



Rapport de progrès 2020

AAA LOCATOUR / EUROPCAR BRETAGNE

Le Réseau Produit en Bretagne s'engage dans une démarche de responsabilité sociétale et demande donc à chacun de ses membres de renseigner, chaque année, son rapport de progrès en matière de RSE, sur l'année écoulée. Ce rapport annuel permet à l'entreprise de resituer ses actions dans le temps pour piloter son action RSE et ainsi identifier les points restant à améliorer. Le rapport de progrès le plus récent est affiché sur la page de présentation de l'entreprise, sur le site www.produitenbretagne.bzh

GOUVERNANCE RESPONSABLE

Engagement explicite de la Direction en faveur de la RSE

30 ans dans notre entreprise familiale. Mon père, ancien dirigeant a, par exemple, mis en place dans les années 1990 un contrat d'intéressement pour les salariés.
Plus récemment, nous avons fait intervenir la Société BONHEUR ET PERFORMANCE pour évaluer la Qualité de Vie au Travail dans l'entreprise et créer un plan de progrès.
Nous avons d'autre domaine d'action et par manque de temps, nous n'écrivons et ne communiquons pas sur nos pratiques.
La rédaction demandée par Produit en Bretagne de notre rapport RSE est pour nous l'occasion de mettre en lumière nos actions et continuer à les développer.

Informations des parties prenantes

Nous allons, suite à la rédaction de ce rapport, le rendre disponible via nos outils de communications internes à l'ensemble des membres de l'entreprise.

Engagement au sein de Produit en Bretagne (solidarité entre les membres, participation à la vie du Réseau)

Nous sommes, à travers le CODIR et les responsables d'agences, engagés dans la vie de notre territoire via différentes associations (CJD, DCF, Réseau Entreprendre, UE29 ...) et dans le soutien de différentes associations bretonnes culturelles et sportives.
Nous sommes également présents auprès des écoles de la région pour l'accueil de stagiaires, les jurys de stages, des interventions en école auprès des élèves et l'enseignement.
Nous travaillons avec plusieurs membres de Produit en Bretagne. Nous sommes présents aux matinales en FINISTÈRE et souhaitons développer cette présence via nos responsables d'agences sur l'ensemble de la BRETAGNE.
Nous souhaitons continuer à nous engager auprès de Produit en Bretagne et intégrer des GT ou Commission l'année prochaine.

ENGAGEMENTS EN FAVEUR DE LA DIVERSITE / DROITS DES PERSONNES

Sensibilisation / communication

La communication interne est très importante, c'est pourquoi, il a été créé un intranet afin de partager l'actualité d'EUROPCAR BRETAGNE (Informations tournage, événements, anniversaire, naissance ...)
La communication d'EUROPCAR BRETAGNE passe également par les collaborateurs qui, à travers des posts sur le réseau LINKEDIN, informent de l'actualité des Agences : arrivées de nouveaux véhicules, informations tournages, festivals ...

Accueil / intégration des personnes en situation de handicap

Chez EUROPCAR BRETAGNE, deux collaborateurs sont reconnus porteurs de handicap.

Nous complétons notre démarche en faisant appel à la Société ESATEO pour l'entretien de nos espaces verts.

Parité professionnelle homme / femme

Chez EUROPCAR BRETAGNE, nous nous inscrivons dans une dynamique toujours plus moderne et résolument à l'écoute des évolutions en matière d'égalité, de mixité et de valorisation des talents. Nous avons évalué notre politique en matière d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes pour l'année 2020, et sommes fiers d'avoir obtenu la note de 83/100, calculée comme suit : l'écart de rémunération entre les femmes et les hommes pour des niveaux de salaire à postes et âges comparables (38/40), l'indicateur

écart de taux d'augmentations entre les femmes et les hommes (35/35 points), les augmentations au retour de congé maternité (0/15 points) et la part de femmes figurant parmi les dix plus hautes rémunérations (10/10 points).

Emploi des jeunes / emploi des séniors

Nous souhaitons offrir la chance aux plus jeunes de découvrir le monde du travail, notamment en leur offrant la possibilité de réaliser leur stage, leur apprentissage au sein de notre Siège et Agences.

Dernièrement, nous avons accueilli, deux stagiaires au sein de notre service Parc et Comptabilité.

L'Agence de SAINT-BRIEUC a également pu compter sur la présence de plusieurs stagiaires.

Nous soutenons également des établissements bretons en reversant notre taxe d'apprentissage.

Nous avons également des collaborateurs qui dépassent les 30 ans d'ancienneté, voir approchant les 40 ans. Nous avons récemment recruté une femme de 56 ans pour un poste de responsable d'agence.

Respect de la vie privée

Toutes les données personnelles concernant nos salariés sont protégées par l'entreprise. De même, nous limitons ces données sur les documents contractuels de l'entreprise. Lors de la mise en place du télétravail ainsi que l'activité partielle, une charte a été réalisée avec le CSE afin de cadrer le temps de travail et bien définir la séparation avec la vie privée.

CONDITIONS ET RELATIONS DE TRAVAIL

Qualité de vie au travail

Durant l'année 2020, marquée par la pandémie, le télétravail a été favorisé. Pour cela, les collaborateurs ont été équipés de matériel informatique afin de pouvoir travailler dans les meilleures conditions possibles.

EUROPCAR BRETAGNE s'est vite adapté à ces nouvelles conditions en gardant le lien avec ses collaborateurs par des animations : création d'une équipe via TEAMS pour échanger, réunion à distance tous les vendredis...

Nous avons réalisé une étude avec la société Bonheur et performance sur la Qualité de Vie au Travail et défini un plan de progrès.

Santé et sécurité au travail

Notre Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels est à jour.

Compte tenu de l'importance de prendre les mesures nécessaires pour garantir la santé et la sécurité de l'ensemble de nos collaborateurs, l'entreprise a souhaité être accompagné.

Un expert mandaté par notre organisme de prévoyance, IRP AUTO est intervenu dans nos Agences afin d'identifier les risques et donc, de mettre à jour le document.

Formation des salariés

Des formations sont accordées à nos collaborateurs régulièrement. En 2020, malgré la pandémie, et le chômage partiel, nos collaborateurs ont bénéficié de formation à distance.

Ces formations sont intégralement prises en charge par l'Entreprise.

Développement du capital humain / employabilité

Le but de chaque manager dans l'entreprise est d'accompagner et faire grandir ses collaborateurs (Manager jardinier).

Nous considérons chaque collaborateur comme responsable et souhaitons augmenter leur autonomie dans leur poste et si possible, adapter le poste à leur compétence.

Lutte contre le travail précaire sur le territoire

Chez EUROPCAR BRETAGNE, le taux CDD/CDI se répartit ainsi : 62 contrats 55 CDI 7 CDD (dont 5 saisonniers et 1 remplacement maternité)

Information du personnel / entretiens annuels

Les collaborateurs bénéficient d'un entretien annuel tous les ans ainsi qu'un entretien d'évolution tous les 2 ans.

Accueil / intégration des nouveaux collaborateurs

Dès l'arrivée d'un nouveau collaborateur, un "book du nouvel arrivant" lui est remis. Il regroupe les informations RH de l'entreprise, les informations principales autour de notre métier de location de voiture.

L'accueil d'un nouveau collaborateur est primordial pour une bonne intégration au sein de l'Entreprise. C'est pourquoi, nous l'accueillons au sein de notre siège pour une journée.

Les objectifs de cette journée sont : présentation des membres des différents services du siège ainsi que leur fonction, le fonctionnement de l'entreprise mais aussi la création de lien, facilitation de la communication, meilleure prise en compte des contraintes des autres collaborateurs

Nous avons créé un programme d'e-learning pour la formation à notre ERP.

PRESERVATION DE L'ENVIRONNEMENT

Gestion et optimisation des énergies

Notre société étant multi-sites, nous devons gérer plusieurs bâtiments.

Initialement et suivant les possibilités, nous avons mis en place plusieurs chaudières au gaz. Depuis plusieurs années, nous mettons en place, lors des rénovations ou emménagement de nouveaux locaux, des pompes à chaleur.

Gestion et optimisation de l'eau

Nous lavons beaucoup de voitures et mettons en place dans notre future base logistique un système de récupération des eaux de pluie pour laver nos voitures.

Gestion et optimisation des matières premières

Nous réfléchissons à l'évolution des "carburants" de nos véhicules de location qui restent actuellement principalement fossiles.

Nous réfléchissons aux évolutions possibles par l'électricité avec la pose de borne de recharge dans nos agences et garages.

Nous suivons aussi les évolutions du gaz naturel et de l'hydrogène.

Réduction, tri et recyclage des déchets

Lorsque le tri est fait dans les communes, nous avons équipé les Agences de double poubelles.

Nous réfléchissons avec la Société CORSER à la mise en place de poubelles de recyclage.

Prévention de la pollution (eaux usées, gaz à effet de serre...)

Nous réduisons nos émissions polluantes et améliorons le recyclage de nos déchets :

- A travers des plans de progrès récurrents et la prise en compte de la dimension environnementale dans le développement de nos nouvelles implantations, ainsi que dans nos choix de process et produits (Produits de lavage par exemple)
- Par l'intégration croissante de véhicules hybrides et électriques dans notre flotte

Nous avons pour ambition de jouer un rôle clé dans la transition vers un monde "bas carbone"

- Nous équipons actuellement nos Agences de bornes de recharges électriques
- Nous promovons de nouvelles solutions de mobilité comme une alternative à l'usage de véhicules personnels
- Nous prônons l'éco-conduite tout au long du parcours client
- Nous développons notre offre de modèles de véhicules hybrides et électriques
- Nous mettons en place des véhicules électriques pour effectuer les livraisons à nos clients (Brest, Quimper et Lorient)

Prévention et protection contre les atteintes à l'environnement naturel et à la biodiversité

Nous apportons des solutions de location de véhicules globales, innovantes et respectueuses de l'environnement en offrant :

- Une gamme de véhicules plus propres et incluant des énergies nouvelles
- Des services de mobilité durable, comme des formules d'abonnement, réelles alternatives à la possession de la voiture

Nous nous conformons à la réglementation environnementale ainsi qu'aux autres exigences applicables à notre activité, et notamment à la Charte Environnementale en vigueur au sein du Groupe EUROPCAR.

Ainsi, la flotte d'EUROPCAR pollue en moyenne 24 % de moins que la moyenne française

Ecoconstruction et éco-rénovation des bâtiments

Nos nouveaux bâtiments répondent à la RT2012 (voir plus) et toutes nos rénovations sont au norme RT2012.

Depuis 2 ans, nous utilisons systématiquement des pompes à chaleur.

Gestion et optimisation des déplacements professionnels

Nos déplacements professionnels sont prioritairement effectués avec des véhicules à transférer entre nos agences afin de réduire nos frais logistiques et notre impact environnemental.

Le véhicule de service du week-end pour l'agence de Lorient est un véhicule électrique.

BONNES PRATIQUES DES AFFAIRES / RESPONSABILITES DES FOURNISSEURS

Politique de respect des fournisseurs

Nous travaillons en priorité avec des fournisseurs bretons.

Nous établissons un partenariat avec la plupart de nos fournisseurs dans le but de construire une relation de confiance durable dans le temps.

Nous établissons un rapport annuel de fonctionnement avec ces fournisseurs dans un but d'optimisation et de progrès.

INTERETS DES CLIENTS ET CONSOMMATEURS

Politique qualité / écoute clients

Nous nous engageons à fournir un service de qualité.

Dans chacune de nos Agences, nos responsables clientèle sont de véritables professionnels de la location de voitures et du service. Leur rôle est de répondre au mieux aux attentes des clients.

Nos valeurs de disponibilité et d'engagement restent nos principaux moteurs

L'écoute et la satisfaction du client sont deux enjeux majeurs de notre activité.

C'est pourquoi, nos collaborateurs sont régulièrement audités téléphoniquement dans le but de toujours progresser dans la demande et la satisfaction du client.

Toutes nos lignes téléphoniques arrivent directement en agence. Nous n'avons pas de centrales de traitement.

Sécurité, santé des clients et consommateurs

Les véhicules sont contrôlés et désinfectés après chaque location.

De plus, ces véhicules récents (9 mois en moyenne) répondent aux dernières normes de sécurité.

Nous avons mis en place la RGPD afin de préserver les données de nos clients.

DEVELOPPEMENT LOCAL ET INTERET GENERAL

Achats locaux en Bretagne

La totalité de nos véhicules sont :

- Achetés en Bretagne (véhicules de tourisme ou utilitaires)
- Immatriculés dans leurs départements d'achat ou d'exploitation
- Réparés et entretenus dans les villes où se situent les Agences

Nous faisons appel à nos fournisseurs essentiellement locaux.

Par Exemple : CORSER pour les prestations ménage de nos Agences, CLOITRE pour nos impressions, OUESTELIO pour les signalétiques, AOC pour nos audits téléphoniques et formations ventes... C'est un élément de choix que nous avons toujours à l'esprit lorsque nous devons faire appel à un prestataire.

Engagement sociétal et en faveur de l'intérêt général

Nous sommes convaincus que la mobilité doit être inclusive, pas excluante. Elle doit être un levier d'intégration sociale et son accès en est la clé.

Nos priorités se tournent principalement vers :

- Les personnes à mobilité réduite
- Les clients sensibles aux coûts
- Les populations jeunes les moins favorisées (location de VH dès 18 ans)

Actions en faveur de la culture et la langue bretonne

EUROPCAR BRETAGNE soutient la culture. Nous sommes partenaires de plusieurs événements : Festival des Vieilles Charrues, Festival du Film Court, Festival Photo à la GACILL, Festival Interceltique de Lorient.

Aussi, chaque année, nous adressons notre carte de vœux en breton.

SAVOIR FAIRE / CERTIFICATIONS

Education et formation sur le territoire

Nous participons régulièrement aux jury d'examen / job meeting / présentation de nos métiers dans les écoles / enseignement

Nous accueillons régulièrement des stagiaires au sein de notre Entreprise.

Savoir faire / innovation

Nous avons développé des tests et mis en place un ERP pour les franchisés EUROPCAR.
Nous avons également développé un intranet spécifique "Loueurs de véhicules" utilisé dans d'autres régions.
Nous avons mis en place des automates de distribution de clés 24h/24.