



GREENPACT mag

RECYCLONS AUJOURD'HUI POUR DEMAIN

RECYCLER P. 04

LA SECONDE VIE
D'UN PARE-BRISE

SERVICE P. 08

EN OSMOSE AVEC
L'ENVIRONNEMENT



ENVIRONNEMENT P. 10

FAIRE RIMER EFFICACITÉ ET RESPONSABILITÉ

L'ÂGE DE RAISON

04 RECYCLER

La seconde vie
d'un pare-brise

06 ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

Un réseau plus économe

08 SERVICE

En **OSMOSE** avec
l'environnement

09 ENGAGEMENT

Je trie, tu tries, nous trions

10 ENVIRONNEMENT

Faire rimer efficacité
et responsabilité



Directeur de la publication : Florian Grimault. Rédacteur en chef : Florian Grimault, contact **GREENPACT** : 01 58 79 79 54, greenpact@citroen.com. Avec la collaboration de : Claudine Beauvieux et Naima El Aayadi. Remerciements : Julien Salive (Chimirec), Robert Maubé (OSMOSE). Conception et réalisation : makheia • affinity www.makheia.com. Crédits photos : photothèque Citroën, Agence DPS, Zone Franche, Sylvie Correia, Sylvain Velasco, PSA Peugeot Citroën direction de la communication, Florian Grimault.

Avec l'application Mobiletag sur votre smartphone, flashez ces codes tout au long du magazine pour accéder à plus d'informations.



Ici découvrez le site web de **GREENPACT**.



FLORIAN GRIMAUTL,
Responsable Méthode
Après-Vente et Environnement

“ **E**n septembre dernier, le programme **GREENPACT** de Citroën a soufflé ses 5 bougies. Initié en 2008 lors du Mondial de Paris, **GREENPACT** intègre d'emblée une dimension RSE : tri et collecte des pièces hors d'usage issues de la réparation automobile dans les ateliers Citroën, amélioration des conditions de travail (pénibilité, réduction de l'accidentologie), formation de jeunes techniciens, chasse au gaspillage et aux émissions de CO₂.

En 2014, **GREENPACT** couvre toujours l'intégralité du spectre de la Responsabilité Sociale de l'Entreprise. Avec des sujets écologiques, bien sûr, mais aussi une forte implication dans le dispositif de recrutement de jeunes techniciens pour le réseau Citroën, ou encore le pilotage du programme **OSMOSE** qui optimise le bien-être des équipes après-vente tout en favorisant la qualité de la relation client. Le programme Citroën Service Racing synthétise bien l'« esprit » **GREENPACT** : un entretien en 1 heure sans surcoût qui limite les déplacements de nos clients et donc les émissions de CO₂, des déchets triés et traités, et une organisation du travail optimisée qui rend les tâches moins pénibles pour nos équipes.

La réussite de **GREENPACT**, c'est aussi celle du réseau Citroën, impliqué très en amont et en aval dans chaque facette du programme. Pour vous, nos clients, nous repensons chaque jour nos modes de travail pour définir un environnement plus favorable à l'épanouissement de chacun et plus respectueux de l'environnement.

Florian Grimault



Agissez pour
le recyclage des
papiers avec
Automobiles
Citroën
et Ecofolio.



DE C-CACTUS À C4 CACTUS

Dans le dernier numéro de **GREENPACT** Mag, nous vous avons présenté C-Cactus, le concept-car Citroën introduit lors du Salon de Francfort. Depuis, le concept est devenu voiture de série... tout en conservant une grande partie de ses caractéristiques, esthétiques et techniques. Outre une ligne novatrice épurée et un intérieur moderne et fonctionnel, on retiendra quelques innovations environnementales intéressantes, comme le Magic Wash, qui divise par 2 les consommations de liquide lave-glace, ou encore le toit vitré panoramique à Haute Protection Thermique qui ne réchauffe pas l'habitacle. Dotée de moteurs Essence PureTech et Diesel BlueHDi pour réduire la consommation de carburant et les émissions de CO₂, légère, C4 Cactus est particulièrement économe, respectueuse de l'environnement et, en outre, accessible financièrement.

VOTRE AVENIR NOUS INTÉRESSE

GREENPACT ne s'intéresse pas seulement à l'environnement. Le programme intègre aussi la responsabilité sociale de l'entreprise. Comme chaque année à la même époque, Citroën lance ainsi une vaste campagne de recrutement de jeunes techniciens pour le compte de son réseau. En 2013, plus de 400 jeunes avaient ainsi été accueillis dans le réseau, avec plusieurs formats : stages de 30 semaines pour les lycéens, alternance pendant 3 ans pour les bacs pro, contrat de professionnalisation pré ou post-bac pro.

À l'arrivée, une expérience professionnelle valorisante, des formations qualifiantes reconnues, et souvent une première offre d'emploi au sein du réseau Citroën.



Vous êtes intéressé(e) ? Toutes les informations sont sur notre site.

VOUS ÊTES MOBILES ? NOUS AUSSI !



En 2014, le nombre de recherches Google sur terminaux mobiles (téléphone, tablette) va dépasser pour la première fois celui des recherches sur ordinateur. Pour vous connecter à Citroën et à **GREENPACT**, connaissez-vous notre application « Citroën **Mon Entretien** » ? Installée sur votre téléphone ou tablette (iPad/iPhone, Android, Blackberry), elle vous permet de consulter **GREENPACT** Mag, bien sûr, mais aussi de vous informer sur les actualités et les modèles de la marque, vous délivre des conseils sur l'entretien de votre Citroën... Et vous pouvez même réserver votre rendez-vous en ligne ! L'application incontournable et pratique pour tous les possesseurs de Citroën.



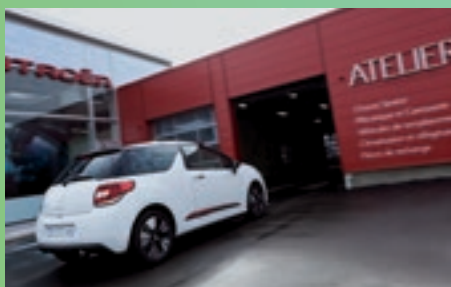
Découvrez L'APPLICATION CITROËN MON ENTRETIEN

LA SECONDE VIE D'UN PARE-BRISE

ARRIVÉE CHEZ LE RÉPARATEUR AGRÉÉ CITROËN

Le client confie son véhicule chez un Réparateur Agréé Citroën pour examen ou remplacement du pare-brise endommagé.

1



EXAMEN ET DÉMONTAGE

Si le pare-brise est cassé, fissuré ou présente plus de trois impacts dans le champ de vision du conducteur, le technicien procède à son remplacement.

2



ENLÈVEMENT PAR UN ORGANISME COLLECTEUR, PARTENAIRE DE CITROËN

Dès que le conteneur est plein, le partenaire collecteur du Réparateur Agréé Citroën procède à son enlèvement.

4



REGROUPEMENT ET STOCKAGE

Les pare-brise sont stockés dans un centre de traitement en vue de leur valorisation.

5



BROYAGE ET TRAITEMENT

Les pare-brise sont d'abord broyés, puis les fragments constitués de verre et de film plastique sont séchés et les éclats de verre triés par couleur.

6



5 8 1 8 5 7

KILOS DE PARE-BRISE COLLECTÉS
DANS LE RÉSEAU CITROËN EN 2013

STOCKAGE DANS UN CONTENANT ADAPTÉ

Le pare-brise démonté est stocké
dans un bac adapté en attente
d'enlèvement.

3



VALORISATION DU VERRE

Suivant leur qualité, les éclats
de verre sont expédiés en
fonderie pour la fabrication
de récipients à usage
pharmaceutique ou recyclés
en laine de verre.

7



TROIS QUESTIONS À ...

JULIEN SALIVE, Responsable
Commercial de Chimirec, collecteur
de pare-brise pour le réseau Citroën.



**GPM : Que collectez-vous
pour le réseau Citroën ?**

*J. S. : Spécialisé au départ dans
la collecte des huiles usagées,
le Groupe Chimirec assure
aujourd'hui la prise en charge
de nombreux déchets pour les ateliers Citroën :
liquides, diluants, filtres, batteries, pots
catalytiques, pare-chocs, pare-brise...*

**GPM : Que proposez-vous
aux Réparateurs Agréés Citroën ?**

*J. S. : Après un diagnostic déchet sur le site, nous
mettons en place des conditionnements dédiés,
gérons l'enlèvement sur demande et remplaçons
les contenants pleins. Nous assurons également
la sensibilisation des personnels au tri sélectif
et garantissons la traçabilité des déchets.*

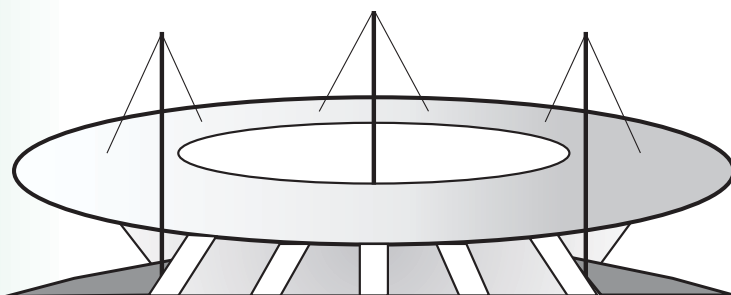
**GPM : Quel intérêt le Réparateur Agréé
Citroën a-t-il à faire appel à vous ?**

*J. S. : En choisissant de nous confier ses déchets,
il réduit le nombre d'interlocuteurs "déchets" et
peut bénéficier du label Autoecoclean. Chimirec
privilégie la valorisation des déchets collectés,
ce qui est un plus pour l'environnement.*

61 606 m²

SURFACE GLOBALE
DES PARE-BRISE COLLECTÉS

équivalent à un peu moins de
**6 FOIS LA SURFACE GAZONNÉE
DU STADE DE FRANCE**



UN RÉSEAU PLUS

À L'IMAGE DES VOITURES DE LA MARQUE, LES POINTS DE VENTE ET ATELIERS DU RÉSEAU CITROËN S'ENGAGENT À RÉDUIRE LEUR CONSOMMATION D'ÉNERGIE. DU SOL AU PLAFOND !

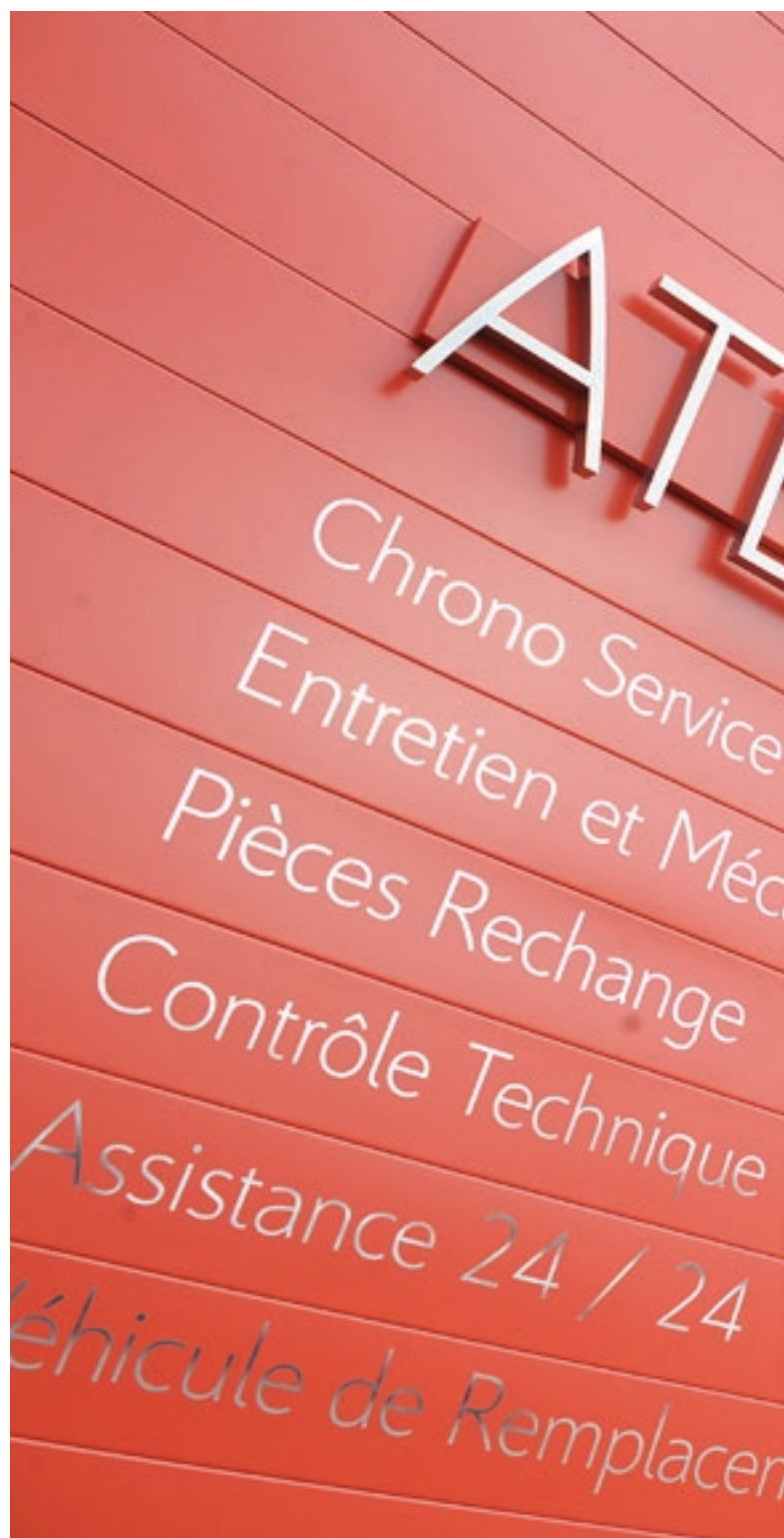
Les bâtiments représentent plus de 40 % des dépenses énergétiques nationales et près de 20 % des émissions de CO₂. Soucieux de préserver l'environnement pour la fabrication de ses véhicules comme pour la gestion de ses déchets, Citroën s'attache aussi à rendre ses points de vente plus efficaces au plan énergétique.

CONCEPTION BIOCLIMATIQUE

Tous les bâtiments neufs du réseau respectent la nouvelle réglementation thermique 2012. L'objectif de cette norme est d'optimiser la consommation d'énergie, grâce à une meilleure conception (isolation, système de chauffage, climatisation, éclairage...), et d'améliorer le confort des occupants.

CHASSE AU GASPILLAGE

Dans les points de vente, des solutions très faciles à mettre en œuvre permettent également de réduire la consommation d'énergie : installation de thermostats, de détecteurs de présence et d'ampoules basse consommation, réduction du chauffage la nuit et de la température ambiante en journée, extinction des ordinateurs et des machines en dehors des heures d'ouverture... Des gestes simples, mais vertueux pour l'environnement !



ÉCONOME



EN OSMOSE AVEC L'ENVIRONNEMENT

ÊTRE EN HARMONIE AVEC SES CLIENTS, SON PERSONNEL
ET SON ENVIRONNEMENT. TEL EST L'OBJECTIF DU PROGRAMME
OSMOSE DÉPLOYÉ DANS LE RÉSEAU CITROËN.
UNE DÉMARCHE EN PARFAIT ACCORD AVEC **GREENPACT**.



MIEUX SATISFAIRE LES CLIENTS

Lancé en 2010 dans le réseau Citroën, le programme **OSMOSE** vise à optimiser la satisfaction des clients lors de leur visite en atelier. Toutes les étapes du parcours client ont ainsi été décomposées, de l'accueil à la restitution du véhicule, avec un objectif : proposer une nouvelle expérience de l'accueil et du service.

MIEUX ORGANISER LE TRAVAIL

Grâce à une meilleure organisation du travail et des flux de véhicules dans les ateliers, les collaborateurs et collaboratrices (de plus en plus nombreuses dans le réseau) ont davantage de temps pour s'occuper de leurs clients. Moins stressés et mieux organisés, ils sont plus disponibles pour les accueillir et les servir.

MIEUX GÉRER LES DÉCHETS

Dans la lignée du programme **GREENPACT**, **OSMOSE** s'attache à la propreté des ateliers et des espaces de stockage des déchets. Avec des bacs régulièrement vidés et nettoyés, des déchets stockés dans des conteneurs adaptés et étiquetés, et des boîtes à piles pour les clients.



JE TRIE, TU TRIES, NOUS TRIONS

CITROËN ADHÈRE À ECO-EMBALLAGES, L'ÉCO-ORGANISME D'ÉTAT QUI ASSURE LE PILOTAGE DU DISPOSITIF NATIONAL DE TRI ET DE RECYCLAGE DES DÉCHETS ISSUS DES MÉNAGES ET DES ENTREPRISES. CET ENGAGEMENT SE TRADUIT PAR UNE PARTICIPATION FINANCIÈRE, MAIS AUSSI PAR L'ÉCO-CONCEPTION DES EMBALLAGES POUR LES PRODUITS PRÉSENTS DANS LES POINTS DE VENTE DE LA MARQUE.

DES CHIFFRES ÉLOQUENTS

Le Grenelle de l'Environnement a fixé un objectif de recyclage des emballages à 75 % à horizon 2020. À l'heure actuelle, ce taux est d'environ 70 %. Chaque année les Français génèrent en moyenne 46,1 kg d'emballages ménagers. Pour atteindre l'objectif de 75 %, tous les acteurs doivent se mettre en ordre de marche : les collectivités locales, les particuliers et, bien évidemment, les entreprises.

CITROËN S'ENGAGE !

Face à ces enjeux environnementaux, Citroën a pris ses responsabilités. D'abord en participant financièrement à Eco-Emballages. Les contributions versées par les entreprises

s'élevaient à 653 millions d'euros en 2012, et permettent à Eco-Emballages de soutenir la mise en œuvre de dispositifs de tri sélectif auprès des collectivités locales.

DES EMBALLAGES ALLÉGÉS

Autre initiative de la marque : réduire, en coût et en volume, les emballages des différents produits présents au sein des concessions. Cela concerne pour le grand public les accessoires, tels les tapis de sol ou encore les housses de siège, qui ont vu leur emballage se réduire ou s'alléger de manière drastique. De efforts conséquents ont également été réalisés pour les produits utilisés en atelier avec des conditionnements minimalistes.

EN SAVOIR +



LE POINT VERT ECO-EMBALLAGES

Ce fameux point vert est présent sur tous les produits d'entretien et accessoires distribués par Citroën. Il témoigne de l'engagement de la marque auprès d'Eco-Emballages.



Pour en savoir plus sur Eco-Emballages et le tri sélectif, flashez ce QR code.

FAIRE RIMER EFFICACITÉ ET RESPONSABILITÉ

GREENPACT, LANCÉ EN 2008, AVAIT POUR OBJECTIF D'ACCOMPAGNER LE RÉSEAU DANS UNE DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE, PASSANT PAR LA COLLECTE ET LE RECYCLAGE OU LA VALORISATION DES PIÈCES HORS D'USAGE ISSUES DE LA RÉPARATION AUTOMOBILE. CINQ ANS PLUS TARD, IL RECOUVRE UN CHAMP D'ACTION BEAUCOUP PLUS LARGE, DONT SEULEMENT UNE PARTIE EST CONNUE DU GRAND PUBLIC. DÉCOUVERTE...



DES CENTAINES D'INFORMATIONS UTILES AU CREUX DE LA MAIN AVEC CITROËN **MON** ENTRETIEN



CITROËN **MON** ENTRETIEN

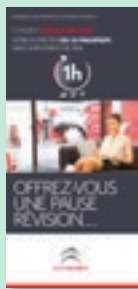
L'application Citroën **Mon** Entretien, disponible gratuitement sur l'AppStore, Google Play et le BlackBerry World, délivre quantité d'informations sur la marque et sur votre véhicule. Elle s'articule autour de 4 fonctionnalités :

- « **Entretenir ma Citroën** » : vous sélectionnez votre véhicule et bénéficiez de conseils liés à son entretien, sous forme de textes, de photos et de vidéos ;
- « **Tout savoir sur l'entretien** » : tous les détails concernant nos prestations, pour vous aider à mieux déchiffrer votre facture ;
- « **Trouver un réparateur** » : un moteur de recherche intuitif pour obtenir les coordonnées détaillées de votre Réparateur Agréé Citroën et le contacter pour un rendez-vous ;
- « **Tout savoir sur l'actualité** » : l'actualité de la marque Citroën, des vidéos des véhicules, et bien sûr **GREENPACT**.

CITROËN **SERVICE RACING**

Avec Citroën **Service Racing**, la marque innove : un entretien en seulement 1 heure sur rendez-vous, sans aucun surcoût par rapport à l'entretien classique !

Une performance conditionnée par une remise à plat des pratiques et une ergonomie plus poussée du poste de travail qui réduit l'accidentologie... Que vous soyez professionnel ou particulier, optimisez votre temps et assurez la continuité de votre activité grâce à un salon d'accueil confortable, équipé d'un réseau Wi-Fi performant. Pas besoin de rentrer chez vous puis de revenir récupérer votre Citroën, c'est aussi une manière d'économiser du carburant et de réduire vos émissions de CO₂.



LE TEMPS D'UN ENTRETIEN AVEC CITROËN **SERVICE RACING** SANS AUCUN SURCÔÛT

GREENPACT

En 2013, le dispositif GREENPACT a permis de recycler ou valoriser **13 630 tonnes de déchets**. Plus de 30 types de déchets ont été identifiés comme recyclables, parmi lesquels les pneumatiques, les pare-brise, les jantes aluminium, les huiles usagées...

- Ils sont triés par les Réparateurs Agréés Citroën, collectés par des partenaires agréés et enfin recyclés ou revalorisés.
- Une traçabilité de ces collectes est assurée tout au long du process grâce à la plateforme informatique de traçabilité des déchets automobiles autoeco.com, partenaire de Citroën, afin de répondre aux impératifs accrus de protection de notre environnement et d'être conforme aux règlements européens.

1 3 6 3 0

TONNES DE DÉCHETS RECYCLÉS
OU REVALORISÉS PAR GREENPACT
EN 2013

30
TYPES DE DÉCHETS
IDENTIFIÉS
COMME
RECYCLABLES

OSMOSE...

... est un nouveau système d'organisation du travail dans l'atelier. L'objectif premier est de vous délivrer un niveau de service toujours plus élevé : plus rapide, plus efficace, au prix le plus juste.

GREENPACT a permis d'y intégrer également à la fois une dimension sociétale et environnementale, avec deux conséquences : une meilleure gestion des tâches pour alléger le stress des collaborateurs, et la mise en place d'un flux de recyclage des matières.



RECRUTEMENT DE JEUNES TECHNICIENS

Tous les ans, Citroën lance avec GREENPACT une vaste campagne de recrutement de jeunes techniciens pour son réseau. L'occasion pour eux de se former, avec un principe d'alternance ou d'apprentissage, tout en faisant l'expérience d'une organisation professionnelle reconnue, celle du réseau Citroën.

Pour plus d'informations et postuler, rendez-vous sur <http://formationsjeunes.citroen.com/>



3
CURSUS QUI,
CHAQUE ANNÉE,
PERMETTENT À
DES CENTAINES DE
JEUNES D'ENTRER
SUR LE MARCHÉ
DU TRAVAIL



« J'AI DIAGNOSTIQUÉ MES ENVIES, J'AI CHOISI CITROËN. »



VOUS AVEZ ENTRE 16 ET 25 ANS,
ENVISAGEZ VOTRE CARRIÈRE AUTREMENT AVEC NOS FILIÈRES
DE FORMATION TECHNIQUE CITROËN.

Si vous souhaitez apprendre votre futur métier en utilisant les technologies les plus modernes et auprès de vrais professionnels, intégrez l'une de nos formations techniques, nous relèverons le défi ensemble.

CONTACTEZ-NOUS : formationsjeunes@citroen.com



Connectez-vous sur notre site et postulez à
l'une des formations CITROËN :
www.formationsjeunes.citroen.com



Téléchargez un lecteur
QR Code et connectez-vous
avec votre mobile