possible, ont un impact positif sur la société et l'environnement.

2.3.1. POURQUOI CELA EST IMPORTANT

Les achats durables sont essentiels à la réalisation des ambitions de Belron en matière de responsabilité d'entreprise, ses fournisseurs jouant un rôle clé dans l'atteinte de ses objectifs de réduction des déchets et des émissions. Belron veut également s'assurer que ses engagements en faveur de la diversité, de l'équité et de l'inclusion, ainsi que de la sécurité des personnes, s'étendent à l'ensemble de sa chaîne de valeur.

2.3.2. AMBITIONS

La fonction Achats du Groupe Belron vise à créer de la valeur stratégique en faisant preuve d'agilité et de résilience, en mobilisant ses ressources, en favorisant l'innovation et en contribuant à un avenir durable pour Belron.

2.3.3. APPROVISIONNEMENT À L'ÉCHELLE MONDIALE

La fonction Achats du Groupe est responsable de l'approvisionnement et de la gestion des achats des principaux produits et services utilisés dans les différentes sociétés à travers le monde.

Les produits dont les achats sont centralisés comprennent le vitrage automobile, les garnitures, les adhésifs, les équipements d'atelier, les outils, les consommables et les produits destinés à la revente. Les services dont les achats sont centralisés incluent les logiciels informatiques et leur maintenance, les services professionnels, le leasing de véhicules, l'entretien de la flotte de camionnettes, ainsi que la gestion du réseau immobilier mondial, dont les bureaux, les succursales et les centres de distribution.

Le Programme d'achats durables s'articule autour des quatre axes prioritaires de Belron :

- Environnement
- Droits de l'homme
- Risque lié à l'approvisionnement
- Gouvernance

Ce cadre garantit que les décisions en matière d'approvisionnement, les modalités d'achat des biens et services, ainsi que les actions menées avec les fournisseurs, contribuent aux objectifs de Belron en matière de responsabilité d'entreprise, tout en améliorant l'efficacité et la résilience de la chaîne d'approvisionnement.

2.3.4. BILAN DES PROGRÈS RÉALISÉS EN 2025

Après son lancement en 2024, Belron a intégré la Politique d'achats mondiale à ses processus et méthodes de travail tout au long de l'année 2025. Cela permet à ses sociétés de disposer d'un référentiel complet de normes applicables aux achats directs et indirects de produits et de services, et garantit que les processus sont menés avec intégrité et transparence, en mettant l'accent sur la gestion des risques, la durabilité et l'optimisation des coûts.

Belron s'attache tout particulièrement à collaborer avec ses fournisseurs afin de s'assurer qu'ils agissent conformément aux principes fondamentaux énoncés dans son Code de conduite des fournisseurs mis à jour et dans son Manuel de durabilité à l'intention des fournisseurs. Cela inclut le recours à son programme d'audits et d'évaluations, à distance et sur site, afin de garantir la conformité. En 2025, Belron a maintenu son objectif de couvrir l'ensemble de ses fournisseurs stratégiques par une évaluation valide.

De plus, Belron dispose désormais d'un cadre de gouvernance formalisé, comprenant les politiques, les processus et les modèles standardisés mis en œuvre pour s'assurer que l'entreprise saisit toutes les opportunités de réduction des risques et d'amélioration de la durabilité dans ses activités d'achats.

En 2025, l'équipe Achats du groupe a élargi son périmètre et ses effectifs, prenant en charge de nouveaux fournisseurs et de nouvelles catégories qui relèvent désormais du Programme d'achats durables, ce qui permet de couvrir une part plus importante des dépenses mondiales qu'auparavant.

2.3.5. ACTIONS

Développer le Belron Way of Sourcing

L'une des étapes importantes en 2025 a été la création du premier cadre « Belron Way of Sourcing ». Ce cadre permet de clarifier la manière dont les critères de durabilité sont évalués et intégrés dans l'achat de biens et de services.

Les éléments clés du « Belron Way of Sourcing » en lien avec la durabilité sont :

- définition des critères de durabilité à utiliser lors de la recherche et de la sélection des fournisseurs ;
- Intégration de clauses essentielles relatives à la durabilité dans les contrats avec les fournisseurs ;
- définition du niveau de diligence raisonnable à appliquer aux fournisseurs en fonction de leur profil de risque ;
- définition de normes minimales que les fournisseurs doivent respecter pour conserver leur statut de fournisseur agréé ;
- intégration de métriques de durabilité dans les critères d'évaluation et de suivi de la performance des fournisseurs.

Intégrer le Code de conduite des fournisseurs de Belron

En 2025, Belron a continué d'utiliser son Code de conduite des fournisseurs comme fondement de sa relation avec les fournisseurs. Le Code comprend trois sections principales :

- Le principe « Agir de manière responsable » constitue la base de la collaboration avec les fournisseurs en matière de protection de l'environnement, de protection de la santé et de la sécurité des employés, ainsi que de soutien aux communautés locales.
- Le principe « Respect des droits de l'homme » vise à protéger les droits et libertés des employés des fournisseurs ainsi que des personnes impliquées dans leurs chaînes d'approvisionnement. Il définit des attentes concernant notamment la rémunération et les horaires de travail, la diversité, le travail des enfants et l'esclavage moderne.
- « Agir avec intégrité » fait référence aux exigences en matière de lutte contre la corruption et de protection des données et des informations, ainsi qu'aux mesures que les fournisseurs sont tenus de prendre pour garantir la continuité de leurs activités et la fourniture des biens et services nécessaires à Belron.

Le Code comprend un mécanisme « Speak Up » qui permet aux employés des fournisseurs, aux partenaires commerciaux ou à toute autre tierce partie de faire part de leurs préoccupations à Belron, qui pourra ensuite mener une enquête.

En complément du Code de conduite des fournisseurs, le Manuel de durabilité à l'intention des fournisseurs est utilisé pour aider les fournisseurs à répondre aux exigences de Belron et à comprendre les modalités d'évaluation et d'audit de leur conformité.

Évaluer les fournisseurs

Pour assurer la conformité de ses fournisseurs aux exigences de Belron, l'équipe en Achats durables a poursuivi son programme d'évaluations et d'audits sur les sites de production, de distribution et de prestation de services. Ce programme continue d'être soutenu par des partenaires externes, qui utilisent une structure d'audit sur mesure qui évalue un large éventail de sujets et fournit un plan d'actions correctives assorti de délais de résolution contraignants. En 2025, Belron a eu recours à une combinaison équilibrée d'évaluations sur site et à distance afin d'optimiser la valeur créée, de manière à la fois rentable et durable.

Belron privilégie un dialogue continu avec ses fournisseurs pour identifier et traiter les risques, partager les bonnes pratiques et offrir des conseils. Cette approche est soutenue par un mécanisme de notation détaillé.

En 2025, Belron a atteint son objectif, à savoir que tous les fournisseurs d'importance stratégique soient couverts par une évaluation ou un audit valide. La fréquence d'évaluation de ces fournisseurs est actualisée tous les trimestres en fonction de leur profil de risque et de leur notation.

Résultats de l'audit

Les résultats des audits des fournisseurs mondiaux ont été très bons en 2025. 55% des sites de fournisseurs audités ont obtenu la note maximale « Platinum », ce qui signifie qu'aucun risque n'a été identifié et que seules des bonnes pratiques ont été observées. En y ajoutant les 30% ayant obtenu la note « Green », correspondant à l'identification de risques faibles uniquement, le programme montre que 85% des sites de fournisseurs obtiennent l'une des deux meilleures notes.

La santé et la sécurité ont continué de figurer parmi les principaux risques identifiés. Belron y répond en mettant l'accent sur la sécurité dans le dialogue avec ses fournisseurs et en s'appuyant sur l'expertise de son équipe Sécurité.

Par ailleurs, de bonnes pratiques parmi les fournisseurs ont été observées et partagées dans de nombreux domaines, notamment dans la protection de l'environnement et la prévention du changement climatique. Ces résultats constituent une base solide sur laquelle Belron peut s'appuyer pour élaborer ses plans de réduction des émissions avec les fournisseurs. En 2025, un nombre croissant de fournisseurs ont franchi des étapes importantes, notamment en se tournant vers les énergies renouvelables, et une part accrue d'entre eux a défini des objectifs fondés sur la science (Science-based Targets) alignés sur ceux de Belron.

Gérer les risques dans la chaîne de valeur

En 2025, Belron a continué à utiliser divers systèmes pour évaluer les risques dans sa chaîne de valeur et obtenir des informations en temps réel sur les événements nécessitant une attention particulière. Elle a examiné l'ensemble des chaînes d'approvisionnement d'un plus grand nombre de fournisseurs stratégiques, en remontant jusqu'aux matières premières. Cette analyse a permis d'évaluer un large éventail de risques et d'impacts en matière de durabilité, y compris leurs émissions de CO2, à chaque étape. Elle a appliqué son cadre de continuité des activités pour évaluer la capacité de ses partenaires à fournir des biens et des services en cas d'événements imprévus ou de situations d'urgence.

3. Investir dans les personnes et la société

3.1. Sécurité et bien-être des personnes

L'une des principales priorités de Belron est de développer et de maintenir une culture positive en matière de sécurité, de santé et de bien-être.

3.1.1. POURQUOI CELA EST IMPORTANT

Offrir un environnement sans danger et garantir la sécurité des personnes sont au cœur de la responsabilité d'entreprise de Belron. Protéger les employés est essentiel, non seulement pour leur bien-être, mais aussi parce que cela leur permet de fournir un service exceptionnel aux clients. Une culture de sécurité solide favorise l'engagement des équipes et permet à Belron de rester un employeur de référence, capable d'attirer et de retenir les talents.

3.1.2. AMBITIONS

Belron entend instaurer un environnement sans danger pour ses employés, ses clients, ses prestataires et ses visiteurs, en veillant à ce que chacun puisse rentrer chez soi en toute sécurité chaque jour. Pour 2026, l'objectif est de réduire davantage le taux de fréquence des accidents avec arrêt de travail (LTIFR) par rapport à 2025.

3.1.3. BILAN DES PROGRÈS RÉALISÉS EN 2025

En 2025, Belron a poursuivi le renforcement de sa gestion de la sécurité et a lancé plusieurs initiatives pour aider à réaliser ses ambitions. Des outils plus sûrs ont été mis en place, accompagnés d'un renforcement des formations, d'une amélioration de la conformité, d'une mise à niveau des spécifications des EPI et de l'adoption de nouvelles méthodes de travail plus sûres dans l'ensemble des sociétés. Ces actions, combinées aux normes mondiales SSB de Belron, ont permis de renforcer la sensibilisation, les compétences et la conformité, posant les bases d'une amélioration durable de la performance en matière de sécurité.

En 2025, Belron a enregistré une nette amélioration de ses indicateurs de sécurité, avec un LTIFR en baisse de 28% et une diminution du nombre d'accidents avec arrêt de travail, qui passe de 1.039 à 752. Cette amélioration montre que les mesures mises en œuvre portent leurs fruits. Cependant, Belron est déterminée à maintenir ses efforts et sa dynamique, car il reste encore beaucoup à faire.

	2025	2024
Taux de fréquence des accidents avec arrêt de travail (LTIFR)	13,10	18,15
Taux de fréquence total des incidents enregistrables (TRIFR)	31,83	37,70

3.1.4. ACTIONS

Amélioration des formations et des normes

Afin de renforcer la culture de sécurité et de réduire les risques, Belron a mis en place un programme mondial de formation à la sécurité que chaque nouvel employé doit suivre dès son arrivée dans l'entreprise. Par ailleurs, l'entreprise a déployé une formation à la sécurité routière pour tous ses employés et a commencé à mettre en œuvre un dispositif de suivi des conducteurs dans de nombreux pays afin de contrôler et d'encourager des pratiques de conduite sûres. En plus des Normes de sécurité mondiales existantes, Belron en a ajouté deux nouvelles : une norme relative à la sécurité des conducteurs et une norme de gestion

environnementale et de conformité, renforçant ainsi l'intégration des enjeux de sécurité et de durabilité dans ses opérations. Ces initiatives témoignent d'un engagement fort en matière de protection des employés et de promotion de pratiques responsables au sein de l'entreprise.

Nouveaux outils plus sûrs

Afin de réduire les blessures courantes telles que les entorses et les claquages, et de rendre le métier de technicien plus accessible à un plus grand nombre de personnes, l'équipe Technique et Opérations de Belron a développé une série de nouveaux outils destinés à améliorer la sécurité et à faciliter le travail. Il s'agit notamment d'un système de tréteaux pour vitrage repensé et d'un support central permettant un meilleur réglage en hauteur et une manipulation plus aisée des vitrages de grande taille. Belron a testé ces innovations au sein de ses différentes sociétés au cours de l'année 2025 et leur déploiement débutera début 2026, confirmant l'engagement de Belron en faveur de la sécurité, de l'efficacité, et attirant un vivier de techniciens plus diversifié.

Lames de rasoir plus sûres

Afin de réduire les risques de coupures et de lacerations, Belron a lancé la « Safer Razor Blade » (SRB). Après quelques essais concluants, la SRB a été déployée à l'échelle mondiale dans 17 pays et produit déjà des résultats significatifs : les accidents avec arrêt de travail dus à des coupures et lacerations ont diminué de 44%, et les blessures associées aux lames de rasoir ont chuté de 79% par rapport à 2024. Cette initiative, associée au lancement prévu d'étiquettes pelables pour le vitrage à l'échelle mondiale, témoigne de la volonté de fournir des outils plus sûrs et de réduire la dépendance aux instruments tranchants.

Formation à la manutention manuelle

Afin de prévenir les blessures musculosquelettiques, Belron a mis en place une formation spécifique à la manutention manuelle destinée à l'ensemble des techniciens, ainsi qu'aux équipes des entrepôts et des centres de distribution. Développé en collaboration avec un leader mondial de l'ergonomie, ce programme s'appuie sur des techniques d'haltérophilie olympique, sur une analyse des risques liée au Belron Way of Fitting ainsi que sur les tâches quotidiennes réalisées sur le terrain. Il propose des modules pratiques adaptés aux différents métiers, tant pour les techniciens que pour les équipes des entrepôts. La quasi-totalité des unités opérationnelles a terminé la formation initiale « train-the-trainer » sur la manutention manuelle, et ce programme sera désormais proposé à tous les techniciens au cours de l'année 2026. Cette initiative renforce l'engagement de Belron à réduire les risques de blessures grâce à la formation et à l'adoption de pratiques de travail plus sûres.

Santé et sécurité	2025	2024
Nombre de décès dus à des accidents du travail et à des problèmes de santé liés au travail	0	1 ⁽¹⁾
Nombre d'accidents du travail enregistrables	1.830	2.163

(1) C'est avec une grande tristesse que Belron rapporte qu'un de ses techniciens a été impliqué dans une collision routière mortelle en octobre 2024. Immédiatement après l'accident, un examen des politiques et procédures de sécurité a été effectué et des changements ont été apportés pour aider à prévenir des incidents similaires à l'avenir.

3.2. Promouvoir la diversité, l'équité et l'inclusion

Avec plus de 30.000 collaborateurs à travers le monde, les employés de Belron constituent son principal atout. Belron estime que le talent est présent partout ; c'est pourquoi accueillir et fidéliser les employés aux expériences et compétences variées n'est pas seulement la bonne chose à faire, mais une condition essentielle de réussite.

La promotion de la diversité, de l'équité et de l'inclusion (DE&I) est au cœur des valeurs de Belron, fondées sur la conviction que c'est la singularité qui fait la différence.

3.2.1. POURQUOI CELA EST IMPORTANT

La diversité des perspectives au sein de l'entreprise à l'échelle mondiale permet à Belron d'innover, de résoudre des problèmes et de mieux représenter ses clients, tout en comprenant les besoins des communautés qu'elle sert.

Un environnement de travail inclusif permet de recruter parmi un très large éventail de talents venant de tous les horizons et de révéler le potentiel des équipes Belron, en offrant à chacun la possibilité d'apporter sa contribution et de s'épanouir.

3.2.2. AMBITIONS

Les principes de Belron reposent sur une tolérance zéro envers toute forme de discrimination et une inclusion totale pour tous. Elle est convaincue que l'inclusion renforce l'entreprise et s'efforce donc de l'intégrer autant que possible dans ses activités. Belron s'engage également à améliorer la diversité de genre à tous les niveaux de l'entreprise, y compris au sein des instances dirigeantes.

3.2.3. BILAN DES PROGRÈS RÉALISÉS EN 2025

Belron a continué à faire évoluer son programme de DE&I, en mettant en place toute une série d'activités et d'initiatives dans ce domaine, tant au niveau local que central.

Grâce au soutien de la fonction centrale de Belron, les sociétés ont pu apporter des réponses adaptées aux enjeux spécifiques rencontrés sur leurs marchés. À la suite des diagnostics complets en matière de DE&I effectués en 2024 en partenariat avec Ernst & Young (EY), chacune des sociétés a élaboré des plans d'action locaux pour 2025. Les progrès ont été suivis par des évaluations internes DE&I menées en fin d'année par Belron, lesquelles alimenteront la planification des actions pour 2026.

Belron suit également l'engagement en matière de DE&I, qui a atteint 89% lors de l'enquête sur l'engagement de 2025. Elle a poursuivi ses efforts pour attirer et retenir les femmes dans l'entreprise ainsi que pour développer de nouveaux outils adaptés à une population de techniciens plus diversifiée.

3.2.4. ACTIONS

Renforcer la représentation des femmes

L'autonomisation des sociétés et la mise à disposition d'outils et d'analyses leur ont permis d'aborder la diversité de genre de manière adaptée à leurs contextes locaux. Par exemple, l'événement « Inspiring Women » au Royaume-Uni a réuni des techniciennes afin de recueillir leur feed-back et de soutenir leur développement, ce qui a directement contribué à orienter les futures stratégies de recrutement et les mesures d'accompagnement. Au Portugal, la mise en place de sessions régulières et structurées consacrées à l'inclusion et

aux comportements de leadership a permis d'améliorer l'expérience des techniciennes et de traiter rapidement les problématiques identifiées.

Bien qu'environ un tiers des sociétés détenues par Belron soient toujours dirigées par des femmes, y compris la plus grande entité de Belron aux États-Unis, l'entreprise reconnaît que des efforts supplémentaires restent nécessaires à l'échelle mondiale pour renforcer la représentation féminine.

La majorité des techniciens de Belron étant des hommes, de nombreuses sociétés ont également organisé des campagnes axées sur la santé masculine et la santé mentale, en apportant soutien et orientation.

Adapter les méthodes de travail des employés

La nature physique des opérations de dépose et de remplacement de vitrage peut constituer un obstacle pour certaines personnes, notamment les femmes, les personnes de petite stature et les travailleurs plus âgés. Belron souhaite attirer les talents les plus qualifiés dans son entreprise, indépendamment de leur taille ou de leur force physique, et conserver leur expertise le plus longtemps possible. Elle améliore sans cesse ses outils et ses processus afin de privilégier les compétences plutôt que la force physique, tout en rendant les outils plus accessibles et plus sûrs.

Renforcer la confiance et les compétences

En 2025, Belron a mis l'accent sur la formation et l'apprentissage de ses employés. Depuis leur lancement, les modules d'e-learning développés en interne « Introduction à la DE&I » destiné à tous les employés et « Leadership inclusif » destiné aux managers ont été suivis respectivement par 69% et 65% des personnes de ces groupes, avec un taux d'achèvement atteignant 97% pour la société aux États-Unis. L'intégration des enjeux DE&I dans les processus de recrutement, le support client et les modules de formation a également progressé.

Inclure des personnes en situation de handicap

Belron reconnaît que les personnes en situation de handicap sont souvent confrontées à des préjugés et à une stigmatisation. Et comme de nombreux handicaps ne sont pas visibles, il est d'autant plus important pour Belron d'adopter une approche aussi inclusive et accueillante que possible. Cette approche permet à Belron de recruter et de fidéliser des profils aux compétences et aux perspectives variées, et de valoriser pleinement le potentiel de ses équipes. Cela peut passer par de légers ajustements dans les modes de collaboration des employés, la remise en question des stéréotypes ou encore le soutien aux employés confrontés à des obstacles.

Célébrer la diversité

Pour maintenir la visibilité et renforcer la compréhension, Belron a célébré des dates importantes avec ses employés et les communautés, tant au niveau mondial que local : « Pride Month », « Black History Month », Journée internationale des personnes handicapées, Journée internationale des femmes...

Belron a mis l'accent sur l'apprentissage, le partage de témoignages et la promotion d'une meilleure compréhension. Une campagne mondiale, intitulée « Belonging @ Belron », a été consacrée à la célébration des activités en matière d'inclusion et de diversité dans le monde entier.

Suivre les avancées en matière de DE&I

Belron reconnaît la nécessité de suivre les avancées en matière de DE&I. En 2025, c'était la cinquième année où les questions de DE&I étaient abordées dans l'enquête annuelle sur l'engagement, à travers des affirmations telles que « Je peux être moi-même au travail sans me soucier de la manière dont je serai accepté » et « Dans notre entreprise, les managers soutiennent la diversité et l'inclusion » (toutes deux à 90%). L'indice global DE&I, qui regroupe cinq questions liées à la diversité, à l'équité et à l'inclusion, est resté élevé, à 89%.

Adopter une approche adaptée au contexte local

Toutes les sociétés, à l'exception de la nouvelle société en Irlande acquise en mars 2025, ont procédé à une évaluation approfondie afin de mesurer les progrès par rapport aux plans d'action 2025. Chacune d'entre elles a reçu des rapports et des recommandations personnalisés de la part de l'équipe centrale de Belron. Le niveau de maturité de l'entreprise en matière de DE&I s'est amélioré, notamment aux États-Unis et dans d'autres grandes sociétés.

Nombre d'employés (effectifs) par genre	2025	2024
Hommes	23.642	23.651
Femmes	7.602	7.463
Autre	5	1
Non divulgué	22	57
Total	31.271	31.172

Répartition par âge des employés	2025	2024
Moins de 30 ans	7.804	7.956
Entre 30 et 50 ans	16.951	16.808
Plus de 50 ans	6.516	6.408

Employés de la haute direction par genre	2025	2024
Hommes	104	109
Femmes	60	54
Autre	-	-
Non divulgué	-	-
Total	164	163

Nombre d'employés (effectifs) par pays	2025	2024
Australie	1.464	1.382
Autriche	155	137
Belgique & Luxembourg	843	812
Canada	1.422	1.361
Danemark	263	266
Finlande	144	126
France	2.967	3.096
Allemagne	2.717	2.666
Italie	883	881
Pays-Bas	552	556
Nouvelle-Zélande	330	326
Norvège	389	356
Portugal	400	363
Espagne	1.673	1.632
Suède	373	366
Suisse	154	160
Royaume-Uni	2.093	2.263
États-Unis	14.097	14.112
Groupe Belron (anciennement Belron International)	352	311

Rotation du personnel	Unité	2025	2024
Nombre total d'employés ayant quitté l'entreprise	n	10.444	10.696
Taux de rotation du personnel pendant la période sous revue	%	33,5%	33,6%

3.3. Engagement des employés

L'engagement des employés est un facteur déterminant de la réussite d'une entreprise, et Belron agit activement pour le renforcer de différentes manières. Celles-ci incluent des actions de formation, de développement et de reconnaissance via des programmes locaux, des canaux de retour d'information, ainsi que le soutien aux communautés locales dans le cadre de l'initiative « Giving Back ».

3.3.1. RECONNAÎTRE LES TALENTS EXCEPTIONNELS

Les Belron Exceptional People Awards (BEPA), organisés chaque année, récompensent « la crème de la crème » parmi les employés pour leurs contributions exceptionnelles, tant dans le cadre de leur travail que vis-à-vis de leurs collègues et des communautés. En 2025, Belron a félicité 74 lauréats provenant de 20 pays, la plupart occupant des fonctions de première ligne ou travaillant dans des centres de distribution. Les lauréats ont été sélectionnés par un jury mondial de dirigeants, présidé par le CEO.

3.3.2. ENQUÊTE D'ENGAGEMENT ANNUELLE « OUR VOICE »

Depuis 2020, Belron mesure l'engagement des employés au moyen de l'enquête annuelle d'engagement de Belron et d'un sondage semestriel qui évalue le ressenti des employés concernant les actions mises en œuvre par leurs équipes. En 2025, 27.266 employés (soit 88%) ont participé à l'enquête dans toutes les sociétés, avec un taux d'engagement global qui reste élevé à 87,1%.

88% des employés ont déclaré être fiers de travailler chez Belron, tandis que 91% ont indiqué que leur manager se souciait de leur bien-être.

	Résultat 2025	Résultat 2024	Ambition
Score d'engagement des employés	87,1%	88,1%	Maintenir un score d'engagement dans la plage des 80%.

Belron a également reçu plus de 35.000 commentaires, contre environ 20.000 lors de la dernière enquête annuelle, ce qui constitue un retour d'information solide et précieux. Ces résultats montrent que les engagements en matière de responsabilité d'entreprise, tels que le souci du bien-être des employés, l'intégrité dans les actes et l'impact positif, trouvent un écho favorable auprès des employés à tous les niveaux de l'organisation.

3.4. Soutien aux communautés

Avec un sens profond de la responsabilité envers les communautés qu'elle sert, Belron s'engage à permettre au plus grand nombre de ses employés de faire une différence positive au sein de leurs communautés. Cet engagement est au cœur de la culture de l'entreprise et contribue à motiver, engager et inspirer les employés, en fédérant l'entreprise autour d'une volonté commune d'aider les autres.

3.4.1. POURQUOI CELA EST IMPORTANT

En mobilisant la passion et l'énergie des employés, le programme « Giving Back » permet de générer un impact positif pour les associations caritatives, de renforcer la motivation des employés et de favoriser leur cohésion. Chacune des sociétés adopte sa propre approche, afin que les employés puissent développer un plus grand sentiment d'appartenance et d'utilité, ainsi qu'une implication personnelle et un sentiment d'accomplissement.

3.4.2. ACTIONS

Belron veut faire la différence auprès de ses communautés locales, auprès de ses partenaires caritatifs, dont Afrika Tikkun, et auprès des personnes défavorisées à travers la Belron Ronnie Lubner Charitable Foundation.

Bilan des progrès réalisés en 2025

Le programme « Giving Back » de Belron s'articule autour de trois domaines : le Spirit of Belron Challenge (SOBC), les dons locaux dans les entreprises et la Belron Ronnie Lubner Charitable Foundation. En 2025, Belron a été active dans ces trois domaines, avec des dons totalisant près de €10,5m.

Le Spirit of Belron Challenge

Le Spirit of Belron Challenge (SOBC) est l'événement annuel de collecte de fonds qui est un rendez-vous incontournable depuis plus de 20 ans. Plus de 11.500 personnes ont pris part à l'événement virtuel « Round the World » de dix jours, et 1.700 personnes ont participé à une journée sportive comprenant des triathlons, des duathlons et des courses à pied, au Dorney Lake au Royaume-Uni. Ensemble, les employés ont parcouru 340.000 kilomètres, soit l'équivalent de près de neuf tours du monde, ce qui a permis de récolter plus de €2m pour Afrika Tikkun. Ce montant total a été atteint grâce à une combinaison de collectes de fonds dans différents pays et de dons provenant des employés, des partenaires et des fournisseurs. Belron a également versé €1 pour chaque kilomètre parcouru. En Afrique du Sud, plusieurs centaines de jeunes d'Afrika Tikkun se sont mobilisés pour participer à ce défi virtuel.

Dons aux communautés locales

Chacune des sociétés de Belron s'engage également en faveur des communautés locales par le biais de collectes de fonds, d'actions bénévoles et du partage de compétences et de ressources. En 2025, Belron a récolté près de €4,5m pour soutenir des associations caritatives et des organisations venant en aide à des groupes communautaires vulnérables.

La Belron Ronnie Lubner Charitable Foundation

La Belron Ronnie Lubner Charitable Foundation (BRLCF) a été créée en 2020 et porte le nom de l'ancien CEO, Ronnie Lubner, qui croyait fermement qu'il était de notre responsabilité à tous de venir en aide aux personnes défavorisées.

Depuis son lancement, la Fondation a versé plus de €14,5m à des causes dans le monde entier, aidant ainsi des centaines d'organisations caritatives sur les six continents. En 2025, la Fondation a versé près de €3,9m, incluant des dons supplémentaires dans le cadre de son « Global Grants Programme », en réponse aux nominations des employés, ainsi que des soutiens d'urgence via « Save the Children » à la suite du tremblement de terre au Myanmar.

La BRLCF a également versé des dons à des organisations caritatives qui viennent en aide à des jeunes vulnérables à travers le monde, dans le cadre de son « Global Grants Programme ». En plus de ses sept partenariats existants, sélectionnés en 2023 et ayant déjà reçu plus de €2,2m de subventions, la BRLCF a soutenu trois nouvelles organisations caritatives en 2025, en leur allouant un financement additionnel de €860.000.

3.5. Prendre soin des clients

3.5.1. INFORMATIONS SUR LES CLIENTS

En tant qu'entreprise responsable, Belron s'efforce d'offrir un service client exceptionnel en accord avec sa mission : faire une différence mémorable en prenant soin des clients. Grâce à des outils d'analyse avancés, elle collecte des informations auprès des clients en exploitant diverses sources de données. Ces informations sont ensuite utilisées pour améliorer chaque étape du parcours client.

Mesurer ce qui compte

La principale mesure de satisfaction des clients est le Net Promoter Score (NPS), un indicateur qui aide à comprendre l'expérience client et la probabilité qu'un client recommande Belron à d'autres. Les clients sont invités à répondre à une enquête afin de donner leur feedback. Chacune des sociétés rend compte de sa performance, qui est pondérée en fonction du volume d'interventions. Cela permet d'établir un score global pour Belron et d'identifier des axes d'amélioration continue.

Un nouveau NPS record en 2025

En 2025, Belron a atteint un NPS record de 86,7, soit une progression de 0,7 point par rapport à 2024, avec 15 pays qui ont amélioré leur score. La région Reste du monde a affiché une performance particulièrement solide, avec une hausse de 2,9 points par rapport à l'année précédente, tandis que la Zone Euro a contribué à hauteur de +1,2 point. Les États-Unis ont maintenu un niveau impressionnant avec un score de 88,1.

À l'écoute tout au long du parcours client

Bien que le score NPS revête une grande importance, Belron a élargi son approche au-delà de cette mesure traditionnelle. L'entreprise collecte désormais des retours à chaque point de contact, de la navigation sur le site jusqu'à la prise de rendez-vous, et accorde une attention particulière aux clients qui ont choisi de ne pas finaliser leur parcours avec Belron. Les canaux non sollicités, tels que les avis en ligne et les conversations sur les chats en ligne, font également l'objet d'une analyse active. En 2025, plus de 2,6 millions de points de feedback individuels ont été traités à partir de l'ensemble de ces sources. Ces efforts ont permis d'enregistrer des hausses consécutives du score NPS, ainsi que des améliorations fondamentales dans la qualité du service client de Belron.

Tirer des enseignements des appels clients

Belron a investi dans un programme mondial d'analyse des appels, reposant sur des technologies de reconnaissance vocale, de modélisation des thèmes et d'analyse des sentiments basées sur l'intelligence artificielle. Avec 2,5 millions d'appels traités dans cinq unités opérationnelles, cette fonctionnalité permet aux équipes des centres de contact d'améliorer la performance des agents tout en identifiant les préoccupations des clients qui, sans cela, risqueraient de passer inaperçues. En associant l'intelligence artificielle à l'expertise humaine, les employés peuvent être plus attentifs au feedback des clients et y donner suite plus efficacement.

Les engagements de Belron pour 2026

Ce programme d'analyse des appels sera déployé dans les sociétés aux États-Unis, en France, au Royaume-Uni et aux Pays-Bas, avant d'être étendu à d'autres marchés. Belron a revu ses enquêtes afin de maintenir la pertinence des informations recueillies dans un environnement en constante évolution. La fonctionnalité d'IA permet aux employés d'identifier plus rapidement les points à améliorer et de résoudre plus efficacement les problèmes rencontrés par les clients. Ce sont les avis des clients qui montrent la voie à suivre, et Belron s'engage à les écouter à chaque occasion.

3.5.2. SÉCURITÉ ET TECHNOLOGIE

Belron s'engage à garantir que le service fourni respecte les plus hauts standards de sécurité et de qualité. Les processus uniques utilisés, les outils spécialisés et la formation rigoureuse développés par son équipe Technique & Opérations permettent à Belron de tenir cet engagement. Partout dans le monde, des techniciens hautement qualifiés appliquent le Belron Way of Fitting (BWof), un processus exclusif en 30 étapes qui garantit que chaque réparation, remplacement et recalibrage est effectué de la même manière, à l'aide des mêmes outils brevetés.

Formation et évaluation à l'échelle mondiale

La Belron Way of Technician Training & Assessment constitue la norme mondiale visant à garantir que les techniciens Belron sont formés pour appliquer le Belron Way of Fitting (BWof), où qu'ils se trouvent dans le monde. Pour obtenir la certification, les techniciens doivent réussir une évaluation d'observation volontairement exigeante, conduisant à un échec si l'une des étapes critiques de sécurité n'est pas réalisée conformément aux normes Belron. La sécurité des clients est une priorité. Lors du remplacement d'un vitrage, certaines étapes sont reconnues comme critiques pour garantir la protection du conducteur et des passagers en cas de collision. En 2026, Belron lancera une campagne dédiée à ces étapes dans ses succursales, afin de rappeler quotidiennement aux techniciens leur responsabilité d'assurer la sécurité des clients lorsqu'ils effectuent ces opérations critiques dans le cadre du BWof.

Informations de sécurité et instructions de pose

Belron propose à ses techniciens une formation complète ainsi qu'un accompagnement afin de développer leurs compétences et atteindre un niveau d'autonomie opérationnelle sur le terrain. Les techniciens disposent d'un réseau de collègues pour les soutenir et reçoivent également des informations spécifiques aux véhicules sous la forme de ViFi (Vital Information – Safety and Fitting Instructions), garantissant qu'ils disposent de toutes les informations nécessaires pour réaliser un travail sûr et de qualité du premier coup, à chaque intervention. La consultation du document ViFi constitue l'une des étapes critiques de sécurité du BWof. Ces documents sont accessibles via une application Belron. En 2026, de nouveaux documents ViFi accessibles sur le web seront mis en ligne, comprenant notamment des contenus élaborés sur le terrain par des techniciens, ce qui leur permettra de partager rapidement et facilement leur expertise avec leurs collègues du monde entier.

Suivre l'évolution des nouvelles technologies

À mesure que la technologie automobile devient plus complexe, l'équipe de recherche suit en permanence les tendances dans l'évolution du vitrage et des systèmes de sécurité. L'équipe veille à maintenir le BWof constamment à jour et à développer les outils nécessaires pour permettre aux techniciens dans le monde entier d'assurer un service correct du premier coup, de manière sûre et efficace. En 2025, l'équipe a travaillé à la modernisation des équipements de levage utilisés pour le remplacement des pare-brise, afin de garantir que la nouvelle technologie puisse mieux s'adapter à une population de techniciens plus diversifiée ou vieillissante. Parallèlement à cette modernisation technologique, l'équipe a également repensé les modalités de recalibrage des véhicules clients, permettant de restaurer correctement les systèmes de sécurité des véhicules tout en améliorant la commodité du service.

4. Gouvernance

Une gouvernance solide et un leadership inspirant garantissent la continuité des opérations d'une entreprise hautement responsable. Belron s'engage à améliorer en permanence son approche en matière de gouvernance, portée par un groupe de dirigeants talentueux. En dirigeant l'entreprise de manière responsable, il est possible de générer de la performance tout en garantissant des résultats durables pour les principales parties prenantes, l'environnement et la société.

4.1.1. SURVEILLANCE

Le Chief People Officer (CPO) et le Group Customer Director supervisent les deux piliers du Cadre de responsabilité d'entreprise de Belron. Les progrès en matière de responsabilité d'entreprise sont examinés au moins une fois par mois par le Group Leadership Team (GLTM) et au moins cinq fois par an par le Conseil d'Administration de Belron lors de ses réunions de revue régulières.

4.1.2. ÉQUIPE RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE

Une équipe centrale dédiée à la responsabilité d'entreprise coordonne et facilite l'activité ESG en surveillant les progrès et la performance, tout en apportant des connaissances et une expertise pour soutenir le déploiement du Cadre de responsabilité d'entreprise dans chaque pays où Belron est présente.

4.1.3. AMBASSADEURS DE LA RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE

Les équipes de direction locales sont responsables de leurs propres performances en matière de responsabilité d'entreprise ainsi que de leur contribution aux objectifs globaux du Cadre de Responsabilité d'entreprise de Belron. Un réseau d'Ambassadeurs de la responsabilité d'entreprise, de référents environnementaux ainsi que d'équipes et d'experts locaux soutient leur programme en matière de responsabilité d'entreprise au niveau local. Sur plusieurs marchés, Belron dispose de spécialistes dédiés à la responsabilité d'entreprise et à la durabilité.

4.1.4. PROGRAMME DE GOUVERNANCE

Le programme de gouvernance de Belron se concentre sur la gestion des principaux risques d'entreprise, contribuant ainsi à renforcer la maturité de son environnement de contrôle et à protéger l'entreprise grâce à des politiques d'assurance adaptées. Il inclut également la mise en place d'une fonction d'audit interne robuste et adaptée aux besoins de l'entreprise. Le programme continue de bien progresser, et plus précisément :

Le programme de gestion des risques d'entreprise a renforcé une culture du risque transparente grâce à des rapports de risques réguliers provenant de toutes les sociétés. Le GLTM et le Conseil d'Administration revoient et mettent à jour les principaux risques du Groupe au moins une fois par an.

Le Comité de pilotage de la gestion des risques d'entreprise, composé de représentants de toutes les fonctions, rencontre régulièrement les responsables des risques du Groupe pour discuter des mesures d'atténuation des risques en cours et planifiées. Il poursuit également ses analyses prospectives afin d'identifier les risques et opportunités émergents pour l'organisation.

Belron s'engage à renforcer en permanence son dispositif de contrôle interne, en veillant à ce que les contrôles soient intégrés dans les opérations selon une approche standardisée, ce qui permet un suivi plus fluide. La fonction d'audit interne (ainsi qu'avec des partenaires externes) continue de fournir une vision indépendante des activités de l'entreprise et de la gestion des risques, et rend compte au Comité d'Audit de Belron quatre fois par an. Dans le cadre du Programme d'assurance mondial, Belron continue de collaborer étroitement avec ses partenaires pour évaluer la stratégie à long terme de réduction des risques, en garantissant une couverture adéquate dans toutes les sociétés, en fonction de l'appétit pour le risque.

4.1.5. LEADERSHIP

Au cœur de l'entreprise se trouve un engagement fort en faveur d'un leadership inspirant et solide. Les dirigeants de Belron contribuent à nourrir la culture unique de l'entreprise et à soutenir son engagement à mener ses activités de manière responsable. En 2025, Belron a poursuivi son engagement en faveur de la croissance, du développement et de la promotion de ses employés en interne, en reconnaissant et récompensant les talents au sein de son organisation. Cette démarche permet de capitaliser sur les connaissances et l'expérience exceptionnelles déjà existantes dans l'entreprise.

Belron a également poursuivi son processus de « Personal Leadership Review », qui veille à ce que les quelque 160 cadres dirigeants reçoivent des retours réguliers de leurs équipes et d'autres parties prenantes internes afin de les aider à orienter leur développement.

En 2025, ce groupe de cadres dirigeants a participé à la Belron World Conference au Cap. L'un des principaux objectifs de cet événement était d'ancrer une culture et un ensemble de valeurs uniques à l'échelle mondiale. Dans ce cadre, tous les participants ont passé du temps au centre Afrika Tikkun, situé dans le township de Mfuleni, où ils ont pris part à diverses activités, notamment la peinture de bâtiments, la plantation de cultures, la fourniture de conseils d'orientation professionnelle à des jeunes, ainsi que des groupes d'écoute avec des parents.

4.2. Valeurs et éthique

4.2.1. ONE TEAM, ONE DREAM, ONE BELRON

La culture de Belron constitue son principal facteur de différenciation. En mars 2025, Belron a présenté une version actualisée de son « Culture Framework », qui sert de plan directeur à sa réussite. Issu de la convergence de plusieurs sociétés, c'est la première fois que toutes les sociétés de Belron partagent un socle commun de valeurs, de finalités et de principes – qui s'appliquent à tous.

Ce cadre offre une approche claire et structurée pour mettre en œuvre le plan quinquennal de Belron. Le fait de partager un rêve ou une vision commune – devenir le choix naturel pour ses services – garantit que tous les efforts déployés dans les différentes sociétés sont coordonnés, collaboratifs et porteurs de sens.

Le « comment » est tout aussi important que le « quoi ». Belron estime qu'en accomplissant sa mission — faire chaque jour une différence mémorable avec attention, pour ses actionnaires, ses employés, ses clients et la société — l'entreprise continuera à se développer durablement.

Ce cadre a d'abord été présenté à l'équipe de direction, puis déployé sur l'ensemble des marchés au cours de l'année 2025, sous le message fédérateur « One Team, One Dream, One Belron ». Cela rappelle à chaque employé de Belron, de manière simple mais marquante, son rôle dans ce qui fait la singularité de Belron.

4.2.2. CONSTRUIRE UNE CHAÎNE DE VALEUR ÉTHIQUE

Belron maintient des normes éthiques élevées et attend le même engagement de la part de ses partenaires. Son engagement en faveur des droits de l'homme est inscrit dans le Code de conduite de Belron et dans le Code de conduite des fournisseurs. Depuis 2010, l'entreprise adhère aux Dix principes du Pacte mondial des Nations Unies en matière de responsabilité d'entreprise.

4.2.3. CODE DE CONDUITE

En 2023, Belron a introduit une version actualisée de son Code de conduite que tous les employés sont tenus de respecter. Chaque année, les employés doivent prendre connaissance du Code et certifier qu'ils comprennent leurs responsabilités.

Le Code de conduite définit les normes minimales que tous les employés doivent respecter à l'échelle mondiale. Il précise clairement ce que les employés peuvent attendre de leur environnement de travail chez Belron et, surtout, il présente les moyens mis à leur disposition pour signaler toute situation inappropriée ou préoccupante.

Le service Speak Up de l'entreprise, géré par le prestataire de premier plan NAVEX Global, reste accessible dans le monde entier à toute personne souhaitant signaler un problème ou une préoccupation. Les signalements peuvent être effectués en toute confidentialité et de manière anonyme, par téléphone ou en ligne, et dans la langue locale.