



Network France
WE SUPPORT

COMMUNICATION SUR LE PROGRÈS :

Pacte Mondial des Nations Unies

PÉRIODE COUVERTE :

avril 2021 – avril 2022

DÉCLARATION DE SOUTIEN CONTINU AU PACTE MONDIAL DE L'ONU

Paris, le 11 avril 2021

Cinq ans après son adhésion, le groupe Stelliant réitère son soutien inconditionnel au Pacte Mondial de l'ONU et ses dix principes relatifs aux droits de l'Homme, au droit du travail, à la protection de l'environnement et à la lutte contre la corruption.

Depuis plus de 30 ans, le groupe Stelliant s'est développé sur les fondamentaux que sont l'honnêteté et l'intégrité, l'esprit d'équipe et la valeur ajoutée. Au cœur des relations entre collaborateurs, au contact des clients assureurs et assurés, ces principes incontournables s'inscrivent dans les valeurs de notre Groupe, dans notre ADN.

C'est la raison pour laquelle Stelliant et ses 2500 collaborateurs continuent et continueront de s'engager au niveau social, sociétal et environnemental aux côtés de l'Organisation des Nations Unies.



Christophe ARREBOLLE

Président du groupe Stelliant

TABLE DES MATIÈRES

Présentation du groupe Stelliant et de son organisation RSE	4
Chapitre 1 : Principes relatifs aux droits de l'Homme et du travail.....	6
Politique et objectifs	7
Assurer partout et à tout moment la santé et la sécurité de nos collaborateurs.....	9
Diversité et égalité des chances.....	11
Faire de la gestion des compétences un axe majeur de notre performance.....	12
Organisation du dialogue social	14
Chapitre 2 : Principes relatifs à l'environnement	15
Politique et objectifs	16
Chapitre 3 : Principes relatifs à la lutte contre la corruption	19
Politique et objectifs	20

PRÉSENTATION DU GROUPE STELLIANT

Depuis plus de 30 ans, le groupe Stelliant accompagne ses clients dans la gestion de leurs risques. Une expérience mise à profit des particuliers, des entreprises et des acteurs de la construction lorsque leurs assureurs et des courtiers nous missionnent.

Au quotidien, Stelliant et ses 2500 collaborateurs œuvrent pour les aider à prévenir leurs risques, les gérer, intervenir en urgence lorsque la situation l'exige, assister et réparer.

Conseil et prévention, expertise, gestion déléguée, solutions après sinistres : le Groupe réunit tous les métiers des services à l'assurance afin de répondre à toutes les problématiques et tous les enjeux.

Avec un chiffre d'affaire de 250 millions d'euros sur l'année 2020, le groupe Stelliant poursuit sa transformation afin d'atteindre son ambition : **être le leader des services à l'assurance sur l'ensemble de la chaîne du risque.**

En France et en Outre-Mer, au travers de 140 implantations, comme à l'international où notre partenariat exclusif avec Crawford nous assure une présence dans 80 pays.

NOS ENGAGEMENTS RSE : CROISSANCE ET INNOVATION RESPONSABLES

Au cœur des problématiques de risques, les métiers de Stelliant sont avant tout fondés sur l'humain, et mettent leurs compétences techniques fortes au service des clients et de leurs assurés. L'accélération de la digitalisation, l'individualisation de la société, la recherche de sens ajoutent un besoin supplémentaire de contact et d'empathie dans les relations avec nos clients.

En découlent nos recherches autour d'organisations du travail responsabilisantes et développantes : mobiliser l'intelligence collective, pour permettre à nos collaborateurs de se développer en autonomie. **Les Relations Humaines**, du développement des compétences à la gestion empathique de **la Relation Client**, de l'employabilité aux organisations apprenantes, de la santé de nos collaborateurs à leur sécurité, **sont au cœur de notre engagement RSE et en forgent le premier axe.**

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

Le groupe Stelliant est un assembleur de solutions autour de l'assurance et du risque. Chaque jour, nous rassurons, expertisons, réparons, en nous appuyant sur un écosystème d'acteurs : assureurs, courtiers, entreprises, réparateurs, avocats, conseils, start-ups...

Au cœur de cet écosystème, il y a une éthique professionnelle, une déontologie, une intégrité. Sans elles, aucune relation durable n'est possible. Elles sont au cœur de nos métiers et essentielles au quotidien dans la façon d'exercer nos activités, dans la relation de confiance que nous souhaitons établir durablement avec l'ensemble de nos interlocuteurs. **Agir avec intégrité est le 3^{ème} axe de notre politique RSE.**

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

Au travers de ces quatre axes, notre engagement RSE se reflète dans les valeurs de notre projet d'entreprise, ONE Stelliant, lancé en 2020 :

- **Sens du service ;**
- **Volonté d'entreprendre ;**
- **Esprit d'Equipe ;**
- **Audacieux par passion ;**

Pragmatique, ce projet d'entreprise se veut avant tout ancré dans le quotidien de nos collaborateurs. Un Comité RSE, placé sous la responsabilité de notre Directeur des Ressources Humaines, suit périodiquement l'avancement et le déploiement des actions sur les quatre axes. Intégrée au plan stratégique, la RSE fait enfin l'objet d'un point formel annuellement en Conseil de Surveillance.

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

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

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

CHAPITRE 1 :

PRINCIPES RELATIFS AU DROIT DE L'HOMME ET AU DROIT DU TRAVAIL

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

POLITIQUE ET OBJECTIFS

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

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

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

Stelliant a défini ses valeurs fondatrices :

- **Service Client ;**
- **Volonté d'entreprendre ;**
- **Esprit d'équipe ;**
- **Audacieux.**

Ces valeurs ont été choisies selon un processus collaboratif : des groupes de travail ont été créés afin de faire émerger des premières propositions, qui ont servi de base pour le Comité de Direction.

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

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

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

Indicateurs clefs

Indicateurs	2019	2020
Effectif total par genre ETP	2268,13	2318,65
Effectifs Femme	1154,19	1186,67
Effectifs Homme	1113,94	1131,98
Nombre de salariés formés	1375	1265
Dépenses de formation / masse salariale brut	1,91%	1,30%
Nombre d'embauches	673	512
Effectif total personnes âgées de moins de 25 ans (ETP)	144	130,34
Effectif total personnes âgées de plus 55 ans (ETP)	231,72	229,01
Nombres d'accidents du travail (en jours)	24	49
Nombre d'accidents mortels	0	0
Nombre d'heures d'absences dues à des accidents du travail	3855,6	9450,0

OBJECTIFS 2021 :

- Accord télétravail UES TEXA¹ en cours de négociation pour 2021

¹ UES TEXA : englobe TEXA Services, TGS et CELLINKS

ASSURER PARTOUT ET À TOUT MOMENT LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DE NOS COLLABORATEURS DANS L'EXERCICE DE LEUR MÉTIER

La sécurité fait partie des principes de la charte de déontologie. Stelliant s'est par ailleurs doté d'un **guide Prévention & Sécurité** ainsi que de vidéos interactives pour l'ensemble des collaborateurs. Son élaboration s'est faite grâce à un processus collaboratif, au travers d'ateliers de travail et de nombreux échanges.

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

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

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

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

La sécurité routière au cœur de nos métiers

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

Dès 2014, le Groupe a formalisé sa politique sécurité routière : chaque point perdu fait l'objet d'une communication aux autorités compétentes. En 2016, cette politique a été complétée. Le Groupe recense et intègre dans les évaluations le nombre d'infractions et de salariés concernés, avec une distinction selon la récurrence des infractions.

Par ailleurs, les contrats de travail des collaborateurs incluent l'obligation d'informer la société chaque année du nombre de points restant sur leur permis.

Enfin, en conformité avec la réglementation, Stelliant a formalisé son **Document Unique** en 2011. Mis à jour tous les ans avec le **CSSCT**, le **DU** recense les risques mais aussi les accidents survenus dans le cadre professionnel. Depuis le risque pandémique, le Groupe a été très attentif au recensement de nouveaux risques pouvant apparaître.

Des stages de sécurité routière sont organisés régulièrement, de manière mensuelle.

Ces stages ont déjà été proposés à de nombreux collaborateurs et plusieurs sessions sont organisées avec un objectif de **100 conducteurs par an**. Nos critères de sélection se fondent sur les accidents répétitifs responsables d'un certain nombre de nos collaborateurs. Le retour des conducteurs ayant eu accès à cette formation était très positif.

Mieux protéger nos collaborateurs

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

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

Le Groupe est fortement sensibilisé aux problèmes liés à la consommation d'alcool sur le lieu de travail. En cas de remontées à ce sujet, la médecine du travail est sollicitée. Les sanctions peuvent aller jusqu'au licenciement.

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

La qualité de vie au travail (QVT) est au cœur des préoccupations du Groupe et de sa transformation. Assurer un environnement de travail apaisé et convivial demeure une priorité du Groupe, en créant notamment des dynamiques internes entre nos différentes filiales.

Animations et événements au niveau local mais aussi national, développement d'un réseau social et d'une newsletter interne "Passerelle" qui permettent de connecter nos 2 500 collaborateurs, mais aussi création de « Maisons Stelliant » : **autant d'actions qui visent à créer une identité et une solidarité de Groupe.**

Spacieuses et lumineuses, proposant des espaces de convivialité, ces Maisons Stelliant rassemblent plusieurs de nos entités, tissant des liens entre les équipes.

La qualité de vie au travail passe aussi par le respect du droit à la déconnexion de nos collaborateurs. Ainsi, le 12 septembre 2018, les sociétés de l'UES TEXA avec plus de la moitié des collaborateurs du Groupe ont signé un accord au **droit à la déconnexion** visant à préserver la vie privée et familiale des salariés dans un contexte de profusion des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC).

La signature de cet accord a fait l'objet d'une communication interne aux sociétés concernées, accompagnée d'un rappel des bonnes pratiques permettant de préserver le droit à la déconnexion de chacun. Cet accord nécessite un compte-rendu détaillé d'activité devant les représentants du personnel.

En 2018 et 2019, **EURISK**, la branche Construction du Groupe, a par ailleurs remporté **la Victoire d'Argent Leaders League de la meilleure Direction des Ressources Humaines** dans le domaine de la qualité de vie au travail. Un prix qui

récompense les actions et innovations des DRH, le leadership et la conduite du changement.

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

En 2020, les enjeux relatifs à la **QVT** restent au centre des discussions. Notre réflexion s'accélère sur le fait de "**travailler autrement**" intégrant, entre autres, une généralisation du télétravail pour l'ensemble des entités du Groupe.

Cet accord devrait être concrétisé et signé courant de l'année 2021.

Nous travaillons également à la mise en œuvre d'une charte d'aménagement permettant d'améliorer la qualité de vie au bureau.

DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES

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

Égalité hommes-femmes

Depuis plusieurs années, le groupe Stelliant s'est doté de plans d'actions en matière d'égalité hommes-femmes, mis à jour chaque année et qui visent à :

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

En 2021, il est prévu d'ouvrir de nouvelles discussions avec les délégués syndicaux des entités du groupe Stelliant pour aboutir à **un accord Égalité hommes-femmes avec des objectifs sur 3 ans.**

La transmission des savoirs/compétences générationnelles

La politique de non-discrimination du Groupe s'illustre également à travers le transfert des savoirs entre les générations. Les sociétés du Groupe se sont engagées à favoriser l'insertion des jeunes, ainsi que l'embauche et le maintien dans l'emploi des "seniors", afin de garantir la transmission des compétences, l'égalité professionnelle et la mixité des emplois.

L'accueil de collaborateurs en situation de handicap

En 2018, le Groupe a poursuivi sa politique d'accueil visant à promouvoir et faciliter l'emploi des personnes en situation de handicap au sein du Groupe avec un pourcentage global de 2,78 %.

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

- La nomination d'un référent handicap : fonction supportée par un salarié RH et un prestataire expert de la diversité
- L'accompagnement de collaborateurs directement ou indirectement concernés par le handicap avec la mise en place d'un ambassadeur à leur disposition (demande ou renouvellement de titre, renseignement sur la gestion d'une problématique de vie liée au handicap pour soi ou un proche etc.)
- Une campagne de sensibilisation et d'information
- La formation des acteurs RH, partenaires sociaux et managers
- Le suivi de la population de collaborateurs détenant une RQTH

FAIRE DE LA GESTION DES COMPÉTENCES, QUELS QUE SOIENT LES MÉTIERS, UN AXE MAJEUR DE NOTRE PERFORMANCE

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

Ces dernières années, le Groupe a réalisé plusieurs acquisitions majeures dans les domaines de l'expertise et des services après sinistre. Dans le cadre du projet de transformation « **One Stelliant** », la formalisation des politiques et process RH est importante pour homogénéiser les pratiques entre les différentes entités et favoriser les intégrations. Une stratégie RH permet de mettre en cohérence les enjeux sociaux et la stratégie d'entreprise, de fixer des objectifs et d'apprécier les évolutions, notamment via un reporting.

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

- **Donner à nos collaborateurs l'opportunité de développer leurs compétences :**
 - Anticiper nos besoins en compétences avec l'objectif d'en renforcer certaines existantes (« **upskilling** ») et en développer de nouvelles (« **reskilling** »)

- Professionnaliser l'ensemble de nos collaborateurs, à travers la mise en place de parcours certifiants : parcours pour jeunes experts (« **MySkool** »), pour les managers (« **Ulysse** »), les gestionnaires de sinistres, les télé gestionnaires en assurances, les métreurs, etc.
- Optimiser les chances de réussite de nos experts entrant dans un processus de certification (TEA, EEA, CRAC, etc.)
- **Faire de la formation, un levier de notre transformation :**
 - Développer une culture interne de « l'apprenance » : stimuler l'envie d'apprendre et de se perfectionner par la création de **Stelliant Campus**.
 - Favoriser le transfert et la continuité de nos « savoir-faire », expériences et connaissances, notamment par le déploiement fréquent du **tutorat**, du **mentorat** et de **l'AFEST** (formation en situation de travail).
 - Diversifier nos méthodes de formation, par l'implantation notamment du mobile learning, de solutions de « gamification » et par la digitalisation de certains de nos modules de formation.
- **Développer nos talents en leur proposant des parcours de carrière stimulants :**
 - Mettre en place des parcours de carrière favorisant la mobilité entre les métiers et les filiales du Groupe.
 - Développer les talents, les fidéliser et préparer les successions de certaines positions clés de l'organisation.
 - Proposer des parcours d'accompagnement individualisés pour nos hauts potentiels.
- **Bâtir une culture du management, source d'engagement et de performance :**
 - Permettre à l'ensemble de nos managers de s'identifier à une charte de compétences et de pratiques managériales communes au Groupe.
 - Déployer des parcours de formation au management inspirants qui permettent la prise de recul, le développement de la connaissance de soi et l'acquisition de compétences de leadership, coach et pilote d'équipe.
 - Animer le réseau de managers en les encourageant à partager autour de bonnes pratiques (CODEV ...)

- **Imaginer le « travailler autrement »**
 - Mettre en place les conditions d'un travail hybride entre télétravail et présence sur site.
 - Favoriser le travail collaboratif, l'intelligence collective et toutes les pratiques de co-construction.
 - Concevoir de nouveaux usages des espaces de travail et un nouvel aménagement des bureaux pour favoriser le bien-être et la performance.

ORGANISATION DU DIALOGUE SOCIAL

En conformité avec la législation, le Groupe dispose de représentants du personnel (CSE, représentants de proximité) et, selon les entités du Groupe, de Délégués Syndicaux. Par ailleurs, un Comité Groupe est mis en place pour les sujets économiques.

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

Divers accords collectifs ont été signés au sein des entités du Groupe depuis 2016 :

- Accord d'intéressement
- Accord d'entreprise sur la reconnaissance et l'existence d'une UES
- Accord d'entreprise sur la mise en place du CSE
- Accord d'entreprise sur un régime complémentaire frais de santé et son avenant
- Accord d'entreprise instituant un régime sur complémentaire obligatoire frais de santé
- Accord d'entreprise sur le droit à la déconnexion
- Accord d'entreprise sur le dialogue social et la valorisation du parcours des représentants du personnel
- Accord d'entreprise sur la GPEC
- Accord d'entreprise en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap
- Accord d'entreprise sur le télétravail et la qualité de vie au travail
- Accord d'entreprise sur les astreintes

CHAPITRE 2 :

PRINCIPES RELATIFS À L'ENVIRONNEMENT

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

POLITIQUE ET OBJECTIFS

En tant que fournisseur de services, le groupe Stelliant a un impact environnemental qui adresse principalement la limitation des consommations énergétiques de ses bâtiments et celles liées aux déplacements professionnels de ses collaborateurs. Au total, près de **800 employés** sont itinérants, soit **40 %** des collaborateurs.

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

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

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

L'innovation au service de la Responsabilité Sociale et Environnementale

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

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

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

Gestion des déchets

Les déchets produits par Stelliant sont principalement des déchets banals. La gestion des déchets est cependant rendue complexe par la dispersion géographique des 140 sites du Groupe. Depuis plusieurs mois, nous procédons à une rationalisation des surfaces occupées en rassemblant les sites des diverses sociétés, ce qui diminue par conséquent les consommations énergétiques.

En décembre 2016, le Groupe s'est conformé à l'obligation réglementaire concernant la gestion des déchets de papier. Par ailleurs, certaines entités du Groupe ont mis en place des actions pour réduire les impressions papier, notamment la réduction du nombre d'imprimantes et l'archivage électronique. Nous procédons aussi au

recyclage du papier via un partenaire certifié.

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

Flotte de véhicules

En décembre 2015, les filiales du groupe Stelliant se sont soumises à un audit énergétique réglementaire. Les audits ont été réalisés par **Greenbirdie** et ont porté sur la flotte automobile en trois étapes :

- État des lieux de la flotte de véhicules ;
- Analyse de la consommation énergétique, du profil des consommations, des dysfonctionnements éventuels et des préconisations ;
- Scénarii d'amélioration du bilan énergétique des segments les plus consommateurs d'énergie.

Nous avons mis en place une politique pour notre flotte de véhicules, appelée « **Car Policy** ». La « **Car Policy** » s'illustre par le choix de voitures ayant un taux d'émissions de CO2 inférieur à 114 grammes en 2020.

La flotte automobile de Stelliant compte plus de **800 véhicules** en contrat de location longue durée (3 à 5 ans et 150 000km) en décembre 2020. De plus, le Groupe met à disposition des experts plusieurs modèles de voitures électriques ou hybrides.

Nous avons conclu un contrat de prestations avec un gestionnaire de flottes automobiles dans l'optique de nous accompagner activement sur le sujet de la transition énergétique de ladite flotte.

Économies d'énergie et éco-gestes

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

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

Achats responsables

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

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

Indicateurs clefs

Le Groupe a consolidé ses indicateurs environnementaux en 2020. Il suit et communique annuellement sa consommation d'eau, d'énergie et de papier, ainsi que ses émissions de gaz à effet de serre.

- Consommation d'électricité pour le Groupe en 2020 : **1 791 611 kWh**
- Consommation d'électricité renouvelable en 2020 : **5 351 kWh**
- Consommation de carburant en 2020 : **1 114 960 L**
- Émissions GES pour le Groupe en 2020 : **3.127 CO2 équivalent/tonnes.**
- Exemples d'initiatives pour réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES).
- Déménagement de notre bureau de LA CHAPELLE SUR ERDE dans un local conforme à la nouvelle réglementation thermique **RT2012**, performance RT2012 -20%

CHAPITRE 3 :

PRINCIPES RELATIFS À LA LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

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

POLITIQUE ET OBJECTIFS

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

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

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

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

Stelliant s'est doté d'une charte de déontologie et d'éthique, entrée en vigueur en mars 2014 et révisée en 2018 et 2020. Elle est fortement soutenue par les dirigeants, et promue par les managers. Depuis 2016, le Charte est applicable à tous les employés du Groupe et tous ses sous-traitants. Elle décrit les situations difficiles les plus courantes. Pour tous les autres cas non décrits, il appartient à chacun d'entre nous de faire preuve de discernement et de bon sens dans les décisions à prendre.

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

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

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

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

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

Présentation de la Charte

Cette Charte s'organise autour de **cinq grands axes** :

- L'engagement de la Direction ;
- Les quatre valeurs du Groupe :
 - Sens du service ;
 - Volonté d'entreprendre ;
 - Esprit d'équipe ;
 - Audacieux par passion
- Les principaux sujets éthiques abordés par la Charte ;
- Le rôle des managers concernant l'application de la Charte ;
- La procédure d'information et sanction : cette procédure inclut une liste de personnes à contacter en cas d'interrogation, encadre la confidentialité du processus au regard des salariés, et prévoit la possibilité de sanctions en cas de non-respect du code éthique.

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

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

Depuis janvier 2016, dans les entretiens professionnels est inclus un volet « **éthique et un volet équilibre vie personnelle et vie professionnelle** » qui est analysé et centralisé auprès de la Direction avec un traitement à deux niveaux :

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

Agir avec intégrité

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

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

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

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

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

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

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

Communiquer efficacement

La politesse et le respect des personnes font partie des prérequis immuables à toute communication écrite et orale.

Tout comportement impolis et injurieux est proscrit. Cela implique notamment :

- Toute discrimination à l'embauche et au cours de la vie professionnelle.
- Tout harcèlement qui pourrait être exercé à l'encontre d'un collaborateur.

A l'inverse, nous encourageons des pratiques de communication respectueuses, efficaces et précises. Ce qui signifie par exemple :

- Indiquer les délais de réponses et respecter les échéances sans renier les engagements pris par le Groupe concernant le droit à la déconnexion.
- Attacher de l'importance à la qualité des écrits, y compris sur la forme. L'orthographe fait partie de notre image de marque.

En cette période troublée, maintenir le lien entre les collaborateurs est primordial. Afin d'accompagner toute nouvelle organisation du travail à distance, nous mettons à disposition de chaque collaborateur de nouveaux outils collaboratifs.

A distance ou sur site, chacun s'engage à préserver la confidentialité des données de nos clients. En outre :

- Aucun collaborateur ne doit diffuser d'information ni répondre directement à des interviews journalistiques, sauf accord préalable de la Direction.
- Toute personne qui s'exprime, le fait au nom de l'entreprise.
- Nous ne devons pas transmettre de données ou statistiques sans l'accord des clients concernés et information préalable au manager pour la donnée extraite.

Indicateurs clefs

- 25 questions/suggestions en matière d'éthique et de déontologie ont été remontées par des collaborateurs lors des entretiens annuels 2019.
- Le Comité d'Ethique et de déontologie s'est réuni 2 fois en 2020 et 2 fois en 2019

OBJECTIFS 2021 :

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

Dans ce document sont recensés l'ensemble des éléments qui permettent d'affirmer que le groupe Stelliant respecte **les dix principes du Pacte Mondial Global Compact.**

Par la présente, le groupe Stelliant s'engage une nouvelle fois aux côtés de l'Organisation des Nations Unies.