

Rapport d'engagement
GROUPE ADENES
2018



Offre et innovation
responsables



Expertise et satisfaction
salariés



Empreinte positive
sur la société

Sommaire

| | |
|---|----|
| Edito | 3 |
| Le Groupe ADENES | 4 |
| Notre chaine de valeur et enjeux RSE | 4 |
| Nos parties prenantes et leurs attentes | 5 |
| Notre stratégie RSE | 6 |
| Nos engagements, nos objectifs | 7 |
| Gouvernance d'entreprise | 8 |
| OFFRE ET INNOVATION | 9 |
| Indépendance et qualité de service Soutien et information aux sinistrés Innovation Déontologie et éthique des affaires Cyber sécurité et data privacy | |
| SALARIES | 14 |
| Dialogue social Conditions de travail, santé et sécurité Compétences et expertise Attractivité des talents et bien-être au travail Diversité | |
| SOCIETE | 19 |
| Empreinte environnementale Achats responsables Impact local et philanthropie Implication sectorielle | |
| Tables de correspondance GRI | 30 |

Dans un secteur en pleine mutation, nos métiers se réinventent. Cette année, le groupe poursuit de son plan stratégique « ADENES 2020 – Transformer et grandir ensemble » qui intègre pleinement la politique de développement durable mise en place depuis 2015. Nos engagements vis-à-vis de nos collaborateurs et de notre écosystème dans son ensemble, se concentrent sur trois enjeux stratégiques pour le groupe :

être responsable dans nos affaires et avec nos partenaires commerciaux, œuvrer pour offrir un cadre de travail bienveillant et enrichissant à nos collaborateurs et contribuer de manière positive sur nos territoires.

Indépendants, intégrés et multi spécialistes, nous avons pour ambition d'être leader du marché de l'expertise, sur le plan économique mais également à travers notre capacité à innover dans notre cœur d'activité et à apporter des réponses aux grand enjeux sociétaux et environnementaux qui sont les nôtres.

Xavier Ramond,
Directeur Finance / Ressources Humaines

Le Groupe ADENES

ADENES est un groupe indépendant et intégré dont l'objectif est de fournir une offre de service globale pour la gestion des sinistres.

ADENES est un groupe multi-spécialiste. Ses différentes marques, portées par des filiales, sont chacune dédiées à un segment de marché pour vous offrir un service à valeur ajoutée, adapté à vos besoins spécifiques.

Issue de l'expertise, qui est son cœur de métier historique depuis plus de 30 ans, ADENES a enrichi son offre année par année pour accompagner au mieux ses clients et leurs assurés

Nos Valeurs

Entrepreneur et agile

Continuer de développer notre capacité d'innovation technologique pour offrir des solutions adaptées et personnalisées à chacun de nos clients

A l'écoute

Des besoins de nos collaborateurs pour leur proposer un parcours adapté et évolutif.
Des besoins de nos clients pour continuer de nous remettre en question

Esprit d'équipe et ouverture d'esprit

Continuer de grandir et de se structurer en préservant nos valeurs humaines d'origine : groupe/famille, diversité, curiosité et collaboration

L'excellence du service client

La prise en compte de la situation personnelle de l'assuré et son accompagnement.
L'anticipation et la proposition de solutions adaptées aux situations des assurés.



350 000 dossiers traités

- 98.9 % Particuliers, professionnels et entreprise (PPE)
- 0.5 % risques industriels (RI)
- 0.6 % responsabilité civile (RC)



127 millions de chiffre d'affaires



1395 collaborateurs
605 experts (40 spécialisés en visio-expertise)



61 agences
sur le territoire Français (bureaux)



INFORMATIQUE – FINANCES – RH – QUALITE – RELATION CLIENT



Expertise
Particuliers,
Professionnels,
Immeubles



Expertise
Entreprise,
Grands Comptes
& Responsabilité civile



Services
Maitrise d'œuvre,
Réparation, Délégation
de gestion etc...

Gouvernance d'entreprise

Organisation et actionariat

Organisation de la direction

Le Groupe ADENES est dirigé par un Board et un Comité exécutif :

- Le Board est composé de sept membres dont trois représentants des activités du groupe
- Le comité exécutif

Comité Exécutif d'ADENES

#Décisionnaires

Les membres du Comex bénéficient de pouvoirs très larges conférés par les actionnaires du Groupe en termes d'organisation et de capacités financières. Les décisions sur les moyens à mettre en œuvre sont immédiates et en adéquation avec vos besoins

#Transformation

Une Direction exécutive qui évolue pour confirmer son ancrage dans la performance des métiers d'expertise tout portant l'ambition forte de transformation organisationnelle et digitale du groupe.

#RelationClient

La création en mai 2018 d'une nouvelle Direction de la Relation Client pour porter encore plus la voix de vos assurés et vos préoccupations d'assureurs dans notre organisation.



Actionariat

Le groupe ADENES est entièrement détenu par des opérationnels du Groupe, tout comme, l'ensemble des sociétés du Groupe. Aucun actionnaire ne représente plus de 21% des parts.

Management de la RSE

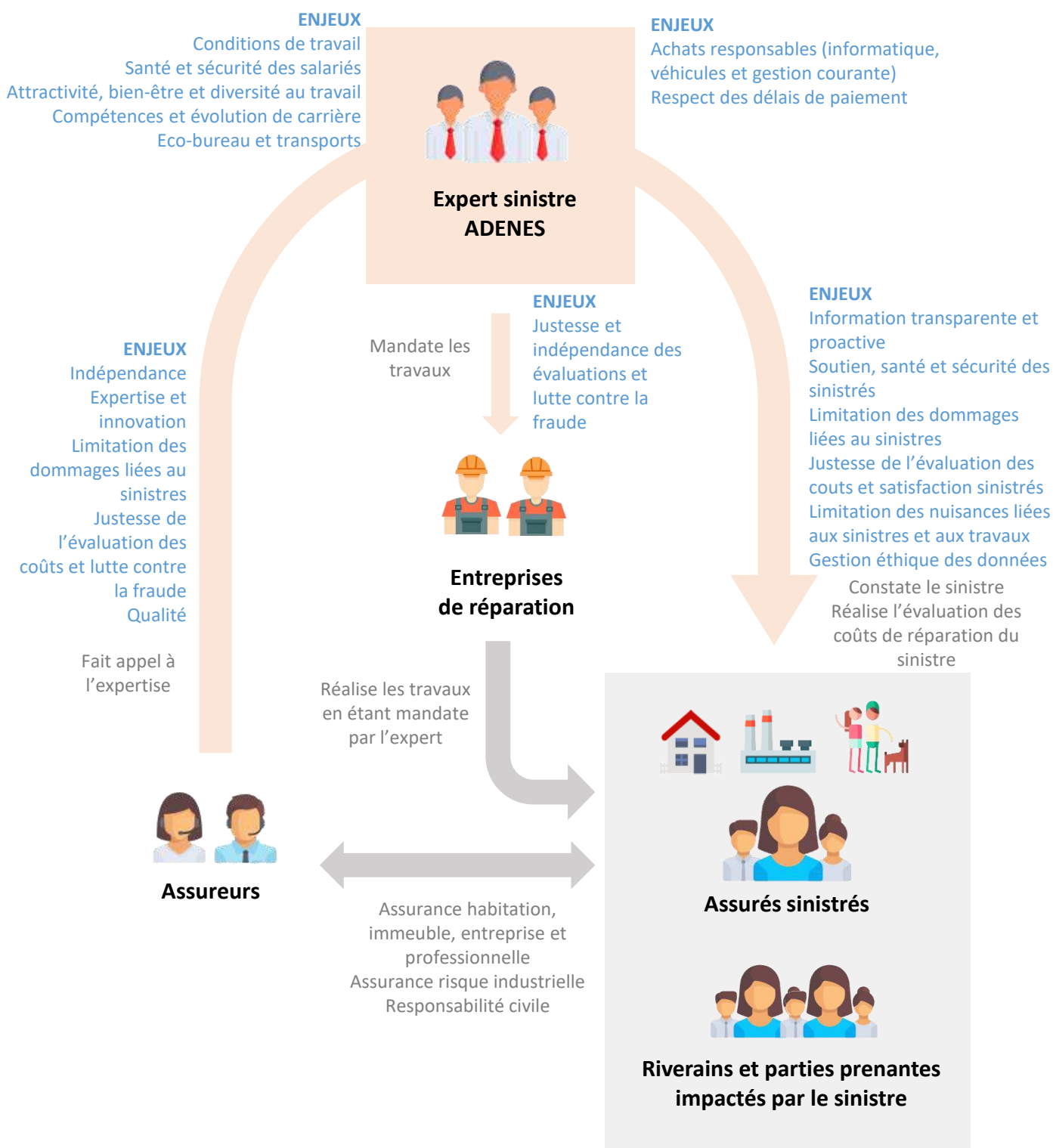
La RSE (Responsabilité Sociétale d'Entreprise) est pilotée directement par le DRH du Groupe et un comité de pilotage rassemblant :

- la directrice générale
- le directeur de la qualité et relation client
- le directeur des services généraux
- la direction des systèmes d'informations
- les représentants des marques

Les plans d'actions sont construits et suivis par chaque responsable d'enjeu annuellement.

Notre chaîne de valeur et enjeux RSE

La chaîne de valeur d'ADENES est fortement liée à celle des assureurs. En effet, pour l'expertise qui représente 96% de son chiffre d'affaires ADENES est un tiers expert mandaté par les assureurs pour réaliser des expertises après sinistre. L'intervention d'un tiers expert comme ADENES assure l'indépendance du diagnostic assureur.



Nos parties prenantes et leurs attentes

La stratégie RSE du Groupe ADENES a été construite en prenant en compte les attentes des principales parties prenantes.

| Parties prenantes | Attentes | Mode de dialogue |
|--|---|---|
| Salariés et salariés experts | <ul style="list-style-type: none"> • Salaires attractifs • Bonnes conditions de travail • Évolution de carrière et montée en compétences • Ethique du travail | <ul style="list-style-type: none"> • Réunion avec le CSE, les IRP et le CHSCT • Enquête bi mensuelle, en continu, sur la qualité de vie au travail • Entretiens individuels |
| Assureurs | <ul style="list-style-type: none"> • Satisfaction assurés • Justesse des évaluations de dommages • Expertise • Compréhension de l'expertise et son déroulé | <ul style="list-style-type: none"> • Comité de pilotage par assureurs dont la fréquence dépend des clients (mensuelle, trimestrielle ou annuelle) |
| Assurés | <ul style="list-style-type: none"> • Compréhension de l'expertise et de son déroulé • Information transparente et proactive • Indemnisation complète et rapide • Adaptation aux souhaits de chacun (faire les travaux soi-même...) • Humanité et soutien psychologique | <ul style="list-style-type: none"> • Rendez vous en présentiel, téléphone ou visioconférence lors des sinistres |
| Entreprises de réparation | <ul style="list-style-type: none"> • Relations saines et éthiques • Respect des bordereaux de prix • Respect des travaux commandés | <ul style="list-style-type: none"> • Réunion mensuelle pour la gestion des dossiers en anomalie. • Réunion annuelle sur l'ensemble de la relation |
| Fournisseurs | <ul style="list-style-type: none"> • Délais de paiement • Relations éthiques | <ul style="list-style-type: none"> • Appel d'offre sur les véhicules, matériel informatique, fournitures de bureau. • Respect des conditions de règlement du fournisseur |
| Riverains et parties prenantes impactées par les sinistres | <ul style="list-style-type: none"> • Information transparente • Limitation des nuisances liées aux sinistres et aux réparations | <ul style="list-style-type: none"> • L'expert lors de son expertise rentre en contact avec les tiers aux dossiers soit par courrier, présentiel ou téléphone. |
| Société | <ul style="list-style-type: none"> • Transparence et justesse du système • Empreinte sociétale positive | <ul style="list-style-type: none"> • Relation avec la FFA (Fédération Française de l'assurance) ou la FSE (Fédération des sociétés d'expertise) par des réunions • Veille sur notre image de marque dans les médias |
| Zoom clients | | |

Le Groupe et ses sociétés sont soumis à des demandes croissantes concernant la RSE (Responsabilité sociétale d'entreprise) de la part de ses clients. En effet, les assureurs souhaitent que le Groupe s'inscrive dans une démarche de développement durable et lui demandent de rendre des comptes sur sa performance à ce sujet.

Ces demandes prennent la forme de questions intégrées dans les Appels d'Offre ou de questionnaires dédiés comme le questionnaire EcoVadis : ADENES a obtenu une note de 49 sur 100 lors de la dernière évaluation en 2017, équivalent à un niveau Silver.

Notre stratégie RSE

Vision ADENES 2020

Le marché de l'expertise est aujourd'hui en pleine mutation. Transformations opérationnelles, concentration des acteurs, innovations digitales, évolution des attentes des compagnies d'assurances et de leurs assurés, le groupe ADENES porte l'ambition d'être le groupe de référence en gestion des sinistres d'ici 2022.

ADENES œuvre au quotidien pour valoriser ses atouts : la technicité, l'expérience de ses experts et ses bases de connaissances pour mieux accompagner les assurés dans la gestion de leurs risques.

Plan stratégique 2020

Pour concrétiser l'ambition 2020, ADENES accélère son développement à travers une croissance interne soutenue, une croissance externe et le développement de partenariats stratégiques pour offrir une offre de service globale et de qualité :

- Accompagner les hommes dans l'évolution de notre métier
- Faire évoluer son modèle opérationnel
- Etre la référence en termes de solutions à valeur ajoutée
- Conserver notre esprit entrepreneurial et notre agilité
- Global player

Stratégie RSE 2015 – 2020

L'analyse des activités de ADENES et des attentes de ses parties prenantes a permis d'identifier les enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux matériels du Groupe et des marques associées, qu'ils portent sur les opérations, sur les fournisseurs en amont ou sur les clients en aval de la chaîne de valeur du groupe.

L'exercice de travail d'identification des enjeux stratégiques, en cohérence avec la vision stratégique du Groupe a donné lieu à une stratégie RSE. Cette démarche est cohérente avec les attentes de la réglementation européenne, bien que le Groupe n'y soit pas soumis et s'appuie sur les lignes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI).



Offre et innovation responsables






Expertise et satisfaction salariés



Empreinte positive sur la société

Nos engagements, nos objectifs

| Pilier | Enjeux | Engagements | KPI | 2017 | Obj. | Avancem-ent |
|--|--|--|--|----------|-------|-------------|
|  OFFRE & INNOVATION | Indépendance et qualité de service | Assurer notre indépendance et la qualité de nos services malgré des effectifs en flux tendus et des fréquences de catastrophes naturelles accrues | Taux de disfonctionnement qualité | 1,81% | <1,5% | ☹️ |
| | Soutien et information aux sinistrés | Être le premier rempart contre la détresse des sinistrés et s'assurer d'être proactifs dans la transmission d'information aux assurés | Satisfaction assurés | 90% | >90% | 😊 |
| | Innovation | Innover afin de rester leader dans un secteur en mutation | Taux d'expertise à distance | 20% | >20% | 😊 |
| | Déontologie et éthique des affaires | Réaliser nos missions avec déontologie | Nb d'accidents déontologiques avérés | 0 | 0 | 😊 |
| | Cyber sécurité et data privacy | Assurer la sécurité de nos données et respecter la vie privée de nos assurés | à définir | - | - | - |
|  SALARIES | Dialogue social | Assurer un dialogue social de qualité et adapté aux équipes | % des salariés bénéficiant d'un CSE | 50% | 100% | 😊 |
| | Conditions de travail, santé et sécurité | Améliorer en permanence les conditions de travail de nos collaborateurs et assurer un environnement de travail sain et sécurisé | Taux de fréquence | 1,36 | 1,20 | 😊 |
| | Compétences et expertise | Maintenir et améliorer les compétences de nos salariés tout au long de leur carrière | % de la masse salariale consacrée à la formation | 3% | 3% | 😊 |
| | Attractivité des talents et bien-être au travail | Cultiver notre attractivité et fidéliser nos salariés | Taux de turnover | 5,27% | <6% | 😊 |
| | Diversité | Assurer de la diversité de ses salariés tant sur les sujets de sexe, âge, origines, handicap et profils de formation. | % de femmes expertes | 9% | 50% | 😊 |
|  SOCIETE | Empreinte environnementale | Augmenter nos activités bas carbone | % CA bas carbone | XXX | XX | 😊☹️😊 |
| | Achats responsables | Intégrer des critères RSE formalisés dans 100% de nos achats Payer nos fournisseurs à moins de 30 jours sauf accords S'approvisionner localement | Délai de paiement | En cours | 30 j | - |
| | Implication locale et philanthropie | Payer nos impôts en France Reporter sur les actions de philanthropie locale | Impôts payés en France | En cours | 100% | - |
| | Implication sectorielle | Conserver notre leadership et implication auprès des instances sectorielles | à définir | - | - | - |



OFFRE & INNOVATION

Proposer des offres de qualité, innovantes et responsables tant sur les aspects sociaux, environnementaux et déontologiques et permetes ainsi d'assurer la pérennité du Groupe ADENES.

- Indépendance et qualité de service
- Soutien et information aux sinistrés
- Innovation
- Déontologie et éthique des affaires
- Cyber sécurité et confidentialité des données

| Indicateur de performance | 2016 | 2017 | Objectif 2020 | Performance |
|---|--------------|--------------|-----------------|-------------|
| Indépendance et qualité de service | | | | |
| •Taux de disfonctionnement qualité | 1,02% | 1,80% | <1,5% | ☹️ |
| •Nombre de réclamations reçues | 4 725 | 6 355 | - | ☹️ |
| •Délai de prise de contact (date d'intégration à la date de prise de contact) | 2,64 | 3,36 | <2,5 | ☹️ |
| •Délai rendez-vous (date de réception de la mission à la date du premier rendez-vous) | 20,41 | 22,03 | <21 | ☹️ |
| Soutien et information aux sinistrés | | | | |
| Satisfaction des assurés | 88.8% | 90% | > 90% | 😊 |
| Innovation | | | | |
| % CA consacré à l'innovation | 0,31% | 0,65% | | 😊 |
| •Taux d'expertise à distance | 20% | 19,25% | 20% | 😊 |
| Déontologie et éthique des affaires | | | | |
| Nombre d'incidents déontologiques avérés | 0 | 0 | 0 | 😊 |
| •% salariés formés à la charte déontologique (sur des cycles de 3 ans) | 77% | 85% | 100% | 😊 |
| Cyber sécurité et data privacy | | | | |
| <i>Indicateur à définir</i> | - | - | - | - |

Le reporting couvre 100% des activités du Groupe



Indépendance et qualité de service

Chiffres clés 2017

- ☹️ **1,81%** de taux de disfonctionnement qualité (contre 1,02% en 2016)
- ☹️ **3,36 jours** de délai de contact suite à signalisation de sinistre (contre 2,64 jours en 2016)
- ☹️ **22,03 jours** de délai de rendez-vous suite à la réception du dossier (contre 20,41 jours en 2016)

Le secteur du groupe ADENES est structurellement concurrentiel mais se doit d'être multi-acteurs afin d'assurer un libre arbitre aux assureurs dans le choix de leur prestataire d'expertise et l'indépendance des experts.

La qualité de service est ainsi un des enjeux centraux du groupe, garantie de la pérennité des relations d'affaires avec les assureurs. Tous les mois, les responsables qualité en région se retrouvent pendant deux jours afin de faire le point sur les plans d'actions d'amélioration continue. Des audits internes ciblés permettent d'évaluer la qualité de nos services tout au long de l'année.

En 2017, les événements climatiques ont été plus fréquents que les années précédentes, entraînant ainsi des sinistres plus nombreux et des dommages plus importants. Le Groupe a mis en place des processus pour gérer les pics d'activité liés aux climat et différencier le traitement des sinistres dits de fréquence et ceux plus exceptionnels, dus par exemple à un événement climatique.

● Actions existantes :

Indépendance

- Le groupe veille à ce qu'un client ne puisse pas représenter plus de 20% du chiffre d'affaires.
- Déploiement d'une politique anti-corrupcion permettant de renforcer nos engagements d'indépendance.

Pour nos clients

- Mise en place d'un outil de suivi de la qualité spécifique à chaque client (les compagnies d'assurance) sur l'ensemble du périmètre du Groupe ADENES
- Cet outil est accompagné d'un plan de performance visant à :
 - réduire le temps d'attente des clients pour leurs prise de contact et de rendez-vous (via des centres de relation client, l'investissement dans des outils de prise de rendez-vous et d'optimisation des tournées...) | **3,36 jours de délai de contact suite à la signalisation de sinistre et 22, 03 jours pour le premier rendez-vous**

- s'assurer de la justesse des prix dans l'évaluation des dommages.

- Mise en place d'un plan d'actions pour améliorer la qualité de la relation client par téléphone et au moment de l'expertise sur site | **Taux de disfonctionnement qualité : 1,80%**
- Evolution du système de rémunération variable des experts pour y intégrer des indicateurs de qualité là où le chiffre d'affaire était historiquement le seul indicateur. Désormais, les délais de rédaction du rapport d'expertise, la capacité à faire remonter les anomalies ou encore la justesse du chiffrage d'un dossier font partie des critères d'évaluation des experts.

📅 Actions 2018 – 2020 :

- **Améliorer le management de la qualité** : en interne, le management de la qualité est en passe de devenir un enjeu transverse. Les réunions qualité bimensuelles seront remplacées par des séminaires trimestriels axés autour de la relation client et impliquant les autres fonctions du groupe, la direction des systèmes informatiques et la direction des opérations notamment.
- Assurer un suivi des indicateurs qualité par les directions régionales et intégrer des critères qualitatifs dans l'appréciation de la rémunération variable des directeurs régionaux d'ici deux ans. Cette évolution intégrera également des indicateurs RSE.
- Donner davantage de perspective aux assurés dans la communication en transmettant des informations sur la gestion des dossiers d'expertise. A terme, ces outils seront intégrés avec les plateformes existantes des assureurs.



Soutien et information aux sinistrés

Chiffres clés 2017

- 😊 **90%** des assurés sont satisfaits ou très satisfaits

Le plan stratégique ADENES 2020 place l'expérience des assurés au cœur de ses préoccupations. Des enquêtes de satisfaction auprès des assurés nous permettent d'ajuster au mieux notre qualité de service et viser l'excellence.



Innovation

● Actions existantes :

- Intégration des critères soft skills dans les fiches de poste afin de mieux orienter les recrutements (empathie, capacité à communiquer en situation de crise...)
- **Formation des experts à la prise en charge des assurés au-delà de l'expertise technique** : 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 ». 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. Cette formation de deux jours est obligatoire pour tous les experts.
- **Développement de la pro-activité à communiquer de l'information à nos assurés** : Développement d'un extranet assurés / assureurs permettant d'avoir un accès permanent à l'état de son dossier, de communiquer directement avec l'expert du dossier, d'échanger des informations et document importants (photos, document administratifs, factures, etc..)
- **Refonte du site internet afin d'améliorer l'expérience utilisateur des assurés et lisser la frontière assureurs / experts**, comprenant du contenu pédagogique tel que la présentation du métier d'expert et d'outils pédagogiques comme une vidéo « J'ai un sinistre, quelle est la procédure à suivre ? » ou un FAQ spécifiques aux métiers d'expertise

📅 Actions 2018 – 2020 :

- **Déployer le plan d'actions dédié au suivi de la posture relationnelle des experts dans le temps** : intégration dans les plans de carrières, les grilles d'évaluation...
- **Faciliter la vie des assurés** : prise de RDV eux même directement sur l'extranet, mise en place de nouveaux outils sur la période 2018-2020 afin d'optimiser la prise de rendez-vous avec l'assuré et de l'accompagner dans la gestion de son dossier



FOCUS *Témoignage d'un assuré*

« Vous avez agi avec beaucoup d'humanité et de professionnalisme et aujourd'hui grâce à vous , je suis un chef d'entreprise qui voit l'avenir avec optimisme et enthousiasme pour continuer à bâtir et à développer. Je n'aurais jamais pu imaginer cela lorsque nous avons été frappé par cet incendie. » Chef d'entreprise ayant subi un incendie en 2017

Chiffres clés 2017



400 K€ consacré à l'innovation



20% d'expertise à distance

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 tout au long de l'année des innovations tant sur les outils que sur l'évolution des métiers et des solutions de la société.

400K€ alloué à l'innovation en 2017

● Actions existantes :

- **Expertises à distance** :
 - Réalisation d'expertises à distance, via des outils numériques | **20% des prestations d'expertise sont réalisées à distance**
 - 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.
- **Sécuriser les collaborateurs** :
 - Utilisation de drones sur les zones inaccessibles (toitures vétustes, sites dangereux) pouvant présenter un risque pour les experts et les communautés locales | **aucun accident lors d'une expertise depuis cette mesure**
 - 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.

Gagner en efficacité opérationnelle :

- Outil d'optimisation des tournées d'expert permettant d'alléger les temps de transports pour les collaborateurs et d'économiser du carburant.
- Equipement des experts avec des 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...).
- Déploiement d'une politique **zéro papier** pour les dossiers d'expertise entraînant à une diminution significative des consommations de papier et un gain de temps pour les équipes support.



Déontologie et éthique des affaires

- **Innovier pour améliorer l'expérience des assurés** : Extranet accessible aux assurés et aux assureurs afin de suivre le dossier d'expertise
- **Innovier avec nos clients** : Analyses des données (utilisation du Big Data) recueillies par les experts (causes des accidents, taux d'équipement...) proposées aux assureurs afin de mieux percevoir les tendances, développer de nouveaux produits et challenger leur stratégie.

FOCUS Innover dans nos métiers - Penser durable après un sinistre



ElectroRen propose aux assurés un réseau de 1800 spécialistes du service après-vente de biens électroniques et

électro-ménager pour la prise en charge de leur matériel ayant subi un dommage. **93% des assurés satisfaits**



BATIFIVE
RECONSTRUIRE A VALEUR

BATIFIVE propose aux assurés un réseau de spécialistes de la reconstruction de leur bien immobilier

tout en y intégrant la prise en compte des dernières normes de sécurité (ex: incendie), d'accessibilité (ex: accès aux personnes à mobilité réduite) et d'efficacité énergétique.

Des services couvrant l'ensemble du territoire français pour proposer des solutions innovantes et promouvant des pratiques d'économie circulaire.

Actions 2018 – 2020 :

- Monter des groupes de travail avec les assureurs sur la prise en compte d'externalités environnementales et/ou sociales et sociétales d'un sinistre dans l'estimation du coût de réparation et l'évaluation des dommages.
- Mettre en place un système de remontée de propositions innovantes venant du terrain (nouvelles offres, amélioration des prestations...) à travers les réunions mensuelles régionales dédiées

Chiffres clés 2017

- 😊 **0** cas avéré de manquement à la déontologie
- 😊 **85%** de salariés formés à la charte de déontologie (cycle de 3 ans)

Le respect de la déontologie auprès des assurés, des assureurs et des prestataires est un élément clé de la crédibilité du Groupe et des marques associées. En effet, l'expert est exposé à des risques de fraude à tous les niveaux de ses travaux, il est essentiel de s'assurer du respect des règles par les salariés du Groupe et de les prémunir contre les risques potentiels de fraude.

Actions existantes :

- Signature par ADENES et ses salariés de la charte de déontologie émise par la FSE (Fédération des sociétés d'expertise) et validée par la FFSA (Fédération Française des sociétés d'assurance).
 - La charte a été améliorée par ADENES afin d'y intégrer les sujets déontologiques entre les prestataires et les experts (cadeaux, chantage, entente...)
 - La charte de déontologie est attachée au contrat de travail de chaque salarié et présentée à la signature du contrat | **100% des salariés signataires**
- Mise en place de formations pour les experts à l'éthique et aux risques de fraude des prestataires et autres experts dès l'embauche et formation de mise à jour annuelles | **85% des salariés formés**
- Construction d'une politique anti-corruption abordant les thèmes : Lutte anti-blanchiment & anti-corruption, cadeaux, hospitalité et divertissements ainsi que dons, donations et sponsoring.
- Suivi des liens personnels et professionnels entre les experts et les entreprises de réparation ainsi que du 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.

Actions 2018 – 2020 :

- Mise en place d'un système d'alerte accessibles aux parties prenantes externes et aux collaborateurs.
- Construction et diffusion d'un e-learning déontologie (basé sur la charte et intégrant des exemples, retours d'expérience et quizz pour tester l'acquis des connaissances)
- Mise en place d'un reporting sur le taux de succès au quizz du e-learning sur la déontologie et mise en place de plans d'actions correctifs



Cyber sécurité et confidentialité des données

Indicateur à définir

Le Groupe ADENES manipule des données des assureurs et des assurés ce qui l'expose aux enjeux de confidentialité des données (data privacy). Le Groupe a notamment mis en place une politique renforcée dans le cadre de la RGPD, le règlement européen sur la protection des données.

Afin de limiter les risques, les experts s'appuient sur les outils informatiques dans la réalisation et la communication de leurs expertises et une défaillance informatique est un risque opérationnel majeur pouvant représenter une perte d'efficacité, de qualité et de revenus significatifs.

Sécurité des systèmes informatiques et respect et protection des données personnelles

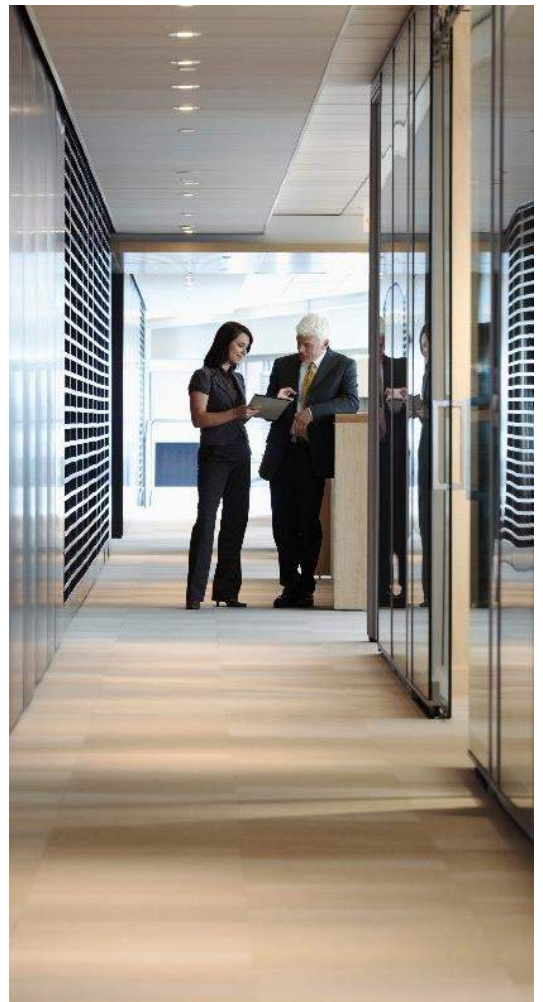
● Actions existantes :

- La base des données clients et assurés est la propriété de la société ADENES et est hébergée sur nos propres serveurs dédiés à notre activité (un à Courbevoie et sauvegarde sur le site de Toulouse). Les dispositifs du PCA sont sur le site stand-by de Toulouse, miroir du site principal de Courbevoie.
- Déploiement d'un système de gestion des données personnelles, en conformité avec la directive européenne RGPD avec l'assistance du cabinet DELOITTE. Un Data Protection Officer a été nommé en 2017 et un comité sécurité des systèmes d'information a été mis en place, piloté par la direction des systèmes d'informations et Orange Cyber Défense.
- Audits réguliers de la sécurité du système informatique (tests d'intrusion, sécurité, bonnes pratiques)
- Formation de l'ensemble du personnel sur les enjeux de sécurité des données (en 2015) et une sensibilisation régulière via des mails internes, articles sur intranet et affichages sur le lieu de travail.
- Systèmes informatiques sécurisés et recours à un prestataire certifié par Microsoft
- Les infrastructures informatiques sont administrées par un fournisseur qui réalise aussi des tests de sécurité régulièrement (intrusions virtuelles et physiques).
- Cryptage VPN sur les infrastructures et sur le site d'hébergement
- Limitation des accès aux bases de données, utilisation de l'AD Microsoft pour l'authentification des utilisateurs et application d'une politique de sécurité avec un mot de passe « fort » modifié régulièrement

- Mises à jour sous format de patch management appuyé sur la solution WSUS (déploiement hebdomadaire des patches) afin de limiter les vulnérabilités logicielles critiques
- Suite à une anomalie, ADENES a la capacité de restaurer les données sous une journée
- Existence d'un correspondant CNIL pour ADENES qui peut être contacté par les assurés afin de gérer les demandes de droit à l'oubli | [0 demande de droit à l'oubli](#)
- Formation et quizz pour les nouveaux arrivants sur les sujets de confidentialité des données

🔴 Actions 2018 – 2020 :

- Continuer le déploiement de la politique de protection des données, en conformité avec la directive européenne RGPD, sur l'ensemble du territoire.





SALARIES

S'assurer du maintien de la qualité des prestations d'expertises et de la satisfaction des salariés en développant l'attractivité du Groupe, en garantissant santé et sécurité des équipes, en mettant en place des actions visant à améliorer le bien-être au travail, en assurant la diversité dans les recrutements et en accompagnant le développement des compétences des équipes.


- Dialogue social
- Conditions de travail, santé et sécurité
- Compétences et expertise
- Attractivité des talents et bien-être au travail
- Diversité

| Indicateurs de performance | 2016 | 2017 | Objectif 2020 | Performance |
|--|---------------|--------------|---------------|-------------|
| Conditions de travail, santé et sécurité | | | | |
| Taux de fréquence des accidents du travail (nombre d'accidents ayant entraîné un arrêt de travail) x 100000 / nombre total d'heures travaillées | - | 1,36 | <1,5 | 😊 |
| • Nombre d'accidents ayant entraîné un arrêt de travail | - | 18 | | 😐 |
| • Nombre de journées d'incapacité liée à un accident du travail | - | 141 | | 😐 |
| • Nombre total d'heures travaillées | - | 1 302 007 | | 😊 |
| Compétences et expertises | | | | |
| Ancienneté moyenne des salariés | 16 ans | 6 ans | > 5 ans | 😊 |
| • Heures de formation / salarié par an | 41,28 | 37,6 | > 40h | 😐 |
| • % de la masse salariale dédiée à la formation | 3% | 3% | 3% | 😐 |
| Attractivité des talents et bien-être au travail | | | | |
| Turnover : | 9% | 5% | <10% | 😊 |
| • Turnover : Back office | 11,10% | 7,42% | <10% | 😊 |
| • Turnover : Experts | 7% | 7,23% | <10% | 😊 |
| • Turnover : Télé-experts | 9,80% | 1,15% | <10% | 😊 |
| • Rémunérations fixes + variables : Admin | 2 004 € | 2 007 € | | 😊 |
| • Rémunérations fixes + variables : Experts | 5 197 € | 5 177 € | | 😊 |
| • Rémunérations fixes + variables : télé-experts | 2 060 € | 2 117 € | | 😊 |
| Diversité | | | | |
| % de femmes experts | 14% | 9% | >20% | 😐 |
| • % de femmes | 58% | 63% | > 50% | 😊 |
| • % de femmes dans les organes de gouvernance (CA + CODIR) | 17% | 17% | >30% | 😊 |
| • % de salariés en situation de handicap | 2% | 2% | 6% | 😞 |
| • Pyramide des âges : <25 ans | 6,24% | 6% | 5-10% | 😊 |
| • Pyramide des âges : > 45 ans | 30,22% | 29% | 25-35% | 😊 |



Dialogue social

Chiffre clé 2017

 **50%** des effectifs bénéficient d'un CSE

En 2017, le groupe ADENES a mis en place un CSE – Comité social et économique) au niveau national. Le CSE est un dispositif visant à remplacer les structures historiques encadrant le dialogue social : délégués syndicaux, délégués du personnel et CHSCT notamment.

Par ailleurs, trois CSE territoriaux viennent compléter l'instance nationale et visent à gérer les questions opérationnelles tout en respectant le contexte local.

Aujourd'hui, la moitié de l'effectif bénéficie d'un CSE, soit environ 700 salariés.

Objectif : 100% des salariés couverts par un CSE d'ici 2020.

De plus, des accords collectifs couvrent l'ensemble des sociétés du Groupe de manière homogène et cohérente. Ils concernent :

- Le compte épargne-temps
- L'accord de participation
- L'accord égalité homme / femme




L'accord RTT et télétravail est en cours de refonte

Enfin, le Groupe dispose d'un règlement intérieur intégrant les sujets éthiques et moraux.



Conditions de travail, santé et sécurité

Chiffres clés 2017

-  **18** accidents du travail (ayant entraîné un arrêt)
-  **141** jours d'incapacité lié à un accident du travail
-  **1,36** de taux de fréquence

Les salariés du groupe ADENES sont répartis sur l'ensemble du territoire et peuvent être soumis à des risques en termes de santé et sécurité. La majorité des accidents du travail proviennent d'accidents trajet domicile travail, mais d'autres risques également été identifiés.

- Accidents de la route lors de trajets lors de déplacements professionnels.
- TMS (Troubles Musculo-Squelettiques) lors de tâches administratives
- Stress et fatigue psychologique des experts face à des assurés en situation de détresse. Le stress au travail concerne également plus largement l'ensemble du personnel du Groupe.

Actions existantes :

- **Le droit à la déconnexion** : les salariés peuvent, à tout moment depuis l'intranet, demander d'exercer le droit à la déconnexion. Une charte a été élaborée pour sensibiliser les salariés à l'importance de l'équilibre vie professionnelle / vie personnelle. Par ailleurs, la direction des systèmes informatiques veille à la détection des comportements à risque.
- **Prévention des risques d'accident de la route:**
 - Intégration du respect du code de la route dans le contrat de travail et vérification du permis de conduire à l'embauche. Retrait des points systématique pour les salariés en cas de manquement au code de la route avec un véhicule ADENES (si le salarié n'a plus de points sur son permis il est réattribué à un poste administratif en attendant de récupérer son permis de conduire).
- **Prévention des risques physique des expertises :**
 - Règles de sécurité mises à jour et communiquées à tous les salariés régulièrement (ex: interdiction de monter sur les toits, horaires d'expertises autorisées...). En ce qui concerne spécifiquement l'amiante, une formation est réalisée pour les experts par un organisme spécialisé tous les deux ans. L'expert ne doit pas rester sur place s'il constate la présence d'amiante et peut revenir avec un équipement spécifique fourni : **18 accidents du travail avec arrêt**
 - Obligation de porter des bottes de sécurité et un casque de protection
 - Sensibilisation aux risques de TMS et adaptation du mobilier sur demande

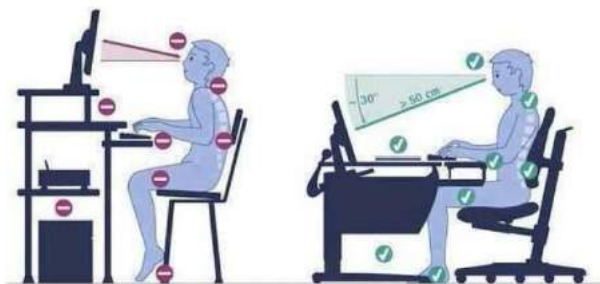


Compétences et expertise

- **Suivi des incidents et accidents physiques :**
 - Réunions trimestrielles au CSE du Groupe afin de revoir tous les incidents et les demandes liées à la santé et sécurité de tous les sites d'ADENES et mises en place d'actions correctifs
 - Communication systématique à l'ensemble des salariés suite à chaque accident du travail (ex : mailing à l'ensemble des salariés pour rappeler les règles de sécurité suite à un incident)

Chiffres clés 2017

- 😊 **6 ans** d'ancienneté moyenne
- 😊 **38 h** de formation moyenne par salarié
- 😊 **3%** de la masse salariale dédiée à la formation



Exemple de communication auprès des salariés

- **Prévention des risques psychologiques :**
 - Formation au stress pour tous les effectifs (experts et équipes supports)
 - Formation à la gestion du stress pour les nouveaux arrivants
- **Suivi des incidents et accidents psychologiques :**
 - Prise en charge psychologique immédiat et dépôt de plainte systématique lors d'évènements exceptionnels comme une prise d'otage d'un expert par un sinistré, cas de harcèlement ou menaces

📅 Actions 2018 – 2020 :

- **Gestion des risques psycho-sociaux :** Des travaux sont en cours pour cartographier les risques psycho-sociaux sur toutes les activités du groupe ADENES. Une campagne de sensibilisation sera lancée en 2019 et une formation de deux jours sera proposée aux collaborateurs télé-experts et fonctions support travaillant en open space. Cette formation aura pour objectif de sensibiliser les salariés à la gestion du stress.
- Une charte « Lutter contre le harcèlement » indiquera la marche à suivre aux collaborateurs souhaitant lancer l'alerte sur des situations de harcèlement non détectées.

La formation est essentielle dans le métier d'expert, demandant 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. Le budget de formation est ainsi de 3% de la masse salariale soit 38 heures de formation par salarié par an.


● Actions existantes :

- **Recrutement et maintien d'expertises ciblées :**
 - Partenariat avec des écoles et Pôle Emploi pour le recrutement de nouveaux candidats
 - Système de cooptation pour les salariés
 - Déploiement d'un plan d'actions pour encourager la rétention des talents afin d'assurer le maintien du capital intellectuel d'ADENES : **6 ans d'ancienneté moyenne**
- **Gestion des compétences :**
 - Suivi centralisé des compétences et des expertises spécifiques du groupe afin de s'assurer qu'une expertise spécifique est détenue à minimum par un binôme de spécialistes. Si besoin, une formation d'un second expert et/ ou recrutement d'un nouvel expert peuvent être réalisés (ex : un sinistre dans le milieu viticole a donné lieu au recrutement d'un œnologue).
 - Répertoire d'hyper spécialistes indépendants pouvant être sollicités (ex : spécialiste des grands peintres du IIIème siècle après J.C.)
 - Audits aléatoires de compétences et expertises permettant d'évaluer le niveau des salariés et mise en place de plans d'actions correctifs
 - Veille continue sur chaque domaine d'expertise pour capter les tendances et les innovations métier (ex : produit défectueux, nouvelles réglementations...). Cette veille est réalisée par les experts. Les nouveautés sont transmises sous format de fiche techniques et pratiques à l'ensemble des salariés.



Attractivité des talents et bien-être au travail

Chiffres clés 2017

 **5,27%** de turnover en moyenne

Le métier d'experts 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 s'assurer de la rétention de ses talents, une fois formés |5,27% de turnover, notamment 7% pour les experts et 1% pour les télé-experts.

● Actions existantes :

- Rétention des talents au travers de la gestion et l'évolution des carrières :
 - Plan de formation individuel et continu allant de la formation initiale d'expert jusqu'à la certification (entre 10 et 15 ans de formation)
 - Entretiens d'évaluation individuels et annuels qui ont pour objectif de faire un bilan des réalisations professionnelles des salariés, et de déterminer les axes de progression et objectifs posés pour l'année à venir, en fonction des résultats, des motivations et des souhaits personnels de l'employé
 - Entretien professionnel individuel tous les deux ans, dont l'objectif est de déterminer les besoins en terme de formation ainsi que les volontés en termes d'évolution de carrière.
 - La politique de ressources humaines favorise la mobilité interne en premier lieu pour les recrutements
- Attractivité et rétention des talents grâce aux rémunérations
 - Mise en place d'une grille des salaires fixes par poste communiquée à tous les salariés (fourchette de salaires ayant un écart maximum de 17%).
 - Les rémunérations comportent aussi des rémunérations variables et une participation sur les résultats

- **Développement des compétences et formation :**
 - En 2017, nous avons centralisé la formation au sein du groupe, sous la responsabilité de la direction des Ressources Humaines. Son rôle est de construire et gérer le plan de formation de tous les salariés. Ce plan intègre un volet légal imposé par l'entreprise en partenariat avec l'Agefos PME (Organisme paritaire collecteur) et un volet de formations volontaires | **38 h de formation en moyenne par salarié et 3% de la masse salariale dédiée aux formations**
 - Parcours de formation structuré en 3 grandes phases pour les experts :
 - Formation initiale des experts dès l'embauche (3 semaines de cours théoriques, 2 semaines de suivi avec un expert confirmé et 2 mois de suivi avec un parrain / tuteur) et formation continue spécifique sur la première année de prise de poste
 - 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 et le développement de la capacité d'écoute et de dialogue, les techniques de chiffrage ainsi que les nouveaux outils
 - Formations de passage de grades des experts (Technicien, expert, expert certifié...) organisée 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. ADENES organise des examens blancs pour préparer les experts.



FOCUS Lancement de l'université ADENES

Le groupe ADENES a créé sa propre Université pour assurer les formations tant initiales que continues de l'ensemble de ses équipes métiers. Cours présentiels ou à distance sont disponibles sur une plateforme accessible à l'ensemble des collaborateurs. Expertises métier, posture relationnelle avec l'assuré, soft skills sont proposés. L'Université se veut une institution dynamique et l'enrichissement du catalogue de formation est continu selon les besoins des collaborateurs et de nos clients.

🌀 Actions 2018 – 2020 :

- Développement d'une gestion centralisée de la GPEC
- Développement d'un parcours pour les collaborateurs administratifs
- Continuer les efforts de promotion et valorisation de l'Université en interne auprès de toutes les populations
- Intégrer le module déontologie et RSE à l'université
- Développer via l'université des formations non plus axées sur les compétences terrain mais les souhaits des salariés

- Rétention des talents au travers de mesures de bien-être et la mise en place d'avantages :
 - Grande implantation au sein du territoire offrant des opportunités de mobilité interne (suivi du conjoint, souhait de changer de région...)
 - Mise à disposition d'outils opérationnels innovants et ergonomiques (ex : tablette, système informatique de gestion trajets, visioconférences) et permettant d'éviter des risques sur la santé et la sécurité des équipes sur le terrain (ex : drones pour accéder à des toitures vétustes, des sites amiantés...)
 - Culture d'entreprise favorisant une forte convivialité au sein des agences (ex : repas de services annuel, repas de Noël, espaces extérieurs dans la majorité des agences, pas de compétition sur l'obtention des rémunérations variables)
 - Compte épargne temps et tickets restaurants (le montant dépend des régions)
 - Retraite, complémentaires santé et prévoyance



Diversité

Chiffres clés 2017

- 😊 **63%** de femmes, **9%** de femmes experts, **17%** de femmes au sein des instances de gouvernance (Conseil d'administration et Comité de direction)
- 😞 **2%** de salariés en situation de handicap
- 😊 **6%** de salariés de moins de 25 ans, **29%** de salariés de plus de 45 ans

Le Groupe ADENES emploie des hommes et des femmes d'horizons diversifiés sur l'ensemble du territoire français. Afin de contribuer positivement à l'égalité des chances professionnelles, le Groupe entend s'assurer de la diversité de ses salariés tant sur les sujets de sexe, âge, origines, handicap et profils de formation.

● Actions existantes :

- Forte diversité des profils académiques de par le besoin de compétences très spécialisées (BTS, ingénieurs, écoles de commerce, architectes...)
- Accords collectifs portant sur l'égalité Homme / Femme : **63% de femmes, 9% de femmes expertes et 17% de femmes dans les instances de gouvernance**
- Egalité des salaires (part fixe) : à poste égal, salaire égal
- Accords collectifs portant sur le contrat de génération: **6% des salariés ont moins de 25 ans et 29% plus de 45 ans.**
- Directives sur la discrimination à l'embauche concernant le handicap et recours à des prestataires ESAT (Établissement et Service d'Aide par le Travail) (voir achats responsables). Adaptation des postes de travail pour les personnes déclarées en situation de handicap : **2% des salariés sont en situation de handicap**
- Actions de sensibilisation auprès des salariés sur le handicap et sa reconnaissance au sein d'ADENES

🔴 Actions 2018 – 2020 :

Signature de la charte diversité (en cours).

Un partenariat avec la cellule handicap d'INSA Toulouse va permettre à ADENES de faire connaître les métiers de l'expertise à de jeunes étudiants, et de mettre en place une plateforme d'offre d'emplois pour les étudiants en situation de handicap.



FOCUS Satisfaction des salariés

Bleexo

En 2017, le groupe ADENES s'est doté un outil d'enquête de satisfaction auprès des

salariés. Toutes les deux semaines, les collaborateurs sont invités à répondre à 5 questions, par mail. Engagement des salariés, relations avec les collègues, management, rémunération, équilibre temps de travail, adhésion à la stratégie du groupe ou encore solidarité entre collègues, les sujets de bien-être au travail sont étudiés tout au long de l'année et des plans d'action correctifs sont mis en place lorsque cela s'avère nécessaire.

Après une période de validation de l'outil nous lançons son déploiement France entière en 2018/2018

🔴 Actions 2018 – 2020 :

Une réflexion est en cours pour adapter les méthodes de travail aux nouvelles générations : en 2017, le CSE s'est tout particulièrement concentré sur l'élaboration d'une politique visant à mettre en place le télétravail et à la réécriture de l'accord relatif aux RTT. Ces dispositifs seront déployés en 2018.

Des partenariats sont en cours de développement avec des grandes écoles afin de proposer des emplois aux jeunes diplômés et diversifier les profils présents au sein du groupe.



SOCIETE

Cœuvrer pour que le Groupe ADENES ait une empreinte positive sur son territoire et la société dans son ensemble en veillant à réduire l'impact environnemental des bâtiments, déplacements et des activités, en introduisant des critères RSE dans les achats et en participant aux réflexions sectorielles sur l'évolution du métier.

- Empreinte environnementale
- Achats responsables
- Impact locale et philanthropie
- Implication sectorielle

| Indicateur de performance | 2016 | 2017 | Objectif 2020 | Performance |
|---|------------------|-----------------|-----------------|-------------|
| Empreinte environnementale | | | | |
| % du CA réalisé par la télé-expertise, batifive et Electroren | <i>En cours</i> | <i>En cours</i> | <i>En cours</i> | |
| Emissions de GES / dossier (scope 1+2 kgCO2e) | 10,0 | 10,3 | <10 | ☹️ |
| •Emissions de GES scope 1 | 3 403 | 3 781 | | |
| •Emissions de GES scope 2 | 99 | 98 | | |
| conso énergie sites (kWh) / dossier | 4,48 | 4,45 | a venir | 😊 |
| •Consommations d'énergie des sites (MWh) | 1 528 | 1 518 | | |
| •conso Energie par surface | a venir | a venir | | |
| •% d'agences équipées du tri sélectif | 60% | 60% | 100% | ☹️ |
| conso énergie véhicules / dossier | 3,05 € | 3,11 € | < 3 € | ☹️ |
| •Km parcourus / véhicules Adenes | 30 000 | 28 964 | 30 000 | |
| Consommation moyenne des véhicules | - | 3,8 | | |
| •Dépense de carburant | 1 039 464 € | 1 136 491 € | | |
| Achats responsables | | | | |
| Délais de paiement moyens des fournisseurs | 35 j | 30 j | 30 j | 😊 |
| •Part des achats réalisés auprès d'entreprises françaises | - | >90% | >90% | 😊 |
| Impact local et philanthropie | | | | |
| Impôts sur les bénéficiaires payés en France | 3,3M€ | 2,3€ | 100% | 😊 |
| Implication sectorielle | <i>A définir</i> | - | - | - |



Empreinte environnementale

Chiffres clés 2017

10,3 kgCO₂e (scope1+2) / dossier

3,8 l/100km consommation moyenne des véhicules ADENES

Le Groupe ADENES possède près de 63 sites et 500 véhicules parcourant chaque année près de 30 000 km. Les bureaux et les véhicules émettent près de 3 900 tCO₂e au total (scope 1+2) et 10,3 kgCO₂e / dossier (scope 1+2)

Les déplacements professionnels sont gérés par une agence unique. Le reporting de ces déplacements est à venir

Au-delà de ses impacts directs sur l'environnement, le Groupe développe des activités de prestations post sinistres bas carbone.

● Actions existantes :

- Bâtiments et Véhicules :
 - Construction d'une politique de déplacements couvrant l'usage de l'hôtel, du train et de l'avion. La faveur est donnée au train au sein de cette politique.
 - Utilisation de la visio-conférence pour limiter les déplacements
 - Leasing de tous les véhicules du Groupe sur 3 ans dans un catalogue construit par le Groupe et intégrant des critères environnementaux : exclusion des véhicules à la consommation trop élevée, intégration de véhicules hybrides et électriques dans le catalogue
 - La majorité des dépenses du Groupe en terme de déplacements véhicules sont tracés par des cartes Total (75% des véhicules) : 1,1 M€
- Papier et déchets :
 - Relations dématérialisées avec les assureurs et les sinistrés pour limiter la consommation de papier
 - Impression noir et blanc encouragée et préprogrammée sur les imprimantes
 - Relève des DEEE avec un prestataire spécialisé en vue d'une valorisation et recyclage systématique des cartouches d'encre dans une partie des bureaux

- Mise en place de poubelles de recyclage pour le papier dans une partie des bureaux
- Prestations bas carbone :
 - Développement de la télé-expertise afin de réduire les déplacements
 - Développement des activités de réparation d'électroménager (au lieu du remplacement systématique) : Electoren, de réparation du site avec des architectes spécialisés (au lieu de la destruction et reconstruction) : Batifive de recherche de fuites (avec Dynaren)

📅 Actions 2018 – 2020 :

- Initier une réflexion avec les agences concernant le déploiement de contrats verts pour la fourniture d'électricité et continuer à déployer le tri sélectif
- Etayer la politique déplacements avec des critères RSE
- Continuer les efforts pour centraliser 100% des dépenses de carburant via des cartes Total
- Lancer une réflexion sur la compensation carbone des déplacements



Achats responsables

Chiffres clés 2017

28% Les achats représentent 28% du CA

90% des achats sont réalisés auprès d'entreprises françaises

30 j de délais de paiement moyen (contre 35 an 2016)

Les achats du Groupe représentent 28% du CA. Ils 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 (risques liés : risques environnementaux sur la durée de vie et les émissions de GES et risques sur la santé et sécurité des salariés)
- Achat de carburant (risques liés : risques environnementaux sur les émissions des véhicules)
- Achat de matériel informatique et logiciels (risques liés : risques environnementaux de consommation énergétiques et risques sociaux sur les droits humains dans la chaîne de production)
- Achat d'énergie pour nos sites (risques liés : risques environnementaux et émissions de GES)
- Achat de services et prestation intellectuelles ((risques liés : risques éthiques et sociaux)

● Actions existantes :

- Délai de paiement respectant les 30 jours sauf négociation spécifique avec certains fournisseurs. La moyenne du Groupe sur 2017 est de 30 jours (contre 35 en 2016). Cette amélioration est due à une clarification des processus de paiement et le déploiement de 2 campagnes de paiement mensuelles (les 10 et 25 de chaque mois).
- La direction des achats au niveau du siège applique des critères principalement environnementaux à ses décisions d'achat (localisation, matières recyclables...). Cependant, ces critères ne sont pas encore formalisés :
- Achats de bureau :
 - Fournitures de bureau achetées auprès d'ESAT et contenant principalement du plastique recyclé
 - Achat de papier certifié FSC ou PEFC
 - Mobilier adapté sur demande pour prévenir les TMS et principalement constitué de bois non exotique (limitation des achats de plastique)
 - **Intégration de critères environnementaux sur les copieurs**
- Véhicule (amortis sur 3 ans) :
 - Une voiture de fonction par salarié louée sur trois ans afin de s'assurer le renouvellement de la flotte de véhicules, le confort et la sécurité des salariés
 - Renouvellement du catalogue de véhicules avec l'intégration d'hybrides et véhicules électriques dans toutes les catégories (voir la [car policy](#))
- Informatique (amortis sur 3 ans) :
 - Fournisseur unique sur l'ensemble du Groupe
 - Achat systématique de matériel informatique labellisé Energy Star
 - Gestion centralisée de la fin de vie des tablettes via un prestataire de recyclage spécialisé (konibi)
- Prestataires intellectuels
 - Choix de prestataires locaux
- Le Groupe vise à favoriser les achats auprès d'entreprises françaises : **>90% des achats sont réalisés auprès d'entreprises françaises**

🔸 Actions 2018 – 2020 :

- Formation des acheteurs aux principaux risques RSE des catégories d'achat et aux pratiques d'achat responsable
- Déploiement d'une charte achats responsables
- Continuer à déployer les contrats cadres nationaux
- Formalisation des critères d'achat environnementaux pour les prochains contrats et AO. Renforcement des critères sociaux (notamment la non existence de sous-traitance, les rémunérations, le variable sur la qualité, l'existence de plan de carrière ou de réinsertion professionnelle chez les prestataires de ménage ou sécurité).

- Déménagement du siège parisien dans un bureau HQE
- Centraliser et homogénéiser les pratiques au niveau de la gestion des déchets de bureau afin de favoriser le recyclage. Idem pour les contrats d'énergie afin de favoriser l'achat d'électricité verte



Impact local et philanthropie

Chiffres clés 2017

2,3 M€ d'impôts sur les bénéfices payés en France

1 695 emplois répartis sur 11 régions du territoire français et 63 agences

Le Groupe ADENES est constitué de nombreuses sociétés et agences réparties 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 et ne pas déployer de démarche au niveau du Groupe. Ainsi, chaque région et bureau conserve son autonomie et sa proximité vis-à-vis de ses projets d'engagement sociétaux.

● Actions existantes :

- Implantation très forte en région et référencement de prestataires de réparation locaux (au niveau d'un département) : **63 agences réparties sur le territoire français, couvrant 11 régions et 1 695 collaborateurs**
- Travail systématique de chaque société du Groupe avec des fournisseurs de sa région : **Datacenters situés en France et véhicules des salariés de marque française**
- Etude des possibilités de synergie de chaque agence avec ses entreprises et associations environnantes (économie circulaire – gestion des déchets, co-voiturage, crèches inter entreprise...)
- Partenariat avec les écoles proches des agences pour favoriser le recrutement de jeunes en région
- Imposition française : **2,3 M€** (diminution par rapport à 2016 due à la modification de la fiscalité française)

🔸 Actions 2018 – 2020 :

- Soutiens aux jeunes entrepreneurs, mise en place de partenariats avec les écoles locales
- Mise en place d'actions solidaires pour les salariés sous la forme de programmes de mécénat de compétences ou de congés solidaires
- Soutien au tissu associatif et sportif local



Implication sectorielle

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).

● Actions existantes :

- Membre actif de la FSE (le président d'ADENES est président de la FSE)
- Construction d'offres communes avec Poly expert, un concurrent, pour faire avancer les pratiques sectorielles : les 2 groupes ont des participations croisées dans certaines de leurs filiales historiques ou dans d'autres qu'ils ont co-crées. Pour exemple : Dynaren (Réparation en nature), Electroren (Diagnostic et réparation de bien électroménagers et électrodomestiques), Batifive (réparation de bâtiment)
- Développement de la visio-expertise non brevetée afin de permettre un développement rapide par la concurrence

⤿ Actions 2018 – 2020 :

- Continuer de déployer des activités portant sur la gestion post-sinistre

Annexes

- **Table de correspondance GRI (Global Reporting initiative)**

Table de correspondance GRI

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.

● correspondance totale / ○ pas de correspondance / ◐ correspondance partielle

| 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 regard de ce rapport | « Le Groupe ADENES » | ● |
| 102-5 | Mode de propriété et structure légale | « Notre stratégie RSE » | ◐ |
| 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 employés de l'entreprise. | « Le Groupe ADENES » & KPIs « Salariés » | ◐ |
| 102-9 | Chaîne d'approvisionnement : incluant sa structure principale pour les activités, marques, produits et services | « Notre chaine de valeur et enjeux RSE » | ◐ |
| 102-10 | Changement 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 | - | ○ |
| 102-12 | Initiatives externes (liste des chartes RSE, principes ou autres initiatives auxquelles l'entreprise s'adosse) | - | ○ |
| 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 » | ● |
| 102-18 | Structure de la gouvernance : incluant les plus hauts comités de gouvernance et leurs responsabilités en terme de RSE | « Gouvernance d'entreprise » | ● |
| 102-40 | Liste des parties prenantes du Groupe | « Notre chaine de valeur et enjeux RSE » | ● |
| 102-41 | Conventions collectives : pourcentage des employés couverts par une convention collective | - | ○ |
| 102-42 | Identification et sélection des parties prenantes : La méthode d'identification et de sélection des 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 | « Notre chaine de valeur et enjeux RSE » | ● |
| 102-44 | Sujets clés remontés par le dialogue parties prenantes : incluant comment l'organisation à répondu à ces sujets et les parties prenantes concernées | « Notre chaine de valeur et enjeux RSE » | ● |
| 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 « Offres et innovation », « Salariés » et « Sociétés | ◐ |
| 102-47 | Liste des enjeux matériels identifiés dans le processus d'établissement du rapport. | « Notre stratégie 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 2017 | ● |
| 102-51 | Si applicable, la date du plus récent rapport précédent | année civile 2016 | ● |
| 102-52 | Cycle de reporting | annuel | ● |
| 102-53 | Point de contact concernant des éléments du rapport | Xavier Ramond, PDG, 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 » | ● |
| 102-56 | Vérification externe : Description de l'approche de l'organisation au regard de la vérification de ses données de ce rapport (si le rapport a été vérifié par un tiers externe et le rapport de vérification si existant) | pas de vérification par un tiers externe | ○ |

| n° | Indicateurs GRI | Info ou chapitre | Corresp. |
|----------------|--|---|----------|
| | Eléments spécifiques | | |
| 20 | Economie | | |
| 201 | Performance économique | | |
| 201 - 1 | Valeur économique directe générée et distribuée | SOCIETE - Impact local & Philanthropie | ● |
| 204 | Pratiques d'approvisionnement | | |
| 204 - 1 | Proportion des achats réalisée localement | SOCIETE - Achats responsables | ○ |
| 205 | Anti-corruption | | |
| 205 - 2 | Communication et formation sur la politique et les procédures ant-corruption | 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 | Environment | | |
| 302 | Energy | | |
| 302 - 3 | Energy intensity | SOCIETE - Empreinte environnementale | ○ |
| 305 | Emissions | | |
| 305 - 4 | Intensité des émissions de GES (Gaz à Effet de Serre) | SOCIETE - Empreinte environnementale | ○ |
| 40 | Social | | |
| 403 | Santé et sécurité | | |
| 403 - 2 | Type et taux d'accidents du travail, maladies professionnelles, absentéisme et décès liés au travail | SOCIAL - Conditions de travail, santé et sécurité | ○ |
| 404 | Formation et education | | |
| 404 - 1 | Nombre d'heure de formation moyen par employé | SOCIAL - Compétences et expertise | ● |
| 405 | Diversité et égalité des chances | | |
| 405 - 1 | Diversité des instances de gouvernance et des employés | SOCIAL - Diversité | ○ |
| 405 - 2 | Ratio entre le salaire de base et les rémunérations entre les hommes et les femmes | SOCIAL - Diversité | ○ |
| 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 | | |
| 418 - 1 | Plaintes concernant la sécurité des données | OFFRE & INNOVATION - Cyber sécurité et data privacy | ● |