EALIS
GROUPE

DOSSIER
DE PRESSE

CRÉATEUR DE VALEUR POUR NOS CLIENTS

DEPUIS PLUS DE 30 ANS

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

NOUS CONNAÎTRE

LES 30 ANS DU GROUPE EALIS

une réussite commune

Le Groupe EALIS met à disposition son expertise unique dans le SAV, les extensions de garantie et les assurances affinitaires au service de la banque, des assurances, des constructeurs et des distributeurs. Basé à Orléans, le Groupe fête cette année ses 30 ans et revient à cette occasion sur les grandes étapes de son parcours.

L'HISTOIRE DU GROUPE EALIS

L'histoire du Groupe EALIS débute en 1992 avec la création d'un réseau de stations techniques spécialisées dans la réparation de produits Bruns, correspondant aux télévisions et autres produits audio, pour le compte de fabricants désireux de s'implanter en France.

C'est ainsi que la société National Électronique Service (NES) voit le jour. Le Groupe EALIS s'est alors développé sur une activité de revalorisation des produits issus des reprises auprès d'enseignes de distributeurs ou de la logistique des fabricants.

INVENTER LE COMMERCE DE DEMAIN !

Réelle innovation puisqu'auparavant les produits étaient détruits, EALIS a été un précurseur en matière d'économie circulaire, de réemploi ainsi que sur son impact environnemental en répondant à des engagements RSE deux décennies en avance.

L'AVÈNEMENT DU E-COMMERCE

Les années 2000 marquent un tournant pour l'ensemble de la distribution avec l'émergence du commerce en ligne. Le Groupe EALIS comprend qu'il faut proposer des services de reverse logistique et de gestion de la relation client pour gérer des consommateurs qui ne peuvent se retourner vers des accueils SAV physiques. Une nouvelle plateforme est créée où sont réunis les métiers de support, de traitement des données, de la réparation et de la logistique.

RENFORCEMENT DE L'OFFRE DU GROUPE AVEC LA CRÉATION D'UNE SOCIÉTÉ DE COURTAGE

Avec le lancement de ses propres offres et modèles de services d'extension de garantie auprès de ses partenaires distributeurs spécialisés, l'ADN du Groupe s'est consolidé. EALIS devient alors un opérateur global de services et de solutions pour ses partenaires : conception, distribution, gestion, engineering financier et technique.

En 2011, pour renforcer ses offres et répondre à l'émergence de produits techniques nomades comme la téléphonie, EALIS décide de créer une société de courtage en Assurance, Garantie Privée (GP), afin de couvrir des risques comme le vol, la casse, l'oxydation et la perte.

Grâce à GP, le Groupe peut désormais s'ouvrir au marché des assurances affinitaires et exprimer son savoir-faire : proposer des offres simples et des modes de souscriptions digitaux clé en main. Depuis 11 ans le Groupe a su développer de nombreux partenariats avec les acteurs majeurs de la banque et de l'assurance.

Au cours des 10 dernières années, le Groupe EALIS s'est réinventé une nouvelle fois, en investissant massivement dans l'innovation au bénéfice de ses clients. Une quarantaine de personnes spécialisées dans l'intelligence artificielle, l'analyse des datas, le marketing de l'offre et le juridique ont été recruté, pour permettre à nos clients d'explorer de nouveaux axes de développement et d'inventer le commerce de demain.

LE GROUPE EALIS AUJOURD'HUI

Le Groupe EALIS propose une approche multicanale du commerce, de la relation client, du marketing et du traitement des datas. C'est le premier acteur de l'économie circulaire qui propose au consommateur de revendre son ancien produit et de bénéficier immédiatement d'une remise sur un nouveau produit en magasin ou sur le web. Les produits récupérés ont une nouvelle vie ce qui répond aux attentes des consommateurs qui souhaitent une consommation plus éthique et durable.

Aujourd'hui, le Groupe EALIS est européen avec une présence dans 5 pays, 3 implantations en France comptant plus de 300 collaborateurs avec l'ambition de devenir le leader sur le marché français. Depuis 30 ans, le Groupe EALIS permet à l'ensemble de ses clients de réaliser, avec réussite, leurs projets grâce à des solutions de services et d'assurances innovantes. Cet esprit pionnier est l'ADN du groupe que nous continuerons à cultiver avec vous en vous accompagnant dans vos futurs projets responsables.

DIDIER BOURIEZ
PRÉSIDENT DE EALIS

SOMMAIRE

NOUS CONNAÎTRE
PAGE 4

NOS VALEURS
NATIONAL ÉLECTRONIQUE SERVICE
GARANTIE PRIVÉE
ILS FONT CONFIANCE AU GROUPE EALIS
NOS CHIFFRES PARLENT POUR NOUS

NOS SOLUTIONS
PAGE 12

L'INNOVATION ET LA CONCEPTION
L'ACCOMPAGNEMENT À LA VENTE
LA RELATION CLIENT
LA GESTION DE LA RÉPARATION
LA REVALORISATION ET L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE
L'ANALYSE DE LA DATA ET LE CONSEIL

NOS ENGAGEMENTS
PAGE 22

LES VALEURS QUE NOUS PORTONS

ET DEMAIN ?
PAGE 28

EFFICACE, DURABLE ET SOCIAL

EALIS GROUPE

NOUS CONNAÎTRE

nos valeurs

Au sein du Groupe EALIS nous portons chacune de nos décisions et de nos actions autour de 5 valeurs fondatrices : *la quête de l'excellence, le goût d'entreprendre, l'innovation, la responsabilité et la solidarité.*

Notre priorité est d'accompagner nos clients et de rester ouvert aux nouvelles tendances et idées des différents marchés afin de répondre avec agilité aux enjeux de demain.

LA QUÊTE DE L'EXCELLENCE

La satisfaction globale du client porte le Groupe depuis sa création. Cette valeur imprègne tous nos métiers, nous sommes tous tournés vers notre clientèle et son besoin afin de répondre avec agilité à toutes ses demandes. **Nous partageons au sein du Groupe cette volonté forte d'offrir le meilleur à l'ensemble de nos clients** : une quête perpétuelle de l'excellence et de la satisfaction client.

LE GOÛT D'ENTREPRENDRE

Depuis 30 ans, le Groupe EALIS vit une aventure entrepreneuriale collective et passionnée. Nous avons depuis toujours l'ambition d'agir au quotidien pour préparer et accompagner au mieux nos clients afin d'anticiper et de répondre à l'infinie diversité des aspirations des marchés. **Un savoir-faire qui évolue et qui sait s'adapter** garantit notre solidité et notre croissance.

L'INNOVATION

Inventeur, le Groupe EALIS est visionnaire. Nous sommes proactifs, à l'affût des innovations et précurseur des bonnes pratiques. **Nous cherchons sans cesse à vouloir repousser les limites de nos connaissances et de nos compétences** afin de créer de nouvelles solutions tout en conservant un temps d'avance. Pour innover, il faut savoir être audacieux, ainsi nous donnons la priorité aux collaborations et collaborateurs visionnaires, engagés et engageants.

LA RESPONSABILITÉ

Le Groupe EALIS s'engage au quotidien pour préserver la planète en développant notre rôle d'investisseur responsable dans ses dimensions sociétales et environnementales notamment en devenant acteur de l'économie circulaire afin de réduire notre empreinte directe sur l'environnement.

LA SOLIDARITÉ

Inscrite dans son ADN, la solidarité chez EALIS est tant financière qu'humaine. **L'esprit de solidarité se mesure, individuellement ou collectivement**, en partageant nos compétences, en proposant des projets ou encore en étant bénévole dans une association. EALIS s'engage à développer et concilier une approche économique et sociétale durable.

NOUS CONNAÎTRE

NATIONAL ÉLECTRONIQUE SERVICE

le spécialiste du SAV et des extensions de garantie

National Électronique Service (NES), créée dès le début des années 1990, fût la première entité du Groupe.

Basée à Orléans, l'activité essentielle de NES consiste à créer et gérer des solutions de services modulables et agiles auprès de partenaires issus du monde de la distribution ou de la construction. NES sait fournir des services d'extensions de garantie ou de gestion de SAV pour leurs produits en panne ainsi que leurs reconditionnements.

NES propose des analyses poussées des diverses problématiques de ces partenaires tout en anticipant les risques et les opportunités du marché en lien avec l'approche de l'économie circulaire.

Ce modèle consiste à offrir une seconde vie aux produits, si cher aux valeurs du Groupe.

Aujourd'hui, NES c'est 250 collaborateurs qui s'engagent pour une excellence opérationnelle, une expertise technique ainsi que pour la protection de l'environnement.

NES est capable d'intervenir sur tout ou en partie de la chaîne de valeurs de ses clients à travers la mise en place de différents services comme la supply chain, la technique internalisée, les stations techniques en régions, l'informatique ou encore l'indemnisation. Ces services sont le coeur névralgique de sa relation client et se déploie notamment de :

- **La conception des offres de garanties**
- **L'aide à la commercialisation et la distribution**
- **La prise en charge du client** (par téléphone ou espace client, en gestion de dossier de panne ou gestion de vie du contrat)
- **La prise en charge des appareils en panne** (physiquement dans nos entrepôts ou en suivi d'intervention à domicile)
- **La revalorisation d'appareils électrodomestiques** (qu'ils soient en panne ou fonctionnels à reconditionner)

ÉRIC DECKER
DIRECTEUR GÉNÉRAL DE NES

NOUS CONNAÎTRE

GARANTIE PRIVÉE

le spécialiste de l'assurance affinitaire

Si aujourd'hui souscrire une assurance en ligne semble une évidence, en 2010 Garantie Privée était l'un des pionniers dans son domaine.

Basé à Bordeaux, Garantie Privée est un courtier, co-concepteur et gestionnaire de programmes d'assurance et de services affinitaires à destination de ses partenaires assureurs et distributeurs. Historiquement spécialisé dans la protection des produits d'occasion, ces programmes couvrent aujourd'hui une palette variée d'univers contre tous types de risques : dommage, oxydation, vol ou perte.

S'adressant autant aux professionnels qu'aux particuliers la distribution de GP se concentre aujourd'hui autour de 4 grands univers :

- **LES PRODUITS ÉLECTRODOMESTIQUES**
  Téléphonie, multimédia, informatique, électroménager...
- **LA MAISON**
  Meuble et cuisine
- **LES NOUVELLES MOBILITÉS URBAINES**
  Trottinette, vélo
- **L'AUDIOPROTHÈSE ET L'OPTIQUE**

Depuis 11 ans, GP a développé des organisations et des outils offrant une palette importante de services fortement marqués par la digitalisation. Ainsi, tous ses process tels que la souscription, la gestion de portefeuille clients ou la gestion de sinistres sont rendus très simples d'utilisation et transparents pour le distributeur et l'assureur. Chaque jour, 4 500 utilisateurs se connectent à notre plateforme de souscription multicanale et multilingue en France et en Europe

Garantie Privée cherche en permanence de nouvelles solutions afin de compléter sa gamme de services et surtout offrir un accompagnement en corrélation avec les besoins quotidiens de ses clients.

Devenu un acteur majeur du courtage affinitaire GP garantit à ses clients une gestion éthique et transparente. Son organisation et ses outils sont en perpétuel renouvellement afin de respecter les attentes réglementaires toujours plus importantes.

La proximité avec nos partenaires et l'animation commerciale au quotidien de nos programmes sont des atouts majeurs. **En effet, GP est l'un des seuls courtiers affinitaires à disposer d'une force commerciale et d'animation de plus de 40 personnes. Il dispose également de sa cellule de formation créant ses propres contenus *(e-learning, MOOC, webinar et présentiel)***

CHRISTOPHE BIANCINI
DIRECTEUR GÉNÉRAL DE GP

NOUS CONNAÎTRE

LES PARTENAIRES
ils font confiance au groupe ealis

CONSTRUCTEURS

EPSON EXCEED YOUR VISION
Continental Edison
SAMSUNG
dyson
EuroMénage ARTICLES DE CUISINE
Brandt
DAEWOO
DL RADIATORS
DOLIQUE

DISTRIBUTEURS

Conforama
Intermarché TOUS UNIS CONTRE LA VIE CHÈRE
Cdiscount
cash converters LE PLAISIR DE L'OCCASION
GROUPE Casino
FNAC DARTY
cash Express L'OCCASION TOUT NATURELLEMENT
BackMarket
Veepee
BUT

BANQUES ET ASSURANCES

BNP PARIBAS CARDIF
CRÉDIT AGRICOLE CONSUMER FINANCE
CAMCA ASSURANCE
AXA
oney
évollis
uzit
GENERALI

Mais aussi des partenaires spécialisées dans la revalorisation
envie Nos valeurs redonnent de la valeur
EMMAÜS FRANCE

NOUS CONNAÎTRE

NOS CHIFFRES
parlent pour nous

27 clients
CONSTRUCTEURS, DISTRIBUTEURS, BANQUES ET ASSURANCES

8 500 m²
D'ENTREPÔTS ET DE BUREAUX

3
SITES EN FRANCE (ORLÉANS ET BORDEAUX)

300
COLLABORATEURS

6
PRÉSENT DANS 6 PAYS EUROPÉEN

EALIS GROUPE

NOS SOLUTIONS

NOS SOLUTIONS

L'INNOVATION ET LA CONCEPTION

générer de la satisfaction pour nos clients et de la valeur pour nos partenaires

Nous développons une stratégie de co-conception de nos offres de services avec nos partenaires qu'ils soient distributeurs, fabricants, acteurs financiers ou assureurs.

L'innovation, clé de la satisfaction client de demain, passe par notre équipe marketing service. Composée de chefs produits/services et DATA analysts, elle s'appuie sur un référentiel de données comportementales parmi les plus complet avec de la distribution physique, web, phygital, de la vente sèche, en location ou trade-in, tout en restant en permanence connectée aux nouveaux besoins des consommateurs. Nous créons ainsi des programmes de garanties, d'assurances ou de services ancrés dans leur époque et qui sont conçus pour évoluer avec les nouveaux usages.

Le Groupe apporte une réponse globale en prise avec les nouveaux usages, les nouveaux enjeux réglementaires et éthiques en matière de distribution et de protection des données. De la souscription jusqu'à l'indemnisation nous apportons un soin tout particulier à un traitement responsable et sécurisé des données.

MARINE LACREUSE
DIRECTRICE JURIDIQUE ET DPO

ARNAUD DESCHAMPS
DIRECTEUR MARKETING

Cette co-conception se fait en étroite collaboration avec le service juridique. Ainsi, nos offres et nos parcours sont toujours à la pointe des obligations réglementaires tant en termes de contenu d'offre que de parcours. Tous nos parcours sont maintenant créés en intégrant dès la phase de conception les problématiques de réglementation RGDP mais aussi de lutte contre le blanchiment et la lutte contre la fraude. Le respect des droits des consommateurs, directement lié à la satisfaction client, fait également partie de nos engagements.

QUELQUES CHIFFRES :

- **Un référentiel de données basé sur plus de 6 millions de contrats**
- **Près de 30 ans de retour d'expérience en conception d'offres de services**
- **+ de 40 spécialistes dédiés à l'étude et la création de programmes** *(marketing, data analysts, data scientists, avocats, juristes…)*

NOS SOLUTIONS

L'ACCOMPAGNEMENT À LA VENTE

Unir l'humain et le digital pour servir au mieux nos partenaires

EALIS déploie des outils et organisations spécifiques multicanales et multilingues intégrant la souscription digitalisée, la signature électronique, la dématérialisation des contrats, les flux API…

LAURENT SABATIER
DIRECTEUR COMMERCIAL SERVICES

LA SOUSCRIPTION ET LA DISTRIBUTION

Fidèle à notre ADN, nous unissons l'humain et le digital pour servir au mieux nos clients. Nous mettons ainsi un point d'honneur à développer et améliorer en permanence nos outils dits « middle » et « front » autour de la souscription et des services marketing.

Notre accompagnement prend forme autant dans les parcours digitaux fluides que nous mettons à disposition des forces de ventes que par l'accompagnement marketing que nous apportons et qui théâtralise la vente de services : plaquettes commerciales, sites web dédiés, PLV en rayon, création de challenges innovants et fédérateurs à destination des forces de vente.

QUELQUES CHIFFRES :

- **4 500 utilisateurs connectés chaque jour à nos interfaces de souscription multilingues**
- **3 min : le temps moyen de souscription en ligne avec signature électronique**
- **450 000 signatures électroniques par an**

LA FORMATION ET L'ANIMATION

EALIS, acteur global et engagé a choisi de déployer auprès de ses clients et partenaires un service interne dédié à la formation et à l'animation. Épaulé par une plateforme multilingue e-learning nos responsables formation fournissent à l'ensemble de nos partenaires des modules clé en main autour des thèmes règlementaires, de présentation des offres ou encore des techniques de vente.

Un service ne se suffit pas à lui-même, il faut l'animer, l'expliquer et accompagner nos partenaires distributeurs. La qualité de service et le conseil étant primordiaux le Groupe a fait le choix d'intégrer sa propre force commerciale et d'animation pour garantir le succès des offres commercialisées en magasin.

QUELQUES CHIFFRES :

- **40 conseillers commerciaux**
  (tous certifiés IAS 1 – 150h)
- **3 langues de formation**
  (français, espagnol et néerlandais)
- **+ de 9 500h de formations vendeurs par an**
  (en e-learning ou en présentiel coaching magasin)
- **+ de 65 modules e-learning multilingues**
  (soit 250h de formation autonomes)
- **+ de 60 000h par an d'accompagnement à la vente**

MÉLISSA KARAOUI
DIRECTRICE COMMERCIALE ANIMATION DES VENTES

40

CONSEILLERS COMMERCIAUX SUR LE TERRAIN

NOS SOLUTIONS

LA RELATION CLIENT
un incontournable de notre savoir-faire

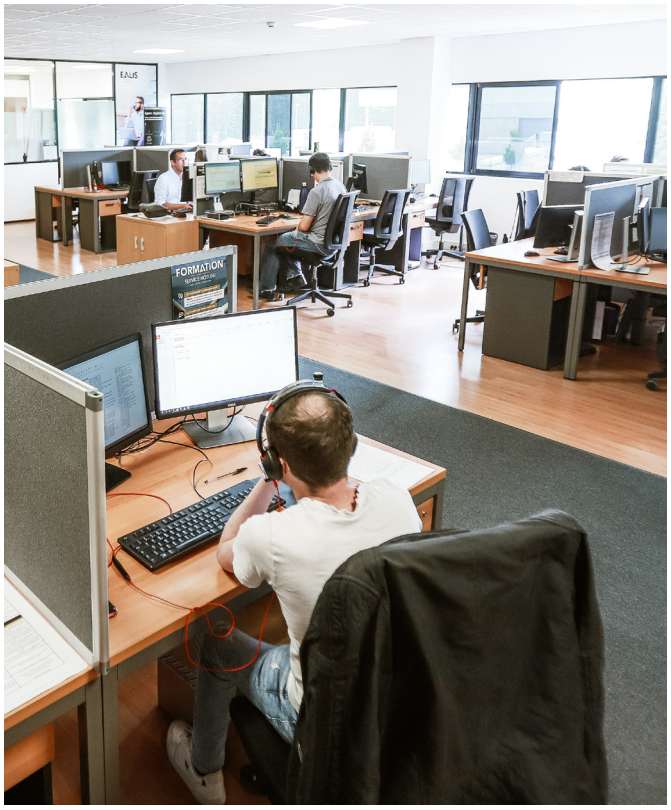
Depuis 30 ans le Groupe EALIS s'est forgé une solide expérience dans la relation client qu'elle soit téléphonique ou digitale.

Inscrite dans l'ADN du Groupe depuis sa création l'écoute client est aujourd'hui multicanal. Que cela soit par téléphone, sur nos espaces clients en ligne, par courriel, courrier ou encore par tchat, nous diversifions nos canaux de communication afin de ne jamais laisser vos clients sans réponse.

Incontournable dans ce dispositif, notre centre d'appels, basé en France, est sans cesse en évolution afin de répondre aux exigences toujours plus pointues de la prise en charge téléphonique.

PLUS DE 70 AGENTS BASÉS EN FRANCE AUX COMPÉTENCES MULTIPLES RÉPONDENT À PLUS DE 700 000 APPELS CLIENTS PAR AN

Premiers maillons de la chaîne, nos agents sont spécifiquement formés afin d'assurer pour vos clients la qualité optimale quant au traitement de leur demande. Ainsi, notre Centre Relation Clients (CRC) multi-compétences et multi-linguistiques composés de conseillers et de gestionnaires expérimentés contribue 6 jours sur 7 de 9h à 20h à la satisfaction et à la fidélisation de vos clients ainsi qu'à l'excellence opérationnelle des prestations qui découlent de ce premier point de contact.



VIRGINIE PODEVIN
DIRECTRICE DES SERVICES

EN 2022 : 300 000 CLIENTS AURONT UTILISÉ NOS PLATEFORMES D'ASSISTANCE ET DE GESTION DIGITALISÉES

Afin de répondre aux nouvelles habitudes de consommation des clients le Groupe depuis 5 ans pris le virage de la digitalisation de ses parcours avec une accélération suite à la période COVID. Ainsi, et sans jamais se substituer à un possible contact téléphonique, tous nos partenaires peuvent enrichir leur dispositif de recueil de la voix du client en nous confiant la création et la gestion de leur espace client en ligne. Celui-ci permet de gérer 24h/24 l'ensemble des actes de gestion qui jalonnent la vie d'un contrat : de la simple question, à la déclaration d'une panne ou d'un sinistre, la gestion de paiements ou encore la résiliation d'un contrat...

NOS SOLUTIONS

LA GESTION DE LA RÉPARATION

une performance accrue de gestion et de réparations

Depuis 30 ans le Groupe EALIS à travers son entité National Électronique Service (NES) gère, par délégation totale ou partielle des marques ou enseignes, les réparations des produits pendant la période de garantie légale de conformité ou dans le cadre d'une garantie commerciale.

La performance de notre service logistique et technique est une composante déterminante avec une expertise qui se démontre au quotidien à travers nos principaux métiers :

- La gestion de l'ensemble des flux produits issus de nos offres de services
- La gestion des réparations avec nos propres techniciens et des centres de réparations externalisés

Notre challenge au quotidien est de veiller à l'efficacité de chacune de nos prestations et de respecter les engagements qualité fixés avec nos partenaires (KPI's). **Notre organisation logistique permet de garantir à nos partenaires des délais restreints et une qualité des tests et réparations réalisés sur les produits qui nous sont confiés.**

Nos équipes techniques ont su développer au fil des années leurs compétences afin de nous permettre de gérer efficacement la réparation d'une large gamme de produits : *téléphones, ordinateurs, les appareils gros électroménagers, aspirateurs, téléviseurs... avec des volumes industriels.*

Nous agissons au quotidien pour que l'excellence opérationnelle pour l'ensemble des interventions ne soit pas un slogan mais une réalité.

QUELQUES CHIFFRES :

- **En 2022 nous aurons gérés 230 000 interventions**

PATRICK TOUSSAINT
DIRECTEUR SUPPLY CHAIN

700 000

APPELS TRAITÉS PAR AN

NOS SOLUTIONS

LA REVALORISATION ET L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE

un moindre impact pour notre environnement

Le Groupe EALIS s'engage depuis 30 ans à proposer à ses partenaires des solutions de reconditionnement des produits afin de leur offrir une seconde vie.

Dans une approche orientée économie circulaire, le Groupe EALIS a developpé des outils de production pour revaloriser les produits pouvant bénéficier d'un réemploi auprès de nouveaux consommateurs.

Une partie des produits revalorisés permettent dans le cadre de certains programmes d'assurance de remplacer les appareils volés ou non réparables par ces nouveaux produits.

100 000 PRODUITS EN 2021 ONT ALIMENTÉS L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE

DAMIEN ROMAIN
DIRECTEUR COMMERCIAL SECONDE VIE

FARID BELHADJ
DIRECTEUR COMMERCIAL ADJOINT

Une partie des produits fonctionnels sont revendus, vierges de toutes données personnelles, en seconde main avec une garantie de 1 an par le biais de places de marchésmarketplaces ou via des enseignes de ventes de produits d'occasion.

En 2021 ce ne sont pas moins de 100 000 appareils, des smartphones, des produits multimédia ou des appareils ménagers qui ont été reconditionnés dans nos ateliers et qui ont alimenté l'économie circulaire.

NOS SOLUTIONS

L'ANALYSE DE LA DATA ET LE CONSEIL

plus de vingt ans d'analyse au service des programmes de demain

Notre atout : la donnée comportementale et financière.
Notre force : réussir à la personnaliser pour nos partenaires lors du lancement de nouvelles offres et dans des missions de conseil.

INGRID POPIER
DIRECTRICE DES OPÉRATIONS

La période actuelle a vu les consommateurs changer leurs habitudes de consommation avec comme vecteurs des comportements d'achat moins spontanés, mieux réfléchis, davantage numériques et malheureusement moins fidèles. Il a donc fallu repenser l'approche « omnicanal » pour permettre aux distributeurs de capter le consommateur à chaque étape de son parcours d'achat.

Le Groupe EALIS accompagne au quotidien ses clients dans cette approche afin de penser des offres et des parcours en adéquation avec ces problématiques. Pour ce faire, nous mettons à disposition des clients nos compétences métiers qui s'articulent autour des pôles suivants :

INGÉNIERIE FINANCIÈRE ET COMPTABLE

- Création de matrices financières multicritères intégrant plus de 20 ans d'historique de données permettant d'optimiser la marge
- Recommandation de schéma comptable permettant d'optimiser la reconnaissance de revenus.

SYSTÈME D'INFORMATION

- Audit d'API
- Création et administration de plateforme clients
- Mise en place de parcours de souscription digitalisés

DATA ANALYST

- Mise en place d'outil de reporting pour nos clients (PowerBi, Webreport,…)

Ces pôles ont pour objectif d'optimiser les profits et la satisfaction client, ou d'orienter des décisions sur des nouveaux marchés.

Notre engagement est de servir les intérêts à long terme de nos clients en créant de la valeur (économique, sociétale et environnementale) pour tous.

QUELQUES CHIFFRES :

- **+ 1 000 reportings automatisés sortent du Groupe vers nos partenaires tous les mois**
- **Plus de 90 API sont interfacées avec nos partenaires et clients**

PIERRE ASSERAY
DIRECTEUR ADMINISTRATIF ET FINANCIER

GAËL BLANDIN
DIRECTEUR DES SYSTÈMES D'INFORMATION

20

ANS DE DONNÉES COMPORTEMENTALES DES PRODUITS*

*Dans le respect du RGPD

EALIS GROUPE

NOS ENGAGEMENTS

NOS ENGAGEMENTS

LES VALEURS QUE NOUS PORTONS

un groupe engagé

Le Groupe EALIS est soucieux et conscient depuis plus de 20 ans des enjeux environnementaux inhérents à son activité et de son devoir d'exemplarité. Certifié ISO 14 001, le groupe tient à entretenir et développer sa politique environnementale tout en prenant en compte ses collaborateurs et ses partenaires externes.

Le Groupe EALIS s'engage pour construire avec ses collaborateurs une réussite collective. Fort de ses valeurs, il développe une politique sociale comprenant des actions significatives sur le développement RH et la RSE : diversité de son effectif, conciliation des temps avec la mise en place de télétravail, sensibilisation et formation des collaborateurs … Offrir un espace de travail serein pour une réussite collective et surtout collaborative.

ADRIEN MAULAY
RESPONSABLE PROJETS GP

CATHERINE METZGER-ROUER
RESPONSABLE RESSOURCES HUMAINES NES

ARNAUD BAILLET
RESPONSABLE RESSOURCES HUMAINES GP

CATHERINE SALOMON
RESPONSABLE CONTRÔLE DE GESTION

FLORENT LEMOING
RESPONSABLE FINANCIER NES

CHLOÉ RATEAU
CHARGÉE RESSOURCES HUMAINES NES

Le Groupe EALIS s'engage à développer un projet sociétal et environnemental répondant aux grands défis de demain. Pour s'investir complétement dans cette transition éco-responsable, le Groupe a défini un plan de plusieurs engagements comprenant 4 priorités : favoriser le capital humain, promouvoir l'égalité et le travail décent, développer des offres équilibrées avec de la valeur pour le consommateur et conduire les affaires du Groupe de manière exemplaire, éthique et transparente.

UN GROUPE RICHE DE SON CAPITAL HUMAIN

- **Le groupe favorise la mixité professionnelle au sein des équipes jusqu'au comité de direction.**
- **Un management engagé dans l'innovation** mis en place dès 2012 avec l'obtention de la Certification LEAN SIX SIGMA garantissant un haut niveau de contrôle de l'ensemble de la chaîne de valeur en toute transparence avec ses clients.
- **Développer l'engagement des collaborateurs et leur bien-être** dès leur arrivée au sein du groupe avec la création d'un parcours individualisé
- **Proposer une offre sportive avec un partenariat sportif et une offre culturelle avec l'accès à la presse en illimité**
- **Moderniser nos locaux** en proposant des espaces auxquels les collaborateurs peuvent participer et prendre part
- **Démultiplier la culture d'entreprise** en proposant une dynamique collaborative avec des événements tout au long de l'année

PROMOUVOIR L'ÉGALITÉ ET LE TRAVAIL DÉCENT

- **Favoriser la parité homme/femme à tous les niveaux de hiérarchie.** NES affiche un indexe d'égalité professionnelle de 94/100. Chez GP la parité est de 54% homme/46% femme.
- **Favoriser la formation et le développement personnel.** Chaque collaborateur a accès à une plateforme E-learning au sein du groupe.
- **Repenser nos organisations et le temps de travail présentiel/distanciel** notamment avec la mise en place d'outils permettant le télétravail.

CONDUIRE LES AFFAIRES DE MANIÈRE ÉTHIQUE ET TRANSPARENTE

- **Participer activement à la lutte contre la fraude et le blanchiment d'argent**. Cela se traduit chez GP notamment par la mise en place en 2021 d'un outil de contrôle systématique de nos souscriptions et des portefeuilles de nos contrats LCB-FT *(Lutte Contre le Blanchiment de capitaux et le Financement du Terrorisme).*
- **Protéger les données de nos clients et salariés.**
  Adoption d'une politique de protection des données et mise en place d'un outil de conformité RGPD.
- **Sensibiliser et engager nos collaborateurs et partenaires sur l'éthique et la déontologie de nos services.** Adoption d'une politique groupe relative à la gestion des conflits d'intérêts, des risques de corruption et des cadeaux d'affaires en 2022.

UN GROUPE NATIVEMENT ACTEUR DE L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE ET DU RÉEMPLOI

- **Acteur majeur de la réparation, de la valorisation des produits d'occasion et du réemploi**, le groupe accompagne ses partenaires *(distributeurs, assureurs ou réseaux de réparation)* dans une démarche de développement durable avec un modèle économique vertueux générant de la valeur pour tous.
- **Le groupe est engagé dans un process d'éco-conception** *(de la conception de ses offres, la gestion des sinistres et jusqu'à la valorisation des matières premières).*

UNE VOLONTÉ FORTE DE RÉDUIRE SON EMPREINTE CARBONE DANS L'ENSEMBLE DE SES ACTIVITÉS

- **Depuis 2005, le groupe apporte à ses clients les garanties en matière de maîtrise des impacts environnementaux dans l'entreprise**
- **NES certifiée Norme ISO 14001**

UNE CONSOMMATION ÉCLAIRÉE ET DURABLE POUR NOS CLIENTS

- **Réparer, Revendre, Recycler**
  Dans le cadre de la gestion des garanties, cela représente en moyenne par an :
  - 230 000 tests et réparations
  - 50 000 produits traités et revalorisés dans l'économie circulaire
- **Favoriser la réparation, une priorité !**
  Nos process de gestion des sinistres et solutions de services favorisent et priorisent la réparation. Nous pilotons et monitorons chaque jour l'ensemble de nos partenaires sur leurs taux de réparation.
- **Diminuer notre empreinte carbone**
  Nos process intègrent une sensibilisation à la diminution des émissions de CO_2. Un prédiagnostic précis mené à distance permet d'éviter dans 1 cas sur 10 le déplacement d'un technicien à domicile et de régler en direct la problématique rencontrée par le client. En effet dans certains cas il ne s'agit que d'un mauvais réglage ou d'une mauvaise utilisation de l'appareil qui n'est finalement pas en panne et dont le client retrouve immédiatement l'usage. Ce sont donc autant de déplacements inutile d'évités.

le groupe face aux grands défis de demain

SÉVERINE MELOU
RESPONSABLE COMPTABLE EALIS

XAVIER LEFORT
RESPONSABLE COMPTABLE GP

TIPHANIE MARLIN
RESPONSABLE DES DÉLÉGATIONS D'ASSURANCES

OSCAR MARTIN
RESPONSABLE GESTION DE SINISTRES

DJÉNABA DIARRA
SUPERVISEURE

SAÏD LATRACH
RESPONSABLE ÉTUDES ET DÉVELOPPEMENTS

Le groupe acteur responsable de la transition écologique

Le Groupe s'engage en faveur de l'environnement en développant une politique environnementale tournée vers la réduction de ses consommations en papier, en eau et en énergie ainsi que dans l'émission de CO2 et de ses déchets.

L'économie circulaire est au centre de ses préoccupations avec la revalorisation des produits domestiques de ses clients.

EALIS GROUPE

ET DEMAIN ?

ET DEMAIN ?

EFFICACE, DURABLE ET SOCIAL

un nouveau modèle

Le rôle de l'entreprise est incontournable pour préparer le monde de demain.

Le monde évolue dans ses comportements et avec eux de nouvelles aspirations pour la protection de l'environnement et la place de l'humain.

Les clients souhaitent aujourd'hui consommer éco-responsable, acquérir des biens durables qui se réparent et associer leur image auprès de sociétés qui portent des valeurs. Pour être efficace et avoir un réel impact, notre feuille de route doit être impérativement puissante, novatrice, mobilisatrice et séduisante.

Pour cela, le groupe EALIS invente un nouveau modèle de relation avec son environnement en développant un service qui se doit d'être **Efficace, Durable et Social**.

EFFICACE

Il est « Efficace » car en cas de panne nous réparons ou échangeons immédiatement le produit pour permettre une continuité d'usage

DURABLE

Il est « Durable » car le produit échangé sera réparé sans contrainte de délai après une massification des volumes pour baisser l'empreinte carbone d'une réparation unitaire

SOCIAL

Il est « Social » car le produit réparé sera proposé dans les réseaux de réemploi pour permettre à des clients plus modestes de bénéficier de produits fonctionnels et garantis à bas prix

Notre groupe est un vivier de femmes et d'hommes aux multiples compétences. La première richesse d'une entreprise est constituée par ses équipes. Des équipes engagées en interne et reconnues pour leur savoir-faire auprès de nos clients et de nos partenaires.

Nous cultivons les valeurs qui nous rassemblent et continuerons à construire une société où il fait bon travailler ensemble et dessiner ce à quoi va ressembler le monde de demain.

EALIS
GROUPE

GROUPE EALIS

CONTACT PRESSE

STACY MILLE
Responsable communication Groupe EALIS

s.mille@nes-france.com
07 88 68 10 51