



RAPPORT DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

ANNÉE 2021



SOMMAIRE

01 - LE GROUPE ADENES

1. Raison d'être et valeurs
2. Le Groupe en chiffres
3. Les métiers et spécialités
4. Les marques et filiales du Groupe
5. Notre gouvernance

02 - POLITIQUE RSE

1. L'analyse des risques
2. Nos parties prenantes
3. Notre démarche RSE
4. Notre stratégie
5. Objectifs et engagements

03 - DÉMARCHE SOCIALE

1. Dialogue social
2. Conditions de travail, santé et sécurité
3. Valorisation des compétences
4. Attractivité des talents et bien-être au travail
5. Engagement des jeunes : politique d'alternance et de stage
6. Esprit de Groupe

04 - DÉMARCHE SATISFACTION CLIENT & ÉTHIQUE

1. Qualité de service et relation client
2. Politique d'innovation
3. Déontologie, éthique des affaires et lutte contre la corruption
4. Cyber-sécurité et protection des données

05 - DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE

1. Empreinte environnementale
2. Achats responsables
3. Implication sectorielle
4. Implication locale

06 - NOS INDICATEURS RSE



ADENES

L'humain et l'environnement ont toujours été au cœur de nos préoccupations. Ils fondent notre identité, font partie de nos valeurs, et sont inscrits dans la raison d'être de notre Groupe. Il est devenu un impératif, pour ne pas dire un réflexe d'exercer nos activités d'une manière compatible avec le respect de nos écosystèmes, mais également en étant responsable de nos actions sociétales.

Cette prise de conscience n'est en effet pas récente, et nos engagements en ce sens s'inscrivent désormais dans la stratégie de Groupe, dans une logique de projection vers le futur, et en continuant à y consacrer les moyens humains et financiers nécessaires.

En effet, il serait erroné de penser que nous allons pouvoir relever le défi du problème écologique sans changer la manière dont chaque entreprise conduit ses activités, tout comme il serait erroné de penser qu'une entreprise n'ait pas d'utilité sociale.

Nous poursuivons de ce fait notre démarche environnementale concernant nos domaines d'activité, contribuant ainsi à accélérer la transition vers une économie décarbonée mais également à notre démarche sociale, afin de répondre, ou tout au moins être en phase, avec les enjeux sociétaux actuels.

L'innovation demeure notre ADN tournée vers la qualité de services rendue à nos clients, vers le bien-être de nos collaborateurs et vers notre effort à limiter nos impacts environnementaux.

Le comité de Direction.





01 – LE GROUPE ADENES

1. Raison d'être et valeurs
2. Le Groupe en chiffres
3. Les métiers et spécialités
4. Les marques et filiales du Groupe
5. Notre gouvernance



ADENES

Raison d'être et valeurs

Notre raison d'être

« La mission du groupe ADENES est de concevoir, délivrer et promouvoir une offre globale et responsable permettant aux assureurs et aux assurés de rester sereins avant, pendant et après un sinistre. »

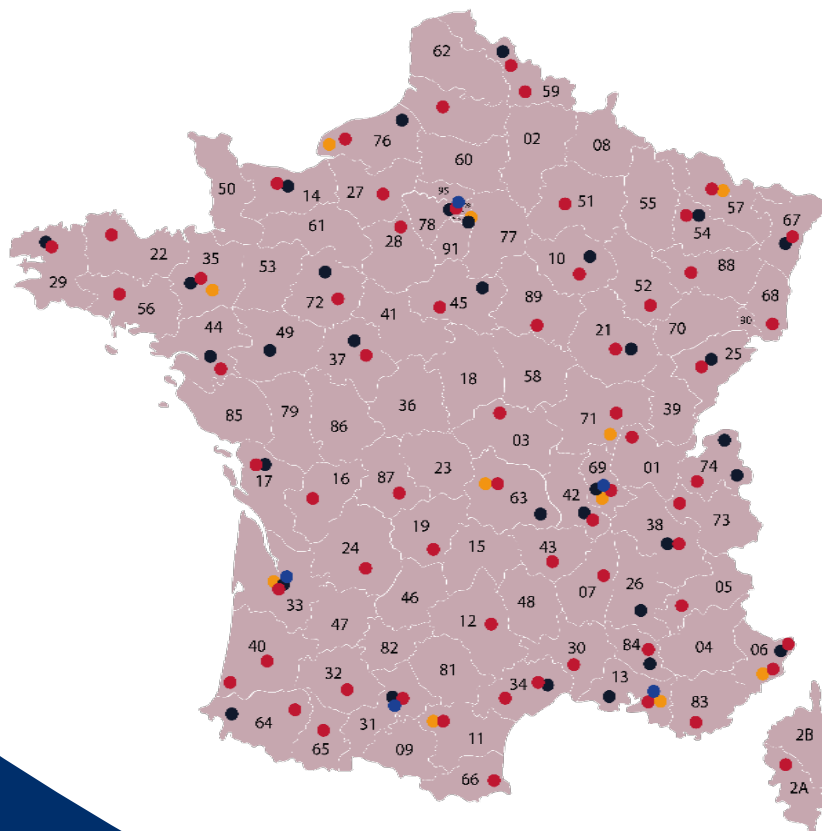
Nos valeurs

- Faisons de notre identité une fierté
- Soyons activement impliqués
- Gardons une longueur d'avance
- Impactons le monde de demain



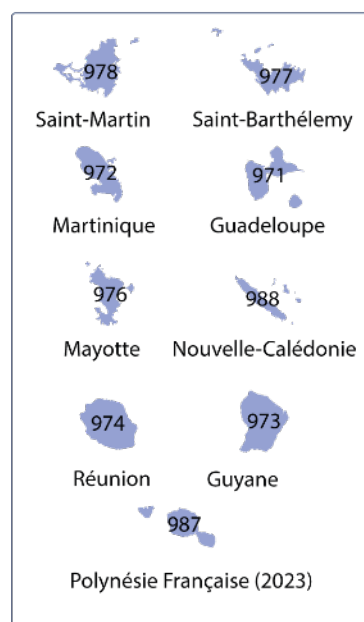
ADENES

Le Groupe en chiffres



- ADENES
- ELEX
- 3C
- Vrs VERING

OUTRE-MER



- **206 000 dossiers de gestion déléguée**
- **355 000 dossiers d'expertise traités**
- **189 millions d'euros de chiffre d'affaires**
- **1 940 collaborateurs**
- **137 sites implantés en Métropole, Corse et Outre-mer**
- **833 experts répartis sur l'ensemble du territoire**



ADENES

Métiers et spécialités

ADENES réalise des prestations de service auprès des assurés de compagnies d'assurance. Fort de ses treize marques et filiales, ADENES propose les services suivants :

- La réalisation de prestations d'expertise après sinistres, dommages, responsabilité civile ou construction pour les particuliers, les professionnels et les entreprises
- La réalisation de prestations de service après sinistre (maitrise d'œuvre...)
- La réalisation de prestations d'expertises hors sinistres
- La réalisation de prestations de prévention, surveillance de portefeuille



ADENES

Marques et filiales

*Prestations d'expertise
après sinistre*



ADENES

Société tête de Groupe,
regroupant l'ensemble des
métiers supports

ELEX

**Gestion de sinistres
industriels et commerciaux**
(intervention chez les
particuliers et les
professionnels)

ELEX VOL MOBILIER FINE ART

Gestion des sinistres Vols
(dommages mobiliers,
objets de valeur...)

ELEX IMMEUBLE

Gestion des sinistres Immeuble
(expertise dédiée à l'immeuble)

vrs»vering

**Gestion de sinistres
industriels et commerciaux**
(grands Comptes et
International)

vrs»vering CARGO

**Gestion des sinistres
marchandises
transportées**
(denrées périssables,
agrofouritures ...)



Gestion des sinistres Construction
(assurance dommage-ouvrage,
Responsabilité Décennale)

Chaque filiale du Groupe ADENES est dédiée à un segment de marché pour offrir à ses clients un service adapté à ses besoins.



ADENES

Prestations de services hors expertise



Réparation en nature
Intervention d'urgence



Maîtrise d'œuvre
en reconstruction



Diagnostic, réparation et
remplacement des biens
électroménagers



Maîtrise d'œuvre
en contamination et
désamiantage



Recherche de Causes
et Circonstances
Incendie



Solutions digitales de gestion
des sinistres



Gestion déléguée

En complément de notre cœur de métier, le Groupe a développé un ensemble de services filialisés pour proposer une offre de service globale autour du sinistre.



Marques et filiales

vrs»alfacincotti
International Claims Management

Déjà implanté dans toute la France grâce à ses 137 sites, le Groupe ADENES s'est étendu cette année jusqu'à l'Italie depuis l'acquisition d'ALFACINCOTTI. Cette entreprise italienne de gestion des sinistres propose plusieurs prestations de services, dont l'expertise spécialisée dans la responsabilité professionnelle, les dommages indirects et le secteur de la fourniture d'énergie.

Actif depuis plus de 50 ans, ALFACINCOTTI a pour objectif de garantir l'indépendance dans les relations économiques établies entre l'Assuré et l'Assureur.



AlfaCincotti

Claims Management & Loss Adjusting



ADENES

Gouvernance

Le COMEX du Groupe ADENES

Les sociétés du Groupe ADENES sont détenues exclusivement par des dirigeants issus du monde de l'expertise. Le Groupe ne fait l'objet d'aucune participation d'institutions bancaires et financières. Aucun actionnaire ne représente plus de 25% des actions.

Le comité exécutif d'ADENES constitue l'instance de réflexion et d'échange sur les enjeux du Groupe. Il œuvre à la mise en place des stratégies du Groupe.



Emmanuel VILLETTE
Président d'Adenes



Florence BERNETTI
*DG de la stratégie,
de l'offre et
des services clients*



Christophe ENCINAS
*Directeur des
activités de gestion
déléguée*



Julien SASSIER
*Directeur de la
Relation Client*



Xavier RAMOND
Secrétaire Général



Guillaume VILLETTE
*Directeur de la
Communication*



Florence MAGLIOLA
*Directrice des
Ressources
Humaines*



Vincent GIL
*Directeur
Administratif et
Financier*



Aymeric LACROIX
*Directeur des
Systèmes
d'Informations*



Raphaël XIXONS
*DG de la
performance Groupe
DG ELEX France*



Tancredi STAGNARA
*DG du développement
et de l'international
DG VERING*



Olivier GLOUX
*DG des métiers
d'expertise
DG 3C*



Olivier BONIFACE
*DG des spécialités
et des partenariats
DG VERING*

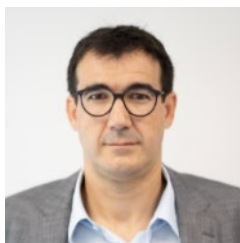


ADENES

Gouvernance

Comité de Pilotage RSE du Groupe ADENES

Dans le cadre de la stratégie du Groupe, le comité de pilotage RSE définit la politique et les actions en collaboration avec les fonctions support et les filiales.



Xavier RAMOND
*Secrétaire Général
Responsable RSE*



Florence BERNETTI
*DG de la stratégie,
de l'offre et
des services clients*



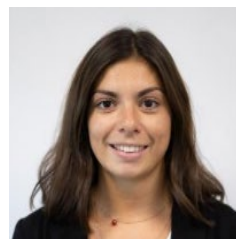
Frédéric MARCHISIO
*Directeur de Région
ELEX Sud-Est*



Guillaume VILLETTE
*Directeur de la
Communication*



Frédérique FABRE
Responsable juridique



Manon MAZZOLENI
Assistante juridique

Les membres du comité de pilotage de la démarche RSE du Groupe ADENES se réunissent tous les 2 mois.

Le Comité de pilotage RSE est force de proposition et œuvre au quotidien à la démarche RSE du Groupe en tendant à améliorer les engagements RSE de chacun.



02 – POLITIQUE RSE

1. L'analyse des risques
2. Nos parties prenantes
3. Notre démarche RSE
4. Notre stratégie
5. Objectifs et engagements

Analyse des risques

L'analyse des risques est un outil clé dans l'élaboration d'une stratégie de responsabilité sociale pour le Groupe. Elle permet de définir des priorités en fonction de leur importance et selon leur impact sur la réussite du Groupe. Elle est extraite de la cartographie des risques du Groupe.

Le Groupe a identifié **13 enjeux**. Ces enjeux couvrent l'ensemble des aspects technologiques, économiques, sociétaux, environnementaux et réglementaires.

L'analyse a été menée selon les étapes suivantes :

L'identification des risques : il s'agit d'établir un état des lieux permettant au Groupe ADENES d'identifier les risques qui lui sont propres. L'objectif est de dresser une liste des enjeux directement liés à l'activité du Groupe et aux intérêts des parties prenantes.

L'évaluation de l'exposition aux risques : elle vise à déterminer les risques « bruts » auxquels le groupe est exposé avant prise en considération des moyens de prévention mis en œuvre par celui-ci.

L'évaluation de l'adéquation et de l'efficacité des moyens et contrôles visant à maîtriser les risques : Il s'agit d'évaluer l'efficacité des mesures de prévention existantes et des contrôles existants afin de maîtriser les risques pouvant l'être.

La hiérarchisation des priorités : à partir de cette évaluation, la dernière étape consiste à définir les priorités et les plans d'actions à mener.

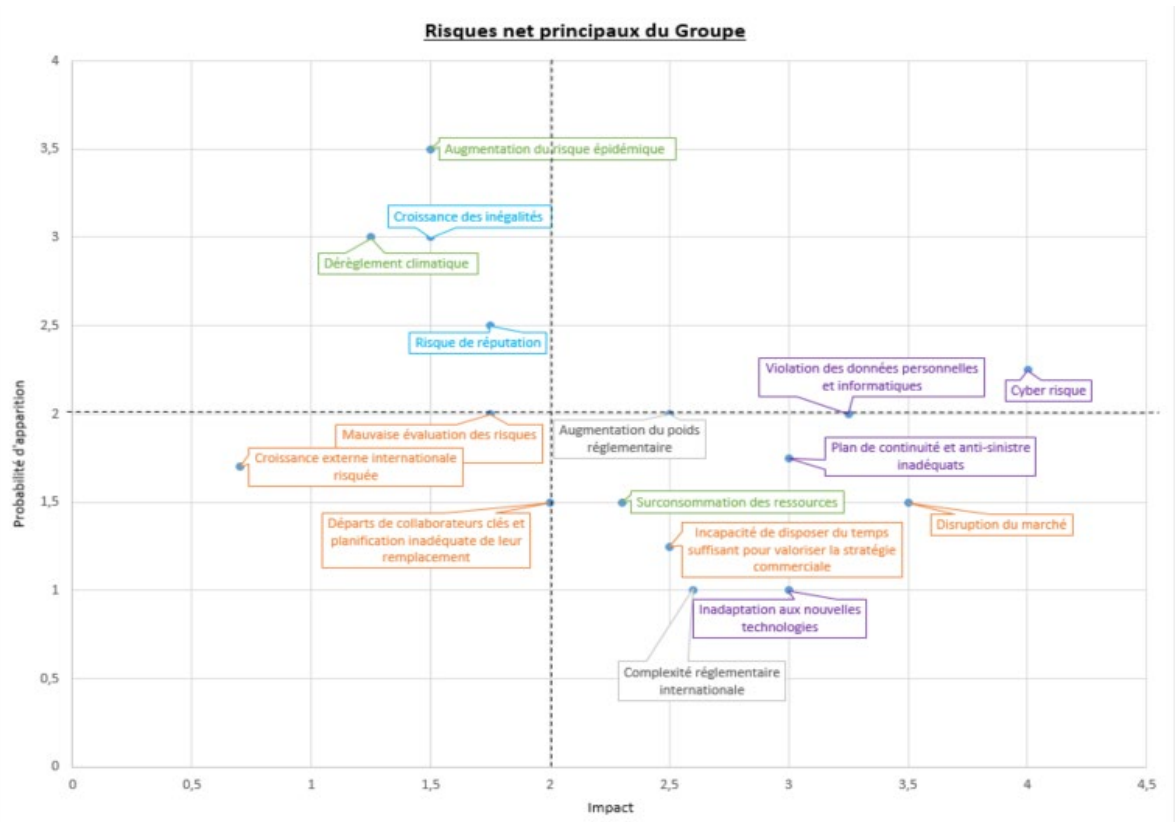
Depuis 2021, ADENES a également établi une cartographie des enjeux RSE répartis en quatre catégories : sociaux, environnementaux, conformité des pratiques et éthique, gouvernance, qui sont ci-après développés dans notre rapport.



Cartographie des risques

Le Groupe identifie les principaux risques liés à son activité et les répartit en cinq catégories :

- Les risques technologiques
- Les risques économiques
- Les risques sociétaux
- Les risques environnementaux
- Les risques réglementaires

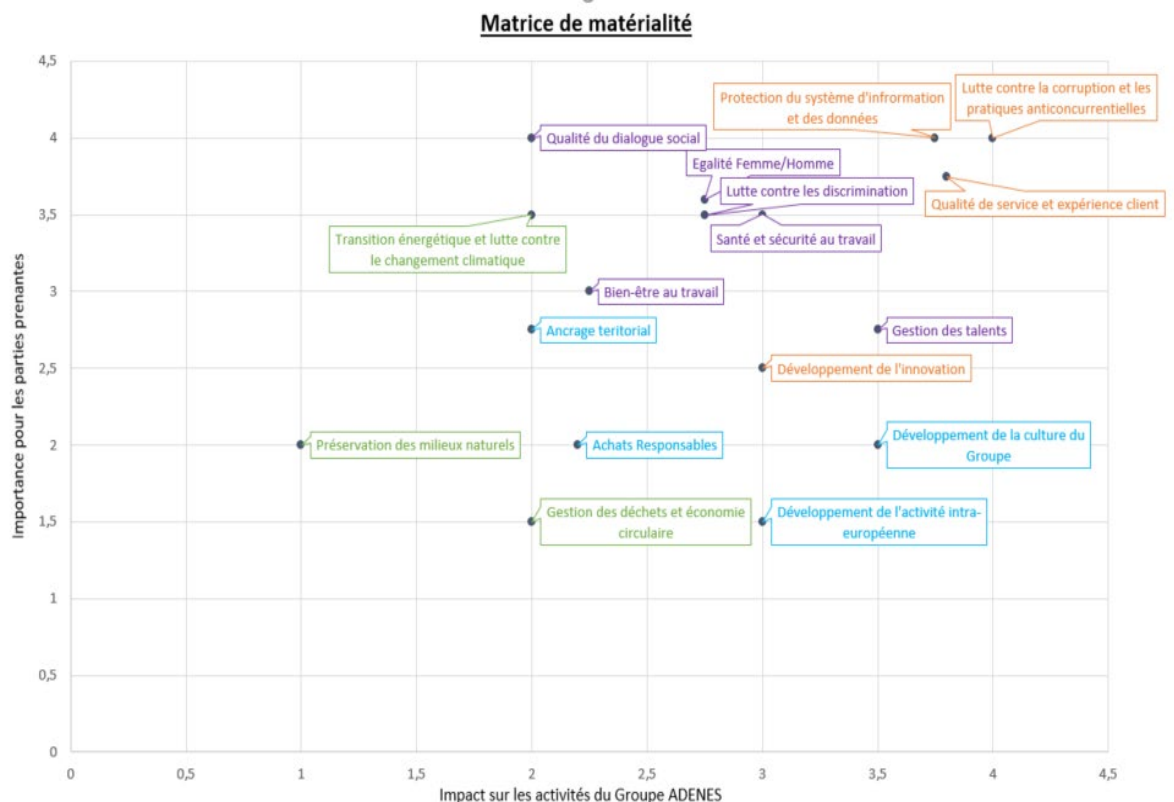


Matrice de matérialité Enjeux RSE

Enjeux RSE du Groupe

La matrice de matérialité permet d'identifier les enjeux RSE du Groupe et de les organiser selon leur impact sur les activités du Groupe et l'importance qu'ils revêtent pour les parties prenantes. Ils sont répartis en 4 catégories :

- Les enjeux sociaux
- Les enjeux de conformité des pratiques et d'éthique
- Les enjeux de gouvernance
- Les enjeux environnementaux



Parties prenantes

Les attentes de nos parties prenantes

ASSURÉS

- Information transparente et proactive
- Indemnisation complète et rapide
- Humanité et soutien psychologique
- Adaptation aux souhaits de chacun
- Rapidité d'intervention

SOCIÉTÉS

- Respect des réglementations, droit du travail, droit de l'homme, santé au travail
- Transparence et justesse de système
- Empreinte environnementale et société positive

RIVERAINS & PARTIES PRENANTES IMPACTÉES PAR LE SINISTRE

- Information transparente
- Limitation des nuisances liées aux sinistres et aux réparations

FOURNISSEURS

- Pérennité de la relation et politique d'accompagnement
- Loyauté
- Délai de paiement
- Cahier des charges partagé
- Transparence

ASSUREURS

- Satisfaction assurés
- Justesse des évaluations de dommage
- Compréhension de l'expertise et son déroulé
- Ecoute du client

SALARIÉS

- Salaires attractifs
- Qualité de vie au travail
- Équité
- Développement de carrière
- Reconnaissance au travail
- Formation, maintien de l'employabilité

ENTREPRISES DE RÉPARATION

- Relations saines et éthiques
- Respect des bordereaux de prix
- Respect des travaux demandés



Parties prenantes

Nos engagements et actions envers nos parties prenantes

ASSUREURS

- Mise en place d'un Comité de Pilotage dont la fréquence dépend des besoins des clients
- Création d'un Service Relation Client dédié
- Réunions mensuelles pour la gestion des dossiers en anomalie
- Prise de contact de l'expert lors de son expertise avec les tiers aux dossiers
- Indépendance
- Expertise technique et responsable
- Innovation
- Juste évaluation des dommages liés au sinistre
- Justesse de l'évaluation des coûts et lutte contre la fraude
- Echange et qualité de service
- Entretenir la relation assuré/assureur

ASSURÉS ET TIERS

- Qualité d'intervention
- Information transparente, proactive et pédagogique
- Rendez-vous en présentiel, téléphone ou visioconférence avec les autres parties prenantes concernées lors des sinistres
- Suivi des fournisseurs, respect des conditions de règlement du fournisseur
- Limiter les dommages liés au sinistre
- Justesse de l'évaluation des coûts
- Limiter les nuisances liées aux sinistres et aux travaux
- Réparation du sinistre Eco responsable
- Gestion éthique des données

SALARIÉS

- Instauration d'acteurs du dialogue social
- Etablissement d'une enquête sur la qualité de vie au travail
- Mise en place d'entretiens individuels
- Veiller à une amélioration permanente des conditions de travail
- Assurer la santé et la sécurité des salariés
- Développer l'attraction de l'entreprise par des actions liées au bien-être
- Veiller à des intégrations en assurant richesse et diversité des profils et potentiels
- Assurer les développements de compétences et évolutions de carrière



Notre démarche RSE

Faire du Groupe ADENES un acteur responsable et engagé

Le Groupe ADENES poursuit son engagement en matière de RSE et s'engage face aux défis sociétaux.

Engagé dans une démarche RSE depuis 2015, le Groupe ADENES entend lui donner une nouvelle impulsion et faire de la RSE l'un des défis de ses plans stratégiques. Les évolutions de la réglementation affectant notre secteur d'activité et l'essor de la digitalisation conduisent notre groupe à réinventer nos pratiques. Nous poursuivons cette mutation dans une démarche Responsable et Sociétale en accompagnant les équipes. Plus que jamais, nous souhaitons communiquer et aborder notre stratégie RSE avec nos parties prenantes.

Notre volonté de promouvoir le développement de la RSE, de favoriser les échanges, de diffuser les bonnes pratiques et d'organiser le dialogue avec les parties prenantes est aujourd'hui intact et s'inscrit pleinement dans l'ambition du Groupe et dans ses projets à l'horizon 2024.

Le Groupe ADENES a constitué en son sein un Comité de Pilotage (COFIL) de la RSE, composé notamment de membres de la direction opérationnelle et de membres du COMEX. La mise en place d'un COFIL RSE traduit la place du sujet et son poids dans l'orientation du développement de notre Groupe. Les plans d'actions sont construits et suivis par chaque responsable d'enjeu.



Notre stratégie

La stratégie RSE du Groupe constitue notre feuille de route 2024 et a vocation à éclairer nos choix, décisions et priorités.

ADENES cultive depuis toujours une proximité qui a fondé sa notoriété et sa réputation d'un Groupe sérieux et fiable auprès de ses clients, mais également auprès de ses salariés. Les valeurs liées à la RSE, la sécurité et l'éthique, font désormais parties du patrimoine du Groupe ADENES qui entend les poursuivre.

La stratégie du Groupe a été construite en cohérence avec notre raison d'être, et au regard des enjeux auxquels le groupe est confronté et auxquels il contribue.

Notre démarche a pour but de donner encore plus de sens à l'ensemble des projets lancés, et de se différencier en valorisant nos actions et en s'engageant.

Adhérent au Global Compact des Nations Unies depuis 2020, le Groupe ADENES est engagé à améliorer et à poursuivre sa démarche RSE pour conjuguer performance économique avec performance sociale et environnementale.



Notre stratégie

Nos trois axes principaux

DÉMARCHE SATISFACTION CLIENT & ÉTHIQUE

- Être créateur de solutions innovantes et diversifiées
- Répondre aux défis humains et technologiques en dialoguant de manière responsable avec nos parties prenantes
- Être un partenaire commercial responsable et éthique promouvant les mesures anticorruptions

DÉMARCHE SOCIALE

- Sécuriser les parcours et développer les compétences : ADENES déploie une stratégie de formation et d'évolution pour garantir l'accompagnement et l'employabilité de chaque profil
- Garantir la santé, la sécurité et favoriser le bien-être : ADENES met en place une politique préventive de gestion des risques et des dispositifs d'amélioration continue.

DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE

- Être un acteur de la transition écologique
- Limiter les impacts environnementaux de nos activités
- Sensibiliser nos équipes
- Renforcer notre implication sectorielle



Objectifs & engagements

**NOUS SOUTENONS
LE PACTE MONDIAL**



Bien que les sociétés du Groupe ADENES n'y soient pas soumises, la stratégie RSE s'appuie sur les lignes directrices de la **Global Reporting Initiative (GRI)**.

ADENES est également adhérent **du Global Compact des Nations Unies** depuis 2020 et s'engage donc à en remplir les principes portant sur : les Droits de l'Homme, les normes internationales au travail, l'environnement et la corruption.

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Parmi les 17 Objectifs de Développement Durable établis par les Etats membres des Nations Unies, le Groupe ADENES en a sélectionné 6 qui lui semblent les plus adaptés à son activité et aux valeurs qu'il défend.

Le Groupe ADENES fournit des prestations de services et n'est donc pas en mesure d'agir sur certains concernant les acteurs de la chaîne de production internationale.

EVALUATION RSE DU GROUPE

En 2021, EcoVadis a de nouveau conduit une évaluation RSE du Groupe ADENES basée sur 4 piliers : Environnement, Social, Ethique des affaires et Achats responsables.

ADENES a obtenu une notation « Gold », se plaçant ainsi dans le top 5% des entreprises évaluées par l'organisme.

Cela représente une amélioration notable par rapport à la précédente évaluation.



ADENES

Objectifs & engagements

3. BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE

« Permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge sont des conditions essentielles au développement durable. »



Le Groupe ADENES met tout en œuvre pour assurer la santé et la sécurité des collaborateurs et pour favoriser leur bien-être. Dans les conditions de travail proposées autant que dans les prestations complémentaires disponibles pour les salariés, le Groupe a toujours à cœur d'améliorer le confort de ses collaborateurs. La plupart des actions mises en place par ADENES pour se rapprocher de cet ODD sont décrites dans le chapitre « Démarche Sociale ».

5. ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES

« Parvenir à l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles. »



Cet ODD est parfaitement en alignement avec l'ambition du Groupe de lutter contre toute forme de discrimination à l'égard des femmes et de promouvoir l'égalité des chances dans leur accès à tous les niveaux de décision.

8. TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE

« Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent. »



Tant dans sa démarche sociale que son engagement pour les jeunes, le Groupe ADENES travaille tous les jours à assurer des conditions de travail optimales à ses collaborateurs et à promouvoir le développement et la valorisation de leurs compétences afin d'encourager un mouvement de croissance bénéfique à tous.



Objectifs & engagements

10. INÉGALITÉS RÉDUITES



« Réduire les inégalités et ne pas faire de laissés pour compte font partie intégrante des efforts visant à atteindre les objectifs de développement durable. »

Le Groupe ADENES cherche à assurer l'égalité des chances dans toutes ses démarches. Du recrutement à la mobilité interne, la transparence est toujours le mot d'ordre. Lutter contre les inégalités et favoriser la diversité au sein du Groupe, c'est ouvrir la porte à de nouveaux talents et cultiver la richesse des profils de nos collaborateurs.

11. VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES



« Faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables. »

L'activité même des sociétés du Groupe ADENES vise à créer des villes plus durables. En effet, lorsque BATIFIVE fait de la reconstruction suite à un sinistre et met en place des solutions de sauvegarde du bien sinistré, c'est une conception responsable d'un projet de reconstruction; ou lorsque ELECTROREN répare des biens électroménagers ayant subi un dommage, il s'agit bien de créer des villes et des foyers plus sûrs et plus durables.

13. LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES



« Prendre d'urgence les mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions. »

A son échelle, le Groupe ADENES s'engage dans la lutte contre le dérèglement climatique en cherchant sans cesse de nouveaux moyens de réduire son impact environnemental, mais aussi en sensibilisant ses collaborateurs aux enjeux climatiques. Les actions mises en place par le Groupe pour se rapprocher de cet ODD sont décrites dans le chapitre « Démarche Environnementale ».





03 – Démarche sociale

1. Dialogue social
2. Conditions de travail, santé et sécurité
3. Valorisation des compétences
4. Attractivité des talents et bien-être au travail
5. Engagement des jeunes : politique d'alternance et de stage
6. Esprit de Groupe



INDICATEURS DE PERFORMANCE



Florence
MAGLIOLA,
Directrice des
Ressources
Humaines

« La démarche sociale du Groupe ADENES vise à assurer le développement et la valorisation des compétences de nos collaborateurs, ainsi que leur bien-être. Nous sommes constamment en recherche d'amélioration afin de pouvoir proposer à nos collaborateurs un emploi de qualité qui assure leur santé et leur sécurité, la stricte égalité des chances, et un accompagnement dans leurs projets professionnels. Le Groupe s'engage en matière de formation, autant auprès des jeunes que pour l'adaptation des collaborateurs aux évolutions de notre environnement. »

| DONNEES GROUPE ADENES | | | | | | |
|--|--------|-------|----------|------|------|---------------|
| Indicateurs de performance | 2016 | 2017 | 2019 | 2020 | 2021 | Objectif 2024 |
| Conditions de travail, santé et sécurité | | | | | | |
| Nombre d'accidents ayant entraîné un arrêt de travail | - | 18 | 17 | 17 | 22 | <20 |
| Développement et valorisation des compétences | | | | | | |
| Ancienneté moyenne des salariés | 16 ans | 6 ans | 4,41 ans | 6,7 | 6,3 | > 5 ans |
| Heures de formation / salarié par an | 41,28 | 37,6 | 48,63 | 42 | 40,5 | > 40h |
| Attractivité des talents et bien-être au travail | | | | | | |
| Indicateur d'écart de rémunération H/F | | | 1,83% | 1% | 1% | <1% |
| Diversité | | | | | | |
| % de femmes experts | 14% | 9% | 15% | 17% | 17% | >20% |
| % de femmes | 58% | 63% | 65% | 62% | 64% | > 60% |
| % de femmes dans les organes de gouvernance (CA + CODIR) | 17% | 17% | 17% | 17% | 17% | >30% |
| Pyramide des âges : <25 ans | 6,24% | 6% | 8% | 6% | 6% | 5-10% |
| Pyramide des âges : > 45 ans | 30,22% | 29% | 25% | 31% | 29% | 30-35% |



Démarche sociale

Dialogue social

La qualité du dialogue social est un facteur essentiel de la performance du Groupe et une source de progrès importante.

La Direction des Ressources humaines s'efforce de réunir les conditions favorables à un dialogue social de qualité en lien avec les valeurs du Groupe, et plaçant les collaborateurs au cœur de ses préoccupations.

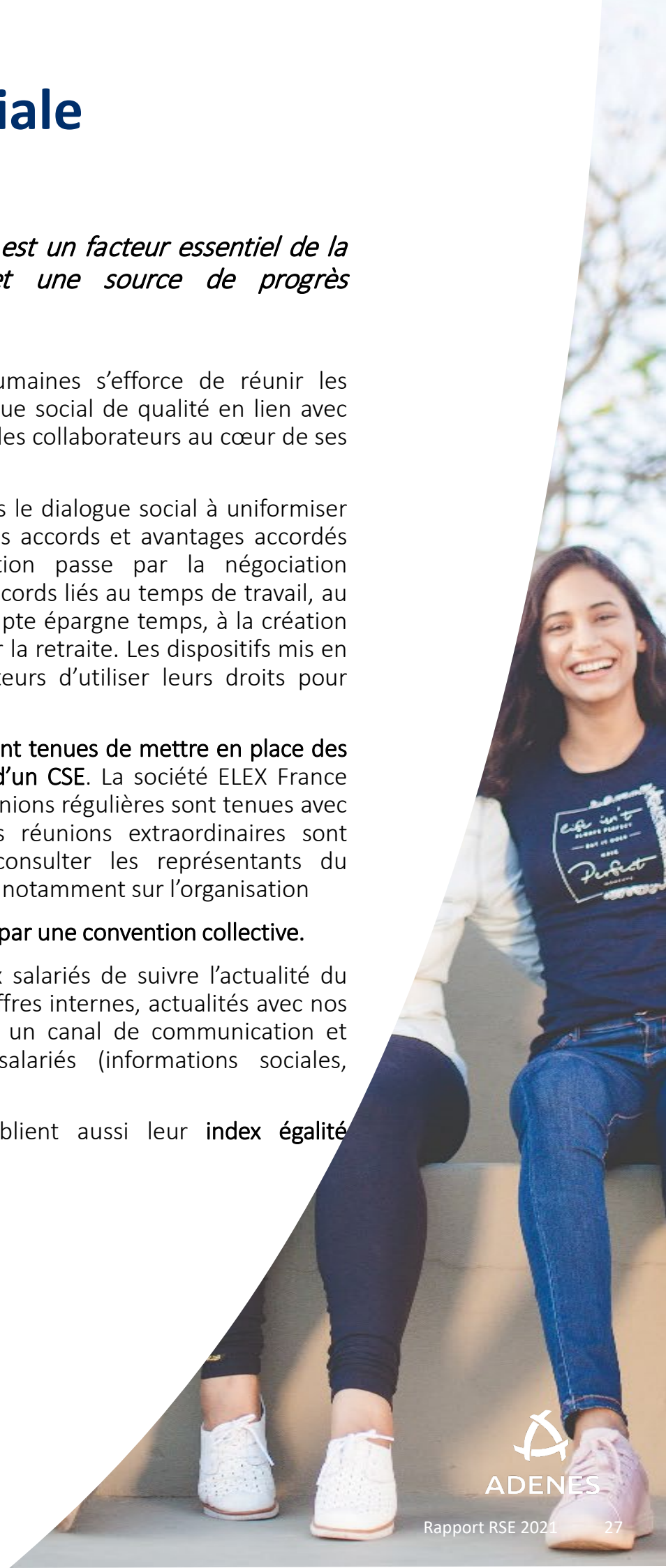
Le Groupe ADENES tend à travers le dialogue social à uniformiser pour l'ensemble de ses filiales les accords et avantages accordés aux salariés. Cette uniformisation passe par la négociation d'accords collectifs tels que les accords liés au temps de travail, au télétravail, à la création d'un compte épargne temps, à la création d'un plan d'épargne collectif pour la retraite. Les dispositifs mis en place permettent aux collaborateurs d'utiliser leurs droits pour préparer leur retraite.

100% des effectifs des sociétés sont tenues de mettre en place des élections des IRP et bénéficient d'un CSE. La société ELEX France dispose d'un CSE Central. Des réunions régulières sont tenues avec les représentants des CSE. Des réunions extraordinaires sont organisées pour informer et consulter les représentants du personnel sur un sujet important, notamment sur l'organisation

100% des sociétés sont couvertes par une convention collective.

L'**Intranet du Groupe** permet aux salariés de suivre l'actualité du Groupe (nouveaux embauchés, offres internes, actualités avec nos clients, partenaires). Il constitue un canal de communication et d'information pour tous les salariés (informations sociales, indicateurs, boîtes de dialogue).

Les sociétés du Groupe y publient aussi leur **index égalité Femmes/Hommes**.



Démarche sociale

Conditions de travail

La santé, la sécurité et la qualité de vie sont des thèmes fédérateurs et concernent tous les acteurs du Groupe : salariés, managers, élus, direction.

Respect de la vie personnelle

Les salariés de plusieurs filiales du Groupe bénéficient d'une flexibilité dans leur temps de travail avec des plages de présence obligatoires et des plages de présence facultatives. Cela permet de concilier vie privée/vie professionnelle et n'impacte pas notre activité et la continuité de service.

ADENES a uniformisé les garanties Prévoyance du Groupe pour faire bénéficier à ses salariés de prestations de meilleure qualité et d'un suivi plus efficace auprès d'un seul prestataire.

Droit à la déconnexion

Les salariés peuvent à tout moment demander à exercer leur droit à la déconnexion depuis l'Intranet du Groupe. Une charte a été élaborée pour sensibiliser les salariés à l'importance de l'équilibre vie personnelle/vie professionnelle. Des rappels sont effectués et une veille est portée pour détecter les comportements à risque.

Télétravail

Dans le cadre de la crise sanitaire, le télétravail avait été largement déployé à l'ensemble des collaborateurs et nos équipes de la Direction SI l'avaient rendu possible dès les premiers jours où il avait été imposé.

Le télétravail est désormais ancré dans notre organisation du travail. Un accord collectif dédié au télétravail a été conclu dans toutes les sociétés du Groupe en 2021. Il prévoit de laisser le choix au collaborateur de télétravailler ou non et fixe les modalités du travail à distance.

29 510 c'est le nombre de journées télétravaillées en 2021

Le Groupe reste attentif à ses collaborateurs afin de les aider à trouver le juste milieu entre moments d'échange et de tranquillité, ainsi qu'entre leur vie privée et leur vie professionnelle. La flexibilité des horaires de travail, qui avait été élargie dans le cadre de la pandémie, a été maintenue en 2021.



Démarche sociale

Conditions de travail

Sensibilisation et formation

Le Groupe sensibilise ses salariés aux risques de TMS : campagnes de sensibilisation, adaptation du mobilier, contacts et échanges avec la médecine du travail régionale, relai d'informations préventives aux collaborateurs.

Une sensibilisation au risque d'amiante a été déployée et une campagne de sensibilisation aux risques routiers sera prochainement proposée à nos salariés.

Les visites médicales d'information et de prévention et les visites de reprise des collaborateurs sont effectuées systématiquement. Des formations Sauveteur Secouriste au Travail (SST) sont déployées régulièrement sur les sites du groupe sur la base du volontariat.

Les formations et sensibilisations sont effectuées auprès de nos salariés, les sociétés du Groupe ne font pas intervenir de sous-traitant travaillant dans les locaux.

En 2021, 686 heures de formation ont été dédiées à la sécurité.

Suivi des accidents physiques

Des réunions trimestrielles avec les membres du CSE sont organisées afin de revoir tous les incidents, les demandes liées à la santé et à la sécurité et pour permettre la mise en place d'actions correctives.

22 C'est le nombre d'accidents ayant entraîné un arrêt de travail en 2021.

Prévention des risques

Pour garantir la santé et la sécurité des collaborateurs, des actions ont été menées sur l'évaluation des risques et leur prévention. Des plans successifs ont été diffusés dans l'ensemble des agences du Groupe afin de tenir informer les salariés.

Les mesures de prévention relatives à la **Covid19** ont été déployées (achat et distribution de matériels, masques, gels) et un suivi des salariés a été mené afin de détecter les situations de détresse pendant les périodes de confinement (document unique, numéro vert, contact avec les médecines du travail et l'organisme de prévoyance).

Des référents Covid ont été désignés.

Des réunions extraordinaires ont été organisées avec les représentants du personnel visant à les informer et les consulter sur les plans d'action du groupe en lien avec la situation sanitaire.

Le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUER) a été mis à jour.

Il est consolidé par unité de travail : personnel sédentaire, itinérant, et personnel d'entretien. Il retranscrit l'évaluation des risques (métiers et extérieurs) et les moyens mis en œuvre pour prévenir et éviter ces risques.



Démarche sociale

Conditions de travail

Risques propres au métier d'expert

Les salariés experts du groupe, en déplacements fréquents, sont confrontés aux **risques routiers**. Le Groupe ADENES met en œuvre des mesures de prévention des risques d'accident de la route : intégration du respect du Code de la route dans le contrat de travail, participation financière de la Société à la récupération des points, intégration de ce risque au DUER.

Le Groupe met également en œuvre des mesures de prévention aux **risques physiques lors des expertises** : les règles de sécurité sont mises à jour et communiquées à tous les salariés régulièrement.

En ce qui concerne spécifiquement **l'amiante**, une formation est réalisée pour les experts par un organisme spécialisé tous les deux ans. La fourniture d'EPI et le rappel des consignes d'utilisation sont effectués.

L'**audit de la sécurité des équipements** est effectué par un organisme tiers.

Sécurité routière

Le groupe entend faire évoluer en 2022 sa Charte du conducteur et compte déployer pour l'ensemble de ses collaborateurs une sensibilisation sur les risques routiers.

L'objectif est d'inciter les experts et autres personnels itinérants à adopter les bons réflexes de sécurité et d'entretien de leur véhicule pour une conduite toujours plus sûre.

430

C'est le nombre de salariés ayant participé au module e-learning Sensibilisation amiante



Démarche sociale

Conditions de travail

Prévention des risques psychologiques

Le Groupe déploie des formations dédiées à la gestion du stress visant à prévenir les risques psychologiques. Des guides du télétravailleur ont été établis par la direction RH pour donner des conseils aux collaborateurs et managers dans le quotidien (organisation, rappel du droit à la déconnexion) et afin de prévenir toute difficulté d'ordre professionnel ou personnel.

Lutte contre le harcèlement

Afin d'assurer un environnement de travail non conflictuel, de répondre aux attentes légales et d'assurer l'épanouissement de nos collaborateurs, chaque entité dispose d'un référent en matière de harcèlement moral et agissements sexistes. Son rôle est d'accompagner les personnes remontant des cas de harcèlement et d'assurer une médiation entre les parties concernées, ainsi qu'un arbitrage impartial et juste si des sanctions disciplinaires sont à mettre en œuvre.

Une sensibilisation des collaborateurs est faite quant à l'existence de ce référent. Une procédure de recueil de signalement de harcèlement a été élaborée afin que chacun puisse s'exprimer de manière confidentielle et sécurisée.

Des actions de formation des référents sont effectuées.



Démarche sociale

Conditions de travail

OBJECTIFS 2022-2024

- Poursuivre les négociations d'accords collectifs avec les représentants du personnel visant à l'uniformisation des avantages pour les salariés.
- Poursuivre nos engagements en matière de qualité de vie au travail par la réalisation d'enquêtes et de suivis.
- S'implanter dans des bassins d'emplois à redynamiser.
- Continuer à proposer et déployer des formations internes ADENES Formation : Nous entendons développer plusieurs types de formations et campagnes de sensibilisation, notamment, une campagne de sensibilisation aux risques routiers



Démarche sociale

Valorisation des compétences

A l'heure où les attentes de chacun sont grandissantes et les rapports avec l'entreprise sont nouveaux, le Groupe ADENES porte une attention particulière à la formation.

Le Groupe ADENES se préoccupe des compétences et du savoir-faire de ses collaborateurs et nos engagements en tant qu'organisme de formation sont :

De délivrer une formation adaptée aux besoins et aux compétences des apprentis inscrits à nos formations pour optimiser et garantir l'intégration de chacun.

Mettre à jour régulièrement les connaissances techniques des formateurs et mesurer la pertinence des méthodes pédagogiques

Assurer l'existence d'un environnement favorable au développement des compétences des apprentis.

Notre filiale ADENES FORMATION a obtenu la **certification QUALIOPi** en 2020.

Nous sommes ainsi engagés dans un processus de qualité et d'amélioration continue de nos formations, et nous satisfaisons des critères stricts relatifs à la qualité des actions de formation.

30 846

C'est le nombre d'heures de formation réalisées en 2021

19 661

C'est le nombre d'heures de formation réalisées en 2021 par les salariés experts

19 %

C'est le pourcentage de salariés experts ayant suivi des formations

832

C'est le nombre de personnes ayant suivi une formation ADENES FORMATION en 2021

23 797

C'est le nombre d'heures de formation assurées par ADENES FORMATION

14

C'est le nombre de formateurs au sein d'ADENES FORMATION ayant déployé des formations dans l'année

Démarche sociale

Valorisation des compétences

Formation des experts

La formation est essentielle dans le métier d'expert qui demande des domaines de compétences parfois très pointus. Les experts se doivent de développer de bonnes connaissances en environnement, prévention et gestion des risques psycho-sociaux, capacité d'écoute et de communication avec les assurés pouvant être en détresse à la suite d'un sinistre. Au-delà de l'expertise technique, des **compétences humaines** sont essentielles.

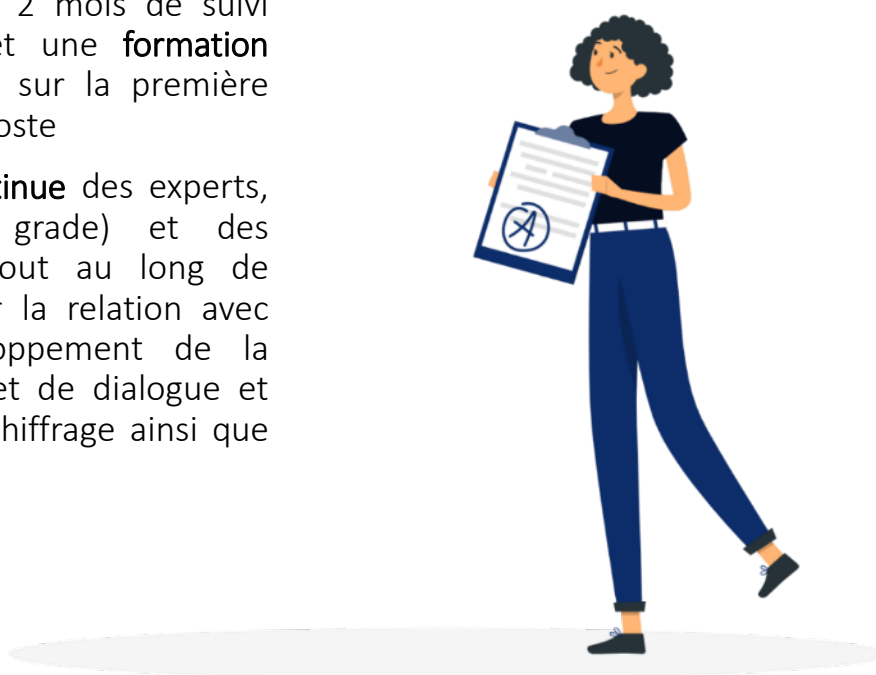
Dès le recrutement des experts et tout au long de leur carrière, des formations leur sont proposées. Le parcours de formation dénommé **Pack Jeunes Experts** est structuré en 3 grandes phases pour les experts :

- Une **formation initiale** des experts dès l'embauche (3 semaines de cours théoriques alternées de 2 semaines de suivi terrain en binôme avec un expert confirmé et 2 mois de suivi avec un tuteur) et une **formation continue spécifique** sur la première année de prise de poste
- Une **formation continue** des experts, télé-experts (par grade) et des équipes support tout au long de l'année portant sur la relation avec l'assuré, le développement de la capacité d'écoute et de dialogue et les techniques de chiffrage ainsi que les nouveaux outils

- Des **formations de passage de grades** des experts (technicien, expert, expert certifié) organisées par la profession (FSE, CEA, CNPP). Ces formations aboutissent à un examen et l'obtention potentielle d'un diplôme à vie, propre au salarié et pouvant être valorisé dans une autre société

De nombreuses formations sont dispensées par notre organisme de formation. Un **catalogue des formations** a été déployé. Il est accessible sur l'Intranet du Groupe pour l'ensemble des collaborateurs qui souhaitent effectuer une formation.

3C a créé sa Newsletter mensuelle et a mis en place « **LES MERCREDIS DE LA FORMATION** » où une fois par mois des sessions de formations sont dispensées à l'ensemble des collaborateurs.



Démarche sociale

Valorisation des compétences

OBJECTIFS 2022-2024

- Poursuite du recrutement d'alternants par le biais du CFA d'entreprise
- Développement et professionnalisation de nos managers
- Déploiement des formations « manager »
- Déploiement d'une campagne de sensibilisation aux risques routiers
- Encouragement à la formation certification pour les experts
- Poursuivre le déploiement des actions de formation au-delà du cadre technique du métier : posture, savoir être, se prémunir



Démarche sociale

Attractivité des talents & Bien-être au travail

L'ancienneté moyenne des salariés cadres est de 6,7 ans et de 5,8 ans pour les employés.

Politique de rémunération

Le Groupe ADENES a défini depuis plusieurs années sa politique de rémunération (grilles établies, ouvertures aux heures supplémentaires définies, rémunération propre pour les journées dites de mobilisation...). La politique de rémunération vise à créer un sentiment de reconnaissance et d'équité pour les salariés actuels et futurs. Notre but est de faire de notre politique de rémunération un élément de motivation des salariés.

Indicateur d'écart de taux d'augmentations individuelles H/F ADENES : 0,71%

Indicateur d'écart de rémunération H/F ADENES : 0,97%

Pyramide des âges



Démarche sociale

Attractivité des talents & Bien-être au travail

Recrutement

Le Groupe attache une grande importance à conserver et promouvoir une politique RH de transparence à l'embauche.

Nous nous engageons dans une démarche de recrutement visant à l'égalité des chances et la pratique de non-discrimination sous toutes ses formes.

Nos procédures de recrutement sont menées dans le respect de l'égalité homme/femme. Nos offres d'emploi sont proposées en interne et un accompagnement des salariés est effectué dans leur mobilité géographique.

Le Groupe ADENES favorise l'emploi à temps plein.

Un parcours d'intégration est prévu pour accueillir le nouveau collaborateur et l'accompagner dans sa prise de fonctions. Le Groupe a renforcé sa communication auprès de ses salariés. Chaque personne qui rejoint le Groupe figure sur la page d'accueil de l'Intranet avec sa photo.

Un suivi des collaborateurs est effectué à la mi-parcours de leur période d'essai, permettant ainsi un échange et un accompagnement des nouveaux entrants. Le Groupe déploie ses process pour encourager la rétention des talents et fidéliser ses collaborateurs.

6,2
ans

C'est l'ancienneté moyenne des collaborateurs du Groupe



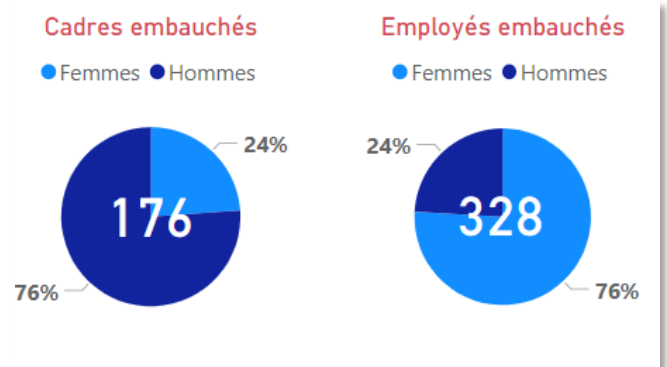
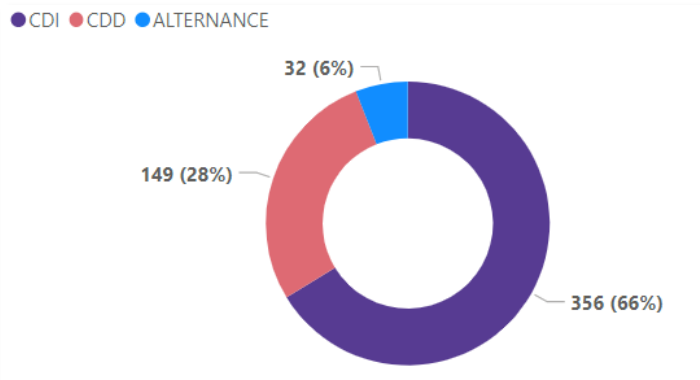
Démarche sociale

Attractivité des talents & Bien-être au travail

Indicateurs 2021

Au cours de l'année 2021, le groupe ADENES a poursuivi sa politique de recrutement:

- 66% de CDI ont été conclus
- 28% de CDD ont été conclus
- 6% de contrats d'alternances ont été offerts à des jeunes



Notre Groupe est grandissant et a besoin de ressources, c'est ainsi que **176 cadres** ont été embauchés en 2021 et **328 personnes** ayant le statut d'employé ont été embauchés.

Nos recrutements sont menés dans le respect de l'égalité des chances et l'égalité homme/femme.

149

C'est le nombre d'embauches en CDD pour 2021

50%

C'est le % de femmes qui ont rejoint le groupe en 2021

356

C'est le nombre d'embauches en CDI pour 2021



Démarche sociale

Attractivité des talents & Bien-être au travail

Carrières

Le métier d'expert couvre une multitude de connaissances très poussées dans des secteurs variés. Un recrutement d'expert prend en moyenne 4 mois. Ainsi, il est essentiel pour le Groupe de cultiver son attractivité et de s'assurer de la rétention de ses talents une fois formés.

L'ensemble des collaborateurs disposent d'une fiche de poste, réalisent une fois par an un entretien avec leurs managers et responsables RH. Cet entretien a pour objectif de faire un bilan des réalisations professionnelles des salariés et de déterminer les axes de progression et objectifs pour l'année à venir en fonction des résultats, des motivations, et des souhaits personnels.

Les salariés réalisent tous les 2 ans un entretien dit professionnel et tous les 6 ans un entretien dit de « Bilan ».

Une grille de salaires est établie dans chaque entité pour assurer l'égalité des salaires entre chaque collaborateur. L'évolution de la grille des salaires est établie par poste.

Nous établissons un suivi centralisé des compétences et proposons des formations spécifiques métiers pour nos salariés. Nous assurons une veille permanente sur chaque domaine d'expertise pour capter les tendances et les innovations du métier (nouvelles réglementations...). Les nouveautés sont transmises sous format de fiches techniques et des pratiques à l'ensemble des salariés. L'implantation géographique du Groupe et ses différentes entités offre des opportunités de mobilité interne (changement de région, nouveau métier).

66

C'est le nombre de salariés qui ont bénéficié de la mobilité interne en 2021.



Démarche sociale

Attractivité des talents & Bien-être au travail

Bien-être au travail

Le Groupe ADENES est soucieux du bien-être de ses salariés et souhaite que ces derniers se sentent bien au travail.

C'est dans cette optique qu'un groupe de travail hétérogène a été créé sur la raison d'être au travail et sur la mise en commun des compétences. La mise en commun des compétences passe notamment par l'entraide et la mutualisation de nos savoirs lors des pics d'activité qui touchent les experts du Groupe et les centres de relations clients.

Sur ce terrain, des outils opérationnels innovants et ergonomiques (tablettes, service informatique de gestion trajets, visioconférences) ont été mis à disposition des collaborateurs pour éviter les risques sur la santé et la sécurité des équipes sur le terrain (drones pour accéder à des voitures vétustes ou sites amiantés).

Dans les bureaux, les espaces de travail ont été revus : open-space, espace partagé, salariés-managers, création d'espaces de détente pour les salariés (salle de pause, salle café, babyfoot...).

Afin d'améliorer le quotidien de ses salariés, le Groupe ADENES adhère depuis 2020 à une plateforme professionnelle de covoiturage domicile-travail : Klaxit (leader en France). Outre la démarche environnementale de la mise en place de cette plateforme, l'idée est de créer des liens entre les salariés du Groupe en partageant leurs trajets et d'améliorer les trajets de chacun.

Au cours de l'année, des ateliers bien-être au travail ont également été proposés à nos collaborateurs.

Le but du Groupe ADENES était d'améliorer le bien-être de ses équipes au travail, avec comme maître mot: « *Mieux avec soi, mieux ensemble* »



Démarche sociale

Attractivité des talents & Bien-être au travail

Promouvoir l'égalité et la diversité

Afin de contribuer positivement à l'égalité des chances professionnelles, le Groupe ADENES entend poursuivre sa politique de recrutement visant à s'assurer de la diversité de ses salariés sur les sujets de sexe, âge, origines, handicap et profils de formation.

Le Groupe ADENES porte une attention particulière à la diversité des sexes et promeut :

Une diversité des profils académiques de par le besoin de compétences très spécialisées (BTS, ingénieurs, écoles de commerce, architectes...)

Le respect de l'égalité des salaires : à poste égal, salaire égal. L'application des directives sur la non-discrimination à l'embauche concernant l'âge, l'origine, le genre...

L'aménagement du temps de travail pour les salariés en situation de handicap ou salariés vulnérables

Index égalité H/F ADENES : 84/100

64% c'est le pourcentage de salariés femmes dans le Groupe

17% c'est le pourcentage de femmes exerçant la fonction d'expert

64% c'est le pourcentage de femmes exerçant la fonction de télé-expert

3,34% des salariés du Groupe ADENES sont en situation de handicap.

Considérer le handicap

Un référent handicap Groupe est chargé d'orienter, d'informer et d'accompagner les personnes en situation de handicap pour toutes les sociétés du Groupe.

Le Groupe ADENES a poursuivi en 2021 sa sensibilisation auprès des salariés sur le Handicap et sa reconnaissance au sein du Groupe.

A travers cette communication, le Groupe affirme auprès de ses collaborateurs et des tiers le modèle social qu'il entend poursuivre et développer : favoriser l'inclusion et l'évolution professionnelle des personnes en situation de handicap.

Le Groupe ADENES a poursuivi ses engagements sur la non-discrimination à l'embauche concernant le handicap et le recours à des prestataires ESAT (Etablissements et Services d'Aide par le Travail). Les offres du Groupe sont systématiquement proposées sur des sites dédiés aux personnes en situation de handicap. ADENES FORMATION est en capacité d'adapter ses formations afin d'assurer sa mission d'organisme de formation.

Le Groupe, en lien avec les services dédiés à la Santé du travail, met en œuvre l'adaptation des postes de travail, l'organisation du travail pour les personnes déclarées en situation de handicap.

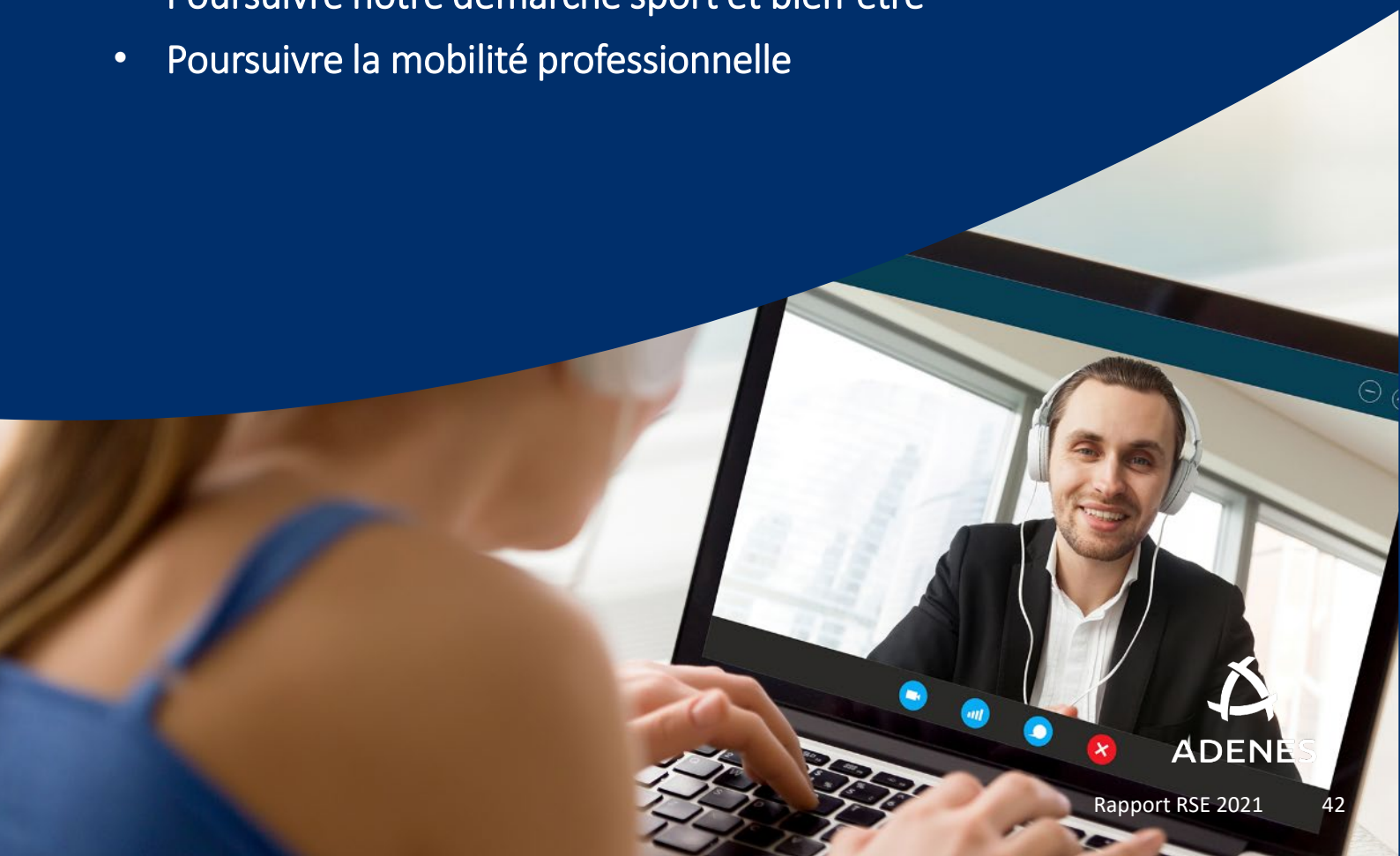


Démarche sociale

Attractivité des talents & Bien-être au travail

OBJECTIFS 2022-2024

- Création d'un second CFA
- Mettre en place un Accord Handicap
- Garantir le maintien, l'insertion et l'intégration des travailleurs en situation de handicap
- Poursuivre la sensibilisation des collaborateurs au handicap et à sa reconnaissance afin de faire évoluer les représentations de chacun
- Poursuivre notre politique de recrutement visant à l'égalité des chances et la pratique de non-discrimination sous toutes ses formes
- Poursuivre notre politique sociale pour traduire un index d'égalité Hommes/Femmes satisfaisant
- Poursuivre notre démarche sport et bien-être
- Poursuivre la mobilité professionnelle



Démarche sociale

Engagement des jeunes

Le Groupe ADENES porte une attention particulière au recrutement des jeunes. Une politique attractive et pertinente est assurée par le Groupe pour attirer des alternants et des stagiaires à venir rejoindre nos équipes. Les jeunes sont les salariés de demain, une chance est offerte à chacun d'eux.

Le Groupe ADENES privilégie l'accompagnement des jeunes dans leur parcours scolaire et professionnel en proposant des alternances et des stages dans les divers métiers que le Groupe est apte à proposer. Le Groupe a développé une politique de rémunération des stagiaires et des alternants allant au-delà du cadre légal.

L'ouverture en 2021 de son premier CFA d'entreprise à Bordeaux a permis au Groupe ADENES de poursuivre son engagement vis-à-vis des jeunes. Le Groupe ADENES a eu l'honneur d'accueillir pour sa première rentrée scolaire 23 jeunes en alternance au sein de son CFA et en alternance dans les entreprises du Groupe.

36

C'est le nombre **d'alternants** qui ont rejoint le Groupe en 2021

28

C'est le nombre de **stagiaires** qui ont rejoint le Groupe en 2021

C'est grâce à l'engagement envers ses jeunes que le CFA ADENES ACADEMY est labellisé pour l'année 2022 (sur retour d'expérience 2021) HappyAtSchool.

Certification du Groupe ADENES

Le meilleur moyen d'attirer et de conserver les jeunes talents dans son vivier, c'est d'écouter leur avis. C'est dans cette continuité que le Groupe ADENES a évalué le retour sur intégration de ses jeunes alternants et stagiaires par le biais d'enquêtes indépendantes et anonymes. C'est une démarche novatrice pour faire progresser l'intégration et l'accompagnement des stagiaires et des alternants au sein de notre Groupe.

ADENES a participé à l'enquête Happy Trainee qui a recueilli le ressenti de nos stagiaires à l'issue de leur expérience chez nous. Nous avons obtenu une note de **3,82/5**.

L'ensemble des filiales du Groupe ADENES est certifié par Choose My Company pour le label Happy Index Trainees Alternance.



Démarche sociale

Esprit de Groupe

En 2021, le Groupe ADENES a poursuivi les initiatives de communication qui avaient été lancées durant la pandémie afin de rester en contact avec tous les collaborateurs. Le déconfinement a également permis de nouveaux évènements visant à renforcer les liens entre nos collaborateurs.

Séminaire 3C

Cette année, notre filiale **3C** a eu l'occasion de réunir toutes ses équipes le temps d'un séminaire teambuilding à Beaune afin de renforcer les liens entre des collaborateurs qui n'ont pas l'occasion de se rencontrer dans le cadre de leurs missions. Au programme, découverte des lieux, dégustation et temps d'échange dans une ambiance festive propice au partage.



Séminaire VERING

VERING a elle aussi a eu l'occasion de réunir toutes ses équipes le temps d'un séminaire en Auvergne.



ELEX 30 ans

En 2021 notre filiale ELEX a fêté ses 30ans d'existence, l'occasion de revenir sur les évènements marquants de trois décennies d'expertise et d'accompagnement des assurés. Durant quatre mois, les collaborateurs étaient invités à célébrer cet anniversaire par des jeux, des quizz, des tirages au sort et de nombreux cadeaux à gagner sur la plateforme dédiée. Au total, près de 100 lots ont été mis en jeu et remportés par des collaborateurs.

Pour finir, un weekend d'anniversaire avec une grande soirée **ELEX 30 ANS** s'est tenue en octobre et a rassemblé plus de 400 collaborateurs de toute la France.



Démarche sociale

Esprit de Groupe

ADENES Family Challenge

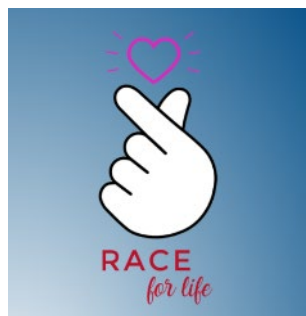
Durant un mois, tout le Groupe a été mobilisé pour participer à l'**Adenes Family Challenge**, un ensemble de défis proposés par l'application **Squadeasy**. Course à pied, vélo, marche, quizz et jeux en équipe ont permis de renforcer la cohésion, l'esprit d'équipe et la solidarité.

En effet, les kilomètres parcourus ont été comptabilisés dans le cadre du défi « **Race for Life** » visant à débloquent des fonds au profit de la fondation des Hôpitaux de France.

Les 300 collaborateurs participants ont parcouru **plus de 34000km**, soit 1,6 fois la Grande Muraille de Chine, et c'est donc 5000€ qui ont été reversés par ADENES !



FONDATION
Hôpitaux de Paris
Hôpitaux de France
Reconnue d'utilité publique



Les rendez-vous du bien-être

Les **rendez-vous bien-être hebdomadaires** ont continué en 2021 avec des cours de yoga sur chaise proposés à tous les collaborateurs du Groupe. Pratiques et adaptés au travail de bureau, ces cours complets par Zoom ont permis à ceux qui le voulaient de se détendre, de travailler leur souplesse ou encore de se renforcer de la tête aux pieds!



Paris sportifs Euro 2021

Afin de rassembler ses collaborateurs durant l'euro de football et créer des moments de partage, le Groupe ADENES a mis en place une **plateforme de pronostics en ligne**.

Près de **650 collaborateurs**, toutes filiales confondues, ont parié sur l'issue des matchs pour tenter de monter dans le classement général et remporter un des 10 cadeaux à gagner.



Démarche sociale

Esprit de Groupe

Le Groupe a aussi continué à communiquer sur les choses qu'il défend et qu'il promeut.

Newsletter RSE

La démarche RSE du Groupe ADENES n'a de sens que si tous les collaborateurs se sentent impliqués dans les efforts que nous faisons tous les jours pour nous améliorer. C'est pourquoi en 2021 a été lancée la première **newsletter RSE** du groupe.

Chaque mois, tous les collaborateurs du Groupe pourront découvrir :

- Les **actualités RSE** du Groupe
- Des focus sur notre **stratégie RSE**
- Des **écogestes** et des conseils à mettre en place au bureau

La Charte RSE

La Charte RSE a pour objectif de rappeler les engagements RSE défendus par le Groupe et par chacun des salariés. Une communication a été faite sur l'intranet du Groupe avec un principe d'adhésion des salariés.



L'intranet du Groupe

Dès 2020, un Intranet pour chaque société du groupe avait été déployé. En 2021, le Groupe ADENES a poursuivi sa communication auprès des collaborateurs de toutes ses filiales.

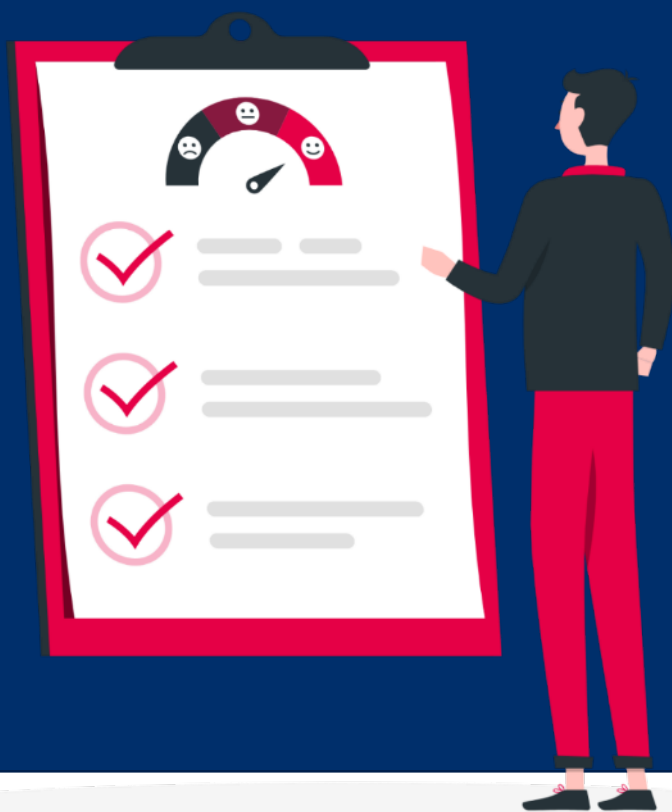
L'intranet est accessible par tous les collaborateurs et leur permet d'accéder à l'ensemble des informations pratiques.

L'intranet a également vocation à encourager la participation et la communication des salariés sur les projets du Groupe.

Des communications et des échanges avec les salariés sont menés sur une autre sphère que professionnelle (communication des dirigeants, réunions individuelles, collectives, interviews de salariés, séminaires, création d'évènements).

L'intranet a également pour objectif d'aider au quotidien les salariés dans leurs missions : des informations pratiques sont données quant à l'actualité de nos clients.





04 – Satisfaction client & éthique

1. Qualité de service et relation client
2. Politique d'innovation
3. Déontologie, éthique des affaires et lutte contre la corruption
4. Cybersécurité et protection des données



INDICATEURS DE PERFORMANCE



Julien SASSIER,
Directeur de la
Relation Client

« Le Groupe ADENES met la satisfaction client et la qualité des services rendus aux sinistrés au cœur de son activité. Nous cherchons constamment à améliorer nos prestations en proposant des parcours et des canaux adaptés à chaque client.

Notre objectif : La gestion d'un sinistre est un moment de vérité crucial dans la vie de l'assuré qui doit se transformer en moment de satisfaction. »

| DONNEES GROUPE ADENES | | | | | | |
|---|-------|--------|-------|--------------|--------------|---------------|
| Indicateur de performance | 2016 | 2017 | 2019 | 2020 | 2021 | Objectif 2024 |
| Qualité de service | | | | | | |
| Taux de disfonctionnement qualité | 1,02% | 1,80% | 2,90% | 3,41% | 3.89% | <3% |
| Délai moyen de prise de contact en jour (date d'intégration à la date de prise de contact en jours ouvrés) | 2,64 | 3,36 | 2 | 2,41 | 1,80 | <2,50 |
| Délai moyen de rendez-vous en jour (date de réception de la mission à la date du premier rendez-vous en jours ouvrés) | 20,41 | 22,03 | 16,6 | 17,3 | 15,4 | <17 |
| Délai de dépôt du rapport (date de réception de la mission à la date du dépôt du rapport en jours ouvrés) | 31,1 | 31,8 | 38,4 | 44 | 36 | <40 |
| Satisfaction des assurés | 88.8% | 90% | 90% | 84% | 90% | > 88 % |
| Taux d'excellence (assurés très satisfaits) | - | - | 66% | 70% | 75% | 66% |
| Taux de réponse au premier contact : appels réceptionnés en Centre de contact et pour lesquels une réponse a pu être apportée directement | - | - | 70% | 75% | 75% | > 70% |
| Innovation | | | | | | |
| Taux d'expertise à distance | 20% | 19,25% | 18,25 | 20,72 | 20,92 | > 20% |
| Déontologie et éthique des affaires | | | | | | |
| Nombre d'incidents déontologiques avérés | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Incident signalé (procédure d'alerte recueil de signalements) | - | - | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Action en justice signalée | - | - | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Cybersécurité et protection des données | | | | | | |
| Déclaration CNIL pertes de données | - | - | 0 | 0 | 0 | 0 |



ADENES

Satisfaction client & éthique



Guillaume VILLETTE,
Directeur de la
Communication du
Groupe

« L'innovation est un pilier de notre stratégie RSE et depuis cette année nous y associons la culture client qui entre pleinement dans le champ de l'innovation puisqu'il s'agit, en transformant notre modèle, de toujours mieux accompagner nos clients, mieux les écouter.

Un programme « et si c'était moi », dont l'objectif est de toujours se mettre à la place de nos interlocuteurs, est déployé dans l'ensemble du groupe.

La médaille d'or nous a été décernée aux CX awards, dans la catégorie « transformation interne de la relation client ».

Nous modernisons nos canaux de communication (téléphonie avec la solution GENESYS, les espaces dédiés aux assurés, aux assureurs) ; nous améliorons la satisfaction des assurés à la faveur d'enquêtes auprès des sinistrés déployées à plusieurs moments de nos échanges.

Nous organisons des séminaires « club assurés » et accompagnons les collaborateurs.

Les RDV VERTS sont proposés aux sinistrés afin de partager avec eux la possibilité de diminuer notre empreinte carbone. Comment ? En sélectionnant en ligne un RDV s'insérant dans une tournée d'expertise limitant les KM parcourus. C'est un plébiscite.

Pour notre Groupe, l'innovation est au service de l'expérience client et de l'expérience collaborateur. »



Satisfaction client & éthique

Qualité de service

Partenaire des assureurs, nous accompagnons les assurés pour leur permettre de retrouver au plus vite et de façon optimale leur situation initiale.

La qualité de nos services est l'un des enjeux centraux de notre Groupe. Le Groupe mène donc des enquêtes auprès de nos clients et des assurés. Les actions et les travaux menés auprès d'eux sont nécessaires pour la réussite de nos engagements.

Nos équipes dédiées sont présentes sur les différents périmètres métiers et géographiques.

Les **équipes Qualité** garantissent le respect des attendus en termes de processus et de performance. Au quotidien, elles travaillent sur la communication des consignes, l'analyse des résultats et les axes d'amélioration.

Les **équipes Relation Client** œuvrent auprès de nos mandants pour pérenniser une relation optimisée et qualitative. Elles tendent à développer des relations de partenariats privilégiées et à ajuster nos offres aux attentes spécifiques.

Egalement, chaque mois, depuis mai 2021, nous publions sur l'Intranet les scorecards de toutes les régions ELEX et un scorecard au niveau national permettant ainsi, aux équipes et collaborateurs, de suivre et mesurer les indicateurs clefs de l'expérience client tels que le taux de satisfaction, le délai de traitement, le taux d'appels décrochés ou encore l'effort client.

90%

Des assurés sont satisfaits ou très satisfaits

75%

C'est le taux d'assurés très satisfaits (taux d'excellence)

15,4 jours

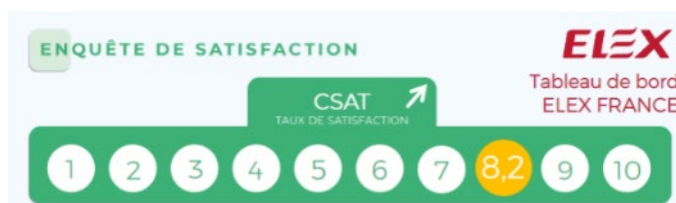
C'est le délai moyen de rendez-vous

36 jours

C'est le délai moyen de dépôt d'un rapport d'expertise après réception de la mission

3,8%

C'est le taux de dysfonctionnement qualité



Satisfaction client & éthique

Relation client

Nos équipes œuvrent dans la démarche qualité du Groupe afin de satisfaire les attentes des clients et des assurés sinistrés.

Des audits internes ciblés et enquêtes sont réalisés pour évaluer la qualité de nos services. Nous nous engageons à donner des réponses opérationnelles de qualité aux besoins des assurés dans un court délai.

La consolidation des résultats des enquêtes donne une image de la perception de nos clients, des assurés, et nous permet d'enclencher des actions préventives et/ou correctives.

A des fins de satisfaction de nos Clients et des sinistrés, la gestion des réclamations est centralisée. Notre centre de contact national est sous la direction de la Relation Client.



Au contact de nos clients

Le Groupe organise des journées « **CLIENT DAY** » consacrées à l'échange sur les attentes respectives. Ces journées sont aussi l'occasion de mettre en avant le travail collectif opéré par nos équipes et nos filiales auprès de nos Clients. Des réunions et des échanges réguliers sont effectués avec nos Clients. Ces échanges permettent de faire des points réguliers de situation et d'amélioration.



ADENES

Satisfaction client & éthique

Relation client : Et si c'était moi ?

Dans le cadre de sa culture client, le Groupe ADENES a mis en place une campagne visant à améliorer l'expérience client à tous les niveaux.



Raphaël XIXONS
DG de la performance
Groupe DG ELEX France

« Nous avons pu nous imposer comme leader de l'expertise notamment en nous appuyant sur deux piliers que sont :

- une bonne maîtrise des indicateurs techniques,
- et une organisation performante et homogène sur l'ensemble du territoire.

Aujourd'hui, il est nécessaire d'introduire l'expérience client au centre de notre stratégie. C'est pour cela que nous travaillons sur l'amélioration de nos parcours client, une meilleure adaptation de nos offres d'expertise en fonction des besoins des assurés, et que nous repensons notre relation avec les assurés dans une dimension de service au client.

Pour atteindre cet objectif, nous souhaitons développer le sens de la culture client chez les collaborateurs.»

La campagne « Et si c'était moi ? » est une campagne interne d'amélioration de l'expérience client qui vise à faire évoluer les attitudes et comportements de tous les collaborateurs qui sont en contact avec les assurés. L'idée est d'attirer l'attention sur les ressentis de ces derniers pour pousser le collaborateur à se mettre à la place du client.

Dans un premier temps, les salariés ELEX de la région Ile de France ont participé à des ateliers dédiés à la relation client, durant lesquels ils ont pu identifier les potentiels irritants rencontrés par les assurés et essayer de trouver des solutions aux difficultés rencontrées.

Ces ateliers se sont terminés par le lancement d'un challenge interne d'amélioration de la relation client : les Happy Days d'ELEX.

LES
HAPPY
DAYS



Satisfaction client & éthique

Relation client : Et si c'était moi ?

Objectifs assuré/assureur

- Améliorer les parcours clients : identification des points irritants des processus et mise en place de parcours plus simples et rapides pour répondre aux attentes des clients
- Continuer d'écouter les clients via les enquêtes de satisfaction client et notre club assurés

Objectifs collaborateurs

- Sensibiliser les équipes à être encore plus orientées satisfaction client
- Donner les réflexes aux équipes : les former pour penser relation client en rdv client et appel téléphonique.

Impact

- Renforcer notre ancrage auprès des clients qui ont salué notre orientation de satisfaction client avec le projet « Et si c'était moi ».

Récompense

- Le Groupe ADENES a remporté la **médaille d'or du Prix de la Relation Client 2021** et se hisse à la 1ère place dans la catégorie transformation interne aux **CX Awards**. Ce trophée vient récompenser l'ensemble des actions entreprises depuis 2018 et plus particulièrement le programme Culture Client « Et si c'était moi » lancé il y a un an.



La suite du projet pour 2022

- Réalisation d'ateliers en expertise à distance et en Ile de France pour détailler le parcours client et connaître leurs problématiques quotidiennes ainsi que les irritants clients.
- Partager et étudier la mise en place des différentes actions identifiées avec les collaborateurs
- Amélioration des processus et outils: mise en place d'un accusé de réception automatique, enrichir le processus recrutement, créer une base de réponses types pour les mails récurrents, simplifier les archivages ou encore l'outil visioconférence en EAD.
- Créer les 10 règles d'or de la relation client à appliquer par tous et à tout moment, lancer des campagnes d'affichages de commentaires positifs ; poursuivre le challenge satisfaction client Happy Days, faire du coaching terrain avec les experts et faire de la double-écoute sur les postes d'Assistants.
- Il est également prévu pour 2022 d'entamer le projet « Et si c'était moi » dans l'ensemble des sociétés du Groupe. Un planning a été établi pour mener les ateliers dans chacune des régions avec les managers.



ADENES

Satisfaction client & éthique

Relation client

Performance

Un plan de performance est associé à nos outils pour :

- Réduire le temps d'attente des clients pour leur prise de contact et de rendez-vous
- S'assurer de la justesse des prix dans l'évolution des dommages
- Mettre en place un plan d'action visant à améliorer la qualité de la relation client par téléphone ainsi qu'au moment de l'expertise sur site

Nous avons fait évoluer le système de rémunération variable des experts pour y intégrer des indicateurs de qualité (délai de rédaction du rapport d'expertise, justesse du chiffrage...).

Au-delà de la compétence technique, nous nous devons d'assurer nos missions avec toute la qualité humaine attendue. Maillon indispensable d'une expérience client réussie, les experts font l'objet d'un parcours et d'une certification interne « Excellence de la posture relationnelle » sur deux jours. Elle s'attache tout particulièrement à développer le comportement de l'expert en expertise, les bonnes approches en fonction du type de sinistre, l'empathie et la gestion des situations de crise.

Faciliter la vie des assurés

Le Groupe a développé un extranet assurés/assureurs permettant aux assurés d'avoir un accès permanent à l'état de leur dossier, de communiquer directement avec l'expert du dossier, d'échanger des informations et documents relatifs au sinistre.

Le Groupe a développé une solution de prise de rendez-vous en ligne par l'assuré. Cette solution permet :

- Plus de simplicité pour l'assuré
- Plus de rapidité pour l'assuré
- Une satisfaction Client/Assuré

> 90%

C'est le taux de décroché de notre centre de contact national

> 75%

C'est le taux de traitement au 1^{er} contact des appels reçus

1,8 jours

C'est le délai moyen de contact suite à la signalisation d'un sinistre

15,4 jours

C'est le délai moyen d'un premier rendez-vous suite à la réception du dossier sinistre



ADENES

Satisfaction client & éthique

Politique d'innovation

L'innovation est au cœur de l'offre de service proposée par ADENES aux assureurs et aux assurés et concerne des sujets variés comme l'efficacité opérationnelle, la santé et la sécurité des Hommes, ou la préservation de l'environnement.

Dans le secteur du service aux assurances, les métiers sont en pleine mutation digitale et le groupe ADENES développe des innovations tant sur les outils que sur l'évolution des métiers et des solutions de la société.

Expertises à distance

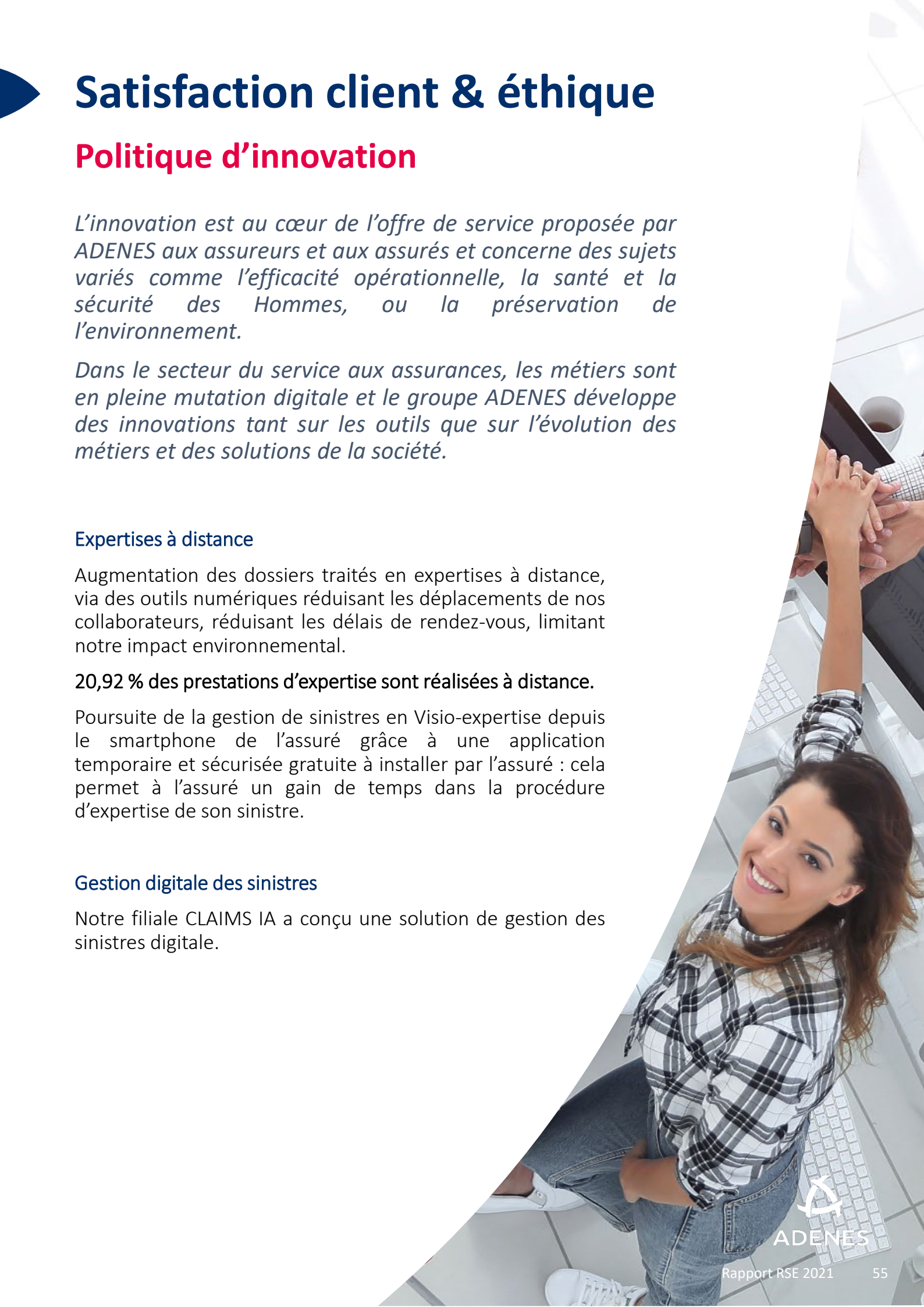
Augmentation des dossiers traités en expertises à distance, via des outils numériques réduisant les déplacements de nos collaborateurs, réduisant les délais de rendez-vous, limitant notre impact environnemental.

20,92 % des prestations d'expertise sont réalisées à distance.

Poursuite de la gestion de sinistres en Visio-expertise depuis le smartphone de l'assuré grâce à une application temporaire et sécurisée gratuite à installer par l'assuré : cela permet à l'assuré un gain de temps dans la procédure d'expertise de son sinistre.

Gestion digitale des sinistres

Notre filiale CLAIMS IA a conçu une solution de gestion des sinistres digitale.



Satisfaction client & éthique

Politique d'innovation

Parcours sinistres

Pour la gestion des sinistres vol et professionnels, les parcours sont **100% spécialisés** afin de répondre au maximum à la satisfaction des assurés.

100% satisfaction client

SERENITY VOL 100% VOL

En moins de 72 h, l'Expert spécialité VOL prend en charge l'Assuré, explique, informe, constitue et qualifie le dossier en accord avec lui.







SPECIALISTE PRO 100% PRO

En moins de 72 h, l'Expert spécialité PRO prend en charge le Pro, définit les priorités pour la continuité du business et qualifie le dossier.



*Vos Assurés en direct avec nos Experts de spécialités en moins de 72 heures, **La clé de relation client !***



100% COURT, 100% SIMPLE

MISSION
SMS proposition de RDV à J (l'assuré peut modifier en ligne son RDV)

RDV - 72H Expert spécialiste :
prise en charge de l'assuré, qualification, informations techniques, constitution du dossier

ORIENTATION :

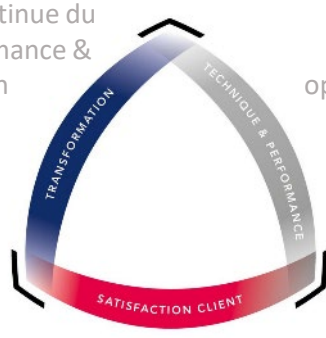
 expertise immédiate du sinistre ou  déplacement sur site
 +
 dépôt du rapport

Satisfaction client

L'objectif du groupe ADENES est de combiner l'excellence métier et la satisfaction client : placer au plus haut niveau la satisfaction client en combinant performance technique et opérationnelle.

Amélioration continue du modèle / Performance & Innovation

Maintien et optimisation de la performance technique



Satisfaction client intégrée au premier plan de notre plan stratégique



Satisfaction client & éthique

Politique d'innovation

Gagner en efficacité opérationnelle

Nous utilisons des outils d'optimisation des tournées d'expert permettant d'alléger les temps de trajet pour les collaborateurs, d'économiser du carburant, de limiter notre empreinte carbone, de réduire les délais de rendez-vous moyen chez les assurés.

Nous équipons nos experts de tablettes (expertises en direct, optimisation des trajets, meilleure transmission de l'information, réduction de papier, gain de temps pour l'assureur et l'expert sur le traitement de dossier, meilleures conditions de travail...).

Extranet Assurés : Dans notre recherche quotidienne d'amélioration de l'expérience des assurés, ceux-ci disposent d'un accès à l'Extranet leur permettant de suivre l'évolution de leur dossier d'expertise.

Rendez-vous Verts : Depuis juin 2021, lors de la prise de rendez-vous en ligne, l'assuré dispose de l'option **rendez-vous vert**. Celui-ci est déterminé de manière à optimiser les tournées des experts, ce qui permet de gagner en efficacité opérationnelle mais également de réduire les émissions de gaz à effet de serre liées aux déplacements professionnels.

Les assurés sélectionnent nos « Rendez-vous Verts » dans 44% des cas !

IZYMO : Développement d'une offre visant à l'expertise d'un bien immobilier préalablement à son achat. Cette prestation vise précisément à évaluer l'état du bien et les travaux à réaliser pour sécuriser le choix avant une offre d'achat.

Gestion de comptes et coordination : Offre proposée par VERING consistant à l'intervention sur tous les sinistres en gestion. L'offre vise à adopter une approche personnalisée qui requiert capacité d'adaptation, souplesse et réactivité de la part de nos collaborateurs.

Sécuriser nos collaborateurs

Nous utilisons des drones sur les zones inaccessibles (toitures vétustes, sites dangereux) pouvant présenter un risque pour les experts et les communautés locales.

Le scanner 3D permet aux équipes de réaliser un diagnostic de l'intérieur d'un bâtiment, sans avoir à y pénétrer en cas de risque d'effondrement par exemple.

Mon rendez-vous

Merci de sélectionner un créneau pour votre rendez-vous dans le calendrier ci-dessous.

JANVIER 2020

| L | M | M | J | V | S | D |
|----|----|----|----|----|----|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 |
| 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 |
| 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | | |

Aujourd'hui 2 créneaux 3 créneau

Lundi 27 Janvier 2020

Disponible

Matin
Passage de l'expert
entre 8h et 13h

Après-midi
Passage de l'expert
entre 13h et 18h

Si aucun créneau disponible ne vous convient, merci de prendre contact avec nos services

Agissez avec ELEX pour l'environnement en choisissant un rendez-vous vert

Valider ce créneau

Satisfaction client & éthique

Politique d'innovation

ADENES Formation

L'expertise est le cœur de l'activité du Groupe ADENES, et le groupe est fier de sa filiale ADENES FORMATION dédiée spécifiquement à la formation.

C'est dans l'optique de se développer et de continuer à améliorer ses prestations de qualité que le Groupe a fait les démarches en vue de l'obtention de la certification QUALIOPI.

L'OF-CFA a obtenu la certification QUALIOPI en 2021.

Qu'est-ce que QUALIOPI ?

C'est la marque de **certification qualité des organismes de formation** et prestataires d'actions concourant au développement des compétences. C'est le plus haut niveau d'engagement qualité dans le domaine de la formation.

Cette certification qualité atteste de la qualité du processus mis en œuvre par les organismes. Grâce à l'octroi de cette certification, notre Groupe est ainsi engagé dans un processus qualité et d'amélioration continue de ses formations, et satisfait aux **7 critères** définis par le décret n°2019-564 du 06 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle.

ADENES ACADEMY

En 2021, le Groupe ADENES a ouvert son propre **CFA d'entreprise** : **ADENES ACADEMY**.

L'objectif est de développer une branche d'activité au sein de la structure **ADENES FORMATION** qui soit dédiée à la formation par l'apprentissage.

Le CFA a pour vocation de mener les apprentis vers la réussite à travers un accompagnement complet et un parcours riche et professionnalisant qui permet aussi bien l'insertion professionnelle immédiate que la poursuite d'études.

Deux formations sont pour l'instant proposées aux étudiants, le **BTS Assurance** et le **BTS Négociation et digitalisation de la relation clients**.

- ADENES ACADEMY c'est l'assurance d'une formation assurée par des formateurs professionnels
- ADENES ACADEMY c'est intégrer à la fois une école et les entreprises de notre Groupe.

En septembre 2021, 23 étudiants ont donc fait leur rentrée scolaire dans notre CFA situé à Bordeaux. Ils seront accompagnés dans leur parcours par 8 formateurs spécialisés.

Dès septembre 2022, ADENES prévoit d'ouvrir un **second CFA** à Saint-Etienne.



www.adenes-academy.eu

Satisfaction client & éthique

Relation client

OBJECTIF 2022-2024

- Poursuivre les enquêtes de satisfaction auprès des assurés nous permettant d'ajuster au mieux notre qualité de service et viser l'excellence.



ADENES

Satisfaction client & éthique

Déontologie & éthique des affaires

Le Groupe ADENES cultive une approche rigoureuse et pratique son métier avec éthique, respect et responsabilité. Nous veillons à promouvoir les bons comportements de nos équipes.

Le développement du Groupe ADENES repose sur la confiance que celui-ci inspire à ses clients, à ses collaborateurs, à ses actionnaires et à l'ensemble de ses autres partenaires. Le respect de la déontologie, la conformité à la gestion des risques éthiques et de corruption sont des éléments clés de la crédibilité du Groupe et des marques associées.

L'Expert est particulièrement exposé à des risques de fraude à tous les niveaux de ses travaux. Un code déontologique de la profession est à ce titre d'application.

De son côté, le Groupe a mis en place en interne pour l'ensemble des salariés des règles de conduites garantissant un comportement responsable de ses collaborateurs.

- Code de conduite - Politique anti-corruption
- Code de déontologie
- Procédure de recueil des signalements
- Formation des collaborateurs à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (LCBFT)

Ces règles de conduite couvrent les droits des salariés, la sincérité et la protection de l'information, la prévention des conflits d'intérêts, l'éthique commerciale, le respect des règles de concurrence, l'utilisation des biens et des ressources appartenant au Groupe ADENES

Charte des Achats Responsables

Le groupe s'est doté d'une Charte des achats responsables.

Cette Charte a pour but de nous guider dans le choix de nos fournisseurs. Elle intègre des critères sociaux, relatifs à l'éthique des affaires, et à la protection de l'environnement. L'ensemble des fournisseurs sont invités à signer et à adhérer à notre Charte.

0 cas

Avéré de manquement à la déontologie

0 incident

Signalé au travers de la procédure d'alerte et de recueil des signalements

0 action

En justice signalée

Satisfaction client & éthique

Lutte contre la corruption

La politique anti-corruption du Groupe ADENES et le code de déontologie définissent les engagements de notre Groupe en matière de lutte contre la corruption et de trafic d'influence ainsi que les comportements à proscrire, et fournissent à tous nos collaborateurs des instructions sur la conduite à tenir face à des agissements contraires à la loi ou à l'éthique.

La mise en place d'une cartographie des risques de corruption a permis d'évaluer ces risques, de mettre les plans d'actions, et instaurer des procédures adéquates.

Des formations dédiées à la lutte contre la corruption et le blanchiment de capitaux sont mises en place dès l'intégration de salariés. Des exemples concrets sont présentés permettant aux collaborateurs de comprendre les scénarios possibles de corruption ainsi que les règles à suivre pour lutter contre elle.

Des contrôles comptables internes sont effectués et agréés par les Commissaires aux comptes pour éviter les risques de fraude :

- Revue des procédures pour les règlements émis, pour les factures clients émises
- Séparation des fonctions « valideur/payeur », séparation des fonctions des décideurs, séparation des tâches

Des délégations de pouvoir et de signature sont données spécifiquement et des tests sont effectués sur certaines écritures comptables pouvant être source de risque.

Procédure de recueil des signalements

Le Groupe ADENES a mis en place un dispositif et une procédure de recueil des signalements pour les lanceurs d'alerte qui encouragent les collaborateurs et les parties prenantes externes à signaler les potentielles infractions aux politiques internes. Les collaborateurs peuvent émettre un signalement par le biais de canaux de communication sécurisés et anonymes.

Détection de fraude

Le Groupe dispose d'un service national en charge du contrôle, de l'enregistrement et de la transmission à nos mandants de l'ensemble des détections de fraude constatées par nos collaborateurs.

Concernant la détection de fraude sur notre métier d'expert, des formations, conférences, et des échanges avec les collaborateurs sont effectués sur la détection et la technicité fraude.

Sur chaque dossier, une analyse préalable est effectuée sur le tiers contractant, une vérification est faite pour que la prestation réponde à un besoin réel, et une vérification est portée sur la capacité organisationnelle du tiers contractant.



Satisfaction client & éthique

Lutte contre la corruption

Gestion des conflits d'intérêt

Le code de déontologie expose des situations dans lesquelles les collaborateurs peuvent être exposés à des conflits d'intérêts et présente les devoirs des collaborateurs et les actions à mener.

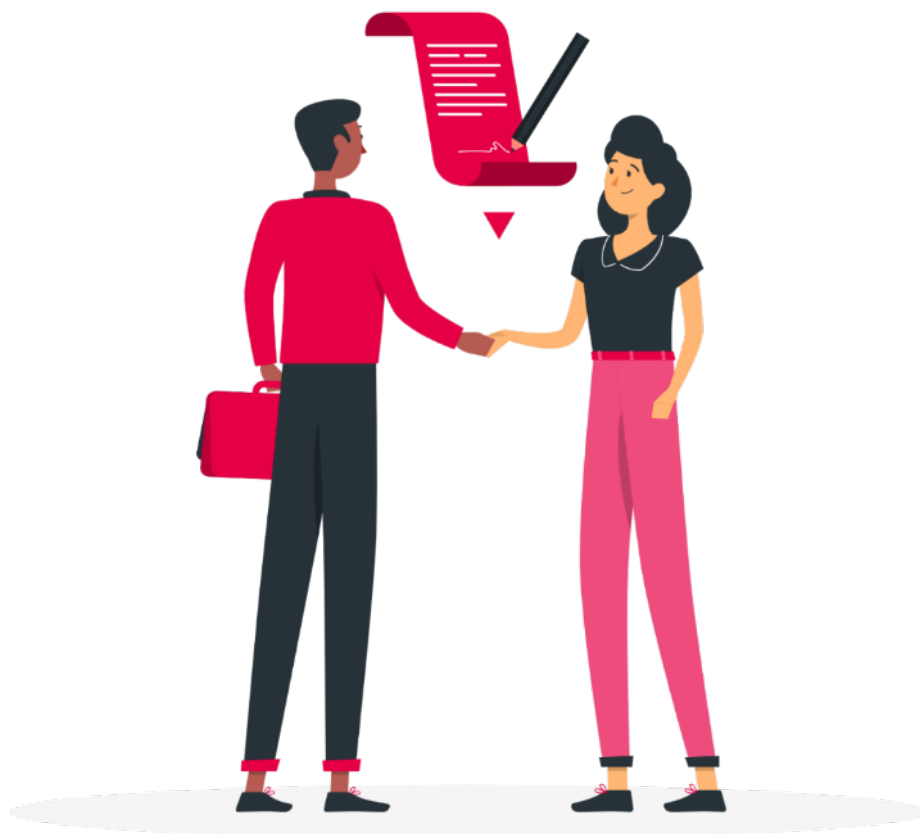
La sensibilisation des salariés sur la gestion des conflits d'intérêts est faite à travers le suivi de formation ainsi que par l'intégration de clauses dans les contrats de travail visant à palier toutes situations de conflit d'intérêt, de partialité.

Code de conduite & éthique

Nous engageons nos collaborateurs à agir avec éthique et à faire les bons choix. Un code de conduite est établi et remis aux collaborateurs.

Les collaborateurs experts suivent en e-learning des formations sur le respect de la déontologie basées sur notre Code et intégrant des exemples, des retours d'expérience et des quizz pour tester l'acquisition des connaissances.

Les procédures de suivi, les formations et les sensibilisations ont pour objectif de créer un climat favorable au comportement responsable de nos collaborateurs.



Satisfaction client & éthique

Déontologie & éthique des affaires et lutte contre la corruption

OBJECTIFS 2022-2024

- Poursuivre les actions de formation et de sensibilisation auprès de ses salariés sur les risques de fraude, de corruption et sur les mesures visant au respect de la déontologie. Une attention sera portée sur la sensibilisation des salariés à l'éthique des affaires et aux risques de fraude des prestataires
- Poursuivre le suivi des liens personnels et professionnels entre les experts et les entreprises de réparation ainsi que le nombre d'interventions d'une même société sur les dossiers d'un même expert afin de détecter les potentielles situations d'entente ou risques d'entente.
- Renforcement des process de contrôle, dans le domaine de la comptabilité/finance, sur les frais à payer en utilisant une solution digitalisée visant à sécuriser de manière optimale la validation des paiement



Satisfaction client & éthique

Cyber sécurité et protection des données

La cyber sécurité et en particulier la protection des données à caractère personnel sont les enjeux majeurs pour notre groupe.

Pour répondre aux enjeux liés à la protection des données personnelles et préserver la confiance de ses clients, partenaires et collaborateurs, le Groupe ADENES a mis en place :

- Des politiques en matière de protection des données personnelles, des informations confidentielles et de sécurité
- Des dispositifs de surveillance des correctifs de sécurité
- Des campagnes de sensibilisation auprès des utilisateurs (informations, quizz etc...)
- Des actions de formation
- Une charte d'Utilisation du Système d'information à destination de tous les salariés et utilisateurs
- Des systèmes informatiques sécurisés
- Un service dédié à la Sécurité Systèmes d'Information

Les infrastructures informatiques sont administrées par un fournisseur qui réalise aussi des tests de sécurité régulièrement (intrusions virtuelles et physiques). Un cryptage VPN est effectué sur les infrastructures et sur le site d'hébergement.

La base des données clients et assurés est la propriété d'ADENES et est hébergée sur nos propres serveurs dédiés à notre activité (un à Courbevoie et sauvegarde sur le site de Toulouse).

Une attention particulière est portée quant à la limitation des accès aux bases de données, à la sécurisation du système informatique (utilisation de l'AD Microsoft pour l'authentification des utilisateurs, application d'une politique de sécurité avec un mot de passe « fort » modifié régulièrement...).

Des mises à jour sont effectuées sous format de patch management appuyé sur la solution WSUS (déploiement hebdomadaire des patches) afin de limiter les vulnérabilités logicielles critiques.



Satisfaction client & éthique

Cyber sécurité et protection des données

Le Règlement Général sur la Protection des Données est entré en application en mai 2018. L'objectif du Groupe est d'améliorer sa conformité RGPD et garantir la sécurité des données des collaborateurs, des clients et assurés.

Plusieurs actions ont été mises en œuvre :

- Campagnes de sensibilisation auprès des utilisateurs.
- Formation des collaborateurs aux enjeux de la sécurité des données.
- Désignation de notre Délégué à la Protection des Données
- Mise en place d'un comité sécurité des systèmes d'information, piloté par la direction des systèmes d'informations et Orange Cyber Défense.
- La mise à jour de nos politiques et procédures sur les aspects en lien avec la protection des données personnelles; renforcement de la procédure en matière de gestion des violations de données ; mise en place d'une procédure opérationnelle en matière de gestion des demandes de personnes au titre de leurs droits sur leurs données, etc.) Mises à jour des registres des activités de traitement.
- Mise en place de mesures de sécurité appropriées destinées à préserver la sécurité et la confidentialité des données personnelles (mesures de sécurité physiques, logiques, organisationnelles).
- Transparence quant à l'effacement des données.

Sensibilisation des collaborateurs

La conformité RGPD étant une obligation légale, il est essentiel de sensibiliser nos collaborateurs à ces sujets et de les guider pour qu'ils adoptent les bonnes pratiques au quotidien.

C'est pourquoi un **guide de sensibilisation** a été rédigé à l'attention de tous les collaborateurs et des volets RGPD sont inclus dans le règlement intérieur que tous les salariés signent.

Dès le recrutement, la politique de protection des données de recrutement du Groupe est annexée au dossier de candidature, et lors de l'embauche, les collaborateurs se voient remis un document d'information relatif au données personnelles (droits des collaborateurs).

Satisfaction client & éthique

Cyber sécurité & Protection des données

OBJECTIFS 2022-2024

- Poursuivre la sensibilisation et la formation de l'ensemble du personnel sur les enjeux de sécurité des données
- Poursuivre les tests réguliers du dispositif de sécurité
- Poursuivre le renforcement de nos outils informatiques
- Poursuivre la mise à jour de nos PCA





05 – Démarche environnementale

1. Empreinte environnementale
2. Achats responsables
3. Implication sectorielle
4. Implication locale

INDICATEURS DE PERFORMANCE

| DONNEES GROUPE ADENES | | | | | | |
|---|-------------|-------------|-------------|----------|---------------|----------------|
| Indicateur de performance | 2016 | 2017 | 2019 | 2020 | 2021 | Objectifs 2024 |
| Général | | | | | | |
| Nombre de dossiers traités | 340850 | 365313 | 362510 | 356700 | 370255 | . |
| Energie véhicules | | | | | | |
| Nombre de véhicules possédés par le Groupe | 438 | 504 | 520 | 643 | 727 | . |
| Km/parcourus par véhicules ADENES | 30000 | 28964 | 22741 | 36767 | 45763 | . |
| Dépenses de carburant en € | 1 039 464 | 1 136 491 | 1 008 971 | 983 241 | 1 196 437 | < 1 100 000 |
| consommation moyenne de carburant (litre/100km) | . | 3,8 | 5,42 | 4,13 | 4,38 | <5 |
| conso énergie véhicules /dossier | 3,05 | 3,11 | 2,78 | 2,76 | 3,23 | <3 |
| Energie sites | | | | | | |
| Surfaces totales des sites ADENES (m²) | . | . | 17995 | 19738 | 37732 | . |
| Consommation d'énergie des sites (Mwh) | 1528 | 1518 | 2006 | 1807 | 2801 | < 2500 |
| Consommation énergie sites (kWh)/dossier | 4,48 | 4,45 | 5,53 | 5,07 | 7,57 | <6,50 |
| SCOPE 1+2 | | | | | | |
| Emissions de GES scope 1 (tCO2e) | 3403 | 3781 | 3063 | 4563 | 6872* | <5000 |
| Emissions de GES scope 2 (tCO2e) | 99 | 98 | 130 | 108 | 168* | <120 |
| Emissions de GES/dossier (scope 1+2 kgCO2e) | 10,3 | 10,6 | 9 | 13 | 19 | <13 |
| SCOPE 3 : Achats de biens | | | | | | |
| Masse de données actuellement stockés (TO) | . | . | 170 | 200 | 145 | . |
| Fichiers générés par ELENA (TO/an) | . | . | 10 | 17 | 10 | . |
| Achats de papier en € | . | . | 136278 | 102030 | 121381 | . |
| Emissions de GES scope 3: achat de papier (tCO2e) | . | . | 123 | 92 | 112 | . |
| SCOPE 3: Biens immobilisés | | | | | | |
| PCs en production (tablettes +PCs) | . | . | 1750 | 1880 | 2002 | . |
| Serveurs physiques en production | . | . | 29 | 35 | 80 | . |
| Hyperviseurs en production (serveurs hébergeant des VMs) | . | . | 7 | 9 | 11 | . |
| Emissions de GES scope 3: biens immobilisés informatiques (tCO2e) | . | . | 106 | 115 | 131 | <120 |
| Emissions de GES scope 3: biens immobilisés véhicules (tCO2e) | . | . | 1144 | 1415 | 1599 | <1200 |
| Emissions de GES scope 3: biens immobilisés bâtiments (tCO2e) | . | . | 390 | 428 | 818 | <500 |
| Achats responsables | | | | | | |
| Délais de paiement moyens des fournisseurs | 35 jours | 30 jours | 30 jours | 30 jours | 30 jours | 30 jours |
| Part des achats réalisés auprès d'entreprises françaises | | >90% | >90% | >90% | >90% | >90% |

*L'augmentation des émissions de GES des scopes 1 et 2 s'explique par la hausse en 2021 du nombre de véhicules possédés combinée par la hausse du nombre moyen de km parcourus par véhicule. Les données calculées en 2020 avaient été impactées de manière positive du fait du confinement et donc de l'absence de déplacement pendant plusieurs mois.

Nota : Compte tenu de la progression significative de nos indicateurs sur l'exercice 2021, nous avons fait évoluer les objectifs pour 2024.

Démarche environnementale



Frédéric MARCHISIO
Directeur de Région
ELEX Sud-Est

« Notre monde change et les effets risquent d'être irréremédiables si rien ne bouge, le dernier rapport du Giec est là pour nous le rappeler :

Réduction de la disponibilité des ressources en eau et en nourriture (en Afrique, en Asie et dans les petites îles notamment) ; Impact sur la santé dans toutes les régions du monde (plus grande mortalité, émergence de nouvelles maladies, développement du choléra), augmentation du stress thermique, dégradation de la qualité de l'air... ;

Baisse de moitié des aires de répartition des espèces animales et végétales.

Nous sommes donc tous dépositaires du monde de demain que nous souhaitons laisser à nos enfants.

Le Groupe Adenes conscient des conséquences de l'empreinte environnementale a engagé une transformation dans son modèle pour répondre aux exigences écologiques de demain.

Cela passe par diminuer les déplacements de nos collaborateurs en privilégiant les réunions en Visio et la mise à disposition d'une flotte de véhicule vert pour les déplacements lorsqu'ils sont nécessaires. Cela passe par un Accord télétravail pour toutes les sociétés du Groupe.

Cela passe par des achats responsables avec une charte Achats responsables pour tous nos fournisseurs

Cela passe par la gestion des déchets avec un recyclage de l'ensemble des déchets du bureau

Cela passe par de l'innovation, tel que le Recommandé électronique qui permet de limiter l'empreinte carbone, car 100% dématérialisé.

Le Groupe Adenes a mis l'écologie au cœur de sa stratégie d'entreprise parce qu'aujourd'hui nous construisons demain. »

Démarche environnementale

Empreinte environnementale

Les impacts environnementaux sont importants : pollution, émission de gaz à effet de serre, production de déchets ... Notre Groupe innove chaque année pour réduire son impact sur l'environnement et œuvre pour déployer une économie plus circulaire.

Le Groupe ADENES possède près de 137 sites et 727 véhicules parcourant chaque année en moyenne 45763 km. Les salariés experts réalisant les missions d'expertise et les fonctions supports de management sur site utilisent un véhicule mis à leur disposition par le Groupe. La majorité des dépenses du Groupe en terme de déplacements véhicules sont tracés par des cartes Total (75% des véhicules).

Les bureaux et les véhicules émettent près de 7 040 tonnes de CO2e au total (scope 1+2) et 19 kgCO2e / dossier (scope 1+2). Les déplacements professionnels sont gérés par une agence unique. Le groupe ADENES bénéficie d'une politique de déplacements couvrant l'usage de l'hôtel, du train et de l'avion. La faveur étant donnée au train.

Charte RSE

Dans l'objectif de sensibiliser l'ensemble de ses collaborateurs, le Groupe ADENES a déployé et diffusé sa charte RSE. Par cette Charte, le Groupe souhaite partager et véhiculer ses engagements en matière de Responsabilité Sociétale.

Cette charte a été communiquée à l'ensemble des collaborateurs sur l'intranet du Groupe. Chaque collaborateur a pu adhérer à la charte et nous sommes heureux de constater que toute catégorie de salarié a adhéré à notre Charte.



Démarche environnementale

Empreinte environnementale

Limitation des déplacements

Le Groupe ADENES est soucieux de son empreinte environnementale et souhaite pour cela optimiser les déplacements de ses experts. L'application « **Assistant tournée** » a ainsi été développée pour optimiser les tournées des experts et limiter leur déplacement.

De plus, les déplacements des collaborateurs sont limités par le déploiement des expertises en visio et par la tenue des réunions par visioconférence. Il est à noter que les membres du Comex impliqués dans la démarche RSE se sont eux aussi engagés à réaliser plus de 50% des réunions « COPIL » à distance.

En 2021, une **politique de voyage** a été rédigée pour le Groupe afin d'établir les modalités de transport et d'hébergement des collaborateurs qui sont amenés à se déplacer dans le cadre de leurs missions. Il y est rappelé que la **priorité** est toujours donnée au **train** pour les voyages intra-France.

Afin de respecter la démarche de sobriété environnementale engagée par le Groupe, et parce qu'un voyage en train émet environ **80 fois moins de gaz à effet de serre** qu'un voyage en avion de même distance, nous privilégions l'usage du train.

Télétravail

Le télétravail généralisé en 2020 du fait de la pandémie a été poursuivi et étendu au sein du Groupe en 2021. Un **Accord Télétravail** a été négocié avec toutes les sociétés du Groupe et remplace la Charte Télétravail préexistante. Il vient donner un cadre formel à l'exercice du télétravail, harmoniser les pratiques et clarifier les droits et les devoirs des salariés qui souhaitent utiliser ce mode de travail.

Ce mode de travail a un impact positif pour l'environnement par la limitation de nos déplacements par tous mode de transport polluant, évitant ainsi de produire des déchets inutiles.

29 510

C'est le nombre de jours de télétravail sur l'année 2021.

Depuis la mise en place des accords télétravail dans nos sociétés, nous sommes passés de **4854 jours** de télétravail pour le mois de juillet 2021 à **6551 jours** pour le mois de décembre 2021.

Covoiturage

Le Groupe ADENES a adhéré à l'application mobile **Klaxit** pour l'ensemble de ses filiales. L'application est effective depuis juillet 2020.

Klaxit est le **leader en France du covoiturage domicile-travail**. Cette démarche a pour but de sensibiliser l'ensemble des collaborateurs à la démarche RSE du Groupe et de réduire ensemble l'empreinte environnementale et carbone.



Démarche environnementale

Empreinte environnementale

Gestion des déchets

Dans le but de réduire ses déchets, le Groupe ADENES favorise les relations dématérialisées avec les assureurs et les sinistrés pour limiter la consommation de papier. En cas d'utilisation du papier, les impressions en noir et blanc sont encouragées et préprogrammées sur les imprimantes de l'ensemble du groupe.

Le Groupe ADENES est également partenaire avec **ELISE**, qui est l'expert français de la **collecte et du recyclage de l'ensemble des déchets de bureau**. Les collaborateurs d'ADENES sont donc poussés à effectuer un tri généralisé des poubelles et d'œuvrer au recyclage.

Le choix de recours à ELISE n'est pas le fruit du hasard, la société ELISE participe activement à la protection de l'environnement tout en créant des emplois locaux et durables pour des personnes en difficulté, une idée que partage le Groupe ADENES dans le cadre de sa démarche RSE.

ADENES assure également la relève des DEEE (déchets d'équipements électriques et électroniques) avec un prestataire spécialisé en vue d'une valorisation et recyclage systématique des cartouches d'encre dans une partie des bureaux.

L'ensemble de ces points sont rappelés dans la Charte RSE du Groupe.



Dématérialisation

Au sein du Groupe, tous les collaborateurs disposent d'un **coffre-fort numérique personnel** où sont déposés chaque mois leurs bulletins de salaire. Les avantages sont nombreux : disponibilité rapide du bulletin, respect de la réglementation RGPD, confidentialité, possibilité de mettre en place des collecteurs personnels (impôts, téléphonie...).

Nous déployons également une politique « zéro papier » pour les dossiers d'expertise entraînant une diminution significative des consommations de papier et un gain de temps pour les équipes supports.

Enfin, l'arrivée de l'application **Notilus** en 2021 a permis la **dématérialisation totale des notes de frais**. Plus simple et plus responsable, une simple photo du justificatif suffit désormais à déclarer une note de frais.

Recommandé électronique

Le Groupe ADENES privilégiera à compter de 2022 l'envoi de lettres recommandées électroniques, réduisant son impact carbone et limitant ses impressions. Il s'agit d'un envoi 100% dématérialisé qui a pour avantage d'être rapide et qui permet d'assurer une gestion « zéro papier ». Après accord des clients et intermédiaires, tout se fait en ligne, de la rédaction de la lettre, à l'envoi en passant par la réception par le destinataire.

Démarche environnementale

Empreinte environnementale

ADENES entend poursuivre ses efforts afin de réduire son empreinte environnementale dans ses filiales :

Le Groupe s'engage à poursuivre le développement de ses activités bas carbone :

- Activités de reconstruction/rénovation avec des architectes spécialisés (Batifive) et développement des activités de réparation d'électroménager (Electroren).
- Expertise à distance

20,92%

C'est le taux d'expertises à distance réalisées

10,36%

C'est le pourcentage du chiffre d'affaires dédié aux activités bas carbone

Démarche environnementale

Empreinte environnementale

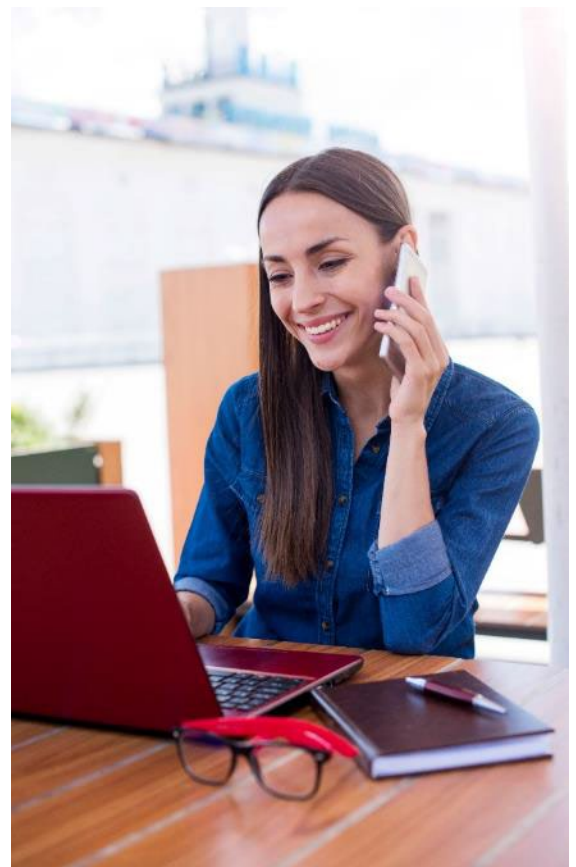
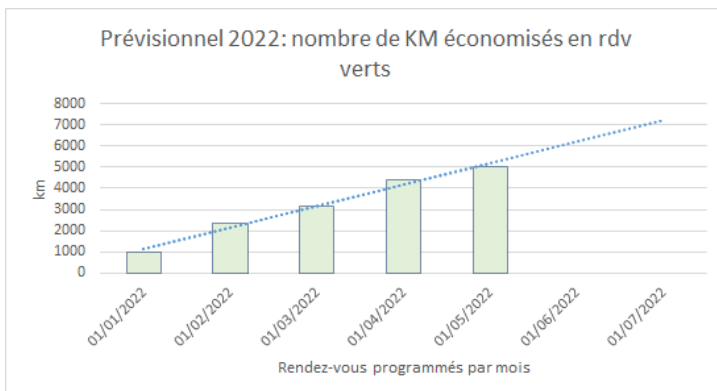
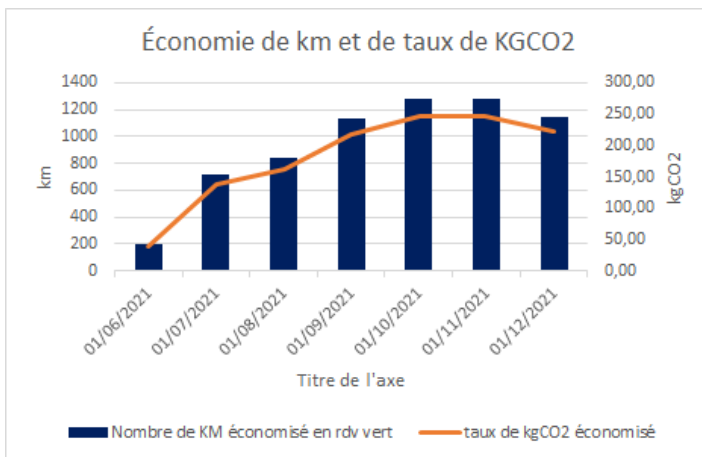
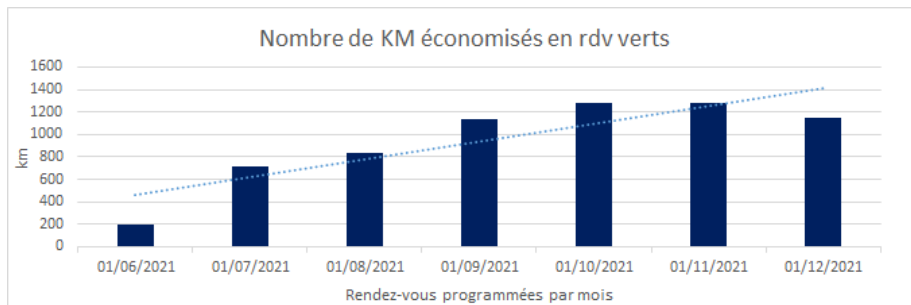
ELEX et les Rendez-vous Verts

ELEX cherche à réduire son empreinte environnementale, principalement liée aux déplacements professionnels des experts chez les assurés.

Depuis juin 2021, il est donc possible de choisir l'option **Rendez-vous Verts** lors de la prise de rendez-vous en ligne.

Le **Rendez-vous Vert** est déterminé de manière à optimiser les tournées des experts, afin de gagner en efficacité opérationnelle et de réduire les émissions de gaz à effet de serre engendrées.

Les rendez-vous verts ont permis d'économiser **6591 km** pour l'année 2021, soit une économie de **1272 kg CO2**.



Démarche environnementale

Empreinte des filiales : BATIFIVE

Offre commune ADENES & POLYEXPERT

BATIFIVE, société de Maîtrise d’Oeuvre et Architecture est spécialisée en **reconstruction après sinistre et assistance technique à maîtrise d’Ouvrage**.

Dans le cas d’une reconstruction ou d’une rénovation d’un bâtiment sinistré, BATIFIVE met à disposition de son client, le maître d’ouvrage, toute sa connaissance et sa passion pour améliorer le bien sinistré.

BATIFIVE a pour objet la détermination de toutes les solutions de sauvegarde du bien sinistré et la conception d’un projet de reconstruction responsable. C’est en ce sens que notre filiale s’inscrit dans notre démarche environnementale. BATIFIVE c’est la mise à disposition des assurés sinistrés, d’une combinaison inédite de compétences : une expérience de la construction et une pratique reconnue du règlement de sinistre.

Les architectes BATIFIVE sont au fait de la réglementation en vigueur et de toutes ses évolutions grâce à une veille régulière et à des formations ciblées. La société BATIFIVE s’engage à mettre en pratique ses compétences en ce sens dans tous les projets. Lorsque les conditions le permettent, les architectes œuvrent pour la réparation, plutôt que la reconstruction.

Engagements :

- Respect des normes de reconstructions
- Développer des produits et un service responsable
- Valoriser notre démarche qualité au travers de qualifications
- Rendre accessible le process architectural, nos missions et les attendus
- Respect des normes Qualité, Efficacité énergétique
- Normes de sécurité (ex: incendie), d’accessibilité
- Sous-traitants français



Démarche environnementale

Empreinte des filiales : ELECTROREN

Offre commune ADENES & POLYEXPERT

ELECTROREN est une société spécialisée dans le diagnostic et la réparation de biens électroniques et électro-ménager pour le matériel ayant subi un dommage.

L'offre d'ELECTROREN, spécialisée dans la prise en charge de tous les équipements électriques du foyer, a été créée pour offrir un diagnostic technique et assurantiel et permettre, dès que possible, la réparation des équipements endommagés plutôt que leur remplacement.

Avec une approche économiquement et écologiquement responsable, ELECTROREN accompagne les compagnies d'assurance désireuses d'apporter une solution à ses clients tout en préservant le développement durable grâce à l'intervention de spécialistes.

La rationalisation des coûts d'indemnisation et la satisfaction des clients sont essentiels à la préservation des modèles de solidarité et à la réponse aux attentes actuelles de nos clients. Cette recherche d'un équilibre économique équitable a conduit à proposer une offre destinée à la gestion des dommages électriques.



Démarche environnementale

Empreinte des filiales : DYNAREN

Offre commune ADENES & POLYEXPERT

DYNAREN est une société spécialisée dans la **remise en état après sinistre** du dégât des eaux à la reconstruction totale après incendie.

L'offre de DYNAREN, spécialisée dans la remise en état de tous sinistres, a été créée avec la volonté d'apporter un service complet auprès des assurés victimes d'un sinistre de leur habitation ou leurs locaux professionnels.

Les services de DYNAREN sont variés et répondent aux attentes des assurés:

- Réparation en nature des dommages bâtiment;
- Mise en sécurité d'urgences;
- Recherche de fuite;
- Évènement grande ampleur.

Les valeurs de DYNAREN:

- Réactivité
- Respect
- Proximité
- Service
- Responsabilité
- Fiabilité



Démarche environnementale

Empreinte environnementale

OBJECTIFS 2022-2024

- Poursuivre sa communication RSE aux salariés et initier des challenges « responsables » individuels et collectifs
- Le Groupe va opter pour des écrans de communication interne dans ses sites visant à réduire l'envoi de communication par email
- Poursuivre les newsletters RSE
- Mise en place d'une action « semaine verte » avec l'ensemble des collaborateurs
- Déploiement et utilisation du recommandé électronique
- Continuer à déployer la limitation des réunions en présentiel
- Continuer à inciter aux rendez-vous verts
- Encourager le recours à la mobilité douce
- Poursuivre le renouvellement de sa flotte avec des véhicules verts (20% de véhicules hybrides, électriques ou hydrogènes d'ici 5 ans)



Démarche environnementale

Achats responsables

Le Groupe est spécialisé dans la prestation de service après sinistres. Les achats du Groupe représentent moins de 15% du Chiffre d'Affaires.

90%

C'est la part des achats réalisés auprès d'entreprises françaises

30 jours

C'est le délai moyen de paiement

Les achats sont gérés de manière centralisée : les achats informatiques sont gérés par la DSI et les autres achats sont gérés par le siège (service achat). Certains achats sont ainsi gérés par des contrats cadres nationaux (copieurs, véhicules, courrier...).

Les achats sont principalement constitués de :

- Achat de véhicule
- Achat de carburant
- Achat de matériel informatique et logiciels
- Achat de consommables
- Achat d'énergie pour nos sites

Démarche environnementale

Achats responsables

Charte achats responsables

Le Groupe ADENES a développé sa **Charte Achats Responsables**. Par cette charte ADENES souhaite associer ses fournisseurs à la mise en place des mesures de vigilance dans le cadre de sa démarche RSE. Cette charte a pour objet d'informer les fournisseurs des engagements pris par le Groupe à leur égard en matière d'achats responsables mais également des attentes d'ADENES envers ses fournisseurs.

La Charte Achats Responsables du Groupe ADENES est incluse dans les appels d'offres. Dans le cadre de son engagement en matière de respect de l'environnement, ADENES inclut dans les contrats conclus avec ses clients des clauses environnementales.

Centralisation des achats

L'ensemble des achats du groupe ADENES sont centralisés par les services des moyens généraux. La politique d'achat est uniforme, sont pris en compte pour le choix des achats les critères environnementaux. Le groupe privilégie les achats locaux et s'adresse à des fournisseurs qui s'engagent et respectent notre charte achats responsables.

Notre Groupe est spécialisé dans l'activité tertiaire de prestations de services, les achats sont donc limités et représentent une part non significative du chiffre d'affaires du Groupe.

Les délais de paiement respectent les 30 jours, sauf négociation spécifique avec certains fournisseurs.



Démarche environnementale

Achats responsables

Fournitures de bureau

Le Groupe ADENES privilégie pour l'achat des fournitures de bureau des fournisseurs qui s'engagent à adhérer à sa charte d'achats responsables et les fournisseurs locaux.

Les fournitures de bureau sont achetées auprès d'ESAT et contiennent principalement du plastique recyclé. Le papier est **certifié FSC ou PEFC**.

L'achat du mobilier est adapté pour prévenir les TMS et est principalement constitué de bois non exotique (limitation des achats de plastique). Les copieurs intègrent les critères environnementaux.

Achats informatiques

Le matériel informatique du Groupe ADENES est acheté auprès d'un fournisseur unique, ces achats sont systématiquement **labélisés Energy Star** et ils sont amortis sur 3 ans.

Le Groupe ADENES est soucieux du respect de l'environnement et souhaite s'assurer du recyclage du matériel informatique qu'il utilise, c'est pourquoi la gestion des tablettes en fin de vie est gérée par un **prestataire de recyclage spécialisé : Konibi**.

Choix des prestataires

ADENES privilégie les prestataires locaux, plus de **90% des achats sont réalisés auprès d'entreprises françaises**.

Le choix des prestataires dépend fortement de leurs engagements et de leur adhésion à notre Charte achats responsables, qui rappelons-le est insérée dans les différents contrats et appels d'offres.



Démarche environnementale

Achats responsables

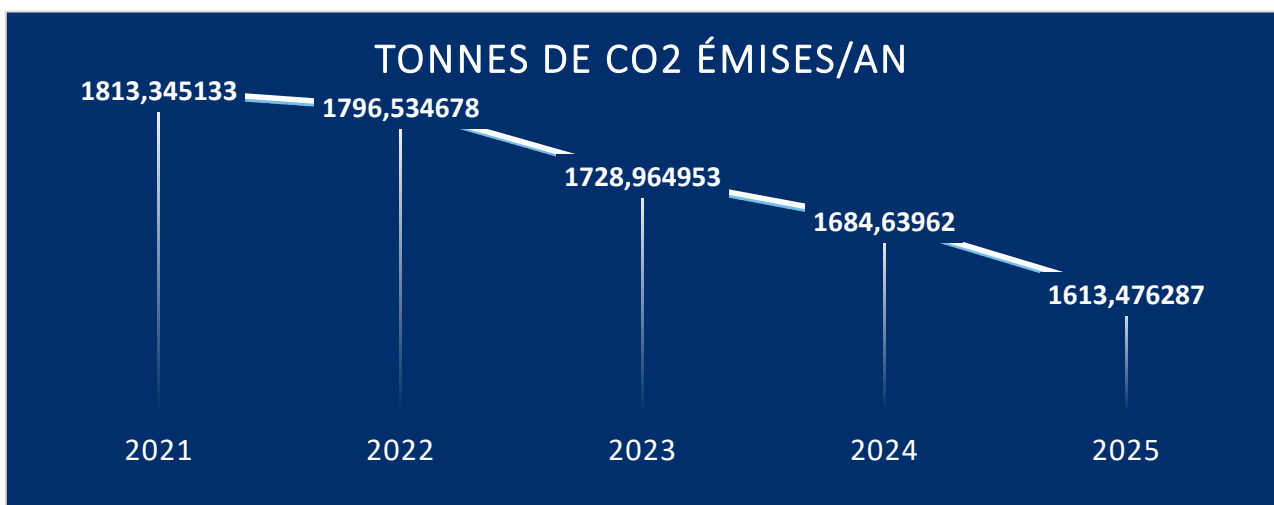
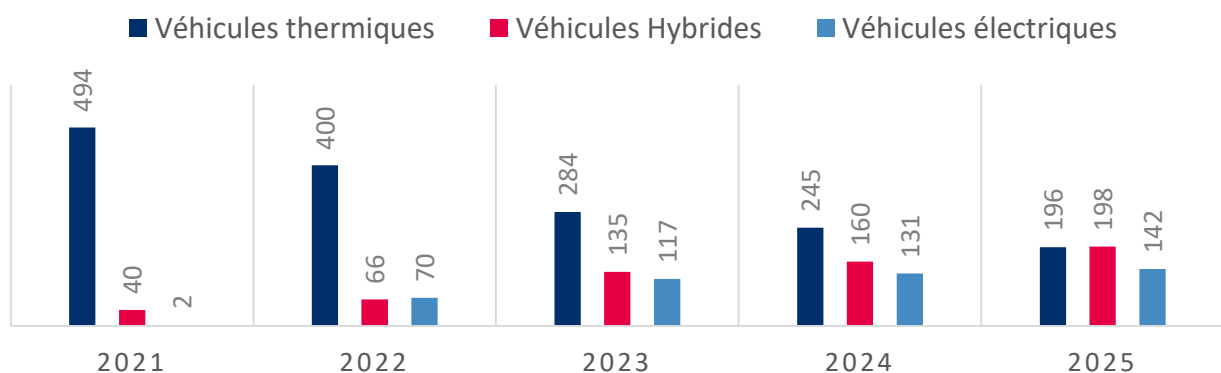
Véhicules

Les véhicules du groupe sont en leasing sur trois ans afin de s'assurer du renouvellement de la flotte de véhicules, du confort et de la sécurité des salariés.

Le catalogue est construit par le Groupe en intégrant des critères environnementaux : ainsi, les véhicules diesel ont été bannis et une part croissante de véhicules hybrides est proposée aux collaborateurs.

Le Groupe ADENES a pour objectif d'améliorer sa démarche environnementale en procédant au **verdissage de sa flotte de véhicules**. En profitant du renouvellement régulier des véhicules de fonction, le Groupe prévoit ainsi de passer de 42 à 340 véhicules hybrides ou électriques d'ici 5ans. Cela lui permettrait de **réduire ses émissions de CO2 dues aux véhicules de 11,02%**.

EVOLUTION DE LA FLOTTE DE VÉHICULES 2021-2025



Démarche environnementale

Achats responsables

OBJECTIFS 2022-2024

- Sensibiliser et former pour intégrer encore plus la RSE dans les pratiques d'achats. Faire adhérer nos partenaires à la Charte d'Achats Responsables
- Déployer une charte écoresponsable au bureau
- Continuer à déployer les contrats cadres nationaux
- Poursuivre la politique d'achat local
- Maintenir les pratiques mises en place au niveau de la gestion des déchets de bureau afin de favoriser le recyclage
- Verdir la flotte des véhicules d'entreprises
 - Objectif 2022 : 136 véhicules « verts »
 - Objectif 2025 : 340 véhicules « verts » dont 142 véhicules électriques



ADENES

Démarche environnementale

Implication sectorielle

Présent sur l'ensemble du territoire national, le Groupe ADENES est sensible à son implication tant sectorielle que locale. Nous souhaitons créer et partager nos valeurs avec nos parties prenantes.

Le fort besoin d'indépendance du secteur encourage la multiplicité des acteurs et favorise les travaux sectoriels. Ainsi, le Groupe ADENES s'applique à fédérer ses concurrents autour d'un sujet majeur, la formation des experts.

ADENES est **membre de la FSE** (fédération société d'expertise) représentant la FFSA (Fédération Française des sociétés d'assurance) et la CEA (Comité des experts d'assureurs).

Parties prenantes

ADENES est un membre actif de la FSE, d'autant plus que le président d'ADENES est également le président de la FSE.

C'est dans cette optique que le Groupe a construit avec le Groupe PolyExpert des offres pour faire avancer les pratiques sectorielles.



Démarche environnementale

Implication locale

Le Groupe ADENES est constitué de nombreuses sociétés et sites répartis sur le territoire français. Ce réseau local est une forte opportunité pour l'entreprise de s'impliquer dans le tissu local afin de renforcer la compétitivité et la résilience de ses activités.

Le Groupe ADENES souhaite conserver ses actions locales. Ainsi, chaque site conserve son autonomie et sa proximité vis-à-vis de ses projets d'engagements sociétaux.

Implantation locale

Le Groupe ADENES a une implantation très forte en région et en référencement de prestataires de réparation locaux (au niveau d'un département) puisqu'il dispose de **137 sites** répartis sur le territoire français. **1 940 collaborateurs** répartis sur les agences du Groupe.

Dans ce cadre, des études ont été menées pour étudier la possibilité de synergie de chaque site avec les entreprises et associations environnantes (économie circulaire – gestion des déchets, covoiturage...).

Chaque société du groupe travaille systématiquement avec des fournisseurs de sa région. Les Datacenters sont situés en France.

100% des impôts sont payés sur les territoires d'activités.

ADENES multiplie les initiatives pour favoriser le développement de la sensibilisation de ses collaborateurs dans des actions diverses.

ADENES souhaite développer ses activités dans d'autres pays (Europe, Maghreb, international).

Journées solidaires

Des « **Journées de Solidarité** » vont être organisées et proposées à l'ensemble des alternants du CFA, ainsi qu'aux salariés du Groupe :

Elles ont pour but de proposer un engagement avec des associations locales, pour réaliser différents types de missions telles que le nettoyage de sites naturels.

La participation à ces journées se fait sur la base du volontariat, mais tous les salariés sont informés de la possibilité de participer à ces journées grâce à des communications adressées à l'ensemble du Groupe.

Le groupe entend poursuivre ses sensibilisations à la démarche environnementale en proposant à chaque collaborateur de s'engager à son niveau, sur un aspect de la Responsabilité Sociétale.

Démarche environnementale

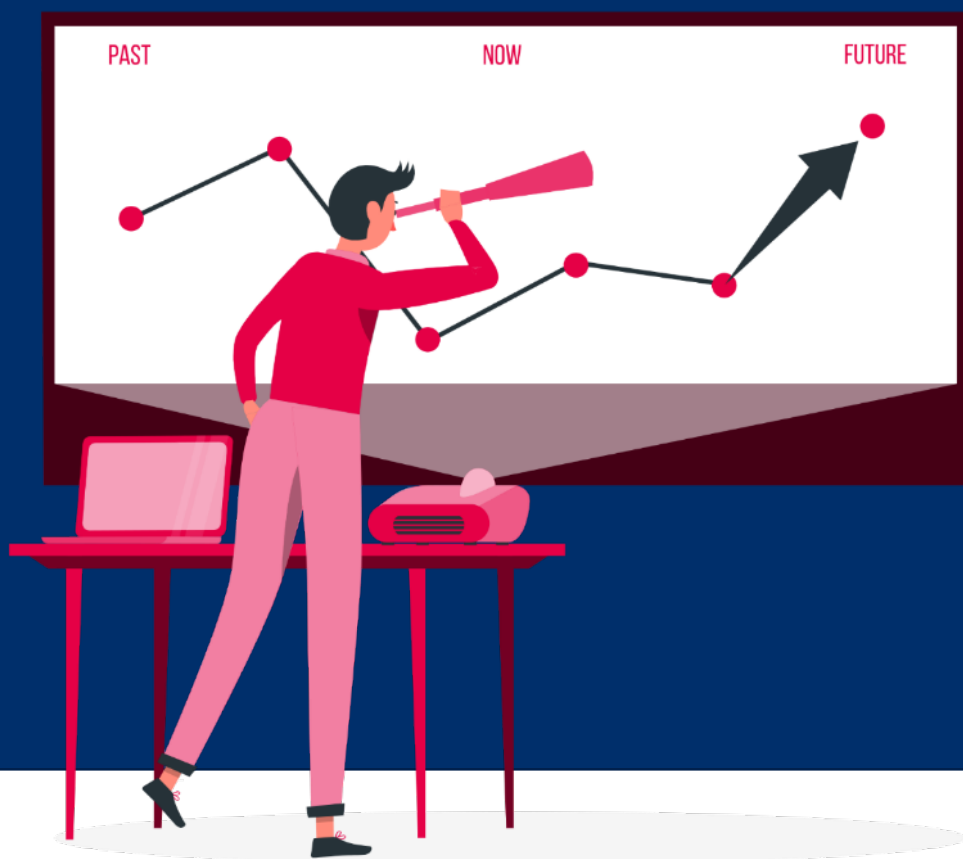
Implication sectorielle & locale

OBJECTIFS 2022-2024

- Continuer à déployer des activités portant sur la gestion post sinistre
- Continuer à développer nos offres de solutions alternatives et travailler avec les assureurs sur ce sujet
- Déployer une certification d'expertise à distance
- Augmenter les actions solidaires et inciter nos salariés à y participer, y contribuer
- Développer sa politique de recrutement d'alternants avec le déploiement de son CFA d'entreprise
- Inciter les collaborateurs à travers les communications et les newsletters à consommer local : « éco communication »
- Développer les activités de prévention



ADENES



06 – INDICATEURS RSE

ADENES a construit sa stratégie et son reporting en cohérence avec les principes de la GRI (Global Reporting Initiative) afin de s'assurer de la complétude de sa démarche.

Ci-dessous, vous trouverez la table de correspondance entre les principes essentiels de la GRI (Mise à jour 2016) et notre rapport RSE.



Annexe Grille Table de Correspondance

ADENES a construit sa stratégie et son reporting en cohérence avec les principes de la GRI (Global Reporting Initiative) afin de s'assurer de la complétude de sa démarche.

Ci-dessous, vous trouverez la table de correspondance entre les principes essentiels de la GRI et notre rapport RSE.

| n° | Indicateurs GRI | Info. ou Chapitre | Corresp. |
|--------|--|--|----------|
| 102 | Eléments généraux | | |
| 102-1 | Nom de l'organisation | Groupe ADENES | ● |
| 102-2 | Activités, marques, produits et services : Description des activités de l'organisation, des marques, produits et services | « Le Groupe ADENES » | ● |
| 102-3 | Location des sièges de l'entreprise | « Le Groupe ADENES » | ● |
| 102-4 | Location des opérations : Nombre de pays où l'organisation opère, nom de pays où se trouvent des opérations significatives ou qui sont significatifs aux regards de ce rapport | « Le Groupe ADENES » | ● |
| 102-5 | Mode de propriété et structure légale | « COMEX du groupe ADENES » | ● |
| 102-6 | Marchés servis : Locations géographiques des marchés, secteurs desservis, types de clients et usagers / consommateurs | « Le Groupe ADENES » | ● |
| 102-7 | Taille de l'organisation : Nombre d'employés, information sur les opérations, ventes, capitalisation et ventes de produits | « Le Groupe ADENES » | ● |
| 102-8 | Information concernant les employés et les autres travailleurs : employés par type de contrat (CDI / CDD), genre, région, temps plein / partiel et si une part significative de l'activité est réalisée par des personnes qui ne sont pas employées de l'entreprise. | « Démarche sociale » | ● |
| 102-9 | Chaîne d'approvisionnement : incluant sa structure principale pour les activités, marques, produits et services | « Le Groupe ADENES » « Nos parties prenantes » | ● |
| 102-10 | Changements significatifs concernant la taille de l'organisation, sa structure, mode de propriété ou sa chaîne d'approvisionnement (changement de location des opérations ou fournisseurs principaux ou encore de structure du capital) | pas de changement significatif | ● |
| 102-11 | L'approche sur le principe de précaution | « l'analyse des risques » | ● |
| 102-12 | Initiatives externes (liste des chartes RSE, principes ou autres initiatives auxquelles l'entreprise s'adosse) | « Notre démarche RSE » | ● |
| 102-13 | Adhésion à des associations (liste des adhésions à des associations ou organisation internationales industrielles ou autres intégrant les enjeux RSE) | - | ○ |
| 102-14 | Déclaration du dirigeant (CEO, COMEX, CODIR ou CA) au sujet de l'intérêt de la RSE pour l'organisation et de la stratégie développée | « Edito » | ● |
| 102-16 | Valeurs, principes, standards, et normes comportementales | « Edito » « Notre démarche RSE » | ● |
| 102-18 | Structure de la gouvernance : incluant les plus hauts comités de gouvernance et leurs responsabilités en terme de RSE | « Le COMEX du groupe ADENES » | ● |
| 102-40 | Liste des parties prenantes du Groupe | « Parties prenantes » | ● |
| 102-41 | Conventions collectives : pourcentage des employés couverts par une convention collective | « Démarche sociale » | ● |
| 102-42 | Identification et sélection des parties prenantes : La méthode d'identification et de sélection des parties prenantes | « Parties prenantes » | ● |
| 102-43 | L'approche parties prenantes : L'approche de l'organisation au regard des parties prenantes, incluant la fréquence des échanges et les engagements spécifiques pris pour chacune d'entre elles | « Parties prenantes » | ● |
| 102-44 | Sujets clés remontés par le dialogue parties prenantes : incluant comment l'organisation répond à ces sujets et les parties prenantes concernées | « Parties prenantes » | ● |
| 102-45 | Entités incluses dans la consolidation financière : incluant les justifications d'exclusion | « Le Groupe ADENES » | ● |
| 102-46 | Contenu du reporting et périmètre : processus de définition du contenu du rapport et périmètre par sujet. | KPIs « notre démarche RSE » Kpi | ● |
| 102-47 | Liste des enjeux matériels identifiés dans le processus d'établissement du rapport. | « Edito » « notre démarche RSE » | ● |
| 102-48 | Revue des déclarations précédentes : Les raisons et effets des modifications de déclarations données dans de précédents rapports. | Pas de modification des déclarations précédentes | ● |
| 102-49 | Changement dans le reporting : Changement significatif depuis l'année précédente dans la liste des enjeux matériels et au sein du reporting | Pas de modification significatives des déclarations précédentes | ● |
| 102-50 | Période de reporting | année civile 2021 | ● |
| 102-51 | Si applicable, la date du plus récent rapport précédent | 2020 | ● |
| 102-52 | Cycle de reporting | annuel | ● |
| 102-53 | Point de contact concernant des éléments du rapport | Xavier Ramond, Secrétaire Général Responsable RSE xavier.ramond@adenes.eu | ● |
| 102-54 | Déclarations de reporting en accordance avec les standards GRI : "Ce rapport a été préparé selon les standards GRI : essentiel ou exhaustif | « Table de correspondance GRI » | ● |
| 102-55 | Table de correspondance GRI | « Table de correspondance GRI » | ● |



Annexe Grille Table de Correspondance

| n° | Indicateurs GRI | Info ou chapitre | Corresp. |
|-----------|--|--|----------|
| | Éléments spécifiques | | |
| 20 | Économie | | |
| 201 | Performance économique | | |
| 201 - 1 | Valeur économique directe générée et distribuée | Politique environnementale - Impact local | ● |
| 204 | Pratiques d'approvisionnement | | |
| 204 - 1 | Proportion des achats réalisés localement | Politique environnementale - Achats responsables | ● |
| 205 | Anti-corruption | « cartographies des risques » | ● |
| 205 - 2 | Communication et formation sur la politique et les procédures anti-corruption | « Cartographie des risques » OFFRE & INNOVATION - Déontologie et éthique des affaires | ● |
| 206 | Pratiques anti-concurrentielles | | |
| 206 - 1 | Actions en justices en cours concernant les pratiques anti-concurrentielles et les monopoles | aucune actions en cours | ● |
| 30 | Environnement | | |
| 302 | Energy | Politique environnementale | ● |
| 302 - 3 | Energy intensity | Politique environnementale | ● |
| 305 | Emissions | Politique environnementale | ● |
| 305 - 4 | Intensité des émissions de GES (Gaz à Effet de Serre) | Politique environnementale | ● |
| 40 | Social | | |
| 403 | Santé et sécurité | Politique sociale, conditions de travail santé sécurité | ● |
| 403 - 2 | Type et taux d'accidents du travail, maladies professionnelles, absentéisme et décès liés au travail | Politique sociale - Conditions de travail, santé et sécurité | ● |
| 404 | Formation et éducation | politique sociale- Valorisation des compétences- Engagement des jeunes | ● |
| 404 - 1 | Nombre d'heure de formation moyen par employé | Politique sociale – Valorisation des compétences | ● |
| 405 | Diversité et égalité des chances | Politique sociale – Attractivités des talents & Bien-être au travail | ● |
| 405 - 1 | Diversité des instances de gouvernance et des employés | Politique sociale – Attractivités des talents & Bien-être au travail | ● |
| 405 - 2 | Ratio entre le salaire de base et les rémunérations entre les hommes et les femmes | Politique sociale – Attractivités des talents & Bien-être au travail | ● |
| 416 | Santé et sécurité des usagers | | |
| 416 - 1 | Evaluation des impacts sur la santé des offres et produits | OFFRE & INNOVATION - Soutien et information aux sinistrés | ○ |
| 418 | Vie privée des usagers | « Cyber sécurité et protection des données » | ● |
| 418 - 1 | Plaintes concernant la sécurité des données | « Cyber sécurité et protection des données » | ● |





ADENES