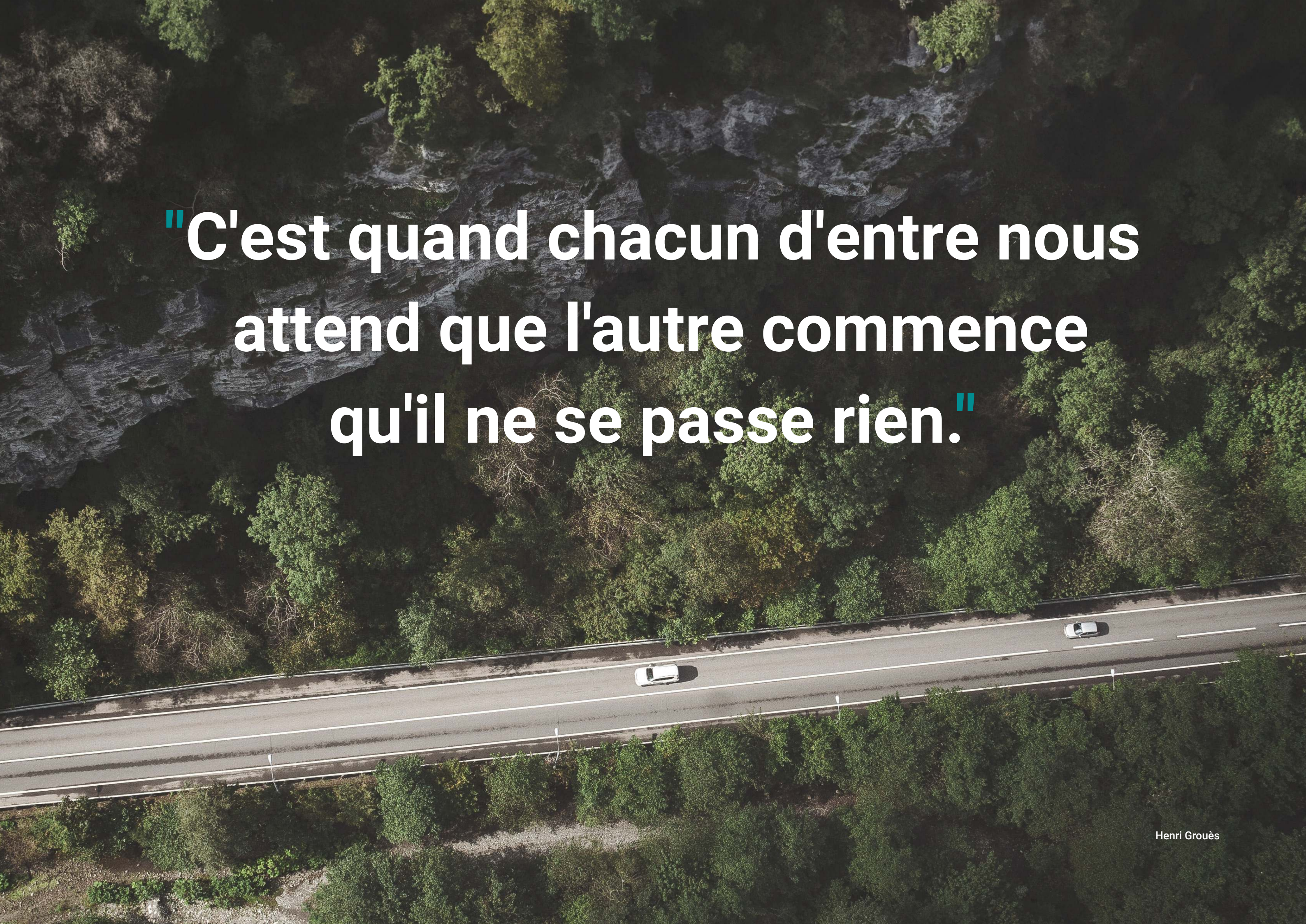






Sommaire.

+ Introduction	6	Présentation.
	8	Mot de la directrice Jessica Descoubes.
+ Communauté Locale	10	Assurances & maillage territorial.
	12	Développement social & culturel.
	14	Collaboration avec des organismes locaux.
	16	Formation des jeunes et promotion de la diversité.
	18	Les prix & récompenses.
+ Économie Durable	20	Environnement & Recyclage
	22	Recycleurs agréés & Réutilisation de pièces
	24	Développement de l'écosystème local
+ Esthétique & Vision	26	Une zone dynamique & attractive.
	28	Un outil de travail pour un engagement.
+ Stratégie & Futur	30	Limitation de l'empreinte carbone.
	32	Entité de formation certifiée QUALIOPI.
+ Conclusion	34	Pour conclure.

An aerial photograph of a two-lane asphalt road winding through a dense forest. The road is flanked by thick green trees. In the upper left, a rocky cliff face is visible. Two cars are on the road: a white car in the left lane and a dark car in the right lane. A large white quote is centered over the upper half of the image.

**"C'est quand chacun d'entre nous
attend que l'autre commence
qu'il ne se passe rien."**

+ Introduction

Présentation.

Fondée en 1948 par Gabriel Fouquet, Esthetic Auto est devenue un pilier incontournable de l'industrie automobile à Tours. Cette carrosserie indépendante, a su évoluer tout en restant attachée à ses racines locales.

6

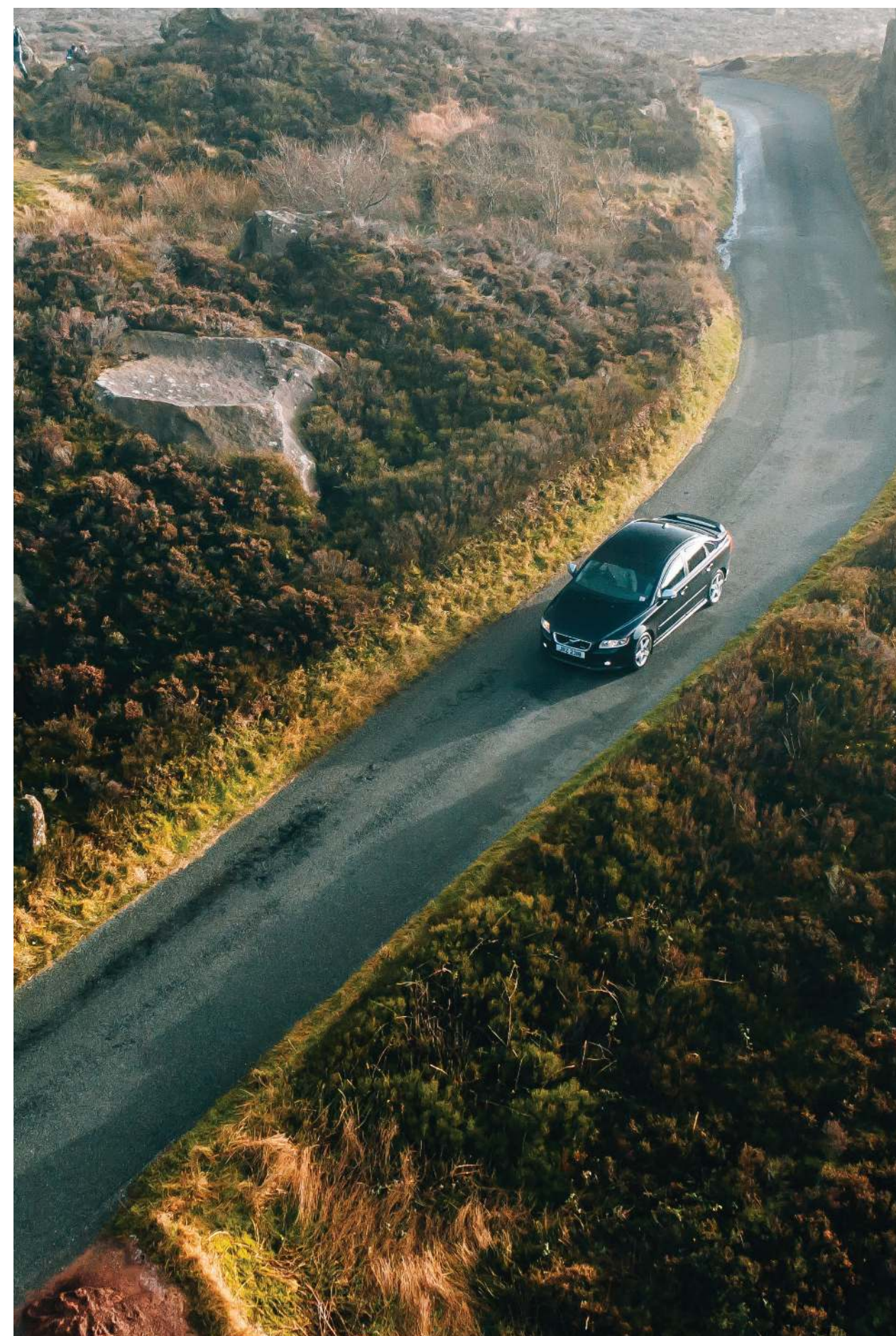
Depuis 1948, plusieurs déménagements ont été nécessaires pour soutenir la croissance de cette entreprise mais elle est restée très attachée à son maillage territorial et au tissu local de Tours et La Riche, villes où se sont toujours concentrées ses activités. Spécialisée dans la tôlerie et peinture automobile, Esthetic Auto propose également des prestations et services autour du vitrage (parebrise) et mécanique.

Très réputée, EA a connu son âge d'or dans les années quatre-vingt, employant alors cinquante salariés. Elle s'est rapidement imposée comme la plus grande carrosserie indépendante du département d'Indre-et-Loire et de la région Centre val de Loire.

Progressivement EA est devenue un acteur automobile incontournable et un partenaire essentiel des compagnies d'assurances au travers des agréments la qualifiant de carrosserie référente dans le cadre des travaux de remise en état lors d'une collision.

L'entreprise a su diversifier ses pôles de compétences pour élargir son action à toutes les prestations automobiles mais elle a également su adapter ses services en proposant la location de véhicules de courtoisie, des prestations de nettoyage et de contrôle de sécurité sur les véhicules qui entrent dans son atelier.

Employant vingt trois salariés, notre chiffre d'affaires a doublé ces dix dernières années grâce à notre engagement fort sur les évolutions technologiques, la formation de nos techniciens et les services associés proposés à nos clients afin de pérenniser leur satisfaction.



7

+ Introduction

Mot de la directrice.

J'ai repris la carrosserie EA il y a dix ans avec pour ambition de poursuivre et enrichir la vision du créateur de cette PME :

Être un acteur à forte valeur ajoutée dans ce monde de la réparation, à la pointe de la technologie et engagée sur des thématiques de société actuelles qui nous sont chères.



Forte de deux masters en Sciences, c'est avec un nouveau prisme de lecture que je veux relever les défis des mutations de l'automobile et du monde du travail.

Responsabilité et performance

A l'image de mon premier investissement en reprenant EA en 2013, chaque décision que je prends a pour objectif de valoriser notre métier sous plusieurs angles.

Ainsi, dès 2014, tout l'atelier a été modernisé à l'aide de tables élévatrices permettant aux collaborateurs de travailler à hauteur. Cette démarche répondait à plusieurs enjeux :

Un enjeu social en diminuant la pénibilité au travail sur les postes de tôliers. Un enjeu économique car ces équipements en rendant l'espace de travail ergonomique améliorent la productivité. Un enjeu de communication et de confiance.

Notre outil de travail doit savoir associer performance et responsabilité sociétale.

Une Politique RSE Élargie

Depuis ma politique RSE s'est élargie sur d'autres thématiques telles que l'environnement grâce à la mise en place et l'optimisation de la gestion de nos déchets ou bien le recours à la Pièce Issue de l'Economie Circulaire dans nos réparations.

JESSICA DESCOUBE
Directrice d'Esthetic Auto

Assurances & maillage territorial.



Notre modèle économique est basé à 85% sur des accords commerciaux avec les assurances encore appelés « agréments ». Ces agréments permettent aux assurances de qualifier un réseau de réparateurs sur un territoire donné afin d'assurer des prestations techniques et des services de qualité selon un cahier des charges exhaustif garantissant les travaux et une haute satisfaction client. Ainsi, le réparateur agréé devient la « vitrine » de l'assurance

Economie

Sur le périmètre de Tours et sa proche périphérie (Saint-Cyr sur Loire, Fondettes, Tours Nord, Les deux Lions, La Riche, etc), nous sommes l'établissement qui a été choisi par toutes les assurances et mutuelles (COVEA, Groupama Paris Val de Loire, Pacifica, Macif, Maif, MATMUT, Gan, Allianz, Mutuelles de Poitiers, Assurances du Crédit Mutuel, etc) ainsi que par les loueurs (ALD, ARVAL, etc) pour prendre en charge les sinistres automobiles survenant sur les véhicules de leurs assurés.

Face à la montée en puissance de la digitalisation, les assurés déclarent leur sinistre via des plates-formes numériques (sites internet, applications), le réparateur est alors le premier interlocuteur humain et le seul que rencontrera l'assuré dans le parcours de remise en état de son véhicule. Nous sommes le lien qui permet d'allier au mieux révolution digitale et contact humain.

C'est ainsi que **3200 véhicules** ont été traités sur l'année 2022 par nos ateliers de réparation.

Développement social & culturel.

12

Depuis cinq ans, notre sérieux et la qualité de notre travail notamment en peinture ont traversé les frontières de l'automobile pour rejoindre le monde de l'art.

Tout d'abord sollicités par Laurence Dreano en 2018, nous nous sommes vus confier ses œuvres pour en assurer les traitements de surface, peinture et laquage. En première intention simples applicateurs, nous sommes progressivement devenus des ingénieurs apportant des solutions techniques pour des applications artistiques, transposant notre savoir-faire, développant de nouvelles méthodologies de pistolage (atomisation de nitrate d'argent), innovant sur les produits (intégration d'encres dans les vernis).

Fort de cette nouvelle expérience, de nouveaux artistes locaux nous ont sollicités pour répondre à leur problématique : c'est le cas de Nathalie Chossec, Gil KD, Olivier Caux ou encore Maxime Furgerot.

S'ouvrir à ce nouveau monde est à la fois un moyen de réfléchir sur nos pratiques, d'en connaître mieux les limites et aussi les dépasser mais c'est également le moyen d'apporter à notre atelier du bien-être et de l'épanouissement, du développement personnel afin de mieux conjuguer culture et monde du travail.

"C'est un vecteur de cohésion et une source de fierté pour toutes nos équipes."



13

+ Communauté Local

Collaboration avec des organismes locaux.

14

L'art qui est entré dans nos cabines de peinture nous a aussi permis de collaborer avec des organismes locaux tels que la Jeune Chambre Economique de Touraine pour porter des messages et des valeurs chers à notre entreprise.

Art = Equity

Ainsi, avec le projet Art = Equity, nous avons pu mettre en avant et encourager les causes de l'égalité des genres et la lutte contre les violences faites aux femmes. Nous avons souhaité soutenir ce projet aux côtés de la maison des femmes et du centre social Pluriel(les) qui ont réalisé deux fresques prônant la diversité et l'égalité professionnelle entre autres, un sujet qui nous préoccupe particulièrement dans un métier essentiellement masculin.

Cette sensibilisation rayonne de la ville de Tours jusqu'à Port-Bouët en Côte d'Ivoire et a été présentée publiquement le 8 mars 2023, journée de la femme à l'hôtel de ville en présence de Monsieur Le Maire de Tours.



15

+ Communauté Local

Formation des jeunes & Promotion de la diversité.

16

Former pour un avenir brillant

En parallèle de la promotion de la diversité, nous avons aussi à cœur la formation des jeunes. Il y a cinq ans, nous avons fait le choix de former plus de jeunes, nous avons intégré un apprenti mécanicien et trois apprentis en carrosserie. Ces trois derniers, guinéens et ivoiriens, en situation précaire ont fait l'objet d'une attention particulière. Nous avons optimisé leur chance de réussite grâce à un accompagnement sur mesure par un senior de notre entreprise.

Ainsi, nous avons sorti de la production ce compagnon à mi-temps pour transmettre son savoir-faire et son savoir-être, sa culture de notre entreprise. Une vraie stratégie de passation a été mise en oeuvre jusqu'en 2022 pour préparer ces jeunes à notre métier tout en valorisant l'expérience de ce futur retraité. Trois des quatre apprentis ont eu une mention très bien à l'issue de leur Bac professionnel.

En 2023, c'est auprès d'une nouvelle promotion que nous reprenons nos engagements avec l'intégration de trois apprentis, deux guinéens et un afghan.

Afin d'assurer une cohérence dans l'apprentissage tant à l'école qu'en entreprise, la cité des formations a invité notre structure à entrer dans la commission des professionnels ayant pour sujet notamment "la posture des compétences et d'employabilité des apprenants". Cette sollicitation démontre de la confiance placée en notre entreprise et notre capacité à produire un travail collaboratif visant à revaloriser le métier de carrossier et de peintre automobile.

L'égalité au coeur de la formation

Et pour faire le lien entre formation et égalité homme-femme, nous avons monté un dossier ARDAN Jeune en 2023 avec la Chambre du Commerce et de l'Industrie. Ce dispositif "Objectifs Compétences Jeunes" est une solution de recrutement adaptée qui engage à la fois le jeune et l'entreprise dans une démarche vertueuse de montée en compétences pour répondre au besoin. Nous sommes fiers d'avoir pu intégrer une jeune femme en atelier peinture, d'avoir complété sa formation initiale et de l'avoir embauchée en CDI grâce à cet accompagnement de la Chambre et de la région.



17



Prix & Récompenses.

Cette responsabilité sociétale et le travail engagé sur les aspects de formation, d'intégration des minorités et d'égalité sont récompensés depuis trois ans au travers de différentes distinctions.

18

En 2021

tout d'abord, MOBILIANS, le syndicat de l'automobile et des mobilités nous a décerné le prix "Agir pour les jeunes". Cette reconnaissance décernée par nos pairs souligne nos efforts pour préparer le futur.

En 2022

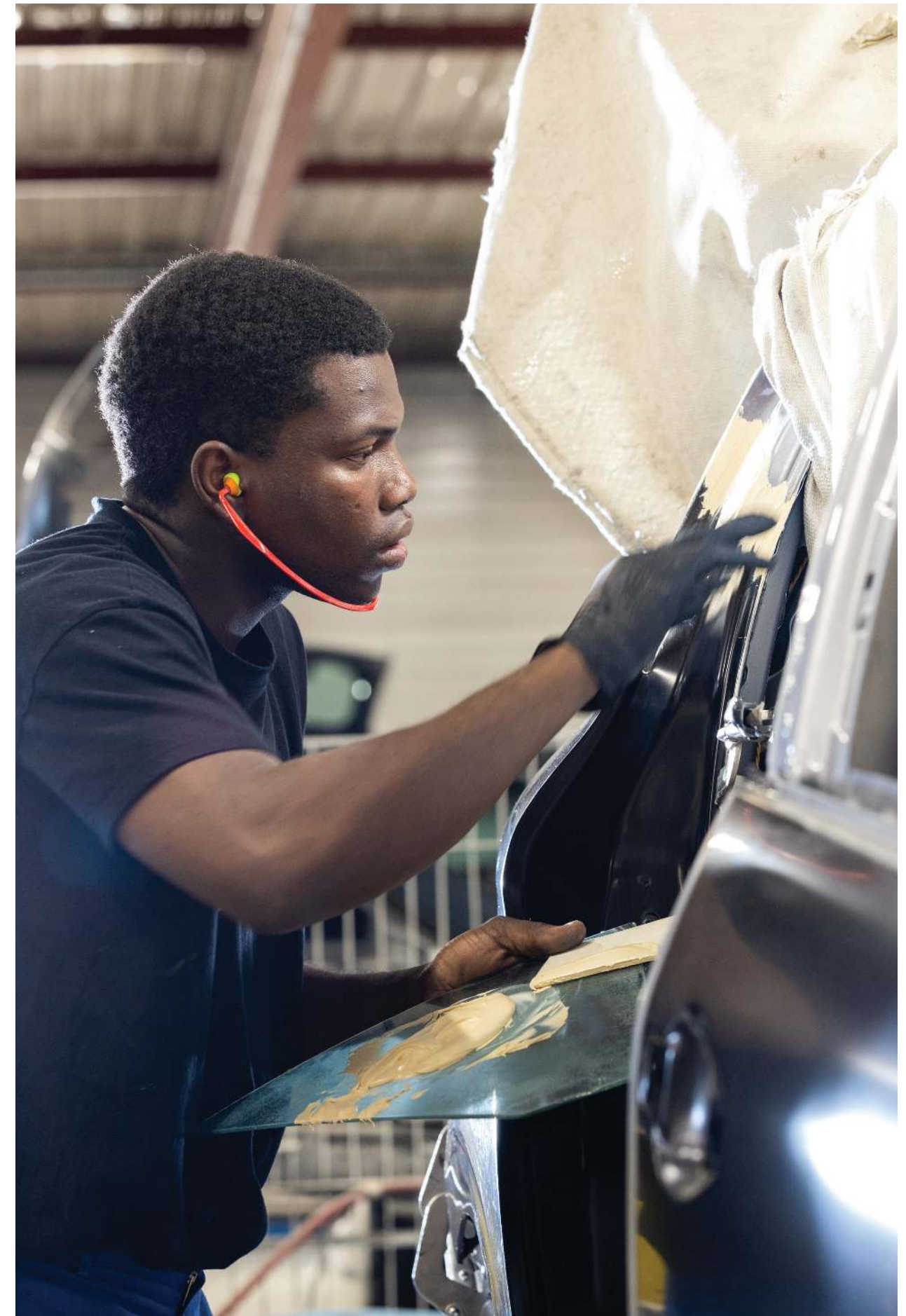
deux nouveaux trophées nous ont été attribués : le premier, les Zeawards de la carrosserie à Paris nous a distingué parmi 400 candidats pour notre politique RSE dynamique et notre management inclusif. Le second, décerné par la Fédération des Réseaux de Carrosseries Indépendantes, "les As des réseaux" nous a reconnu parmi les meilleurs carrossiers de France, saluant notre capacité à mettre en lumière notre métier au travers du prisme de notre gouvernance, nos investissements (matériel et humain), nos initiatives pour l'emploi et le respect de l'environnement.

En 2023

Nous sommes devenus ambassadeur CHOC de notre métier, média dédié à la carrosserie au niveau national.

Cette légitimité renforcée nous a donné envie de relever un nouveau défi : celui de préparer un de nos apprentis guinéens au concours des meilleurs apprentis de France.

"La performance de **Ismaël** en réparation des carrosseries a été saluée d'une **médaille d'argent** au niveau département et d'une **médaille d'argent** au niveau régional."



19

+ Économie Durable

Environnement & Recyclage.

Depuis 2013, nous réalisons un travail quotidien sur la gestion de nos déchets et cette réflexion est de plus en plus poussée ces dernières années afin, notamment, de s'inscrire pleinement dans la loi relative à la transition énergétique.



Cartographie des déchets

Ainsi, il y a 10 ans, nous avons cartographié les déchets produits par notre entreprise, leurs sources (bureau, atelier mécanique, atelier peinture, atelier carrosserie) leurs types (papier, carton, encre, aluminium, ferraille, plastique, bous de peinture, huile, aérosol ...), leurs volumes, leur dangerosité et leur recyclabilité.

Nous avons ensuite pris connaissance des contraintes réglementaires et des règles d'élimination (collecte et stockage) afin de déterminer les prestataires adaptés pour valoriser ces déchets.

Sensibilisation

S'en est suivi une sensibilisation de l'ensemble de nos collaborateurs pour mieux trier mais aussi pour réduire à la source notre production de déchets. De manière concrète, réparer des éléments de carrosserie crée moins de déchets que changer des éléments. Pour les déchets peinture, nous avons investi dans un équipement éprouvé et breveté : Moonwalk afin de réduire les déchets ou reliquats peinture grâce à une pesée ultra précise par exemple.

Collecte

La collecte est donc organisée par plusieurs organismes dédiés tels que BS ENVIRONNEMENT, CHIMIREC, Menut, Indra, Tri 37 (entreprise solidaire), Picoty et chaque acteur travaillant avec nous assure la traçabilité du recyclage et de l'élimination ainsi que la valorisation du déchet.

Recycleurs agréés & Réutilisation de pièces.

22

Depuis 10 ans également, nous avons recours chaque jour à la pose de Pièces Issues de l'Economie Circulaire. Lorsque la réparation n'est pas possible, la PIEC est une alternative à la pièce neuve qui permet une remise en état conforme aux prescriptions constructeurs et respectueuse de l'environnement.

Ce cercle vertueux est favorisé depuis 2021 par le décret n°2016703 du 30 mai 2016. En moyenne, dans notre établissement, c'est 18% des véhicules entrant en atelier qui vont bénéficier d'au moins une PIEC.

Cet engagement que nous prenons est possible grâce à notre réseau de recycleurs locaux agréés et en particulier à la société AUTOETCO, reconnue depuis 50 ans comme une entreprise spécialisée dans le recyclage automobile à Chambray-lès-Tours. Leur stock de 50000 pièces détachées garanties en font un partenaire de qualité et de proximité pour une réparation au coût maîtrisé et à faible émission de CO2.



23



Développement de l'écosystème local.

24

Ce tissu économique local nous permet d'être très réactif et à l'écoute des besoins de nos clients professionnels pour des prestations sur mesure : flexibilité, immobilisation des véhicules optimisée, etc...

Depuis 10 ans, nous avons créé des partenariats commerciaux de proximité avec les entreprises de notre secteur géographique et en particulier nous sommes les réparateurs privilégiés des flottes des sociétés d'utilité publique telles LNA Hospitalisation A Domicile ou bien Pompes Funèbres Intercommunales ou bien de collectivités telle que l'Université de Tours ou la Préfecture de Tours ou encore des entreprises locales comme CVL, ARTUS INTERIM, JC DECAUX, Groupama Paris Val de Loire, Traiteur Brossard, Crédit Agricole...



25

+ Esthétique & Vision

Une zone dynamique & attractive.

Bien que locataire de notre outil de travail et sous convention d'occupation précaire avec La Set, nous avons depuis juillet 2019 décidé d'inscrire notre entreprise de manière harmonieuse dans le paysage de la ville de Tours.

Rénovation extérieur

Pour cela, nous avons pris à notre charge la rénovation extérieur des bâtiments que nous occupons (anciennement les imprimeries Vincent) pour les rendre propres, modernes et attrayantes.

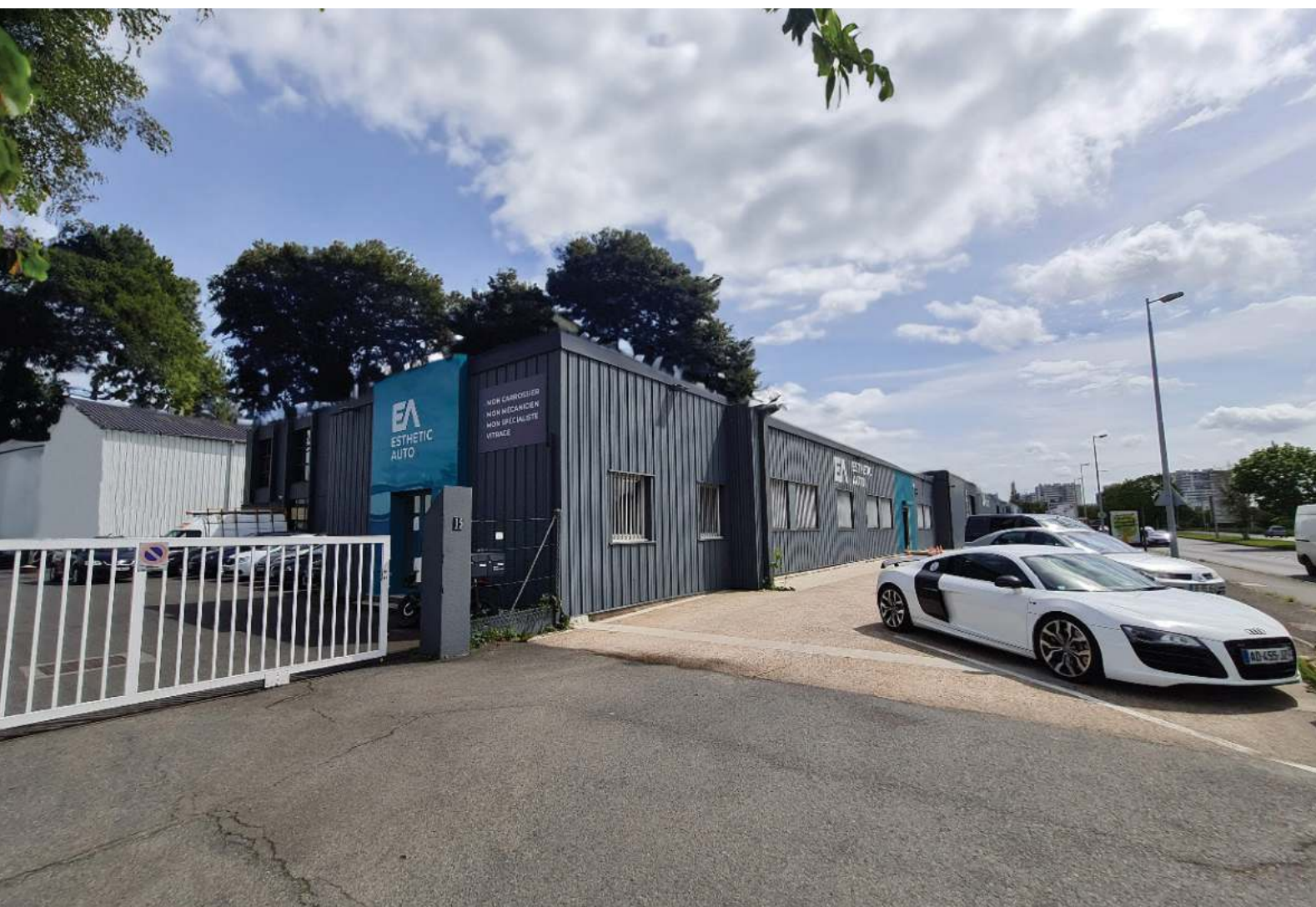
Nous nous sommes faits accompagner par une structure dédiée: RCP design et l'équipe de Régine Charvet-pello pour ce projet. Ils ont élaboré avec nous une façade aux couleurs du mobilier urbain et des zones vertes pour cadencer la longueur de cette façade aux abords du boulevard Louis XI et du Cher. Soucieux de notre image au sein de la ville de Tours qui nous accueille, un soin particulier est porté aux parkings rangés et entretenus afin d'en faire un lieu de sérieux et de confiance aux différents usagers de cette zone et voirie très fréquentée.

Évolution de la Zone

Depuis notre installation sur cette zone où nous étions seuls, différentes entreprises nous ont rejoint telles que Planet Office, Motoetco et le supermarché coopératif Troglo.

Cette revalorisation de la zone a été un déclencheur pour la venue de ces nouvelles activités qui proposent maintenant des projets dynamiques et à fort potentiel en adéquation avec les stratégies de la ville.

En effet, Motoetco est un centre de revalorisation de pièces détachées deux roues et le Troglo s'illustre comme le premier supermarché coopératif et à circuit court du département.



+ Esthétique & Vision

Un outil de travail pour un engagement.

En mars 2022, nous avons souhaité porter à la connaissance de Monsieur Le Maire de Tours, Emmanuel Denis, notre volonté de poursuivre cette dynamique de revalorisation en faisant l'acquisition de notre outil de travail.



Investissements durables

En effet, pour renforcer notre engagement auprès de la métropole, nous avons besoin de nous inscrire durablement sur ce site. Les investissements à envisager mobilisent une enveloppe financière qui doit être ajustée en fonction de leur pérennité et amortissement dans le temps. A titre d'exemple, nous avons fait installer en 2023 des bornes de recharge électriques accessibles à tout public. Cependant leur nombre et leur capacité pourraient doubler ou tripler en fonction de la pérennité de cet investissement et de la vision au long terme que nous pourrions avoir sur la zone du Menneton.

Nous envisageons aussi d'établir un pôle de réparation premium compte tenu des nouvelles habilitations et certifications obtenues cette année (certification aluminium, habilitations électriques et Tesla) pour continuer le travail amorcé sur notre image et la technicité et qualité de nos prestations et la résonance que cela peut avoir sur le rayonnement d'une ville.

Être en harmonie avec la Vision Urbaine

Engager des travaux pour favoriser le développement méditatif de cette image n'a de sens que si ces derniers font l'objet d'études avancées en design et en cohérence avec les orientations de la ville et de la métropole ce en quoi nous avons toujours été attentif. Ils ne peuvent néanmoins être décorrélés de cette notion de temporalité à laquelle nous condamnons la convention d'occupation précaire.

La possibilité d'acquérir **notre outil de travail** ouvre des perspectives de revalorisation bien plus élaborées, cela pourrait être un **facteur facilitant et attractif** pour de nouvelles installations dans la zone pour une réhabilitation **dynamique et soucieuse de son environnement.**

Limitation de l'empreinte carbone.

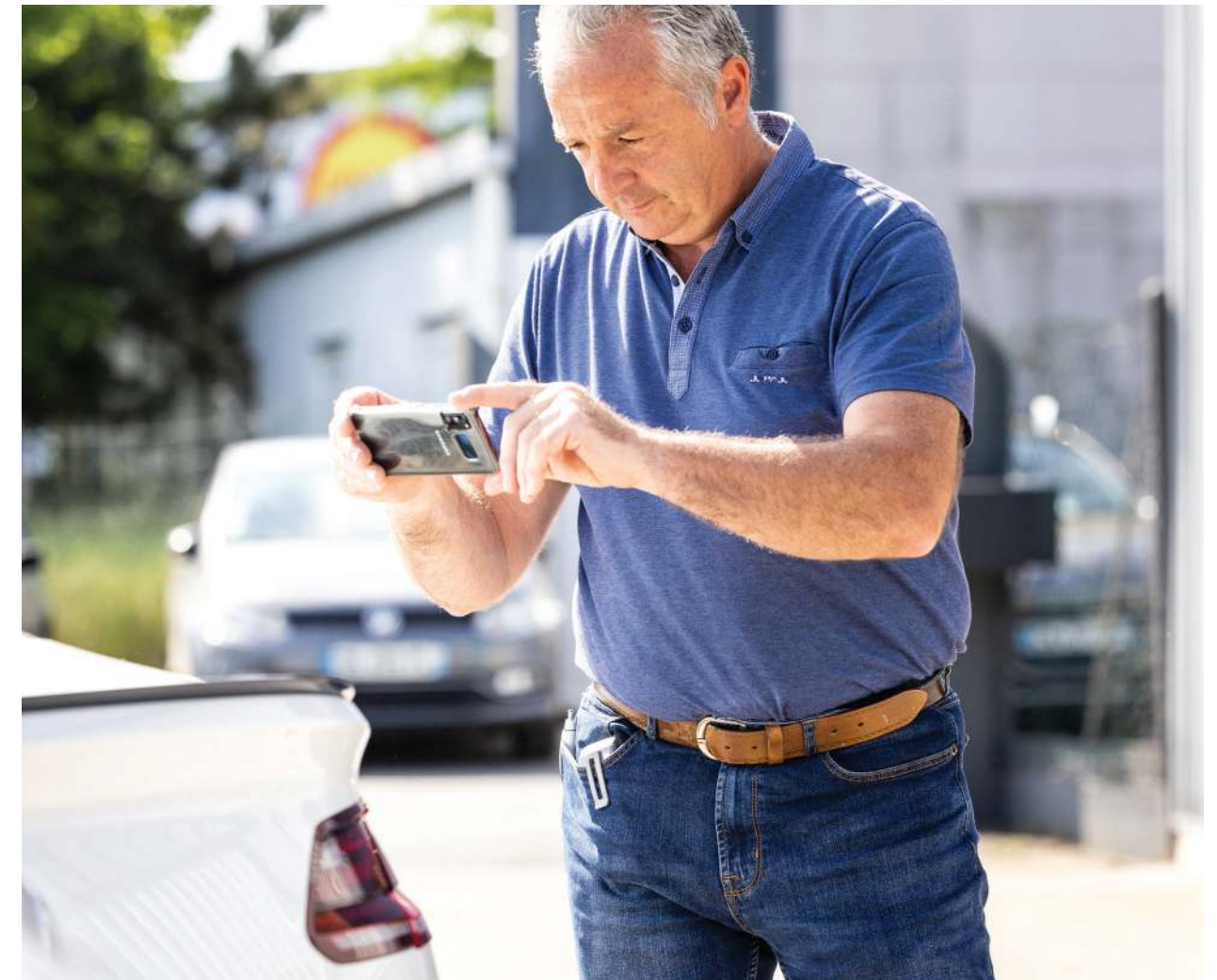
Construire le futur de notre entreprise est un défi essentiel et il doit s'inscrire dans un contexte politique, juridique, environnemental et sociétal qui a du sens. Pour cette raison, nous œuvrons et accélérons nos efforts pour devenir une épurateur à l'impact environnemental le plus faible notamment par la limitation de notre empreinte carbone.

Cette démarche doit s'intégrer dans tous les processus de l'entreprise depuis le choix de la méthodologie de réparation, le choix de nos fournisseurs, la digitalisation du parcours client, la dématérialisation de nos data ou la réduction de nos déchets.

Stratégies Écologiques

Les expertises sont réalisées par photo à distance ainsi on limite les déplacements des assurés et des experts, la réparation est toujours favorisée par rapport à un changement d'élément ainsi on évite la production et l'acheminement de ce dernier. Si la réparation n'est pas possible, on envisage le changement de la pièce par un acteur local de PIEC pour réduire le coût carbone de celle-ci (pas de production d'une ouverture nouvelle, acheminement beaucoup moins carboné grâce à une distance plus faible d'approvisionnement).

La quantité de peinture est également une donnée maîtrisée dans le processus de gestion de notre empreinte carbone. En effet, la consommation de peinture est ajustée grâce à un équipement éprouvé qui réduit les quantités de pesée de 20% grâce à une pesée plus précise et donc une colorimétrie optimisée. De cette manière, moins de peinture est acheminée et moins de déchets sont créés. Pendant ces réparations, nous mettons à disposition des vélos, trottinettes et des véhicules électriques et hybrides pour une mobilité préservée et décarbonée de nos clients.



Des efforts sont à poursuivre et font l'objet d'études internes notamment pour réduire notre consommation d'énergie et faire de notre outil de travail un outil intelligent, agile et responsable.

Entité de formation certifiée QUALIOPi.

Être un acteur local implique des responsabilités aussi vis-à-vis de notre corps de métier et sur le plan sociétal. Nous avons fait plusieurs constats ces cinq dernières années qui ont conduit nos réflexions vers la création d'un centre de formation certifié Qualiopi.

+

21

Au cours des dix dernières années, nous avons eu le privilège de former et de guider 21 apprentis talentueux.



+

2

Nous avons été honorés de recevoir deux titres, l'un départemental ainsi qu'un autre régional pour notre travail.



+

2018

La Loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel a marqué une étape significative dans l'évolution du paysage de la formation et de l'emploi en France.



En effet, notre métier, comme d'autres, souffre d'une pénurie de main d'œuvre grandissante. Elle s'accompagne également d'une perte de compétences et donc de sens. Pour faire face à cette problématique, nous formons de nombreux apprentis mais cela reste insuffisant au regard des difficultés de recrutement que recense la réparation et l'entretien automobile. Nous aimerions donc élargir ce que nous réalisons auprès de jeunes âgés de moins de 20 ans à un public moins jeune qui souhaite entamer une reconversion professionnelle ou bien monter en compétences. Aucun organisme de ce type n'existe en Indre et Loire malgré un besoin croissant tant des entreprises que des demandeurs d'emploi. Le référentiel Qualiopi nous permettrait de mettre en œuvre des modules pédagogiques sur des techniques usuelles et nouvelles tant en carrosserie qu'en peinture mais également en préparation esthétique. Par ce biais de la formation, les métiers de l'automobile, qui souffrent d'un déficit d'image, pourraient être revalorisés. Ce serait une vraie alternative personnalisée en Touraine et complémentaire des CFA et lycée professionnels qui ne peuvent pas accueillir tous ces publics. Le processus Qualiopi fait l'objet de certifications renouvelables, gage de la qualité de contenu et des formateurs, ainsi de nos valeurs.

+ Conclusion

Pour conclure.

En l'espace de 10ans, Esthetic Auto a su évoluer pour répondre aux besoins changeants de ses clients et de la société. Notre entreprise a su s'engager résolument sur la voie de l'innovation et de la responsabilité sociétale.

34

Elle a franchi des étapes significatives pour moderniser ses opérations et minimiser son impact environnemental. Nous avons investi dans des équipements ergonomiques afin d'améliorer à la fois le confort de travail de nos employés et la productivité.

En nous ouvrant à des projets locaux, ou en favorisant la formation des jeunes et promotion de la diversité, nous avons développé notre politique RSE. La société a soigneusement réduit sa production de déchets en formant ses salariés, en

optimisant son fonctionnement, en favorisant la réparation plutôt que le remplacement des composants automobiles afin de réduire son impact sur l'environnement. Grâce à des partenariats avec des recycleurs agréés et la promotion de la réutilisation de pièces de réemploi, Esthetic Auto a favorisé le développement d'une économie locale. Cette économie circulaire a permis de tisser des liens solides avec d'autres professionnels et des entreprises de la région, créant un réseau qui favorise la réactivité et la personnalisation de ses services. Esthetic Auto a été distinguée pour ses

"Esthetic Auto incarne un modèle d'innovation forte et engager. Notre réussite à développer une économie durable plus respectueuse de l'environnement prouve que l'engagement envers la communauté locale et l'environnement est un moteur de croissance ainsi que de réussite pour les entreprises."



nombreuses initiatives, recevant des récompenses pour son engagement et sa contribution à la préservation de l'environnement. L'entreprise est même devenue un ambassadeur national de son secteur d'activité.

Leader sur les évolutions technologiques, Esthetic Auto amorce une nouvelle phase de son développement, initié par la rénovation de ses installations, pour contribuer au dynamisme et à l'attractivité de la zone où elle opère.

Elle envisage des investissements pour renforcer son engagement envers le territoire. En tant qu'acteur responsable, la société s'est fixée pour objectif de continuer à réduire son empreinte carbone et de contribuer à la formation des futurs professionnels du secteur.

L'entreprise aspire à devenir un centre de formation certifié, proposant des modules pédagogiques sur les techniques de carrosserie et de peinture pour contribuer à la revalorisation des métiers de l'automobile.

35

Convaincu que l'innovation et la formation contribueront à un développement durable, de nouveaux partenariats sont en discussion pour partager notre expérience et notre savoir-faire avec des acteurs des nouvelles mobilités afin de contribuer au développement de la mobilité verte.