



Pour l'année 2022

# RAPPORT RSE 2022

Responsabilité Sociétale  
de l'Entreprise



1. Le groupe en quelques chiffres
2. Notre mission, nos métiers
3. Notre raison d'être
4. Les 5 valeurs du Groupe
5. Notre gouvernance
6. Stratégie du groupe 2020- 2025

1. Le comité RSE
2. Matrice de matérialité : nos enjeux RSE prioritaires
3. Nos engagements  
Nos objectifs RSE
4. Adhésion Global compact et ODD

1. Alignement avec les Objectifs de Développement durable
2. Démarche Sociale
3. Politique RH
4. Parcours collaborateur
5. Conditions de travail
6. Dialogue Social
7. Politique de rétribution
8. Santé & sécurité des collaborateurs
9. Qualité de vie au travail
10. Développement des compétences
11. Diversité, égalité et inclusion

1. Alignement avec les objectifs de Développement Durable
2. Démarche environnementale
3. Diminuer l'impact environnemental de notre métier
4. Réduire et consommer mieux l'énergie
5. Numérique responsable
6. Gestion des déchets de bureaux
7. Nos filiales
8. Challenge RSE Polyexpert

1. Alignement avec les ODD
2. Politique d'innovation
3. Déontologie et éthique des affaires
4. Sécurité de l'information - RGPD
5. Formation : Ethique – RGPD - Sécurité de l'information
6. Les achats responsables
7. Mécénat de compétences – Local' Secur
8. Soutien aux associations

1. Correspondance avec le GRI, le pacte mondial et les ODD
2. Périmètre, référentiels et contact



# Sommaire



**Emmanuel Géli,**  
Président Directeur  
Général

# Edito

**Emmanuel Géli**



En 2022, le Groupe Polyexpert a fêté ses 25 ans d'existence. Cet anniversaire a été l'opportunité de regarder ce que nous avons accompli ces dernières années et de réfléchir à notre nouveau projet d'entreprise afin de nous challenger dans un monde en perpétuel changement.

L'importance et les attentes de nos parties prenantes (clients, salariés, fournisseurs, partenaires) sur les enjeux sociétaux et environnementaux sont devenues de plus en plus prégnantes et nous nous mobilisons au quotidien pour y répondre. Ce rapport illustre notre mobilisation, en faisant le point sur

COMMUNICATION  
SUR LE PROGRÈS



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

Nous apprécierions vos commentaires sur son contenu.

nos actions et en mesurant l'atteinte de nos objectifs RSE depuis la mise en place de notre stratégie en 2018. Le bilan est encourageant et nous rappelle toutefois qu'il y a du chemin à parcourir pour atteindre un ou modèle plus vertueux encore.

Tout d'abord, 2022 aura été marqué par une sinistralité climatique exceptionnelle et sans précédent avec des évènements (tempêtes, grêles, incendies) qui ont frappé notre territoire national. Cette forte sinistralité a fortement mobilisé nos équipes et a permis de mettre en lumière l'entraide, l'unité, le rassemblement et le collectif qui fait la force de

notre Groupe. Cependant cette sinistralité qui est chaque année de plus en plus intense et fréquente, nous rappelle le dérèglement climatique que nous vivons ainsi que son accélération. Cette prise de conscience est plus que jamais présente au sein de nos équipes et il est urgent d'agir. C'est pourquoi, nous avons décidé d'entamer une transformation durable et innovante de nos activités de gestion de risques et de sinistres afin de contribuer à notre niveau à la neutralité carbone, seule réponse pour contenir le réchauffement climatique en dessous des 2°C. De plus, 2022 aura été marqué sur le plan économique et social, par un contexte inflationniste qui a impacté notre organisation

avec l'augmentation des coûts de production et également la baisse du pouvoir d'achat de nos collaborateurs. Pour participer et aider nos collaborateurs à surmonter cette crise, nous avons décidé de verser la prime de partage de la valeur à la majorité de nos collaborateurs.

Enfin, le Groupe poursuit son action en faveur de l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes avec l'arrivée de 3 nouvelles directrices en 2022 qui permettra de renforcer la parité au sein de nos comités de direction. Pour 2023, nous travaillons en particulier sur l'emploi des travailleurs handicapés avec l'AGEFIPH et sur la reconstruction durable post-sinistre, sujet qui nous est cher.

Bonne lecture.

**Emmanuel Géli,**  
Président Directeur  
Général



# 01 Présentation du Groupe

1. Le Groupe en quelques chiffres
2. Notre mission, nos métiers
3. Notre raison d'être
4. Les 5 valeurs du Groupe
5. Notre gouvernance
6. Stratégie du Groupe 2020- 2025



# Le Groupe en quelques chiffres

**+ 93**

Bureaux en France  
(métropole et DROM - COM)

**+ 425k**

Missions d'expertise

**+4MDS**

Domages

**+ 2 190**

Collaborateurs et  
collaboratrices salariés  
(effectif présent au 31/12/22)

**217 M€**

de Chiffre d'affaires



# Le Groupe en quelques chiffres

1

Siège

8

Régions

840

Experts

dont

104

Experts

Construction + Ciblexperts

dont

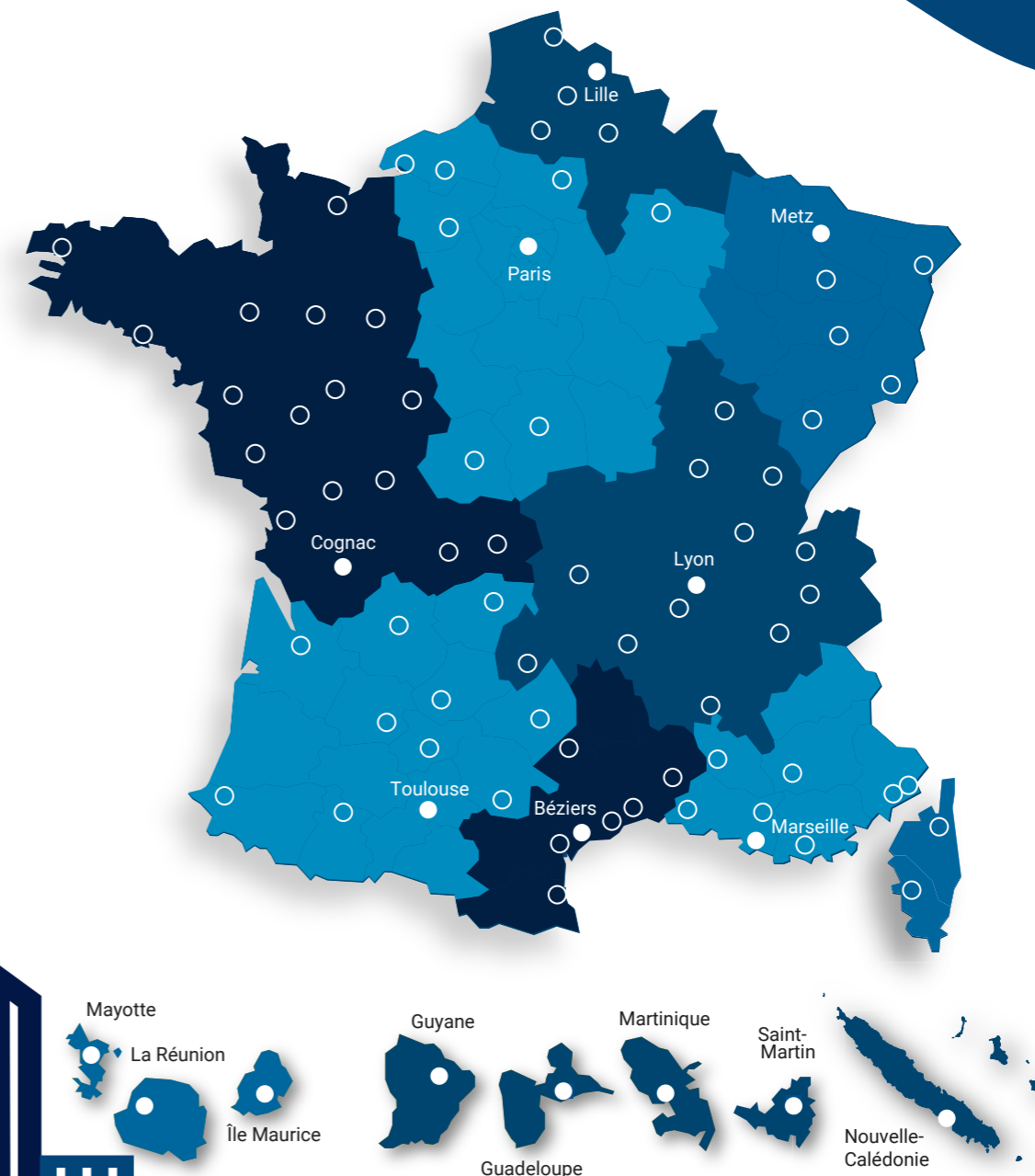
92

Télé-experts

Plateforme

10

Filiales de spécialités



# Notre mission

Être au service de nos clients, comme facilitateur et apporteur de solutions d'indemnisation sur l'ensemble de la chaîne de sinistres.

▶ Une capacité à construire une solution sur-mesure en intégrant différentes briques de services pour chaque assureur en fonction de sa stratégie et de ses besoins.

Des entités spécialisées sur leur cœur de métier dans chaque univers de besoins.



## Sinistre

## Déclaration

## Expertise

## Investigations / réparation

 **Geco** Gestion déléguée, gestion pour compte

 **CLAIMS IA** Selfcare client et BO gestionnaire

**Notre offre globale : acteur multi-spécialiste de la gestion des risques et des sinistres.**

 **Polyexpert** Expertise terrain DAB, RC

 **Polytel** Télé-expertise, visio-expertise, avis sur pièce

 **Polyexpert Entreprises** Risques industriels, mode projet, RCCI

 **ciblexperts** RC industrielle et construction, TRC, TRME

 **Polyexpert Construction** DO, RCD, RC construction

 **AM GROUP** Transport, marchandises transportées

 **McLarens** Grands comptes internationaux

 **Manderley** Risques spéciaux, cyber, fine art

 **Dynaren assistance** Assistance / urgence, REN, recherche de fuites

 **BATIFIVE** Maîtrise d'œuvre de reconstruction

 **ELECTROREN** Diagnostics, réparation, remplacement

 **PREVENBAT** Diagnostics amiante, DAAT

 **ekkoia** BET acoustique, thermique, environnement

# Notre raison d'être

- ▶ Quotidien et proximité .....
  - ▶ Client .....
  - ▶ Avenir .....
  - ▶ Sinistre .....
  - ▶ Technique .....
- “ Chaque jour,  
face à l'imprévu,  
nous vous accompagnons  
vers une vie à nouveau sereine,  
c'est notre expertise ! ”





# Nos Valeurs



Satisfaction client

## 01

### Engagement

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

## 02

### Exemplarité

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

## 03

### Confiance

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

## 04

### Enthousiasme

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

## 05

### Fierté

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

# Notre gouvernance



## Actionnariat

Grâce à notre communauté de 193 associés, tous salariés, le groupe bénéficie d'une totale indépendance financière. Les associés possèdent au maximum 5% des parts.

## 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**



**Thierry Lauzeral**



**Damien Gatard**



**Sylvain Giarolli**



**Marc Lejeune**



**Gilbert Picon**

### Comité Exécutif



**Catherine Belin**



**Nicolas  
Hannebelle**



**Frédéric Duflos**



**Pascal Scheffer**



**Nicolas Dupré**



**Anne-Séverine  
Brouat-Diletti**



**Anabel  
MAGALHAES**

# Stratégie du Groupe 2020-2025

Les principaux axes d'évolution stratégiques du Groupe à l'horizon 2025 reposent sur 3 axes de développement avec des investissements importants à moyen terme réalisés :



## Services aux clients

Le renforcement des services apportés à l'assuré par l'apport de solutions d'assistance et de réparation.

De l'indemnisation au service



## Outils / digitalisation

La digitalisation de l'accès à ces services pour davantage de réactivité, immédiateté, self-care. Le parcours client « sans couture »



## Offre complète pour les assureurs

Le renforcement de la diversification des services autour d'une offre intégrée proposant des services sur-mesure en fonction de la stratégie indemnitaire et de l'organisation de chaque assureur.

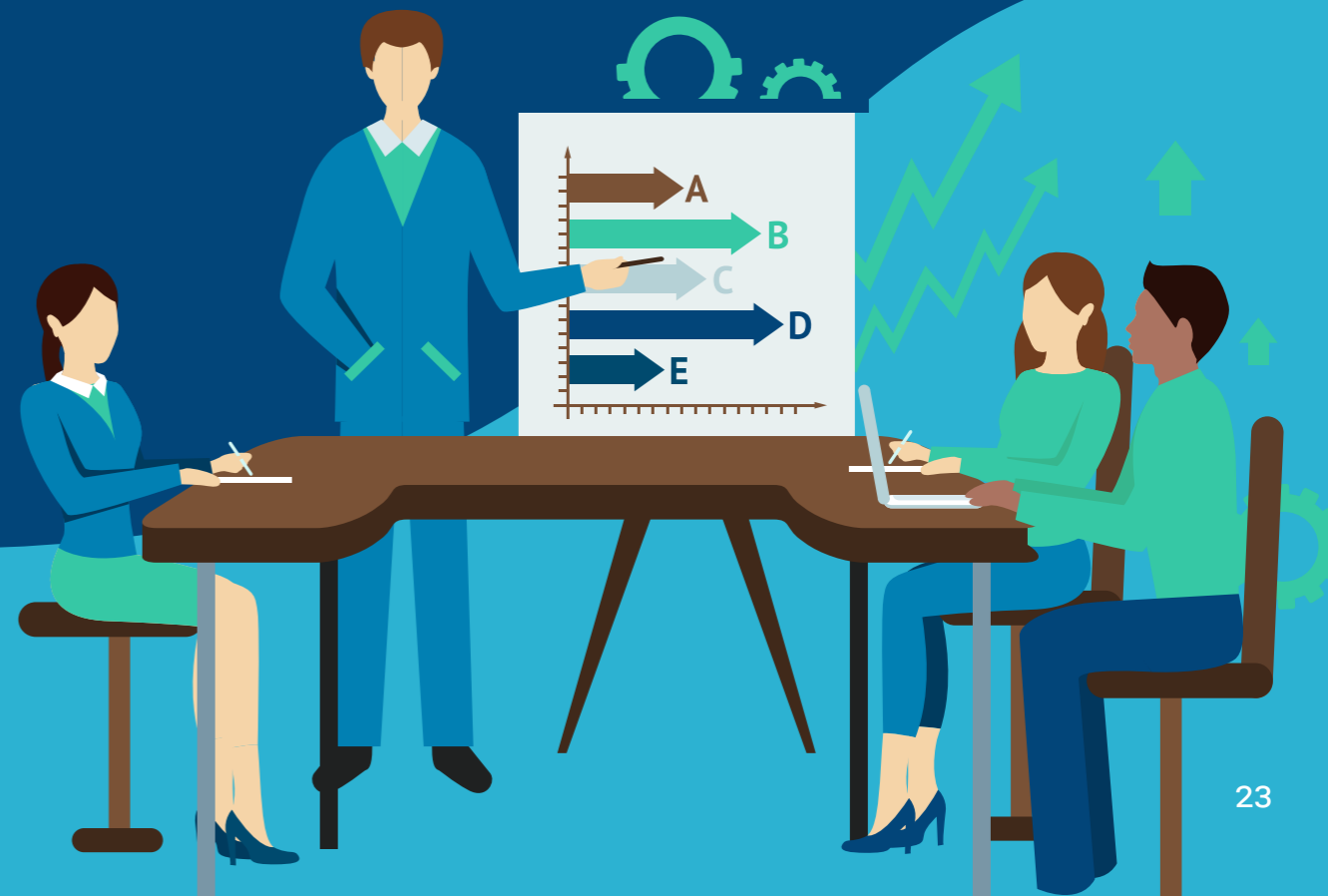


## Maitrise de la charge technique

Le pilier du maintien de l'assurabilité des risques pour la communauté des assurés. L'équité d'une juste indemnisation par une évaluation précise des quantités, des prix unitaires ; une analyse factuelle des circonstances et des garanties.

# 02 Politique RSE

1. Le comité RSE de Polyexpert
2. Matrice de matérialité : nos enjeux RSE prioritaires
3. Nos engagements  
Nos objectifs RSE
4. Adhésion Global compact et ODD



# Le Comité RSE de Polyexpert

Le comité RSE est un organe paritaire interne, composé de membres du Comité exécutif du Groupe. La RSE est rattachée au plus haut niveau de l'entreprise par le Vice Président qui en a la responsabilité. Le rôle de ce comité est de :

- Définir des objectifs RSE pour la période 2023-2025 en lien avec les attentes de nos parties prenantes
- Définir les plans d'actions RSE en lien avec la feuille de route Ecovadis



**Anabel  
Magalhaes**

Directrice Générale de  
Ciblexperts



**Damien  
Gatard**

Directeur régional Polyexpert  
Pyrénées Aquitaine et  
Languedoc Roussillon



**Anne-Séverine  
Brouat Diletti**

DRH Groupe



**Olivier  
Caniou**

Vice-Président  
Président Comité RSE  
Directeur Technique



**Pauline  
Sahuc**

Responsable RSE Groupe



**Frédéric  
Duflos**

Directeur des Systèmes  
d'Information

# Matrice de matérialité :

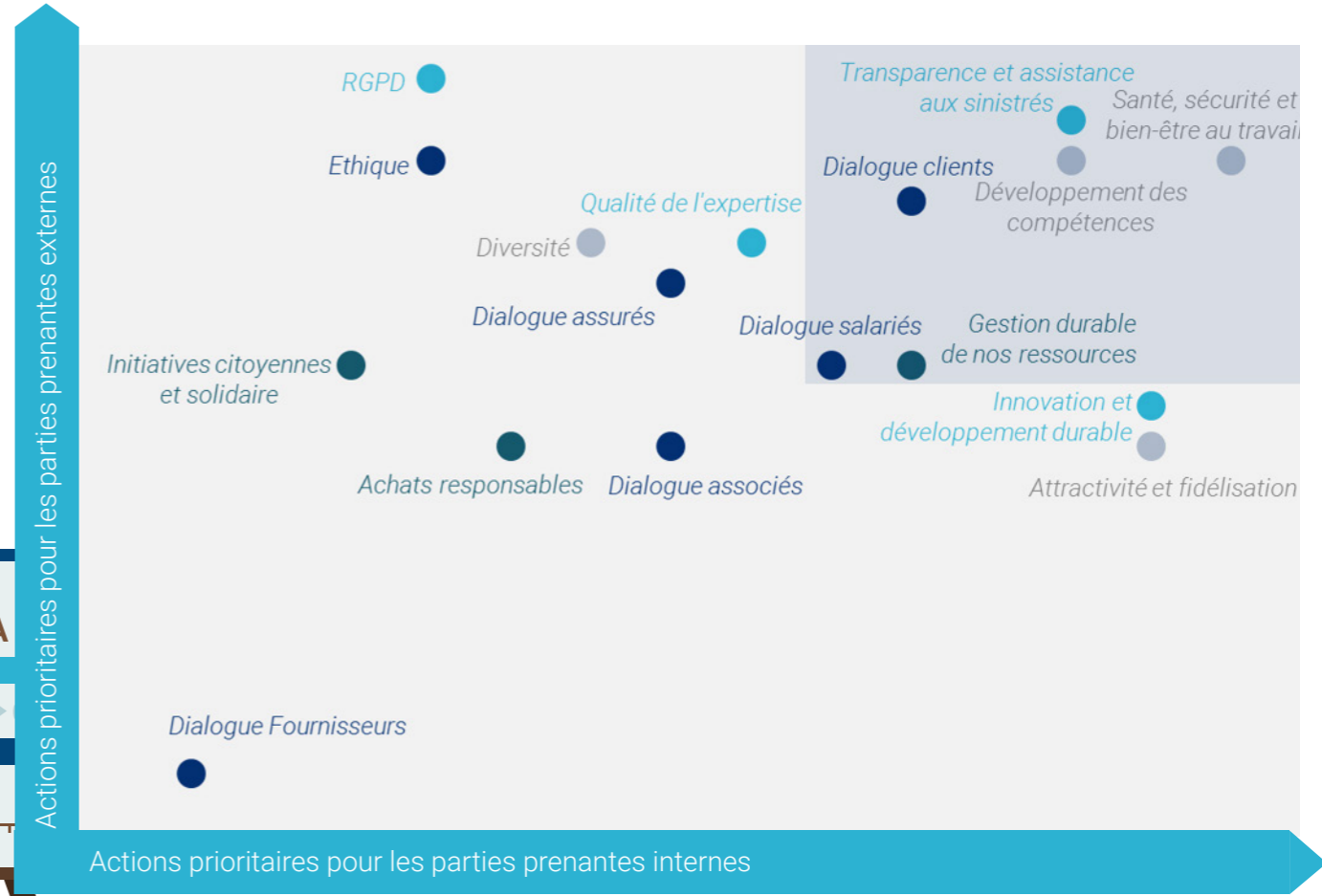
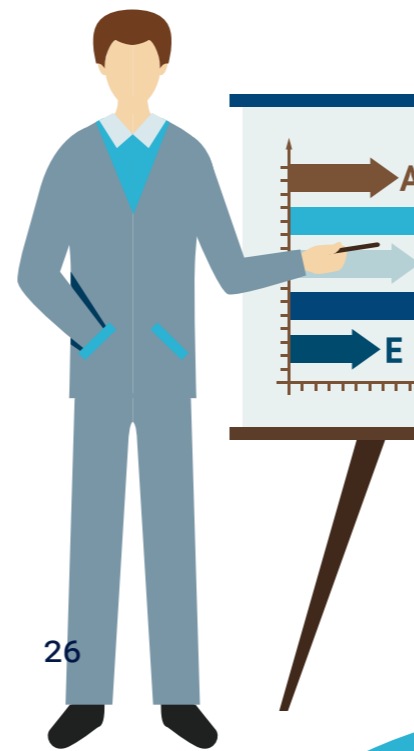
Notre démarche de co-construction avec nos parties prenantes (clients, salariés et fournisseurs) a permis d'établir notre première matrice de matérialité qui a identifié nos 6 enjeux majeurs :

## Thèmes :

- Organisation et gouvernance
- Ressources Humaines
- Fonctionnement interne
- 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



# Nos engagements

## Dialogue Parties prenantes



### Résultat du dialogue avec nos parties prenantes

#### Nos enjeux RSE prioritaires:

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

## Engagements RSE



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



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



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

# Nos objectifs RSE



## Nos objectifs sociaux 2019-2022

- Maintenir un taux de CDI au moins égal à 80%.
- Augmenter la mixité au sein de chacune des filières Experts et Supports Experts.
- Assurer l'égalité d'accès à la formation pour tous les métiers.



## Nos objectifs environnementaux 2019-2022

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



## Nos objectifs sociétaux 2019-2022

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

Retrouvez les résultats et l'atteinte de nos objectifs à la fin de ce rapport. Nous travaillons à la définition de nouveaux objectifs à l'horizon 2025 en lien avec la stratégie du Groupe.

# Adhésion au Global Compact et ODD

Formalisation de notre engagement et de notre démarche RSE par l'adhésion au Global Compact de L'ONU

Le Groupe Polyexpert est engagé depuis 2017 dans une démarche RSE volontaire qui se traduit chaque année 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**

## Intégration des Objectifs du Développement Durable

Après la signature du Global compact, le Groupe intègre progressivement les Objectifs de Développement Durable à sa politique RSE.

Adoptés en 2015 par l'ONU, les 17 Objectifs de Développement Durable nous donnent la marche à suivre pour parvenir à un avenir meilleur et plus durable pour tous.





# 03 Démarche sociale

1. Alignement avec les Objectifs de Développement durable
2. Démarche Sociale
3. Politique RH
4. Parcours collaborateur
5. Conditions de travail
6. Dialogue Social
7. Politique de rétribution
8. Santé & sécurité des collaborateurs
9. Qualité de vie au travail
10. Développement des compétences
11. Diversité, égalité et inclusion

# Alignement avec les Objectifs de Développement Durable



## Accès à la santé

Nous avons mis en place une politique ambitieuse de santé, sécurité et bien-être au travail visant notamment à réduire les accidents du travail et les situations à risques comme les troubles musculo-squelettiques ou encore les risques psychosociaux. Nous sensibilisons nos collaborateurs aux risques liés à la sédentarité lors d'une journée de travail.

## Accès à une éducation de qualité

Le Groupe grâce à sa politique de développement des compétences et à son organisme de formation interne donne accès à tous ses employés et à tous les stades de leur expérience professionnelle, au développement des compétences, à la formation et à l'apprentissage pour les faire accéder à des opportunités d'avancement.

## Egalité entre les sexes

Nous sommes engagés pour promouvoir l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes grâce notamment à notre accord de branche professionnelle en 2018. Nous avons par la suite déployé des plans d'action d'égalité dans toutes nos structures.



# Démarche Sociale

Le Groupe Polyexpert respecte ses collaborateurs **en adoptant une attitude Responsable face aux obligations sociales et aux enjeux sociétaux.**

Nous nous engageons quotidiennement auprès de nos collaborateurs grâce à notre équipe RH de proximité pour garantir le respect de leur droit, pour manager juste et assurer des conditions de travail équitables.

Au-delà de nos obligations, **nous poursuivons et développons nos engagements RSE** sur les thèmes suivants :

- Diversité et mixité des recrutements,
- Égalité professionnelle entre les femmes et hommes,
- Intégration des personnes en situation de handicap,
- Flexibilité et Equilibre vie pro – vie perso.

- Politique Handicap
- Duoday
- Charte de la diversité
- Jobdating, Projet FAIRE
- Plan d'action égalité H - F
- Déconnexion
- Charte Télétravail



# Politique RH

En 2022, nous avons poursuivi le déploiement de notre politique RH Groupe et avons atteint nos objectifs sociaux que nous nous étions fixés en 2019.

2088

Nombre de salariés

31%

Taux d'entrées

26%

Taux de sorties

36,8

Âge moyen

95%

Taux de CDI

5

Ancienneté moyenne

53%

Régions PXP

41%

Entités spéc.

44% d'hommes  
56% de femmes

Répartition femmes/hommes



## 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.

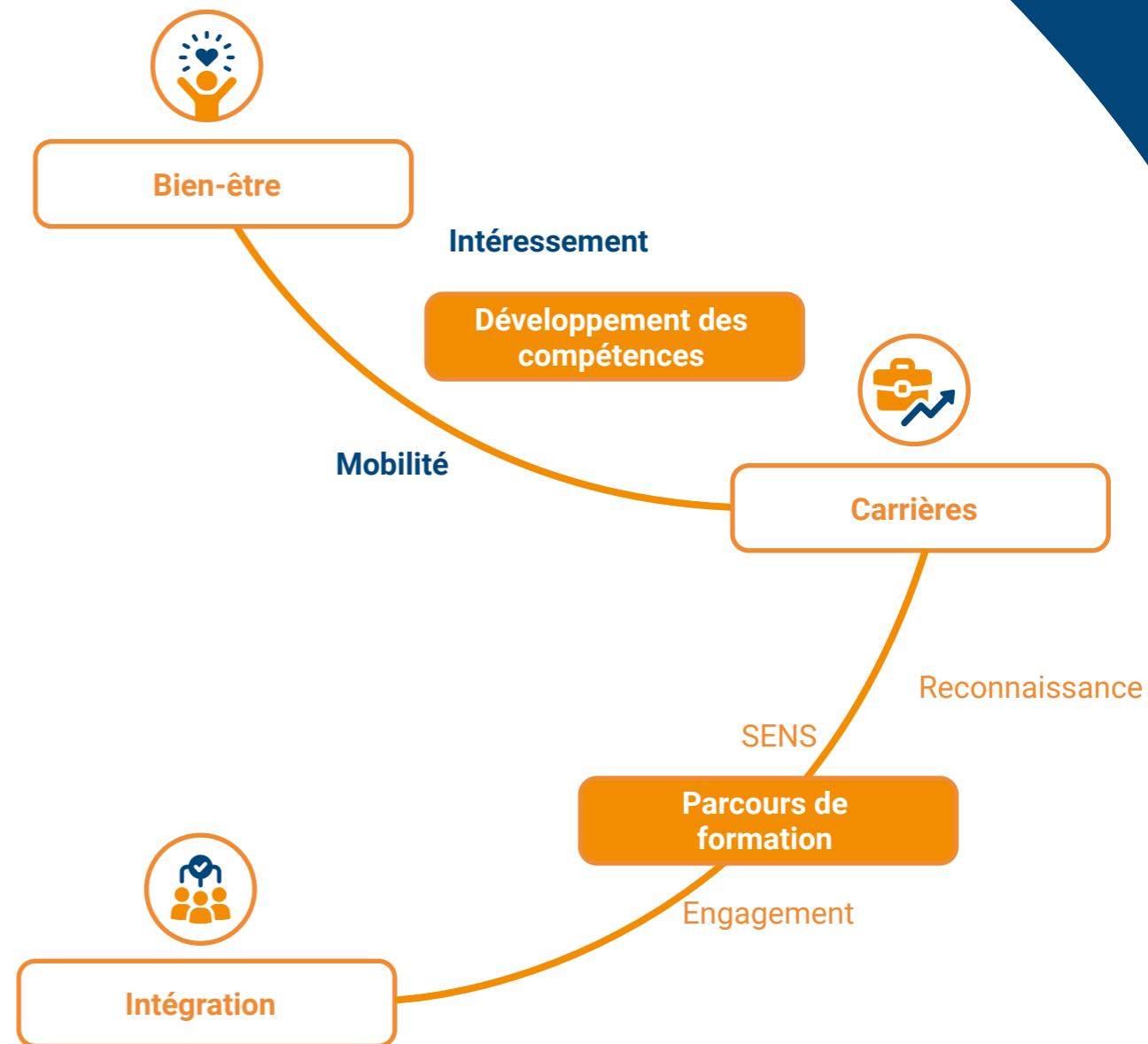


## Axe 4

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

# Parcours collaborateur

Nous mettons en place des conditions de travail favorables en commençant par prendre soin de l'intégration de nos collaborateurs, nous les accompagnons au sein de l'entreprise par la formation au métier, au développement de leurs compétences, par la valorisation du travail. Nous leur proposons de vivre une expérience satisfaisante grâce à ce parcours collaborateur aligné à nos objectifs stratégiques.



# Conditions de travail

## La Charte télétravail

La Charte Télétravail a été approuvée par l'ensemble des CSE du Groupe et permet aux collaborateurs de tout le Groupe de réaliser 2 jours de télétravail par semaine.

### Responsable

Le télétravail est un mode d'organisation responsable. Le salarié et le manager s'engagent à respecter le contrat de travail. L'employeur s'engage au maintien de la même charge de travail et le salarié s'engage à fournir la même prestation de travail.

### Agile

Il se pratique au domicile du salarié mais peut également se réaliser à partir d'un tiers-lieu.

### Hybride

Pour maintenir une cohésion d'équipe et prévenir les dérives liées à l'isolement, le télétravail s'organise à la semaine à raison de 2 jours par semaine.

## Droit à la déconnexion

Le Groupe s'est engagé à promouvoir une gestion intelligente des technologies de l'information et de la communication respectueuse de la santé et de la vie privée des collaborateurs. En effet le numérique occupe une place prépondérante dans nos pratiques professionnelles. C'est pourquoi, notre charte de la déconnexion rappelle le droit à la déconnexion et sensibilise sur les bonnes pratiques. Cette année une capsule de e-learning a vu le jour pour informer et sensibiliser.



CULTURE DIGITALE +1

### Le droit à la déconnexion

Janic CONSTANTIN | 72 vues | 4.6 (14 votes)

Depuis plusieurs années le numérique occupe une place prépondérante dans les pratiques professionnelles. ...

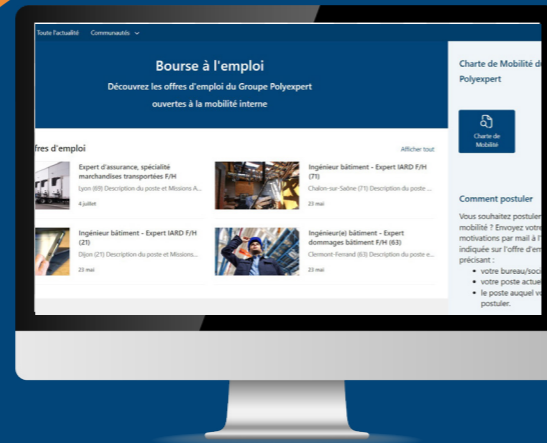
15 min | 170 pts | 0% →

# Conditions de travail

## 80% de nos postes sont ouverts au recrutement interne

Convaincu que la mobilité constitue un facteur essentiel et dynamique de compétitivité pour l'entreprise et de valorisation du parcours professionnel pour le collaborateur, le Groupe Polyexpert souhaite qu'elle devienne un des leviers majeurs de la gestion des ressources humaines. La mobilité géographique et/ou fonctionnelle permet d'enrichir son parcours professionnel par la découverte de nouveaux horizons et devenir acteur de sa carrière. Elle résulte de la rencontre entre le souhait d'évolution d'un collaborateur et les besoins de développement de l'entreprise.

Nos opportunités d'emploi sont diffusées à l'ensemble de nos collaborateurs via notre intranet sur notre bourse à l'emploi et relayées par les managers locaux. Notre charte de mobilité intra-groupe permet d'offrir un cadre attractif et sécurisé.



“

## Parole d'un collaborateur

Ma prise de poste a été grandement facilitée par mon expérience chez Polytel qui m'a permis d'être rapidement à l'aise en expertise terrain. J'ai bénéficié d'une formation interne complétée par plusieurs semaines de tournées avec des experts terrain avant de partir seul en expertise. Je me suis rapidement intégré car les valeurs du Groupe sont les mêmes à Lyon et à Lille. Je n'ai jamais été sans emploi, le recrutement a été rapide, j'ai conservé des avantages et des contacts avec d'anciens collègues, je ne me suis pas senti dépaysé. Je dirais que cette mobilité interne m'a permis de satisfaire mes 2 envies - évoluer professionnellement et géographiquement - et que tout a été fait pour que cela se passe bien.

”

**Geoffrey Delignières,**  
Expert à distance chez Polytel Lyon devenu expert bâtiment terrain à Lille



Lyon



44

Lille



45



# Dialogue Social

**100% de nos collaborateurs sont couverts par une convention collective**

La Direction des Ressources Humaines du Groupe Polyexpert porte une attention particulière au dialogue social avec ses collaborateurs. De nombreux accords ont déjà été mis en place et d'autres sont à venir dans le cadre de l'homogénéisation des pratiques RH des structures au sein du Groupe. Nous communiquons régulièrement avec nos collaborateurs à travers des Flash Infos et grâce à notre intranet où toutes les informations concernant sont accessibles.

**100% de nos collaborateurs sont entendus et couverts par un comité social et économique (CSE).**

## Accord « Temps de travail »

L'ensemble de nos entités sont soumis à un accord sur l'aménagement du temps de travail des cadres. Cela a permis une formalisation plus claire de l'organisation du temps de travail.

## Accord « Intéressement »

L'accord d'intéressement du Groupe signé en 2018 entre les 17 entités du Groupe permet d'attribuer une prime d'intéressement liée aux résultats consolidés du Groupe. La mise en place de cet accord d'intéressement volontaire permet d'associer chaque salarié autour de nos objectifs communs. C'est pourquoi, l'enveloppe financière est distribuée de manière **équitable entre tous les salariés bénéficiaires, qui perçoivent tous le même montant quelle que soit la rémunération.**

## 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.



# Politique de rétribution

Depuis 2014, nous ne cessons de faire évoluer notre politique de rétribution qui poursuit les objectifs suivants.

- 1 Développer l'attractivité, motiver, et fidéliser nos talents.
- 2 Créer un climat propice à la performance et reconnaître l'engagement.
- 3 Développer le sentiment d'appartenance au Groupe.

En 2022, nous avons mis en place le dispositif d'épargne retraite collective (PERECO) qui offre de nouvelles possibilités d'épargne et qui permet à nos collaborateurs de monétiser des jours de congés non soldés et leur transfert dans le plan d'épargne retraite.



## Politique volontariste de la prime de partage de la valeur

Afin de reconnaître l'investissement et de préserver le pouvoir d'achat de nos collaborateurs, nous avons mis en place : la prime de partage de la valeur. Ce dispositif, non obligatoire, a concerné tous les métiers, tous les contrats et toutes les entités du Groupe sur un périmètre légal qui concernait plus de 85% des collaborateurs, cadres et non-cadres.



### Politique de rémunération

Notre politique de rémunération est basée sur la performance individuelle. Chaque année, nous augmentons la rémunération de nos collaborateurs et davantage cette année dans le contexte inflationniste que nous vivons.

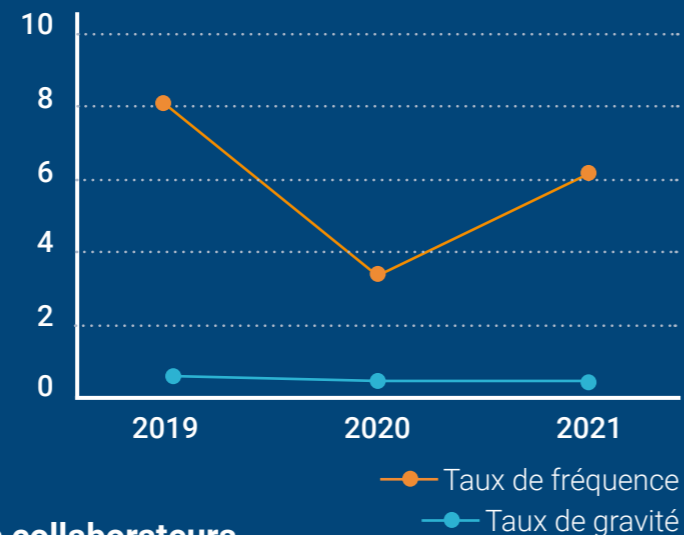


# Santé & sécurité des collaborateurs

Garantir la santé et la sécurité de nos collaborateurs est un de nos enjeux prioritaires. Notre politique de prévention des risques est basée sur notre Document Unique d'Evaluation des Risques mis à jour chaque année. Il comprend l'évaluation des risques et un inventaire des risques identifiés selon lequel nous avons défini notre plan d'action.

Notre politique de prévention des risques comprend également un solide panel de formations axé sur la santé et la sécurité de nos collaborateurs.

Taux d'accidentologie



## Suivi des accidents de travail de nos collaborateurs

Année	2019	2020	2021	2022
Taux de fréquence	8,22	3,6	6,22	6,22
Taux de gravité	0,24	0,03	0,12	0,12

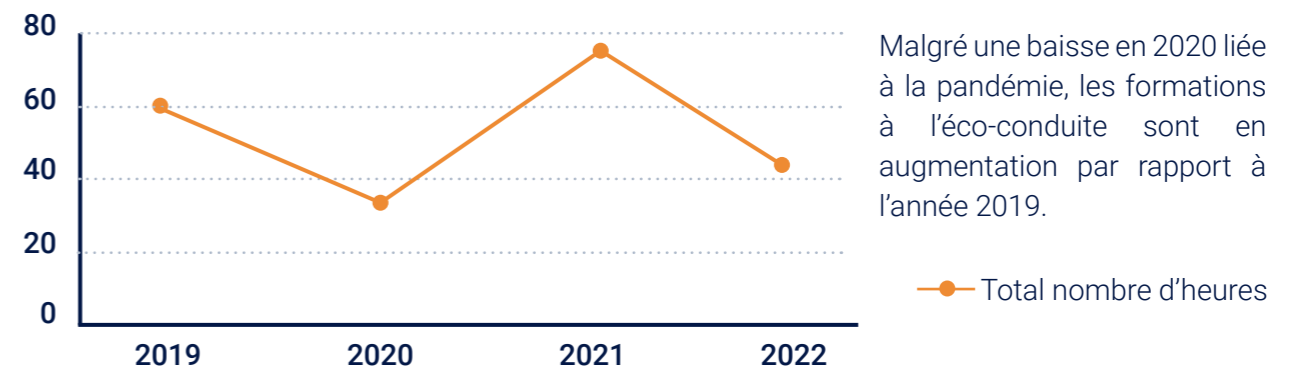
## Formations et sensibilisation

### Formation Centaure



Année	2019	2020	2021	2022
Formation à l'écoconduite	60	33	76	44

### Suivi des formations à l'écoconduite



Malgré une baisse en 2020 liée à la pandémie, les formations à l'éco-conduite sont en augmentation par rapport à l'année 2019.

**4,84**

Taux de fréquence des accidents du travail avec arrêts

**0,13**

Taux de gravité des accidents du travail avec arrêts

# Santé & sécurité des collaborateurs

Nous suivons de près la santé et la sécurité de nos collaborateurs. Les risques identifiés et dont le niveau de fréquence et de gravité sont les plus élevés sont les risques de chutes de hauteur et les risques routiers pour nos experts. Mais nous avons également 2/3 de nos effectifs sédentaires et dont le risque de Troubles musculo squelettiques (TMS) est très élevé.

## 1 Risque métier

Pour les chutes, des consignes strictes sont établies comme l'interdiction d'intervenir sur les toitures non sécurisées.

Concernant les risques liés aux produits, aux émissions, aux déchets et aux agents biologiques, nous remettons aux experts des EPI lors de l'embauche, ils ont accès à un catalogue sécurité en ligne et sont également dotés d'un lot de masques FFP2 et de kit amiante.



## 2 Risque routier

Dans le cadre de nos activités, le risque routier est très présent car nos experts passent en moyenne 2h par jour sur la route. Pour les sensibiliser aux risques routiers, nous proposons depuis 2018 et les incitons à réaliser la formation Centaure sur la conduite responsable et les risques routiers. Cette formation certifiante s'étale sur une durée de 2 jours avec de la théorie et des mises en situation. Cette année, 44 formations ont été réalisées.

## 3 Risque TMS

Pour les risques de troubles musculo squelettiques, des communications sont régulièrement faites pour les prévenir. Dans le cadre d'une campagne pour la prévention des risques, une série d'infographies a été réalisée et communiquée à l'ensemble des collaborateurs sur notre intranet.



# Qualité de vie au travail

## Risque psychosocial

Dans le but d'améliorer la qualité de vie au travail de nos collaborateurs, cette année, nous développons un nouvel axe de formation sur la prévention des risques psychosociaux qui permettra de former à la gestion du stress et la performance mentale. Ce programme de formations ambitieux commencera avec le déploiement de formations dédiées aux managers.



### Le contenu aborde :

- La compréhension des mécanismes du stress et l'identification de sa zone optimale de performance
- La gestion de ses signaux d'alerte
- L'optimisation des phases de récupération
- La remobilisation et le fait de ne pas subir.

“ **Le Groupe se fixe un objectif de 500 collaborateurs formés aux risques psychosociaux à l'horizon 2025** ”

## Lutte contre le harcèlement

Notre règlement intérieur rappelle les dispositions du Code du travail relatives au harcèlement moral ou sexuel et les sanctions prévues, la procédure en cas de harcèlement et les sanctions encourues par les auteurs. De plus, des référents harcèlement ont été nommés dans les différentes structures du Groupe ainsi qu'une formation associée à leur rôle et responsabilité.



# Développement des compétences

L'humain et le développement des compétences sont au cœur de notre politique de Ressources humaines, ils sont des axes majeurs et des leviers fondamentaux pour l'évolution des carrières de nos collaborateurs et du bien-être au sein de l'entreprise.



Plusieurs axes de formation définissent notre plan de développement des compétences

Apprentissage & professionnalisation

Formations d'intégration

Formations communication, management

Formations de maintien & développement des savoir-faire



# 1388

Collaborateurs ont bénéficié au moins d'une formation

Formations e-learning

Polyexpert Formation 2023



Formations présentielles

Avec Polyexpert Formation, notre organisme de formation interne, la technicité et la satisfaction client sont au cœur de nos formations présentielles et à distance.

Cette année marque la création du parcours de formation destiné à nos fonction « support expertise » qui consiste à consolider et uniformiser le parcours au niveau national et professionnalisera la fonction support.

100% de nos collaborateurs sont évalués périodiquement et font part de leur souhait d'évolution de carrière

# Développement des compétences

Cette année, nous poursuivons la formation « Luxury attitude » qui est notre séminaire de 3 jours sur l'excellence relation client. Nous continuons également les programmes certifiants « Responsable management opérationnel » de l'ESSEC.



Adopter la  
« Luxury attitude »

Une formation  
d'excellence dans la  
relation client

Prendre conscience de la valeur du  
service aux yeux du client

Remettre en cause ses pratiques  
dans sa relation client pour  
tendre vers l'excellence

Programme certifiant  
« Responsable management  
opérationnel »

Une formation de haut  
niveau sur 12 mois

- Développer les compétences managériales pour relayer la stratégie.
  - Prendre de la hauteur dans sa pratique managériale.
  - Développer une culture managériale commune.



# Développement des compétences

Au sein du Groupe Polyexpert, nous proposons des formations :

- en présentiel,
- à distance,
- hybrides mixant les 2 formats.

Année	Nb stagiaires	Nb sessions	Jours de formations
2019	509	46	1057
2020	417	57	858
2021	914	140	2104
2022	905	111	1057

Formations  
présentielles

Qualiopi  
processus certifié

Polyexpert  
Formation

## 2022

En 2022, nous avons renouvelé notre certification Qualiopi pour le périmètre de notre organisme Polyexpert formation qui couvre l'ensemble de nos structures.



# Développement des compétences

## MODULAP : Plate-forme de e-learning du Groupe

### MODULAP a été mis en ligne 2022.

Depuis mai 2022, le Groupe Polyexpert a mis à disposition de l'ensemble de ses collaborateurs une plate-forme digitale d'apprentissage à distance grâce à **des capsules de e-learning**.

L'objectif de cette nouvelle plate-forme est d'apporter une flexibilité dans la digitalisation de nos formations. Elle permet un accès à tous les collaborateurs ayant une adresse Polyexpert de se connecter de manière permanente :

- sans limite de temps, en tout lieu à la plateforme,
- depuis son matériel professionnel : PC, ipad, iphone,
- à des capsules dans différents domaines, métiers et des nouvelles activités.

### 15 parcours de formations sur des thématiques diverses :

- Outils métiers,
- RSE,
- Bureautique,
- Technique expertale,
- Informatique,
- Juridique.



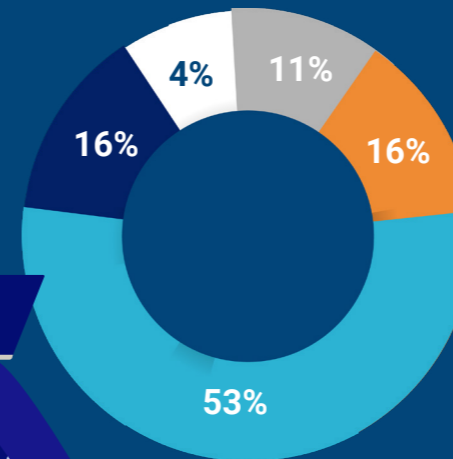
# 2000

Apprenants connectés en 2022



# 84

Capsules disponibles



### Capsules par grands domaines

- Technique expertise / Bonnes pratiques expertise / Juridique
- L'EDI Sinapps / Outils métier / POLYPAD / POLYTOPE
- RSE/RH/Sécurité informatique/Bureautique / Compétences comportementales
- POLYTEL / Activités spécialisées / Culture général Groupe
- BATTLE Clients



# Développement des compétences

## Alternance

“ Mon école est en relation avec des entreprises qui recherchent des alternants. J’ai appris que Polyexpert recherchait des profils comme le mien et j’ai ainsi décidé de proposer ma candidature. Nous étions douze élèves à postuler, j’ai été choisi parmi les trois alternants recrutés par Polyexpert. ”

### Quelques mots sur votre intégration ?

L’intégration s’est bien passée. Nous avons été très bien accueillis avec les trois alternants retenus. Nous étions trois nouveaux apprentis au même poste. Un accueil avec une bonne ambiance dans le bureau, nous avons pu échanger avec tout le monde.

### Pourquoi avoir choisi l’alternance ?

Au début, je ne savais pas quoi faire, jusqu’en terminale. J’ai pris plusieurs rendez-vous avec la conseillère d’orientation du lycée. Elle m’a exposé les nombreux avantages de l’alternance. C’est un réel atout pour se former et se professionnaliser grâce notamment au rythme alterné de trois jours par semaine en entreprise et deux jours par semaine à l’école.

### Quelques mots sur votre intégration ?

J’ai choisi le BTS Assurances parce que j’aime beaucoup le contact avec les gens, surtout dans le contexte du sinistre. Nous contactons les assurés qui ont été victimes de dommages à la suite de sinistres, nous les accompagnons pour programmer un rendez-vous d’expertise et ensuite nous préparons les dossiers. Ce que j’aime également, c’est la diversité de mes missions. Nous pouvons avoir affaire à tous types de situations dans les dossiers.

**Pour conclure, être alternant c’est découvrir le monde du travail. Si je devais choisir un mot pour définir l’alternance cela serait «se professionnaliser».**

Parole d’alternant :



# Diversité, égalité et inclusion

Le Groupe Polyexpert s'est engagé en 2022 en signant la charte de la diversité portée par le réseau « les Entreprises pour la Cité ». Cet engagement symbolise notre esprit d'ouverture et notre volonté de porter une attention constante à tous nos collaboratrices et collaborateurs. Par cette signature, Polyexpert s'engage à sensibiliser et former ses dirigeants, managers, et salariés aux enjeux de la non-discrimination et de la diversité, et promouvoir cet état d'esprit dans la vie du Groupe au quotidien.

CHARTÉ  
DE LA DIVERSITÉ



## Jeux de la Diversité

Le Groupe Polyexpert, a participé aux Jeux de la Diversité organisés à l'hippodrome de Parilly (Bron, 69). Au programme de cette journée : job dating en présence de notre DRH, ateliers de sensibilisation sur le handicap et la lutte contre les discriminations, activités sportives. Les collaboratrices et les collaborateurs de Polyexpert Rhône-Alpes Auvergne, Geco Assurances et Polytel présents sur place ont pu se retrouver dans une ambiance conviviale et festive.

# Diversité, égalité et inclusion

## Politique handicap

En 2022, nous avons poursuivi notre travail avec l'AGEFIPH. Le comité de pilotage handicap s'est réuni pendant un séminaire de 2 jours pour rédiger la convention handicap du Groupe Polyexpert tout en poursuivant les actions de sensibilisation comme le Duoday.

Podcast de collaborateurs en situation de handicap au sein du Groupe.

Nomination d'un référent handicap

2020

2021

Création du comité de pilotage handicap

Diag'action AGEFIPH  
Participation à Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées + opération Duoday

Définition de notre plan d'action handicap et rédaction de notre Convention AGEFIPH

2022

Signature de la Convention Polyexpert / AGEFIPH

2023



# Diversité, égalité et inclusion

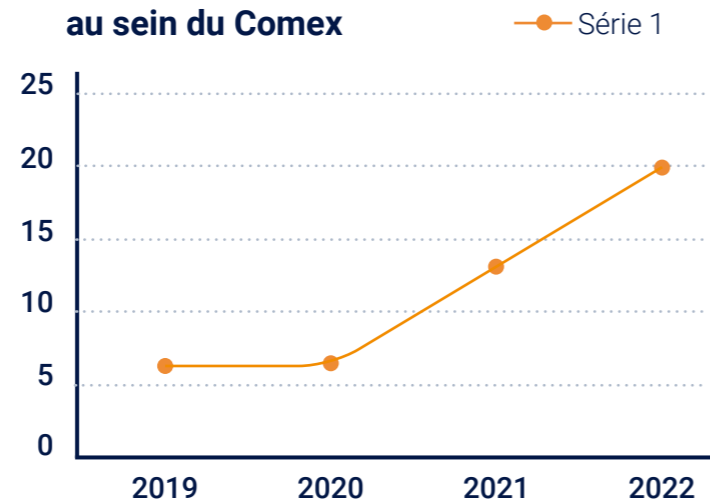
## Parité femmes / hommes

### Les femmes dans les organes de gouvernance

Année	2019	2020	2021	2022
% de femmes au COMEX	6,25%	6,25%	12,5%	20%

Depuis la mise en place de notre démarche RSE, les femmes sont de plus en plus présentes dans les comités de direction et dans le métier de l'expertise.

### Evolution des femmes au sein du Comex



3



Recrutement de 3 directrices dans les comités de direction du Groupe

14%



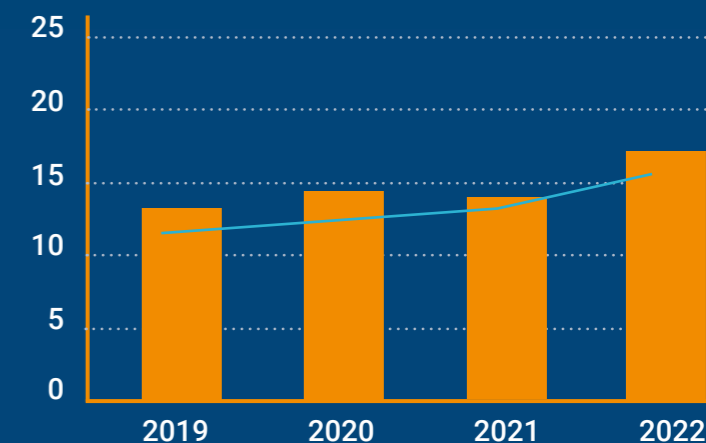
Des associés du Groupe sont des femmes

### Indicateurs de mixité dans le métier

Indicateurs	2019	2020	2021	2022
Femmes expertes	17,08%	18%	17,4%	20,6%
Hommes assistants	12,3%	13%	13,6%	15,3%

### Mixité des métiers

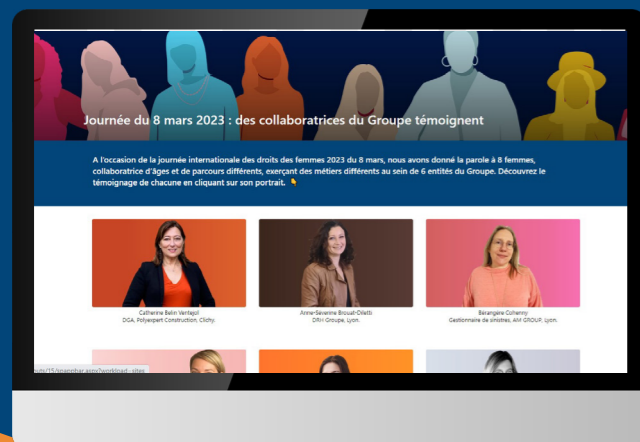
- Hommes support expertise
- Femmes expertes



# Diversité, égalité et inclusion

## Valorisation des femmes dans la communication

À l'occasion de la journée internationale des droits des femmes, nous donnons la parole aux femmes du Groupe. Cette année une série de 3 podcasts a été réalisée avec trois voix féminines qui se succèdent pour nous parler de leur parcours, l'importance de cette journée à leurs yeux et leur place en tant que femme dans l'entreprise et la société.



### Plans d'actions égalité femmes-hommes

Depuis notre accord de branche sur l'égalité professionnelle, des plans d'actions pour l'égalité entre les femmes et les 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.

- La rémunération effective,
- La formation,
- L'articulation entre l'activité professionnelle et vie personnelle,
- L'embauche.

# 04 Démarche environnementale

1. Alignement avec les objectifs de Développement Durable
2. Démarche environnementale
3. Diminuer l'impact environnemental de notre métier
4. Réduire et consommer mieux l'énergie
5. Numérique responsable
6. Gestion des déchets de bureaux
7. Nos filiales
8. Challenge RSE Polyexpert



# Alignement avec les objectifs de Développement Durable



Agir pour un développement durable dans le respect de la planète

## Villes et communautés durables

En tant qu'acteur de la reconstruction après sinistre à travers nos filiales, le Groupe se mobilise pour investir dans des projets innovants afin de proposer des services pour la reconstruction durable et de garantir des habitats sains et durables tout en améliorant la qualité de l'air.



## Lutte contre le réchauffement climatique

Tous les secteurs sont concernés par les émissions de GES qu'ils émettent. Depuis 2021 avec l'élaboration de notre premier bilan de gaz à effet de Serre, nous suivons un plan de réduction de nos émissions sur l'ensemble de nos scopes avec des objectifs chiffrés. Nous proposons également des solutions d'adaptation comme c'est le cas avec notre offre sécheresse, conséquence du réchauffement climatique.



# Démarche environnementale

## Politique environnementale et suivi du bilan de GES

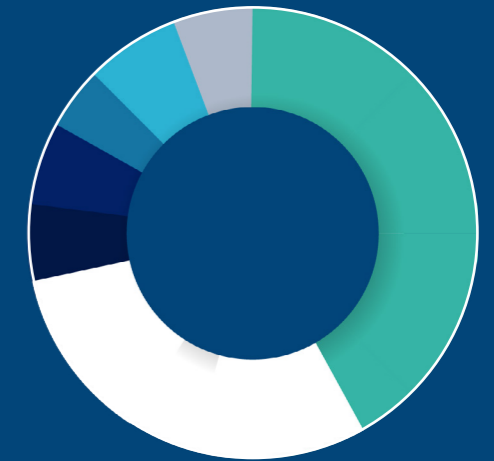
Notre politique environnementale a pour but de limiter l'impact de nos activités sur l'environnement et s'articulent autour de 3 grands axes :

- 1 Réduire notre empreinte carbone selon notre plan d'action de réduction de GES qui résulte de notre premier bilan carbone en travaillant en priorité sur notre scope 1 avec la maîtrise de nos déplacements et la transformation de notre flotte de véhicules.
- 2 Diminuer l'impact indirect de nos activités sur l'environnement en travaillant avec nos prestataires et nos fournisseurs notamment sur la reconstruction durable et la sobriété numérique.
- 3 Sensibiliser et former nos collaborateurs afin qu'ils intègrent les enjeux environnementaux au quotidien dans leur métier et qu'ils deviennent acteurs du bon déploiement de la démarche environnementale du Groupe.

## Indicateurs de suivi du Bilan GES

En 2021, le Groupe Polyexpert a réalisé son premier Bilan de Gaz à effet de Serre. Ce premier bilan réalisé avec la méthodologie du Bilan Carbone® prend en compte l'ensemble des scopes 1, 2 et 3.

En 2022, nous avons entamé la baisse des émissions sur nos scopes 1 et une partie du scope 3.



- Flotte véhicule experts
- Achats services & fournitures
- Immobilisations bâtiments
- Domicile-travail
- Repas sur site
- Immobilisations véhicules
- Informatique (matériel + ...)

## Suivi annuel des émissions de GES (tCO2e)

Année	2020	2021	2022
<b>Flotte automobile</b> : SCOPE 1 (émissions liées à la consommation d'énergie directe)	N/A	3946 tCO2e	3 689 tCO2e
<b>Consommation d'énergie dans les bâtiments</b> : SCOPE 2 (émissions liées à la consommation d'énergie directe)	74 tCO2e	84 tCO2e	84 tCO2e
<b>Achats de fournitures et de services</b> : SCOPE 3 (autres émissions indirectes)	2558 tCO2e	2876 tCO2e	2 450 tCO2e

\*Accès à la synthèse du bilan de Gaz à effet de Serre



# Diminuer l'impact environnemental de notre métier

## Maitriser nos déplacements : expertises sur site (ESS)



### KAIROS : Selfcare

Choisissez votre créneau :

JUIN

lundi 05 juin	 mardi 06 juin	mercredi 07 juin	jeudi 08 juin
Matin	Matin	Matin	Matin

Affichage environnemental sur l'application afin de sensibiliser les assurés sur l'impact environnemental de leur rendez-vous. Le rendez-vous le plus tôt n'est pas forcément celui qui génère le moins de km.

Sensibiliser les assurés à l'impact environnemental de leur expertise sur site lors de la prise de rendez-vous



### Prise rendez-vous verts par les supports

Nos équipes support proposent aux assurés en priorité **les rendez-vous** d'expertise qui optimisent le temps de trajet et qui émettent le moins de CO2 possible.

Nous travaillons actuellement avec nos équipes support afin qu'elles sensibilisent les assurés sur le choix de leur rendez-vous et l'impact environnemental de celui-ci.



### ESS en Transport en commun

Nos experts réalisant les expertises sur site dans Paris intra-muros se déplacent exclusivement en **transport en commun et à pied depuis 2018**. Cette pratique s'étend dans les grandes agglomérations où de plus en plus d'experts se déplacent grâce à des modes de transports doux et anticipent la réglementation sur les zones à faibles émissions (ZFE).



*Les experts Paris intra-muros n'ont pas de véhicules de fonction*

**20 ETP**  
**12 000 expertises dans**  
**Paris intra-muros**

# Diminuer l'impact environnemental de notre métier

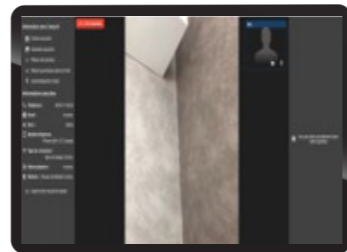
Diminuer nos déplacements : expertise à distance



Télé expertise



Visio expertise



Impact environnemental directement réduit par la limitation des déplacements pour les sinistres techniquement éligibles

## 29,4%

est le taux d'expertise à distance en 2022

(\*données DAB donc hors Construction, hors Ciblexperts, hors Manderley...)



Au cœur des savoir-faire de Polyexpert, nos centres de gestion réalisent la qualification des sinistres dès la réception de la mission : l'enjeu est de définir la meilleure modalité d'expertise entre télé expertise, visio expertise et expertise sur site. Cela permet de limiter nos déplacements aux seuls sinistres non expertisable à distance.



# Diminuer l'impact environnemental de notre métier

## Transformer notre flotte de véhicules

Nous poursuivons le renouvellement de nos flottes de véhicules de fonction par des véhicules moins polluants. Cette année, nous avons réussi à doubler notre ratio de véhicules hybrides/électriques sur l'ensemble de notre parc.

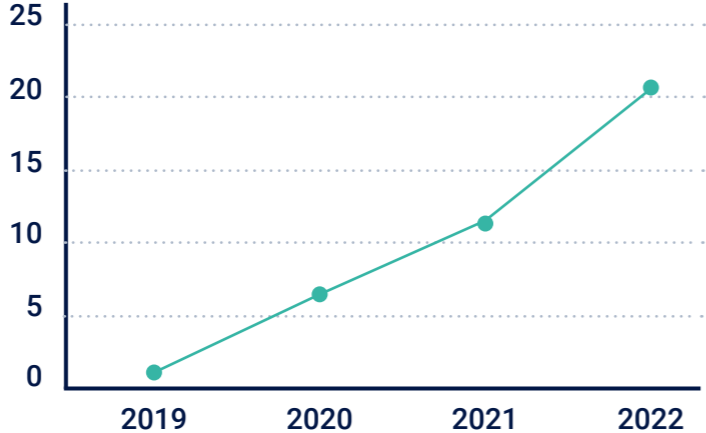
**Changement progressif de nos véhicules de fonction par des véhicules moins polluants**

Evolution des véhicules au sein du parc				
Année	2019	2020	2021	2022
Pourcentage de voiture hybrides & électriques	1%	7%	11%	22%

X2  
par rapport  
à 2021

**RATIO de véhicules hybrides et électriques au sein de notre flotte auto**

—●— Pourcentage de véhicules hybrides et électriques.



# Diminuer l'impact environnemental de notre métier

## Réduire l'impact environnemental de nos déplacements professionnels

Le choix des véhicules ne fait pas tout, la conduite a un impact important dans les émissions. C'est pourquoi nous proposons aux nouveaux experts d'acquies 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).

### Conduite éco-responsable

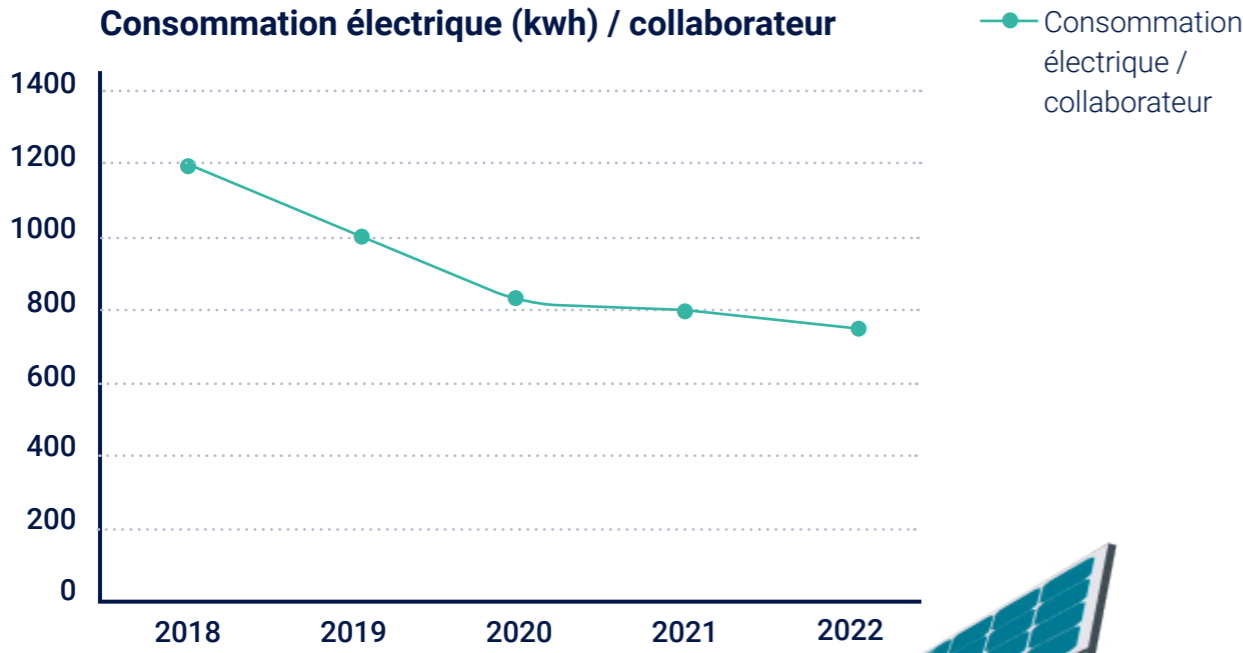
# 2

**Formations** sont à disposition de nos experts avec le prestataire Centaure



**Centaure**

# Réduire et consommer mieux l'énergie



En 2022, nous avons enregistré une baisse de la consommation d'électricité par collaborateur de

**-37%**  
par rapport à 2018  
sensibilisation  
e-learning écogestes

Concernant notre consommation d'énergie qui est majoritairement de l'électricité. Nous avons adopté deux approches : Réduire et consommer mieux. Pour cela, nous sensibilisons nos collaborateurs aux économies d'énergies dans les bureaux grâce à nos modules sur les écogestes. Nous avons réussi à réduire notre consommation de 37% par rapport à 2018.

## Achat d'électricité « verte »

Depuis 2021, pour consommer mieux et afin d'encourager la transition énergétique, nous avons changé de contrat d'électricité et mis en place un contrat cadre sur l'ensemble des 95 sites du Groupe Polyexpert en choisissant un contrat 100% énergie « verte » qui nous garantit le caractère renouvelable de l'électricité produite et issue des filières éoliennes et solaires françaises.



# Réduire et consommer mieux l'énergie

## Nouveau siège social Rhône Alpes Auvergne à Lyon



- Des **panneaux photovoltaïques** pour l'autoconsommation,
- Un **système de récupération d'eau de pluie** pour l'alimentation des sanitaires,
- Des **jardins végétalisés de 600 m2** dans le respect de la biodiversité,
- Un **accompagnement à la mise en application** des exigences du décret tertiaire en matière de gestion de l'énergie.



Afin de réduire notre consommation énergétique qui est directement liée à la consommation de nos bâtiments, nous effectuons chaque année le déménagement d'un siège de région qui représente en général les bâtiments les plus énergivores.

Cette année 2022, nous avons déménagé le siège lyonnais de la région Rhône Alpes Auvergne, suivra le siège social de Marseille de la région Méditerranée en 2023 sur une ancienne friche industrielle rénovée.

Le siège lyonnais est un **bâtiment certifié avec le label HQE exceptionnel**. Nous nous sommes donc engagés à respecter l'amélioration de notre performance énergétique et de respecter les objectifs environnementaux du bailleur.



# Numérique responsable

Depuis 2022, nous avons intégré dans les objectifs stratégiques SI du Groupe la réduction des impacts environnementaux de nos activités digitales. Ces objectifs découlent de notre plan d'action de réduction des émissions de GES qui a donné lieu à un axe de travail sur la sobriété numérique. Pour nous aider dans l'atteinte de ces objectifs, nous travaillons en étroite collaboration avec nos prestataires informatiques. Parmi les premières actions identifiées, nous avons mis en place un parcours de sensibilisation au numérique responsable qui a pour but de sensibiliser, dans un premier temps, les responsables MOA et SI avant un déploiement à l'ensemble du Groupe.



## C'est quoi le numérique responsable ?

Le numérique responsable est une démarche d'amélioration continue qui vise à améliorer l'empreinte écologique et sociale du numérique.



## Répartition de l'impact carbone du numérique et les actions du Groupe



- Fabrication des équipements et terminaux
- Réseaux (fixe et mobile)
- Data centers

1

### Fabrication des équipements

Mise en place d'une meilleure gestion de notre parc informatique afin de limiter l'impact environnemental :

- 1) Achat responsable et durable du matériel informatique (iphone et Ipad reconditionnés dès que possible).
- 2) Rallongement de la durée de vie de nos appareils.
- 3) Fin d'utilisation : Don à des associations ou collecte par un éco-organisme agréé.

2

### Stockage Data centers

- 1) Choix d'un hébergeur de données responsable engagé dans une stratégie bas carbone et basé en France.
- 2) Intégration de l'éco-conception dans la gestion des projets digitaux.

3

### Infrastructures & Réseaux

- 1) Réflexion en cours sur les données échangées et modification de nos habitudes.
- 2) Sensibilisation avec un parcours numérique, un module d'écogeste et le challenge RSE.

# Gestion des déchets de bureaux

Nos différents postes de déchets de nos activités de services comprennent les déchets de bureaux et les Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques (DEEE).

Nous générons des déchets de bureaux dont principalement du papier, des Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques (DEEE) et plastiques.

Nous avons dématérialisé l'ensemble de nos processus de gestion et de paie et avons pour objectif de dématérialiser la totalité des activités transverses.

Pour les déchets informatiques, notre prestataire informatique fournit et collecte nos appareils en fin de vie.

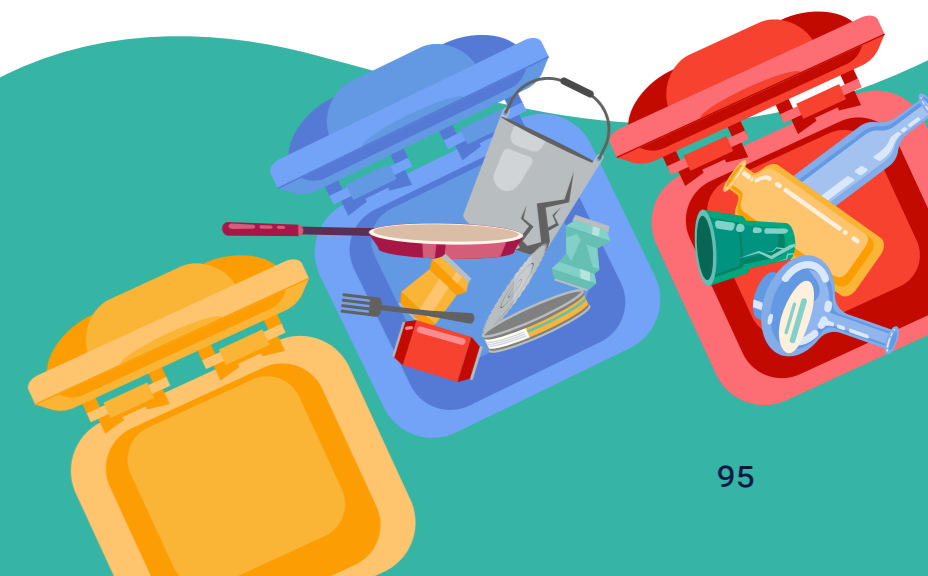
Nous avons également mis en place des bornes de collecte de DEEE (Ecologic) sur tous les sites de GECO.

De plus, le consortium Conibi collecte nos cartouches Laser en fin de vie.



## Gestion des déchets de bureau

Nous poursuivons notre contrat avec l'entreprise de tri sélectif ELISE. Dans un premier temps, l'accent avait été mis sur le tri et la collecte du papier car il s'agit de notre principal déchet à 90%. Depuis 2020, en plus du papier, ELISE collecte également les gobelets en plastique, les canettes et les bouteilles en plastique et ponctuellement du mobilier sur certains sites.





# Nos filiales

A travers nos filiales, nous oeuvrons au quotidien pour trouver des solutions pour diminuer notre impact environnemental. La reconstruction durable fait notamment parti des nouveaux enjeux de notre métier.

ekkoïa

Notre filiale Ekkoïa 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.

**Ekkoïa travaille de plus en plus dans le réemploi de matériaux sur les chantiers de déconstruction afin de leur donner une seconde vie. Le produit ne devient plus un déchet et garde son statut de produit.**

Issue d'une Joint venture avec notre partenaire ADENES

Dynaren est une société d'assistance spécialisée dans la remise en état après sinistre. De par son activité de réparation en nature, Dynaren souhaite devenir un acteur de la reconstruction durable et travaille avec son réseau d'entreprises partenaires pour les sensibiliser aux enjeux environnementaux de la réparation...

**Un référentiel vert est en cours de construction avec Ekkoïa :**

c'est une alternative à notre référentiel des prix « classiques », qui propose une réparation durable avec des produits et prestations respectueuses de l'environnement. Ce nouveau référentiel des prix inclut également une partie bilan carbone, qui fait le parallèle entre une réparation normale et une réparation durable. Dans ce sens, Dynaren a commencé à prospecter le marché des producteurs de peintures biosourcées pour d'éventuels partenariats.

**Le projet webinaires RSE à destination des entreprises partenaires :**

Dynaren se veut ambassadeur de la RSE auprès de ces entreprises partenaires. En effet, suite à un sondage envoyé à ces dernières, elle s'est rendue compte que le seul frein à la mise en place des démarches/actions RSE était le manque de connaissance et donc l'appréhension. Pour ces petites entreprises, peu informées sur la RSE, la mise en place d'une telle action peut être complexe, coûteuse et chronophage. C'est pour cette raison que le comité RSE en collaboration avec le service communication et marketing planifient l'organisation de webinaires à destination des entreprises partenaires afin de les sensibiliser et les guider sur les actions pouvant être mises en place à leur niveau.



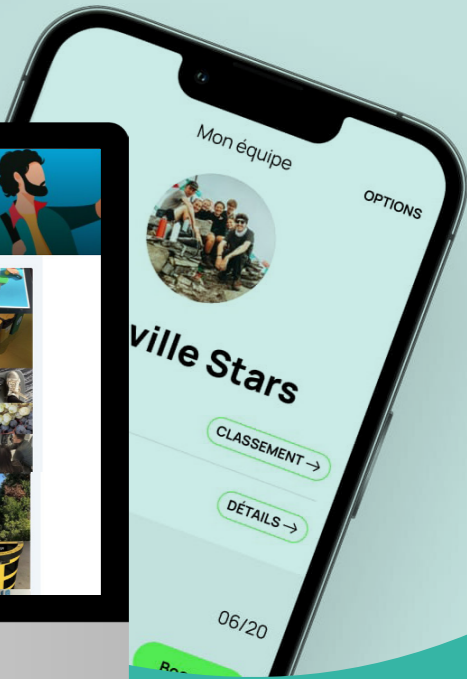
# Challenge RSE Polyexpert

Cette année dans le cadre de la semaine européenne Développement Durable et pour sensibiliser nos collaborateurs aux enjeux de la RSE, nous avons mis en place un challenge RSE interne.

Au programme, des challenges sportifs collectifs et individuels, des défis photo en lien avec la RSE et des quiz de culture générale en lien avec le développement durable. L'objectif commun à tous les collaborateurs était une mission solidaire qui était de parcourir 20 000 km pour le fond de dotation « ONF, Agir pour la forêt » afin de financer des projets de reconstitution pour les plantations post incendies ou des projets de restauration de l'habitat des espèces impactées par les incendies comme cela a été le cas avec les incendies en Gironde pendant l'été 2022 où plus de 25 400 ha sont partis en fumée.



**Plus de 400 collaborateurs ont participé au challenge. Ils ont parcouru 50 335 km soit 1,25 fois le tour de la planète ! Nous avons donc atteint l'objectif haut la main et économiser plus de 2 tonnes de CO2.**



# 05 Démarche sociétale

1. Alignement avec les ODD
2. Politique d'innovation
3. Déontologie et éthique des affaires
4. Sécurité de l'information - RGPD
5. Formation : Ethique – RGPD - Sécurité de l'information
6. Les achats responsables
7. Mécénat de compétences – Local' Secur
8. Soutien aux associations



# Alignement avec les ODD



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

## Travail décent et croissance économique

Notre Groupe participe au développement d'emplois stables et durables en garantissant l'égalité des chances et des salaires justes. Nous assurons la sécurité sur le lieu de travail et la protection de tous les travailleurs. Nous participons à des programmes de soutien à l'entrepreneuriat et à l'innovation grâce notamment à notre partenariat avec la fondation Entrepreneur de la Cité.



## Paix, Justice et institutions efficaces

Le Groupe s'engage à protéger et assurer la sécurité des données des assurés. Nous cartographions les risques sur l'ensemble de nos activités pour prévenir les conflits d'intérêts. Nous mobilisons la gouvernance de notre entreprise sur les Objectifs de Développement Durable.

Pour finir, nous avons mis en place un plan de lutte contre la corruption et formé nos collaborateurs pour identifier les situations à risques et pour les accompagner afin qu'ils sachent comment se comporter, agir et réagir.



# Politique d'innovation

Nous vivons depuis plusieurs années, une accélération de la digitalisation dans notre quotidien et dans les entreprises au niveau des outils de travail : c'est la révolution digitale.

Avec l'émergence et la montée en puissance des réseaux sociaux, les assurés ont la possibilité de partager leur expérience et leur niveau de satisfaction des services en ligne.

Les objectifs de la digitalisation ne sont plus seulement que des objectifs productivistes, nous avons aujourd'hui des nouveaux objectifs en perspective comme : **la richesse et de la qualité des services proposés.**

Ce nouvel objectif nous challenge au quotidien pour améliorer nos services existants et nous place dans une véritable dynamique d'innovation pour proposer de nouveaux services.

Dans ce contexte, le Groupe Polyexpert a initié depuis plusieurs années, la refonte de ses **Systemes d'information**, afin de faire évoluer ses processus et les services proposés aux compagnies d'assurance et à leurs assurés.



**Création de nouveaux services**  
(prise de rendez-vous par les assurés; selfcare de déclaration de sinistres et d'indemnisation)

**Enrichissement de services existants** (améliorer la relation avec les assurés, améliorer et enrichir les livrables d'une expertise)

**Accélération des délais de fourniture des services** (cycle de vie des dossiers d'expertise; suppression des ressaisies d'informations)

**Simplification des tâches quotidiennes réalisées par les collaborateurs** (automatisation, aide à la décision)

**Agilité afin de répondre le plus rapidement possible aux demandes et aux attentes de nos clients**

# Politique d'innovation

La révolution digitale passe par des briques applicatives dans tous nos métiers



En 2022, l'investissement IT a représenté plus de 3 millions d'euros

1

Nouveaux services clients

2

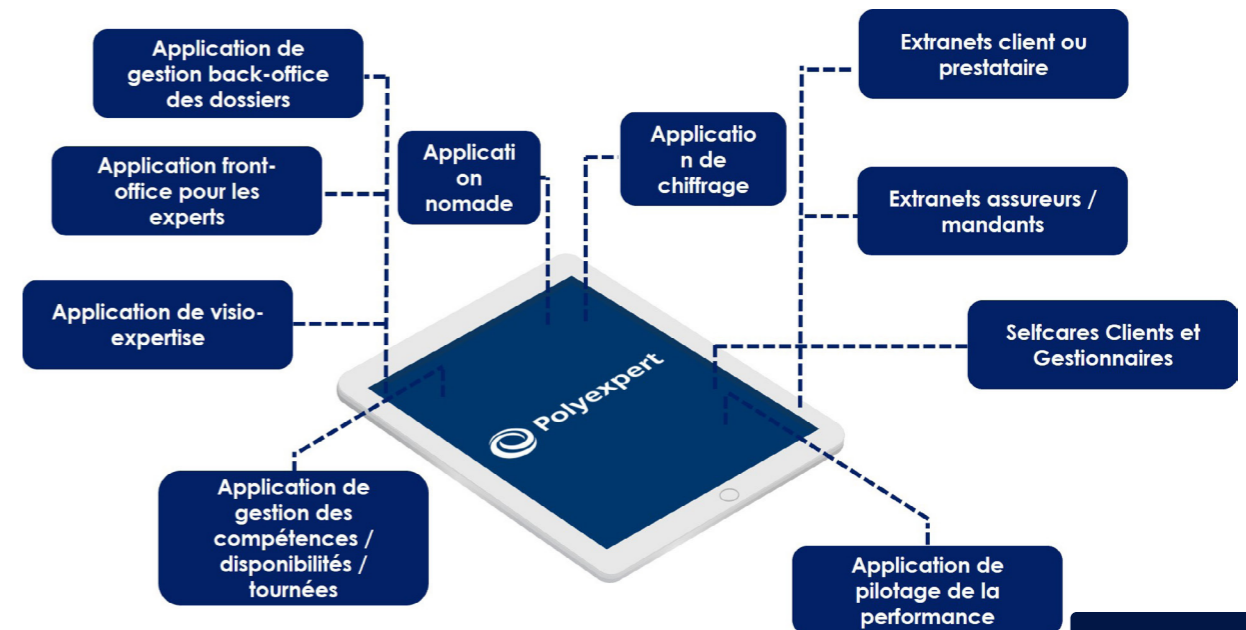
Performance opérationnelle

Un enjeu capital dans tous les appels d'offres

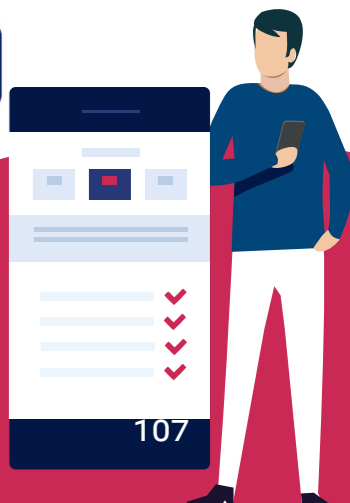
Intelligence métier



Apport des technologies (digital, IA, ...)



S'inspirer de ce qui se fait de mieux dans certains métiers pour progresser plus vite dans la transformation digitale du Groupe



# Déontologie et éthique des affaires

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



## Charte déontologique

Cette charte définit le périmètre, l'organisation, les dispositions applicables à l'ensemble du personnel dont nos experts.

Elle mentionne ainsi les moyens de signaler des irrégularités notamment avec le dispositif d'alerte professionnel qui permet de faire remonter les incidents via une boîte mail strictement confidentielle dans le respect du cadre fixé par la CNIL.

## Gestion des conflits d'intérêts

Chaque collaborateur est tenu d'agir avec honnêteté et intégrité, et son comportement ne doit pas être altéré par des considérations personnelles.

## Lutte contre la fraude et le blanchiment d'argent

Nos collaborateurs ont connaissance des comportements à proscrire et reçoivent des instructions sur la conduite à adopter face à des agissements contraires à la loi et à l'éthique.

De plus, plusieurs formations en e-learning permettent de sensibiliser nos collaborateurs afin de mieux comprendre et appréhender les enjeux de la fraude dans le secteur de l'assurance ainsi que les règles à suivre pour lutter contre elle. Ces formations sont régulièrement remises à jour.

## Corruption

Notre Charte de déontologie définit également les comportements proscrits liés à des faits de corruption ou de trafic d'influence, elle mentionne notamment les règles à respecter par tous les collaborateurs concernant les cadeaux et invitations dans le cadre professionnel.

## Code déontologique lié au métier de l'expertise

La CEA, la compagnie des experts agréés, définit ce qu'est la déontologie dans le métier de l'expertise et tous nos experts ont en connaissance et se doivent de respecter les règles déontologiques. Elle mentionne également notamment la gestion des litiges en cas de manquements.

“  
L'éthique est au cœur des préoccupations de Polyexpert qui se veut exemplaire  
”



# Sécurité de l'information - RGPD

De par la nature de nos activités, nous sommes quotidiennement amenés à traiter des informations à caractère personnel. Respectant la réglementation en vigueur, nous avons mis en place une charte relative à l'application du règlement général sur la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel – RGPD 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016.

**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.

0

**Cas signalé de manquement à l'éthique commerciale** par le biais d'une procédure

0

**Procès intenté à l'entreprise** pour des violations liées à l'éthique des affaires

1

**Module e-learning** sur la sensibilisation RGPD



 Polyexpert

Charte relative à l'application du règlement général sur la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel – RGPD 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016

#### Définitions

- **Le Client**

La compagnie d'assurance désignée au contrat de prestations de service, considéré aux présentes en qualité de responsable de traitement, au sens des dispositions du Règlement Général en objet.

- **Le Prestataire**

#### **POLYEXPERT**

Sas au capital de 4 237 698 €  
RCS Nanterre N° 410 458 566  
Siège social : 49-51 Rue de Paris 92 110 Clichy.

Ainsi que toute entité du Groupe Polyexpert, intervenant pour le compte du client, dans le cadre des dispositions d'un contrat de prestations de service.

Considéré(s) aux présentes, en qualité de Sous-Traitant, au sens des dispositions du Règlement Général en objet.

#### Préambule

La protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel est un droit fondamental, au sens des dispositions de l'article 8, paragraphe 1 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union Européenne et de l'article 16, paragraphe 1, du Traité sur le fonctionnement de l'Union Européenne.

Afin d'assurer dans l'ensemble de l'espace économique européen, la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et de se doter de règles relatives à la libre circulation de ces données, le Parlement Européen et le Conseil, ont adopté le 27 avril 2016, le règlement général en objet, dit R.G.P.D Règlement Général sur la Protection des Données, avec effet au 25 mai 2018.

Polyexpert, reconnaît toute l'importance des droits des personnes physiques en ce domaine et entend répondre dans les meilleures conditions aux exigences imposées par le règlement en objet, notamment en termes de licéité, de transparence et de loyauté des traitements de données des personnes physiques et en garantir la protection dans l'ensemble des processus réalisés pour le compte de ses clients, comme il est prévu ci-après.



# Formation : Ethique – RGPD - Sécurité de l'information

2022

## Groupe Polyexpert

- Sensibilisation RGPD
- Lutte contre la fraude et le blanchiment d'argent

## Spécificités GECO

- Sensibilisation RGPD
- Refresh RGPD
- Corruption
- Sapin 2
- Refresh Sapin 2



Dans le cadre de notre démarche, plusieurs modules de formation ont été mis en place concernant l'éthique, le RGPD et la sécurité de l'information sur notre plateforme de e-learning.

Tous nos collaborateurs qui manipulent des données à caractère personnel sont formés régulièrement pour en assurer leur protection.



# Les achats responsables

## Charte des achats responsables

En 2021, notre Groupe Polyexpert a rédigé une charte des achats responsables afin de fixer un cadre de référence pour nos fournisseurs et sous-traitants. Cette charte a pour but d'impliquer nos fournisseurs dans une démarche RSE et de nous suivre dans le respect des principes du développement durable et notamment dans les 10 principes du Global Compact.



**Clause RSE dans les nouveaux contrats**

## Catégorisation de nos achats



# Les achats responsables

## Politique achats des Goodies

Après la collaboration des moyens généraux du siège et du service RSE pour revoir la politique d'achats de goodies pour s'orienter vers des produits plus responsables,

Nous avons déployé d'autres actions en ce sens. Les moyens généraux de nos différentes structures et filiales travaillent désormais ensemble pour déployer des bonnes pratiques responsables et durables.



116

## Secteur protégé et adapté

# 60%

Pourcentage des structures Polyexpert ayant recours à des prestataires STPA



Dans le cadre de notre convention avec l'AGEFIPH, nous nous sommes fixés comme objectif d'atteindre d'ici 3 ans : **100 % des structures du Groupe Polyexpert travaillent avec a minima une entreprise du secteur protégé et faire progresser chaque année notre chiffre d'affaires consolide avec le secteur.** Nous travaillons dès que possible avec le secteur protégé et adapté pour différents types d'achats comme les fournitures de bureau, plateaux repas, prestations de ménage, etc.

Chaque année et sur l'ensemble du Groupe Polyexpert, nous faisons appel entre **23 et 25 entreprises** issues du secteur STPA. Pour y parvenir, nous avons entamé la sensibilisation de nos acheteurs à ce type d'achats.

117

# Mécénat de compétences – Local' Secur

Local Secur' est un partenariat de compétences créé en 2011 par le Groupe avec la Fondation Entrepreneurs de la Cité et représente un engagement fort de notre politique RSE. Local Secur' permet de soutenir des personnes en difficulté qui créent leur entreprise. Avant la signature du bail, un expert Polyexpert intervient pour effectuer l'audit technique du local. Ce diagnostic des risques réalisé est gratuit.

En 2022, nous avons réalisé notre **500<sup>ème</sup> Local Secur'**

Afin de développer notre partenariat et accélérer le traitement des dossiers pour les entrepreneurs qui se retrouvent souvent dans l'urgence au moment de signer leur bail, nous avons apporté une réponse avec la mise en place de la visio Local Secur'.

“

**Mise en place en 2022 de la visio Local' Secur' pour faire évoluer notre offre et notre partenariat**



 **Entrepreneurs  
de la Cité**

LA MICRO-ASSURANCE POUR ENTREPRENDRE

500<sup>ème</sup> bénéficiaire en 2022



 **Entrepreneurs  
de la Cité**

**Lidia Sanna**

500<sup>ème</sup> bénéficiaire  
Local Secur'

J'ai eu la chance d'être orientée vers Polyexpert qui a expertisé mon local. L'expertise a été claire et précise, avec une approche professionnelle et des conseils précieux car nous oublions cette notion de protection d'entreprise qui est primordiale. Local Secur' m'a permis de me lancer en toute sécurité et sérénité !

# Soutien aux associations



## Agir pour la forêt

A la suite des incendies en Gironde pendant l'été 2022, nous avons réalisé un don pour le fonds de dotation «ONF Agir pour la forêt». Cette opération s'est faite dans le cadre d'un challenge RSE interne qui visait à sensibiliser nos salariés sur les enjeux du Développement Durable et à créer de la cohésion d'équipe.



## Les Foulées de l'Assurance

Pour la reprise post Covid des Foulées de l'assurance, en mars 2022, nous avons rassemblé plus de 40 collaborateurs issus de nos différentes régions et filiales au bois de Boulogne pour courir ou marcher au profit de l'association ADICARE pour la prévention des maladies cardiovasculaires. Le groupe a complété sa participation avec un don financier. Cet évènement solidaire et sportif a permis à des collaborateurs du Groupe qui ne se connaissaient pas de faire connaissance autour d'un repas.



## Fraties

Depuis janvier 2023, dans le cadre d'un challenge métier, nous soutenons en tant que mécène l'association Fratries, qui a pour vocation de construire ou rénover des maisons modernes pour permettre à des jeunes handicapés et des jeunes actifs de vivre ensemble. Cette action de mécénat s'inscrit également dans notre démarche handicap.



# 06

## Indicateurs de suivi et de performance

1. Indicateurs de suivi RSE
2. Périmètre, référentiels et contact



# Indicateurs de suivis RSE 2022

Indicateurs	Objectifs 2022	2022	2021	2020	2019
<b>INDICATEURS ECONOMIQUES</b>					
Chiffre d'affaires Groupe Polyexpert		216 M€	197	185	170
Investissement IT		3 M€	2		
<b>INDICATEURS GOUVERNANCE</b>					
Nombre d'associés		193			
Part maximale possédée par associé		5 %			
<b>INDICATEURS SOCIAUX</b>					
<b>Emploi &amp; Conditions de travail</b>					
Nombre de salariés en ETP		2007	1 958	1 850	1 596
Part des CDI	≥ 80	94,9 %	92	95	98
Part de Femmes		55,7 %	56	57	54
Part d'Hommes		44,3 %	44	43	46
Taux de turn over		20 %	18,2	25	28
Ancienneté Moyenne		5,2 ans	5,2	5,9	6,6
Age moyen		36,8 ans	38,4	38,6	38,4
Part des salariés couverts par une convention collective		100 %	100		
<b>Répartition des salariés</b>					
Part d'experts		39,9 %	39,7	41	43
Part du support expertise		50,9 %	50,6	59	57
Part des fonctions transverses		2,2 %	9,4		
<b>Diversité &amp; égalité professionnelle</b>					
Part de femmes au poste «Support expertise»	plus de mixité	84,7 %	86,4	87	88
Part de femmes expertes	plus de mixité	20,6 %	17,4	18	17,1
Part de femmes cadres		28,7 %	26,5	29	24
Part de femmes au comité exécutif Groupe		20 %	12,5	6,25	6,25

Indicateurs	Objectifs 2022	2022	2021	2020	2019
<b>INDICATEURS SOCIAUX</b>					
Part de femmes dans les comités de direction		31 %	37	33	27
Part de femmes associées		13,4 %			
<b>Diversité</b>					
Part des salariés en situation de Handicap		3 %	3,7	2	2,06
ETP de travailleurs handicapés employés au 31/12		56 %			
Nombre de Duoday		8	9		
Part des salariés de -25 ans		10,1 %	9,1	-	-
Part des salariés de +50 ans		19,1 %	17,7	-	-
<b>Santé et Sécurité au travail</b>					
Nombre d'accidents de travail et de trajet ayant entraîné un arrêt de travail		16	33	13	20
Taux de fréquence (*1607)		4,84	6,22	3,6	8,22
Taux de gravité (*1607)		0,13	0,12	0,03	0,24
<b>Climat Social</b>					
Nombre d'arrêts non autorisés ou pour arrêt maladie inf ou égal à 3 jours		1 576	1 380	370	N/C
Nombre d'arrêts non autorisés ou pour arrêt maladie de toute durée		2 820	2 429	813	N/C
Nombre de personnes ayant déclaré une maladie professionnelle		0	0	1	0
Pourcentage des experts formés à l'écoconduite dans les 12 mois qui suivent leur arrivée	80		27		
Nombre d'experts formés à l'éco-conduite (centaure)		44	75	33	60
<b>Polyexpert Formation</b>					
Nombre de salariés effectif formées		709	688	354	320
Nombre de sessions de formations réalisées		111	113	57	46
Nombre d'heures de formation		13 642 h	14 730	6 006	7 379
<b>Formation générale</b>					
Nombre de salariés ayant bénéficié d'au moins une formation (en valeur)		1 388	1 396	1 041	776
Nombre d'heures de formation en moyenne par salarié formé (hors alternants, BTS et DU)		10h / an / salarié	35,4	28,9	25,7
Part de salariés ayant bénéficié d'au moins une formation (en % par rapport aux effectifs présents)		69 %	71	56	46
Part « d'experts » formés parmi la population de Polyexpert formée		47 %	58	52	69
Part de « fonctions transverses » formées parmi la population de Polyexpert formée		5 %	5	5	5
Part de salariés au poste de « support expertise » parmi la population de Polyexpert formée		48 %	37	43	25
Part de femmes formées (% de femmes dans la population formée [Effectif Formé])		51 %	40	49	35
Part de la masse salariale consacré à la formation (=cout pédagogique+cout annexes/MSB totale)			2,18	2,15	2,23
Nombre de personnes ayant participé à Campus manager ESSEC		18	19	22	23



Indicateurs	Objectifs 2022	2022	2021	2020	2019
<b>INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX</b>					
<b>Energie</b>					
Consommation électrique des bâtiments		1 472 946 kWh	1 467 722	1 293 180	1 211 148
Consommation électrique / salarié		701 kWh / salarié	750	764,7	961,8
Pourcentage de réduction d'électricité (vs année précédente)		-6,5 %	-2	10	8
<b>Flotte automobile</b>					
Nombre de véhicules		739	669	674	692
Moyenne parcourue par la flotte auto		30 762 km	27 905	-	-
Moyenne d'émission de CO2 du parc automobile		112,8 gCO2/ km	110,98	107,8	104,7
Pourcentage du parc ayant un taux de CO2 inférieur ou égal à 100 gCO2	75	27 %	34	37	43,5
Pourcentage de véhicules électriques et hybrides	10	22 %	11	7	<1
Pourcentage d'expertises réalisées à distance*		29,4 %	28,9	31	30
Pourcentage de sites réalisant le tri sélectif			-	28	28
Nombre de sites réalisant le tri sélectif avec ELISE		15	15	13	11
Quantité de déchets de bureau collectée par ELISE		11 363 kg	6 888	21 854	10 720
Quantité de papier collectée (ELISE)		13 667 kg	6 044	20 993	10 519
Pourcentage de tri effectué dans les bureaux	60				
<b>Indicateurs Bilan GES</b>					
En cours avec le SBTi					
SCOPE 1 : Emissions de CO2e de la flotte automobiles (Poste 2 : Carburant)		3 689 tCO2e	3 946	-	4 619
SCOPE 2 : Emissions de CO2e d'énergie dans les bâtiments (Poste 6: Electricité & gaz)		84 tCO2e	84	74	128
SCOPE 3 : Emissions de CO2e liés aux Achats de fournitures et de services (Poste n°9)		2 450 tCO2e	2 876	2 558	-

Indicateurs	Objectifs 2022	2022	2021	2020	2019
<b>INDICATEURS SOCIETAUX</b>					
<b>Achats Responsables</b>					
Nombre d'entreprises (ESAT et entreprise d'insertion)		19	24	25	28
Pourcentage des structures PXP ayant recours à des prestataires STPA		43	60		
Pourcentage de fournisseurs évalués ou audités sur les questions de développement durable		18 596 €	-		
<b>Mécénat de compétences</b>					
Nombre de bénéficiaires Local Secur (57 en 2018)	ISO	15	10	23	38
<b>Qualité de Service</b>					
Délai moyen de réponse aux réclamations clients		3,9 j	4,6	3,8	7,6
Délai moyen de prise de contact en jours ouvrés**		2,1 j	2,4	-	-
Délai moyen de rdv en jours calendaires**		22,6 j	24,9		
Délai de dépôt du rapport en jours calendaires**		39,7 j	38,1	-	-
Taux de disfonctionnement qualité		2,8 %	2,3		
<b>Ethique des affaires</b>					
Nombre d'incident lié à l'éthique remonté via la procédure d'alerte		0	0	-	-
Pourcentage d'employés sensibiliser aux questions d'éthique des affaires		9.5%	6		

(\*\*) périmètre DAB

# Périmètre, référentiels et contact

Le périmètre de ce rapport RSE couvre la période de l'année 2022 sur l'ensemble du Groupe Polyexpert qui comprend tous ses sites au sein des différentes régions et filiales. Il est réalisé tous les ans et destiné à l'ensemble de nos parties prenantes afin qu'elles évaluent nos progrès en matière de RSE.

A télécharger sur notre site internet : **Le Groupe Polyexpert – Polyexpert**

Nos activités sont exercées majoritairement en France et une partie au sein de pays membres de l'Union Européenne.

Notre démarche RSE s'appuie sur les principes du Global compact, les lignes directrices de l'ISO 26000 et les rubriques du GRI-G4.

Seuls les domaines d'actions de l'ISO 26000 et les rubriques du GRI-G4, pertinents pour notre activité de prestations de services ont été pris en compte dans la rédaction de ce rapport.

## Contact

**Siège Social Polyexpert - Service RSE**  
49-51 Rue de Paris CS 80042  
92585 Clichy CEDEX



[www.polyexpert.fr](http://www.polyexpert.fr)