



Network France
WE SUPPORT



Période couverte :

STELLIANT

COMMUNICATION SUR LE PROGRES
Pacte Mondial des Nations Unies

Déclaration de soutien continu au Pacte Mondial de l'ONU

Paris
Le 12 avril 2019

L'adhésion de STELLIANT au Pacte Mondial de l'ONU en 2016 démontre son engagement tant au niveau social, sociétal, qu'environnemental.

En effet, depuis son origine en 1987, STELLIANT est une entreprise engagée de par ses valeurs et son activité auprès des assureurs et des assurés.

3 ans après son adhésion, j'ai le plaisir de vous confirmer le soutien continu de STELLIANT aux dix principes du Pacte Mondial de l'ONU, relatifs aux droits de l'Homme, au droit du travail, à la protection de l'environnement et à la lutte contre la corruption.

Christophe ARREBOLLE
Président de STELLIANT

Table des matières

Présentation de STELLIANT et de son organisation RSE	5
Chapitre 1 : Principes relatifs aux droits de l’Homme et du travail	7
Politique et objectifs	8
Assurer partout et à tout moment la santé et la sécurité de nos collaborateurs	10
Diversité et égalité des chances	12
Faire de la gestion des compétences un axe majeur de notre performance	13
Organisation du dialogue social	15
Chapitre 2 : Principes relatifs à l’environnement	16
Politique et objectifs	17
Chapitre 3 : Principes relatifs à la lutte contre la corruption	20
Politique et objectifs	21

Présentation de STELLIANT et de son organisation RSE

STELLIANT, c'est d'abord une histoire ; celle d'une entreprise, fondée en 1987, sous le nom de TEXA, en regroupant sept cabinets d'expertise pour offrir aux clients un service national.

Le Groupe a grandi : par croissance interne en enrichissant notre métier d'origine au contact de notre marché et des besoins de nos clients. Et surtout par des acquisitions successives d'entreprises aux expertises complémentaires, ce qui nous a permis d'élargir notre offre et de devenir ce que nous sommes aujourd'hui : un acteur majeur des services et de l'expertise d'assurance.

Avec plus de 30 ans d'existence, nous réalisons aujourd'hui 220 millions d'euros de chiffre d'affaires et traitons 450.000 dossiers par an. Le Groupe emploie 2 200 salariés (dont 800 experts), autour de cinq métiers : dommage, risques techniques, construction, solutions après-sinistre et gestion pour compte.

Notre portefeuille de marques s'est enrichi et comprend TEXA, TGS, EURISK & CLE, QANTEX, GEOP-PHENIX et CELLINKS. Nous sommes présents sur plus de 150 sites en France métropolitaine & DOM-TOM.

Le management est en grande partie actionnaire du Groupe, ce qui renforce sa motivation dans le développement et la croissance des différents métiers. Des partenaires financiers solides apportent également leur soutien au développement du Groupe : croissances externes, investissements SI, etc.

Nos engagements RSE : Croissance et innovation responsables

Au cœur des problématiques de risques, les métiers de STELLIANT sont avant tout fondés sur l'humain, et mettent leurs compétences techniques fortes au service des clients et de leurs assurés. L'accélération de la digitalisation, l'individualisation de la société, la recherche de sens ajoutent un besoin supplémentaire de contact et d'empathie dans les relations avec nos clients. En découlent nos recherches autour d'organisation du travail responsabilisantes et développantes : mobiliser l'intelligence collective, pour permettre à nos collaborateurs de se développer en autonomie. **Les Relations Humaines**, du développement des compétences à la gestion empathique de la Relation Client, de l'employabilité aux organisations apprenantes, de la santé de nos collaborateurs à leur sécurité, **sont au cœur de notre engagement RSE, et en forment le premier axe.**

L'Environnement en constitue le deuxième axe. Les risques évoluent, de l'accélération des cyber risques au risque climatique. Acteur de premier plan dans la prévention et la prise en charge des risques, STELLIANT fait de leur résolution sa mission première. L'expertise des problématiques environnementales est l'un des axes prioritaires de développement de STELLIANT. Par ailleurs, conscients de notre empreinte environnementale, nous cherchons à la réduire à notre modeste mesure, que ce soit via la gestion de notre flotte de véhicules, dans la gestion de nos bureaux ou de nos consommables.

STELLIANT est un assembleur de solutions autour de l'assurance et du risque. Chaque jour, nous rassurons, expertisons, réparons, en nous appuyant sur un écosystème d'acteurs : assureurs, courtiers, entreprises, réparateurs, avocats, conseils, start-ups... Au cœur de cet écosystème, il y a une éthique professionnelle, une déontologie, une intégrité. Sans elles, aucune relation durable n'est possible. Elles sont au cœur de nos métiers et essentielles au quotidien dans la façon d'exercer nos activités, dans la relation de confiance que nous souhaitons établir durablement avec l'ensemble de nos interlocuteurs. **Agir avec intégrité est le 3^{ème} axe de notre politique RSE.**

Quatrième et dernier axe de notre politique RSE, l'innovation. Simplement faire autrement. Penser autrement la gestion des risques, l'organisation du travail, le management ... Cette innovation, nous l'avons organisée autour de quatre territoires : les nouveaux risques, les nouvelles technologies, les nouvelles organisations du travail, les nouveaux business model. Nous l'avons surtout pensée comme une dynamique interne, avec des ambassadeurs, mais aussi externe, par tout un réseau de relations avec des start-ups.

Au travers de ces quatre axes, notre engagement RSE se reflète dans les valeurs de notre projet d'entreprise, VASCO, lancé il y a deux ans : Service Client, Audace, Esprit d'Equipe, Intégrité, Engagement. Pragmatique, il se veut avant tout ancré dans le quotidien de nos collaborateurs. Un Comité RSE, placé sous la responsabilité de notre Directeur des Ressources Humaines, suit périodiquement l'avancement et le déploiement des actions sur les quatre axes. Intégré au plan stratégique, la RSE fait enfin l'objet d'un point formel annuel en Conseil de Surveillance.

Pour matérialiser et incarner cet engagement, nous avons souhaité, dès 2015, adhérer au Pacte Mondial des Nations Unies.

Notre ambition est de faire de la RSE un composant naturel de notre stratégie, de notre organisation, de notre culture, qu'elle devienne progressivement partie intégrante de la mission du groupe, de la performance pour nos collaborateurs, des relations avec nos clients et nos investisseurs.

Elle est aussi la meilleure façon pour nous d'affirmer notre vision d'une entreprise moderne, axée sur l'innovation permanente, tournée vers le futur et garante de la durabilité de notre développement.

Le Directoire

Chapitre 1 : Principes relatifs aux droits de l'Homme et au droit du travail

1. Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme.
2. Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'homme.
3. Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective.
4. Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination du travail forcé ou obligatoire.
5. Les entreprises sont invitées à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants.
6. Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.

Politique et objectifs

Le Groupe est très vigilant au respect des principes fondamentaux de l'Organisation Internationale du Travail et notamment :

- Ne pas recourir à, ni admettre de ses propres prestataires et sous-traitants l'utilisation de main d'œuvre infantile (de moins de 15 ans) ou forcée ;
- Assurer à son personnel des conditions et un environnement de travail sain et sûr dans le respect des libertés individuelles et collectives ;
- Promouvoir la non-discrimination (sexe, race, religion ou appartenance politique) en matière d'embauche et de gestion du personnel.

Ces principes figurent dans l'ensemble de la documentation contractuelle. Le règlement intérieur de chaque entreprise est également remis aux nouveaux collaborateurs, affiché dans les locaux de nos sociétés et publié dans l'intranet.

STELLIANT a défini ses valeurs fondatrices : Service Client, Esprit d'équipe, Engagement, Audace, Intégrité. Ces valeurs ont été choisies selon un processus collaboratif : des groupes de travail ont été créés afin de faire émerger des premières propositions, qui ont servi de base pour le Comité de Direction.

Le Groupe s'est également doté d'une charte de déontologie et d'éthique, entrée en vigueur en mars 2014, promue par les managers et fortement soutenue par la Direction.

« Cette présente Charte, commune à l'ensemble des sociétés de STELLIANT a pour objet d'établir les droits et devoirs qui sont propres à notre activité. Ces fondamentaux sont des principes incontournables qui guident nos relations internes et externes et qui viennent « nourrir » les valeurs du Groupe. »

Cette charte s'applique également à tous les sous-traitants de STELLIANT, partenaires et prestataires. Elle permet au Groupe d'affirmer et de défendre les bonnes pratiques en vigueur dans son environnement professionnel.

Indicateurs clefs

Indicateurs	2017	2018*
Effectif total par genre (ETP)	1739,86	1700,62
Effectif Femme (ETP)	993,38	943,81
Effectif Homme (ETP)	746,48	756,81
Nombre de salariés formés	1075	1373
Dépenses de formation / masse salariale brute	2,35%	2,22%
Nombre d'embauches	493	513
Effectif total personnes âgées de moins de 25 ans (ETP)	96,49	107,19

Effectif total de personnes âgées de plus de 55 ans (ETP)	41,51	44,1
Nombre d'accidents du travail (en jours)	25	17
Nombre d'accidents mortels	0	0
Nombre d'heures d'absences dues à des accidents du travail	2850,0	4536,0

**hors PHENIX, acquisition fin 2018*

Objectifs 2019

- Accord télétravail UES TEXA¹ en cours de négociation pour 2019
- Accord égalité homme-femme au niveau du Groupe

¹ UES TEXA : englobe TEXA Services, TGS et CELLINKS

Assurer partout et à tout moment la santé et la sécurité de nos collaborateurs dans l'exercice de leur métier

La sécurité fait partie des principes de la charte déontologique ; STELLIANT s'est par ailleurs doté d'un guide Sécurité. Son élaboration s'est faite grâce à un processus collaboratif, au travers d'ateliers de travail et de nombreux échanges.

Destiné en priorité aux experts, ce guide porte sur la prévention des risques auxquels chacun peut être exposé dans son quotidien. Trois thèmes sont abordés :

- La prévention routière
- La sécurité sur les lieux d'expertise
- La prévention du risque amiante

Le Groupe est allé plus loin dans sa démarche d'information et de sensibilisation en proposant à l'ensemble de ses collaborateurs deux vidéos pédagogiques sur la sécurité en entreprise et sur les lieux de rendez-vous. Elles reprennent les informations déjà présentes dans le guide Sécurité, ainsi qu'un contenu supplémentaire sur la sécurité pour tous. Avec ces vidéos, STELLIANT veut donner une approche plus ludique à son programme de formation. Le contenu de ces vidéos a été validé par les responsables RH des différentes entités du Groupe.

Enfin, des formations sont régulièrement organisées. Le thème de la sécurité est présent dans les réunions conduites par chaque manager avec son équipe.

La sécurité routière au cœur de nos métiers

Les risques sécurité routière sont un véritable enjeu pour le Groupe. Ils font donc l'objet de communications régulières, sous forme de vidéos et d'affiches, ou encore à l'occasion des lettres et réunions mensuelles.

En 2014, le Groupe a formalisé sa politique sécurité routière : au-delà de cinq points perdus, le nom du conducteur est communiqué aux autorités.

En 2016, cette politique a été complétée ; le Groupe recense et intègre dans les évaluations le nombre d'infractions et de salariés concernés, avec une distinction en fonction du nombre de répétitions des infractions. Par ailleurs, les contrats de travail des collaborateurs incluent l'obligation d'informer la société chaque année du nombre de points restant sur leur permis.

Enfin, en conformité avec la réglementation, STELLIANT a formalisé son Document Unique en 2011. Mis à jour tous les ans avec le CSSCT, le DU recense les risques mais aussi les accidents survenus dans le cadre professionnel.

Mieux protéger nos collaborateurs

La sécurité se décline aussi chez STELLIANT en imaginant et appliquant des solutions novatrices. En fonction des sinistres et des risques associés, notamment dans le cas de bâtiments industriels, nous avons ainsi recours à l'usage de drones en partenariat

avec une société spécialisée. Notre objectif : mettre l'innovation au service d'un environnement de travail sécurisé pour nos collaborateurs.

STELLIANT s'adresse également aux problèmes liés à la consommation d'alcool sur le lieu de travail : en cas de remontées à ce sujet, la médecine du travail est sollicitée. Les sanctions peuvent aller jusqu'au licenciement.

La QVT : un environnement de travail qui prend en compte la santé des collaborateurs

La qualité de vie au travail (QVT) est au cœur des préoccupations du Groupe et de sa transformation. Assurer un environnement de travail apaisé et convivial passe par la volonté chez STELLIANT, de créer des dynamiques internes entre nos différentes filiales. Animations et événements au niveau local mais aussi national, développement d'un réseau social et d'une newsletter internes qui permettent de connecter nos 2 200 collaborateurs, mais aussi création de « maisons STELLIANT » : autant d'actions qui visent à créer une identité et une solidarité de Groupe.

Spacieuses et lumineuses, proposant des espaces de convivialité, ces maisons STELLIANT rassemblent en leur sein les locaux de plusieurs de nos entités, tissant des liens entre les équipes. En un an, ce ne sont pas moins de neuf déménagements qui ont été réalisés en ce sens.

La qualité de vie au travail passe aussi par la protection du droit à la déconnexion de nos collaborateurs. Ainsi, le 12 septembre 2018, les sociétés de l'UES TEXA ont signé un accord au Droit à la déconnexion visant à préserver la vie privée et familiale des salariés dans un contexte de profusion des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC). La signature de cet accord a fait l'objet d'une communication interne aux sociétés concernées, accompagnée d'un rappel des bonnes pratiques permettant de préserver le droit à la déconnexion de chacun.

En 2018, EURISK a par ailleurs remporté la Victoire d'Argent Leaders League de la meilleure Direction des Ressources Humaines dans le domaine de la qualité de vie au travail. Un prix qui récompense les actions et innovations des DRH, le leadership et la conduite du changement.

En 2019, les enjeux relatifs à la QVT sont au centre de notre réflexion, avec des problématiques telles que le télétravail qui sont de plus en plus soulevées par l'évolution de nos métiers.

Diversité et égalité des chances

Les sociétés du Groupe ont formalisé des politiques dans le but d'agir contre les discriminations et de promouvoir l'égalité professionnelle, ainsi que la mixité du personnel. Il s'agit notamment de politiques visant à l'égalité hommes-femmes, l'accueil des travailleurs en situation de handicap ou encore du contrat de génération, qui garantit l'embauche des jeunes et le maintien des seniors dans l'emploi.

Egalite hommes-femmes

En 2012, l'UES TEXA a engagé un plan d'égalité hommes-femmes. Ce dernier a été mis à jour en 2018 et vise à :

- Rectifier les déséquilibres de recrutement
- Garantir l'égalité à la formation professionnelle
- Accompagner les promotions et assurer un niveau égal de rémunération
- Offrir des perspectives d'évolution via les classifications

En 2019, nous avons ouvert les discussions avec les délégués syndicaux pour aboutir à un accord Egalité hommes-femmes au niveau du Groupe.

Le contrat de génération

La politique de non-discrimination du Groupe s'illustre également à travers le contrat de génération qu'ont adopté plusieurs sociétés. En accord avec les dispositions législatives, ces sociétés se sont engagées à favoriser l'insertion des jeunes, ainsi que l'embauche et le maintien dans l'emploi des seniors, afin de garantir la transmission des compétences, l'égalité professionnelle et la mixité des emplois.

L'accueil de collaborateurs en situation de handicap

En 2018, le Groupe a poursuivi sa politique d'accueil visant à promouvoir et faciliter l'emploi des personnes en situation de handicap. Cette même année, l'UES TEXA compte 32 travailleurs en situation de handicap, soit 2,78 % de l'effectif total.

La mise en œuvre de la politique d'accueil des travailleurs en situation de handicap est réalisée via les actions suivantes :

- La communication aux agences d'intérim de la volonté de favoriser l'emploi des travailleurs en situation de handicap ;
- Le partenariat avec un cabinet de recrutement spécialisé sur le public de personnes en situation de handicap ;
- La sous-traitance avec des Etablissements ou Services d'Aide par le Travail (ESAT) de différentes régions ;
- Le maintien dans l'emploi et l'aménagement des postes de travail ;
- La sensibilisation en interne sur l'Intranet afin d'encourager les managers à favoriser le recrutement de salariés en situation de handicap.

Faire de la gestion des compétences, quels que soient les métiers, un axe majeur de notre performance

Reconnu pour la qualité de ses prestations, (expertises et solutions après sinistre), STELLIANT accompagne ses salariés dans le développement de leurs compétences via des parcours professionnels valorisants. Cette dimension est essentielle pour assurer au Groupe et à ses clients un niveau de performance élevé.

Depuis 2016, le Groupe a réalisé 3 acquisitions majeures dans les domaines de l'expertise construction et des services après sinistre. Dans ce contexte, la formalisation de politiques RH est importante pour homogénéiser les pratiques entre les différentes entités et favoriser les intégrations. Une stratégie RH permet de mettre en cohérence les enjeux sociaux et la stratégie d'entreprise, de fixer des objectifs et d'apprécier les évolutions - notamment via un reporting.

En lien avec sa stratégie de croissance et son développement, le Groupe a défini une politique ambitieuse autour des axes prioritaires suivants :

- Accompagner la croissance du Groupe et anticiper les besoins en compétences
- Accompagner le développement des spécialités et les parcours professionnels (très bons taux de réussite aux différentes certifications pour les experts dommages et experts construction)
- Développer la culture et les valeurs du Groupe
- Faciliter l'intégration et la formation des nouveaux salariés (développement de modules en "présentiel " mais également en e-Learning)
- Refondre et mobiliser les formulaires d'entretiens annuels et professionnels afin d'exploiter les retours auprès des managers et collaborateurs.

La formation, une préoccupation continue

Le Groupe, dans ses différents métiers, s'engage à mettre à la disposition de ses clients ses propres compétences, ou celles de ses salariés. Pour ce faire, il dispose d'un niveau de compétence conforme à l'importance des prestations qui lui sont demandées. Il maintient ce niveau en participant régulièrement à des programmes de formation et de perfectionnement sur des thèmes techniques, juridiques et d'assurances, adaptés aux missions qu'il traite ou doit traiter.

Une revue des potentiels est organisée régulièrement. Elle permet de détecter et de mieux accompagner les personnes identifiées, de leur confier de nouvelles missions, de mettre en place des tutorats et monitorats et de leur donner accès à des certifications professionnelles.

STELLIANT a mis en place pour les jeunes experts un parcours de formation spécialement conçu pour eux et destiné à les faire évoluer dans leur métier (8 mois de formation et accompagnement, suivi d'un passage devant un jury). Le Groupe propose également des parcours de formation qualifiants de préparation aux certifications CERTIVEA/CRAC, Certificat Technique d'Expertise d'Assurance (TEA) et expert certifié EEA. Le fort taux de réussite (65% au TEA) de nos experts aux examens de

certification le montre : la formation est au cœur du développement du Groupe, qui investit significativement sur ses collaborateurs.

Enfin, en 2018, deux parcours de formation ambitieux et innovants ont été mis en œuvre au sein du Groupe :

- L'école de formation de jeunes experts intégrée « My Skool »
- Le parcours dédié à l'ensemble des managers du Groupe, « Ulysse »

En 2019, c'est au tour de GEOP de lancer sa pépinière, une formation intégrée de métreurs destinée aux personnes en recherche d'emploi.

Etre ambitieux et performant sur la gestion de nos équipes est aussi pour nous la meilleure façon d'être et de rester un groupe innovant, à la pointe dans tous nos métiers.

La GPEC : Gestion prévisionnelle des emplois et compétences

La GPEC est un enjeu stratégique en lien avec notre politique de croissance et de développement. Elle répond à deux objectifs :

- Anticiper les écarts entre les besoins et les ressources (en termes d'effectif et de compétences) en fonction du plan stratégique de l'entreprise (transformation organisationnelle, outils)
- Accompagner les salariés dans le cadre des évolutions de l'entreprise, c'est-à-dire disposer des informations et des outils nécessaires pour leur parcours professionnel interne et externe (valoriser leurs compétences)

Pour atteindre ces objectifs, le Groupe a mis en place des mesures d'accompagnement ambitieuses et concrètes :

- Le développement et la valorisation des compétences : parcours de développement des compétences (parcours jeunes experts, parcours perfectionnement expert, parcours gestion de sinistres ...), tutorat, réseau de formateurs internes, VAE (Valorisation des Acquis de l'Expérience) ...
- La gestion de carrière : espace mobilité (pour échanger avec un RRH sur les évolutions possibles), bilan professionnel, journée « découverte », cellule d'écoute ...
- Des aides à la mobilité fonctionnelle et géographique : incitation, prise en charge de frais, congés déménagement...
- Une politique d'alternance : partenariats avec les écoles, participation à des forums, parcours d'intégration/mise en place de référents...
- Des dispositifs d'aménagement des fins de carrière : anticipation des départs à la retraite, réduction du temps de travail, congé de fin de carrière...

Organisation du dialogue social

En conformité avec la législation, le Groupe dispose de Délégués du personnel (DP) ou représentants de proximité (depuis le CSE). Un nouveau CSE a été mis en place en août 2018 pour l'UES TEXA, et le sera en 2019 pour les autres entités.

La mise en place systématique d'instances représentatives du personnel (IRP) dans chacune des sociétés, et ce dès leur acquisition, est considérée comme une priorité afin de réussir l'intégration de ces sociétés au sein du Groupe.

Sept accords collectifs ont été signés au sein du Groupe depuis 2016 :

- Accord d'intéressement du 11 juin 2018
- Accord d'entreprise sur la reconnaissance et l'existence d'une UES du 16 avril 2018
- Accord d'entreprise sur la mise en place du CSE du 25 avril 2018
- Accord d'entreprise sur le régime complémentaire frais de santé du 10 mars 2016 et son avenant du 13 décembre 2017
- Accord d'entreprise instituant un régime sur complémentaire obligatoire frais de santé du 13 décembre 2017
- Accord d'entreprise sur le droit à la déconnexion du 12 septembre 2018
- Accord d'entreprise sur le dialogue social et la valorisation du parcours des représentants du personnel du 6 février 2019

Chapitre 2 : Principes relatifs à l'environnement

7. Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution aux problèmes touchant à l'environnement
8. Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement
9. Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement

Politique et objectifs

En tant que fournisseur de services, STELLIANT a un impact environnemental qui se limite principalement aux consommations énergétiques de ses bâtiments et aux déplacements professionnels de ses collaborateurs. Au total, près de 800 employés sont itinérants, soit 40 % des collaborateurs.

Le Groupe exprime sa volonté de réduire son impact environnemental dans la Charte RSE. Il y indique vouloir mettre en œuvre une série d'actions opérationnelles par exemple sur sa flotte de véhicules, dans la gestion de ses bureaux et au travers d'innovations dans ses différents métiers.

Le thème de l'environnement est également abordé dans la Charte de déontologie et d'éthique du Groupe, qui décrit brièvement son impact environnemental et précise son respect de la législation sociale et environnementale française.

Ces engagements RSE sont également contractuellement imposés à l'ensemble de nos partenaires et prestataires. En cas de non-respect de la clause RSE incluse dans nos contrats, STELLIANT se réserve le droit de mettre fin à la relation contractuelle, et ce sans préavis.

L'innovation au service de la Responsabilité Sociale et Environnementale

Le Groupe soutient dans sa charte RSE, vouloir mettre l'innovation au service de la responsabilité sociale et environnementale. Par exemple, les experts opèrent sur des tablettes depuis 2011, dans le cadre du projet de dématérialisation qui a pour objectif de réduire la consommation de papier du Groupe.

STELLIANT développe de plus de nouveaux services et s'appuie sur de nouvelles technologies. Elles permettent de limiter les déplacements de nos experts, et donc de limiter notre empreinte sur notre environnement, tout en réduisant les risques routiers.

Le développement de la visio-expertise permet ainsi de limiter les déplacements chez les assurés, tout en assurant un service de qualité. En parallèle, un logiciel d'aide à l'optimisation des tournées permettra prochainement de diminuer de 10 à 20 % les km parcourus pour les expertises sur site, réduisant de fait le bilan carbone.

Gestion des déchets

Les déchets produits par STELLIANT sont principalement des déchets banals. La gestion des déchets est cependant rendue complexe par la dispersion géographique des 150 sites du Groupe. Depuis plusieurs mois, nous procédons à une rationalisation des surfaces occupées en rassemblant les sites des diverses sociétés, ce qui diminue par conséquent les consommations énergétiques.

En décembre 2016, le Groupe s'est conformé à l'obligation réglementaire concernant la gestion des déchets de papier. Par ailleurs, certaines entités du Groupe ont mis en

place des actions pour réduire les impressions papier, notamment la réduction du nombre d'imprimantes et l'archivage électronique. Nous procédons aussi au recyclage du papier via un partenaire certifié.

De plus, STELLIANT s'occupe depuis plusieurs années de la gestion de ses déchets informatiques. Il est procédé au démontage/remontage pour réutiliser au maximum le matériel. Enfin, 100% des matériels obsolètes sont recyclés ou revalorisés via le prestataire Direct Environnement et APR2.

Flotte de véhicules

En décembre 2015, les entités UES TEXA et EURISK se sont soumises à un audit énergétique réglementaire. Les audits ont été réalisés par Greenbirdie et ont porté sur la flotte automobile en trois étapes : état des lieux de la flotte de véhicules, analyse de la consommation énergétique, du profil des consommations, des dysfonctionnements éventuels et des préconisations et scénarii d'amélioration du bilan énergétique des segments les plus consommateurs d'énergie.

Nous avons mis en place une politique pour notre flotte de véhicules, appelée « Car Policy ». La « Car Policy » s'illustre par le choix de voitures ayant un taux d'émissions de CO2 inférieur à 117 grammes en 2019. Le taux moyen de CO2 de la flotte est actuellement de 90 grammes en 2018, ce chiffre est en baisse par rapport à 2017.

La flotte automobile de STELLIANT comptait 550 véhicules en contrat de location longue durée (3 à 5 ans et 150 000km) en décembre 2018. De plus, STELLIANT souhaite mettre à disposition des experts deux modèles de voitures électriques.

Economies d'énergie et éco-gestes

Nous effectuons un suivi régulier de nos émissions de gaz à effet de serre (GES) et nous avons donc une bonne connaissance de ses sujets. Nous avons de plus choisi de contribuer au développement des énergies renouvelables en souscrivant à un contrat d'électricité d'origine renouvelable.

En outre, nous mettons en œuvre des actions ponctuelles visant les économies d'énergie. Ainsi, une campagne de sensibilisation interne sur les éco-gestes a été lancée en 2014. Celle-ci a notamment consisté en la diffusion d'un guide sur les éco-gestes, étayant des conseils pratiques dans sept catégories : le papier, la voiture et l'éco conduite, l'énergie, les déchets, les déplacements, l'eau et les éco-produits.

Achats responsables

Les risques quant à la chaîne d'approvisionnement du Groupe sont limités du fait que nous sommes une société de services et la majorité des fournisseurs se trouvent en France. Depuis 2016, une clause RSE est intégrée dans les contrats fournisseurs, formalisant les pratiques que les prestataires du Groupe doivent respecter en matière de RSE.

Nous avons également commencé l'achat de « produits verts » pour les fournitures, et de produits éco-labellisés pour le nettoyage des sites. Un contrat national de nettoyage de nos sites avec l'utilisation de produits éco-labellisés a ainsi été mis en place cette année.

Indicateurs clefs

Le Groupe a consolidé ses indicateurs environnementaux en 2018. Il suit et communique annuellement sa consommation d'eau, d'énergie et de papier, ainsi que ses émissions de Gaz à Effet de Serre.

Consommation d'électricité pour le Groupe en 2018 : 1 520 005 kWh

Consommation de carburant pour TEXA Services en 2018 : 1 184 840 L

Émissions GES pour le Groupe en 2018 : 3 277 CO₂ équivalent/tonnes.

Chapitre 3 : Principes relatifs à la lutte contre la corruption

10. Les entreprises constituant le Groupe sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots de vin.

Politique et objectifs

Tout au long de son histoire les marques constituant STELLIANT se sont développées sur les fondamentaux que sont l'honnêteté et l'intégrité, l'esprit d'équipe et la valeur ajoutée (compétences, innovation, etc.). Ce sont des principes incontournables qui guident nos relations internes et externes et qui viennent « nourrir » les valeurs du Groupe.

Compte-tenu de ses métiers de services auprès des assureurs, le premier champ d'action du Groupe en termes de RSE doit nécessairement se concentrer sur l'éthique et la déontologie. Elles doivent être au cœur de nos activités professionnelles, et plus particulièrement celles d'expertise. Elles doivent également être fortement perçues par nos clients et leurs assurés.

Le Groupe a identifié la corruption et les conflits d'intérêts comme étant des enjeux principaux, notamment pour la population des experts. STELLIANT place l'éthique « au cœur de ses métiers ».

En effet, l'expert a une obligation d'indépendance : il doit refuser toute mission dans laquelle il aurait un intérêt économique. Il s'engage dans l'accomplissement de sa mission à mettre en évidence les faits, en toute objectivité, honnêteté et équité, avec exactitude et précision.

STELLIANT s'est doté d'une charte de déontologie et d'éthique, entrée en vigueur en mars 2014 et révisée en 2018 ; elle est fortement soutenue par les dirigeants, et promue par les managers. Depuis 2016, le Charte est applicable à tous les employés du Groupe et tous ses sous-traitants. Elle décrit les situations difficiles les plus courantes ; pour tous les autres cas non décrits, il appartient à chacun d'entre nous de faire preuve de discernement et de bon sens dans les décisions à prendre.

Les sujets d'éthique sont suivis par le Comité d'éthique et de déontologie, composé de membres du Directoire et d'un Directeur de Région. Le Comité établit un ordre du jour et fixe des objectifs lors de ses réunions semestrielles.

Suite à une remontée d'un collaborateur sur un risque de conflit d'intérêt, lors de la mise à jour de la Charte en 2016, le volet « Agir avec intégrité », qui présente le type de comportements permettant de prévenir et traiter les conflits d'intérêts, a été renforcé.

Tous les collaborateurs nouvellement arrivés bénéficient d'une présentation de la Charte de déontologie lors de leur intégration. En cas d'interrogation, tout collaborateur doit se tourner en priorité vers son responsable. S'il éprouve le besoin de s'adresser à un tiers de confiance, il peut consulter l'une des 7 personnes « tiers de confiance » indiquées dans la Charte.

Enfin, un certain nombre de dispositifs permettent d'adresser en complément ce type d'enjeux :

- Les assureurs disposent de politiques anti-corruption ;
- Les notes de frais des experts sont plafonnées ;
- Les seuils d'engagement et les délégations de signature sont formalisés
- Les dépenses significatives sont obligatoirement validées par un membre du Directoire.

Présentation de la Charte

Cette Charte s'organise autour de cinq grands axes :

- L'engagement de la Direction ;
- Les cinq valeurs du Groupe (Service client, esprit d'équipe, audace, engagement et intégrité) ;
- Les principaux sujets éthiques abordés par la Charte ;
- Le rôle des managers concernant l'application de la Charte ;
- La procédure d'information et sanction : cette procédure inclut une liste de personnes à contacter en cas d'interrogation, encadre la confidentialité du processus au regard des salariés, et prévoit la possibilité de sanctions en cas de non-respect du code éthique.

Les principaux sujets éthiques définis et développés dans cette Charte sont les suivants :

- Agir avec intégrité ;
- Apporter de la valeur ajoutée aux clients ;
- Garantir un milieu de travail favorable et sécurisé ;
- Être écoresponsable ;
- Communiquer efficacement

Depuis janvier 2016, un volet « éthique » est inclus dans les entretiens annuels afin de faire remonter à la Direction les cas impliquant des enjeux éthiques. Les remontées de problèmes déontologiques recensées lors des entretiens annuels sont centralisées et traitées à deux niveaux :

- Elles sont tout d'abord étudiées par la DRH. La DRH déclare engager une discussion avec les managers, afin de comprendre les diverses situations, les actions entreprises et les suites à y donner.
- Les remontées sont ensuite traitées par le Comité d'éthique et de déontologie.

Agir avec intégrité

Chaque collaborateur doit agir de manière responsable, avec intégrité. Nous agissons avec professionnalisme dans l'exercice de nos fonctions. Quelle que soit la situation, nous gardons un jugement impartial. Nous garantissons la sincérité et la fiabilité de nos livrables :

- Dans nos rapports et dans nos conclusions.
- A travers nos chiffres, nos statistiques et nos audits.

Nous veillons à la confidentialité des données qui nous sont communiquées. Les documents sont exclusivement diffusés selon les procédures de nos clients.

Quel que soit le type de conflit d'intérêt, STELLIANT s'engage :

- À alerter le management et ses clients de la situation constatée.
- Dans le cas où une même société ou marque du groupe est missionnée par différentes parties sur un même sinistre, chaque expert doit en informer son manager et demander l'accord écrit de la compagnie pour pouvoir conserver la mission.
- Dans le cas où différentes entités du Groupe sont missionnées sur un même sinistre, chaque intervenant s'interdit tout accès aux informations contenues dans les dossiers des autres intervenants du groupe en charge de ce sinistre. Le cloisonnement est la règle.

Nous luttons activement contre la fraude. Dans notre métier, nous distinguons deux types de fraudes :

- La fraude que nous détectons dans le cadre de nos expertises : nous sommes des contributeurs actifs dans le processus de détection des anomalies et d'alerte pour nos clients, selon leurs méthodes et critères. Nous incitons et motivons nos collaborateurs à indiquer systématiquement tous les cas de suspicion de fraude.
- La fraude qui pourrait survenir du fait d'un de nos collaborateurs : nous veillons à ce que l'affectation des missions entre nos collaborateurs soit effectuée par un tiers.

Communiquer efficacement

Nous favorisons la politesse et le respect des personnes dans la communication écrite et orale. Nous encourageons nos collaborateurs à utiliser les 4 points clés d'un échange réussi : ' bonjour', 'merci', 's'il vous plaît' 'cordialement'. De plus, nous encourageons des pratiques de communication efficace :

- Limiter et sélectionner judicieusement le nombre de destinataires.
- Indiquer les délais de réponse et respecter les échéances.
- Être précis, clair et synthétique dans les informations, les demandes et les réponses.

Nous veillons à la confidentialité des informations : afin de préserver la confidentialité des données de nos clients, aucun collaborateur ne doit diffuser d'information ni répondre directement à des interviews journalistiques sans l'accord préalable de la Direction.

Nous n'acceptons pas les comportements impolis et injurieux. Nous proscrivons toute discrimination à l'embauche et au cours de la vie professionnelle et tout harcèlement qui pourrait être exercé à l'encontre d'un collaborateur.

Enfin, nous attachons de l'importance à la qualité de nos écrits, y compris sur la forme.

Indicateurs clefs

- 20 questions/suggestions en matière d'éthique et de déontologie ont été remontées par des collaborateurs lors des entretiens annuels 2018
- Le Comité d'Ethique et de déontologie s'est réuni 2 fois en 2017 et 2 fois en 2018

Objectifs 2019

- Que les contrats des nouveaux embauchés de toutes les sociétés du groupe portent l'engagement à respecter la charte de déontologie
- Que les supports d'entretiens annuels de toutes les sociétés du groupe comprennent un volet sur l'application de la charte de déontologie
- Etendre la présentation de la Charte de déontologie à tous les nouveaux experts du Groupe.
- Pas plus de 5/6 sujets remontés par an – ex : usage de faux vis-à-vis d'un client majeur du Groupe, un expert ayant plusieurs activités professionnelles...
- Mise en place d'un n° vert