EUROMASTER

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE, UN ENGAGEMENT CONFIRMÉ POUR EUROMASTER FRANCE

LABEL · 2021 · ENSEIGNE RESPONSABLE

ensemble pour le climat · CLUB GÉNÉRATION RESPONSABLE

4 ENGAGEMENTS PORTÉS PAR L'ENTREPRISE :

- Renforcer, encore, la Sécurité, ADN de notre enseigne, et éliminer les accidents graves.
- Apporter une expérience client de qualité.
- Réduire notre impact environnemental et celui de nos clients.
- Être un employeur responsable et respectueux de la valeur humaine qui recrute, forme et promeut l'ascenseur social.

Euromaster France, leader de son métier, l'entretien de véhicules, est la filiale de service aux particuliers et professionnels du Groupe Michelin. Euromaster France fait partie du Groupe Euromaster présent dans 17 pays d'Europe. Euromaster emploie 2 500 personnes en France sur plus de 300 sites, au service de l'entretien des voitures, des poids lourds, des engins agricoles, de génie civil et de manutention. Son métier d'origine est le service pneumatique étendu aujourd'hui à l'entretien des véhicules.

Euromaster est engagé depuis de nombreuses années dans une démarche d'employeur responsable, pour améliorer les conditions de travail, de sécurité et de santé des équipes, promouvoir la diversité et l'ascenseur social, apporter une expérience client honnête et de qualité, et réduire son impact environnemental.

Cette démarche a été formalisée en 2021 et matérialisée par l'obtention du label « Enseigne Responsable ».

Renforcer, encore, la Sécurité, ADN de l'enseigne, et éliminer les accidents graves.

- Pas de compromis avec la sécurité.
- Une ambition concrétisée avec le programme Double Réflexe.
- Une culture sécurité au quotidien indispensable pour maintenir l'excellence opérationnelle.
- Une formation initiale et continue des collaborateurs au cœur du dispositif.

3 600 collaborateurs formés sur les 5 dernières années aux **règles vitales de sécurité** chez Euromaster.

Le programme « **MASTER Standard** » vise à garantir des lieux de travail propres, rangés, optimisés afin d'être dans les meilleures conditions pour exercer son activité.

Tous les ans, notre « **Semaine de la Sécurité** » permet de mettre un coup de projecteur sur la prévention des risques professionnels.

Apporter une expérience client de qualité.

Notre politique Qualité repose sur les 4 valeurs d'Euromaster : la sécurité, l'expertise, l'honnêteté et l'attention au client..

- Une politique qualité reposant sur l'excellence opérationnelle.
- Digitaliser et maîtriser notre connaissance client.
- Mesurer la satisfaction client régulièrement pour garantir la meilleure expérience.
- Réaliser des questionnaires précis afin de progresser en temps réel.

Utilisation plusieurs fois par an des outils Appels et Visites mystères afin de garantir un suivi et un haut niveau de performance dans le respect des process et dans l'attention portée aux clients.

Réduire notre impact environnemental et celui de nos clients.

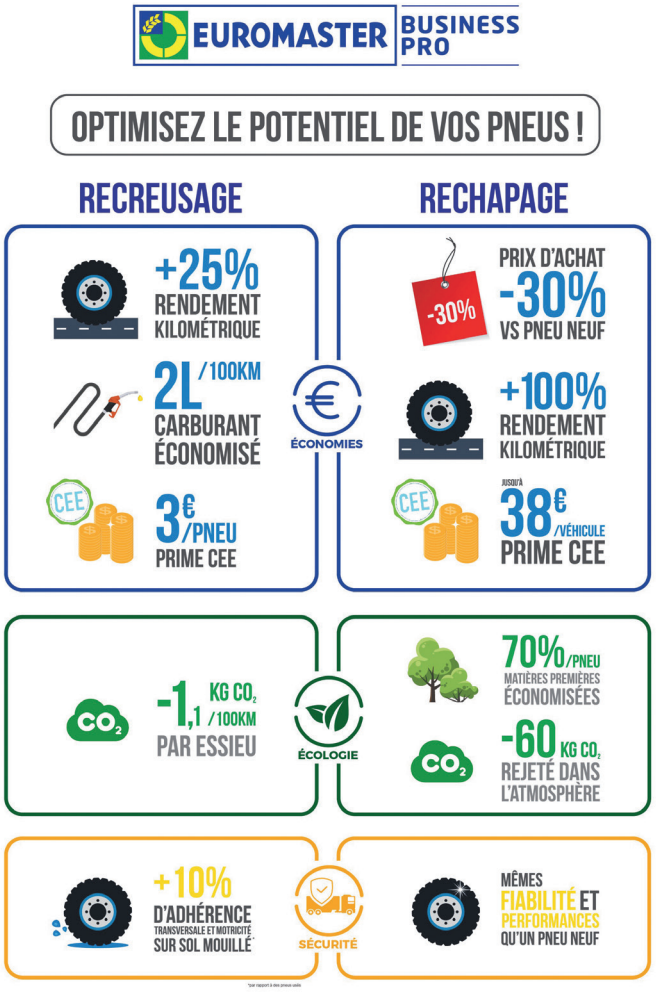
- Réduire la consommation de matières premières avec une offre de produits durables.
- Optimiser le rendement kilométrique et la durée de vie du pneumatique : pour une économie de matière première.
- Diminuer la résistance au roulement : pour une réduction de la consommation de carburant.
- Trier et valoriser les déchets via les réseaux ALIAPUR et PRAXY.

En un an, le tri et la valorisation des déchets pneumatiques permettent d'économiser l'équivalent en électricité de 388 millions de kWh.

Euromaster défend le modèle multivies pour les pneus Poids Lourds et Génie Civil (recreusage, rechapage).

Euromaster sensibilise en permanence ses clients sur la pression des pneus en premier lieu pour la sécurité des conducteurs mais aussi pour éviter la surconsommation de carburant.

Euromaster fait confiance aux plus grandes marques responsables : les manufacturiers les plus engagés qui cherchent à maximiser le rendement, la sécurité et l'impact environnemental.



Être un employeur responsable et respectueux de la valeur humaine qui recrute, forme et promeut l'ascenseur social.

- Des métiers d'expertise, ouverts à toutes et tous, qui permettent de vivre une expérience humaine riche, renforcée par un parcours de développement sur mesure.
- Parce que chaque collaborateur a le droit d'être formé pour faire face aux nouvelles exigences, Euromaster ancre chaque année sa démarche d'entreprise apprenante par des solutions de formations et de qualifications complètes.
- Un modèle de leadership bienveillant qui favorise les initiatives et qui s'appuie sur la diversité des métiers.
- Une volonté de faire vivre un dialogue social ouvert et apaisé par un travail constant sur la qualité des liens entre les personnes, la qualité des emplois et des conditions de travail.
- Promouvoir l'ascenseur social.
- Faciliter l'emploi des salariés handicapés.

Chaque année, Euromaster **embauche près de 300 techniciens et 50 managers.**
3% de la masse salariale est consacrée à la formation chaque année.
Euromaster propose de véritables parcours de carrière : **plus de 50% de nos responsables de centres sont issus de la promotion interne.**

Chaque année, chez Euromaster, ce sont 1250 collaborateurs qui bénéficient d'au moins une formation.

EUROMASTER FRANCE A ENGAGÉ DE LONGUE DATE DES PLANS D'ACTIONS VISANT À PLACER L'HUMAIN AU CŒUR DE SES ACTIVITÉS ET À RÉDUIRE SON EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE.

Notre volonté aujourd'hui est de formaliser une démarche volontaire de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE).

De cette démarche, nous attendons :

- D'inscrire dans la durée nos actions d'amélioration, et d'en mesurer les effets.
- De renforcer la collaboration et la responsabilité partagée dans nos modes de travail.
- D'harmoniser nos pratiques et outils avec nos partenaires dans le respect de nos principes d'écoute, de confiance, de solidarité et de cohésion,
- De produire, en interne comme en externe une communication cohérente.
- De prendre en compte toutes les parties prenantes (salariés, clients, partenaires, prestataires).

Euromaster construit sa stratégie RSE sur 4 piliers :

- Renforcer, encore, la Sécurité, ADN de notre enseigne, et éliminer les accidents graves.
- Être un employeur responsable et respectueux de la valeur humaine qui recrute, forme et promeut l'ascenseur social.
- Réduire notre impact environnemental et celui de nos clients.
- Apporter une expérience client de qualité.

Marc Frustié,

Directeur Général
Euromaster France