

Rapport RSE

2021

ÉDITO

de Jean-Vincent Raymond
Président



“
Notre responsabilité
environnementale ?
C'est très concret
et c'est maintenant...
”

Tous les métiers du groupe Saretec nous exposent directement aux conséquences du changement climatique. Il y a dix ans déjà, les climatologues nous présentaient les risques environnementaux de demain. Dix ans plus tard ? Tout s'est déroulé exactement comme ils l'avaient prédit, si ce n'est plus rapidement encore...

Devant ce constat, pouvons-nous continuer de gérer les sinistres en ignorant l'urgence climatique ?

Chez Saretec, nous choisissons, au contraire, d'agir. Maintenant, et de manière très concrète. Comment ?

En étant exemplaires. Au quotidien, nous devons agir en cohérence avec nos valeurs. Par exemple, en appliquant une logique durable à nos activités. Et encore, lorsque nous préconisons des travaux à la suite d'un sinistre, il s'agit de nous poser la question de leur impact et de leur durabilité. Chez Saretec, nous ne choisissons pas impérativement la solution la plus simple pour nous, mais celle qui aura une portée environnementale positive et sur le long terme.

En portant le message. Nos collaborateurs échangent chaque année avec près d'un million de personnes : particuliers, collectivités, entreprises et professionnels.

Nous avons la responsabilité de les inspirer et de les sensibiliser pour construire ensemble un futur plus durable et plus sûr.

En explorant de nouvelles voies. Chez Saretec, nous évoluons dans une entreprise détenue par des salariés. Et cette part de liberté nous donne le devoir d'essayer, de proposer de nouveaux modèles, d'innover socialement. En agissant de la sorte, nous pouvons expérimenter et peut-être inspirer d'autres organisations.

Notre conviction, c'est que notre responsabilité dépasse le cadre de nos expertises. Nous sommes une société de services et nous sommes nécessairement tournés vers les autres. Nous sommes acteurs du changement parce que nous aidons à reconstruire le futur.

Nous choisissons de publier une déclaration de performance extra-financière. Ce n'est pas la loi qui nous l'impose, nous voulons le faire. Nous le faisons pour inscrire nos actions dans le temps et donner une direction claire à notre Groupe dans sa volonté de réduire les émissions de gaz à effet de serre et de protéger les ressources.

Alors, oui, nos métiers ne consistent pas à réduire les impacts environnementaux, ni ceux de nos clients. Mais si ce n'est pas notre métier, c'est notre responsabilité.

NOTRE MODÈLE D'AFFAIRE

Notre histoire

Né il y a plus de 40 ans des évolutions de la Construction, le groupe Saretec s'impose aujourd'hui comme l'un des leaders de l'accompagnement avant et après sinistre avec plus de 340 000 missions traitées par an. D'abord spécialisée dans le domaine de la construction, l'entreprise a engagé de vastes chantiers de développement au fil des années pour couvrir les différents pôles de l'expertise après-sinistre : Construction, Dommage, Protection Juridique, Responsabilité Civile. Convaincus qu'allier le meilleur de la technologie, de la technique et de l'humain nous permettrait d'accompagner au mieux nos clients, nous avons poursuivi notre développement pour couvrir l'intégralité de notre chaîne de valeur, allant de la prévention du risque à la réparation après sinistre en passant par l'expertise, notre cœur de métier. L'innovation ayant toujours fait partie de son ADN, le groupe intègre les nouvelles technologies dans sa stratégie de développement, ce qui lui vaut d'être précurseur dans la gestion de sinistres digitalisée et de s'adapter aux

transformations de la société, du métier et aux exigences de ses clients. Conscient que le savoir technique sans le savoir-être est inutile, le Groupe engage des moyens importants pour assurer la formation de ses collaborateurs et garantir leur excellence technique comme leur qualité relationnelle.

Nos valeurs

PERSPECTIVES
EXCELLENCE
GÉNÉROSITÉ
AGILITÉ
SERVICES ENSEMBLE

Notre gouvernance d'entreprise

L'actionnariat de la structure

SARETEC DEVELOPPEMENT est la structure qui détient SARETEC FRANCE avec 100 % des actions et des droits de vote de la société.

Les dispositifs de gouvernance

Les 3 principaux organes de gouvernance de SARETEC FRANCE sont :

#CA CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Conseil d'Administration définit la stratégie du Groupe, il contrôle sa mise en œuvre et s'assure de l'information des actionnaires.

#CODIR CONSEIL DE DIRECTION

Composition : les directions support, les directions nationales, la direction générale, les directions de régions.

Fréquence : bimensuelle + points d'échanges.

Mission : coconstruire le projet d'entreprise puis d'assurer sa mise en œuvre et de le faire rayonner dans l'entreprise et à l'extérieur.

Pouvoir : prise de décision sur les projets, leurs budgets et leurs cadencements.

#COPIL COMITÉ DE PILOTAGE

Composition : les coordinateurs régionaux métiers, la direction nationale, la direction des plateformes, la coordination qualité, la direction des coopérations, des clients assureurs participent à 1 COPIL sur 2.

Fréquence : mensuelle.

Mission : définir et suivre les sujets opérationnels, assurer la coordination des déploiements, partager sur les expérimentations opérationnelles.

Pouvoir : prise de décision sur l'ordonnancement et le cadencement des sujets.

Nos ressources



840
experts



1 494
collaborateurs
dans l'UES
Saretec France



4%
du CA
investis dans
l'innovation



90
sites France
& Espagne



45
pays couverts
(Europe, Asie,
Amérique latine)

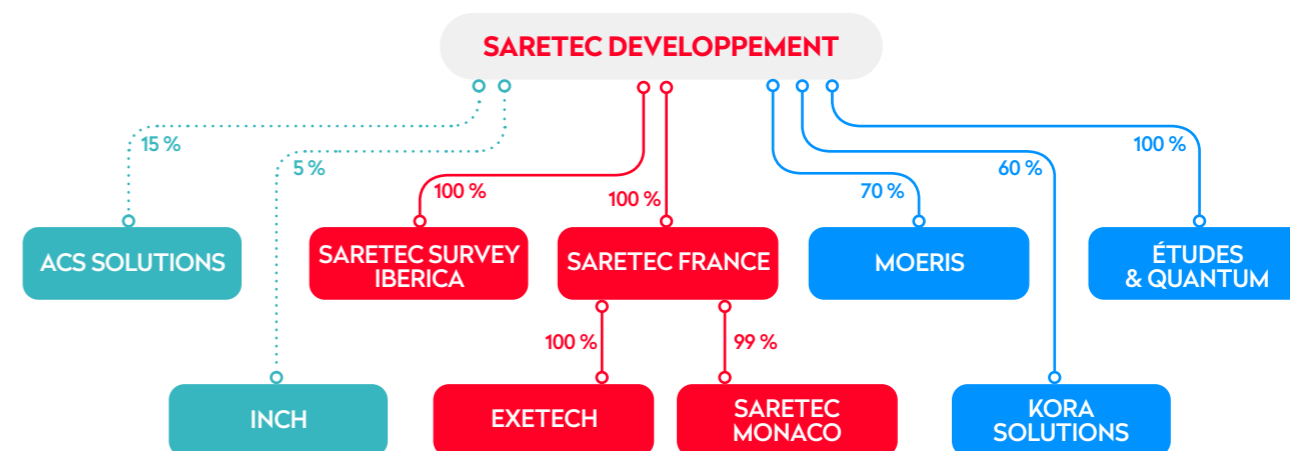
Nos activités et marchés

Le groupe Saretec s'est donné pour mission :



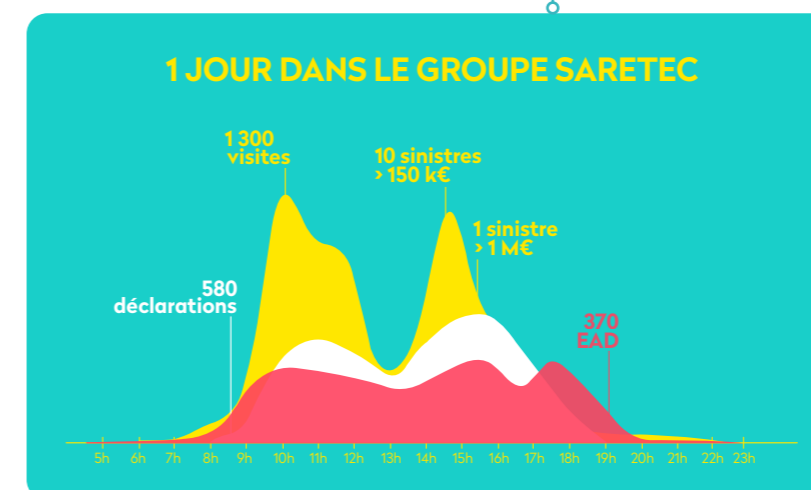
Nous sommes là pour aider nos clients (particuliers, professionnels, entreprises, assureurs et collectivités) à travers des moments difficiles et à reconstruire durablement.

Pour cela, le Groupe propose aujourd'hui des solutions dans **3 filières** et à travers **10 marques** :



ORGANIGRAMME JURIDIQUE GROUPE AU 01/01/2022

Nos réalisations



180
M€ de chiffre
d'affaires



2,4
millions de
logements
modélisés



+ de 260
recrutements
en 2021

NOS RISQUES EXTRA-FINANCIERS

Un audit interne a été réalisé dans le but de cibler nos principaux besoins RSE et les attentes de nos parties prenantes. 25 risques sociaux et environnementaux ont ainsi été dégagés, puis hiérarchisés et priorisés selon une matrice de matérialité. Les 9 enjeux prioritaires ainsi mis en évidence ont orienté notre stratégie RSE et déterminé les actions les plus pertinentes à mettre en place.

SOCIAL



SOCIAL



Agir en employeur responsable
p. 08-09



Être acteur de la santé et de la sécurité au travail
p. 10-11



Construire ensemble et en même temps l'avenir de l'entreprise et des collaborateurs
p. 12-13



Développer nos talents
p. 14-15

SOCIÉTAL



Offrir à nos clients une expérience optimale
p. 18-19



Être un véritable partenaire de nos clients et placer l'éthique au cœur de nos priorités
p. 20-21



Innover pour être utile aux autres
p. 22-23

ENVIRONNEMENTAL



Diminuer l'impact environnemental de nos activités
p. 26-27



Agir pour réduire notre empreinte carbone
p. 28-29

Cliquez sur les pictos pour vous rendre directement à la page concernée

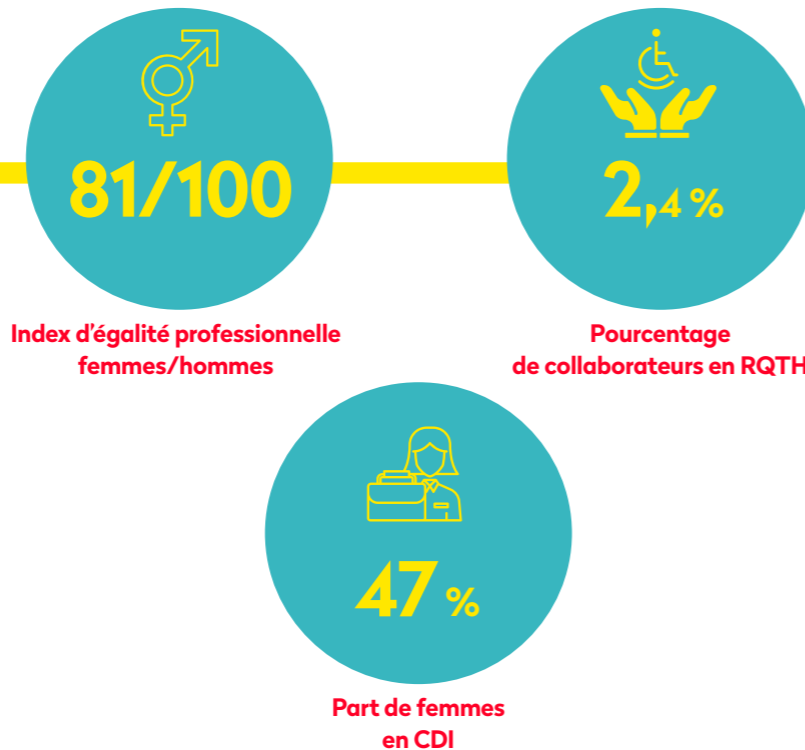


AGIR EN EMPLOYEUR RESPONSABLE

Agir en employeur responsable en mettant l'ensemble des équipes sur un pied d'égalité, c'est l'opportunité de maintenir un équilibre social, de répondre aux attentes de nos collaborateurs actuels et futurs tout en maintenant un cadre de travail sain.

Ambitions et performance

- Dépasser la note de 85/100 d'ici 2025 à l'index d'égalité professionnelle femmes/hommes.
- Avoir plus de 4 % de collaborateurs en RQTH d'ici 2025.
- Travailler sur l'amélioration des conditions de travail, en particulier sur l'articulation entre l'activité professionnelle, la vie personnelle et familiale.



Politique

La Commission Égalité Professionnelle du CSE contribue activement en relation avec les services RH et la Direction à améliorer les dispositifs de lutte contre toute forme de discrimination. Deux référents sur les thématiques de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes ont été formés et désignés.

Les sociétés du Groupe se sont engagées à veiller tout particulièrement au respect du Code du travail en intégrant ses dispositions au règlement intérieur. Une politique en faveur de l'égalité professionnelle femmes/hommes est à l'œuvre. Néanmoins, une problématique de mixité entre les métiers persiste.

Depuis 2015, le groupe Saretec s'est rapproché d'organismes spécialisés dans le recrutement de travailleurs en situation de handicap. L'UES Saretec privilégie les contrats de sous-traitance avec des établissements et services d'aide par le travail (ESAT), établissements médico-sociaux de travail protégé réservé aux personnes en situation de handicap et visant leur insertion ou leur réinsertion professionnelle.

Le groupe Saretec veille également à l'absence de toute discrimination dès l'embauche et dans l'évolution de carrière de ses collaborateurs.

Nos actions de l'année

LUTTER CONTRE LA DISCRIMINATION À L'EMBAUCHE

Nous avons travaillé à rendre nos offres d'emploi inclusives en évitant de genrer les intitulés de poste.

Pour aller plus loin, nous avons dispensé des formations à la non-discrimination pour les personnes en charge du recrutement.

ADAPTER LES CONDITIONS DE TRAVAIL

Nous avons mis en place la possibilité de réduire leur temps de travail dès le 6^e mois de grossesse ainsi que la possibilité de télétravailler

à 100 % à compter du 5^e mois de grossesse. De plus, pour tous les parents, les horaires peuvent être aménagés pour la rentrée des classes.

PARTICIPATION À HELLO HANDICAP

Les équipes de recrutement Saretec avaient un stand lors du plus important événement européen dédié au recrutement de travailleurs en situation de handicap.

0,1 %
de la masse salariale consacré au rattrapage salarial

Hello
handicap

34
personnes formées à la non-discrimination

AMÉLIORER L'ÉGALITÉ SALARIALE FEMMES/HOMMES

Notre indicateur sur l'écart de rémunération s'est réduit, passant d'un écart de 8,3 % à 7,9 %. Cette amélioration s'explique par la mise en place d'une enveloppe de rattrapage salarial et par l'augmentation du recrutement de femmes dans l'ensemble des catégories.

De plus, conformément aux dispositions légales, nous avons veillé à ce que les salariées de retour de congé maternité/adoption ou parental bénéficient d'une revalorisation salariale si elles étaient absentes au moment des augmentations.



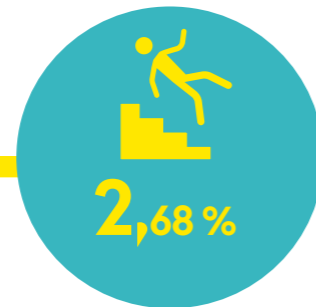


ÊTRE ACTEUR DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

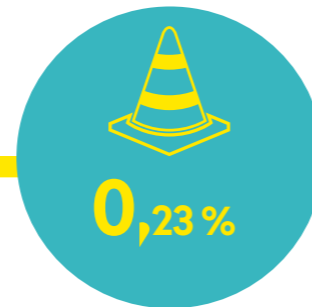
Garantir la santé et la sécurité de ses collaborateurs représente des opportunités sur 3 aspects. **Humain**, pour préserver l'intégrité physique et la santé des collaborateurs. **Social**, afin d'améliorer les conditions de travail, et donc l'image et l'attractivité de l'entreprise. **Économique**, pour éviter la désorganisation des équipes induite par les accidents du travail et ses impacts financiers.

Ambitions et performance

- Maintenir notre taux de fréquence en dessous de la moyenne sectorielle de 7,8 %.
- Mettre en place un accord visant à veiller à une bonne articulation vie privée/vie professionnelle.



Taux de fréquence
des accidents du travail
avec arrêts



Taux de gravité
des accidents du travail
avec arrêts

Politique

Le groupe Saretec est doté d'un CSE avec des commissions obligatoires et facultatives, notamment la Commission de la Santé et de la Sécurité des Conditions de Travail. Cette commission se réunit au moins une fois par trimestre sur les questions relatives à l'hygiène et la sécurité conformément aux prescriptions légales.

L'UES Saretec dispose d'un document unique d'évaluation des risques professionnels ainsi que d'un document unique d'évaluation des risques psychosociaux destinés à prendre des mesures de protection et de prévention adaptées. Ces deux documents ont été réalisés de concert avec un service de santé au travail afin d'avoir l'approche la plus exhaustive possible en la matière.

Une étude réalisée par la médecine du travail relative à la prévention des risques psychosociaux a permis de mettre à jour le document unique d'évaluation des risques psychosociaux. Ces documents ont été diffusés à l'ensemble des collaborateurs du groupe Saretec, affichés au sein des différentes agences, et sont également disponibles sur l'intranet du groupe Saretec.

À la lumière de ces documents, des politiques de prévention des risques ont été adoptées au sein de chacune des sociétés du groupe Saretec. Des formations sont dispensées dans ce cadre (habilitations électriques, amiante, santé et sécurité au travail, prévention du stress, sécurité routière, etc.).

Nos actions de l'année

LE DISPOSITIF WORKLIFE

Saretec offre à ses collaborateurs un accès à une plateforme proposant des services à la personne (garde d'enfants, soutien scolaire, ménage,

aide aux personnes dépendantes et *petsitting*). Saretec cofinance ces services en mettant à disposition une enveloppe de 200 € par collaborateur.

LE DISPOSITIF UNITED HEROES

United Heroes est un programme de bien-être en entreprise destiné à aider les collaborateurs à être plus actifs et en meilleure santé.

350

abonnés à United Heroes
en 2021



LE DISPOSITIF DE TÉLÉCONSULTATION

Dès le mois de mars 2020, Saretec a offert à ses collaborateurs la possibilité de consulter un médecin sans se déplacer en cabinet médical et de passer par la téléconsultation par l'intermédiaire de notre mutuelle.



LE DISPOSITIF D'ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE

Après avoir organisé un webinar en 2020 pour aborder les impacts émotionnels et de stress liés à la crise du Covid-19, un service d'accompagnement et de soutien a été mis en place depuis novembre 2021.

RENFORCEMENT DE NOTRE POLITIQUE DE PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Des échanges avec les membres de la commission Santé Sécurité et Conditions de Travail ont eu lieu courant 2021 et ont abouti à la constitution

d'un groupe de travail. Ce dernier est accompagné par un cabinet extérieur ; des actions en la matière seront déployées en 2022.



CONSTRUIRE ENSEMBLE ET EN MÊME TEMPS L'AVENIR DE L'ENTREPRISE ET DES COLLABORATEURS

Construire ensemble l'avenir de l'entreprise est un levier pour fédérer les collaborateurs autour d'un **projet commun** et leur donner des perspectives. L'écoute et la prise en compte des réflexions de nos collaborateurs **enrichissent notre stratégie** et **renforcent l'engagement** de tous au service de notre mission.

Ambitions et performance

- Permettre à chaque collaborateur de devenir actionnaire en maintenant un taux de redistribution fort.
- Poursuivre la construction et la mise en place du projet d'entreprise en associant les collaborateurs par des enquêtes structurantes.



Taux
de collaborateurs
actionnaires



Nombre d'enquêtes
structurantes
par an

Politique

Les collaborateurs sont impliqués dans la construction et dans la mise en place du projet d'entreprise, ainsi que dans le maintien d'un bon climat social aboutissant à des accords innovants, à l'écoute des collaborateurs. Pour prendre en compte leur avis sur le projet d'entreprise, la Direction réalise des enquêtes qui servent de socle à des choix d'organisation du mode de travail et qui sont un des moteurs de l'innovation sociale et client.

L'UES Saretec est dotée d'un Comité Social et Économique élu en novembre 2019. Les syndicats sont représentés au sein des sociétés du Groupe avec la désignation d'un délégué syndical par l'UNSA pour l'UES Saretec.

La périodicité et le déroulement des négociations sociales au sein des sociétés dotées de représentants syndicaux respectent les obligations légales (négociations sur la rémunération, le temps de travail et la valeur ajoutée dans l'entreprise, sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, etc.).

Nos actions de l'année



DES ENQUÊTES POUR ÉCOUTER

Sondages auprès de l'ensemble des salariés, afin de répondre à leurs aspirations mais également dans le cadre d'une démarche RSE.

953
réponses au sondage
sur le télétravail

691
avis recueillis
sur le projet d'entreprise



AVENANT À L'ACCORD SUR LE TÉLÉTRAVAIL

Depuis cet accord signé à la mi-année, les collaborateurs peuvent désormais télétravailler jusqu'à 80 % de leur temps de travail annuel. Un compteur annuel leur est accordé au 1^{er} janvier de l'année

avec le nombre de jours de télétravail qui peuvent être consommés. Cet avenant s'est accompagné d'un accord sur le droit à la déconnexion signé le même jour.



ACCORD RELATIF AU DON DE JOURS

Cet accord, déployé en début d'année, met en place un système de solidarité dans lequel les salariés qui le souhaitent peuvent offrir des jours de congés payés

ou RTT lors de campagnes au profit de salariés qui rencontrent des situations personnelles et familiales délicates.

DÉVELOPPER NOS TALENTS

Le développement des compétences est le socle de la croissance de notre activité et l'une des bases de notre responsabilité d'employeur. Levier essentiel pour proposer des solutions qui **répondent aux besoins évolutifs de nos clients**, la formation l'est aussi pour attirer, capitaliser et **hybrider les compétences internes**. La compétence facilite **l'engagement des collaborateurs** qui fait la différence aux yeux de nos clients.

Ambitions et performance

- Augmenter le nombre d'habilitations techniques en interne.
- Nous appuyer sur l'Université Professionnelle Saretec pour former nos talents de demain.
- Poursuivre le déploiement des passerelles Métiers qui offrent un accompagnement complet pour changer de métier à l'intérieur du Groupe.



collaborateurs
formés dans l'année



des effectifs issus
de l'université professionnelle
Saretec

Politique

Le service des Ressources Humaines gère le développement de la formation au sein du groupe Saretec, qui alloue 4 % de sa masse salariale à la formation de ses équipes. La Direction Générale encourage l'ensemble des salariés à considérer la formation continue comme un vecteur prioritaire pour l'évolution du Groupe.

Des plans de formation successifs sont mis en place. Ils ciblent tous les domaines liés à la pratique du métier et se concentrent sur la culture du résultat et la satisfaction client. Complétés par de nouvelles spécialités, ils constituent un parcours complet d'intégration au sein de l'entreprise, en vue d'une éventuelle

certification. Les formations dispensées en interne développent les compétences des collaborateurs, tout en favorisant un langage homogène dans l'entreprise. Face aux mutations du monde du travail, Saretec a mis en place plusieurs partenariats avec des licences ou masters pour former des alternants dans le cadre d'une véritable Université Professionnelle.

Nos actions de l'année

LE DISPOSITIF PÉPITES

Déploiement d'un nouveau dispositif de suivi de la progression, d'entretiens et de *people review*. Ce dispositif met le collaborateur au centre des attentions de l'entreprise et du management. Il embarque l'accès à l'ensemble des formations en présentiel, *blended* ou e-learning.

313

collaborateurs
ont suivi au moins un point
d'activité avec le dispositif Pépites

OBJECTIVER LA PERFORMANCE DE CHACUN

Mise en place d'une évaluation continue pour accompagner le collaborateur dans la réalisation de ses objectifs professionnels et l'orienter vers un plan d'accompagnement de progrès continu.

COACHING DES MANAGERS

Poursuite de l'accompagnement des managers dans leurs fonctions de management avec des parcours de formation personnalisés, intégrant un coaching sur 9 mois.

850

heures de formation
des managers en 2021

CATALOGUE DE FORMATIONS

Un catalogue des formations, diffusé fin novembre, permet à l'encadrement de cibler les actions de formation prioritaires et aux salariés de faire des propositions.



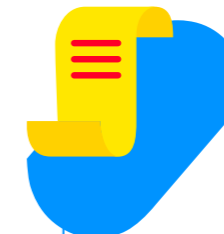
SOCIÉTAL



Offrir à nos clients une expérience optimale



Être un véritable partenaire de nos clients et placer l'éthique au cœur de nos priorités



Innover pour être utile aux autres

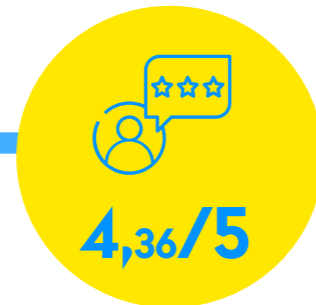


OFFRIR À NOS CLIENTS UNE EXPÉRIENCE OPTIMALE

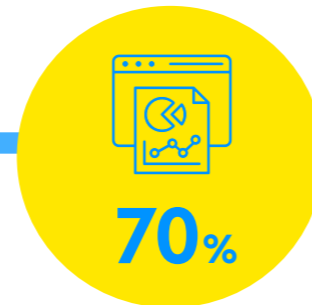
Technicité, fluidité, simplicité, immédiateté sont déjà devenues des dettes, c'est-à-dire qu'elles feront l'objet d'une sanction si elles ne sont pas délivrées aux clients. Les attentes des sinistrés vont bien au-delà ! Nous sommes convaincus que les meilleures expériences client sont celles où un membre de notre équipe crée un lien émotionnel avec un client.

Ambitions et performance

- Obtenir un taux de satisfaction supérieur à 4,5/5.
- Obtenir un délai moyen de réponse aux demandes de 1 jour.
- Augmenter notre capacité de traitement instantané en cas de pics d'activité.



Satisfaction client



Taux de rapports déposés à V+7

Politique

Le groupe Saretec est doté de services clients au niveau national et dans les régions. Nos différentes directions métier et nos différents services support (Informatique, Qualité et Innovation) travaillent de manière directe et indirecte à l'amélioration de la satisfaction de nos clients.

Afin de répondre aux sollicitations de nos clients, nous actionnons 2 leviers principaux. Premièrement en augmentant notre capacité socle 2 fois par an grâce à des recrutements. Deuxièmement en adaptant notre capacité flash en situation d'EGA grâce au dispositif de modélisation prédictive des flux VEGA.

De plus, 3 solutions d'intelligence artificielle assistent les équipes afin de leur libérer du temps pour offrir une attention sincère aux clients assurés et assureurs.

Nos actions de l'année

LA CERTIFICATION LUXURY ATTITUDE

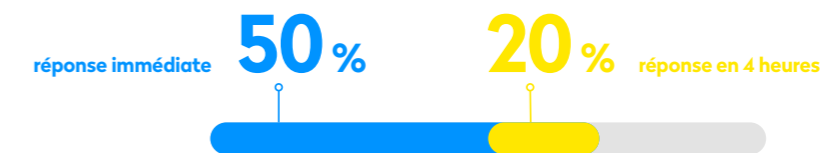
En 2021, nous avons poursuivi le déploiement du programme Certificat « Luxury Attitude Certified » qui valide depuis 2019 notre parcours de formation « La Qualité du Service dans la Gestion de la Relation Client ».

Ce dispositif, qui combine présentiel et distanciel, a pour objectifs d'instaurer l'excellence en termes de relationnel client, de responsabiliser individuellement nos collaborateurs et de les former à la mise en œuvre de la stratégie de la marque.

LE DISPOSITIF PROACTEAM

Client ou gestionnaire, même combat. L'attente est devenue insupportable dans notre société de l'immédiateté. C'est pourquoi Proacteam, notre nouveau dispositif de traitement des demandes en flux, s'appuie sur une équipe dédiée de 21 personnes. L'équipe a pour mission de répondre à toutes les demandes le jour même de leur émission. Penser client, c'est avant tout agir rapidement et

chercher à résoudre toute demande avant qu'elle ne devienne une difficulté. Concrètement, l'équipe Proacteam est capable de répondre immédiatement dans 50 % des cas, et en 4 heures dans 20 % des cas, lorsque la réponse nécessite l'avis d'un expert. Si la demande requiert une analyse approfondie, le traitement s'effectue en 48 heures maximum.



NOUVEAUX OUTILS D'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE



Augmentation de la capacité socle

Les outils CLARA (qualification du mode d'expertise et prise de RDV Selfcare), ALEX (lecture des mails et flux EDI, insertion dans les dossiers, identification de la nature du traitement) et NOA (réalisation des rapports en fonction du contexte et sécurisation de l'envoi et de la facturation) assistent aujourd'hui les collaborateurs.



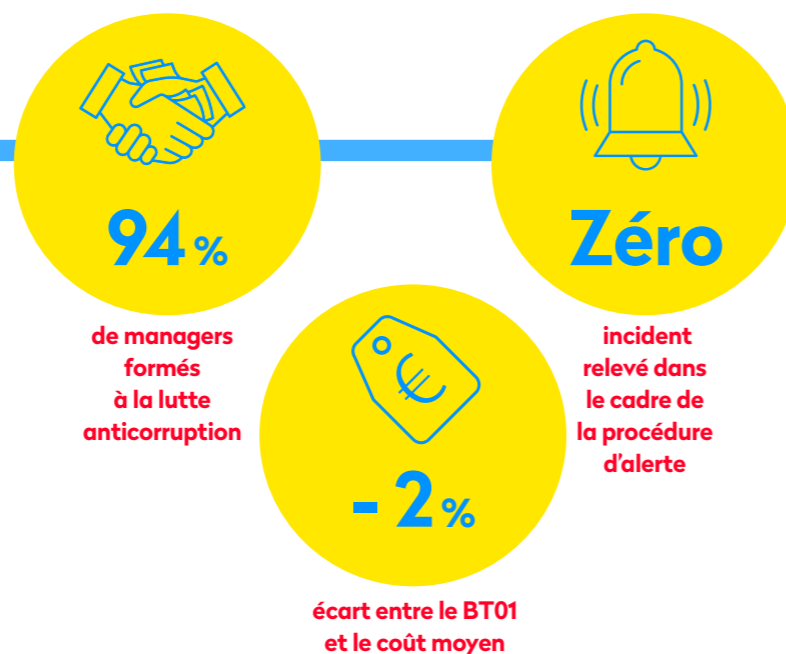


ÊTRE UN VÉRITABLE PARTENAIRE DE NOS CLIENTS ET PLACER L'ÉTHIQUE AU COEUR DE NOS PRIORITÉS

La mise en place d'une politique éthique chez Saretec suppose logiquement la **réduction des risques d'infraction** au sein de l'entreprise. C'est aussi un élément essentiel dans la bonne réputation de l'entreprise **pérennisant les activités** économiques puisqu'elle sécurise les clients, les fournisseurs et les collaborateurs. Enfin, nous assurer de l'indépendance de nos collaborateurs, c'est nous engager auprès de nos clients à maîtriser les coûts moyens et ainsi limiter la hausse des primes pour continuer à **rendre l'assurance abordable** pour les plus précaires.

Ambitions et performance

- Former 100 % de nos collaborateurs à la lutte anticorruption d'ici 2025.
- Maintenir une variation du coût moyen inférieure à celle de l'indice BT01 chaque année.
- Nous engager à respecter les intérêts de nos clients et à leur garantir les meilleurs standards d'éthique et de sécurité.



Politique

Pour porter sa politique d'éthique des affaires, le groupe Saretec s'appuie sur son département Juridique et la formation de ses managers afin qu'ils fassent vivre cette politique au quotidien dans leurs prises de décisions.

Une charte de déontologie décrivant les attitudes et le bon comportement à adopter dans certaines situations est déployée dans le Groupe et est annexée à chaque contrat de travail. Dans le cadre de la réglementation Sapin 2, une procédure d'alerte interne visant à signaler les situations de corruption a été mise en place.

S'assurer de l'indépendance de ses collaborateurs, c'est pour Saretec s'engager auprès de ses clients à maintenir les coûts moyens. Sachant que le principe fondamental de l'assurance est la mutualisation des risques et des coûts de sinistre, les primes payées par les assurés sont ainsi mécaniquement la conséquence de ces coûts. Saretec, en tant qu'acteur clé de la régulation économique, permet d'éviter une augmentation des primes. Ainsi, en agissant résolument dans cette maîtrise des coûts, l'expert permet de maintenir la hausse des primes et de continuer à rendre l'assurance abordable pour les plus précaires.

Nos actions de l'année

L'OBSERVATOIRE DES COÛTS DE RÉPARATION

Mise en place d'un observatoire des coûts et des matériaux avec la filiale E&Q.

LES FORMATIONS ANTICORRUPTION

Saretec s'est fait accompagner par le cabinet FIDAL pour proposer à l'ensemble de ses managers une formation de sensibilisation adaptée et interactive portant sur les risques de corruption.

RELECTURE DES DOSSIERS

Actions fortes sur les coûts moyens avec la mise en place de la relecture systématique des dossiers avec un enjeu élevé.

LES RÉFÉRENTS COÛTS MOYENS

13

Nombre de référents coûts moyens

Poursuite des actions en expertise Dommage avec la mise en place de référents "coûts moyens".

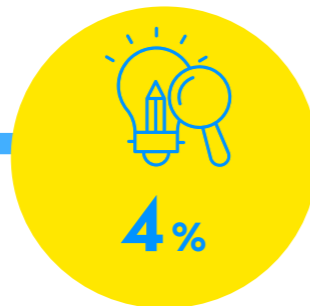


INNOVER POUR ÊTRE UTILE AUX AUTRES

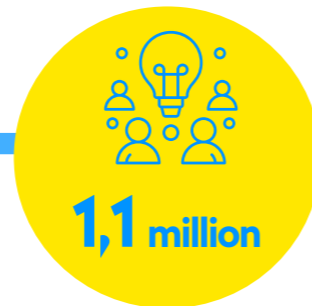
L'innovation nous **différencie** et oriente nos développements et nos diversifications dans des domaines qui nous apporteront demain une avance déterminante sur nos marchés. Elle est nécessaire pour **améliorer notre offre** de services et pour **répondre à l'évolution des besoins de nos clients**.

Ambitions et performance

- Maintenir un budget R&D supérieur à 4 % du CA.
- Augmenter le nombre de personnes ayant accès à nos solution de prévention des risques.



du CA investis dans la Recherche et le Développement



de personnes ayant bénéficié de l'innovation

Politique

L'innovation est dans l'ADN du Groupe, elle apporte à nos utilisateurs des concepts inédits, des produits de rupture ou encore de nouveaux usages. À la clé : une amélioration de la qualité de vie et de réels bénéfices, perçus et concrets, comme une meilleure prévention. Pour imaginer et construire ces innovations, nous nous appuyons d'abord sur un *sourcing* interne qui permet à chaque collaborateur d'être à l'origine d'une initiative qui grandira dans notre LAB, soutenue par des ressources expertes dans ce domaine. Nous portons la conviction que le contact quotidien avec les clients, les entreprises, le terrain est le terreau fertile pour faire grandir de nouvelles solutions. Lorsqu'elles deviennent des produits, ces innovations sont portées par la marque *KeywiiZ* avec comme principales émergences :

- *Vega*, un service qui détecte plusieurs jours à l'avance les risques d'endommagements lors d'un événement climatique en France métropolitaine et d'outre-mer, alerte

à la fois les équipes internes et les assurés pour faire face à la crise et, enfin, produit un constat rapide et précis des dommages à chaque bâtiment ;

- *Smart.Care*, une suite de solutions qui digitalisent la déclaration, l'évaluation et la mise en œuvre des réparations/remplacements. Ces applications s'appuient sur notre connaissance technique, sur l'exploitation des data récoltées sur plus de 2 millions de logements et sur nos algorithmes. Les diverses attentes de chacun sont ainsi prises en compte instantanément pour offrir des solutions personnalisées.

L'innovation, c'est aussi le *sourcing* externe en investissant dans des *start-up* pour s'inspirer de façons de faire nouvelles et avoir un impact dans un écosystème plus large. Au-delà des produits, l'innovation s'applique à tous les niveaux de l'entreprise. L'objectif clair est de mettre en œuvre les meilleures pratiques pour être le plus utile.

Nos actions de l'année



RENFORCER L'INVESTISSEMENT DANS INCH

INCH Saretec a investi dans INCH, une plateforme de traitement numérique des incidents entre copropriétaires et syndics. Cette participation nous permet de mieux appréhender les solutions attendues dans les copropriétés.

166 839€

investis dans des start-up innovantes



INTÉGRATION DE L'ENTREPRISE MONUMA

MONUMA est une solution de valorisation et de gestion des objets d'art ou précieux. Elle met en œuvre une technologie numérique de stockage de données sécurisées, transparentes, inviolables et décentralisées pour instaurer des échanges de confiance entre les opérateurs.



DES NOUVELLES ÉVOLUTIONS SUR LE MODÈLE VEGA

Développement des travaux R&D sur les modèles d'endommagement de VEGA.

850 000

personnes alertées par les clients de VEGA

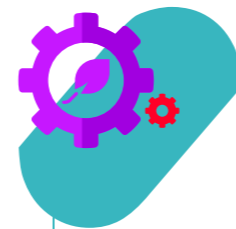


LIVRE BLANC SUR LA PRÉVENTION DES INCENDIES DOMESTIQUES

Publié par l'Observatoire de la sécurité des foyers (OSF), il contribue à sensibiliser le grand public aux risques domestiques et à leur prévention. Cet observatoire est

représenté par Covéa, Verisure et Saretec, tous 3 acteurs de la protection de l'habitat. Une première édition a été consacrée au cambriolage.

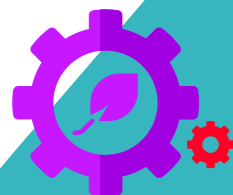
ENVIRONNEMENTAL



Diminuer l'impact
environnemental
de nos activités



Agir pour réduire
notre empreinte
carbone

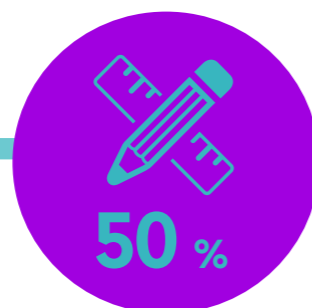


DIMINUER L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DE NOS ACTIVITÉS

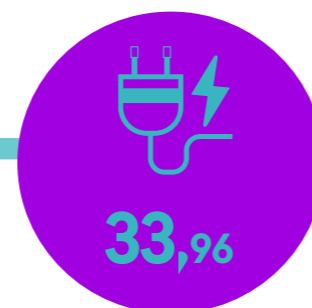
Une politique environnementale est nécessaire afin de **limiter l'impact direct de nos activités** sur l'environnement et de nous prémunir de toute infraction réglementaire sur le sujet. La sensibilisation des collaborateurs afin qu'ils participent, **animent et portent cette démarche** est fondamentale. Réduire l'impact de nos activités sur l'environnement, c'est également réduire nos charges et **répondre aux attentes de nos parties prenantes** internes et externes.

Ambitions et performance

- Étendre le tri sélectif dans 60 % de nos agences d'ici 2025.
- Dépasser 60 % d'utilisation de fournitures de bureau écoresponsables d'ici 2024.
- Prévenir les accidents pour améliorer la durée de vie des actifs.



d'utilisation
de fournitures de bureau
écoresponsable



Consommation électrique
surfactive de nos agences
(kWh/m²)

Politique

Le groupe Saretec agit sur la maîtrise des consommations dans ses locaux grâce aux politiques mises en œuvre par les services informatiques et des moyens généraux sur les thématiques des impressions, des déchets et de l'éclairage.

La digitalisation de nos process d'expertise réduit nos consommations de papier et de consommables, ce qui diminue notre production de déchets. Le paramétrage par défaut des impressions est ainsi en noir et blanc et recto verso.

Une politique d'installation de détecteurs de présence est en cours de déploiement au niveau du Groupe afin d'optimiser les consommations

et d'éviter les oublis. Le recyclage des déchets et le recours au tri sélectif sont en place au niveau du siège en partenariat avec Cèdre et Elise, une société de gestion des déchets performante et solidaire.

Aujourd'hui, les agences travaillent en autonomie sur ces thématiques en fonction de leurs spécificités. Une politique globale est déployée sur le choix des matériaux retenus lors des travaux de rénovation de nos agences, en privilégiant les matériaux écologiques, d'aménagement paysager pour améliorer la luminosité et limiter ainsi le recours à l'éclairage électrique, sachant que nos équipements sont conçus pour une faible consommation d'énergie.

Nos actions de l'année



TOUJOURS PLUS LOIN DANS LE ZÉRO PAPIER

Poursuite de la digitalisation de nos process d'expertise en favorisant les échanges automatisés (EDI, SMS, robots...).

9 856

kilos de déchets recyclés
au niveau du siège

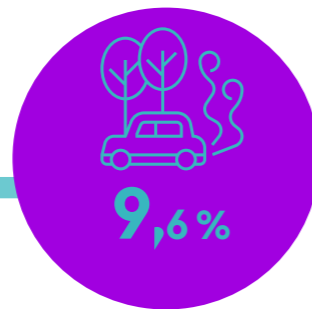


AGIR POUR RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE CARBONE

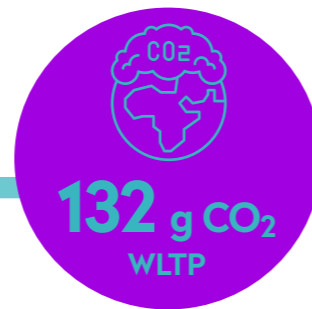
Réduire les émissions de CO₂ est un enjeu sociétal et mondial auquel Saretec doit contribuer en tant qu'acteur économique afin de limiter le dérèglement climatique, qui affectera l'entreprise et les personnes qu'elle protège. Le changement climatique induit des catastrophes naturelles et donc la destruction de biens. **Notre conviction d'agir dans le sens de la prévention** va donc de pair avec la **lutte contre les émissions carbone**.

Ambitions et performance

- Dépasser les 15 % de véhicules à faibles émissions directes commandés en 2022.
- Rédiger une charte d'achats responsables en 2022.



de véhicules à faibles émissions directes



Émission moyenne par kilomètre du parc automobile

Politique

Le groupe Saretec s'appuie sur le Service de Gestion du parc automobile et des solutions logicielles innovantes pour gérer les émissions directes de sa flotte. Le Service Achats œuvre de son côté pour rédiger une charte d'achats responsables afin de limiter les impacts carbone indirects générés par l'activité de Saretec.

Le premier levier d'action sur lequel agit Saretec est celui des consommations directes de sa flotte automobile. Nous avons choisi d'avoir des véhicules dont le taux de rejet de CO₂ est inférieur à 135 grammes en norme WLTP. Notre grille de véhicules de fonction proposée à nos collaborateurs intègre des véhicules hybrides et électriques. En réponse aux exigences de la norme « EURO VI », nous avons inscrit l'ensemble de nos collaborateurs itinérants à une solution

liée à l'écoconduite responsable via l'application Ellis-Car. De plus, nous avons conçu et utilisons un logiciel d'optimisation des déplacements de nos collaborateurs pour réduire nos consommations de carburant. Depuis l'année 2019, les sociétés du Groupe ont adopté de nouvelles solutions d'expertise digitale, venant s'ajouter à celles déjà initiées antérieurement. Le Groupe privilégie ainsi l'expertise à distance (visio-expertise) en vue de limiter les déplacements de ses collaborateurs.

Les émissions directes liées au parc automobile ne représentent que 0,8 % des émissions mesurées dans le bilan carbone de Saretec. Le véritable enjeu consiste donc à agir sur les émissions de CO₂ produites indirectement par son activité et donc sur les 2 milliards de travaux aux bâtiments chiffrés.

Nos actions de l'année

LE CHANTIER BAS CARBONE

Pour mesurer les impacts indirects en termes d'émissions de gaz à effet de serre des activités du Groupe, un chantier a été lancé cette année.

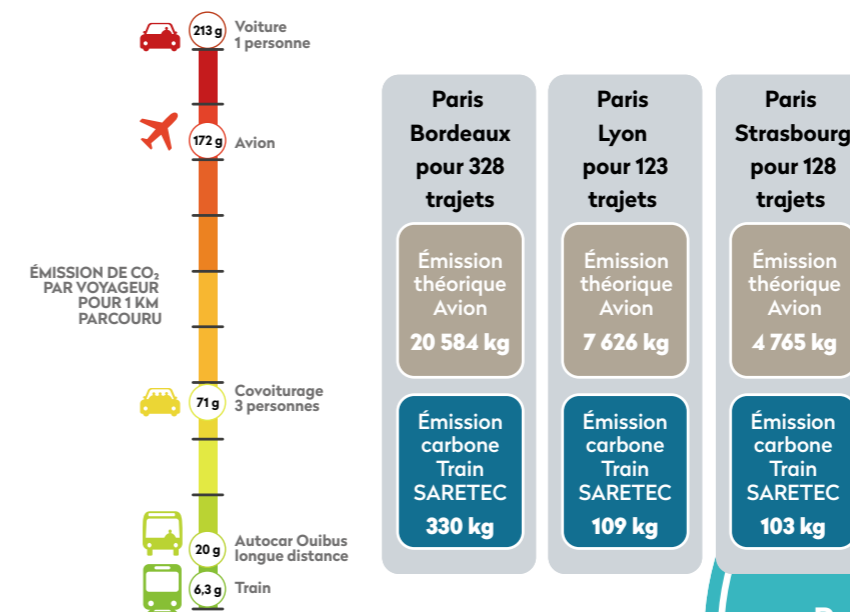
PROMOTION DES VOYAGES EN TRAIN

Saretec encourage ses collaborateurs à prendre le train plutôt que l'avion sur des trajets facilement accessibles par le rail. Grâce à l'implication de ses collaborateurs, des émissions carbone ont été évitées : environ 98 % de moins qu'avec l'avion.

32 433

kilos de carbone évités grâce à la préférence de trajets en train

UN MODE DE TRANSPORT BAS CARBONE



Pour mesurer les impacts indirects en termes d'émissions de gaz à effet de serre des activités du Groupe, un chantier a été lancé cette année.



Groupe
SARETEC

Groupe Saretec
9-11 rue Georges Enesco
94008 Créteil
www.saretec.fr