



**EUROMASTER**

# 20/21

**TOUJOURS LÀ**  
**POUR GARANTIR VOTRE MOBILITÉ**

BILAN ET ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

#Euromaster2021



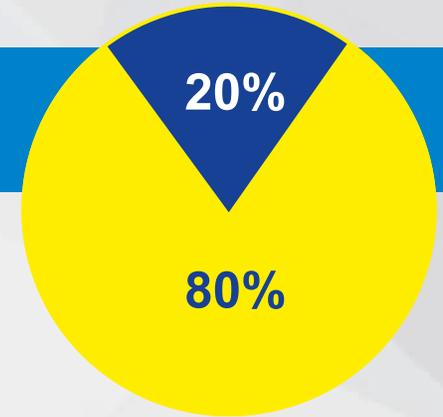


# EUROMASTER — FRANCE — EN CHIFFRES CLÉS

# EUROMASTER FRANCE EN CHIFFRES CLÉS

Euromaster France développe son activité d'entretien de véhicules sur **deux marchés distincts** :

- Le marché du grand public : 20% de l'activité
- Le marché des professionnels : 80% de l'activité



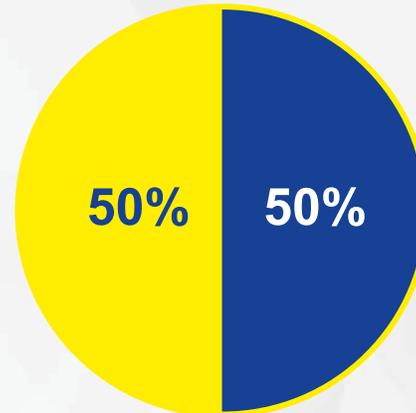
Euromaster France intervient sur **7 segments de marchés** :

- Les véhicules Légers pour les particuliers
- Les véhicules Légers pour les flottes professionnelles
- Les loueurs longue durée
- Le marché de la revente

**Le segment VL\* représente 50% du CA**



\*Véhicules Légers



- Les véhicules Poids Lourds
- Le Génie Civil et la Manutention
- Les véhicules Agricoles

**Le segment VI\*\* représente 50% du CA**



\*\*Véhicules Industriels

# EUROMASTER FRANCE EN CHIFFRES CLÉS

## En France, Euromaster compte aujourd'hui :

- **2 700 collaborateurs,**
- **Plus de 400 centres de services** dont 137 franchisés (45% VL / 55% MV\*),
- **800 ateliers mobiles** pour intervenir directement sur les parcs de nos clients (dont 60 VL),
- **100 000 clients professionnels** et plus **d'1 million de clients particuliers,**
- **3 millions de pneus** vendus chaque année,
- **150 000 vidanges** / révisions par an.

\*Multi-véhicules

#Euromaster2021





# 2020

UNE ANNÉE MARQUÉE  
PAR LA CRISE COVID

# 2020 UNE ANNÉE MARQUÉE PAR LA CRISE COVID

## Euromaster, toujours là pendant la crise :

- Forte mobilisation et capacité d'adaptation des équipes Euromaster face à la crise, maintien d'un service minimum sur l'ensemble du territoire national afin d'**assurer la continuité des services et de contribuer à la mobilité des secteurs stratégiques** (transport de biens de grande consommation, soignants, pompiers, forces de l'ordre, agriculteurs...).
- Dès le 17 mars 2020, décision de **maintenir ouverts deux centres de service par département, soit 40% de notre réseau.**
- Les **800 ateliers mobiles de l'enseigne restent opérationnels** avec services d'astreinte et de dépannage 24/7 pour les Poids Lourds.
- Mise en place d'une opération à destination des **professionnels de santé**, en offrant aux médecins, infirmiers, ambulanciers et personnels hospitaliers un « check-up sécurité » de leur véhicule et la réparation gratuite de leur pneumatique en cas de crevaison.



# 2020 UNE ANNÉE MARQUÉE PAR LA CRISE COVID

## La sécurité et la santé de tous : priorité n°1 de l'entreprise pendant la crise

- La priorité absolue : préserver la santé et la sécurité de nos collaborateurs
- Un protocole de sécurité avec un dispositif visant au « zéro contact » entre le personnel et les clients

### Résultat :

**Aucun cas de Covid contracté au travail, ni de cluster n'a été relevé dans le réseau à partir du 1<sup>er</sup> confinement**



# 2020 UNE ANNÉE MARQUÉE PAR LA CRISE COVID

L'évolution de l'activité d'Euromaster traduit les impacts du Covid sur la mobilité de l'économie française en 2020.

-  • **Une baisse de -15% sur le secteur des véhicules légers des particuliers BtoC en 2020** (avec une chute de -80% en avril).
-  • Impact majeur **sur la location courte durée**, corrélé à l'arrêt brutal du tourisme d'affaires, du tourisme étranger et de la location de véhicules aux particuliers.
-  • **Au niveau de l'activité BTP (Poids Lourds et Génie Civil) : arrêt complet de l'activité au 1<sup>er</sup> confinement.** Sur le segment du Génie Civil, Euromaster accuse une baisse de -60% au 1<sup>er</sup> confinement. À l'été, les chantiers reprennent avec un bon dynamisme. Au 2<sup>e</sup> confinement, le secteur reste en activité.
-   • **La situation est plus contrastée en ce qui concerne la filière logistique et transport routier.** La filière Transport de marchandises (biens de consommation courante, pharmacie, e-commerce) reste très active contrairement à d'autres activités de transport (transport de véhicules, de matières dangereuses, autocaristes).
-  • **Fin avril, l'activité d'Euromaster sur le marché du Poids Lourds enregistre une baisse de -50%.** Une baisse en lien avec le % de camions à l'arrêt (52%). À la fin de l'année, avec notamment un dernier trimestre soutenu, le recul de l'activité se réduit à -9%.
-  • **Le secteur agricole** est resté actif. Chez Euromaster, l'activité 2020 est en légère croissance versus 2019.

# 2020 UNE ANNÉE MARQUÉE PAR LA CRISE COVID

L'activité globale 2020 d'Euromaster a logiquement été corrélée à la conjoncture de ses différents marchés professionnels et particuliers.

Elle a connu de ce fait une baisse de :

**-10%**

sur l'activité globale

En parallèle, l'enseigne maintient son niveau d'activité en agricole :



**+1,3%**

sur le secteur Agricole



# 2021

## LES PROJECTIONS — MARCHÉS —

# 2021 LES PROJECTIONS MARCHÉS

Les immatriculations de véhicules neufs sont un indicateur important notamment en termes de capacité d'investissement des différents secteurs et en termes de besoin d'entretien des parcs.



## En VL en 2020 :

- -25% d'immatriculations de véhicules neufs
- -45% de ventes aux loueurs
- -16% de ventes aux entreprises
- -15% de véhicules utilitaires légers
- Hausse de 10% des ventes de véhicules d'occasion
- 'Boom' des ventes de véhicules électriques de +162%.

Les véhicules électriques ont représenté 7% des ventes de véhicules neufs (vs moins de 2% les années précédentes). Ils devraient peser 10 à 15 % du parc en 2030.



## En Poids Lourd en 2020 :

Baisse des immatriculations de camions neufs de plus de 5 tonnes de -24,5%



## En Agricole en 2020 :

Après un boom des ventes de tracteurs neufs en 2019 (+18%), les ventes marquent logiquement un recul en 2020 (-7%)

**Euromaster a projeté en 2021 un retour à la performance de 2019.**



# STRATÉGIES — ET PRIORITÉS — 2021

D'UN NÉGOCIANT SPÉCIALISTE À UNE ENTREPRISE DE SERVICE  
POUR LA MOBILITÉ DE TOUS PROFESSIONNELS



# STRATÉGIE ET PRIORITÉS 2021

**Rester le leader au service des professionnels**

**Renforcer notre efficacité opérationnelle : simplifier, digitaliser, densifier**

**Apporter des solutions servicielles aux attentes de nos clients**

Nous intégrons toujours plus finement l'évolution de mobilité des professionnels, avec des compétences adaptées aux nouvelles générations de véhicules, aux enjeux liés à la data et au partage d'informations, et des solutions homogènes sur l'ensemble du territoire et au plus près de nos clients.

**#Euromaster2021**



# STRATÉGIE ET PRIORITÉS 2021

**1**  
**Simplifier, digitaliser,  
densifier le réseau**

## Simplifier

- En 2019, Euromaster a optimisé l'**organisation** de son réseau en regroupant l'ensemble des centres VI, VL et mixtes dans **8 régions** managées par une seule direction des opérations.
- Cette nouvelle **organisation** permet **une plus grande synergie** entre les différents centres et de mieux prendre en compte la **mixité des parcs** de véhicules de nos clients.

## Digitaliser

- Dans une recherche de simplification, d'efficacité opérationnelle et de partage d'infos, Euromaster a lancé en 2020 la **digitalisation** de ses opérations au VI avec son nouvel outil d'exploitation '**SALIX**'.
- **Équipés de tablettes**, les techniciens opérant sur site client, reçoivent des ordres d'intervention clairs, avec un parcours optimisé par leur dispatcher. Ils renseignent sur leur tablette la réalisation des travaux demandés et peuvent signaler les travaux détectés à venir. **Les infos sont transmises en temps réel au centre de service et au client.**
- Bénéfices : gain de temps, fiabilité de l'information, optimisation de la disponibilité des ressources pour faciliter la planification des travaux et suivi en temps réel des dépannages.

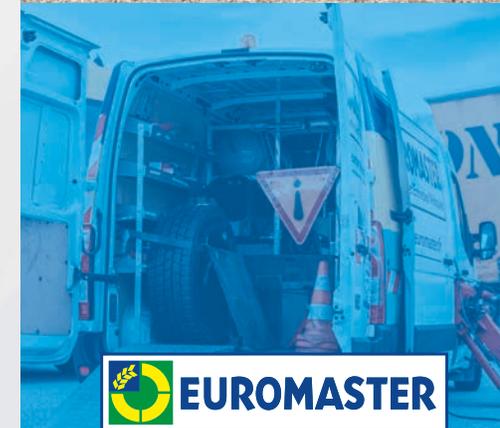
## Densifier

- Intégrer 100 franchisés supplémentaires d'ici 5 ans.

# STRATÉGIE ET PRIORITÉS 2021

## Miser sur nos ateliers mobiles

- Les **800 ateliers mobiles** Euromaster interviennent au quotidien, partout où se trouvent les clients. Visites préventives, prestations pneus et entretien, dépannages Poids Lourds et Agricoles.
- Euromaster complète également son maillage avec ses **satellites stores**, des containers aménagés, installés à proximité ou directement sur les sites de nos clients industriels.
- **Au VL, avec 60 ateliers mobiles** pour l'instant réservés aux clients pros, Euromaster peut réaliser sur parc client 80% des activités d'entretien.



# STRATÉGIE ET PRIORITÉS 2021

## Des solutions servicielles pour l'entretien des véhicules et la sécurité des conducteurs

- L'année COVID a mis en exergue les besoins importants de nos clients :
  - **En termes de proximité**
  - **En termes de besoin d'informations**
  - **En termes d'entretien préventif**
  - **En termes de gestion de trésorerie**
- Euromaster a toujours pour objectif d'apporter de la **simplicité et de la transparence dans la gestion des flottes qui lui sont confiées**
- D'où la proposition d'un **panel de solutions servicielles** visant à assurer l'**entretien des véhicules et la sécurité des conducteurs**



# STRATÉGIE ET PRIORITÉS 2021

Des solutions d'entretien préventif

## MasterCARE



- La solution d'entretien préventif des flottes pour renforcer la sécurité au volant et éviter les immobilisations non programmées.
- Le contrôle des dépenses avec une vision claire sur les travaux réalisés et à venir.
- Le gain de temps et de mobilité avec le recours à l'atelier mobile pour les inspections préventives et les travaux à réaliser.
- Le rendement kilométrique des pneus est optimisé, et la consommation de carburant est réduite.
- Une information en temps réel et transparente sur le portail dédié [businesspro.euromaster.com](https://businesspro.euromaster.com)

#Euromaster2021



# STRATÉGIE ET PRIORITÉS 2021

## Des solutions de mensualisation des budgets d'entretien

- Des solutions permettant d'**éviter les à-coups de trésorerie** en lissant ses dépenses mensuellement.
- Une maîtrise des **dépenses au réel** grâce à un suivi des travaux engagés (et à venir) sur un portail en ligne et une régularisation des dépenses en fin de période.
- Avec une seule facture mensuelle d'un montant identique, le client gagne un temps administratif précieux.
- Ces nouvelles offres de mensualisation sont proposées à nos **clients VL, PL et GC** avec différentes formules.



# STRATÉGIE ET PRIORITÉS 2021

**MasterCONTROL** Easylyss

Des solutions de mensualisation des budgets d'entretien

## Au VL, Euromaster lance la solution MasterControl Easylyss, une offre unique sur le marché



- L'offre concerne les **VL et les VUL**
- 2 formules :
  - **Mensualisation du budget pneus + services pneus**
  - **Mensualisation pneus + services pneus + entretien du véhicule**
- Avec des **pneus MICHELIN** été ou 4 saisons
- Engagement sur 12 à 48 mois
- Régularisation en fin de période

## Comment on calcule la mensualité ?

- En fonction du type de véhicule et du kilométrage estimé, Euromaster réalise avec le client l'estimation des dépenses d'entretien via un simulateur ad hoc construit pour l'offre.
- Le client visualise également les économies réalisées en coût de carburant et en rendement km des pneus. Et aussi en termes de sécurité grâce à la bonne pression.

# STRATÉGIE ET PRIORITÉS 2021

**MasterCARE** Easylyss

Des solutions de mensualisation des budgets d'entretien

## Au Poids Lourd, nous proposons la solution MasterCare BPR (Budget Prévisionnel Révisable)



- Le client bénéficie de la solution Mastercare pour un suivi optimal de l'état du parc pneus.
- L'option BPR permet de mensualiser les dépenses Pneus + Services, avec une régularisation en fin de période. Le client a accès à son portail d'infos dédié businesspro pour contrôler toutes ses dépenses au réel.

## Au Génie Civil, nous lançons la solution MasterCare Easylyss GC



- Cette fois la mensualisation est calculée sur la base du nombre d'heures d'utilisation de l'engin de Génie Civil.
- La régularisation se fait en fin de période en fonction du nombre d'heures réelles d'utilisation.

# STRATÉGIE ET PRIORITÉS 2021

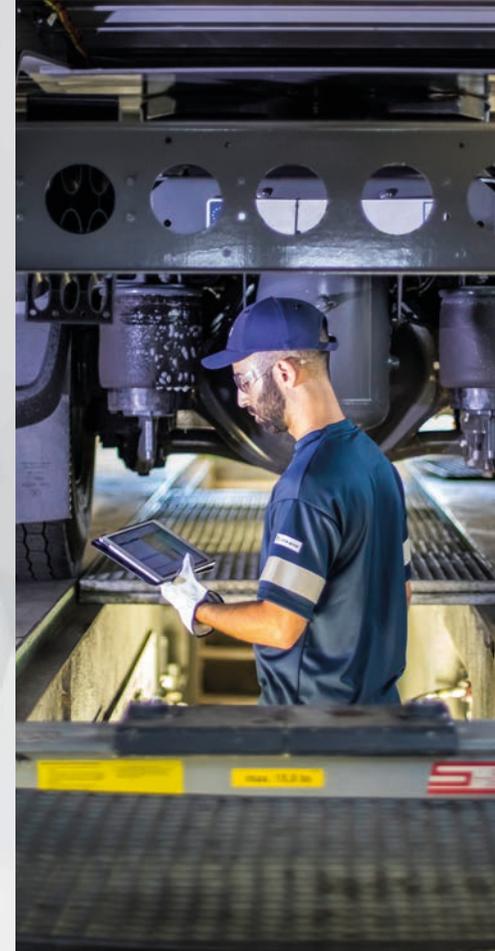
## Des solutions de financement

- Nos clients peuvent aussi avoir des besoins ponctuels de facilité de financement pour leurs achats de pneus et de services.
- Euromaster met déjà à leur disposition les solutions de crédit et de location avec option d'achat (LOA) proposées par les manufacturiers.
- Mais les offres des manufacturiers se limitent aux pneus à leur marque.

## TYRE Lease



- Euromaster lance donc TyreLease, son offre de LOA multi-marques et multi-véhicules, valable pour les pneus PL, VL, VUL, GC et Manutention.



# STRATÉGIE ET PRIORITÉS 2021

**Apporter  
des solutions  
servicielles  
nouvelles**

## Une force de vente experte et multi-secteurs pour un suivi personnalisé

- Avec plus de 150 commerciaux dédiés aux marchés professionnels (VI, VL et mixtes) sur 8 régions, **Euromaster dispose de la force commerciale la plus importante de la profession.**
- **Cette force commerciale soutient le leadership et la croissance d'Euromaster France** auprès des grands groupes, tout en développant l'activité auprès des flottes moyennes et des plus petites entreprises.





# — NOS — ENGAGEMENTS

# NOS ENGAGEMENTS

Euromaster recrute, forme, investit sur l'ascenseur social et formalise ses engagements RSE :

**1** Pas de  
compromis  
avec la  
**sécurité**

**2** Réduire  
notre impact  
environnemental  
et celui  
de nos clients

**3** Apporter une  
expérience client  
mémorable

**4** Être un  
employeur  
**responsable**

# NOS ENGAGEMENTS



PAS DE  
COMPROMIS  
AVEC LA  
**SÉCURITÉ**

**1**  
Pas de compromis  
avec la **sécurité**

- La sécurité et la prévention des risques sont inscrites dans l'ADN d'Euromaster.
- L'ensemble du Groupe est engagé dans le programme européen **DOUBLE RÉFLEXE** : prendre soin de sa sécurité et de celle des autres (collègues ou clients).
- 3600 collaborateurs formés sur les 5 dernières années aux **règles vitales de sécurité** chez Euromaster.
- **300 techniciens VI**, intégrés et formés chaque année. Chaque technicien doit passer une Attestation de travail en sécurité pour chaque type de véhicule sur lequel il opère (Poids lourd, Agricole, Génie Civil).
- **Nouvel accord avec l'APAVE** visant à former les **350 managers** du réseau.



# NOS ENGAGEMENTS

**Réduire  
notre impact  
environnemental  
et celui  
de nos clients**

- Euromaster répond évidemment aux obligations légales liées au recyclage des pneus avec la filière **AliaPur** ainsi qu'au traitement et recyclage de ses activités d'entretien avec la filière **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 multi-vies pour les pneus Poids Lourds et Génie Civil :
  - le **recreusage** des pneus prolonge le rendement kilométrique de 25% et permet d'économiser 1,1 kg de CO<sub>2</sub> / 100 Km par essieu.
  - le **rechapage** donne une 2<sup>e</sup> vie au pneumatique, permet d'économiser 70% de matières premières et 60 kg de CO<sub>2</sub>.
  - avec le **modèle multi-vies**, Euromaster aide ses clients à obtenir des **Certificats d'économie d'énergie**.
- 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.



# NOS ENGAGEMENTS



**NPS**  
(net promoter score)

**78**

recommandation de l'enseigne

Euromaster élu pour la 6<sup>e</sup>  
année consécutive

**MEILLEUR CENTRE  
AUTO DE L'ANNÉE**



# NOS ENGAGEMENTS

**4/**  
Être un employeur  
responsable

- Chaque année Euromaster embauche près de **300 techniciens** et près de **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.

#Euromaster2021



# NOS ENGAGEMENTS

La formation interne chez Euromaster : quelques chiffres

**1250**

collaborateurs  
qui bénéficient  
d'au moins  
une formation par an

**35 000**

heures  
de formation  
en présentiel

**8 000**

heures  
de formation  
en e-learning