



*Rapport RSE*

2018

# Renouvellement de notre adhésion au Pacte Mondial de l'ONU

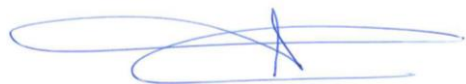


*Le Groupe Polyexpert a développé en 2017 une démarche de RSE au travers de son engagement au Pacte Mondial de l'ONU. Si le Groupe Polyexpert avait depuis longtemps entrepris des actions en accord avec les principes de la RSE, son engagement dans le Global Compact a permis une première formalisation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

*Deux ans après notre adhésion au Pacte Mondial, nous renouvelons nos engagements, en tant que participant, 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 deuxième Communication sur le progrès.*

*Ce premier rapport RSE doit nous permettre de présenter notre démarche, en associant la méthodologie proposée par Global Compact.*

*Emmanuel Géli,  
Président Directeur Général*



Ceci est notre **Communication sur le Progrès** sur la mise en œuvre des principes du **Pacte mondial des Nations Unies**.

Nous apprécions vos commentaires sur son contenu.

# Sommaire

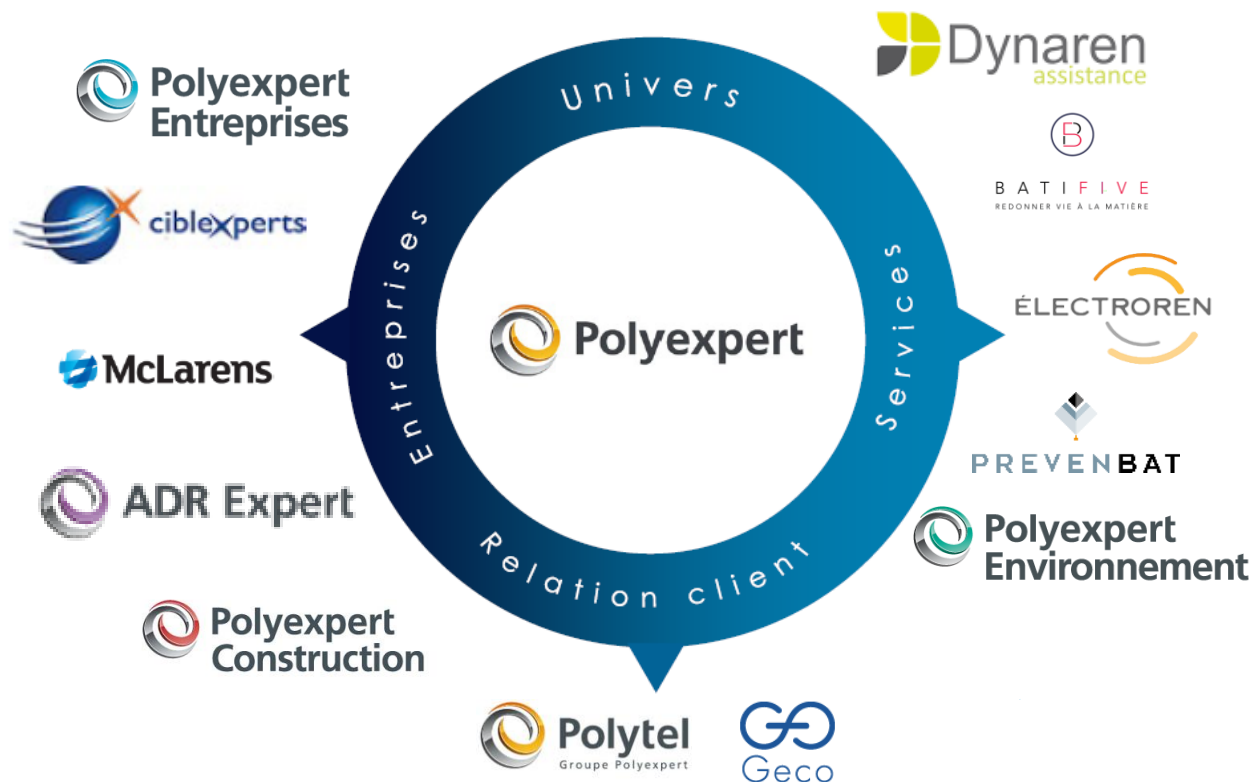
|   |           |
|---|-----------|
| <i>Le Groupe Polyexpert</i>                 | <b>04</b> |
| <i>La démarche RSE</i>                      | <b>07</b> |
| <i>Nos indicateurs</i>                      | <b>08</b> |
| <i>Les 10 principes du Global Compact</i>   | <b>09</b> |
| <i>Démarche sociale</i>                     | <b>10</b> |
| <i>Actions en faveur de l'environnement</i> | <b>21</b> |
| <i>Notre métier</i>                         | <b>28</b> |
| <i>Démarche sociétale</i>                   | <b>33</b> |



# LE GROUPE POLYEXPERT

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 filiales



## Les chiffres clés 2018

 **93**  
Bureaux en France

 **1602**  
Collaborateurs et  
collaboratrices salariés  
(effectif présent au 31/12/18)

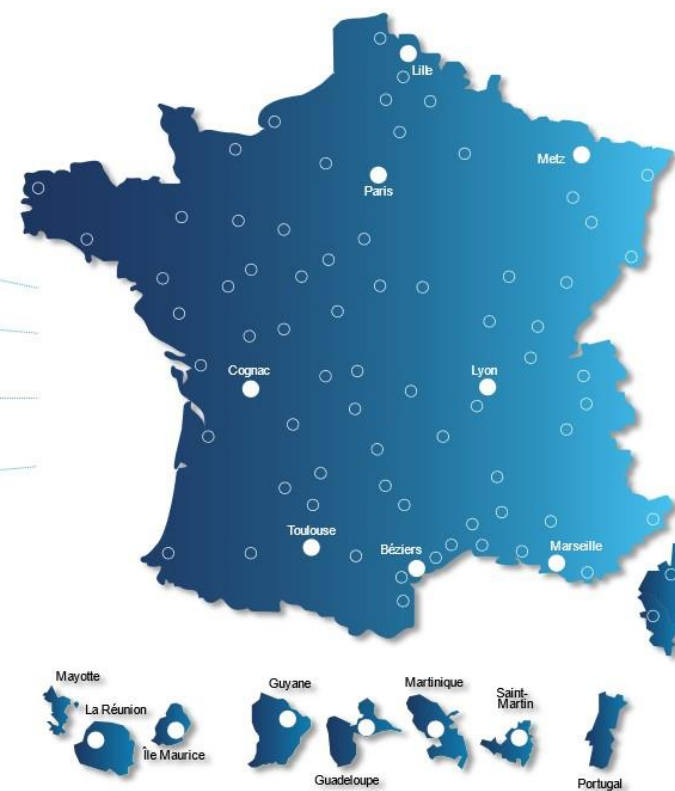
 **+440K**  
Missions d'expertise

 **+158**  
M€ de C.A.



# LE GROUPE POLYEXPERT

Nos 93 bureaux répartis sur toute la France Métropolitaine, la Guyane, les Antilles, La Réunion nous permettent d'une bonne connaissance du territoire, avec la possibilité d'intervenir rapidement. Cette proximité géographique avec les sinistrés est un gage de qualité. Le développement de services complémentaires de proximité, comme la réparation en nature nous ont permis de nous spécialiser et d'apporter des solutions en accord avec les attentes de nos clients.



**La puissance d'un Groupe national, la proximité d'un partenaire.**



# LE GROUPE POLYEXPERT

## La gouvernance

La gouvernance chez Polyexpert est régie par trois organes :

- Le comité stratégique composé du Président Directeur Général et de deux Vice-Présidents.
- Le conseil d'administration composé du comité stratégique et de l'ensemble des directeurs de région et du directeur de Ciblexperts.
- Le comité exécutif composé du conseil d'administration ainsi que du Secrétaire Général, de la directrice de Polyexpert Construction, des DAF, DSI, Directeur des opérations et directeur du Développement.

### Comité stratégique



Olivier  
Caniou

Vice-président



Emmanuel  
Géli

Président-Directeur  
Général



Jean-Luc  
Pauget

Vice-président

### Conseil d'administration

### Comité exécutif

## Actionnariat



Le groupe Polyexpert est entièrement détenu par une communauté d'associés du Groupe. Aucun associé ne possède plus de 3% des parts.



# La démarche RSE

Adhérent au Global Compact des Nations Unies depuis 2017, le Groupe Polyexpert est résolument engagé dans une démarche RSE structurée autour de 3 axes :

- 1. La relation avec nos clients.** La prise en compte des attentes de nos clients assureurs et de leurs assurés est au centre de notre prestation. Elle est déclinée à tous les niveaux de l'entreprise, avec une attention particulière à la personne de l'assuré sinistré dont la situation est fragilisée.
- 2. L'innovation.** Fort d'une politique d'investissement dans la technologie digitale, Polyexpert propose des services complémentaires tels la visio-expertise, l'extranet assuré, ou le selfcare assuré qui permet à ce dernier de fixer son rendez-vous en ligne.
- 3. La performance sociale,** illustrée par 3 enjeux sociaux fondamentaux : le développement des compétences de nos collaborateurs, leur autonomie, et leur bien-être au travail. Ces enjeux sont reliés aux valeurs du Groupe : Engagement, Fierté, Enthousiasme, Confiance, et Exemplarité.

Ces 3 axes sont portés par un comité RSE dont l'objectif est d'élaborer la politique RSE en lien avec le Comité Exécutif, et de suivre les plans d'action. Pour mener à bien cette politique, le Groupe a créé en 2018 le poste de Chargé de Mission RSE.

## Le Comité RSE



Damien Gatard, directeur de la région Pyrénées-Aquitaine



Olivier Caniou, directeur de la région Languedoc-Roussillon



Sylvain Giarolli directeur de la région Île de France-Centre



Jean-François Carette, Secrétaire Général



Marion Gaignard, chargée de mission RSE



## Une démarche RSE en développement

Le tableau de bord ci-contre nous permet de piloter notre démarche RSE.

L'ensemble des indicateurs présentés sont issus de notre système d'information. Ils couvrent un périmètre qui peut être variable selon les cas, en fonction de la disponibilité des données au sein de nos différentes structures.

Notre objectif est d'atteindre progressivement une couverture de 100% du périmètre.

## Nos indicateurs

| Thèmes                         | Indicateurs (KPI)  | 2018       | *Périmètre |
|--------------------------------|--|------------|------------|
| Conditions de travail          | Nombre de salariés - ETP (moyen)   | 1496       | 100%       |
|                                | Pourcentage de personnes en CDI  | 96%        | 100%       |
|                                | Pourcentage de femmes  | 55%        | 100%       |
|                                | Pourcentage d'hommes   | 45%        | 100%       |
|                                | Taux de turnover   | 8%         | 100%       |
| Egalité professionnelle        | Pourcentage de femmes au poste "support expertise"   | 88%        | 100%       |
|                                | Pourcentage de femmes expertes   | 17%        | 100%       |
|                                | Pourcentage de femmes cadres   | 28%        | 100%       |
|                                | Pourcentage de femmes au comité exécutif Groupe  | 7%         | 100%       |
|                                | Pourcentage de femmes au comité de direction d'une entité du Groupe  | 29%        | 99%        |
| Handicap                       | Pourcentage de personnes en situation de handicap  | 1,30%      | 99%        |
| Santé et sécurité des salariés | Nombre d'accidents de travail et de trajet ayant entraîné un arrêt de travail                                  | 17         | 99%        |
|                                | Taux de fréquence  | 6,29       | 99%        |
|                                | Taux de gravité  | 0,18       | 99%        |
|                                | Nombre d'accidents ayant entraîné un arrêt de travail  | 17         | 99%        |
|                                | Nombre total d'absences non autorisées ou pour arrêt maladie inf ou égale à 3 jours                            | 671        | 99%        |
|                                | Nombre total d'absences non autorisées ou pour arrêt maladie de toutes durées                                  | 1027       | 99%        |
|                                | Nombre total de personnes ayant déclaré une maladie professionnelle  | 1          | 99%        |
|                                | Nombre de nouveaux experts formés à la conduite responsable  | 10%        | 61%        |
| Dialogue social                | Nombre de salariés couverts par un CSE   | 100%       | N/A        |
|                                | Mise en place de l'intéressement   | N/A        | 95%        |
| Formation                      | Heures de formation en moyenne par salarié formé (hors alternants, Bts et DU)                                  | 22,4       | 81%        |
|                                | Proportion de salariés ayant bénéficié d'une formation   | 73%        | 81%        |
|                                | Proportion d'experts (pourcentage d'experts formés parmi la population formée)                                 | 62%        | 81%        |
|                                | Proportion de salariés au poste de support expertise formés  | 34%        | 81%        |
|                                | Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation  | 1,40%      | N/A        |
| Environnement                  | Consommation électrique (kWh)  | 1 317 321  | 70%        |
|                                | Consommation électrique (kWh) / salarié  | 1163,7 KWH | 70%        |
|                                | Moyenne taux carbone du parc voiture (g)   | 103gr/km   | 83%        |
|                                | Pourcentage de la flotte ayant un taux de CO2 inférieur à 100gr/km   | 52%        | 83%        |
|                                | Nombre de sites réalisant le tri sélectif  | 13%        | 100%       |
|                                | Consommation de papier / salarié   | A venir    |            |
| Achats responsables            | Pourcentage de fournisseurs ayant fourni une charte RSE  | A venir    |            |
|                                | Nombre d'entreprises (ESAT et entreprise d'insertion, est exclu ELISE, car déjà compté dans le contrat GROUPE) | 28         | 99%        |
| Mécénat de compétences         | Nombre de bénéficiaires Local Secur' (57 en 2018)  | 424        | N/A        |

**\*Périmètre : les données 2018 doivent être lues par rapport au périmètre étudié.**

**Ex : Concernant la formation, 73% des salariés, parmi les 81% de la population Polyexpert étudiée, ont bénéficié d'une formation en 2018.**





# Les 10 principes Global Compact

Au travers de ce premier rapport RSE, nous souhaitons répondre aux 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'Homme



## 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



# Démarche sociale

*Notre politique RH* **11**

*Dialogue social* **12**

*Développement des compétences* **13**

*Santé-sécurité* **15**

*Diversité* **19**

*Qualité de vie au travail* **20**



# Notre politique RH

En cohérence avec ses valeurs, le Groupe Polyexpert est attaché au développement professionnel de ses collaborateurs qui sont les porteurs de la qualité de ses prestations au service de ses clients.

Les axes stratégiques de notre politique RH pour 2022 sont les suivants :

- Attirer les talents en recrutant des femmes et des hommes convaincus par notre culture et nos valeurs.
- Encourager la diversité et la mixité : tout recrutement est mené dans le respect des principes de non discrimination et de respect de l'individu.

- Encourager la mobilité interne : nos opportunités d'emploi sont diffusées en interne et relayées par les managers locaux.
- Favoriser le développement des compétences et des carrières, avec Polyexpert
- Formation : l'université interne du Groupe.
- Favoriser le bien-être dans son métier et au sein de l'entreprise.

## Les chiffres clés

**1640**

ETP moyen en  
en 2018

**96%**

CDI

**43%**

Experts

**8%**

Turn over

**57%**

Supports expertise et  
fonction transverse

**5,4**

années d'ancienneté  
moyenne

**55%**

De femmes et  
45% d'hommes

**38,8**

Âge moyen



# Dialogue social

Un accord de branche et deux accords Entreprise ont été signés en 2018 :

## Accord de branche « Egalité professionnelle »

Le Groupe Polyexpert applique l'accord Egalité signé le 20/12/18 par les partenaires sociaux de la branche professionnelle des Sociétés d'Expertise et d'Évaluations. Cet accord met en avant 3 domaines prioritaires : La rémunération, la formation, et le recrutement.



Dans le Groupe Polyexpert, le dialogue social est garanti car **100% des collaborateurs** étaient couverts par un CEE ou un CSE en 2018.

## Accord « temps de travail »

Avec la ratification de l'accord « temps de travail » par notre filiale Dynaren le 26/02/18 : l'ensemble de nos entités sont désormais couvertes par cet accord. Cela a permis une formalisation plus claire de l'organisation du temps de travail.

## Accord « 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 est distribuée de manière équitable entre tous les salariés bénéficiaires, qui perçoivent tous le même montant quelle que soit la rémunération de chacun. En ce sens le Groupe est attentif à reconnaître la contribution de chacun à l'atteinte des objectifs de performance.



# Développement des compétences

La formation est un enjeu important pour le Groupe Polyexpert, en effet nous considérons que le développement des compétences est un atout à la fois pour les salariés et pour l'entreprise. Nous avons ici réuni les données concernant la formation, en développant particulièrement certains points saillants que sont notre dispositif de formation interne, la formation « Campus Manager » en partenariat avec l'ESSEC, et l'alternance.

## Les chiffres clefs



**9,4h** en moyenne / an / employé



**73%** de l'effectif a suivi au moins une formation dans l'année



**10,6 %** de formations certifiantes



**Budget formation : 1,4 %** masse salariale



**41%** de femmes formées



Métiers **34%** : Support expertise  
**4%** : Fonctions transverses  
**62%** : Fonctions expertises

L'Humain est au cœur de notre métier et de nos prestations. Avec Polyexpert Formation, le Groupe Polyexpert met le développement professionnel de ses collaborateurs au cœur de sa politique de ressources humaines.

## Polyexpert Formation, c'est :



50 sessions de formation par an sur des thématiques métiers.

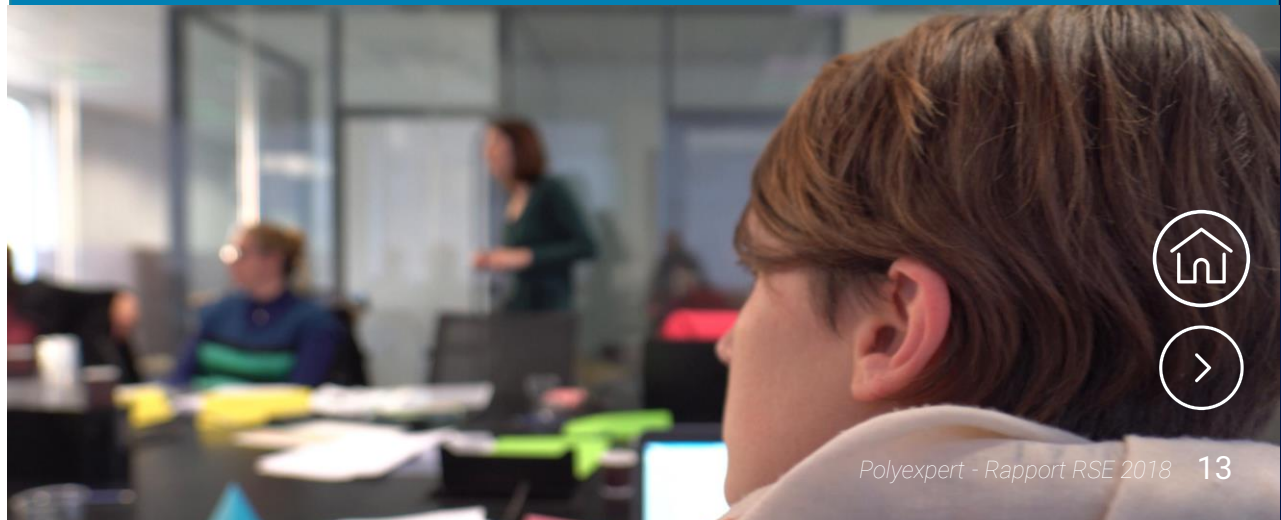


450 stagiaires formés chaque année.



Un corps de 30 formateurs qualifiés, internes et intervenants extérieurs.

- Des formations présentielles dispensées au sein de notre Siège à Clichy, et dans nos centres régionaux.
- Des parcours certifiants sur le métier d'expert, la relation client, et le management.
- Une plate-forme e-learning ouverte à tous les collaborateurs.



# Développement des compétences

## Parcours certifiant « Campus Manager »

Le Groupe Polyexpert a lancé en partenariat avec l'ESSEC le parcours certifiant « Campus Manager », destiné aux responsables de bureaux, pôles, services administratifs, services supports. L'objectif de ce programme est de développer la culture managériale de proximité au sein du Groupe. La 1<sup>ère</sup> promotion, composée de 23 participants originaires de toutes les entités du Groupe, a été lancée en juin 2018.

Le parcours est constitué de 4 modules, les stagiaires doivent rédiger un mémoire qu'ils soutiennent devant un jury mixte Polyexpert/ESSEC.

### Modules

- Alignements stratégique et orientation clients
- Equilibres économiques et juste allocation des ressources
- Conduire, mobiliser et développer les personnes dans le changement
- Travailler en équipe, gérer les conflits et développer les coopérations

## L'alternance

En 2018, le Groupe Polyexpert comptait 58 alternants, avec une augmentation par rapport à 2017 de 20%. Le Groupe recrute des étudiants en alternance dans ses différents métiers : expert, gestionnaire sinistre, finances, RH, ....

Concernant le métier d'expert, nous développons des partenariats avec plusieurs écoles spécialisées comme le CESI ou l'IUT de Nîmes.

Cette démarche permet au Groupe de participer au développement du processus d'apprentissage des étudiants, de leur faire découvrir les différents métiers exercés au sein de l'organisation, de créer du lien avec des collaborateurs expérimentés pour favoriser le partage des connaissances, des savoir-faire et des savoir-être, et de faciliter les futures embauches de collaborateurs.

## Paroles d'alternant



Les tuteurs que j'ai eus chez Polyexpert m'ont donné l'envie de faire ce métier et m'ont appris les bases. Aujourd'hui, expert au Bureau d'Aix-en-Provence, je continue de me former tous les jours.

Maxence Olivier, expert

En avril 2018, Maxence Olivier fait son stage de 2<sup>ème</sup> année de DUT génie civil au Bureau Polyexpert d'Avignon. Après son DUT, il intègre la Licence contrôle et expertise du bâtiment de Nîmes, en alternance. Le rythme est dense : les périodes de 2 mois en formation alternent avec les périodes de 2 mois au bureau : en observation, en binôme sur le terrain puis seul et supervisé. Diplômé en juin 2019, il est embauché chez Polyexpert en CDI comme expert en septembre 2019.





## Santé et sécurité

Les données concernant le taux de fréquence, le taux de gravité et le nombre d'accidents ayant entraîné un arrêt de travail sont prises en compte dans la mise à jour des DUER et plus généralement dans toutes les actions que nous mettons en place. Nous avons particulièrement mis en exergue ici trois risques sur lesquels des actions sont à l'œuvre :

- 1) Risque routier
- 2) Prévention amiante
- 3) Risques physiques



### Les chiffres clés



**6,29** c'est le taux de fréquence des accidents de travail en 2018

Le taux de fréquence est le nombre d'accidents avec arrêt de travail supérieur à un jour, survenus au cours d'une période de 12 mois par million d'heures de travail.



**17** c'est le nombre d'accidents ayant entraîné un arrêt de travail en 2018



**0,18** c'est le taux de gravité des accidents de travail en 2018

Le taux de gravité représente le nombre de journées indemnisées pour 1 000 heures travaillées, c'est à dire le nombre de journées perdues par incapacité temporaire pour 1 000 heures travaillées.

**A titre de comparaison les données de la branche professionnelle en 2017 sont les suivantes : taux de fréquence 2,4 ; taux de gravité 0,2**

Source : Caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés « Risque accident du travail : Statistiques sur la sinistralité de l'année 2017 suivant la nomenclature d'activités française (NAF) »



# Santé-sécurité

## 1) Le risque routier

### 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).



**10% de nouveaux experts (arrivés depuis un an ou moins) ont réalisés cette formation en 2018**



**9,6 sur 10, c'est le taux de satisfaction de la formation**

### Visio-expertise

Si la visio-expertise est une offre innovante pour nos clients, elle permet également de limiter les déplacements de nos experts, et donc de réduire le risque routier. A condition que l'assuré dispose d'un équipement adapté (wifi, téléphone portable), l'expert réalise l'expertise du sinistre à distance, grâce à un logiciel métier qui intègre toutes les fonctionnalités permettant de reproduire dans de bonnes conditions l'expertise sur place.

### Paroles de bénéficiaires



« Cette formation est à faire faire à tout le monde. En sortant de là, je ne conduisais pas comme en rentrant. La formation n'est pas culpabilisante, tout le monde fait des choses qu'il ne devrait pas faire. Il est intéressant d'être avec des gens exerçant d'autres métiers pour échanger, voir d'autres réalités. »

Camille Martinotto, experte, 25 ans de permis

J'ai trouvé ce stage enrichissant. On se retrouve dans des conditions extrêmes, par exemple : dans des véhicules avec des pneus lisses sur des routes avec très peu d'adhérence. On est très sensibilisé sur la vitesse, les bons réflexes et surtout on nous confronte à des situations d'urgence. »

Pierre-Gilles Barazer, expert, 9 ans de permis





## 2) Prévention du risque Amiante

Identifiée par l'INRS comme l'une des premières causes de maladies respiratoires graves, l'amiante est un risque majeur pour notre profession. En cas d'incendie notamment, les bâtiments sinistrés qui potentiellement contiennent de l'amiante présentent un risque de libération des fibres d'amiante cancérigènes, auquel les experts peuvent être exposés.

Polyexpert mène une politique de prévention en la matière visant à sensibiliser les experts au danger de l'amiante, les former aux mesures de protection individuelles, et leur fournir un cadre strict de procédure d'intervention en milieu amianté.

### Campagne d'étude d'empoussièrement 2014

En 2014, La Fédération des Sociétés d'Expertise (FSE) a commandé une étude auprès du LEPI (Laboratoire d'Etudes des Particules Inhalées) pour évaluer le niveau de risque d'exposition qui est réellement encouru par les experts. L'étude a porté sur la mesure d'empoussièrement par une méthode d'échantillonnage en situation réelle. Elle a permis de conclure à un niveau d'exposition nul dans le cas des sinistres dégât des eaux.



### Formation au risque amiante

Tous nos experts suivent la formation SS4 en initiation et recyclage. Réalisée dans des conditions de simulation des situations de travail, elle leur permet d'identifier le niveau de risque propre à chaque sinistre, d'adapter leur comportement en conséquence et d'acquérir les postures, gestes, et compétences nécessaires pour des interventions en toute sécurité. Les experts sont dotés des EPI adéquats (masques filtrants) leur permettant d'intervenir sur tout type de sinistre avec un équipement adapté au niveau de risque identifié.



Les formations amiante représentent **10%** du volume total des formations Polyexpert en 2018.



## 3) Risques physiques

### Préventions des TMS – Posture au poste de travail

Les TMS sont des maladies qui affectent les muscles, les tendons et les nerfs, ils proviennent d'un déséquilibre entre les capacités du corps et les contraintes auxquelles il est exposé. Chez Polyexpert, 57% de la population est sédentaire, soit la plus à même de développer des Troubles musculosquelettiques.

Les actions mises en places pour prévenir les troubles musculosquelettiques sont les suivantes:

- Les bureaux sont agencés selon l'espace,
- Les écrans ont des bras articulés pour pouvoir les bouger facilement,
- Des casques téléphoniques sont mis à disposition,
- Les sièges sont réglables.



### Prévention des risques- travail en hauteur

L'utilisation de drones, qui permettent une rapidité d'exécution, des prises de vues fiables, mais surtout d'atteindre des points de vue à l'accessibilité réduite, évite d'engager des risques humains.

### Le matériel de sécurité

Lors de ses interventions sur les lieux sinistrés, l'expert peut faire face à des risques d'accidents corporels. Dans le cadre de sa mission, l'expert doit donc mettre en œuvre ou faire mettre en œuvre les mesures de sécurité appropriées et utiliser les équipements personnels de sécurité (casque, masque, chaussures de sécurité, gants, lunettes...) fournis par l'entreprise.



Chez Polyexpert nous avons choisi de développer particulièrement deux sujets : l'égalité femmes/hommes et l'accès au monde du travail de personnes en situation de handicap.

## • Egalité femmes-hommes



Le groupe Polyexpert aspire à une plus grande diversité, c'est pourquoi en 2018, nous avons souhaité entamer un premier travail de sensibilisation, en participant au concours Ingénieuses'18. L'ambition de ce concours est de favoriser l'orientation des jeunes femmes vers les formations scientifiques et technologiques et les carrières d'ingénieures. Pour notre première participation, nous avons présenté la candidature de Catherine Belin-Ventejol, directrice de notre filiale Polyexpert Construction. Si Catherine n'a pas remporté de prix, cette action nous a permis de communiquer sur sa participation et promouvoir la féminisation du métier d'expert.

Evolution du pourcentage du sexe sous-représenté par catégorie, dans le Groupe Polyexpert :

| Indicateurs                          | 2017 | 2018 |
|--------------------------------------|------|------|
| Femmes expertes                      | 16%  | 17%  |
| Femmes dans les comités de direction | 21%  | 27%  |
| Hommes assistants                    | 8%   | 11%  |

Si les chiffres augmentent légèrement d'année en année dans le Groupe Polyexpert, les filières d'ingénierie, tous secteurs confondus, n'étaient composés qu'à 27,2%\* de femmes en 2018.

\* Source : Note Flash du SIES (Service Statistique ministériel) N°11 Juin 2018 - « Les effectifs en cycle ingénieur en 2017-2018 »

## • Handicap



1,30% de personnes en situation de handicap

Face à la nécessité d'intégrer un plus grand nombre de personnes en situation de handicap dans le monde professionnel, des actions de sensibilisation et d'intégration sont en cours de réflexion.



## Qualité de vie au travail

La QVT est un sujet qui prend de plus en plus d'ampleur dans le Groupe Polyexpert, deux actions ont plus particulièrement été développées en 2018 :

- *Charte de télétravail*

La charte de télétravail a été signée le 20 mars 2018, elle est appliquée pour les équipes du Siège à Clichy, afin de répondre prioritairement au problème de temps de trajet domicile/travail. En tant qu'employeur responsable, Polyexpert considère que le télétravail :

- Constitue un facteur d'amélioration de la qualité de vie au travail, contribuant ainsi au soutien de l'efficacité professionnelle et de l'implication au travail.
- Permet une meilleure articulation entre la vie

professionnelle et la vie privée.

- Participe à la modernisation de l'organisation du travail et à la promotion de modes de travail fondés sur une relation de confiance entre l'entreprise et le salarié.

Un 1er bilan sera réalisé en 2019, qui alimentera la réflexion pour l'extension éventuelle du télétravail à d'autres catégories de salariés.



- *Semaine du goût*

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. Par cette démarche, Polyexpert souhaite favoriser les principes d'une alimentation saine et équilibrée, en travaillant avec des producteurs français, et dans la mesure du possible régionaux. C'est aussi l'occasion pour les collaborateurs de partager un moment de convivialité. Les retours positifs sont nombreux et l'opération sera reconduite en 2019.

# Actions en faveur de l'environnement

- Principes de notre politique Environnementale 22
  - Consommation électrique de nos bureaux 22
    - La gestion du papier 23
      - Le tri sélectif 24
- L'impact environnemental de notre métier 25
  - Polyexpert Environnement 26
    - Label Intairieur 27



# Principes de notre politique Environnementale

Notre activité est affectée par l'augmentation des événements climatiques et catastrophes naturelles : tempêtes, inondations, sécheresse, conséquences du dérèglement climatique. L'augmentation de la fréquence et de l'intensité de ces événements constituent des pics d'activité qui impactent la densité et le rythme de travail. L'enjeu environnemental a donc des conséquences très concrètes pour notre métier, bien que notre activité ne soit pas, en soi, polluante. Pour autant, comme toute entreprise de service, nous avons le souci de maîtriser notre empreinte écologique.

Nous avons ainsi identifié trois domaines sur lesquels des actions sont mises en place : la consommation d'électricité de nos bureaux, la consommation et le recyclage du papier, et notre politique véhicules.

Par ailleurs notre filiale Polyexpert Environnement accompagne les entreprises de construction dans le secteur de l'habitat, pour l'intégration d'une politique environnementale dans leur démarche de maîtrise d'ouvrage ou maîtrise d'œuvre.

Enfin, la création du label Intairieur®, pour la promotion de la qualité de l'air intérieur, est une initiative majeure du Groupe pour intégrer la problématique environnementale dans son écosystème.



Environnement

## Suivi de la consommation électrique de nos bureaux



En 2018, nous avons mis en place le suivi de la consommation électrique pour 70% de nos bureaux

- 1 317 321 KWH consommés pour l'ensemble des bureaux
- 1163,7 KWH consommés par salarié



# Le papier

Notre activité est pour moitié une activité de bureau, une activité fortement consommatrice de papier. En effet, avec 70 à 85 kg consommés par an et par salarié, soit environ trois ramettes par mois, le papier est le premier consommable de bureau : il représente les  $\frac{3}{4}$  du tonnage des déchets produits dans les activités de bureaux\*.

La limitation de la consommation de papier est le premier acte nécessaire dans la recherche de la préservation de l'environnement, des changements opérationnels ainsi que de nouvelles habitudes ont permis une utilisation du papier plus réfléchie.

\*Source : Guide pratique « écoresponsable au bureau » de l'ADEME



## La gestion du papier en interne



Environnement

Nous n'utilisons que du papier certifié PEFC. La certification PEFC du papier atteste du respect des fonctions environnementales, économiques et sociales des forêts.

Nous cherchons ensuite à limiter l'impression du papier, nous avons pour cela supprimé les imprimantes individuelles pour des photocopieurs collectifs. Enfin, les photocopieurs sont programmés par défaut sur le mode d'impression en noir et blanc. Ces actions ont permis de réduire considérablement les impressions inutiles.

Pour les expertises courantes (80% de l'activité), les experts sont équipés de Polypad : une application métier sur tablette. Cet outil leur permet de gérer le dossier sinistre et finaliser le rapport d'expertise en mode 100% numérique, sans avoir à passer par des dossiers papier. D'abord conçue pour améliorer la fiabilité et la rapidité du traitement des dossiers et de leur transmission aux assureurs, Polypad a, de fait, généré une réduction drastique de l'utilisation du papier.





# Le tri sélectif

En 2018, nous avons signé un accord cadre avec l'entreprise de tri sélectif ELISE. Les contrats se mettent progressivement en place dans nos bureaux de plus de 20 salariés, en accord avec la loi sur la transition énergétique, 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.

## En 2018



18% de nos bureaux pratiquent le tri sélectif



Dont 7 avec l'entreprise ELISE

### Les bénéfices environnementaux et sociaux réalisés grâce à ELISE :



**10 430.5 kg** de déchets ont été collectés au total



**53 106 kWh non utilisés** : la consommation de 11 foyers / an



Soit **3 315 kg de CO2 non rejetés** :  
277 litres de pétrole épargnés  
610 A/R en TGV Paris – Marseille



**236 062 L d'eau économisés** :  
1 180 bains de 200 litres



Cette action a permis de contribuer à **188 Heures de travail** pour des personnes en situation de handicap







# L'impact environnemental de notre métier

Nous avons rassemblé les données des différentes flottes du Groupe pour suivre et analyser l'évolution de notre parc automobile. L'évolution rapide de l'offre de véhicules vers des modèles « propres » devrait nous permettre de renforcer notre politique en la matière.



102,87 gr/km taux de CO<sub>2</sub> moyen sur ensemble de la flotte



71% de véhicules ont un taux de CO<sub>2</sub> inférieur ou égal à 110 g



1% de véhicules hybrides

Nous avons conscience que l'évolution de notre flotte automobile vers une flotte moins émissive en CO<sub>2</sub> est un enjeu important de notre métier. Nous avons amorcé un dialogue avec nos partenaires loueurs pour élaborer des solutions qui répondent à la fois aux exigences en matière de sécurité et de confort, aux critères économiques, et à notre engagement en matière de développement durable. Le choix des voitures ne fait pas tout, la conduite a un impact important dans les émissions polluantes.

nouveaux experts, d'acquérir dès leur arrivée, les bons réflexes sur la route grâce à la formation à la conduite responsable Centaure. En plus de l'aspect sécuritaire, cette formation insiste sur les impacts écologiques d'une conduite responsable (la pression des pneus, vitesse, impact de la distance du freinage ou encore utilisation de la climatisation).



## La visio-expertise : un moyen de réduire les émissions de CO<sub>2</sub>



30% c'est le pourcentage d'expertise à distance en 2018



Notre filiale Polyexpert Environnement est engagée depuis 10 ans, aux côtés des acteurs de l'immobilier pour construire et concevoir des ouvrages performants, confortables et soucieux de l'environnement. L'ambition étant de contribuer à un immobilier responsable et de qualité.

Parmi ses métiers, 3 sont plus particulièrement tournés vers l'environnement :

#### **La construction :**

Polyexpert Environnement accompagne la maîtrise d'ouvrage ainsi que la maîtrise d'œuvre dans la construction ou la rénovation de bâtiments (habitation, enseignement, sport, bureaux, etc.) selon les différents labels et certifications existantes mais également en démarche libre.

L'émergence des matériaux biosourcés portée par les enjeux environnementaux, les problématiques récurrentes de mauvaise qualité de l'air intérieur (QAI), tout comme notre positionnement marqué sur le commissionnement illustrent parfaitement notre engagement.

#### **La biodiversité :**

Polyexpert Environnement travaille de concert avec les urbanistes, les architectes et les paysagistes à réintroduire la nature en ville et à densifier la biodiversité urbaine (végétalisation des surfaces bâties, agriculture urbaine, revalorisation des friches urbaines...).

#### **L'aménagement :**

Un changement de dimension s'établit ici, pour une vision macroscopique de l'environnement, en travaillant sur l'urbanisation à l'échelle d'un quartier. Loin des recettes préétablies, nos experts proposent un parcours valorisant l'intelligence collective et permettant de faire les bons choix adaptés à chaque projet. Ces démarches couvrent l'intégralité des enjeux environnementaux et économiques :

- Assurer l'intégration et la cohérence du quartier dans le tissu urbain,
- Préserver les ressources naturelles et favoriser la qualité environnementale et sanitaire de l'aménagement,
- Promouvoir une vie sociale de proximité et conforter les dynamiques économiques.



# Label Intérieur

## Pour la 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, par l'intermédiaire de sa filiale Polyexpert Environnement, a développé le label Intérieur®, 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,

mesure et du contrôle, les maîtres d'œuvre et bureaux d'études ainsi que les usagers.

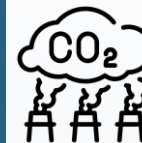
L'association organise et participe à des événements (techniques et pédagogiques) permettant la promotion de la qualité de l'air intérieur auprès du grand public.

L'association est active au travers de ses diverses commissions, entre autres, sur les sujets de la ventilation, des mesures des polluants et protocoles comparatifs, de l'auto-contrôle, de la thermique d'été et la surchauffe des bâtiments, de la maison individuelle en étant aussi un observatoire et un laboratoire de la qualité de l'air.

Cela dans l'objectif de conduire, participer et animer des actions de sensibilisation, de recherche et d'innovation pour la valorisation de la qualité de l'air intérieur, de la construction et des activités immobilières. L'action de l'APQAI se traduit par la volonté de faire prendre conscience de l'intérêt de la bonne prise en compte de la Qualité de l'Air Intérieur dans l'acte de construire et plus largement dans nos gestes quotidiens.



Environnement



l'air intérieur est **5 à 10 fois** plus pollué que l'air extérieur



**80% à 90%** est le temps passé dans des espaces clos



# Notre métier

*Notre métier, notre qualité de service* **29**

*Nos indicateurs de suivi métier* **31**

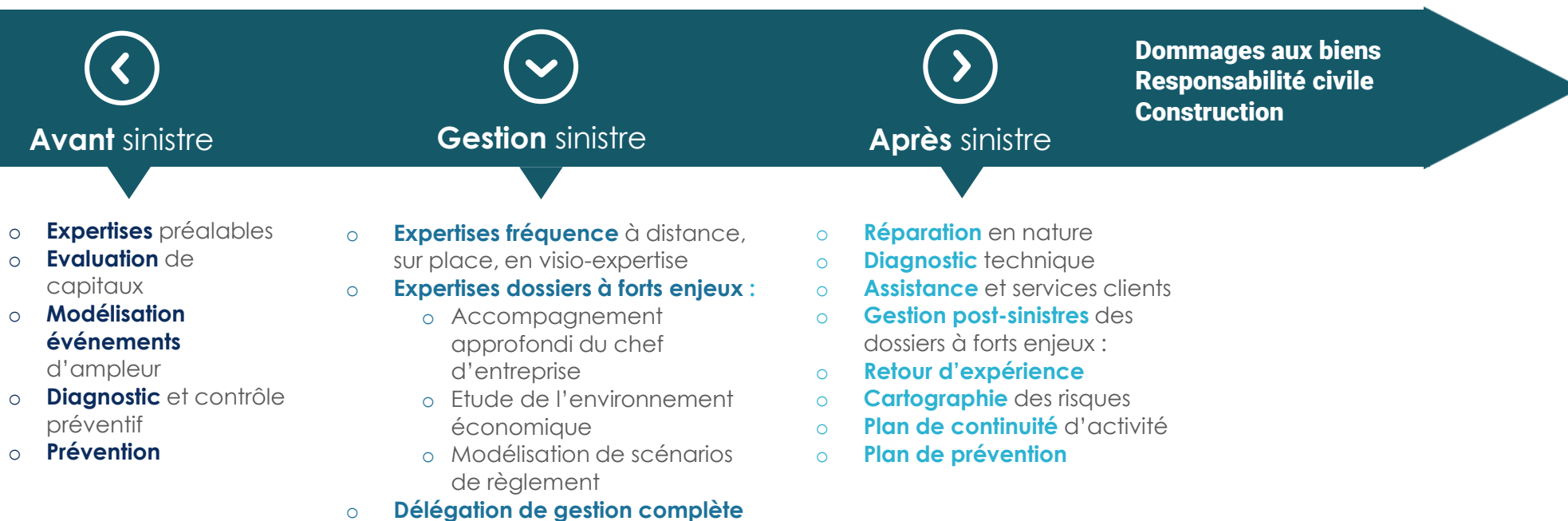
*L'innovation digitale* **32**

*Ethique et déontologie* **33**



# Notre métier, notre qualité de service

Nous sommes un Groupe leader de la gestion des risques et des sinistres pour le compte des assureurs, des courtiers et des entreprises.



## La prise en compte de l'assuré, dans sa situation de personne en difficulté.

Nos collaborateurs sont formés à la relation avec l'assuré. Dans le parcours d'intégration des experts, la formation « initiation à l'expertise » comprend une journée de jeux de rôle pour développer l'empathie et la pédagogie. De même, les salariés « support expert » bénéficient d'une formation à la relation téléphonique. 27 personnes ont été formées en 2018. Nous intensifierons cet effort en 2019.

Nous réalisons régulièrement des enquêtes de satisfaction auprès des assurés :

 **La dernière enquête menée en 2014 faisait état d'un taux de satisfaction de 94%.**



# Notre métier, notre qualité de service

L'amélioration continue de notre qualité de service repose sur le dispositif suivant :

- Le CNOP (Comité national des Opérations) est chargé de l'affectation et la régulation des ressources en renfort lors des événements climatiques.
- La PNG (Plate-forme Nationale de Gestion produit les états périodiques de suivi de la performance destinée aux équipes opérationnelles.
- Les RQR (Responsables Qualité Régionaux) conduisent les actions préventives et correctives avec les managers.
- Les résultats des audits réalisés par nos clients sont remontés au niveau du Comité Exécutif qui fixe les orientations en terme de progrès.
- Les audits internes croisés entre régions permettent d'identifier les bonnes pratiques et d'élever le niveau de performance.

Les actions menées par ces différentes instances sont individualisées client par client, en fonction de leur propre Charte Qualité.

La performance Qualité est par ailleurs intégrée à la rémunération des experts.

## Nos indicateurs de suivi métier

| Indicateurs  | 2018   | Objectif |
|--|--------|----------|
| Délai moyen réception mission > dépôt du rapport d'expertise – expertise sur place (*) | 25 j   |          |
| Délai moyen réception mission > dépôt du rapport d'expertise – expertise à distance(*) | 12,6 j |          |
| Volume d'expertise à distance  | 30%    |          |
| Délai moyen de réponse aux réclamations clients  | 4,4 j  | 2 j      |

(\*) périmètre = sinistres DDE jusqu'à 5000€ de dommages

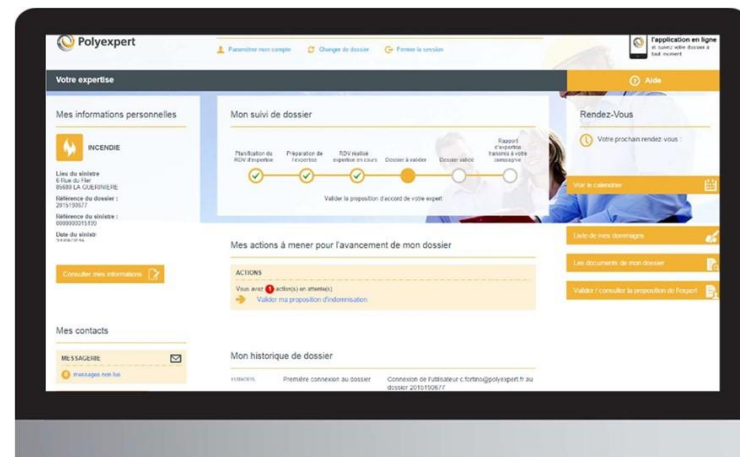


# Notre métier : l'innovation digitale

En investissant 1,2% du CA dans l'innovation digitale, Polyexpert conduit une politique d'investissement destinée à révolutionner l'offre de service classique d'expertise.

Nos principales réalisations sont :

- Polypad : tablette nomade destinée aux experts.
- Polytope : application de chiffrage.
- VisioExpert : application de visio-expertise.
- Extranet Assuré



L'extranet Assuré permet à l'assuré de suivre les étapes d'avancement de son dossier, déposer des documents (devis, attestations, photos, ...) et d'échanger avec l'expert.



# Notre métier : éthique et déontologie

## Déontologie – Lutte anti-corruption

Le dispositif prévu par la loi Sapin 2 est notre référentiel, avec les mesures en place suivantes :

- Notre Charte de déontologie définit les comportements proscrits car susceptibles de caractériser des faits de corruption ou de trafic d'influence.
- La Charte mentionne le dispositif d'alerte interne destiné à permettre le recueil des signalements émanant de salariés relatifs à l'existence de conduites ou de situations contraires à la Charte.

La Charte de déontologie est annexée au contrat de travail des collaborateurs.

Nous poursuivrons le chantier en 2019 en conformité avec les exigences Sapin 2, avec en particulier la réalisation de la cartographie des risques d'exposition du Groupe à des sollicitations externes à des fins de corruption.

## Conformité RGPD

Notre activité nous soumet aux obligations de protection des données relatives au RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données). Nos obligations sont celles d'un sous-traitant ou co-traitant, selon les dispositions des avenants aux contrats cadre que nous avons régularisé avec la plupart de nos grands clients assureurs,

lesquels sont assujettis au RGPD en qualité de responsable de traitement des Données à Caractère Personnel de leurs assurés ( DCP ).

Conformément au Règlement, nous disposons pour cela :

- du pack de conformité Assurance édité par la CNIL, qui constitue un document de référence.
- du Registre des Traitements clients.
- de notre Charte Polyexpert RGPD, dont l'objet est notamment d'identifier les mesures de sécurité adéquates pour protéger les données personnelles des assurés.
- de la désignation en interne du Délégué à la Protection des Données.

Ce dispositif constitue une base pour poursuivre la démarche en 2019 avec le renforcement de la gestion des DCP.





# Démarche sociétale

- Achats responsables* **34**
- Mécénat de compétence* **35**
- Soutien aux associations* **36**





# Démarche sociétale

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.

## Achats responsables



**28 entreprises d'insertion**

En 2018, nous avons travaillé avec au total 28 entreprises d'insertion, pour notamment : l'entretien des espaces verts, la remanufacturation (ou réemploi) de consommables informatiques, les fournitures de bureaux et papier, le recyclage papier, les plateaux repas, la gestion des boîtes archives, ...



**97% des achats sont réalisés en France**



**3% des achats sont réalisés en Europe**



**100% de nos impôts sont payés en France**





# Mécénat de compétences

## Programme Local Sécur' avec la fondation Entrepreneurs de la Cité

Depuis 2011, Polyexpert développe le mécénat de compétences 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.

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.



**424** audits réalisés, depuis le début de notre partenariat



**57** missions reçues en 2018, réparties sur toute la France.

### Du point de vue de l'expert

Mon intervention est essentiellement axée sur le conseil quant à l'état du local ; je dois alerter l'entrepreneur sur les éventuels risques de son local (plomberies, installations électriques, état des murs...) ainsi que sur sa protection (serrures, rideaux de fer, barreaux ...) ; enfin j'alerte également l'entrepreneur sur les nouvelles normes de protection des personnes (salariés et clients) par rapport au local professionnel.

Dans une intervention dans le cadre du mécénat de compétences, le relationnel est plus facile avec les personnes car la partie «sinistres» n'est pas traitée. Il n'y a pas de notion de chiffrage donc c'est moins stressant. Le climat est plus détendu puisque l'expert vient en tant que «conseiller» et non pas pour déterminer les dommages au niveau financier.

### Parole de bénéficiaire



Lorsque j'ai fait expertiser mon local professionnel, il s'est avéré que toutes les installations électriques n'étaient pas aux normes. Grâce au rapport de visite de l'expert Local Secur', j'ai pu négocier un mois et demi de loyer avec mon propriétaire et cela m'a permis de réaliser les travaux nécessaires en toute sérénité.

**Rosalie KLAIT, gérante d'une épicerie, Laxou (54)**



# Les Foulées de l'assurance



Droits de l'Homme

« Les Foulées de l'Assurance » est une course à pied qui se déroule chaque année en mars à Paris-Bois de Boulogne, pour la prévention des risques cardiaques. Comme beaucoup de professionnels de l'Assurance, Polyexpert y participe 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 permet de fédérer les bonnes volontés et 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.



Service RSE

Polyexpert SAS

49 rue de Paris  
CS 80042  
192585 Clichy Cedex

Crédits photos : ©A.Hambardzumian/HelloWork pour une partie des photos montrant des salariés.

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

