1ère Communication sur le progrès

2017-2018

Polyexpert

Renouvellement de notre adhésion au Pacte Mondial de l'ONU

Le Groupe Polyexpert a développé en 2017 une démarche de RSE au travers de son engagement au Pacte Mondial de l'ONU. Si le Groupe Polyexpert avait depuis longtemps entrepris des actions en accord avec les principes de la RSE, son engagement dans le Global Compact a permis une première formalisation d'une stratégie RSE structurée.

Notre métier : l'expertise après sinistre pour les assureurs, nous place au cœur de la réparation des préjudices subis par les sinistrés, en particulier lors des événements climatiques dont la fréquence et l'intensité sont en augmentation constante. C'est la raison pour laquelle nous prenons à cœur le fait de mettre toutes nos compétences à disposition pour aider les sinistrés à retrouver leur situation initiale.

Un an après notre adhésion au Pacte Mondial, nous renouvelons nos engagements auprès des Nations Unies vis-à-vis des 10 principes du Pacte Mondial, dans les 4 domaines qui imprègnent notre métier et notre action quotidienne : droits de l'Homme, normes internationales du travail, protection de l'environnement, et lutte contre la corruption, et présentons notre première Communication sur le progrès.

Emmanuel Géli,

Président Directeur Général

Polyexpert

Polyexpert, partenaire pour l'expertise et la gestion de sinistres

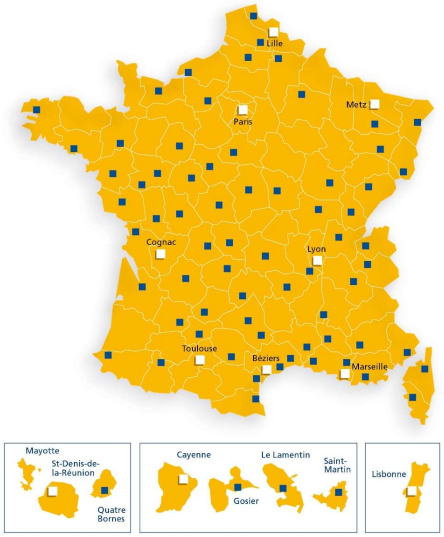
Le Groupe Polyexpert a été créé en 1997. Depuis plus de 20 ans, producteur de services sur les marchés de l'assurance et de la maîtrise des risques, nous offrons une gamme étendue de prestations dans les domaines de l'expertise, l'assistance et l'accompagnement à la gestion de sinistres.
Nos domaines d'intervention concernent tous les sinistres dommages aux biens non auto : incendie, dégât des eaux, vol, inondations, tempêtes, sécheresse, …

Nos bureaux répartis sur toute la France Métropolitaine, la Guyane, les Antilles, La Réunion permettent une bonne connaissance du territoire, ainsi que la possibilité d'intervenir rapidement. Cette proximité géographique avec les sinistrés est un gage de qualité. Le développement de services complémentaires, comme la réparation en nature nous ont permis de nous spécialiser et d'apporter des solutions en accord avec les attentes et les besoins de nos clients.

Nos filiales

ciblexperts	Polytel Groupe Polyexpert
RC industrielle, RC construction, TRC, TRME, grands comptes	Télé-expertise, visio-expertise, avis sur pièces, avis techniques
Polyexpert Construction	PREVENBAT
RCD, DO, RC construction, TRC	Maîtrise d'œuvre après sinistre
Dynaren assistance	BATIFIVE REDONNER VIE À LA MATIÈRE
Réparation en nature bâtiment	Etudes et diagnostic amiante
Polyexpert Environnement	McLarens
Bureau technique thermique, acoustique, qualité de l'air, amiante, …	Réseau international, expertises préalables, modélisation SMP
Polyexpert Entreprises	Geco
Risques industriels, RCCI, mode projet	Gestion déléguée de sinistres
ÉLECTROREN	ADR Expert
Diagnostic technique, réparation BBG, remplacement à neuf	Faute inexcusable de l'employeur, accidentologie automobile

Nos implantations sur le territoire



Le Groupe Polyexpert

→ **Un réseau d'experts avec des responsables de bureau expérimentés.**

→ **Une connaissance des secteurs : littoral, montagne, copropriété, bailleur sociaux, ruralité…**

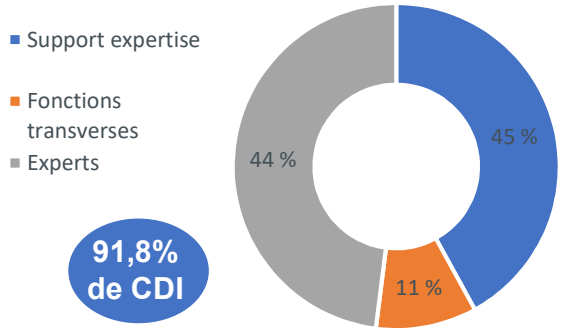
→ **Une connaissance du tissu des entreprises locales.**

Polyexpert, un groupe en mouvement

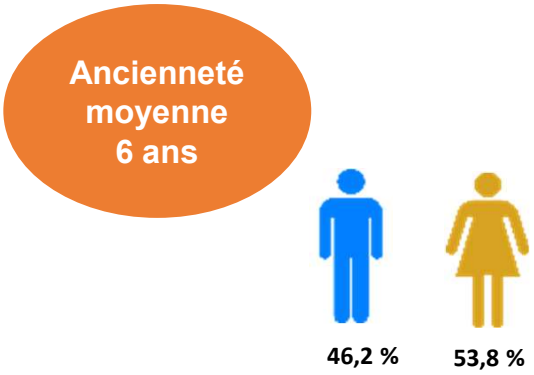
Présentation de nos collaborateurs

1298 ETP Décembre 2017

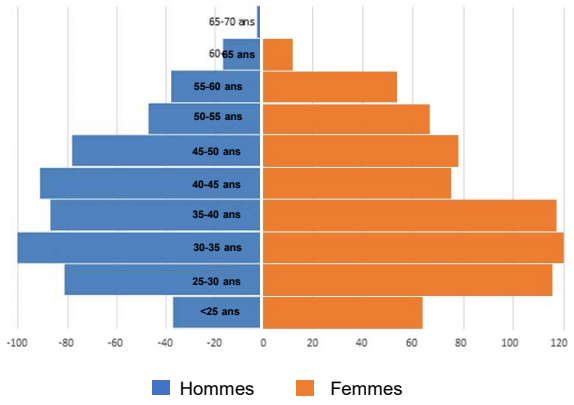
Notre métiers se décomposent en trois catégories :



Typologie des salariés

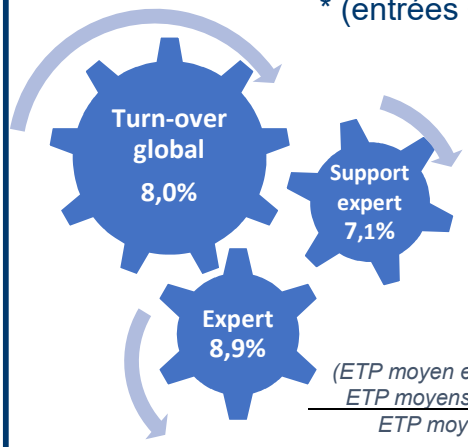


Pyramide des âges



Turn-over moyen

* (entrées + sorties)



(ETP moyen embauches + ETP moyens sorties) / 2
ETP moyen 2017

Lecture des graphiques :

Le Groupe est en constante évolution, nous sommes dans une dynamique d'embauche croissante. Nos métiers se divisent en trois filières : « support expert » et « expert », qui représentent 89% des effectifs, et « fonctions transverses ». La parité est relativement respectée dans le Groupe et la moyenne d'âge y est de 38,8 ans. Enfin, le turn-over est légèrement plus important dans la population des experts que dans la population des support expert.

Présentation de la démarche RSE du groupe et son inscription dans le Pacte Mondial

Si comme dans beaucoup d'entreprises, les projets RSE ont vu le jour naturellement depuis plusieurs années, notre démarche en tant que telle est relativement récente. Inscrit depuis 2017 au Pacte Mondial, le Groupe Polyexpert s'est ainsi engagé concrètement dans une démarche RSE. Pour cela Polyexpert a engagé une personne chargée de mission RSE et a constitué un comité RSE composé du Secrétaire Général et de trois directeurs régionaux. Ce comité s'est réuni quatre fois en 2018.

Cet engagement est important pour un secteur d'activité comme le nôtre. En effet, l'expertise en assurance a un rôle fort à jouer dans un monde où les changements climatiques s'accélèrent. Selon la Fédération française d'assurance (FFA), le changement climatique constitue le troisième risque le plus impactant pour les assureurs en 2018. En tant que société d'expertise en assurance, nous sommes premiers sur le pont lors de catastrophes naturelles. Notre première priorité est donc de savoir et de pouvoir intervenir dans des situations de détresse qui demandent réactivité et professionnalisme.

Notre reporting RSE est en évolution, mais les principales données ont pu être analysées pour l'année 2017 :

Conditions de travail	Nombre de salariés - ETP	1298
	Pourcentage de personnes en CDI	91,8%
	Pourcentage de femmes	53,8%
	Pourcentage d'hommes	46,2%
	Taux de turnover	8%
Egalité professionnelle	Pourcentage de femmes assistants	94%
	Pourcentage de femmes experts	16%
	Pourcentage de femmes cadres	24%
	Pourcentage de femmes à un poste de direction	21%
	Pourcentage de femmes au comité de direction	7%
Handicap	Pourcentage de personnes en situation de handicap	2%
Santé et sécurité des salariés	Nombre d'accidents de travail et de trajet ayant entrainé un arrêt de travail	12
	Taux de fréquence	6,27
	Taux de gravité	0,26
	Nombre total d'absences non autorisées ou pour arrêt maladie inférieur à 3 jours	1396
	Nombre total d'absences non autorisées ou pour arrêt maladie de toutes durées	3977
	Le nombre total de personnes ayant déclaré une maladie professionnelle	3
Formation	Heures de formation en moyenne par salarié formé (hors alternants, Bts et DU)	25
	Proportion de salariés ayant bénéficié d'une formation	30%
	Proportion d'experts	63%
	Proportions de fonctions supports	19%
	Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation	1%
Environnement	Consommation électrique (kWh) / salarié	En cours
	Moyenne taux carbone du parc voiture (g)	98,4gr/km
	Nombre de sites réalisant le tri sélectif	6%
	Consommation de papier / salarié	A venir
Achats responsables	Pourcentage de fournisseurs ayant fournis une charte RSE	A venir

Cette première COP est l'occasion de faire un point sur les premières actions RSE mises en place par le groupe durant les années 2017-2018. Nous souhaitons également faire part des objectifs RSE à l'horizon 2022. L'organisation du groupe est en constante évolution, et les périmètres sont donc à stabiliser, nous les avons précisés lorsque cela était nécessaire.

Les 10 principes du Global Compact

Droits de l'Homme

1- Promouvoir et respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme
2- Veiller à ne pas se rendre complices de violation des droits de l'Hommes

Normes Internationales du travail

3- Respecter la liberté d'association et reconnaître le droit de négociation collective
4- Contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi
5- Contribuer à l'abolition effective du travail des enfants
6- Contribuer à l'élimination de toutes formes de travail forcé ou obligatoire

Environnement

7 –Appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant à l'environnement
8- Prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière environnementale
9 – Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement

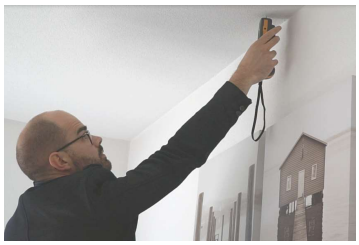
Corruption

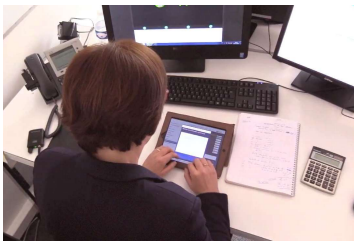
10- Agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

Sommaire

Les droits de l'Homme 7
Les Normes Internationales du travail, droits et conditions de travail 11
Environnement 16
Lutte contre la corruption 19

Les droits de l'Homme





Au travers de projets de taille et d'ampleur différentes, le Groupe Polyexpert œuvre en faveur des droits de l'Homme. Nos actions, qu'elles soient menées régionalement, au niveau du Groupe, ou par une entité particulière ont toutes en commun de chercher à influencer positivement la société.

Mécénat de Compétence

Entrepreneurs de la Cité

Depuis 2011, Polyexpert développe le mécénat de compétence avec la fondation Entrepreneurs de la Cité, en proposant à ses collaborateurs d'apporter leurs compétences d'experts à des personnes exclues du monde du travail et qui créent leur entreprise. Entrepreneurs de la Cité propose des produits de micro-assurance pour soutenir les entrepreneurs les moins privilégiés - personnes en voie d'insertion, personnes ayant connu un accident de la vie, travailleurs en situation de handicap – dans la création de leur emploi.
Concrètement, Polyexpert propose le service Local Sécur' : un audit de risque gratuit pour l'entrepreneur lui permettant de disposer d'un état des lieux de son local pour envisager sereinement son installation.

Du côté des experts, Local Sécur leur permet de mettre leurs compétences à disposition d'un nouveau public, c'est un autre rapport au métier qui apporte motivation et valorisation.

Depuis le début de notre partenariat, ce sont 367 audits qui ont réalisés. En 2017, nous avons reçus 97 missions réparties sur toute la France.

Céline, Expert Polyexpert pour Local Secur

« L'entrepreneur n'a pas toujours les moyens financiers de procéder aux travaux qui seraient nécessaires, cependant, l'expertise leur permet de savoir exactement quels sont les problématiques majeures et secondaires de leur local. »

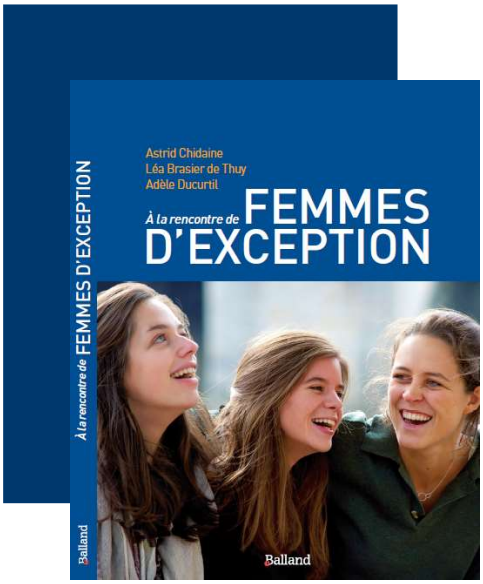
Annie, commerçante d'une épicerie équitable

« Un expert est venu faire l'état des lieux de mon futur local commercial. Il y avait des travaux à faire ; grâce à cette visite j'ai évité une grosse dépense : le bailleur a mis aux normes le local avant la signature du bail.»

Soutien aux jeunes

Soutien à l'association Celles de la Terre, par la publication du livre « A la rencontre de femmes d'exception »

L'année 2019 marquera un tournant fort dans l'histoire du Groupe Polyexpert : celui de l'accélération de son développement à l'International.
Pour symboliser cette ouverture sur le Monde, nous avons fait le choix de soutenir un projet porté par trois étudiantes d'HEC, Adèle, Astrid et Léa, qui ont voyagé 6 mois à travers le Monde, à la recherche de modèles féminins inspirants pour les jeunes femmes d'aujourd'hui.
Elles sont revenues de ce voyage avec le portrait de 52 femmes qui ont eu le courage de bâtir leur vie de femmes libres et engagées. Parce que finalement, ces femmes sont aussi bien des modèles de courage et de ténacité pour les femmes que pour les hommes, nous avons voulu vous les présenter en permettant l'édition de ce recueil aux Editions Balland.



Il y a dans ces témoignages un message universel, porteurs d'exemplarité pour tous et pour nos organisations humaines. Dans la société qui se mondialise, phénomène amplifié par la digitalisation, nous ne devons pas oublier que l'Homme doit rester au cœur de nos préoccupations.

Exemple d'action en région

Don d'ordinateurs à un collège

En 2017, La région Languedoc-Roussillon a fait don de l'ensemble de son parc informatique, alors en renouvellement, à un collège de la région qui ouvrait ses portes. Ce don a permis au collège d'équiper ses classes grâce à ces 60 ordinateurs et de donner accès à ses élèves à un matériel informatique de bonne qualité.

Les actions en faveur de la santé

Association de Promotion de Qualité de l'Air Intérieur

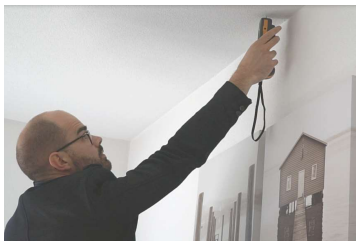
Le rapport des Nations Unies sur les objectifs de développement durable 2018 indique qu'en « 2016, la pollution de l'air intérieur et ambiant a provoqué près de 7 millions de décès dans le monde ».
Ce chiffre alarmant et encore peu pris en considération, résonne grandement pour Polyexpert Environnement, filiale du Groupe dont le cœur de métier est l'évaluation, le conseil et le contrôle qualité dans le secteur de la construction.
Le Groupe Polyexpert a développé le label Intairieur®, premier label de la qualité de l'air intérieur du logement neuf en France. Polyexpert Environnement est membre fondateur de l'APQAI : Association de Promotion de Qualité de l'Air Intérieur, qui a pour objet la diffusion de connaissances et la sensibilisation des différents publics aux effets de la pollution de l'air intérieur sur la santé.

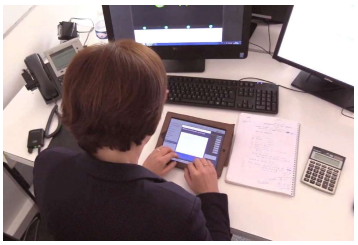
L'association a été créée en février 2018, elle est organisée en 9 collèges : les professionnels de santé, les entreprises du bâtiment, les institutionnels, les sociétés juridiques et d'assurance, les entreprises, les industriels, les professionnels de la mesure et du contrôle, les maitres d'œuvre et bureaux d'études ainsi que les usagers.
L'association organise et participe à des évènements (techniques et pédagogiques) permettant la promotion de la qualité de l'air intérieur auprès du grand public.

Les foulées de l'assurance

« Les Foulées de l'Assurance » est une course à pied qui se déroule à Paris au Bois de Boulogne en mars et à laquelle participe les professionnels de l'assurance pour la prévention des risques cardiaques.
Depuis 5 ans, une cinquantaine de collaborateurs de Polyexpert ont couru ou marché aux Foulées de l'Assurance pour l'association Adicare. Cette association a pour objectif de soutenir et de faire connaître la recherche en cardiologie et chirurgie cardiaque. Elle participe notamment à la création, la mise en place, l'équipement et le fonctionnement de centres de recherche.
Cette manifestation sportive et solidaire au profit de la prévention des maladies cardiovasculaires permet de fédérer et de promouvoir le sport santé en entreprise. Nous encourageons tous les salariés Polyexpert à participer à cette course qui a rapporté 174 905 € de dons depuis sa création.

Normes Internationales du travail





Les efforts de tous récompensés

L'expertise IRD pour le compte des compagnies d'assurance est un métier exigeant qui requiert une organisation collective efficace, et la collaboration de tous : experts, supports experts, fonctions transverses.
Cette intelligence collective permet lors des évènements climatiques dont la survenance en 2018 a été particulièrement intense et fréquente, d'agir rapidement pour venir en aide des assurés sinistrés.

Mobilisation des experts

Les catastrophes naturelles s'intensifient. En 2017 et 2018 les territoires ont été particulièrement marqués par de nombreux événements climatiques, dont certains de grande ampleur. Les experts sont présents sur le terrain pour répondre au plus vite aux demandes des sinistrés, et le Groupe a mis en place un dispositif de mobilisation exceptionnel en faisant appel au renfort d'experts provenant de zones non impactées.

À la suite des inondations en Corse les 22 et 23 janvier 2017, **14 experts** sont venus en renfort aux équipes des bureaux locaux.

L'ouragan IRMA qui a frappé Saint Martin les 18 et 19 septembre 2017, a généré un renfort de **44 experts.**

Pour la Tempête Carmen qui a lieu les 1er et 2 janvier 2018, ce sont **85 Experts** qui sont venus prêté main forte.

L'accord d'intéressement

L'accord d'intéressement Groupe a été signé le 25 juin 2018. Il est conclu pour une durée de 3 ans. Il vise à associer les salariés des entreprises du Groupe Polyexpert à la réussite et à la bonne marche du Groupe et à leur faire partager les fruits des résultats obtenus.
Contrairement à la participation aux bénéfices, qui est un dispositif obligatoire dans toute entreprise de plus de 50 salariés, la mise en place d'un accord d'intéressement relève de la seule volonté de l'entreprise. La démarche volontaire du Groupe tend donc à mobiliser chaque salarié autour d'objectifs communs.

L'enveloppe financière dégagée au titre de l'accord d'intéressement sera distribuée de manière équitable entre tous les salariés bénéficiaires, qui percevront tous le même montant quel que soit la rémunération de chacun. En ce sens le Groupe est attentif à reconnaitre la contribution de chacun à l'atteinte des objectifs de performance.

Santé et sécurité

La santé et la sécurité sont des points essentiels de notre métier, nous sommes vigilants à ce que chacun exerce son métier sans risque pour lui ou les personnes qui l'entoure.

En 2017 :

- Le taux de fréquence des accidents est de 6,27
- Le taux de gravité des accidents est de 0,26

* Périmètre : toutes les structures régionales du groupe, ainsi que Polytel, GECO et Polyexpert Construction.

Formation à la conduite responsable

Le risque routier est inhérent au métier d'expert, bien que peu d'accidents graves de la route ne se soient produits dans les dernières années.
Le Groupe Polyexpert a décidé d'agir de manière préventive en proposant aux experts une formation certifiante de deux jours permettant l'obtention d'un certificat d'Aptitude routière aux déplacements professionnels.
Cette formation est proposée depuis cette année, dans le cadre du parcours d'intégration des nouveaux experts.

Dispensée par les centres de formation à la sécurité routière Centaure, cette formation très concrète alterne théorie et pratique, et donne aux participants les savoirs faire, connaissances et compétences pour éviter les situations à risque liées à la route (vitesse, distance, partage de la route, anticipation, prise en compte de l'environnement, entretien du véhicule).

Notre objectif est qu'en 2022 la formation soit bien intégrée et qu'elle soit proposée à au moins 80% des nouveaux experts durant leur première année chez Polyexpert.

Exemple d'action en région

La formation aux premiers secours

En 2017 et 2018, les régions Nord Picardie et Pyrénées-Aquitaine ont proposé à leur salariés d'être formés aux 1ers secours. Cette formation, animée par une association spécialisée dans les formations aux 1ers secours, avait pour objectif d'appréhender les gestes des 1ers secours utiles dans la vie professionnelle et personnelle. Plus de 50 collaborateurs ont participé à cette formation.

Employeur responsable

Part de salariés en CDI : 91,8%

Nous avons un taux de salariés en CDI relativement élevé. Il est probable que ce taux soit amené à baisser dans les années à venir, néanmoins notre objectif est le maintenir ce taux à 80% d'ici 2022.

La Formation

Polyexpert Formation

Le Groupe Polyexpert dispose d'une université interne : Polyexpert Formation, permettant de dispenser les savoirs, savoir-faire, et savoir-être spécifiques à nos activités.
Polyexpert Formation est certifié Datadock. Il emploie des formateurs internes spécialistes dans leur domaine, et noue des partenariats avec des intervenants spécialisés et des écoles de management pour dispenser des formations sur des thématiques spécifiques.
Soucieux de développer le professionnalisme de ses collaborateurs, le groupe Polyexpert poursuit une politique de formations certifiantes dans les 3 domaines suivants :

Formation Technique | **Formation Management** | **Formation Relation client**

Le programme Campus Manager

Créé en partenariat avec l'ESSEC, le programme certifiant Campus Manager a pour ambition de créer une culture managériale de proximité au sein du Groupe. La première promotion de 25 managers sera certifiée en juin 2019.

La Formation accessible à tous avec la plate-forme 360learning

Polyexpert a développé une série de modules de formation à distance dédiés en particulier aux collaborateurs et collaboratrices de la filière « support Expert ».

Bien-être au travail

Dans les différentes entités du Groupe et à tous les niveaux sont organisés des moments de convivialité : petits déjeuners, repas de Noël, galette des rois, etc., Le Groupe souhaite encourager ces évènements qui sont nécessaires pour favoriser la cohésion d'équipe et pour se sentir bien dans son travail. 2 actions particulières ont été réalisées :

Les 20 ans du Groupe Polyexpert

L'année 2017 a été une année importante pour le Groupe Polyexpert, l'année des 20 ans de la création du Groupe. Pour célébrer cet année particulière, des événements ont eu lieu dans toutes les régions permettant aux collaborateurs de se retrouver, se rencontrer parfois, partager un moment différent ensemble.

Les activités, d'une région à l'autre, été variées : Rallye automobile, pétanque, tir-à-l'arc, course d'orientation, balade en bateau, « murder party », dégustations, … Toutes ont plu et ont participé à renforcer le sentiment de cohésion. La satisfaction des salariés était réelle, ils ont apprécié de passer un moment de détente et de célébrer ensemble cet anniversaire important pour le Groupe.

En parallèle, un séminaire réunissant tous les associés a été organisé. Ce séminaire a permis d'identifier les projets de développement et de renforcer le sentiment d'appartenance. Là aussi, la satisfaction été au rendez-vous et l'exercice réussi.

Des fruits frais au bureau

La plupart des bureaux du groupe (*) ont reçu lors de la semaine du goût (du 8 au 14 octobre 2018), un panier de fruits frais à déguster entre collaborateurs.

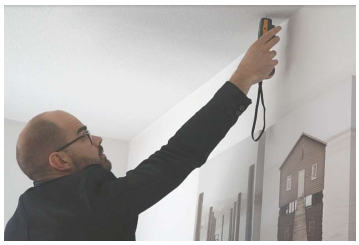
Si certains bureaux avaient déjà testé l'idée, cette fois-ci tout le monde a pu profiter de l'initiative.

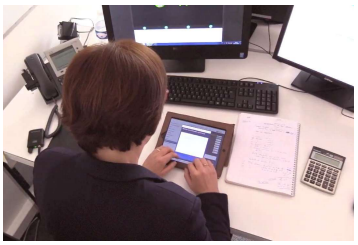
Polyexpert a souhaité s'engager dans la semaine du goût considérant que cela impact sur le bien-être au travail. En effet, le bien-être au travail passe par une bonne alimentation, des repas équilibrés. La nécessité de manger quotidiennement des fruits n'est plus à prouver.

En travaillant avec des producteurs français et régionaux dans la mesure du possible, nous avons voulu vous proposer des fruits de saison à partager entre collaborateurs.

* Périmètre : Polyexpert SAS, Polyexpert Atlantique, Polyexpert Est, Polyexpert Ile-de-France Centre, Polyexpert Languedoc-Roussillon, Polyexpert Méditerranée (hors Corse), Polyexpert Pyrénées-Aquitaine, Polyexpert Rhône-Alpes Auvergne, Polyexpert Nord-Picardie, Polytel, Polyexpert Construction, Dynaren, Geco Assurances, Polyexpert Environnement.

ENVIRONNEMENT





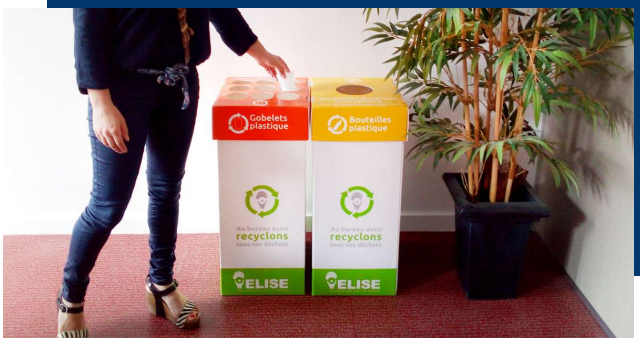
Notre démarche environnementale

Notre activité n'est pas par essence polluante, pour autant nous avons comme toute entreprise de service des postes sur lesquels nous devons nous améliorer. Nous avons notamment identifié trois domaines en lien avec notre activité et sur lesquels nous pouvons avoir un impact : le papier, la consommation énergétique de nos bureaux et notre flotte de véhicules. Nous avons commencé à proposer des actions pour ces trois domaines.

La gestion du papier et des consommables bureautiques

Nous avons depuis plusieurs années déjà engagé une politique de réduction de la consommation papier et des cartouches d'encre en remplaçant les imprimantes personnelles par des photocopieurs collectifs, en annulant le lancement automatique des impressions, remplacé par la validation des impressions directement sur le photocopieur, et en programmant par défaut les photocopieurs sur le mode d'impression en noir et blanc. Ces actions ont permises de réduire significativement les impressions inutiles et ont pu sensibiliser à la surconsommation de papier.

Pour respecter la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte, et pour engager le Groupe dans des efforts en faveur de l'environnement, nous avons mis en place, en juin 2018, un contrat cadre avec la société de tri sélectif ELISE.



L'entreprise ELISE permet de valoriser 100% des déchets de bureau en assurant leur recyclage et en créant des emplois solidaires. Pour cela, des corbeilles sont mises à la disposition des collaborateurs. ELISE se charge de la collecte, du tri et du recyclage.

Nous avons mis l'accent sur le tri papier pour amorcer de bonnes habitudes et parce qu'il s'agit là de notre déchet principal, mais dans certains bureaux les équipes ont choisi d'aller plus loin en recyclant également les gobelets, les bouteilles d'eau et les cartouches.

13% de bureaux pratiquent le tri sélectif avec une association ou avec la commune. Nous souhaitons qu'en 2022, 60% de nos bureaux pratiquent le tri sélectif.

Suivi de nos consommations

Depuis avril 2018, nous suivons **la consommation de 84% de nos bureaux** via la plateforme EDF. Cette plateforme permet de suivre l'évolution de notre consommation depuis les 4 dernières années. Nous souhaitons pouvoir comparer les consommations d'une année sur l'autre et proposer des actions en conséquences.

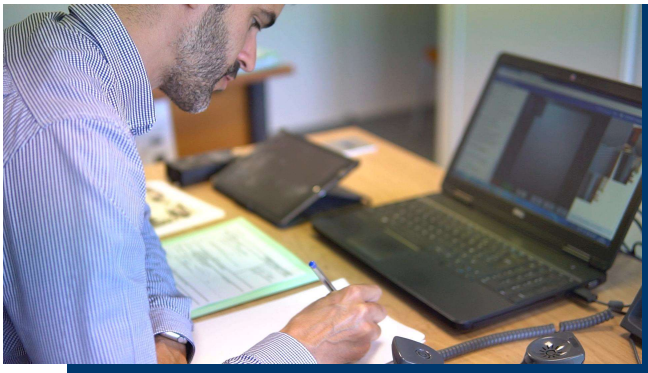
Notre démarche environnementale

Transport

Notre activité nécessite de fait (se rendre chez les assurés) l'utilisation quotidienne de la voiture, et les experts sont amenés à parcourir des distances importantes pour aller d'un sinistre à un autre. Pour limiter, voire réduire, nos émissions de gaz à effet de serre, nous avons mis en place des actions et objectifs.

Ainsi, nous avons rassemblé les données des différentes entités du Groupe pour suivre et analyser l'évolution de notre parc automobile. Aujourd'hui, nous savons qu'en 2017 64% des voitures de notre flotte avaient un taux d'émission de CO^2 inférieur à 100g/km.

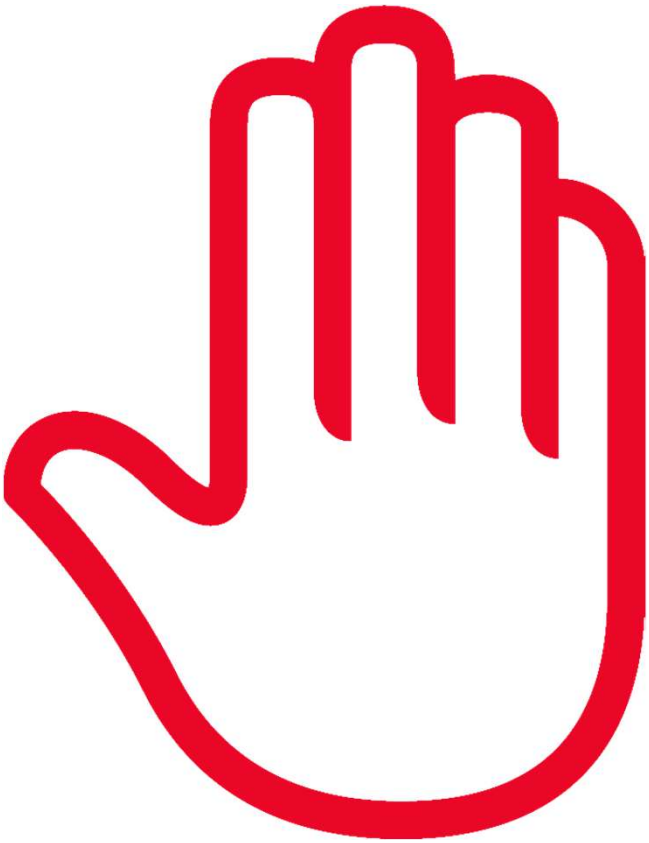
87,5% des véhicules de notre flotte sont en location, nous allons donc pouvoir travailler avec nos prestataires loueurs pour atteindre l'objectif de 75% de voitures de notre flotte automobile ayant un taux de CO^2 inférieur à 100gr/km en 2022.

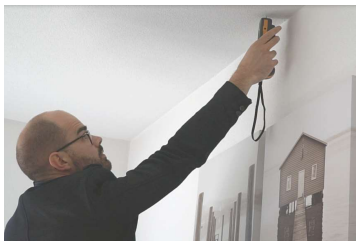


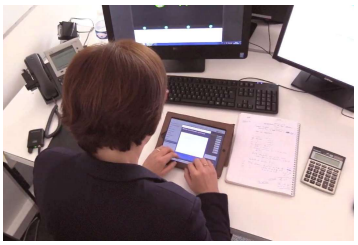
Pour limiter nos déplacements, nous travaillons de plus en plus en visioconférence.
S'agissant du métier d'expert, nous avons investi dans une solution logicielle de visio-expertise, qui permet de réaliser l'expertise à distance, sans avoir à se déplacer. Cette modalité se développe de plus en plus et permet d'apporter un service supplémentaire aux clients (sous réserve de son accord et de celui de son assureur). Elle permet également de diminuer le risque routier tout en contribuant à agir positivement sur l'environnement.

La formation à la conduite responsable, que nous avons abordée, inclue une dimension écoconduite. Au travers de rappels tels que l'adaptation de la vitesse, la vérification de la pression des pneus, l'arrêt du moteur lors d'un arrêt prolongé, par exemple, les experts apprennent ou réapprennent les gestes écologiques qui permettent de réduire l'impact de l'utilisation de la voiture sur l'environnement.

Lutte contre la corruption







Les actions engagées par le Groupe Polyexpert

Le Groupe Polyexpert s'est engagé au travers de sa charte de déontologie à affirmer les règles d'éthique et de bonne conduite en vigueur au sein du Groupe Polyexpert. L'objectif de cette Charte est de préserver notre entreprise, nos partenaires et notre personnel de préjudices pouvant résulter du non-respect des prescriptions légales, et des règles éthiques et morales de notre profession. Nous invitons tous nos collaborateurs à agir au quotidien en respectant les principes et prescriptions énoncés dans la charte.

Du côté des sinistrés aussi, il s'agit d'être vigilant sur des possibles actes de fraude. Les experts sont formés à être vigilant et à savoir détecter et remonter des suspicions de fraude. Les experts disposent pour cela d'un outil de détection basé sur l'observation de la situation du sinistre.
Ce dispositif est élaboré par un département spécialisé dans la fraude, composé de correspondants régionaux chargés de former les experts et de faire remonter les résultats.

Notre charte de déontologie

Polyexpert Charte de déontologie

« Ces dernières années, le Groupe Polyexpert a connu une évolution très positive. La marque Polyexpert a toujours été synonyme de fiabilité, de compétence, et de qualité pour nos clients, et elle continuera de l'être dans le futur. Les exigences de plus en plus fortes, ainsi que notre volonté inconditionnelle de toujours progresser dans le sens du professionnalisme et de la transparence, nous ont conduits à rédiger la présente Charte de déontologie et à affirmer les règles d'éthique et de bonne conduite en vigueur au sein de notre Groupe. L'objectif de cette Charte est de préserver notre entreprise, nos partenaires et notre personnel de préjudices pouvant résulter du non-respect des prescriptions légales, et des règles éthiques et morales de notre profession. Nous invitons tous nos collaborateurs à agir au quotidien en respectant les principes et prescriptions énoncés dans ce document.»

Emmanuel Gélé, Président-Directeur-Général

Périmètre

La présente Charte de Déontologie s'applique à toutes les entreprises membres du Groupe Polyexpert : sociétés régionales, filiales sectorielles, ainsi qu'aux partenaires utilisant la marque Polyexpert et plus généralement à toutes les représentations agissant pour le compte de Polyexpert. A ce titre, toutes les entités concernées sont tenues d'introduire les règles de la présente Charte au sein de leur fonctionnement respectif, afin que les principes d'intégrité et d'éthique commerciale définis ici puissent être respectés, dans le but notamment de protéger la valeur de la marque Polyexpert.

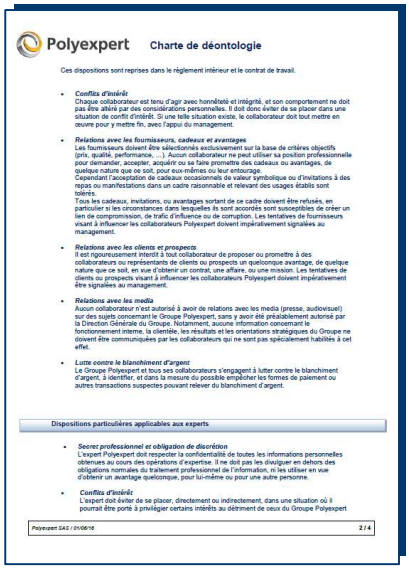
Principes

La présente Charte de Déontologie s'appuie sur des valeurs fortes en vigueur au sein du Groupe Polyexpert : Loyauté, Intégrité et Responsabilité. Les collaborateurs agissent au quotidien toute circonstance en respectant ces valeurs, dans l'intérêt du Groupe Polyexpert et de ses clients.

Dispositions applicables à l'ensemble du personnel

- ***Respect de la loi et de la réglementation***
  La confiance accordée au Groupe Polyexpert par ses clients dépend essentiellement du comportement intègre et responsable de ses collaborateurs. Chaque collaborateur a le devoir, pour lui-même et les personnes dont il a l'éventuelle responsabilité, de respecter les obligations légales et réglementaires en vigueur.
- ***Secret professionnel et obligation de discrétion***
  Tout collaborateur agissant pour le compte du Groupe Polyexpert est tenu à l'obligation générale et permanente de secret professionnel et de discrétion relatifs aux opérations traitées. Cette obligation est valable aussi bien en interne (sauf bien entendu la circulation d'information relevant du cadre de l'organisation normale du travail), que vis-à-vis de l'extérieur.
  Les collaborateurs doivent veiller à ne rendre destinataires des informations confidentielles dont ils disposent, uniquement les personnes qui ont besoin de connaître ces informations dans l'exercice de leurs fonctions. Les collaborateurs doivent être informés du caractère confidentiel des informations qui leur sont transmises.

Polyexpert SAS / 01/06/16 1 / 4



Polyexpert Charte de déontologie

Ces dispositions sont reprises dans le règlement intérieur et le contrat de travail.

- ***Conflits d'intérêt***
  Chaque collaborateur est tenu d'agir avec honnêteté et intégrité, et son comportement ne doit pas être altéré par des considérations personnelles. Il doit donc éviter de se placer dans une situation de conflit d'intérêt. Si une telle situation existe, le collaborateur doit tout mettre en œuvre pour y mettre fin, avec l'appui du management.
- ***Relations avec les fournisseurs, cadeaux et avantages***
  Les fournisseurs doivent être sélectionnés exclusivement sur la base de critères objectifs (prix, qualité, performance, …). Aucun collaborateur ne peut utiliser sa position professionnelle pour demander, accepter, acquérir ou se faire promettre des cadeaux ou avantages, de quelque nature que ce soit, pour eux-mêmes ou leur entourage.
  Cependant l'acceptation de cadeaux occasionnels de valeur symbolique ou d'invitations à des repas ou manifestations dans un cadre raisonnable et relevant des usages établis sont tolérés.
  Tous les cadeaux, invitations, ou avantages sortant de ce cadre doivent être refusés, en particulier si les circonstances dans lesquelles ils sont accordés sont susceptibles de créer un lien de compromission, de trafic d'influence ou de corruption. Les tentatives de fournisseurs visant à influencer les collaborateurs Polyexpert doivent impérativement signalées au management.
- ***Relations avec les clients et prospects***
  Il est rigoureusement interdit à tout collaborateur de proposer ou promettre à des collaborateurs ou représentants de clients ou prospects un quelconque avantage, de quelque nature que ce soit, en vue d'obtenir un contrat, une affaire, ou une mission. Les tentatives de clients ou prospects visant à influencer les collaborateurs Polyexpert doivent impérativement être signalées au management.
- ***Relations avec les media***
  Aucun collaborateur n'est autorisé à avoir de relations avec les media (presse, audiovisuel) sur des sujets concernant le Groupe Polyexpert, sans y avoir été préalablement autorisé par la Direction Générale du Groupe. Notamment, aucune information concernant le fonctionnement interne, la clientèle, les résultats et les orientations stratégiques du Groupe ne doivent être communiquées par les collaborateurs qui ne sont pas spécialement habilités à cet effet.
- ***Lutte contre le blanchiment d'argent***
  Le Groupe Polyexpert et tous ses collaborateurs s'engagent à lutter contre le blanchiment d'argent, à identifier, et dans la mesure du possible empêcher les formes de paiement ou autres transactions suspectes pouvant relever du blanchiment d'argent.

Dispositions particulières applicables aux experts

- ***Secret professionnel et obligation de discrétion***
  L'expert Polyexpert doit respecter la confidentialité de toutes les informations personnelles obtenues au cours des opérations d'expertise. Il ne doit pas les divulguer en dehors des obligations normales du traitement professionnel de l'information, ni les utiliser en vue d'obtenir un avantage quelconque, pour lui-même ou pour une autre personne.
- ***Conflits d'intérêt***
  L'expert doit éviter de se placer, directement ou indirectement, dans une situation où il pourrait être porté à privilégier certains intérêts au détriment de ceux du Groupe Polyexpert

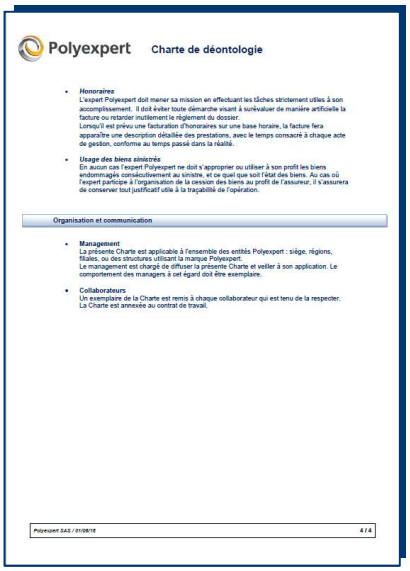
Polyexpert SAS / 01/06/16 2 / 4

Polyexpert Charte de déontologie

et du mandant de la mission d'expertise (liens personnels avec une ou plusieurs parties prenantes par exemple). L'expert mène à bien la mission d'expertise selon les règles de l'art. Il réalise une évaluation juste et raisonnable, le cas échéant en appliquant le contrat d'assurance.
Si une source de conflits d'intérêts apparaît, l'expert doit en informer immédiatement sa hiérarchie afin que les mesures appropriées soient prises pour régler la situation.

- ***Corruption***
  En aucun cas l'expert ne doit verser ou recevoir de l'argent, des cadeaux, ou tout autre avantage, en échange de services rendus. Il ne doit pas non plus chercher à tirer un profit personnel d'une mission qui lui est confiée, en dehors de sa rémunération normale.
- ***Lutte contre la fraude***
  Nos experts contribuent fortement à la détection de fraude dans le cadre des expertises que nous réalisons. Nous disposons pour cela d'une méthodologie propre à notre Groupe, enrichie le cas échéant des spécificités de nos clients.
- ***Sous-traitance***
  En aucun cas l'expert ne doit verser ou promettre de verser, directement ou indirectement, une rémunération, ou tout autre avantage à une tierce personne à qui il sous-traiterait tout ou partie de l'expertise.
  Réciproquement, l'expert ne doit accepter aucune rémunération ou tout autre avantage pour une mission d'expertise, par qui que ce soit en dehors de son employeur.
- ***Professionnalisme***
  L'expert agit en professionnel, avec rigueur, intégrité, application, exactitude, et sincérité dans l'exécution de sa mission. Ses compétences mises en œuvre permettent ainsi d'écarter tout raisonnement ou représentation imprécis ou trompeurs susceptibles d'induire en erreur le mandant et l'amener à tirer de fausses conclusions.
- ***Probité***
  L'expert Polyexpert s'interdit de participer ou d'être complice de la fabrication de faux susceptibles d'influer sur le règlement du dossier (ajout de biens non existants à la réclamation, fausses factures, …). De même il s'interdit de cacher ou omettre sciemment tout fait, information, déclaration, ou objet pertinent pour le règlement du dossier.
- ***Compétences***
  L'expert Polyexpert doit tenir compte des limites de ses capacités et connaissances dans le traitement de sa mission. Il ne doit pas hésiter à se faire assister en interne par des experts plus qualifiés détenant les compétences nécessaires, ou des sapteurs dans le domaine concerné.
- ***Pédagogie***
  Nous formons nos experts pour qu'ils fassent preuve de pédagogie dans l'exercice de leur mission, en particulier vis-à-vis des assurés sinistrés.
- ***Responsabilité***
  L'erreur est humaine. Tout professionnel est susceptible d'en commettre. Au cas où un expert Polyexpert commet une erreur susceptible d'avoir un impact sur le règlement du dossier, il doit prévenir immédiatement sa hiérarchie afin d'en limiter au mieux les effets et agir en conséquence.

Polyexpert SAS / 01/06/16 3 / 4



Polyexpert Charte de déontologie

- ***Honoraires***
  L'expert Polyexpert doit mener sa mission en effectuant les tâches strictement utiles à son accomplissement. Il doit éviter toute démarche visant à surévaluer de manière artificielle la facture ou retarder inutilement le règlement du dossier.
  Lorsqu'il est prévu une facturation d'honoraires sur une base horaire, la facture fera apparaître une description détaillée des prestations, avec le temps consacré à chaque acte de gestion, conforme au temps passé dans la réalité.
- ***Usage des biens sinistrés***
  En aucun cas l'expert Polyexpert ne doit s'approprier ou utiliser à son profit les biens endommagés consécutivement au sinistre, et ce quel que soit l'état des biens. Au cas où l'expert participe à l'organisation de la cession des biens au profit de l'assureur, il s'assurera de conserver tout justificatif utile à la traçabilité de l'opération.

Organisation et communication

- **Management**
  La présente Charte est applicable à l'ensemble des entités Polyexpert : siège, régions, filiales, ou des structures utilisant la marque Polyexpert.
  Le management est chargé de diffuser la présente Charte et veiller à son application. Le comportement des managers à cet égard doit être exemplaire.
- **Collaborateurs**
  Un exemplaire de la Charte est remis à chaque collaborateur qui est tenu de la respecter.
  La Charte est annexée au contrat de travail.

Polyexpert SAS / 01/06/16 4 / 4

Département RSE

Polyexpert

49 rue de Paris

92110 Clichy

Crédits photos : ©A.Hambardzumian/HelloWork
Pour les photos du ruban sur les pages intermédiaires.

Les autres photos, à l'exception de deux qui ont été prises sur une banque d'images libres de droits, proviennent des différentes structures Polyexpert et ont été faites par des collaborateurs ou prestataires. Merci aux collaborateurs qui ont accepté de donner leur accord de droit à l'image.