

LES FONDAMENTAUX

# PERFORMANCE, ET RESPONSABILITÉ MICHELIN

"UNE MEILLEURE FAÇON D'AVANCER"



**MICHELIN**

*Une meilleure façon d'avancer*



# SOMMAIRE

UNE MEILLEURE FAÇON D'AVANCER

03

UNE FAÇON DE FAIRE

04

UNE CULTURE UNIQUE

06

NOTRE MISSION

08



**UNE MEILLEURE  
FAÇON  
D'AVANCER**

*La mobilité routière est un facteur déterminant de développement économique et humain.*

*La croissance mondiale conduit à un besoin toujours grandissant de déplacements tant pour les hommes que pour les biens. Le nombre de véhicules présents sur la planète va fortement augmenter d'ici 2030, créant de nouveaux enjeux environnementaux et sociétaux dans toutes les régions du monde.*

*La place de leader que tient le Groupe aujourd'hui dans le monde, fruit de son histoire et de son développement, le conduit à relever ces nouveaux défis dans le cadre de la mission qu'il s'est confiée, contribuer d'une manière responsable au progrès de la mobilité exprimée par sa signature de marque "une meilleure façon d'avancer".*

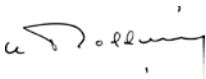
*Nous devons nous développer rapidement dans de nouvelles régions, consolider nos positions et établir les équipes nouvelles qui sauront créer une offre adaptée dans ces zones à fortes croissances. Dans les marchés matures, base historique de notre croissance, nous devons nous adapter aux nouvelles demandes des consommateurs. Partout, il nous faudra affirmer notre leadership technologique face à une concurrence plus nombreuse.*

*Nous continuerons donc à innover, à développer de nouvelles compétences, voire de nouvelles organisations, mais en conservant nos valeurs historiques de respects énoncées dans la charte fondatrice de la démarche Performance et Responsabilité Michelin éditée en 2002.*

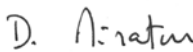
*Déjà à l'époque, Michelin inscrivait dans cette charte le principe selon lequel il veut pérenniser sa croissance tout en maintenant l'équilibre entre performance économique, respect de l'environnement et une recherche constante de qualité dans ses relations avec les personnes et les partenaires à l'intérieur comme à l'extérieur de l'Entreprise. La performance doit ainsi être obtenue en pratiquant nos valeurs, car c'est en améliorant chaque jour la satisfaction des attentes de chacun que Michelin peut construire son développement de manière responsable et durable.*

*Ce document fait suite à la charte Performance et Responsabilité Michelin. Il a pour objectif de réaffirmer nos convictions tout en expliquant comment notre Entreprise entend concrètement assurer sa performance dans le monde de demain et comment chacun peut apporter quotidiennement sa contribution à notre volonté de construire une mobilité routière durable.*

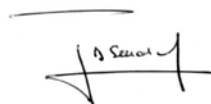
Michel Rollier



Didier Miraton



Jean-Dominique Senard



Pour chacun d'entre nous, une meilleure façon d'avancer c'est :

## UNE FAÇON DE FAIRE

### Écouter et satisfaire le client

- ➔ Identifier les besoins des consommateurs constitue toujours la première étape de la vie d'un pneu. Satisfaire notre client, c'est lui livrer le produit demandé en délai et en qualité. Notre pérennité et notre croissance dépendent de la satisfaction de nos clients dans la durée et quel que soit l'endroit où ils se trouvent.

*Mes relations avec nos clients sont honnêtes et solides, construites sur une confiance réciproque et l'excellence professionnelle. Je cherche à toujours mieux satisfaire mes clients. J'explique que nos produits et nos services, grâce aux solutions qu'ils apportent, répondent aux attentes de nos clients, mais aussi à celles de la société.*

### Agir pour la performance économique du Groupe

- ➔ La réalisation d'un niveau de résultats suffisant est indispensable à l'indépendance et à la pérennité du Groupe. Cet objectif est l'affaire de chacun quels que soient son métier et sa position hiérarchique. C'est notre premier devoir vis-à-vis de nos actionnaires et le premier moyen d'accroître la rémunération de l'ensemble du personnel. Assurer la croissance du Groupe en dégageant les ressources financières nécessaires est indissociable de l'atteinte de notre ambition en termes de responsabilité sociale et environnementale.

*Je cherche à rendre mon activité plus performante. Par mon savoir-faire et mes initiatives je contribue à la croissance profitable et durable du Groupe.*

### Nous intégrer harmonieusement dans les sociétés et les communautés qui nous entourent dans tous les pays du monde

- ➔ Chacun exerce ses responsabilités en cherchant à améliorer l'intégration harmonieuse de nos activités dans la diversité des tissus économiques et sociaux où nous développons nos activités industrielles et commerciales.

*Du fait de notre présence mondiale et de la notoriété de notre Marque dans chaque pays, conscient de ma responsabilité, j'agis en cherchant à contribuer au respect et à l'amélioration des conditions de vie et de bien-être des personnes avec lesquelles je suis en relation.*

## Rendre notre activité plus respectueuse de l'environnement

- Notre passion pour l'innovation est aussi au service de l'accroissement de la performance environnementale de nos produits. Nous recherchons sans cesse le meilleur équilibre entre les économies de carburant qu'offre leur efficacité énergétique, les économies de matière première que permet leur longévité, tout en étant toujours plus sûrs. Nos pneumatiques représentent une avancée pour nos clients en matière de respect de la planète.
- Notre responsabilité s'étend également à la mise en œuvre de solutions innovantes à toutes les étapes de la vie du pneu. Dans chacun de nos sites industriels, nous pilotons notre performance environnementale afin de maîtriser l'impact de toutes nos activités, particulièrement : les émissions dans l'eau, le sol et l'air (particules, bruit, gaz, odeurs...), les consommations d'énergie et de matière ainsi que la génération de déchets. Nous garantissons notre conformité réglementaire.

*J'apporte toute mon attention à l'optimisation de notre consommation d'énergie, d'eau, à la production de déchets. Je cherche à préserver l'écosystème du site dans lequel je travaille.*

## Établir des relations intègres avec nos partenaires industriels, commerciaux et avec nos fournisseurs

- Nous attendons de chacun d'entre eux des prestations de la meilleure qualité, ainsi ils nous aident à satisfaire les attentes de nos clients et de nos collaborateurs, sur le long terme.

*Je m'appuie sur des termes contractuels justes car ils visent le meilleur équilibre possible entre la progression des résultats du Groupe et le développement de nos partenaires.*

*Je choisis mes partenaires s'ils s'inscrivent dans une démarche d'adhésion aux principes du développement durable.*

Pour chacun d'entre nous, une meilleure façon d'avancer c'est :

## UNE CULTURE UNIQUE

**Elle constitue un avantage concurrentiel, un atout majeur que nos partenaires apprécient. Une différence qui accompagne Michelin depuis sa création et qui a été déclinée dans sa charte Performance et Responsabilité Michelin.**

### Respecter les personnes

- ➔ Notre volonté est de contribuer sans cesse au développement et à l'épanouissement de chacun dans l'exercice de ses responsabilités au sein du Groupe. Une ambition qui nécessite l'entretien d'échanges loyaux et de dialogues constructifs à tous les niveaux de l'Entreprise. Cette relation est essentielle pour entretenir la qualité des rapports humains qui nous caractérise et nous différencie depuis toujours.

*J'adhère aux valeurs de Michelin. Je suis le principal acteur de mon développement professionnel et fonde ma réussite sur mon engagement, mon excellence professionnelle et le respect des autres. Je suis déterminé à me comporter en personne responsable et honnête. Je participe à un dialogue ouvert et constructif avec mon management, mes collègues et la direction du personnel.*

### Garantir la qualité

- ➔ Depuis l'origine du Groupe, nous avons une forte culture de la responsabilité. Être au service de la meilleure mobilité des personnes et des biens suppose une exigence absolue de sécurité et de qualité de tous nos produits et services. L'organisation et l'indépendance de notre garantie Qualité sont une caractéristique de notre Groupe.

*J'exerce ma responsabilité vis-à-vis de la Qualité fournie à nos clients, car je sais comment l'assurance qualité s'applique dans mon domaine d'activité.*



## Promouvoir l'innovation

- Garder l'esprit ouvert, rechercher l'innovation. Si la Qualité est le socle de la Marque, c'est l'innovation qui la rend unique. C'est l'association de ces deux dimensions qui assure l'avenir de l'Entreprise.

*Je suis curieux et réceptif, j'imagine et j'accueille volontiers les idées nouvelles et essaye de les intégrer dans mon travail au quotidien.*

## Progresser constamment

- Laisser une place importante à la prise d'initiative pour sortir du cadre sans nier nos principes de fonctionnement ni nos processus de décisions. Partager les bonnes pratiques et les retours d'expériences pour identifier en permanence nos zones de progrès.

*Ma faculté à me remettre en cause me permet de faire des progrès permanents dans mon activité et mes comportements.*

## Respecter les faits

- Une recherche attentive de la réalité des choses, une observation impartiale des faits régit nos relations avec tous nos clients, partenaires économiques, sociaux, publics, associatifs, etc. En interne, cette démarche d'écoute et d'investigation s'applique à toutes nos activités afin de garantir le bien-fondé de nos décisions.

*Je m'applique une exigence d'objectivité et d'honnêteté intellectuelle dans les sujets que je traite.*

## Avoir une vision à long terme

- Avoir le courage de mettre en place dès aujourd'hui les bases des opérations qui feront le succès de demain. Pour qu'une réussite soit durable et constitue une réelle contribution à la performance de l'Entreprise, nous devons voir loin, intégrer les conséquences à court et à long terme de nos actions.

*J'intègre dans mes décisions leurs conséquences futures et ne sacrifie pas l'avenir à un profit à court terme.*

# NOTRE MISSION

Michelin s'engage pour le progrès de la mobilité des personnes et des biens par la qualité de ses produits et de son offre de services.

Nous entendons le faire de manière performante et responsable pour les clients, le personnel et les actionnaires en répondant aux enjeux d'un développement économique, environnemental et social durable.

- ➔ Pour offrir à nos clients, partout dans le monde, la meilleure réponse à leurs besoins en mettant à leur service notre passion de l'innovation, du progrès et notre volonté d'une relation de confiance symbolisée par Bibendum.
- ➔ Pour que le personnel se réalise professionnellement, dans son engagement pour la performance de l'Entreprise, en partageant les valeurs humaines de Michelin qui font sa réputation.
- ➔ Pour valoriser durablement l'investissement des actionnaires qui nous font confiance avec les capitaux indispensables au fonctionnement de l'Entreprise.
- ➔ Plus généralement, pour exercer nos responsabilités vis-à-vis des partenaires de l'Entreprise et des communautés où sont implantées nos activités.

Les Gérants sont les garants de cette mission, bénéfique pour les clients, le personnel et les actionnaires. En progressant ensemble sur cette route, par la recherche de l'excellence opérationnelle, nous assurerons le développement et le leadership mondial de Michelin !

Michelin - Direction Groupe Communication et Marques

**Direction de la Prospective et du Développement Durable**

+ 33 (0) 4 73 32 20 18

23, place des Carmes-Déchaux

63040 Clermont-Ferrand Cedex 9 – France

performance-responsabilite@fr.michelin.com

www.michelin.com

Conception et réalisation : W & CIE ©

Référence du document : Performance et Responsabilité Michelin

"Une meilleure façon d'avancer"

Auteur du document : Siège Groupe

Niveau de confidentialité : D4

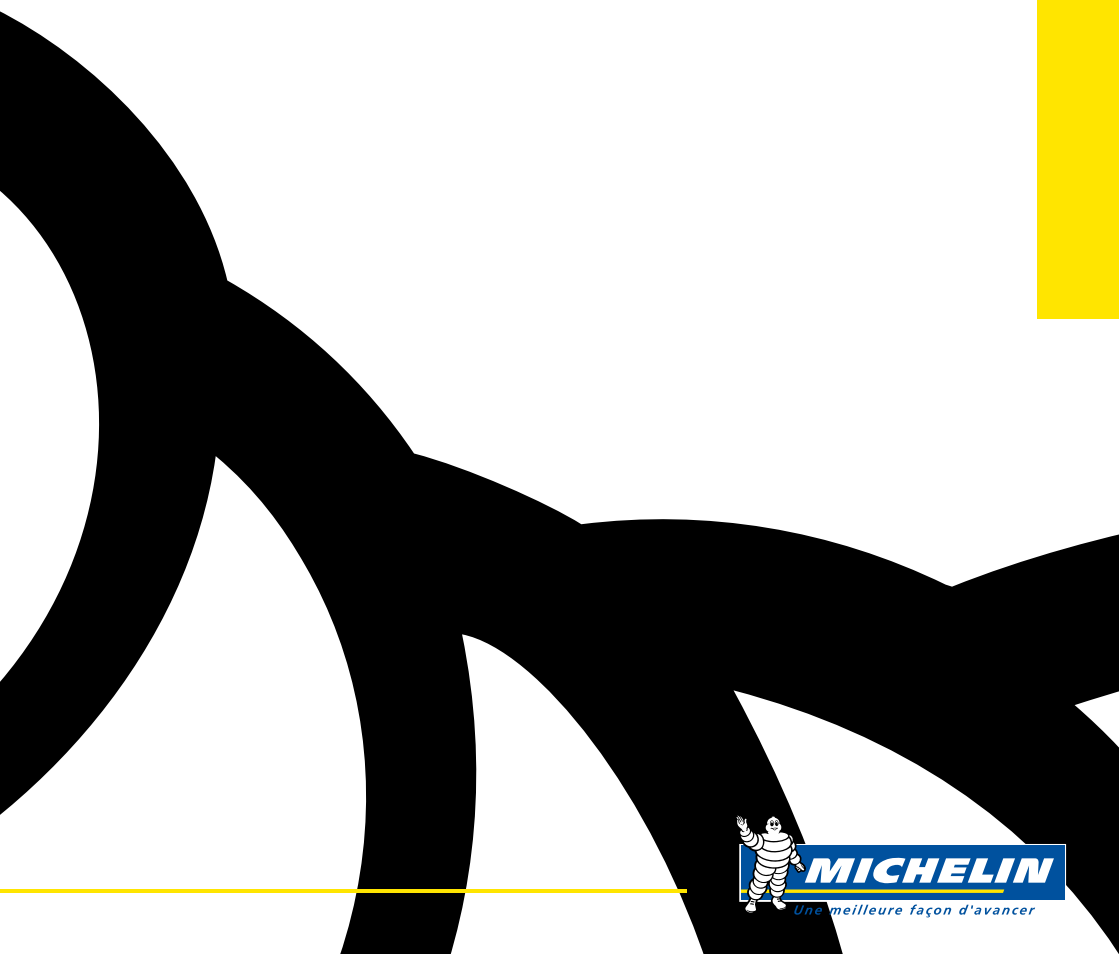
Date de publication : Octobre 2010

Conservation : WA+3

Référence : GUI001DGCM\_PRM\_FR

"Toute copie imprimée de ce document n'est pas gérée"





**MICHELIN**

*Une meilleure façon d'avancer*