

Responsabilité Sociétale de l'Entreprise

Rapport 2020



Polyexpert

Sommaire

Sommaire



Avec ce 3^{ème} rapport RSE, je souhaite partager avec vous nos actions menées en matière de responsabilité sociétale de l'entreprise, actions qui ont continué à se déployer en 2020 dans tous les domaines malgré la crise sanitaire. Je vous en souhaite bonne lecture !



Emmanuel Géli,
Président Directeur
Général



4 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
quatrième Communication
sur le progrès.

Comme pour toutes les entreprises, le 16 mars 2020 restera une date clé dans l'histoire de Polyexpert, celle du début du confinement. Immédiatement, nous avons pris les mesures nécessaires pour préserver la santé de nos salariés tout en assurant la continuité de notre activité. Alors que le niveau de sinistralité n'a pas baissé en 2020, il était fondamental de poursuivre notre mission d'assistance aux assurés, et de rassurer nos clients assureurs sur notre capacité d'intervention en gestion et expertise de sinistres dans des conditions dégradées par le contexte sanitaire.

La crise Covid-19 nous a fait prendre conscience de notre vulnérabilité, et a renforcé notre conviction de porter haut et fort nos engagements RSE. En interne, la généralisation du télétravail contraint a mis en évidence la formidable adaptabilité de nos collaborateurs, qui ont largement démontré que la confiance de l'entreprise à leur égard était méritée. Pour les accompagner dans le développement de leurs compétences, en 2020 nous avons maintenu autant que possible nos programmes de formation, en présentiel et à distance. Dans un autre domaine : l'environnement, nous pilotons désormais 100% du périmètre énergétique du Groupe, et avons progressé dans la transformation de notre flotte automobile. Ces efforts restent à poursuivre pour espérer atteindre nos objectifs en 2022. Enfin, tous nos efforts ont été récompensés par la bonne perception de notre qualité de service de la part des assurés, avec 76% de clients satisfaits, et la réduction de nos délais d'intervention de 10%.

Nous sommes fiers d'avoir pu mener toutes ces actions avec la contribution de tous, et nous envisageons de poursuivre avec confiance et sérénité les transformations qui ont émergé lors de cette année 2020 si particulière.

COMMUNICATION
SUR LE PROGRÈS



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

Nous apprécierions vos commentaires sur son contenu.



01 | Le Groupe Polyexpert

Polyexpert poursuit son développement et l'extension de son maillage territorial avec l'acquisition de nouveaux cabinets et la création de 2 nouvelles entités.

94

Bureaux en France

1900

Collaborateurs et
collaboratrices

(effectif présent au 31/12/20)

+185

M€ de C.A

+440K

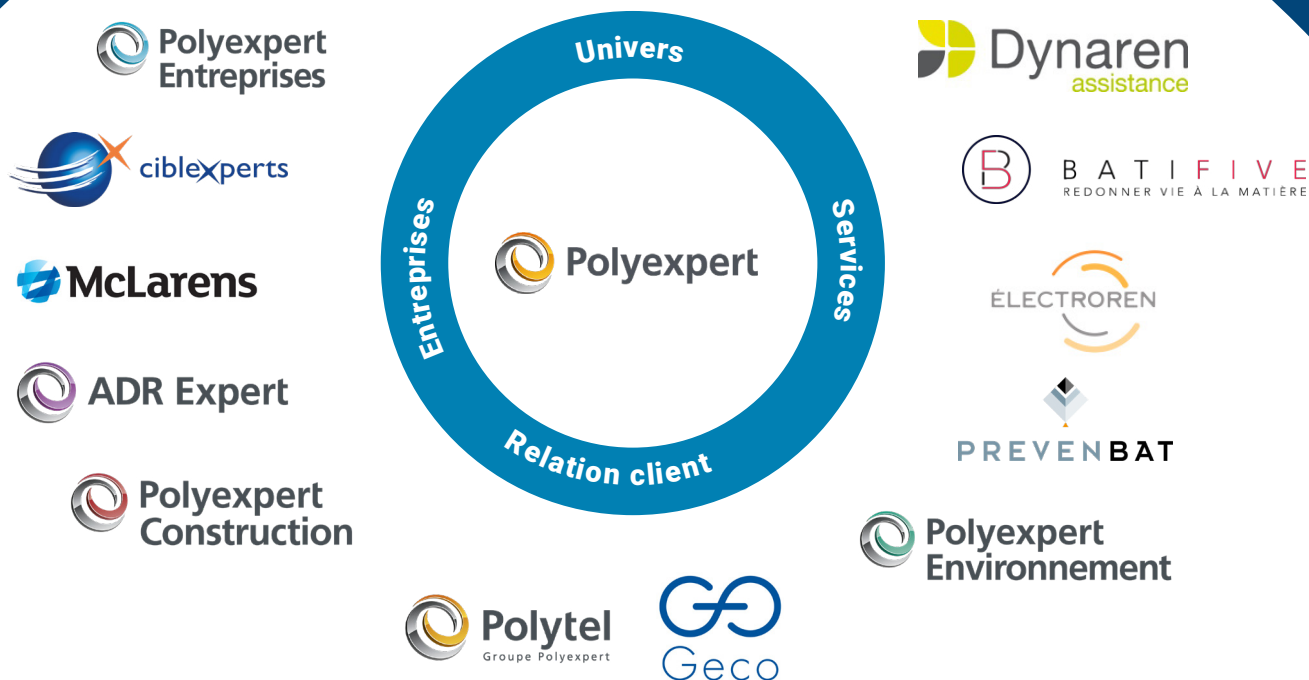
Missions d'expertise

+ 2 acquisitions de cabinets
d'expertise spécialisés en
construction.

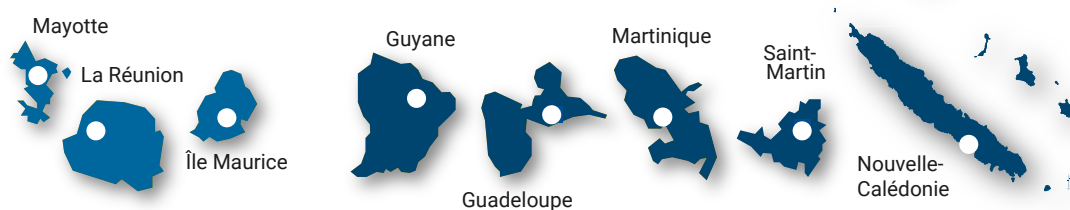
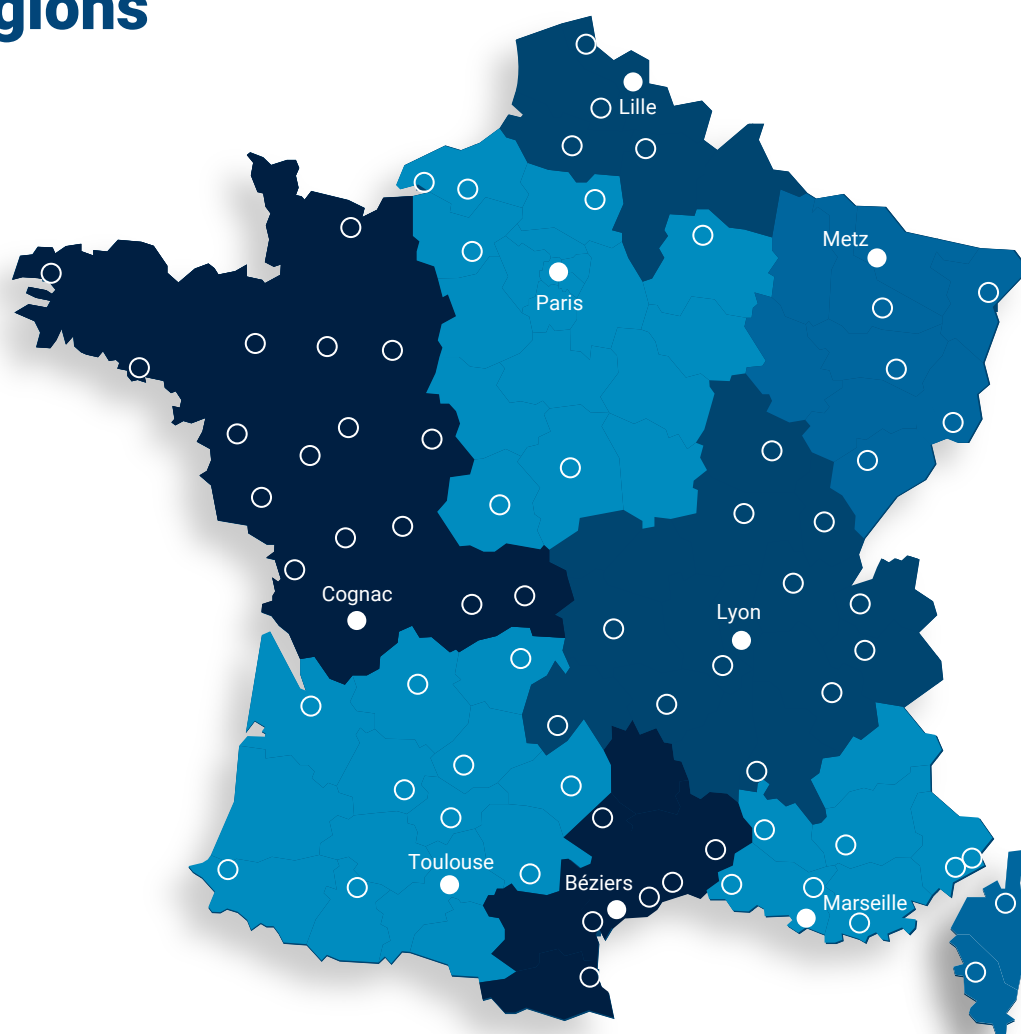
Création de l'entité Polyexpert Pacifique
avec l'ouverture d'un Bureau à Nouméa,
en Nouvelle Calédonie.

Ouverture
du Bureau
Polyexpert Monaco.

Nos filiales



Nos régions



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.



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
- Maîtrise d'oeuvre après sinistre
- Diagnostic et remplacement à neuf mobilier



Enthousiasme

“

« C'est la part noble de chacun qui conduit à honorer son entreprise et son métier pour soi-même et pour autrui ».
Chrystèle M., Responsable CGN-CGR Atlantique, La Rochelle

“

C'est enthousiasmant de travailler dans un groupe moderne, innovant, tourné vers l'avenir ».
Hervé H. expert, responsable du Bureau d'Aix-en-Provence, Ciblexperts.

Fierté

“

Exemplarité

« Nous nous devons d'être exemplaire car chaque année nous formons les collaborateurs de demain ».
Melissa M., Responsable administrative, Polyexpert, Mulhouse

“

« La confiance, c'est la foi que l'on a en quelque chose ou en quelqu'un. L'inspirer à ses collaborateurs et la leur donner est difficile mais essentiel pour travailler ensemble efficacement ».
Christophe M., Responsable d'équipes, Polytel, Lyon

Confiance



Engagement

“

« S'engager à collaborer, partager ses expériences pour aider ses collègues et progresser soi-même. La communication est essentielle »
Sabine M., Expert vol, Polyexpert, Amiens

Actionnariat

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

Gouvernance

Les membres dirigeants du Groupe 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

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 électro-domestiques 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 1,8 M€ en 2020 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. En 2020, un de nos projets majeurs est la réalisation par Claims IA, notre filiale spécialisée en intelligence artificielle, d'une application digitale pour la gestion des dossiers simples de leurs assurés particuliers.

L'application Claims IA permet la saisie de la déclaration de sinistres, la qualification, l'évaluation, la proposition de règlement automatique, la réparation en nature ou l'expertise, à distance ou sur site. Claims IA a été créé pour répondre à l'enjeu de la digitalisation et de l'intelligence artificielle et au double enjeu des assureurs, qui est la satisfaction client et la gestion de la variabilité de la charge en particulier lors des événements climatiques.

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.



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.



02 | Politique RSE

Le Comité RSE de Polyexpert

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'action. Pour mener à bien cette politique, le Groupe a créé en 2018 le poste de Chargé de Mission RSE. En 2020, un responsable des Ressources Humaines a rejoint le comité afin de mieux appréhender la dimension et les enjeux sociaux.



Olivier Caniou,
Directeur de la
région Languedoc-
Roussillon



**Jean-François
Carette**
Secrétaire Général



Damien Gatard,
Directeur de la région
Pyrénées-Aquitaine



Sylvain Giarolli
Directeur de
la région Île de
France-Centre



Loïc Wahu
Responsable
Ressources Humaines
Pyrénées - Aquitaine



Pauline Sahuc
Chargée de
mission RSE



Notre engagement au global compact de l'ONU

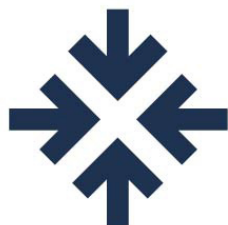
Le Groupe Polyexpert a renouvelé en 2020 son adhésion au Pacte Mondial de l'ONU

Le Groupe Polyexpert s'est engagé depuis 2017 dans une démarche RSE volontaire qui s'est traduite par un engagement auprès du Global Compact de l'ONU.

A travers cette initiative, nous souhaitons répondre aux 10 Principes du Global Compact qui s'articulent autour du Droit du travail, des normes internationales, de l'environnement et de la corruption.



**DROITS DE
L'HOMME**



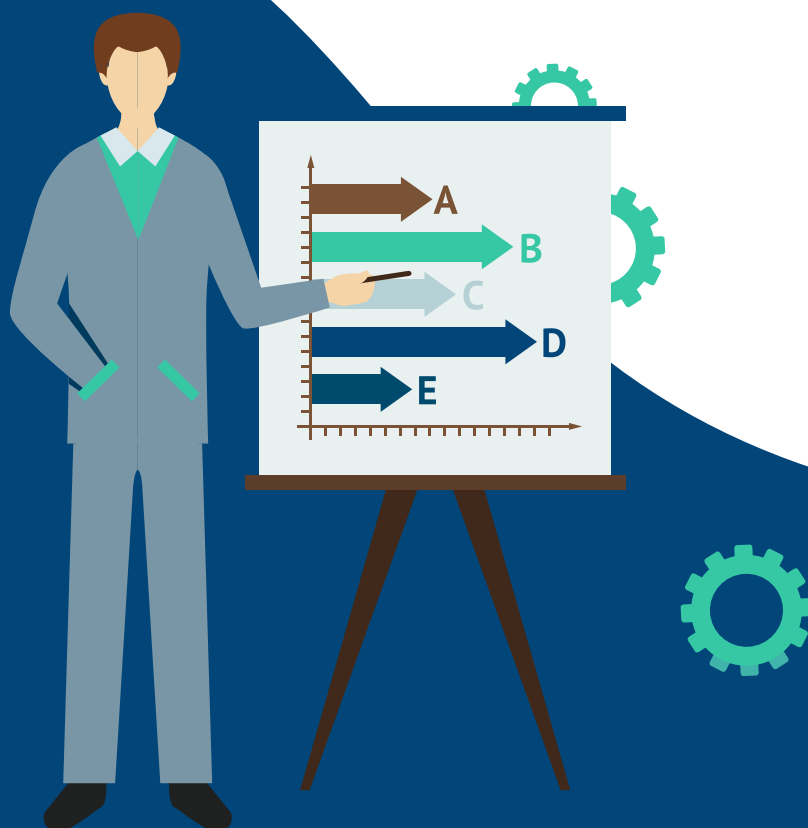
**NORMES
INTERNATIONALES
DU TRAVAIL**



ENVIRONNEMENT



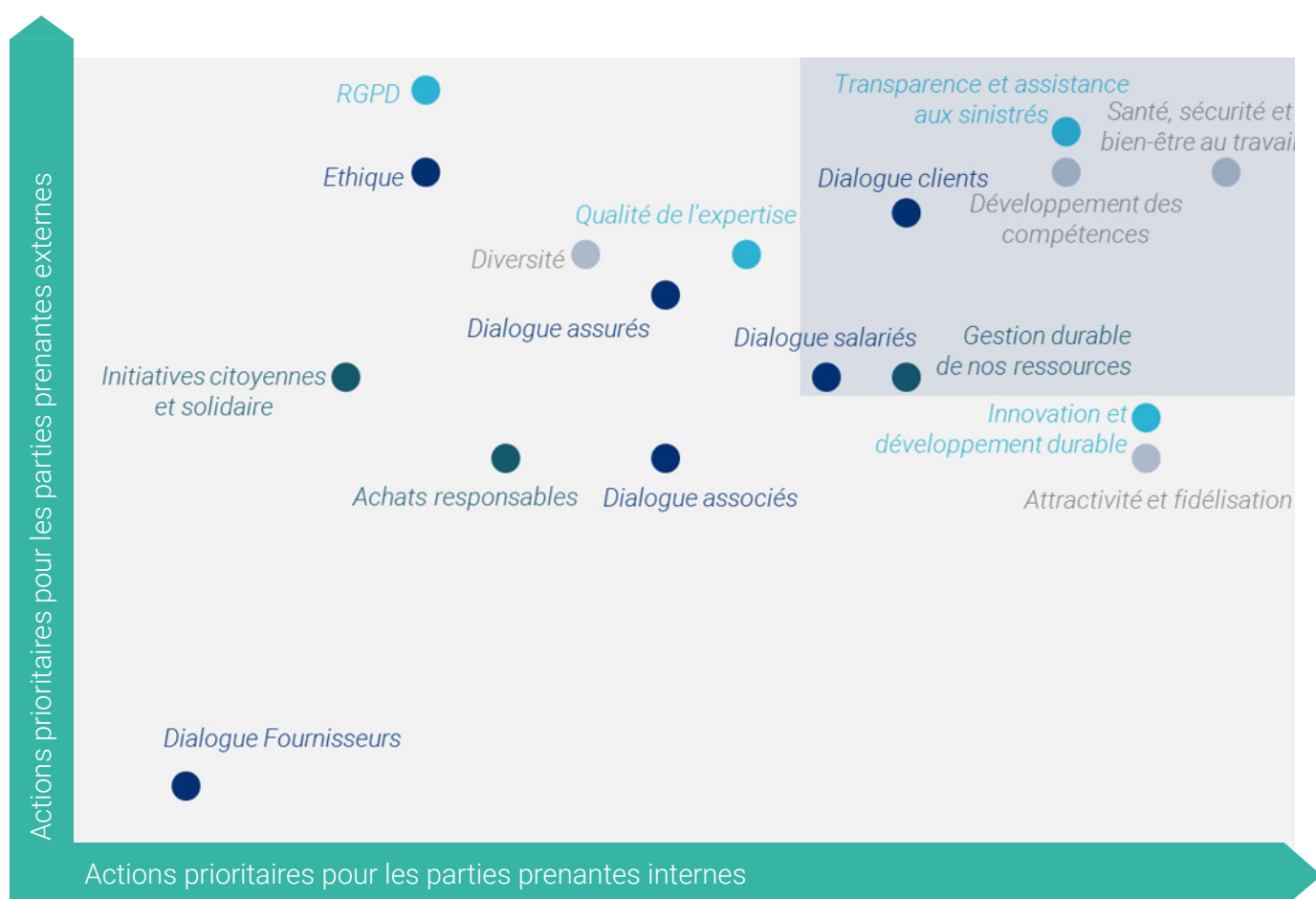
**LUTTE CONTRE LA
CORRUPTION**



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

Valeurs du Groupe

Confiance
Exemplarité
Fierté
Engagement
Enthousiasme

Dialogue Parties prenantes

Dialogue client
Dialogue collaborateurs
Développement des compétences
Santé, sécurité et bien-être au travail
Gestion durable des ressources
Transparence et assistance aux sinistrés



Stratégie Polyexpert

Renforcement des services au client
Outils / digitalisation
Diversification pour une offre complète

Cartographie des risques

Ethique
RGPD

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

Montée en puissance

Montée en puissance des risques :

- Environnement économique
- Cyber attaque
- Pandémie

L'objectif de la cartographie des risques est d'identifier les risques majeurs susceptibles d'impacter l'atteinte des objectifs stratégiques de Polyexpert. La cartographie a permis de hiérarchiser les risques identifiés et de piloter les risques de niveau 1 au niveau du comité exécutif. Depuis 2020, on observe la montée des risques de cyberattaques, de dégradation de l'environnement économique, et de pandémie facteurs de déstabilisation des entreprises (source FFA).

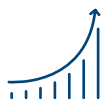


Crash SI / Cyber attaque

La recrudescence inquiétante en fréquence et intensité des cyber-attaques, tentatives d'intrusion, blocage du SI, nous ont conduit à renforcer notre sécurité informatique en menant à bien des audits et tests d'intrusion.



Nous avons sollicité nos collaborateurs sur les différentes forces du Groupe, les raisons de notre croissance, en quoi le Groupe est innovant et pour finir quelle est notre mission ?



Les raisons de la croissance selon les collaborateurs

| | |
|------------|------------------------------------|
| 23% | Stratégie interne de développement |
| 23% | Adaptation demande client |
| 18% | Potentiel marché |
| 9% | Qualité du travail |
| 8% | Savoir-faire / Compétence |
| 8% | Capital humain |
| 7% | Outils et nouvelles technologies |
| 4% | Réactivité |



En quoi le Groupe est innovant ?

| | |
|------------|---------------------------|
| 46% | Nouvelles technologies |
| 14% | Diversification |
| 11% | Evolution constante |
| 6% | Anticipation |
| 5% | Organisation |
| 3% | Evolution visio-expertise |
| 2% | Démarche qualité |
| 2% | L'humain |
| 4% | Pas innovant |



Quelle est la mission de Polyexpert ?

| | |
|------------|------------------------------------|
| 23% | Stratégie interne de développement |
| 23% | Adaptation demande client |
| 18% | Potentiel marché |
| 9% | Qualité du travail |
| 8% | Savoir-faire / Compétence |
| 8% | Capital humain |
| 7% | Outils et nouvelles technologies |
| 4% | Réactivité |

A travers cette enquête émerge une vision de Polyexpert en tant que créateur de lien, facilitateur et médiateur, ressentie par une partie des collaborateurs comme une mission d'utilité publique.



Nos axes stratégiques RSE et nos objectifs

Rapport RSE 2020

019

Social

Développer les compétences, promouvoir la diversité, et prendre soin de nos collaborateurs.

Objectifs 2020-2022

- 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.
- Homogénéiser la formulation des offres d'emploi expert(e) pour les rendre attractives auprès des femmes

Environnement

Agir pour un développement durable dans le respect de la planète.

Objectifs 2020-2022

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

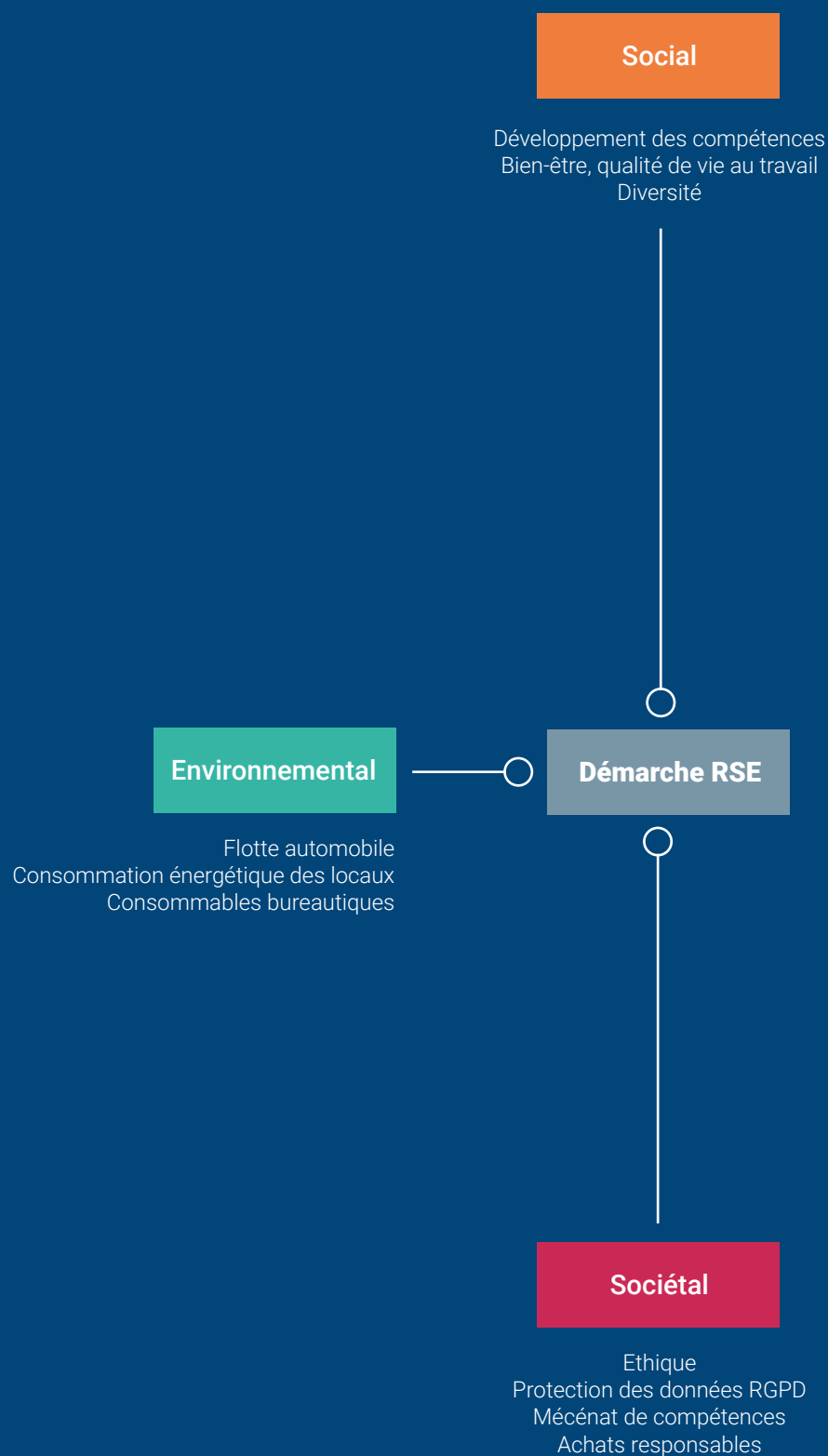
Sociétal

Mener nos activités de façon éthique et se comporter en entreprise citoyenne.

Objectifs 2020-2022

- 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 axes d'actions





03 | Polyexpert mobilisé face à la pandémie

Protéger les collaborateurs et poursuivre notre activité

La crise sanitaire déclenchée par la pandémie de la Covid-19 est une situation sans précédent :

Dans ce contexte, la direction du Groupe Polyexpert s'est rapidement mobilisée pour protéger et garantir la sécurité de ses collaborateurs ainsi que celle de ses clients assurés.

Les principales mesures adoptées ont été :



Le déploiement d'un nouveau mode d'expertise :

« l'Expertise de Force Majeure », qui consiste à opérer un maximum d'expertises prévues sur site par des experts terrain sans se rendre sur place.



La mise en œuvre généralisée du Télétravail

pour l'ensemble de nos collaborateurs, experts, télé-experts, services clients, gestionnaires de sinistres, fonctions support.



L'adaptation et la montée en puissance de notre système d'information

pour permettre les accès à distance en télétravail tout en préservant la sécurité des données.



La mise en œuvre d'un protocole sanitaire strict pour les expertises impossibles à réaliser en EFM.

Organisation travail

Pour accompagner les collaborateurs pendant cette période, une communication régulière a été instaurée pour les tenir informés de la situation sanitaire, promouvoir les nouvelles mesures, accompagner la généralisation du télétravail tout en permettant de garder le lien avec l'entreprise.

L'instauration du télétravail contraint a amené Polyexpert à porter une attention particulière au risque d'isolement des collaborateurs, et à adapter le cas échéant et de manière ponctuelle les mesures gouvernementales.



Mesures sanitaires :

Dès le 11 mai 2020, au retour des collaborateurs, la direction de chaque entité a mis en place l'ensemble des préconisations du gouvernement comme les mesures d'hygiène et de distanciation physique spécifiques avec une communication régulière auprès des collaborateurs. Des masques de catégorie 1 ont été mis à disposition dès le déconfinement ainsi que des kits d'information pour les salariés embauchés.

Le Plan de Reprise d'Activité a été diffusé à tous les collaborateurs pour les accompagner au retour sur site qui s'est déroulé sans difficulté majeure.



Les points marquants de l'EFM

Dès mars 2020, Polyexpert a rapidement mis en œuvre l'Expertise Force Majeure (EFM) en accord avec la Fédération des sociétés d'expertise et la Fédération française de l'assurance. Il s'agit d'un nouveau mode d'expertise qui a su s'adapter aux mesures de confinement. Les experts terrain qualifiés en dommage et construction ont utilisé la visio, réservée en temps normal pour les sinistres à faibles enjeux c'est-à-dire hors périmètre traditionnel de l'EAD, pour poursuivre notre activité.

L'EFM pour les experts

“

L'EFM demande davantage de temps car les échanges sont plus nombreux avec les sinistrés en amont de l'expertise pour préparer le dossier et la bonne mise en place de la visio.”

“

L'EFM demande une dimension humaine plus importante. Les assurés étaient confinés chez eux et cela a généré de l'angoisse. Il a fallu faire preuve d'encore plus d'empathie et de pédagogie.”

“

L'EFM demande une posture intellectuelle différente. A distance l'assuré doit décrire le mieux possible la situation à l'expert qui ensuite assemble les informations communiquées dans un second temps.”

L'EFM pour les supports d'expertise

“

Le confinement en télétravail s'est organisé en deux temps : « La 1ère semaine il a fallu que l'on s'installe, que l'on vérifie que le matériel était connecté, que nous avions bien tous les outils informatiques nécessaires pour travailler correctement à distance (VPN, gestion de la téléphonie, casques...). Le plus difficile a été de se retrouver seule devant son ordinateur.”

”



J'ai été agréablement surprise par la réaction des assurés, des assureurs. Ils comprennent. Ils compatissent. La situation n'est facile pour aucun d'entre nous. Il y a une très belle forme de partage.”

Camille Cadouot



L'Expertise Force Majeure demande plus de temps, une posture intellectuelle différente, plus d'humain, plus de pédagogie. L'assuré devient les yeux de l'expert.”

Laurent Desplanches



04 | Démarche sociale

Notre politique RH

Talents, compétences et parcours

Malgré le contexte critique de 2020, nous avons embauché plus de 120 collaborateurs par rapport à l'année 2019 et nous avons par ailleurs maintenu 100% de nos emplois.

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.

**1850**

ETP moyen en 2020

**57%**

de femmes

**43%**

d'hommes

**41%**

d'experts

**38,6 ans**

d'âge moyen

**5,9 ans**d'ancienneté
moyenne**95%**

de CDI

**57%**de support
expertise
et fonction
transverse***25%**de Turn
over*

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

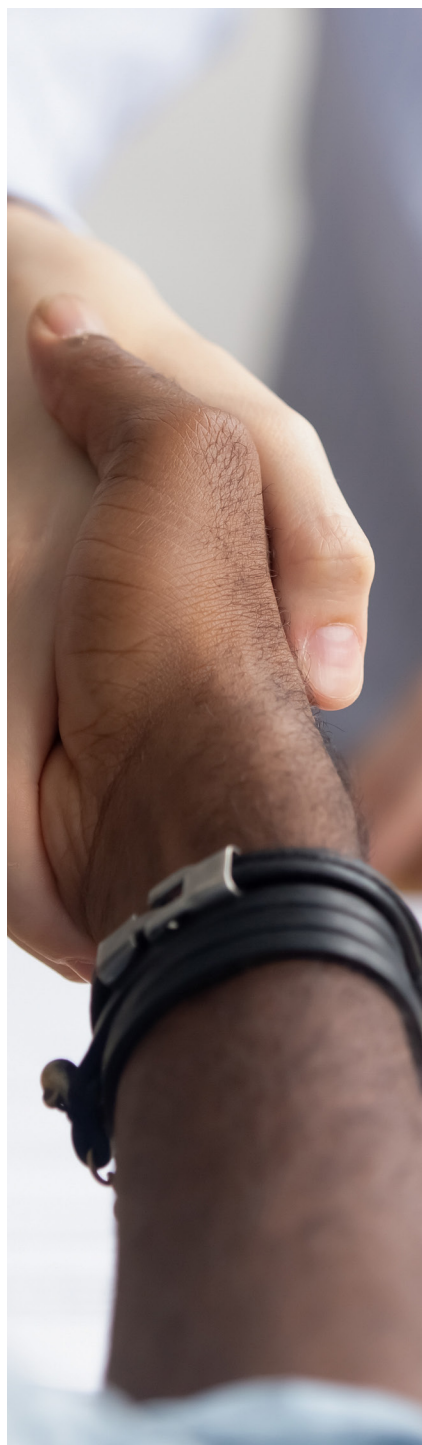
*Le turn over s'explique par la forte croissance de notre organisation.



Dialogue social

Accord « temps de travail »

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



Accord de branche « Egalité professionnelle »

Le Groupe Polyexpert applique l'accord Egalité signé le 20/12/18 par les partenaires sociaux de la branche professionnelle des Sociétés d'Expertise et d'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. Contrairement à la participation aux bénéfices, qui est un dispositif obligatoire dans toute entreprise de plus de 50 salariés, la mise en place d'un accord d'intéressement relève de la seule volonté de l'entreprise.

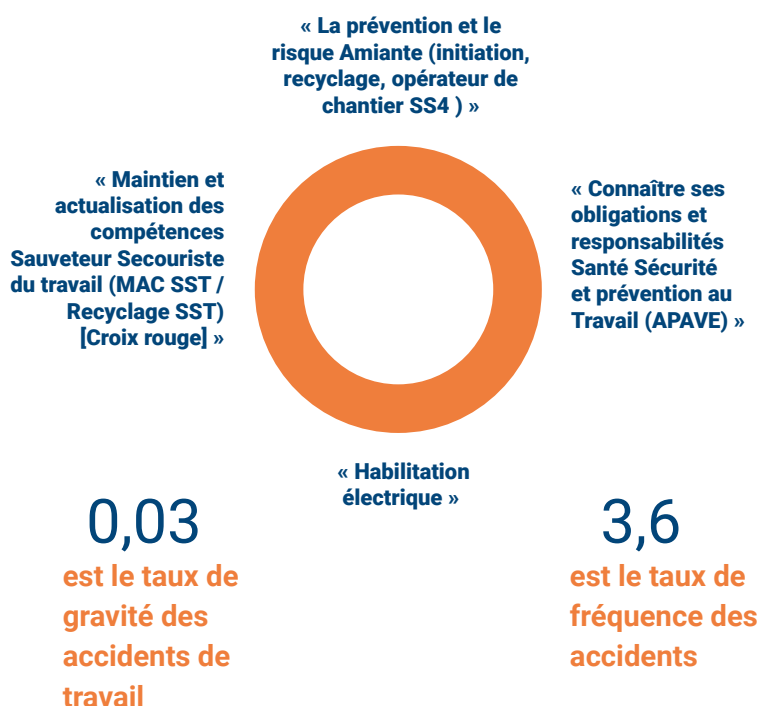
La démarche volontaire du Groupe tend donc à mobiliser chaque salarié autour d'objectifs communs. L'enveloppe financière dégagée au titre de l'accord d'intéressement est distribuée de manière équitable entre tous les salariés bénéficiaires, qui perçoivent tous le même montant quelle que soit la rémunération de chacun. En ce sens le Groupe est attentif à reconnaître la contribution de chacun à l'atteinte des objectifs de performance.

Santé et Sécurité

Le document unique d'évaluation des risques (DUER) est mis à jour une fois par an. La santé et la sécurité de nos collaborateurs est un de nos enjeux prioritaires, il est fondamental dans notre métier d'expertise et de gestion de sinistres. Dans ce contexte :

152 formations ont été réalisées en 2020

sur la santé & la Sécurité, les thématiques abordées :



L'éco-conduite :

Le risque routier est très présent au sein de notre métier car une grande partie de nos collaborateurs passe autant de temps sur la route qu'en expertise. Nous avons donc mis en place la formation Centaure pour les experts, qui est une formation théorique & pratique sur les risques de la route. Cette formation est à réaliser dans les 12 mois qui suivent leur embauche .

33

formations à l'éco-conduite

Santé et Sécurité

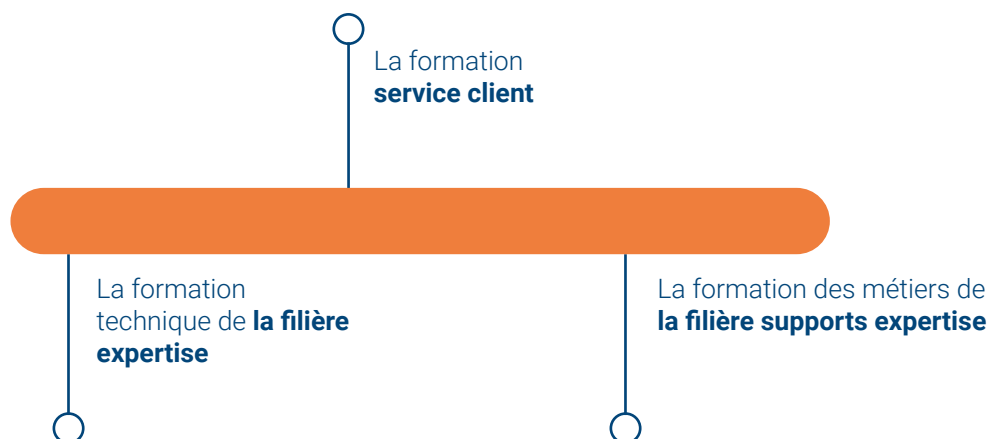
Journée mondiale de la santé et de la sécurité au travail

En 2020 cette journée a été plus importante que jamais. La santé et la sécurité des collaborateurs a primé dans les choix faits par la direction Polyexpert pour adapter le fonctionnement de l'organisation à la crise sanitaire. Les collaboratrices et les collaborateurs ont pu participer au Webinaire « *Activité physique, préserver son capital santé chez soi* » pour apprendre auprès d'un ostéopathe à garder la forme et la vitalité.



Développement des compétences

Politique de développement des compétences



Chiffres Formation Générale



28,9 h en moyenne / an / employé formé



2,15% masse salariale brute consacrée à la formation



49% des effectifs formés sont des femmes



56% de l'effectif a suivi au moins une formation dans l'année



Métiers
43% Support expertise
5% Fonctions transverses
52% Expertise



en quelques chiffres (Bilan 2020)

6000

heures de formation sur des thématiques variées :

25 % pour les formations expertise,
20 % pour les outils,
18 % concernant les formations en communication.
57% dont des Hommes, **43%** des Femmes.

400

stagiaires (**350** collaborateurs formés) à travers près de **60** sessions

9%

des formations Polyexpert Formation sont certifiantes

Développement des compétences

Certification Qualiopi : Démarche qualité & Amélioration continue

Depuis 2020, notre organisme de formation interne « Polyexpert Formation » est certifié « Qualiopi ». Il s'agit d'un label spécifique qui témoigne de la qualité de notre organisme de formation. Le label Qualiopi, valable pendant 4 ans, a été obtenu et validé à l'issue de deux jours d'audit. Cette accréditation s'articule autour de :

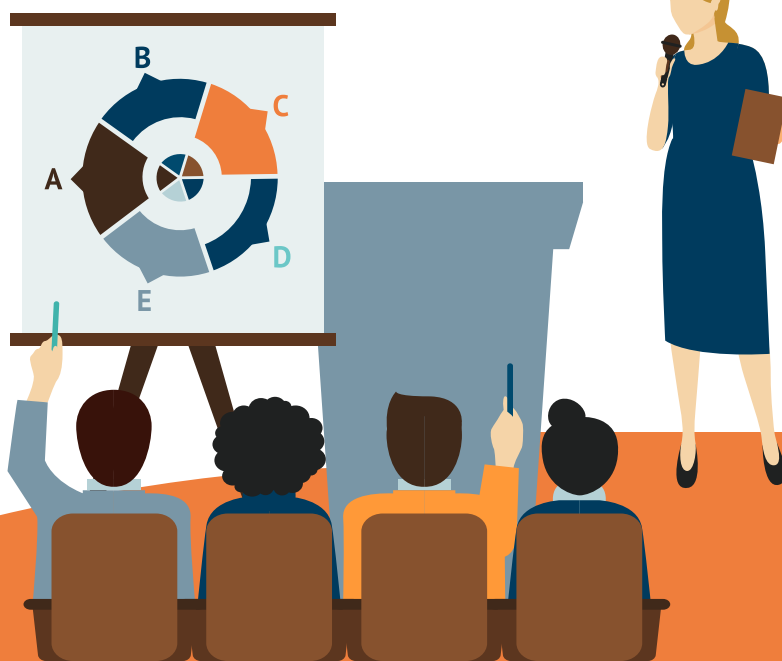
- la **communication et structuration de notre offre**
- la **construction et le format de nos actions de formation,**
- le **rôle du comité de pilotage interne,**
- les **procédures d'évaluations & d'amélioration continue...**



Notre séminaire Luxury Attitude : tendre vers « l'excellence relation client »

Depuis 2020, Polyexpert Formation a mis en place un séminaire de trois jours sur « l'excellence relation client ». Ce séminaire est proposé à l'ensemble de l'entreprise. Le contenu du programme est destiné à toutes les équipes en relation avec le client (experts terrain, experts à distance, CGN, CGR, assistant d'experts, managers...) et plus largement à l'ensemble de l'entreprise.

En 2020 **119 collaborateurs** ont participé au séminaire Luxury Attitude.



Développement des compétences

Développement de Polyexpert Formation

L'approche pédagogique au sein de Polyexpert Formation

Tous nos programmes de formation s'articulent autour d'une logique pédagogique avec des cas pratiques, du travail collaboratif avec une articulation entre le digital et le présentiel de plus en plus forte notamment depuis l'acquisition de notre plate-forme e-learning en 2019.



Comité de Pilotage Polyexpert Formation

Polyexpert Formation a renforcé le fonctionnement de son comité de pilotage. Il est désormais régulièrement consulté pour apporter son expertise pour la création de nouvelles formations, il évalue les programmes de formation et les ajuste en fonction des besoins.

Développement des compétences

L'alternance : Témoignage d'Arthur Letang

En 2020, le Groupe Polyexpert comptait 32 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.



“

J'alterne les périodes à l'école, le CESI, et chez Polyexpert Limoges, à intervalles irréguliers qui vont de 1 à 3 mois. Pendant une première période, j'ai été en observation et j'ai tourné avec les experts du Bureau, puis pendant une deuxième période, j'ai alterné l'expertise le matin et les après-midi aux bureaux. En février 2020, j'ai fait ma première expertise seul. Je m'en souviens très bien car c'était le jour de mon anniversaire, un beau cadeau ! Depuis juillet 2020, je suis en expertise toute la semaine avec une journée et demie de permanence comme un expert à part entière.

Arthur Letang, expert, a rejoint le Bureau de Limoges en alternance pour une période de 3 ans.

”



Développement des compétences

E-learning Télétravail

Pour aider et soutenir nos collaborateurs à traverser la période inédite des confinements de 2020 et la mise en route hâtive du télétravail.

Polyexpert a proposé, par l'intermédiaire de Polyexpert Formation, un module e-learning sur le télétravail. Ce module a pu aborder la performance en télétravail, la relation sociale, la qualité de vie : organiser son temps de travail, apprendre à travailler à distance avec ses collègues, son équipe, découvrir des outils, se les approprier, maintenir les relations.



174 personnes ont été formées à ce module télétravail

Compétences acquises

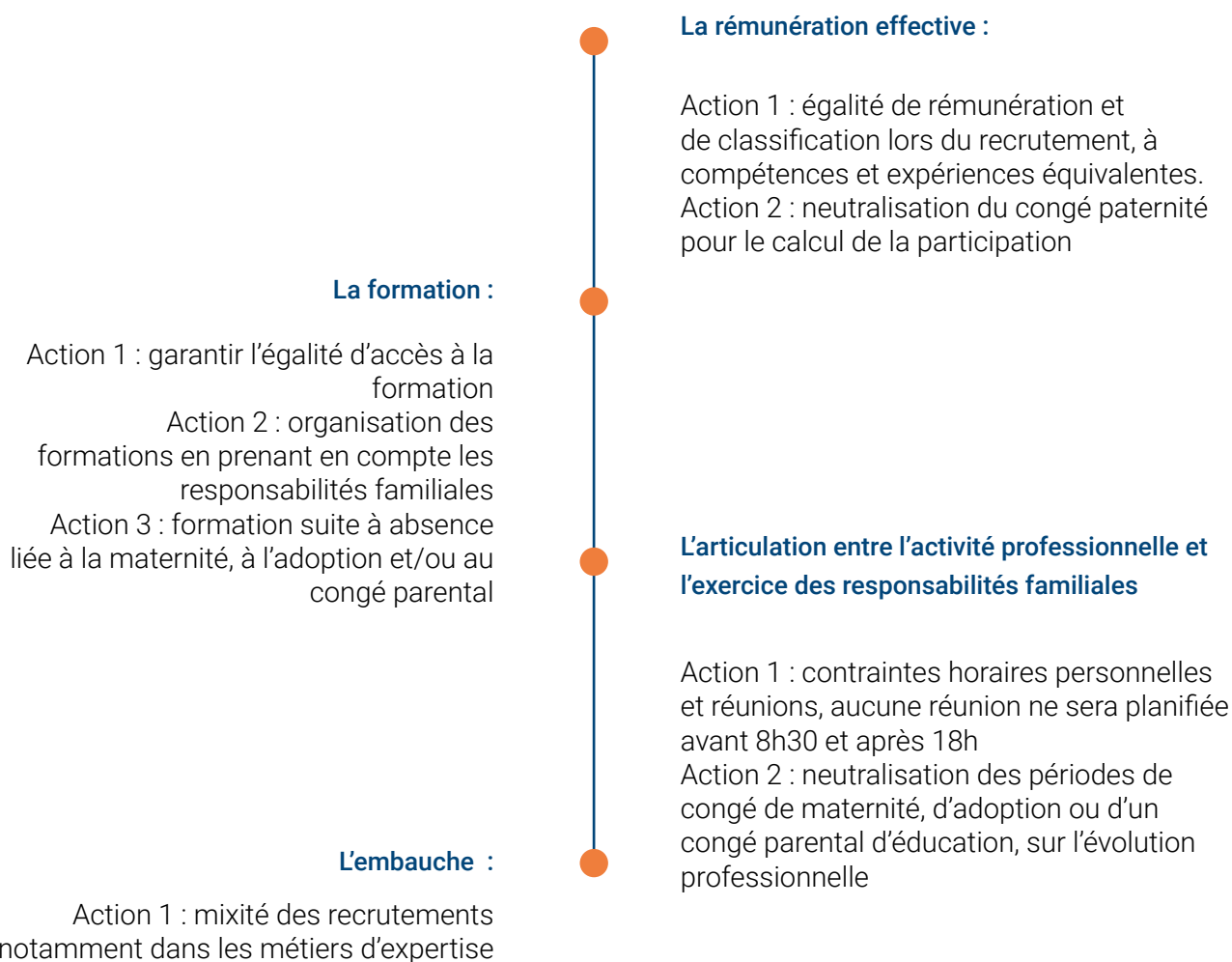
- Télétravailler et être performant
- Télétravailler et rester en contact
- Télétravailler et garder la qualité de vie



Découvrez tout au long de ce rapport comment les e-learning alimentent nos contenus pédagogiques et forment nos collaborateurs sur les enjeux liés à la RSE.

Diversité : parité femmes / hommes

Des plans d'actions égalité femmes-hommes ont été mis en place dans toutes nos structures, la société Polyexpert a retenu quatre domaines d'actions pour lutter contre les inégalités entre les hommes et les femmes.



Indicateurs

| Indicateurs | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|--------------------------------------|--------|-------|--------|------|
| Femmes expertes | 16,01% | 16,9% | 17,08% | 18% |
| Femmes dans les comités de direction | 21% | 27% | 27% | 33% |
| Hommes assistants | 8,9% | 11,8% | 12,3% | 13% |

Depuis ces dernières années, même si les chiffres évoluent lentement, les femmes sont de plus en plus présentes dans les comités de direction et dans le métier de l'expertise.



05 | Démarche environnementale

Démarche environnementale

Plan d'action environnemental

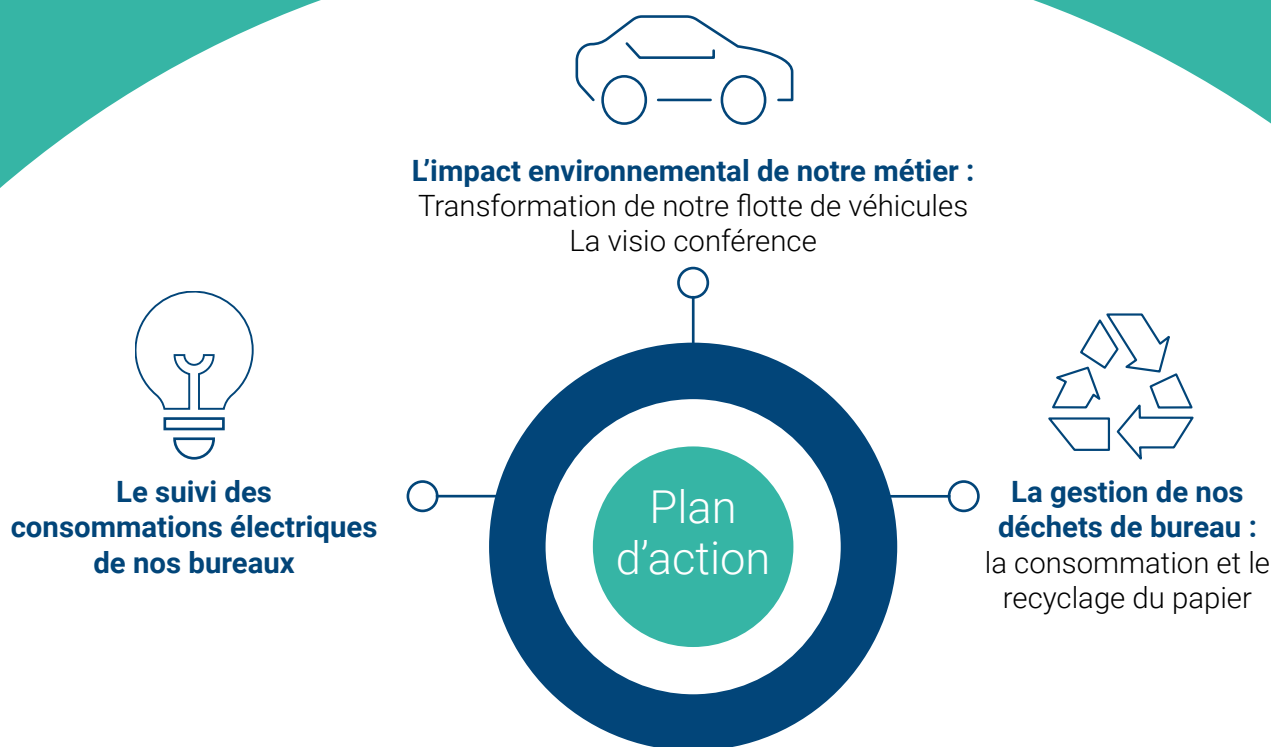
Rapport RSE 2020

037

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.

Diminuer l'impact environnemental de notre métier

Réduction des émissions de CO2 de notre parc automobile

Diminuer l'impact environnemental de notre métier commence avant tout par la réduction des émissions de CO2 de notre parc automobile. Nos experts, de par leurs activités, passent une grande partie de leur temps sur la route. **Nous avons donc identifié trois axes d'amélioration pour diminuer l'empreinte environnementale de nos déplacements professionnels :**

1. Maîtriser nos déplacements

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 sur le terrain

31%
d'expertises
à distance en
2020

2. Transformer notre flotte automobile

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.

Cela se traduit notamment en 2020 par la transformation de notre flotte automobile qui a intégré davantage de véhicules hybrides et électriques.

37%
de la flotte
< 100 gCO2/km

2019

1% de voitures
Hybrides ou électriques

Dans le cadre de la journée mondiale de l'environnement, le bureau de Polyexpert Toulouse qui regroupe notamment Polyexpert Pyrénées-Aquitaine et Polyexpert Environnement, a mis à disposition de l'ensemble de ses collaborateurs deux voitures électriques pour des rendez-vous professionnels à proximité du bureau.

« Je prends la voiture électrique occasionnellement, elle est agréable à conduire, plus souple qu'une voiture thermique et je ressens moins de culpabilité lorsque je la conduis ! Elle me permet également d'entamer une discussion sur la nécessité d'agir en faveur de l'écologie lorsque j'arrive chez un client. »

2020

7% de voitures
Hybrides ou électriques

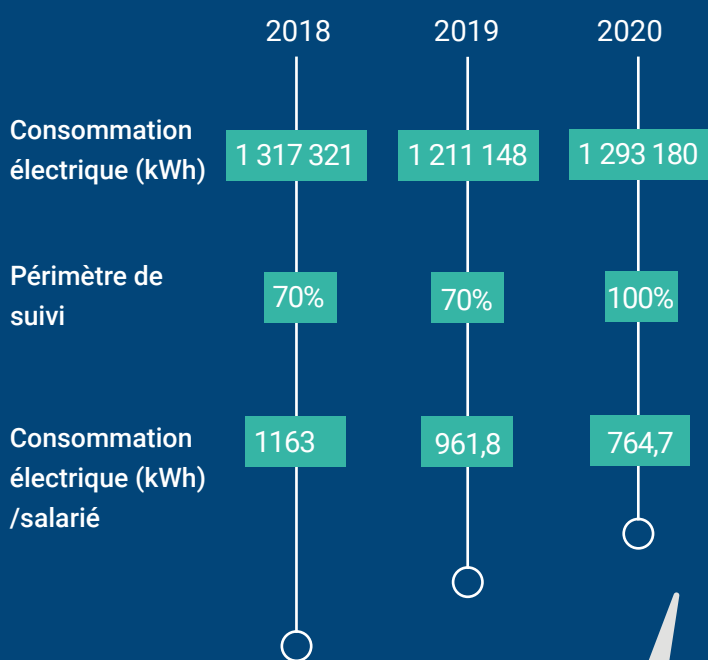
Lucas Forget, chargé de mission Environnement

3. L'éco-conduite

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).

Suivi de 100% des consommations électriques

En 2020, nous avons étendu notre périmètre de suivi des consommations électriques à 100%. Jusqu'à présent nous suivions les consommations de nos 8 entités Polyexpert. Désormais, nous suivons la totalité de nos consommations électriques sur l'ensemble de nos régions et de nos filiales.



A périmètre constant, nous avons diminué d'environ 10% notre consommation d'électricité entre 2019 et 2020.



Démarche environnementale

Gestion des déchets de bureaux

Contrat-cadre ELISE

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,

Nous avons par la suite consolidé le tri sélectif à l'échelle du Groupe.

En 2020, 13 sites ont contractualisé avec ELISE pour la collecte du Papier, des gobelets en plastique, les canettes et les bouteilles en plastiques et ponctuellement le mobilier.

L'accent est donné sur le tri du papier car il représente 90% de nos déchets de bureau.



La quantité de déchets collectée par
ELISE a doublé entre 2019 et 2020.

2019

10720 kg

2020

21854 kg

Démarche environnementale

Sensibilisation

Etre éco-responsable : une attitude positive en entreprise

En 2020, nous avons élaboré avec les équipes de Polyexpert formation et Environnement, un e-learning sur les écogestes au travail afin de sensibiliser nos collaborateurs sur les bons gestes à adopter et les bonnes pratiques à mettre en place au quotidien. Tout cela dans le but de réduire notre impact environnemental au travail. Ce e-learning s'est articulé autour de thématiques spécifiques en lien avec notre activité.



Réduire le gaspillage



Maîtriser la température
et l'énergie de son
environnement de
travail



Apprendre les
bonnes pratiques
de ses équipements
informatiques



Repenser ses
déplacements

Les compétences acquises :

- Instaurer des écogestes par les collaborateurs pour préserver l'environnement.
- Participer à rendre son entreprise plus éco-responsable.



Le saviez-vous ?

Parmi les émissions de gaz à effet de serre générées par le numérique :

25%

sont dues aux data centers

28%

aux infrastructures réseaux

47%

à nos équipements (ordinateurs, tablettes...)



L'éclairage

Son optimisation peut entraîner jusqu'à 70% de dépenses en moins sur ce poste.

- Eteindre les lumières dans les bureaux et salles de réunion quand vous les quittez. 10 minutes d'éclairage inutile 3 fois/jour, c'est l'équivalent au bout d'un an de 5 jours d'éclairage en continu.
- Penser à éteindre dès que la luminosité est meilleure.
- Installer votre poste de travail de manière à profiter au mieux de la lumière du jour.
- Dégager les fenêtres de ce qui fait obstacle à l'éclairage naturel.
- Utiliser des ampoules LED et déposer les dans un bac de recyclage adéquat.

Démarche environnementale

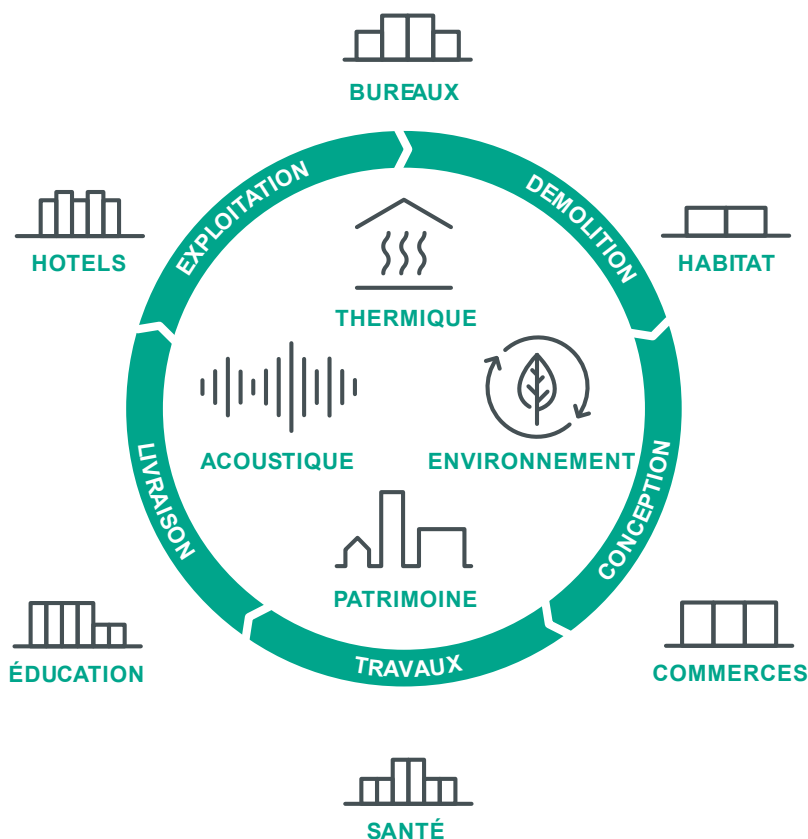
Polyexpert Environnement

Rapport RSE 2020

042



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.



Polyexpert Environnement, Salon du Logement Neuf de Toulouse 2020

Polyexpert Environnement a été sollicité par la Fédération des promoteurs immobiliers de Toulouse pour concevoir un « Logement vert et engagé » qui sera présenté au Salon du logement neuf de Toulouse. Pour mener à bien ce projet, Cécile Le Berre, directrice technique de Polyexpert Environnement, a travaillé aux côtés d'Anne Merz de l'agence d'architecture AMPM, Christophe Combes de l'agence de communication Bienvenue à Bord et de Claire-Isabelle Giustranti de la société d'installation de salon Imagin'Expo.

Dans un contexte où le développement durable et la qualité de vie sont au centre de nos préoccupations, nous nous engageons aux côtés des acteurs de l'immobilier pour construire et concevoir des ouvrages performants, confortables et soucieux de l'environnement. Contribuer à un immobilier responsable et de qualité, telle est notre ambition.



06 | Démarche sociétale

Ethique et déontologie



Ethique et anti-corruption

Le dispositif prévu par la loi Sapin 2 est notre référentiel, avec les mesures en place suivantes :
la Charte de déontologie définit les comportements proscrits liés à des faits de corruption ou de trafic d'influence :

- les règles à observer par tous les collaborateurs concernant les cadeaux et invitations dans le cadre professionnel ;
- le dispositif d'alerte interne destiné à recueillir 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.

Nos obligations sont celles d'un sous-traitant ou co-traitant, selon les dispositions des avenants aux contrats cadres que nous avons régularisés 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.



Action : Renforcement du dispositif avec la structuration du registre de traitement

E-learning sur la fraude et le blanchiment d'argent

Ce e-learning élaboré en 2020, sensibilise les experts aux enjeux de la fraude dans le secteur de l'assurance comme par exemple : les déclarations de faux sinistres, fausses déclarations et exagérations. Le but de cette formation est :

- d'identifier les différents types de fraudes et de fraudeurs.
- de connaître les organismes de lutte contre le blanchiment d'argent.
- de définir le rôle de l'expert en matière de détection de fraude.

Et d'un point de vue plus opérationnel, comment enregistrer une fraude dans nos outils.

**113 collaborateurs
ont réalisé cette
formation en
e-learning**



Achats responsables



**28 entreprises
d'insertion**

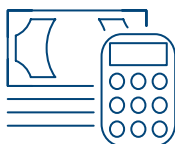
Nous travaillons au total avec 28 entreprises d'insertion, notamment l'entretien des espaces verts, les fournitures de bureaux et papier, le recyclage papier, les plateaux repas, etc.



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



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

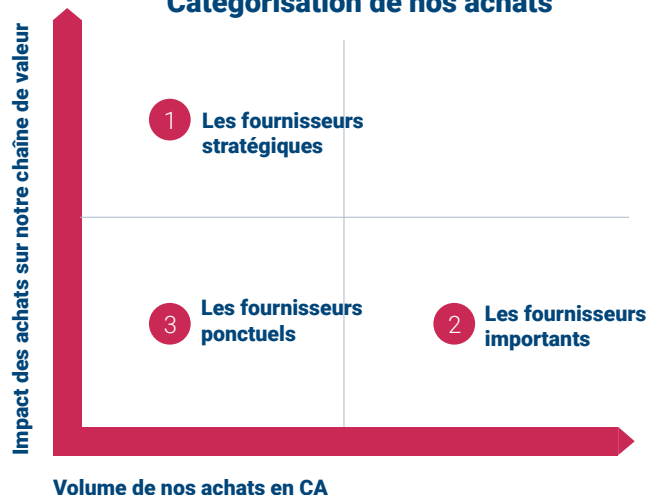


**100% de nos impôts
sont payés en
France**



**Rédaction de
clauses RSE
dans les contrats
fournisseurs**

Catégorisation de nos achats



Démarche sociétale

Mécénat de compétence

Entrepreneurs de la Cité Local Sécur

Entrepreneurs de la Cité est une fondation reconnue d'utilité publique 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 créent leur entreprise. Au moment de choisir leur local pour pratiquer leur activité professionnelle, les entrepreneurs(ses) sont souvent démunis face aux propriétaires et aux risques potentiels. Avant la signature du bail, un(e) expert(e) Polyexpert intervient alors pour effectuer l'audit technique du local. Le but de cette intervention est d'alerter l'entrepreneur sur les éventuels risques encourus.

Ce diagnostic des risques est réalisé gratuitement

Cette année, malgré la crise sanitaire, la création de micro-entreprises a augmenté mais les entreprises créées se sont davantage orientées vers des secteurs de digitalisation en télétravail. Ces nouvelles structures ont eu, par conséquent, moins besoin de local commercial pour pratiquer leur activité. Cela s'est traduit par une baisse de la réalisation des audits Local' Sécur.



LA MICRO-ASSURANCE POUR ENTREPRENDRE



458 audits réalisés, depuis le début de notre partenariat



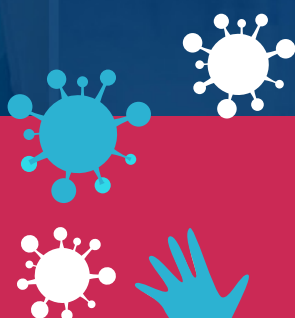
23 missions en 2020 et réparties sur toute la France



Restons engagés et solidaires

Dans le cadre des besoins liés à la crise sanitaire, la Direction de Polyexpert a décidé de donner les stocks de masques FFP2 et FFP3 dont le Groupe disposait. Des collaboratrices et des collaborateurs se sont mobilisés pour distribuer ces masques aux établissements de santé et aux personnels soignants.

Au total 720 masques ont été distribués.





07 | Notre qualité de service

Enquête de satisfaction 2020

Perception des clients assurés sur l'expertise réalisée de Février à Juin 2020

Cette enquête de satisfaction réalisée en 2020 avait pour but de connaître le ressenti de l'assuré face à notre prestation d'expertise. Le questionnaire de l'enquête s'est articulé autour de 30 questions réparties sur 4 thématiques :



L'accueil téléphonique



La prestation de l'expert



La prestation globale de Polyexpert



Les suggestions d'améliorations de la prestation

*DAB : dommage au bien

*RC : Responsabilité Civile

*PJ : Protection juridique

**Périmètre DAB
hors RC, PJ et spécialités**



4,0

clients satisfaits de la prestation globale de Polyexpert

| | Note | % | |
|---|------|-----|-----|
| 1 | 61 | 8% | 12% |
| 2 | 30 | 4% | |
| 3 | 92 | 12% | 12% |
| 4 | 222 | 30% | 76% |
| 5 | 344 | 46% | |

- 76% de clients satisfaits à très satisfaits
- 12% de clients moyennement satisfaits
- 12% de clients insatisfaits à très insatisfaits

Le panel des assureurs



4,2

clients satisfaits de la prise en charge téléphonique avant et pendant l'expertise

| | Note | % | |
|---|------|-----|-----|
| 1 | 64 | 9% | 10% |
| 2 | 12 | 2% | |
| 3 | 56 | 7% | 7% |
| 4 | 214 | 29% | 82% |
| 5 | 403 | 54% | |

- 82% de clients satisfaits à très satisfaits (note 4 ou 5)
- 7% de clients moyennement satisfaits
- 10% de clients insatisfaits à très insatisfaits



4,1

clients satisfaits de la prestation de l'expert en terme de conseils, informations techniques et visibilité sur le déroulement du suivi et de l'indemnisation

| | Note | % | |
|---|------|-----|-----|
| 1 | 70 | 9% | 13% |
| 2 | 29 | 4% | |
| 3 | 75 | 10% | 10% |
| 4 | 192 | 26% | 77% |
| 5 | 383 | 51% | |

- 77% de clients satisfaits à très satisfaits (note 4 ou 5)
- 10% de clients moyennement satisfaits
- 13% de clients insatisfaits à très insatisfaits



4,0

clients satisfaits de la prestation globale de Polyexpert

| | Note | % | |
|---|------|-----|-----|
| 1 | 61 | 8% | 12% |
| 2 | 30 | 4% | |
| 3 | 92 | 12% | 12% |
| 4 | 222 | 30% | 76% |
| 5 | 344 | 46% | |

- 76% de clients satisfaits à très satisfaits
- 12% de clients moyennement satisfaits
- 12% de clients insatisfaits à très insatisfaits

Notre Séminaire Luxury Attitude : tendre vers « l'excellence relation client »

Le Groupe Polyexpert, par l'intermédiaire de notre organisme Polyexpert Formation, a mis en place en septembre 2020, un séminaire de trois jours sur l'excellence relation client, proposé à tous.

Le contenu du programme, élaboré spécifiquement pour notre Groupe est destiné à toutes les équipes en relation avec le client (experts terrain, experts à distance, CGN, CGR, assistant d'experts, managers...) et plus largement à l'ensemble de l'entreprise.



Emmanuel Géli, PDG du
Groupe Polyexpert



« Une des missions de ce séminaire est de renforcer notre attitude pro-active vis-à-vis du client, ne pas attendre que celui-ci s'inquiète de l'avancement de son dossier, mais être davantage dans une posture d'initiative pour le guider, le tenir informé, le rassurer, le conseiller, aller au-delà de ses attentes. »



Jean-François Carette,
Secrétaire général
du Groupe Polyexpert,



« Ce séminaire dépasse le cadre de la relation client externe classique : il s'applique bien entendu à nos experts et nos supports d'expertise dans le cadre de la relation avec nos clients assureurs et assurés, mais aussi dans le cadre de nos relations internes au Groupe, où chacun peut se retrouver en position de client ou fournisseur de l'autre. A ce titre, le séminaire concerne donc toutes nos fonctions « transverses » (RH, finances, moyens généraux, communication...). »



Nos indicateurs de suivi métier

| Indicateurs | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|--------|--------|--------|
| Délais moyen réception mission > dépôt du rapport d'expertise – expertise sur place * | 31,5 j | 25,9 j | 23,5 j |
| Délais moyen réception mission > dépôt du rapport d'expertise – expertise à distance * | 16 j | 18,2 j | 17,2 j |
| Volume d'expertises à distance | 29,1 % | 30,5 % | 31 %* |
| Délai moyen de réponse aux réclamations clients | 4,4 j | 7,6 j | 3,8 j |

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

(*) jours ouvrés

*hors Expertise Force majeure



08 | Nos indicateurs RSE

| Enjeu | Indicateurs | 2020 | Périmètre |
|-------------------------------------|---|----------|-----------|
| Emploi & Conditions de travail | Nombre de salariés ETP moyen | 1850 | 100% |
| | Pourcentage de personnes en CDI | 95% | 100% |
| | Pourcentage de Femmes | 57% | 100% |
| | Pourcentages d'Hommes | 43% | 100% |
| | Taux de turn over | 25% | 100% |
| | Pourcentage d'experts | 41% | 100% |
| | Pourcentage support expertise et fonctions transverses | 59% | 100% |
| | Ancienneté moyenne | 5,9 ans | 100% |
| | Age moyen | 38,6 ans | 100% |
| Diversité & Egalité professionnelle | Pourcentage de Femmes au poste de « Support expertise » | 87% | 100% |
| | Pourcentage d'Hommes au poste de « Support expertise » | 13% | 100% |
| | Pourcentage de Femmes expertes | 18% | 100% |
| | Pourcentage de Femmes cadres | 29% | 100% |
| | Pourcentage de Femmes au comité exécutif Groupe | 6,25% | 100% |
| | Pourcentage de Femmes dans les comités de direction | 33% | 95% |
| | Pourcentage de personnes en situation de Handicap | 2% | 100% |
| Santé et Sécurité au travail | Nombre d'accidents de travail et de trajet ayant entraîné un arrêt de travail | 13 | 95% |
| | Taux de fréquence (1607 heures de travail) | 3,6 | 95% |
| | Taux de gravité (1607 heures de travail) | 0,03 | 95% |
| | Nombre total d'absences non autorisées inférieures ou égal à 3 jours | 28 | 95% |
| | Nombre total d'absences non autorisées de toute durée | 63 | 95% |
| | Nombre de personnes ayant déclaré une maladie professionnelle | 0,1 | 95% |
| | Nombre d'experts formés à l'éco-conduite (Centaure) | 33 | 60% |
| Polyexpert Formation | Nombre de personnes effectives formées | 354 | 100% |
| | Nombre de sessions de formations réalisées | 57 | 100% |
| | Dont Nombre de sessions de formations réalisées - Métier | 15 | 100% |
| | Nombre d'heures de formation | 6006 h | 100% |
| | Nombre total de formateurs qualifiés (internes et intervenants extérieurs) | 25 | 100% |
| | Nombre total de formateurs qualifiés - dont interne | 13 | 100% |
| | Pourcentage de formations certifiantes | 9% | 100% |
| Formation générale | Nombre de salariés ayant bénéficié d'au moins une formation (en valeur) | 1041 | 100% |
| | Nombre d'heures de formation en moyenne par salarié formé (hors alternants, BTS et DU) | 28,9 h | 100% |
| | Pourcentage de Salarié ayant bénéficié d'au moins une formation (en % par rapport aux effectifs présents) | 56% | 100% |
| | Pourcentage « d'experts » formés parmi la population de Polyexpert formée | 52% | 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 | 43% | 100% |
| | Pourcentage de femmes formées (% de femmes dans la population formée [Effectif Formé]) | 49% | 100% |
| | Pourcentage d'hommes formés (% de hommes dans la population formée [Effectif Formé]) | 51% | 100% |
| | Pourcentage de femmes formées (% de femmes dans la population formée [Stagiaire Réalisé]) | 44% | 100% |
| | Pourcentage d'hommes formés (% de femmes dans la population formée [Stagiaire Réalisé]) | 51% | 100% |
| | Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation (=cout pédagogique+cout annexes/MSB totale) | 2,15% | 100% |
| | Nombre de personnes ayant participé à Campus manager ESSEC | 22 | 100% |

| Enjeu | Indicateurs | 2020 | Périmètre |
|------------------------|---|----------------------------|-----------|
| Energie | Consommation électrique des bâtiments | 1 293 180 kWh | 100% |
| | Consommation électrique / salarié | 764,7 kWh/salarié | 100% |
| | Pourcentage de réduction d'électricité | -10% | 100% |
| Flotte automobile | Moyenne d'émission de CO ₂ du parc automobile | 107,8 gCO ₂ /km | 90% |
| | Pourcentage du parc ayant un taux de CO ₂ inférieur ou égal à 100 gCO ₂ | 37% | 90% |
| | Pourcentage de véhicules hybrides | 7% | 90% |
| | Pourcentage d'expertises réalisées à distance | 31% | 100% |
| Déchet | Pourcentage de sites réalisant le tri sélectif | 28% | 100% |
| | Nombre de sites réalisant le tri sélectif avec ELISE | 13 sites | 100% |
| | Quantité de déchets de bureau collectés par ELISE | 21 854 kg | 12% |
| | Quantité de papier généré (ELISE) | 20 993 kg | 12% |
| | | | |
| Achat responsable | Pourcentage de fournisseurs ayant une charte RSE | NC | NC |
| | Nombre d'entreprises (ESAT et entreprise d'insertion) | 28 | 95% |
| Mécénat de compétences | Nombre de bénéficiaires Local Secur (38 en 2019) | 23 | NC |
| Qualité | Délai moyen de réponse aux réclamations clients | 3,8 j | 100% |
| | Délais moyen réception mission > dépôt du rapport d'expertise – expertise sur place * | 23,52 j | 100% |
| | Délais moyen réception mission > dépôt du rapport d'expertise – expertise à distance * | 17,19 j | 100% |
| | Volume d'expertises à distance (hors Expertise de Force majeure) | 31% | 100% |

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

(*) jours ouvrés

Contact

Service RSE
Polyexpert
49 rue de Paris
92110 Clichy

