



# Rapport RSE 2019

## L'engagement sociétal de notre Groupe Polyexpert se situe au cœur de nos valeurs et de notre métier.



**Emmanuel Géli,**  
Président Directeur  
Général

2019 a été marquée par une sinistralité importante, en raison notamment des événements climatiques : tempêtes, inondations, sécheresse, qui ont jalonné l'année et impacté notre activité. Dans ce contexte, notre métier prend tout son sens et nous place au cœur de l'indemnisation et de la réparation avec une mission d'utilité sociale. Nos équipes ont fait preuve d'un engagement sans relâche auprès des assurés sinistrés pour leur apporter tout le service attendu et les aider à retrouver leur situation d'avant sinistre.

Au sein du Groupe Polyexpert, nous avons le souci permanent de concilier performance économique et responsabilité sociétale dans notre démarche RSE. Nous avons mis en place en 2019 un dialogue avec nos parties prenantes, et établi notre première matrice de matérialité pour définir nos orientations 2020-2022.

En 2019, nous avons également poursuivi notre démarche avec la traçabilité, l'analyse, et la consolidation de nos actions engagées.

Trois ans après notre adhésion au Global compact, nous renouvelons nos engagements, en tant que participant, auprès des Nations Unies et de ces 10 Principes. Ce rapport est notre troisième Communication sur le progrès.

Emmanuel Géli

COMMUNICATION  
SUR LE PROGRÈS



Ceci est notre **Communication sur le Progrès** sur la mise en oeuvre des Dix principes du **Global Compact des Nations Unies** et soutenant les objectifs des Nations Unies.

Nous apprécierions vos commentaires sur son contenu.

# Le Groupe Polyexpert



Le Groupe Polyexpert a été créé en 1997. Depuis plus de 20 ans, nous sommes producteurs 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 : incendies, dégâts des eaux, vols, inondations, tempêtes, sécheresse, ainsi que les sinistres auto et corporels en gestion déléguée.

93

Bureaux en France

1749

Collaborateurs et collaboratrices

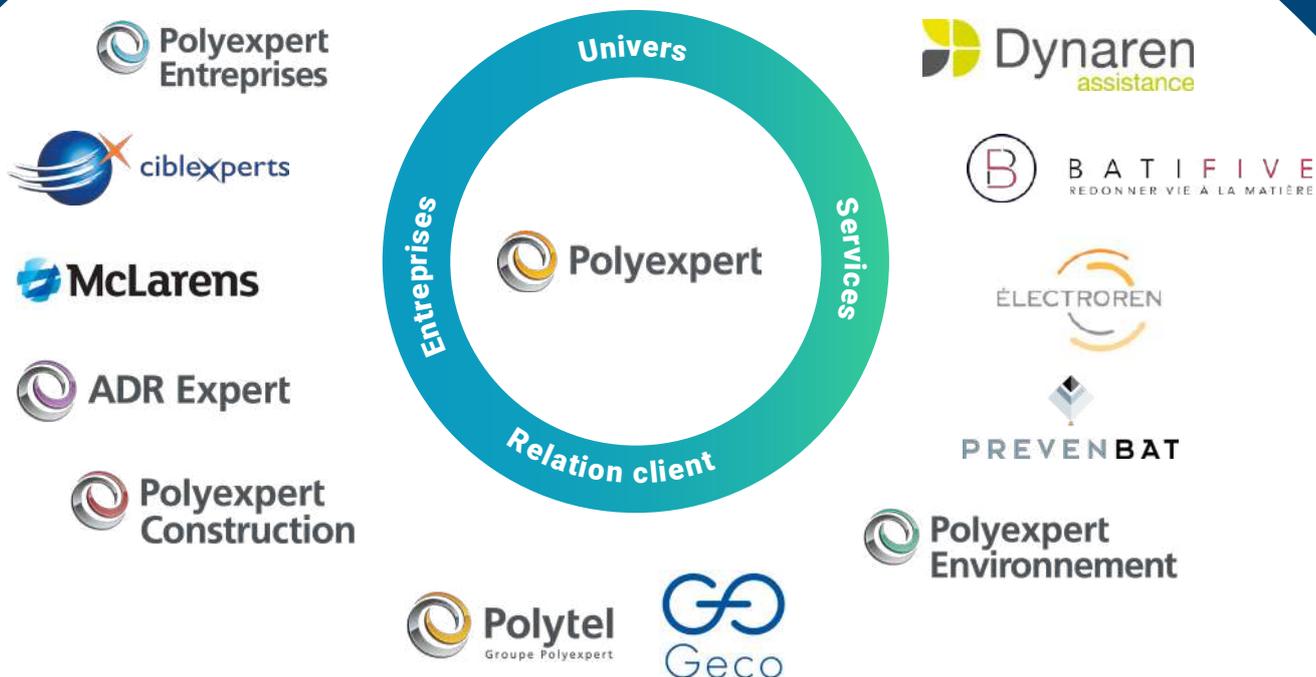
+170

M€ de C.A

+440K

Missions d'expertise

## Nos filiales





Nos 93 bureaux répartis sur toute la France Métropolitaine, ainsi que nos 4 bureaux outre-mer nous permettent 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 mission de Polyexpert est d'être au service de ses clients, comme facilitateur et apporteur de solutions d'indemnisation sur l'ensemble de la chaîne de sinistres.

## Stratégie du Groupe Polyexpert 2020-2022

### Le renforcement des services aux clients

L'expertise technique du sinistre est au cœur de notre prestation, mais nous apportons aux assurés bien plus que cela :

- une prise en charge de la personne, qui en fonction de la gravité du sinistre et de son impact psychologique, a besoin d'exprimer son ressenti et d'être entendue. Nos équipes d'experts et de gestionnaires sinistres sont formées aux techniques d'écoute et de relation client adaptées à la situation.
- l'organisation matérielle par nos experts des mesures d'urgence et de sauvegarde juste après le sinistre : aide au relogement, garde-meubles, mise en sécurité des biens, intervention des entreprises spécialisées en assèchement, décontamination, ...
- l'intervention d'entreprises de réparation dans les différents corps de métier du bâtiment avec notre filiale spécialisée Dynaren, et dans le domaine de la réparation et du rééquipement de biens électrodomestiques avec Electroren.

### L'offre étendue

Les assureurs ont des besoins multiples dans le cadre de leur politique d'indemnisation : assistance, délégation de gestion des sinistres, réparation en nature, remplacement à neuf, amiante, décontamination, ... Polyexpert décline une offre complète pour couvrir ces besoins, en proposant des services sur-mesure en fonction de la stratégie indemnitaire et de l'organisation de chaque assureur.

### La digitalisation

Polyexpert investit 2M€ en 2019 dans la transformation digitale de l'entreprise, orientée sur 2 axes : la création de nouveaux services selfcare pour nos clients, et l'amélioration de notre performance en automatisant les tâches qui ont peu de valeur ajoutée, et en permettant à nos collaborateurs de développer de nouvelles compétences d'assistance et de conseil.

#### Les outils experts



**Polypad, Avensys, Secib** : outils nomades pour les experts.

**Polytope** : outil de chiffrage et de calcul de l'indemnité.

**VisioXpert** : outil de visio-expertise

#### Les outils selfcare



**Extranet Assuré** : co-gestion et suivi du dossier

**Kairos** : Portail de prise de RDV

**Helios** : Accélération de la gestion des sinistres sécheresse

**Claims IA** : Solution de prise en charge globale du sinistre et de l'indemnisation immédiate

La mission de Polyexpert est d'être au service de ses clients, comme facilitateur et apporteur de solutions d'indemnisation sur l'ensemble de la chaîne de sinistres.



## Audit, diagnostic, conseil

- Diagnostic thermique, acoustique, environnement
- Diagnostic bâtiment, amiante
- Evaluation immobilier, patrimoine, capitaux AMO environnementale, patrimoine immobilier



## Gestion des risques et expertise

- Expertise terrain, télé-expertise, visio-expertise



## Assistance

- Assistance recherche de fuite
- Assistance travaux, remise en état bâtiment
- Maitrise d'oeuvre après sinistre
- Diagnostic et remplacement à neuf mobilier



## Enthousiasme

Chez Polyexpert, nous considérons qu'il est important que chacun exerce son métier avec plaisir. C'est pourquoi nous favorisons l'épanouissement de nos collaborateurs, car c'est une source de motivation et de performance.

Nous sommes fiers de nos collaborateurs et nous nous efforçons de développer leur sentiment d'appartenance pour qu'à leur tour ils soient fiers de leur entreprise et de leur métier.

## Fierté

## Exemplarité

L'adhésion de tous au projet du Groupe est indispensable pour que nos prestations soient au niveau de qualité attendu. Garants de cette adhésion, nos managers sont sensibilisés au fait d'être exemplaires dans leur comportement. Chez Polyexpert, les actes comptent davantage que les paroles !

La confiance est indispensable à tous les niveaux de l'entreprise. Elle permet de favoriser l'autonomie et la prise d'initiative. Nous faisons confiance à nos collaborateurs pour adapter à chaque situation les meilleures solutions pour résoudre les problèmes.

## Confiance

## Engagement

Nous nous efforçons de créer les meilleures conditions possibles pour que chacun s'engage dans son travail quotidien auprès de ses collègues et de nos clients.

## Notre engagement au Global compact

Le Groupe Polyexpert a renouvelé en 2019 son adhésion au Global compact des Nations Unis.

Depuis 2017, le Groupe Polyexpert est engagé auprès de l'initiative de responsabilité sociétale du Global Compact des Nations Unis et de ses dix principes autour des Droits de l'Homme, des normes du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption.



**DROITS DE L'HOMME**



**NORMES INTERNATIONALES DU TRAVAIL**



**LUTTE CONTRE LA CORRUPTION**



**ENVIRONNEMENT**



## Actionnariat

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

Pour mener à bien sa politique RSE, Polyexpert s'appuie sur des instances solides pour concevoir et piloter sa stratégie RSE.

## Gouvernance

Les membres dirigeants du Groupes Polyexpert

## Comité Stratégique



**Olivier Caniou**  
Vice-président



**Emmanuel Géli**  
PDG



**Jean-Luc Pauget**  
Vice-président

## Conseil d'Administration



**Marc Bontemps**



**Didier Bossard**



**François Califano**



**Damien Gatard**



**Sylvain Giarolli**



**Marc Lejeune**



**Gilbert Picon**

## Comité Exécutif



**Catherine Belin**



**Jean-François Carette**



**Yannick Delage**



**Frédéric Duflos**



**Pascal Scheffer**



**Nicolas Dupré**

## Le Comité RSE

La politique RSE est portée par un comité RSE dont l'objectif est d'élaborer la stratégie RSE en lien avec le Comité Exécutif, et de suivre les plans d'actions. Pour mener à bien cette politique, le Groupe a créé en 2018 le poste de Chargé de Mission RSE.



**Sylvain Giarolli**  
Directeur de la région Île de France-Centre



**Jean-François Carette**  
Secrétaire Général



**Damien Gatard,**  
Directeur de la région Pyrénées-Aquitaine



**Olivier Caniou,**  
Directeur de la région Languedoc-Roussillon



**Pauline Sahuc**  
Chargée de mission RSE

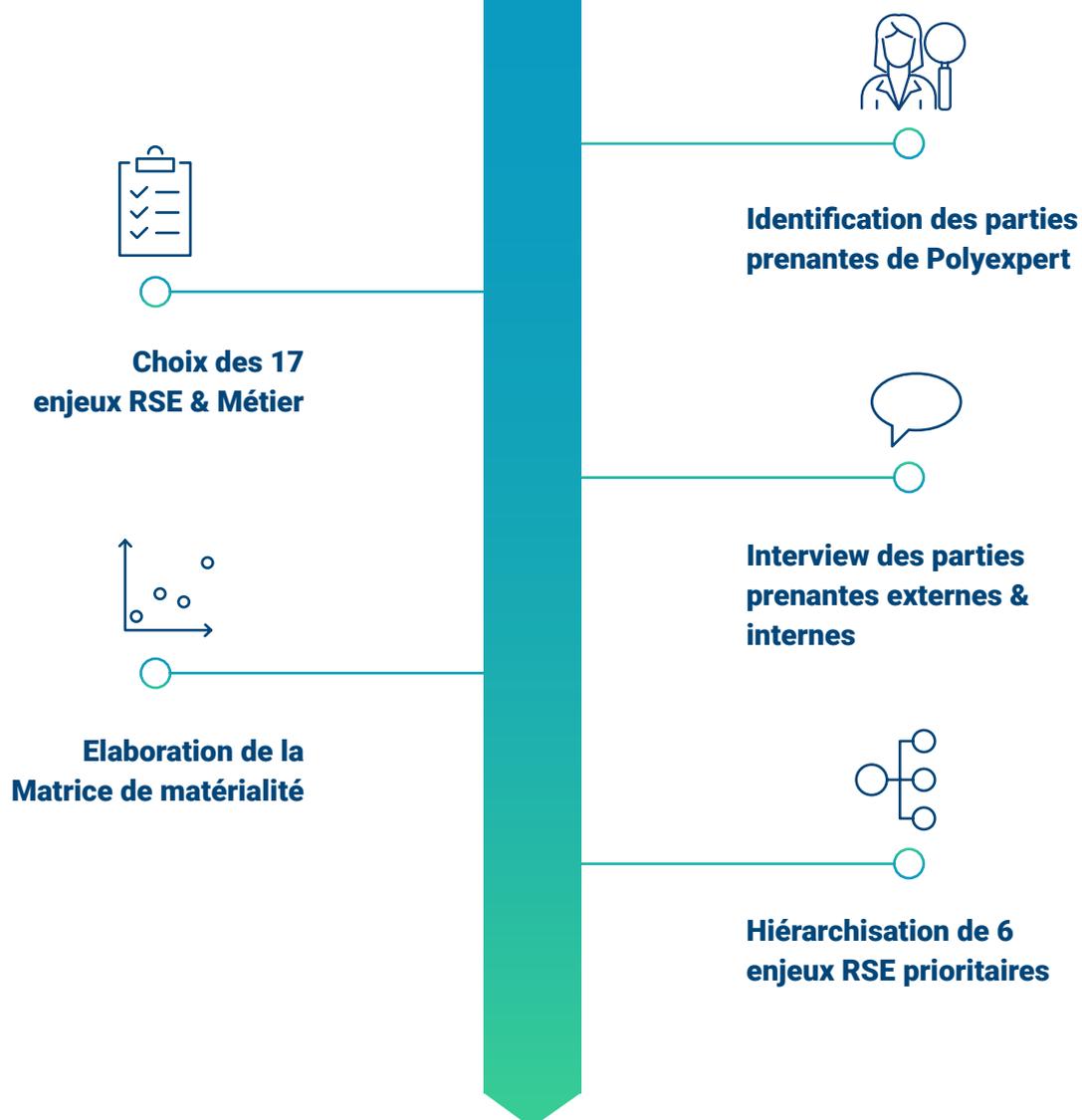
# Dialogue avec nos parties prenantes

En 2019, nous avons entrepris un dialogue avec nos parties prenantes internes et externes, cela nous a permis de connaître leurs priorités et leurs attentes concernant les enjeux RSE liés à nos activités.

Nous les avons interrogées autour de 17 enjeux, choisis au préalable en concertation, qui avaient du sens d'un point de vue RSE et qui étaient pertinents pour notre métier et notre entreprise.

A la suite de ce dialogue, nous avons classé et hiérarchisé ces enjeux sous la forme d'une première matrice de matérialité. Cet outil nous a permis de mettre en évidence 6 enjeux RSE prioritaires. Parallèlement, nous avons également élaboré notre cartographie des risques.

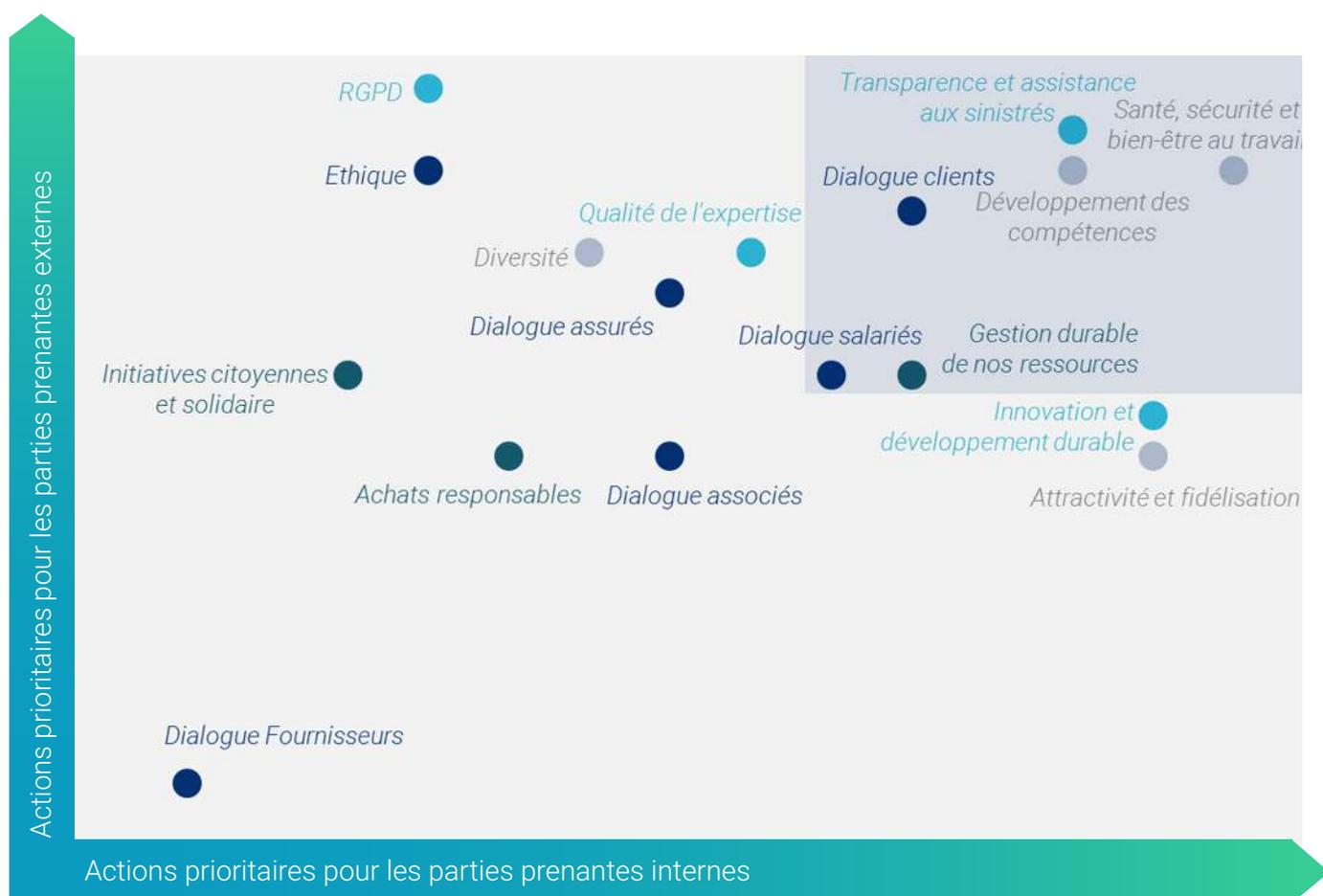
Les enjeux et les risques identifiés comme prioritaires ont été retenus pour orienter notre stratégie RSE 2020-2022 ainsi que notre plan d'action.



Les enjeux choisis pour dialoguer avec les parties prenantes sont articulés autour de 4 thèmes : l'organisation et la gouvernance, le fonctionnement interne, les ressources humaines et l'offre. Les enjeux prioritaires de nos parties prenantes internes et externes pour lesquels nous avons développé un plan d'action 2020-2022 sont les suivants :

## Thèmes :

- Organisation et gouvernance
- Fonctionnement interne
- Ressources Humaines
- Offres



## Les 6 enjeux prioritaires :

- Dialogue clients
- Dialogue salariés
- Développement des compétences
- Santé, sécurité et bien-être au travail
- Gestion durable de nos ressources et diminution de notre empreinte écologique
- Transparence et assistance aux sinistrés

Notre stratégie RSE s'est construite autour de la stratégie et des valeurs de notre Groupe, ainsi que par les deux travaux réalisés en 2019 :

• **Notre démarche de co-construction avec nos parties prenantes : clients et salariés, a permis d'établir notre première matrice de matérialité qui a identifié nos 6 enjeux majeurs :**

- Dialogue clients
- Dialogue salariés
- Développement des compétences
- Santé, sécurité, et bien-être au travail
- Gestion durable de nos ressources
- Transparence et assistance aux sinistrés

• **Le Comex a mené une démarche d'évaluation et de cartographie des risques auxquels le Groupe est potentiellement exposé. Cette cartographie a révélé 2 risques de priorité 1 à caractère RSE :**

- Le risque Ethique
- Le risque de fuite de données sensibles, et donc la protection des données personnelles dans le cadre de notre politique RGPD



Sur la base de ces principes d'action, le Groupe Polyexpert s'engage à orienter ses pratiques de manière responsable dans les domaines social, environnemental, et sociétal.

## Social : Développer les compétences, promouvoir la diversité, et prendre soin de nos collaborateurs



Employeur responsable, Polyexpert s'efforce de déployer une politique RH soucieuse de l'épanouissement professionnel de ses salarié(e)s, avec une politique de développement des compétences portée par Polyexpert Formation, organisme de formation agréé du Groupe, qui a formé 320 stagiaires en 2019. La qualité de vie et le bien-être au travail sont des priorités confirmées par l'enquête menée auprès de nos parties prenantes.

### Nos objectifs à échéance 2022 :

- **Maintenir un taux de CDI au moins égal à 80%.**

- **Augmenter la mixité au sein de chacune des filières Experts et Supports Experts.**

- **Assurer l'égalité d'accès à la formation pour tous les métiers.**

### Nos objectifs 2019 :

- **Formuler 100% des offres d'emploi d'Expert(e) pour les rendre attractives auprès des femmes.**

## Environnemental : Agir pour un développement durable dans le respect de la planète



L'impact environnemental de nos activités est essentiellement généré par la consommation de notre flotte automobile, par les consommables bureautiques, en particulier la gestion du papier, et par la consommation énergétique de nos bureaux. Notre volonté est de maîtriser cet impact dans le cadre de notre stratégie de croissance.

### Nos objectifs à échéance 2022 :

- Le tri sélectif mis en place dans 60% des bureaux.
- 75% de la flotte automobile avec un CO2 inférieur à 100gr/km.
- 80% des experts formés à l'éco-conduite dans les 12 mois qui suivent leur arrivée dans l'entreprise.

### Nos objectifs 2019 :

- Mettre en place le tri sélectif et recyclage du papier dans 100% de nos bureaux de plus de 20 salariés.
- Lancer la formation à la conduite éco-responsable au sein de toutes les entités du Groupe.
- Mettre sous contrôle la consommation énergétique des bâtiments sur l'ensemble des sites.

## Sociétal : Mener nos activités de façon éthique et se comporter en entreprise citoyenne

Polyexpert s'engage à veiller au respect absolu par tous ses collaborateurs des normes éthiques et anti-corruption dans la conduite de ses affaires.

En tant qu'entreprise citoyenne, Polyexpert soutient depuis 10 ans la fondation Entrepreneurs de la Cité en lui apportant son expertise en diagnostic bâtiment.

### Nos objectifs à échéance 2022 :

- Développer et diffuser des modules de sensibilisation et formation sur l'éthique des affaires et les comportements anti-corruption.
- Etablir une Charte Achats responsables.
- Développer et diffuser des modules de sensibilisation et formation RGPD.
- Poursuivre notre engagement citoyen de mécénat de compétences auprès de la fondation Entrepreneurs de la Cité.



### Nos objectifs 2019 :

- S'assurer de la diffusion de la Charte Ethique auprès de l'ensemble de nos collaborateurs.
- Consolider la démarche RGPD.



# Notre démarche RSE



## Notre politique RH

### Talents, compétences et parcours

Notre politique de recrutement est une composante clé de la gestion des talents du Groupe Polyexpert, les axes stratégiques de notre politique RH 2020-2022 sont les suivants :

#### Axe 1

Attirer les talents en recrutant des femmes et des hommes convaincus par notre culture et nos valeurs, qui guident depuis toujours l'ensemble de nos choix stratégiques et de nos actions.

#### Axe 2

Encourager la diversité et la mixité : tout recrutement est mené dans le respect des principes de non-discrimination et de respect de l'individu.

#### Axe 3

Encourager la mobilité interne : nos opportunités d'emploi sont diffusées aux collaborateurs via notre site mobilité et relayées par les managers locaux. La mobilité est facilitée par la Charte d'engagement du Groupe.

#### Axe 4

Favoriser le développement des compétences et des carrières, avec Polyexpert Formation et le bien-être dans son métier et au sein de l'entreprise.

### Les nouveaux entrants

Les nouveaux entrants suivent un parcours d'intégration adapté à leur fonction. Concernant les experts, ce parcours est essentiellement pratique, basé sur l'immersion et l'observation sur le terrain. Cela leur permet d'appréhender les différents intervenants et leur rôle, les circonstances et causes du sinistre, l'assuré lésé, le contrat et la vérification du risque, le chiffrage des dommages, le règlement, les recours. Cette première phase permet également au jeune expert de s'imprégner de son environnement, d'échanger avec ses collègues, de partager les visions métiers et informations stratégiques et de s'acculturer au monde de l'Expertise.



1596

ETP moyen en 2019



54%

de femmes



46%

d'hommes



44%

d'experts



38,4 ans

d'âge moyen



6,6 ans

d'ancienneté moyenne



98%

de CDI



56%

de support expertise et fonction transverse\*



28%

de Turn over\*

\*Les supports expertises sont les gestionnaires sinistres et conseillers clients en charge de l'instruction administrative des dossiers.

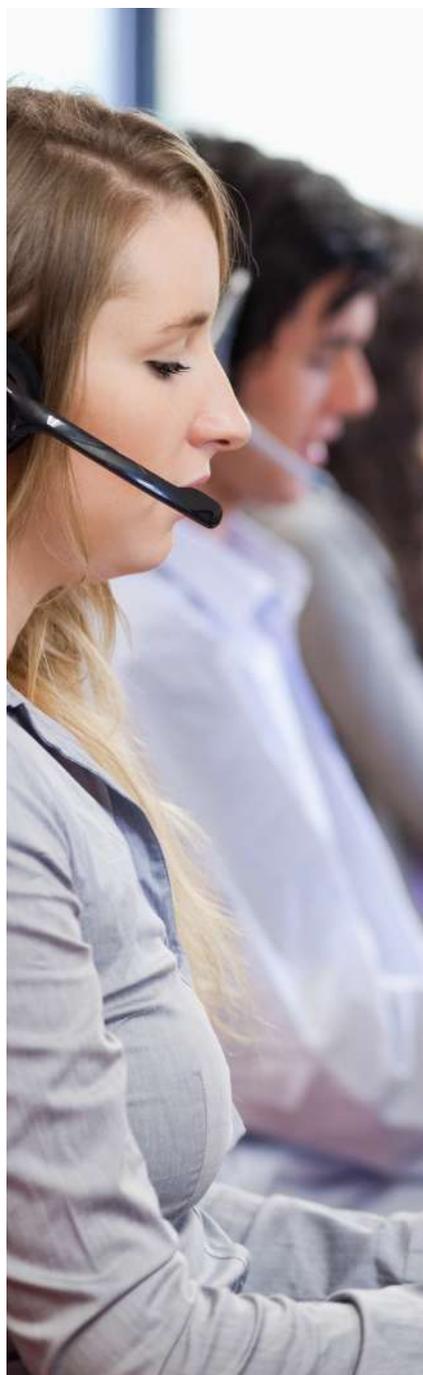
\*Le turn over s'explique par la forte croissance de notre organisation.



## Dialogue social

### Accord « temps de travail »

Avec la ratification de l'accord « temps de travail » par notre filiale Dynaren en 2019 : l'ensemble de nos entités est désormais couvertes par cet accord. Cela a permis une formalisation plus claire de l'organisation du temps de travail.



### Accord de branche « Egalité professionnelle »

Le Groupe Polyexpert applique l'accord Egalité signé depuis 2018 par les partenaires sociaux de la branche professionnelle des Sociétés d'Expertise et d'Evaluations. Cet accord met en avant 3 domaines prioritaires : La rémunération, la formation, et le recrutement.



### 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.

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

Notre politique de développement des compétences s'articule autour de 3 axes majeurs :

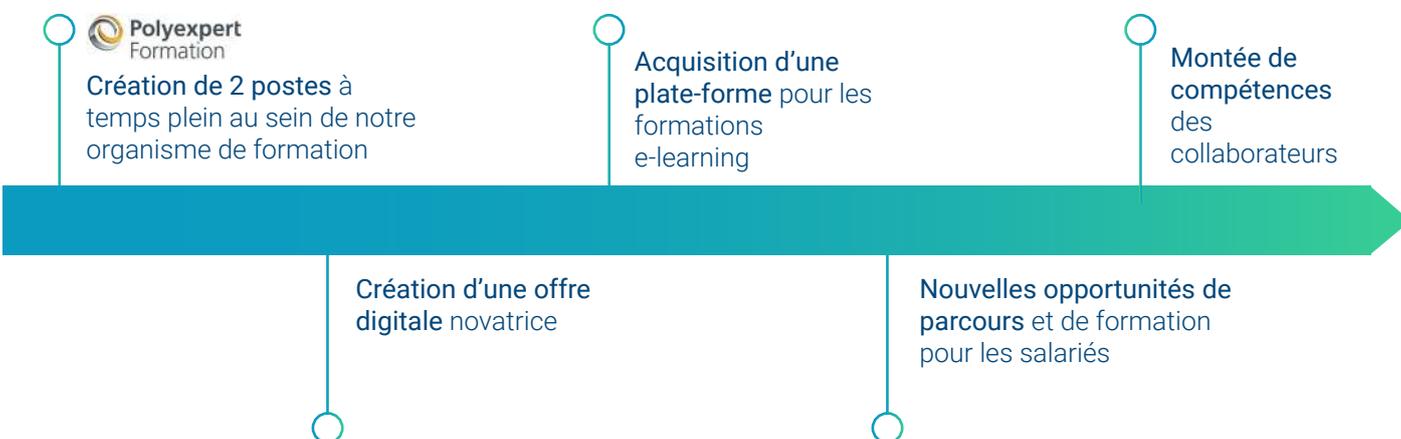
**La formation technique**, qui est le cœur de notre métier, qui consiste à poursuivre le développement de nos compétences techniques de l'expertise. Cette formation technique est destinée à notre population d'expert.

**La formation des métiers de la filière supports expertise**, pour permettre la montée en compétence des collaborateurs de cette filière notamment dans le domaine assurantiel.

**La formation service client**, car la qualité de notre relation client est une composante indispensable de notre prestation.

La formation est un enjeu important pour notre Groupe Polyexpert, en effet, nous considérons que le développement des compétences est un atout à la fois pour les salariés et pour l'entreprise.

### Les faits marquants 2019 : Développement de Polyexpert formation



### La formation en 2019

L'Humain est au cœur de notre métier et de nos prestations. Avec Polyexpert Formation, notre organisme interne de formation, nous mettons le développement professionnel de nos collaborateurs au cœur de notre politique RH.

#### Les indicateurs formation



26 h en moyenne / an / employé formé



2,3 % masse salariale brute consacrée à la formation



46% de l'effectif a suivi au moins une formation dans l'année



35% des effectifs formés sont des femmes



15 % de formations sont certifiantes



Métiers  
25 % Support expertise  
5 % Fonctions transverses  
69 % Fonctions expertises



#### en chiffres

7379

Heures de formation dispensées par notre organisme interne

46

Sessions de formations dont

34

Formateurs qualifiés dont

26

formations techniques

19

Formateurs internes

320

Personnes formées

# Démarche sociale

## Développement des compétences



### Campus manager

#### 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.

Après une première promotion lancée en 2018, le partenariat continue en 2019 pour la deuxième année consécutive. Le parcours est constitué de 4 modules, les stagiaires doivent rédiger un mémoire qu'ils soutiennent devant un jury mixte Polyexpert/ESSEC.

#### Nombre de participants

23

participants en  
2019

#### Modules

- Alignements stratégiques 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 2019, le Groupe Polyexpert comptait 60 alternants. Le Groupe recrute des étudiants en alternance dans ses différents métiers : expert, gestionnaire sinistre, finance, RH, etc.

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'alternante



*Je suis arrivée en stage chez Geco en licence Gestion des Ressources Humaines en 2018, puis j'ai continué à évoluer en master 1 avec un rythme d'alternance et je vais continuer l'année prochaine, toujours chez Geco mon master 2.*

*Mes missions sont assez diverses : l'administration du personnel, le traitement des éléments variables de paie mais aussi la mise en place de nouveaux sujets comme le tri sélectif.*

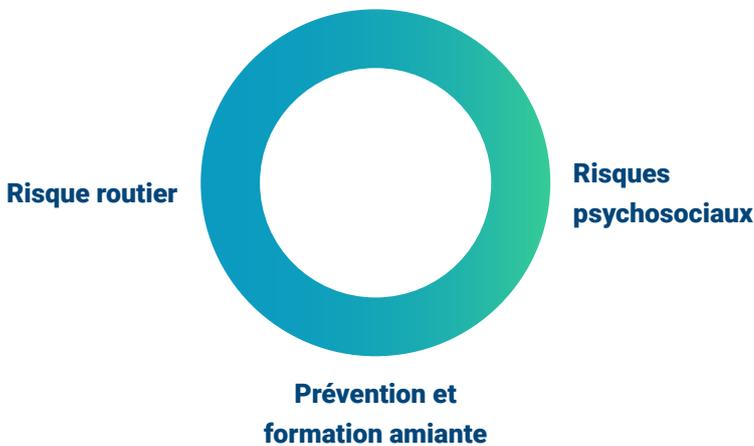
*Ce qui me plaît le plus chez GECO, c'est que je vois l'impact de mon travail, j'ai une vision d'ensemble. Les collaborateurs m'ont identifié comme une personne qui peut répondre à leurs questions, c'est très valorisant et ça me donne envie d'apprendre, d'évoluer toujours plus. La relation avec ma tutrice est pour beaucoup dans mon évolution professionnelle, il y a une vraie relation de confiance.*

**Mathilde Badoil**

Chargée de missions  
Ressources Humaines, Geco

## Santé et Sécurité

Le document unique d'évaluation des risques (DUER) est mis à jour une fois par an. Les principaux risques liés à notre activité et pour lesquels des actions sont mises en œuvre sont les suivants :



### Chiffres clés 2019

8,2

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.

0,2

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.

20

Le nombre d'accidents ayant entraîné un arrêt de travail

### Le risque routier

Le risque routier représente la première cause de décès au travail. Chez Polyexpert, nous n'avons pas d'accident de la route grave à déplorer, cependant nous sommes dans un secteur d'activité, où le risque est avéré puisqu'en moyenne un expert passe deux heures par jour sur la route.

C'est pourquoi depuis 2018, nous poursuivons avec l'entreprise Centaure, en premier lieu pour les experts, une formation aux risques de la route.

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).

### Les chiffres de la formation à l'éco-conduite

	Formation 1 jour	Formation 2 jours	Dont nouveaux experts
2018	/	35	23
2019	40	20	16



### Parole de bénéficiaires

*Pour les experts amenés à se déplacer, la formation Centaure est un plus. Elle permet de prendre conscience du danger et des risques encourus en cas de conduite inadaptée. Je recommande cette formation : on teste ses réflexes sur la route face à des imprévus.*

**Pétula Luco**, Expert Vol

*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 Vol

## Santé et Sécurité

### Prévention 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 cancérogènes, 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.



### Formation 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.

En 2019 : 63 formations Amiantes ont été réalisées.

### Risques psychosociaux

Les risques psychosociaux sont définis comme les risques préjudiciables pour la santé physique et mentale des travailleurs. Chez Polyexpert, nous veillons à identifier les situations qui pourraient être facteurs de risques psychosociaux et à agir pour les limiter.

En 2019, face à l'explosion de la sinistralité et afin d'aider nos collaborateurs à gérer les situations délicates, de plus en plus fréquentes, nous avons mis en place une formation « Gérer ses émotions et sa communication » pour les salariés de nos entités du CGN (Centre de Gestion National – ouverture et qualification des dossiers) et de GECCO.

Les axes développés dans cette formation sont les suivants :

- Identifier les origines d'un conflit, les comportements inefficaces au téléphone.
- Intégrer une communication pour désamorcer les conflits.
- Mieux gérer son stress en situation conflictuelle .
- Développer son assertivité pour une meilleure qualité de service.
- Collaborateurs confrontés à des situations difficiles ou conflictuelles au téléphone.

Cette formation se déploie sur 2 ans, en 2019, 39% des 75 personnes inscrites, ont pu la suivre, les 61% restants la réaliseront en 2020.

## Diversité

### Egalité femmes-hommes

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

Indicateurs	2017	2018	2019
Femmes expertes	16,01%	16,9%	17,08%
Femmes dans les comités de direction	21%	27%	27%
Hommes assistants	8,9%	11,8%	12,3%

La nombre de femmes expertes stagne en 2019. Cette faible augmentation est indirectement liée au pourcentage de femmes inscrites en cycle ingénieur avec un taux de 28% pour l'année scolaire 2018/2019 contre 27,2 % pour l'année scolaire 2017/2018.

Source : Note Flash du SIES (Service Statistique ministériel) N°12 Juin 2019 - « Les effectifs en cycle ingénieur en 2018-2019 ».

Nous travaillons activement pour mettre en place des actions ayant un réel impact sur l'augmentation du nombre de femmes dans le métier de l'expertise, au travers de 3 actions :

Plans d'actions égalité femmes-hommes

Valorisation des expertes dans la communication



Participation au concours Ingénieuses

### Plan d'action

Des plans d'actions égalité femmes-hommes sont mis en place dans toutes nos structures, 4 indicateurs y sont développés : la rémunération, la formation, l'articulation vie privée et vie professionnelle et l'embauche.

Concernant l'embauche, les régions s'engagent à veiller à une mixité des recrutements. Par conséquent, une attention particulière est portée :

- aux candidatures de femmes pour les métiers d'expertise,
- aux candidatures d'hommes pour les métiers de support expertise.



### Les ingénieuses 2019



Notre groupe Polyexpert aspire à une plus grande diversité, c'est pourquoi en 2019, pour la deuxième année consécutive, nous avons participé au concours Ingénieuses'19, organisé par le CDEFI (Conférence des Directeurs des Ecoles Françaises d'Ingénieurs). L'ambition de ce concours est de favoriser l'orientation des jeunes femmes vers les formations scientifiques et technologiques et les carrières d'ingénieurs. Pour cette seconde participation, nous avons présenté les candidatures de Cécile Le Berre, Ingénieure et Directrice des opérations chez Polyexpert Environnement et Sarah Pasquion, experte-ingénieure bâtiment. Si aucune des deux n'a remporté le prix de la femme Ingénieure, ce concours a permis de développer le sujet en interne.

### Valorisation de nos expertes dans la communication

Nous communiquons sur l'ensemble de nos métiers sur notre page LinkedIn, nous souhaitons montrer la diversité de nos collaboratrices et collaborateurs.



### Paroles d'experte



*Après un master en innovation et stratégie industrielle, Isabel Barrios commence sa carrière il y a 20 ans dans une grande enseigne de bricolage, elle poursuit dans l'univers du bâtiment, devient experte et rejoint Polyexpert en janvier 2018, au bureau de Courbevoie.*

*Sur la question de la place des femmes dans le bâtiment, elle dit avoir eu à prouver parfois, au long de sa carrière, qu'une femme était capable : « plus qu'un homme, il faut toujours montrer que l'on maîtrise, que l'on connaît son sujet. Quand on croit en quelque chose et que l'on a envie d'y arriver, il faut se battre ». Aujourd'hui manager de proximité, d'une équipe mixte (3 femmes et 7 hommes), elle remarque : « C'est une question de génération, aujourd'hui les collègues hommes apprécient qu'il y ait un équilibre, que les femmes trouvent leur place, ils n'ont pas peur de le dire ». Isabel Barrios, experte.*

**Isabel Barrios**  
Experte

## Diversité

### Politique Handicap

Notre Groupe Polyexpert a le projet de mettre en place une politique Handicap avec notamment la nomination d'un référent Handicap en 2020 en interne pour mener à bien la démarche et favoriser l'insertion professionnelle de personnes en situation d'handicap au sein de notre structure.

#### Pourcentage de personnes en situation de handicap



En 2019, des bureaux de Polyexpert et Geco ont participé à l'opération nationale DuoDay, qui permet la formation de duos entre personnes en situation de handicap et professionnel. Des collaboratrices et des collaborateurs se sont portés volontaires pour présenter leurs métiers, partager leurs expériences, leurs quotidiens et associer ces collègues d'un jour à leurs missions et leurs objectifs. C'est un moyen de faire connaître les métiers du groupe et favoriser l'inclusion.

# DuoDay



Au bureau de Lyon, Marina Marty, en support d'expertise, a accueilli Hugo Dury, diplômé d'un Baccalauréat professionnel secrétariat. Pour Hugo, cette journée a été une expérience très positive :

« C'est la première fois que je participe à DuoDay, c'est enrichissant, j'ai apprécié travailler avec Marina, et le métier d'assistant d'expert est très intéressant. »

Au total, 11 personnes ont participé à l'opération, une personne a été embauchée à la suite de cette opération. L'année 2020 doit être l'occasion de mener d'autres actions en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap.

# Démarche sociale

## Qualité de vie au travail

### La semaine du goût

Depuis deux ans, nous avons mis en place la semaine du goût au sein de Polyexpert. A cette occasion, les bureaux profitent d'un panier de fruits frais.

Pour la deuxième année consécutive, la plupart des bureaux du groupe ont reçu lors de la semaine du goût (du 7 au 13 octobre 2019), un panier de fruits frais à déguster entre collaborateurs. 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.



### Le télétravail

Le siège a mis en place le télétravail depuis 2018 et tout salarié en CDI, présent dans l'entreprise depuis un an, peut prétendre jusqu'à deux jours de télétravail par semaine. Il y a une attente forte de la part des salariés particulièrement en Ile-de-France où les temps de trajet sont longs. C'est par ailleurs, un gage de confiance et une modernisation de l'organisation du travail. Une enquête a été menée fin 2019 auprès des bénéficiaires :

#### Salariés

100% globalement satisfait du télétravail.  
Bénéfice principal : réduction du temps de transport. Tous estiment avoir amélioré leur performance/productivité, en gérant correctement le travail à domicile.

#### Managers

Tous estiment que la mise en place du télétravail est une mesure soit positive, soit neutre, et la majorité estime que travailler en télétravail est plus efficace.  
60 % estiment que leurs collaborateurs sont plus motivés.  
40 % estiment que les relations se sont distendues.  
Les Collaborateurs sont moins fatigués et plus disponibles.

# Démarche sociale

## Qualité de vie au travail

### La semaine du bien-être au travail

Pour la première année, nous avons organisé une journée « Qualité de vie au travail » Cette journée s'est organisée dans le cadre de la semaine de la qualité de vie au travail, du 17 au 21 juin, a eu pour objectif de permettre aux différents bureaux participants de vivre ensemble quelques heures un peu différentes, où l'on a pu se poser ensemble pour partager un moment commun, un moment convivial, un moment de réflexion ou encore un moment de bien-être.

Cinq entités Polyexpert ont participé à cette première édition :

La région Nord a offert à ses collaborateurs un moment de détente en début de journée en organisant dans ses bureaux des petits déjeuners.



Au siège : une matinée bien-être. Le siège de Polyexpert a organisé une matinée bien-être composée d'un petit-déjeuner, suivi d'une conférence sur le Bonheur au travail et de deux ateliers l'un sur la méditation et l'autre sur les écogestes au travail.

La région EST a organisé dans ses différents bureaux, des barbecues réunissant l'ensemble des salariés.

En Pyrénées Aquitaine, les collaborateurs le souhaitant avaient pu avoir accès à des interventions téléphoniques sur le sommeil. Des fruits avaient aussi été envoyés à l'ensemble des bureaux.

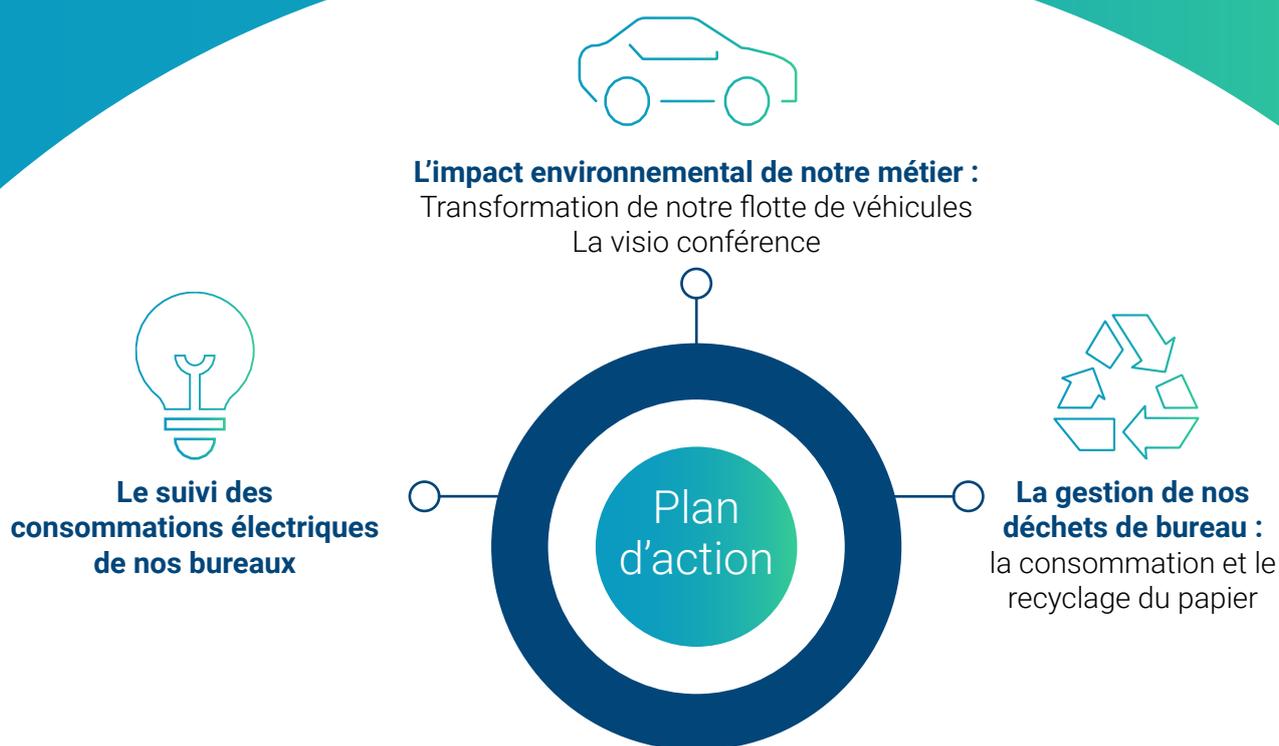


## Présentation

Dans le contexte du dérèglement climatique actuel, notre activité est directement affectée par l'augmentation des catastrophes naturelles : tempêtes, inondations, sécheresse, et autres conséquences climatiques. L'augmentation de la fréquence et l'intensité de ces événements constituent des pics d'activité qui impactent la densité et notre rythme de travail. L'enjeu environnemental a donc des conséquences concrètes pour notre métier.

En tant qu'entreprise de service, notre impact écologique se situe principalement au niveau de notre flotte de véhicules, de la consommation énergétique de nos bureaux et de nos déchets de bureaux. Notre démarche environnementale s'appuie donc autour de ces trois thématiques.

Afin d'améliorer notre performance environnementale, nous avons décidé d'agir avec un plan d'action et des objectifs à l'horizon 2022.



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 de notre 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.

## L'impact environnemental de notre métier

Diminuer l'impact environnemental de notre métier commence avant tout par la réduction des émissions de CO<sub>2</sub> de notre parc automobile.

Nos experts, de par leurs activités, passent une grande partie de leur temps sur la route.

Nous avons donc identifié deux axes d'amélioration pour diminuer l'empreinte environnementale de nos déplacements professionnels :

- La maîtrise de nos déplacements grâce au développement de la visio expertise. La visio-expertise a un impact direct sur notre empreinte environnementale car elle permet de diminuer les déplacements de nos experts et par conséquent les émissions de CO<sub>2</sub>.
- La transformation de notre flotte de véhicules vers des véhicules moins polluants.

### Transformation de notre flotte de véhicules

Nous avons conscience que l'évolution de notre flotte automobile vers une flotte moins polluante 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.

C'est pourquoi nous proposons aux nouveaux experts, d'acquérir dès leur arrivée, les bons réflexes sur la route grâce à la formation à la conduite éco-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).

### Notre flotte en 2019

Nous suivons et analysons l'évolution de notre parc sur un périmètre de 95%.



**700**

véhicules



**104**

gCO<sub>2</sub> est le taux d'émission moyen de notre parc



**43,5%**

de la flotte a un taux inférieur ou égal à 100 gCO<sub>2</sub>/km

### La visio-expertise

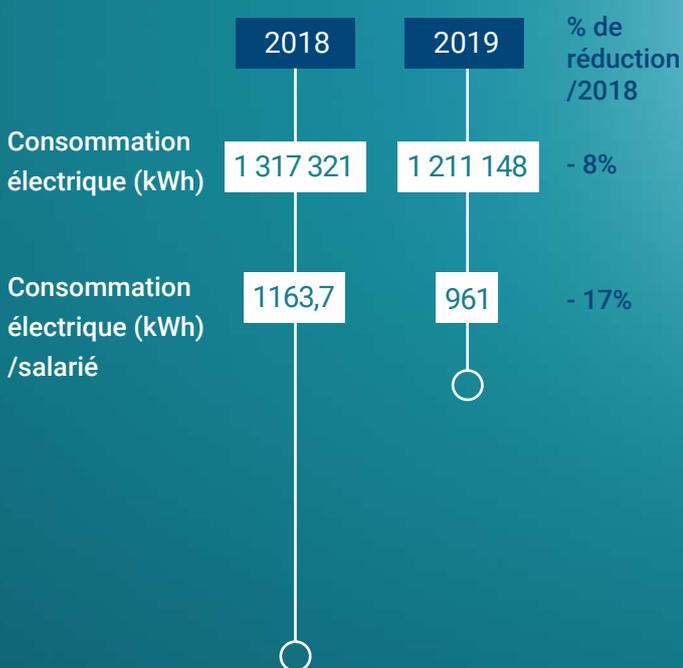
La visio-expertise : un moyen de réduire les émissions de CO<sub>2</sub>. 30% c'est le pourcentage d'expertise à distance en 2019. C'est une légère augmentation de 1% par rapport à 2018. En 2019, l'expertise à distance nous a permis d'éviter l'émission d'environ 285 tonnes de CO<sub>2</sub>.



## Suivi de la consommation électrique de nos bureaux

En 2019, pour la deuxième année, nous avons suivi la consommation de 70% de nos bureaux. A périmètre constant, cette consommation s'élève à :

- 1 211 148 kWh consommés pour l'ensemble des bureaux
- 961 kWh consommés par salarié



Afin d'améliorer notre performance environnementale et d'optimiser la consommation énergétique de nos bureaux, nous avons décidé de lancer en 2020 un module e-learning destiné à tous nos collaborateurs pour les sensibiliser aux éco-gestes à adopter dans les bureaux.

# Démarche environnementale

## Le tri sélectif

Depuis 2018, nous avons signé un accord-cadre avec l'entreprise de tri sélectif ELISE.

Dans un premier temps, nous avons mis l'accent sur le tri et la collecte du papier car il s'agit de notre principal déchet.

Les contrats se sont progressivement mis en place dans nos bureaux de plus de 20 salariés, en accord avec la loi sur la transition énergétique,

En 2019, nous avons consolidé le tri sélectif à l'échelle du Groupe avec notamment 28 % de bureaux qui pratiquent le tri sélectif soit + 9 % par rapport à 2018.

Nous avons mis l'accent sur le tri du papier pour amorcer de bonnes habitudes et parce qu'il s'agit là de notre déchet principal. Certains bureaux ont fait le choix d'aller plus loin en recyclant également les gobelets, les bouteilles en plastique, les canettes et les cartouches d'encre.



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.



Dont 11 sites avec l'entreprise ELISE soit le double par rapport à 2018.

### LES DÉCHETS COLLECTÉS EN 2019 AVEC ELISE



### LES BÉNÉFICES ENVIRONNEMENTAUX



Sources gains environnementaux : Ecofolio, Ecoemballages, Veolia, ADEME

### L'IMPACT SOCIAL



Notre action a permis de contribuer à l'emploi de **194 Heures de travail pour des personnes en situation d'handicap**

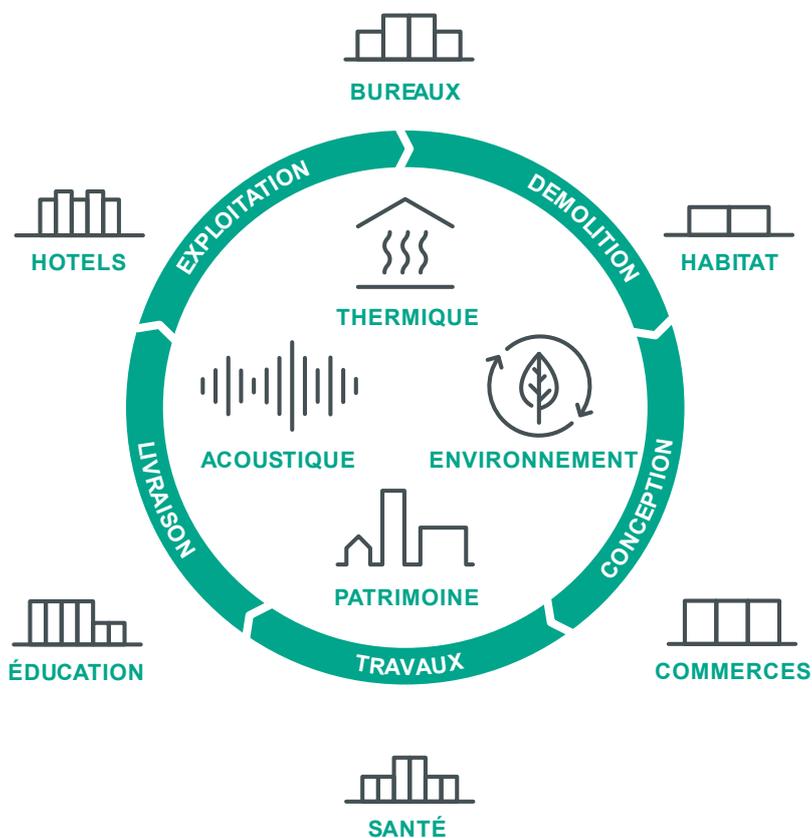


Nous n'utilisons que du papier certifié PEFC. La certification PEFC du papier atteste du respect des fonctions environnementales, économiques et sociales des forêts. Pour limiter l'impression du papier, nous avons supprimé les imprimantes individuelles pour des photocopieurs collectifs qui sont programmés 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 de finaliser le rapport d'expertise en mode 100% numérique, sans avoir à passer par des dossiers papier. Il est conçu initialement pour améliorer la fiabilité et la rapidité du traitement des dossiers et leur transmission aux assureurs. L'outil Polypad a également généré une réduction drastique de l'utilisation du papier.

# Démarche environnementale Polyexpert Environnement



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 est de contribuer à un immobilier responsable et de qualité. Le pôle environnement conjugue la construction, l'aménagement avec la performance et le respect de l'environnement. Notre ambition est de promouvoir le développement durable et de valoriser la biodiversité au travers d'une réflexion partagée et profitable pour tous.



## Pôle ENVIRONNEMENT



## Le label IntAIRieur

Alors que la qualité de l'air est l'une des premières préoccupations environnementales des français, Immolab a développé en 2018 le premier label de valorisation de la Qualité de l'Air Intérieur dans le logement neuf

En 2019, les Rencontres Internationales de la Transformation organisées par l'ESSEC, ont récompensé le Label Intairieur® de la société Immolab - société de Polyexpert Environnement.

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

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

70% des logements collectifs intérieurs est et 60% des logements individuels n'ont pas de ventilation efficace



# Démarche sociétale

## Ethique et déontologie



### Ethique et anti-corruption

Le dispositif prévu par la loi Sapin 2 relatif à l'anti-corruption 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 détermine en particulier :

- Les règles à observer par tous les collaborateurs concernant les cadeaux et invitations dans le cadre professionnel,
- 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.

En 2019, nous avons établi une cartographie des risques du Groupe Polyexpert, dans laquelle le risque d'exposition du Groupe à des sollicitations externes à des fins de corruption a été identifié et cartographié. Ce risque a été classé en priorité 2, et fait à ce titre l'objet d'une mise sous contrôle par le COMEX. Des audits sont menés régulièrement sur les missions d'expertise réalisées, conjointement avec nos clients.

Aucun incident n'a été identifié, que ce soit par le biais des audits, ou via le système d'alerte interne.

Nous prévoyons en 2020 le déploiement d'une formation e-learning destinée aux experts concernant la détection de fraude.

### Protection des données personnelles - 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 cadres 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.

En 2019, nous avons renforcé notre dispositif avec la structuration du registre des traitements.

# Démarche sociétale

## Achats responsables



### 28 entreprises d'insertion

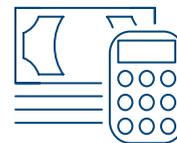
En 2019, nous avons travaillé avec au total 28 entreprises d'insertion, notamment pour : l'entretien des espaces verts, la remanufacturation (ou réemploi) de consommables informatiques, les fournitures de bureaux et papier, le recyclage papier, les plateaux repas, la gestion des boîtes archives.



### 97% des achats sont réalisés en France



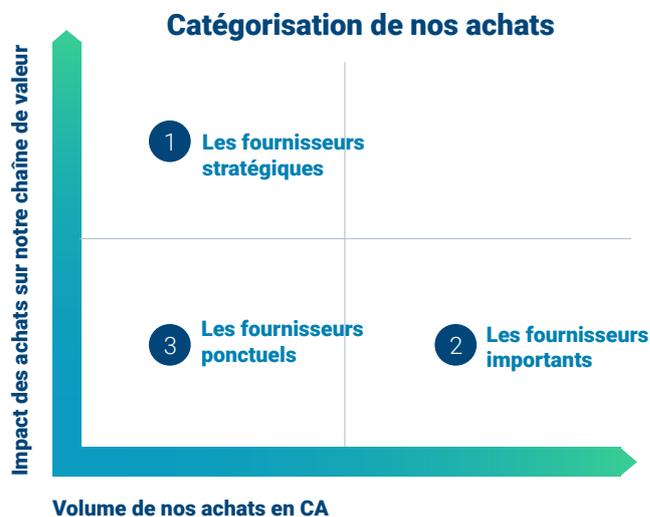
### 3% des achats sont réalisés en Europe



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

## Politique d'achats responsables

En 2019, nous avons analysé l'ensemble de nos fournisseurs en fonction de notre volume d'achat. Puis, nous les avons hiérarchisés en fonction de l'impact de leurs activités dans notre chaîne de valeur. Nous avons catégorisé 3 familles d'achat : les fournisseurs importants, stratégiques et ponctuels.



## 1 Les fournisseurs stratégiques

Ce sont les fournisseurs récurrents et centraux auprès desquels nous effectuons des achats directement liés à notre activité d'expertise. Ce sont des prestations de sous-traitance qui sont impératives dans la réalisation de notre métier. (ex : entreprise de dépollution, nettoyage, et autres procédures spécifiques). Ce sont des entreprises de petites ou moyennes tailles qui ont été identifiées comme stratégiques d'un point de vue RSE. Nous avons donc décidé d'apporter une vigilance particulière à cette catégorie de fournisseurs dans le cadre de notre stratégie RSE 2020-2022.

## 2 Les fournisseurs importants

Ce sont les fournisseurs qui représentent notre plus grand volume d'achat. Ces fournisseurs réalisent des prestations de services auxquelles Polyexpert fait appel au quotidien. Ce sont pour la plupart des grandes entreprises qui ont déjà des procédures et des politiques d'achats pointues.

## 3 Les fournisseurs ponctuels

Ce sont des fournisseurs à qui nous faisons appel pour des prestations de services ponctuelles. Ce sont des entreprises de petites et moyennes tailles. Nous les avons identifiées comme ayant un impact RSE faible.

# Démarche sociétale

## Mécénat de compétence

### Entrepreneurs de la cité

#### Local Sécur

Entrepreneurs de la cité est une fondation qui contribue à une société plus inclusive en protégeant, grâce à la micro-assurance, les personnes exclues du monde de l'emploi – chômeurs, bénéficiaires des minima sociaux, handicapés, jeunes et seniors en difficulté – qui créent leur entreprise.

Depuis 2011, Polyexpert et Entrepreneurs de la cité ont mis en place le partenariat – Local Sécur qui est un service d'audit et de prévention des risques.

En effet, ce partenariat permet de soutenir des personnes en difficulté qui souhaitent créer leur entreprise. Au moment de choisir leur local professionnel, les entrepreneurs(les) sont souvent démunis face aux propriétaires et aux risques potentiels.

Avant la signature du bail, un(e) expert(e) Polyexpert intervient pour effectuer l'audit technique du local.

Le but de cette intervention est d'alerter l'entrepreneur sur les éventuels risques de son local.

#### Ce diagnostic des risques est réalisé gratuitement



LA MICRO-ASSURANCE POUR ENTREPRENDRE



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



**38 missions réalisées en 2019 et réparties sur toute la France**



**94% de taux de satisfaction**

#### Parole d'une bénéficiaire



Devanture du local commercial

*Aurélie Giraud, bénéficiaire, témoigne « Le local que m'a proposé l'agence immobilière (...) nécessitait beaucoup de mises aux normes et comportait bon nombre de vices cachés. J'avais donc besoin d'une seconde expertise afin d'être sûre que tout avait été décelé lors de la première. »*

*Elle indique « on m'a redirigée vers Entrepreneurs de la cité et j'ai pu bénéficier du service Local Secur'. L'expert de Local Secur' était bien plus compétent et était très sérieux : il a décelé des éléments qui n'avaient pas été mis au jour lors de la première expertise. »*

*Elle souligne « Local Secur' est un service que je conseille dans le cadre d'une contre-expertise, cela permet d'être rassuré et d'avoir un avis complémentaire à celui des prestataires des agences immobilières. »*

**Témoignage d'Aurélie Giraud**

# Démarche sociétale

## Concours et soutien aux associations

### Les foulées de l'assurance

Notre Groupe Polyexpert a participé aux Foulées de l'assurance pour la sixième année consécutive.

Cet évènement est organisé au profit de l'association Adicare qui a pour objectif la prévention et la lutte contre les maladies cardiovasculaires. Cette course est avant tout un moment de détente et de solidarité en faveur d'une cause de santé publique.

Au total 37 collaborateurs ont participé à l'édition 2019, tous métiers confondus : des experts, des membres de la direction générale, des fonctions transverses, et des fonctions support expertise.



© LES FOULÉES DE L'ASSURANCE 2018

### Graines de Boss

Polyexpert a été partenaire de la 15ème édition du concours Graines de Boss. Graines de Boss créé en 2004, apporte un soutien de qualité aux jeunes créateurs d'entreprises à travers un réseau de dirigeants mentors de haut niveau.

Notre PDG, Emmanuel Géli, a apporté son soutien en tant que Mentor et membre du jury a la start-up OKO, qui commercialise une solution d'assurance pour sécuriser les revenus agricoles dans les pays émergents à moindre coût.



### 24H Saint Pierre

Pour l'édition 2019 des 24h Saint Pierre, des collaboratrices et des collaborateurs des bureaux de Béziers, Millau, Montpellier, Narbonne et Nîmes, ont participé au défi sportif, un challenge caritatif organisé par la Fondation Saint-Pierre à Palavas-les-Flots.

Les 24 participants du Groupe Polyexpert ont, pendant 24 heures, concouru dans une dynamique de groupe centrée sur l'esprit d'équipe et la solidarité.

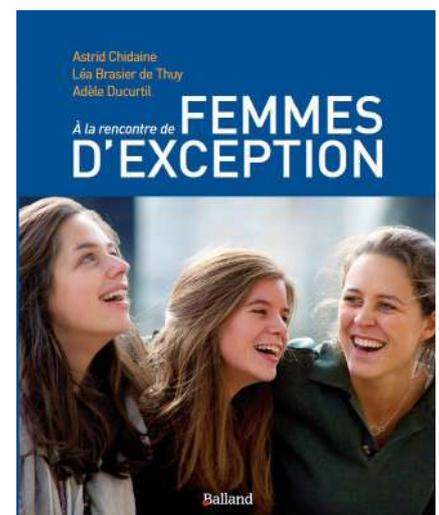


### Celles de la Terre

L'année 2019 marque l'accélération du développement de notre groupe à l'International avec le partenariat Polyexpert/McLarens/IES.

Pour symboliser cette ouverture internationale et la diversité, 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. 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.

Polyexpert a édité leur livre aux Editions Ballard en plusieurs exemplaires qui ont pu être distribués lors des rencontres de l'AMRAE 2019 (Association pour le Management des Risques et des Assurances de l'Entreprise).



# Notre qualité de service & nos indicateurs de suivi métier



## 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. En 2019, 24 personnes ont été formées.

Nous réalisons régulièrement des enquêtes de satisfaction auprès des assurés :

**La dernière enquête menée faisait état d'un taux de satisfaction de 94%. La prochaine enquête de satisfaction sera réalisée en 2020.**

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

- Le CNOP (Comité National Opérationnel) est chargé de coordonner l'ensemble des actions d'amélioration de la qualité de manière transverse au sein du groupe.
- La PNG (Plate-forme Nationale de Gestion) produit les états périodiques de suivi de la performance destinés 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 termes 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.

## Nos indicateurs de suivi métier

Indicateurs	2018	2019
 Délais moyen réception mission > dépôt du rapport d'expertise – expertise sur place *	31,5 j	25,9 j
 Délais moyen réception mission > dépôt du rapport d'expertise – expertise à distance *	16 j	18,2 j
 Volume d'expertises à distance	29,1 %	30,5 %
 Délai moyen de réponse aux réclamations clients	4,4 j	7,6 j

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

(\*) jours ouvrés

# Nos indicateurs de suivi 2019



Enjeu	Indicateurs	2019	Périmètre
Emploi & Conditions de travail	Nombre de salariés ETP moyen	1596	100%
	Pourcentage de personnes en CDI	98%	100%
	Pourcentage de Femmes	54%	100%
	Pourcentages d'Hommes	46%	100%
	Taux de turn over	28%	100%
	Pourcentage d'experts	43%	100%
	Pourcentage support expertise et fonctions transverses	57%	100%
	Ancienneté moyenne	6,6 ans	100%
	Age moyen	38,4 ans	100%
Diversité & Egalité professionnelle	Pourcentage de Femmes au poste de «Support expertise»	88%	100%
	Pourcentage d'Hommes au poste de «Support expertise»	12%	100%
	Pourcentage de Femmes expertes	17,1%	100%
	Pourcentage de Femmes cadres	24%	100%
	Pourcentage de Femmes au comité exécutif Groupe	6,2%	100%
	Pourcentage de Femmes dans les comités de direction	27%	99%
	Pourcentage de personnes en situation de Handicap	2,06%	99%
Santé et Sécurité au travail	Nombre d'accidents de travail et de trajet ayant entraîné un arrêt de travail	20	99%
	Taux de fréquence (1607 heures de travail)	8,2	99%
	Taux de gravité (1607 heures de travail)	0,2	99%
	Nombre total d'absences non autorisées inférieur ou égal à 3 jours	NC	
	Nombre total d'absences non autorisées de toute durée	NC	
	Nombre de personnes ayant déclaré une maladie professionnelle	0	99%
	Nombre d'experts formés à l'éco-conduite (Centaure)	60	90%
Polyexpert Formation	Nombre de personnes effectives formées	320	100%
	Nombre de sessions de formations réalisées	46	100%
	Dont Nombre de sessions de formations réalisées - Métier	26	100%
	Nombre d'heures de formation	7379 h	100%
	Nombre total de formateurs qualifiés (internes et intervenants extérieurs)	34	100%
	Nombre total de formateurs qualifiés - dont interne	19	100%
	Pourcentage de formations certifiantes	15%	100%
Formation générale	Nombre de salariés ayant bénéficié d'au moins une formation (en valeur)	776	100%
	Nombre d'heures de formation en moyenne par salarié formé (hors alternants, BTS et DU)	25,7 h	100%
	Pourcentage de Salarié ayant bénéficié d'au moins une formation (en % par rapport aux effectifs présents)	46%	100%
	Pourcentage « d'experts » formés parmi la population de Polyexpert formée	69%	100%
	Pourcentage de « fonctions transverses » formées parmi la population de Polyexpert formée	5%	100%
	Pourcentage de salariés au poste de « support expertise » parmi la population de Polyexpert formée	25%	100%
	Pourcentage de femmes formées (% de femmes dans la population formée [Effectif Formé])	35%	100%
	Pourcentage d'hommes formés (% de hommes dans la population formée [Effectif Formé])	65%	100%
	Pourcentage de femmes formées (% de femmes dans la population formée [Stagiaire Réalisé])	32%	100%
	Pourcentage d'hommes formés (% de hommes dans la population formée [Stagiaire Réalisé])	68%	100%
	Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation (=cout pédagogique+cout annexes/MSB totale)	2,23%	100%
	Nombre de personnes ayant participé à Campus manager ESSEC	23	100%

Enjeu	Indicateurs	2019	Périmètre
Energie	Consommation électrique des bâtiments	1 211 148 kWh	72%
	Consommation électrique / salarié	961,8 kWh/salarié	72%
	Pourcentage de réduction d'électricité	-8%	72%
Flotte automobile	Moyenne d'émission de CO <sub>2</sub> du parc automobile	104,7 gCO <sub>2</sub> /km	95%
	Pourcentage du parc ayant un taux de CO <sub>2</sub> inférieur ou égal à 100 gCO <sub>2</sub>	43,5%	95%
	Pourcentage de véhicules hybrides	<1%	95%
	Pourcentage d'expertises réalisées à distance	30%	100%
	Quantité d'émission de CO <sub>2</sub> évitée grâce à l'expertise à distance	285 tonnes	100%
Déchet	Pourcentage de sites réalisant le tri sélectif	28%	100%
	Nombre de sites réalisant le tri sélectif avec ELISE	11 sites	100%
	Quantité de déchets de bureau collectée par ELISE	10 720 kg	12%
	Quantité de papier généré (ELISE)	10 519 kg	12%
Achat responsable	Pourcentage de fournisseurs ayant une charte RSE	NC	
	Nombre d'entreprises (ESAT et entreprise d'insertion)	28	99%
Mécénat de compétences	Nombre de bénéficiaires Local Secur (57 en 2018)	38	
	Taux de satisfaction	94%	
Qualité	Délai moyen de réponse aux réclamations clients	7,6 j	100%
	Délais moyen réception mission > dépôt du rapport d'expertise – expertise sur place *	25,9 j	100%
	Délais moyen réception mission > dépôt du rapport d'expertise – expertise à distance *	18,2 j	100%
	Volume d'expertises à distance	30,5%	100%

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

(\*) jours ouvrés

# Contact

**Service RSE**  
Polyexpert  
49 rue de Paris  
92110 Clichy

