

# GROUPE ADENES

RAPPORT RSE 2020

Performances extra-financières

« *Créons des liens durables* »

A close-up photograph of a hand pressing a green keyboard key. The key is labeled with the text 'RSE Responsabilité sociétale des entreprises' in white. The key is part of a grey laptop keyboard. Other keys visible include 'alt' and 'ctrl'. The background is a dark blue diagonal shape.

RSE Responsabilité  
sociétale  
des entreprises

# SOMMAIRE

Page 3

page 4

page 10

page 12

page 13

**Edito**

**Le groupe ADENES**

**L'analyse des risques**

**Nos parties prenantes**

**Notre démarche RSE**

page 18

**Notre démarche sociale**

Faire d'ADENES un Groupe attractif et engagé

page 42

**Notre démarche satisfaction Client & éthique**

Créer durablement de la valeur pour nos clients

page 59

**Notre démarche environnementale**

Faire d'ADENES un acteur responsable et durable

page 73

Annexe : table de référencement GRI

# EDITO

Depuis de nombreuses années, le secteur assurantiel se transforme et évolue dans un environnement macroéconomique complexe aux acteurs multiples. Le **Groupe ADENES** entame une nouvelle étape de son évolution, en prenant en compte pour l'horizon 2024 la démarche RSE comme le socle de ses projets. Nos ambitions de croissance et de diversification intègrent notre politique et stratégie RSE.

Ainsi le Groupe poursuit sa démarche RSE en faisant d'elle le pilier commun à ses projets. Nous souhaitons cultiver le patrimoine RSE du Groupe, ses valeurs, à travers le renforcement de nos engagements vis-à-vis des parties prenantes et la poursuite de nos actions environnementales. Les engagements portés par le rapport RSE sont le reflet de la raison d'être du **Groupe ADENES**.

L'édition 2020 du rapport RSE est l'occasion de montrer les engagements du Groupe au service d'un développement durable et responsable.

## **Nos engagements se fondent sur différents enjeux stratégiques :**

- l'implication et l'adhésion de nos parties prenantes dans notre démarche de performance extra financière ;
- la poursuite de notre responsabilité et éthique ;
- l'ambition de rester un employeur responsable et attractif.

Notre rapport est le fruit d'une réflexion commune de la Direction du Groupe Adenes résolument tournée vers le partage des valeurs RSE et l'objectif de transformer un cadre de contraintes en un véritable terrain d'opportunités.

Le Groupe poursuit son ambition d'être un acteur global, leader du marché de l'expertise, en considération des changements tant environnementaux que sociétaux et en tenant compte des attentes des parties prenantes.

**Xavier RAMOND**

**Secrétaire Général Responsable RSE**

# LE GROUPE ADENES

## QUI SOMMES-NOUS ?

### Nos métiers, nos spécialités

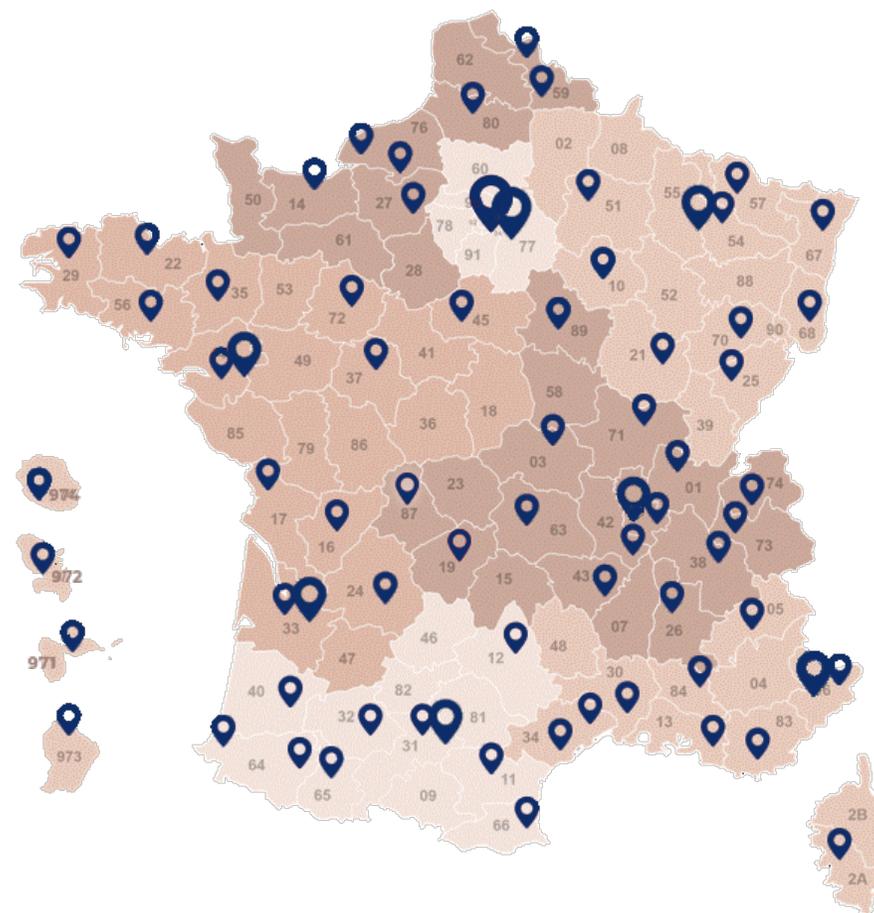
ADENES réalise des prestations de services auprès des assurés de compagnies d'Assurances.

Acteur du secteur d'activité tertiaire, ADENES propose, à travers ses filiales, les services suivants :

- la réalisation de prestations d'expertise après sinistres dommages, responsabilité civile ou construction auprès des particuliers, professionnels et entreprises (l'expertise en assurance).
- la réalisation de prestations de services après sinistre (maîtrise d'œuvre...)
- la réalisation de prestations d'expertises hors sinistres.

*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.*

### Les implantations du Groupe



# LE GROUPE ADENES

Les métiers du Groupe Adenes sont portés par ses différentes filiales et marques.  
Chaque filiale est dédiée à un segment de marché pour offrir à ses clients un service adapté à ses besoins.



Informatique, Finances, RH,  
Qualité, Relation Client

**EXPERTISE**  
Particulier,  
Professionnel,  
Immeuble

**EXPERTISE**  
Entreprise,  
Grands Comptes  
International  
Marchandises  
Transportées

**EXPERTISE**  
Construction,  
Dommages Ouvrages,  
responsabilité  
décennale...



ADENES CLAIM  
MANAGEMENT



**SERVICES**  
Maitrise d'œuvre,  
Réparation,  
Délégation de  
gestion etc...

# LE GROUPE ADENES



ADENES - Société tête de Groupe  
Métiers supports



Gestion des sinistres (risques divers, incendie) : intervention chez les particuliers et les professionnels



Gestion des sinistres Immeuble - Expertise dédiée à l'Immeuble



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



Gestion des sinistres industriels, commerciaux



Gestion des sinistres construction (assurance dommages-Ouvrage, Responsabilité Décennale...)

Filiales opérationnelles  
Prestations d'expertises  
après sinistre :



# LE GROUPE ADENES

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

Filiales opérationnelles  
Prestations de services  
hors expertise :



Réparation en nature / Interventions d'urgence - Nettoyage, assèchement, décontamination, démolition, gestion des déblais, plomberie, recherche de fuite



Solution de guichet unique pour le diagnostic, la réparation et le remplacement des biens électroménagers et électrodomestiques



Maîtrise d'œuvre en reconstruction

IMPÉRIS

Maitrise d'œuvre en décontamination et désamiantage



Recherche de Cause et Circonstance Incendie



Fournisseur de solutions digitales de gestion des sinistres pour les assureurs et leurs assurés

# LE GROUPE ADENES

## CHIFFRES CLÉS

**334 401**

dossiers d'expertises traités

**130 000**

dossiers de gestion déléguée

**173 millions**

de chiffre d'affaires

**741 experts**

répartis sur l'ensemble  
du territoire

**1 880**

collaborateurs

**137 agences**

implantées en métropole,  
Corse et outre-mer

### *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*

# LE COMEX DU GROUPE ADENES

*Gouvernance : Les sociétés du Groupe ADENES sont détenues exclusivement par des dirigeants issus du monde de l'expertise. Il ne fait l'objet d'aucune participation d'institutions bancaires et financières. Aucun actionnaire ne représente plus de 21% des actions.*



**Florence MAGLIOLA**  
Directrice des  
Ressources Humaines



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



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



**Vincent GIL**  
Directeur  
Administratif et  
Financier



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



**Emmanuel VILLETTE**  
Président



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



**Julien SASSIER**  
Directeur de la  
Relation Client



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



**Xavier RAMOND**  
Secrétaire Général  
Responsable RSE



**Christophe ENCINAS**  
Directeur des activités  
de gestion déléguée

*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.*



**Guillaume VILLETTE**  
Directeur de la  
Communication



**Aymeric LACROIX**  
Directeur des Systèmes  
d'Informations

# L'ANALYSE DES RISQUES

Le Groupe présente cette année son analyse des risques, un outil clé dans l'élaboration d'une stratégie de responsabilité sociétale. L'analyse des risques permet de définir des priorités en fonction de leur importance et selon leur impact sur la réussite du Groupe. Cette analyse des risques 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 :

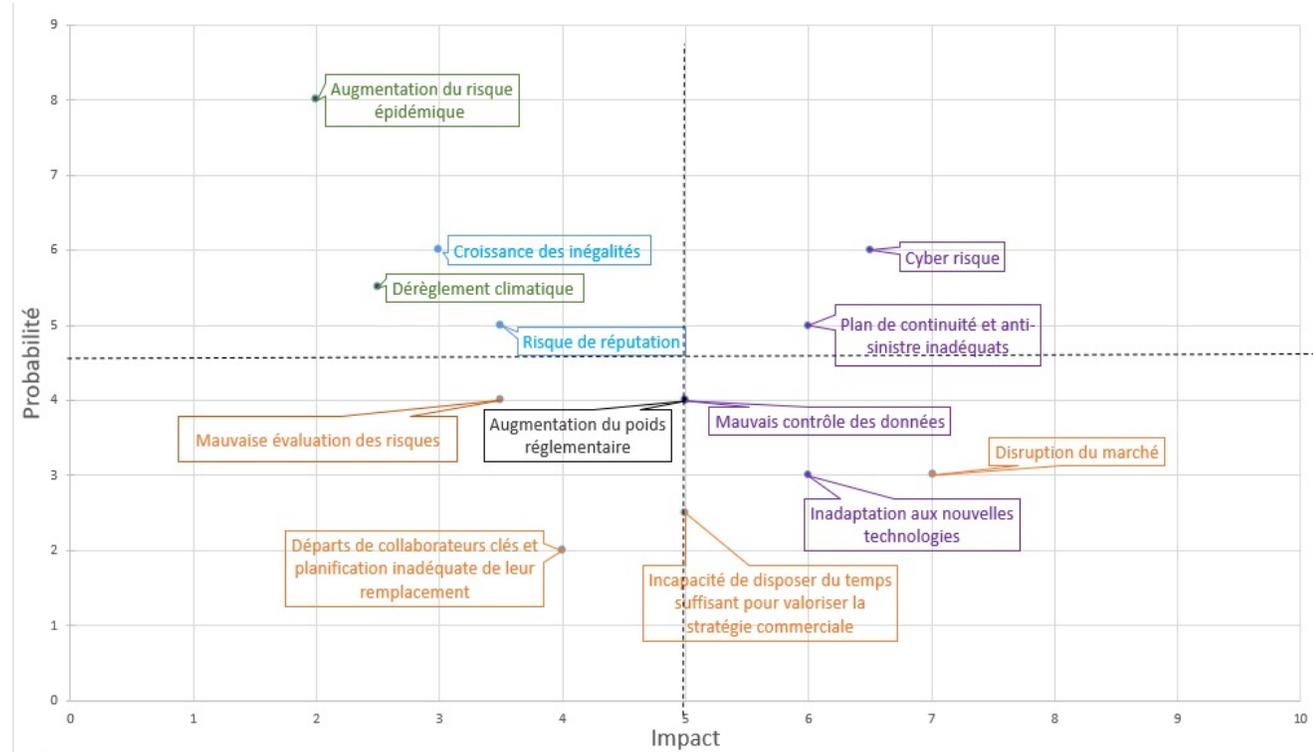
**L'identification des risques :** il s'agit d'établir un état des lieux permettant au Groupe ADENES d'identifier les risques qui lui sont propres. L'objectif est de dresser une liste des enjeux directement ou indirectement liés à l'activité du Groupe et aux intérêts des parties prenantes.

**L'évaluation de l'exposition aux risques :** L'évaluation de l'exposition aux risques 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, 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.

## Risques principaux du Groupe



RISQUES TECHNOLOGIQUES

RISQUES ECONOMIQUES

RISQUES SOCIETAUX

RISQUES ENVIRONNEMENTAUX

RISQUES REGLEMENTAIRES



# NOS PARTIES PRENANTES

## CHAÎNE DE VALEURS ET ENJEUX RSE

### Nos engagements

#### Vis-à-vis de nos clients, les assureurs

- ✓ 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
- ✓ Entretien de la relation assuré / assureur

#### Vis-à-vis des assurés, des tiers et autres parties prenantes impactés par le sinistre

- ✓ Qualité d'intervention
- ✓ Information transparente, proactive et pédagogique
- ✓ 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

#### Vis-à-vis des salariés

- ✓ Veiller à une amélioration permanente des conditions de travail
- ✓ Assurer la Santé et sécurité des salariés
- ✓ Développer l'attractivité 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 évolution de carrière

# NOS PARTIES PRENANTES

## CHAÎNE DE VALEURS ET ENJEUX RSE

Nous sommes convaincus de l'intérêt d'impliquer nos parties prenantes dans notre démarche RSE. De leurs attentes, de leurs remarques, sont élaborées nos actions correctives, nos innovations.

### Les principales attentes des parties prenantes :

#### ASSURÉS

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

#### ASSUREURS

Satisfaction assurés  
Justesse des évaluations de dommages  
Compréhension de l'expertise et son déroulé  
Écoute du client

#### SALARIÉS

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

#### ENTREPRISE DE REPARATION

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

#### FOURNISSEURS

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

#### SOCIÉTÉ

Respect réglementation, droit du travail, droit de l'Homme, santé au travail  
Transparence et justesse de système  
Empreinte environnementale et société positive

#### RIVERAINS ET PARTIES PRENANTES IMPACTÉES PAR LES SINISTRES

Information transparente  
Limitation des nuisances liées aux sinistres et aux réparations

### Les actions du Groupe en réponse aux attentes des parties prenantes :

- Comité de pilotage par assureurs dont la fréquence dépend des clients (mensuelle, trimestrielle ou annuelle).
- Service Relation Client dédié.
- Appel d'offre sur les véhicules, matériel informatique, fournitures de bureau.
- Respect des conditions de règlement du fournisseur.
- Rencontres annuelles.
- Prise de contact de l'expert lors de son expertise avec les tiers aux dossiers.
- 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.
- Politique RH.
- Acteurs de dialogue social.
- Enquête sur la qualité de vie au travail.
- Entretiens individuels.
- Création d'un service formation.
- Rendez-vous en présentiel, téléphone ou visioconférence lors des sinistres.
- Mesure de la satisfaction.
- Réunion mensuelle pour la gestion des dossiers en anomalie.
- Réunion annuelle sur l'ensemble de la relation.

# 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 de faire de la RSE l'un de ses défis de ses plans stratégiques.

Les évolutions de la réglementation affectent 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, Sociétale en accompagnant nos 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 intacte et s'inscrit pleinement dans l'ambition du Groupe dans ses projets pour l'horizon 2024.

La stratégie RSE du Groupe est fondée sur une analyse de matérialité construite grâce à l'analyse des risques et des attentes des parties prenantes selon les éléments généraux de la GRI.

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

La stratégie du Groupe a été construite :

- en cohérence avec le projet global de développement du Groupe
- en cohérence avec notre raison d'être
- au regard des enjeux auxquels le groupe est confronté et auxquels il contribue

**Adhérent au Global Compact des Nations Unies** depuis 2020, le Groupe ADENES est engagé à améliorer, poursuivre :

- sa démarche sociale, humaine
- sa démarche satisfaction client & éthique
- sa démarche environnementale

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

# NOTRE DÉMARCHE RSE

Le **Groupe ADENES** a constitué en son sein un Comité de Pilotage (COPI) de la RSE composé notamment de membres de la direction opérationnelle et membres du COMEX. La mise en place d'un COPI 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. Depuis plusieurs années, notre Groupe est évalué par Ecovadis. Nous rendons nos rapports RSE publics et accessibles à l'ensemble de nos salariés et parties prenantes.

L'ambition du Groupe est de conjuguer performance économique avec performance sociale et environnementale.

## Notre démarche peut se décliner en trois axes principaux :

### Démarche sociale



**Sécuriser les parcours et développer les compétences:** Développer les compétences de ses collaborateurs est pour ADENES une priorité. 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 souhaite offrir un cadre de travail respectueux du bien-être, de la sécurité et de la santé de ses collaborateurs en mettant en œuvre une politique préventive de gestion des risques et des dispositifs d'amélioration continue. Dans le contexte sanitaire actuel, ADENES a renforcé et a adapté ses mesures afin de faire de la santé et de la sécurité une priorité.

### 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, éthique promouvant les mesures anticorruption

### Démarche environnementale



#### Être un acteur de la transition écologique

Limitier les impacts environnementaux de nos activités

Sensibiliser nos équipes

Renforcer notre implication sectorielle

# NOTRE DÉMARCHE RSE

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).

Le **Groupe ADENES** cible ses actions sur 5 objectifs parmi les 17 objectifs établis par les États membres des Nations unies :

- ✓ 3. Bonne santé et bien-être
- ✓ 5. Égalité entre les sexes
- ✓ 8. Travail décent et croissance économique
- ✓ 10. Inégalités réduites
- ✓ 11. Villes et communautés durables



# NOTRE DÉMARCHE RSE



United Nations  
Global Compact

## Les 10 principes Global Compact

Au travers de ce premier rapport RSE, nous souhaitons répondre aux principes du Global Compact :



### Droits de l'Homme

- 1- Promouvoir et respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme
- 2- Veiller à ne pas se rendre complices de violation des droits de l'Homme



### Normes Internationales du travail

- 3- Respecter la liberté d'association et reconnaître le droit de négociation collective
- 4- Contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi
- 5- Contribuer à l'abolition effective du travail des enfants
- 6- Contribuer à l'élimination de toutes formes de travail forcé ou obligatoire



### Environnement

- 7 - Appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant à l'environnement
- 8- Prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière environnementale
- 9 - Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement



### Corruption

- 10- Agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin

## LE SENS DE NOTRE DÉMARCHE RSE

ADENES cultive depuis toujours une proximité qui a fondé sa notoriété et sa réputation d'un Groupe sérieux et fiable auprès des clients, mais également auprès des salariés.

Les valeurs liées à la RSE, la sécurité et l'éthique, font désormais partie du patrimoine du Groupe ADENES qui entend les poursuivre.

La RSE se situe au cœur de notre chaîne de valeurs.

Notre démarche RSE est une démarche volontaire afin d'amplifier, de structurer et de stimuler nos actions dans ce domaine.

## GLOBAL COMPACT

Adhérent au Global Compact en 2020, ADENES s'engage à remplir les principes du Global Compact et à communiquer sur ses engagements :

- Droits de l'Homme
- Normes internationales au travail
- Environnement
- Corruption

## EVALUATION RSE DU GROUPE

En 2019, EcoVadis a conduit une évaluation RSE de notre Groupe, basée sur quatre piliers : Environnement, Social, Éthique des affaires et Achats responsables.

Sa notation « Silver » place ADENES dans le top 25 % des entreprises ayant un secteur d'activité similaire à notre Groupe.

# NOTRE DÉMARCHE RSE

## NOS ENGAGEMENTS, NOS OBJECTIFS

Démarche	Enjeu	Engagements	KPI	2020	Objectifs 2022	Objectifs 2024
<b>Démarche sociale</b> 	Dialogue social	Assurer un dialogue social de qualité et adapté à tous	% des salariés disposant d'un CSE	100%	100%	100%
	Développement et valorisation des compétences	Assurer la formation des collaborateurs	Nombre moyen d'heure de formation par an par salarié	42	> 40	> 40
	Attractivité des talents et bien-être au travail	Maintenir une politique de rémunération équitable	Ecart de rémunération H/F (Adenes)	1%	<1%	<1%
		Fidéliser nos collaborateurs	Ancienneté moyenne des salariés	6,7 ans	> 5 ans	> 6 ans
	Diversité	Assurer la diversité des salariés	% de femmes expertes	17%	>20%	>22%
<b>Démarche satisfaction client &amp; éthique</b> 	Qualité de services	Assurer une qualité de services envers nos clients et les assurés	Délai moyen de prise de contact en jour	2,41	<2,50	<2,50
	Soutien et information des sinistrés	Etre le premier rempart contre le detresse des sinistrés, s'assurer de la transmission de données	% de satisfaction des assurés	84%	> 88 %	> 90 %
	Innovation	Innover afin de rester leader dans un secteur en mutation	Concevoir au moins trois innovations stratégiques par an	5	3	3
	Déontologie et éthique	Réaliser nos missions avec déontologie	Nombre d'incidents déontologiques avérés	0	0	0
		Assurer la sécurité des données et respecter les dispositions relatives au Règlement RGPD	Déclaration CNIL pertes de données	0	0	0
	Cybersécurité	Assurer la sensibilisation et la formation de nos salariés	% de formation des salariés à la RGPD	> 95%	> 90 %	> 90 %
<b>Démarche environnementale</b> 	Empreinte environnementale	Poursuivre nos activités bas carbone	% CA bas carbone	5,74%	>5%	>7%
		Intégrer des critères RSE formalisés dans 100% de nos achats	% de contrats contenant des clauses avec des critères RSE	65%	100%	100%
	Achats responsables	Faire adhérer nos partenaires à la charte Achat responsable	% de partenaire adhérent à la charte	15%	65%	80%
		Payer nos fournisseur à moins de 30 jours sauf accord	Délai moyen de paiement (en jour)	30 j	30j	30j
	Implication locale	Fiscalité transparente du Groupe	% des impôts payés sur le lieu d'activité salariés payés en France	100%	100%	100%

Données Groupe ADENES

# NOTRE DÉMARCHE SOCIALE



# NOTRE DÉMARCHE SOCIALE

« ADENES poursuit son modèle social fondé sur l'emploi de qualité, l'égalité des chances et l'accompagnement des projets professionnels. ADENES met en œuvre des moyens permettant la sécurisation des parcours des collaborateurs et le développement des compétences. L'un des autres enjeux du Groupe est de garantir la santé, la sécurité et de favoriser le bien-être de ses collaborateurs.

Nous croyons en la valorisation du capital humain. Nous sommes attentifs aux besoins de nos salariés en matière de formation, à l'amélioration de leurs compétences, en phase avec les évolutions de notre environnement. »

- Dialogue social
- Conditions de travail, santé et sécurité
- Développement et valorisation des compétences
- Attractivité des talents et bien être au travail
- Engagement jeune : politique d'alternance et de stage
- Communication

Index Egalité H/F ADENES : **84/100**

Indicateur d'écart de rémunération H/F ADENES : **1 %**

**Absence d'écart** de taux d'augmentations individuelles H/F ADENES

Nombre d'embauche **455**

Moyenne d'âge des femmes : **38,99 ans**

Moyenne d'âge des hommes : **40,29 ans**

Moyenne d'âge des salariés : **39,48 ans**

**30 personnes** ont bénéficié de la mobilité interne

DONNEES GROUPE ADENES					
Indicateurs de performance	2016	2017	2019	2020	Objectif 2022
<b>Conditions de travail, santé et sécurité</b>					
Nombre d'accidents ayant entraîné un arrêt de travail	-	18	17	<b>17</b>	<17
<b>Développement et valorisation des compétences</b>					
Ancienneté moyenne des salariés	16 ans	6 ans	4,41 ans	<b>6,7</b>	> 5 ans
Heures de formation / salarié par an	41,28	37,6	48,63	<b>42</b>	> 40h
<b>Attractivité des talents et bien-être au travail</b>					
Indicateur d'écart de rémunération H/F			1,83%	<b>1%</b>	<1%
<b>Diversité</b>					
% de femmes experts	14%	9%	15%	<b>17%</b>	>20%
% de femmes	58%	63%	65%	<b>62%</b>	> 60%
% de femmes dans les organes de gouvernance (CA + CODIR)	17%	17%	17%	<b>17%</b>	>30%
% de salariés en situation de handicap	2%	2%	4%	<b>4%</b>	6%
Pyramide des âges : <25 ans	6,24%	6%	8%	<b>6%</b>	5-10%
Pyramide des âges : > 45 ans	30,22%	29%	25%	<b>31%</b>	30-35%

Données Groupe ADENES

# NOTRE DÉMARCHE SOCIALE

## DIALOGUE SOCIAL

La qualité du dialogue social est un facteur essentiel de la performance du Groupe. Convaincue qu'il constitue également 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 en plaçant les collaborateurs au cœur de ses préoccupations.

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

**100% des effectifs des sociétés tenues de mettre en place des élections des IRP 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 d'organisation.

**100% des sociétés sont couvertes par une convention collective.**



### Faire d'ADENES un Groupe attractif où il fait bon vivre

Experts concernés par des risques spécifiques, employeurs de femmes et d'hommes de toutes générations, le groupe ADENES porte une attention spécifique à la sécurité des personnes, au bien être, à l'égalité de traitement, au dialogue social et au développement des compétences.

# NOTRE DÉMARCHE SOCIALE

## DIALOGUE SOCIAL

Les mesures de prévention liées à la Covid19 ont bousculé nos marques et nos habitudes professionnelles. Le Groupe ADENES a déployé au cours de l'année 2020 une communication accrue auprès de ses salariés, permettant un échange quasi permanent et un suivi de chacun. Chaque salarié a été équipé de matériels leur permettant de travailler de manière aisée et favorisant des échanges interactifs par visioconférence.

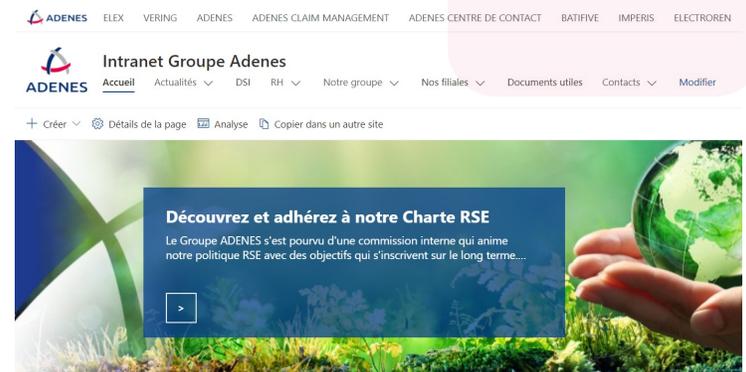


Ces échanges ont été permis à travers les divers moyens de communication mis en œuvre par le Groupe notamment « ADENES FAMILY » où des communications quotidiennes ont été diffusées à l'ensemble des collaborateurs, à travers des interviews, des vidéos et actions communes proposées à tous. La période de confinement liée à la Covid19 a été l'occasion de multiplier les échanges de manière moins formelle : création de groupe Watts App, interview de salariés dans leur quotidien du confinement.



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'informations pour tous les salariés (informations sociales, indicateurs sociaux, boîtes de dialogue).

Les sociétés du Groupe publient leur index égalité Hommes/Femmes destiné à supprimer les inégalités professionnelles entre les femmes et les hommes dans les entreprises.



Indicateur d'écart de rémunération H/F ADENES : **1%**

Indicateur d'écart de taux d'augmentations individuelles H/F ADENES : **0% (absence d'écart)**

Les sociétés du groupe ADENES exercent leurs activités sur le territoire français et à ce titre, il n'est pas nécessaire de formaliser des politiques complémentaires à la loi concernant le travail des enfants, le travail forcé et les droits humains fondamentaux. Toutes les procédures sont établies en langue française.



# NOTRE DÉMARCHE SOCIALE

## CONDITIONS DE TRAVAIL, SANTÉ ET SÉCURITÉ

*La santé, la sécurité et la qualité de vie au travail sont des thèmes fédérateurs et concernent tous les acteurs du Groupe : salariés, managers, élus, direction. Le maître mot de l'année 2020 était de rester soudé et d'unir ses forces pour réussir ensemble.*

### Période de Covid

La crise de la Covid19 et les périodes de confinement imposées pour réduire la propagation du virus ont bouleversé les repères et les habitudes de travail de chacun. Comme d'autres, l'organisation du travail au sein du groupe ADENES a été mise à l'épreuve. Entre télétravail et mesures opérationnelles exceptionnelles, des procédures et des nouvelles organisations ont été mises en place pour assurer la continuité de l'activité de l'ensemble des sociétés du groupe tout en préservant la santé des salariés.

L'expertise dite de force majeure a été déployée permettant aux assurés la prise en charge de leurs sinistres et permettant à nos salariés experts et toutes nos équipes le maintien de l'activité professionnelle.

Des réunions du COMEX dédiées au sujet, se réunissant de manière quotidienne, ont permis d'anticiper les mesures à mettre en œuvre afin de protéger au mieux nos collaborateurs et prendre part, à notre échelle, à la lutte contre la propagation de la Covid19.

Après ce retour d'expérience, le Groupe en ressort grandi :

- A travers l'effort de nos équipes de la Direction SI, le télétravail a été possible dès les premiers jours où il a été imposé;
- A travers nos équipes et nos managers qui ont fait preuve d'autonomie et d'une flexibilité.

Pour accompagner l'ensemble des collaborateurs dans cette nouvelle organisation, un guide du télétravail a été déployé et communiqué à chacun, indiquant les bons gestes à adopter pendant le télétravail.

Le lien n'a pas été rompu, comme beaucoup nous nous sommes adaptés, avons été compréhensifs et avons repensé nos habitudes de communication et de travail.

# NOTRE DÉMARCHE SOCIALE

## CONDITIONS DE TRAVAIL, SANTÉ ET SÉCURITÉ

### Adaptation des conditions de travail

Le travail à distance s'étant pérennisé sur l'année 2020, le Groupe a soutenu ses collaborateurs afin de les aider à trouver le juste milieu entre moments d'échanges et moments de tranquillité, ainsi qu'entre leur vie privée et leur vie personnelle. La flexibilité des horaires de travail a été élargie afin de permettre aux salariés de trouver un juste équilibre. La communication avec les équipes a été renforcée.

Le télétravail généralisé du fait de la Covid19 va être poursuivi au sein du Groupe. Un accord dédié au télétravail est en voie de négociation avec nos partenaires. Il viendra remplacer la charte télétravail existante. Cet accord prévoira de manière équitable pour les salariés les modalités du travail à distance. Le Groupe attachera une importance quant au choix laissé au collaborateur de télétravailler ou non.

### Conditions de travail et 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 présences obligatoires et des plages de présences facultatives. Cette flexibilité permet de concilier vie privée/vie familiale et n'impacte pas notre activité et la continuité de service.

Le Groupe a fait le choix de changer, à compter de 2021, de prestataire en matière de prévoyance/mutuelle : Nous avons voulu uniformiser les garanties au niveau du groupe, et faire bénéficier aux salariés de prestations de meilleure qualité ainsi qu'un suivi plus efficace (prise en charge de médecines dites douces notamment).

### Droit à la déconnexion

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

# NOTRE DÉMARCHE SOCIALE

## CONDITIONS DE TRAVAIL, SANTÉ ET SÉCURITÉ

*Qu'elles soient techniques, organisationnelles ou à visées règlementaires, les actions de prévention ont toujours pour objet l'humain. À ce titre, la santé et la sécurité des collaborateurs est au cœur des enjeux de notre politique RSE.*

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

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

Le document unique d'évaluation des risques professionnels a été mis à jour. Ce document est consolidé par unité de travail : personnel sédentaire/itinérant/d'entretien. Il retranscrit l'évaluation des risques (métiers et extérieurs) et les moyens mis en œuvre pour prévenir et éviter ces risques. (risques psychosociaux, risques liés au travail sur écran, risques infectieux et pandémiques, risques routiers...)

Des référents Covid ont été désignés et ont suivi une formation dédiée.

### Risques propres au métier d'expert

Les salariés experts du groupe, en déplacement 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 de points, intégration de ce risque au document unique d'évaluation des risques professionnels.

Le Groupe met également en œuvre des mesures de prévention aux risques physiques lors 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. La fourniture d'EPI et le rappel des consignes d'utilisation sont effectués.

L'audit d'un organisme tiers est effectué sur la sécurité des équipements.

# NOTRE DÉMARCHE SOCIALE

## CONDITIONS DE TRAVAIL, SANTÉ ET SÉCURITÉ

### Sensibilisation et formation à la santé, à la sécurité

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.

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

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

**350** c'est le nombre d'heures de formation dédiées à la sécurité en 2020 (27 salariés).



# NOTRE DÉMARCHE SOCIALE

## CONDITIONS DE TRAVAIL, SANTÉ ET SÉCURITÉ

### Prévention des risques psychologiques / Harcèlement

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 visant à donner des conseils aux collaborateurs et managers dans leur 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.

### Suivi des incidents et 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 sécurité et permettant la mise en place d'actions correctives.

**17** c'est le nombre d'accidents ayant entraîné un arrêt de travail.

# NOTRE DÉMARCHE SOCIALE

## CONDITIONS DE TRAVAIL, SANTÉ ET SÉCURITÉ

### Objectifs 2021-2024

L'objectif pour l'horizon 2021-2024 est de poursuivre les négociations d'accords collectifs avec les représentants du personnel visant à l'uniformisation des avantages pour les salariés.

Le retour d'expérience de l'année 2020, nous a conforté dans le choix de poursuivre nos engagements en matière de Qualité de Vie au Travail, par la réalisation d'enquête et de suivis.

Une autre ambition du Groupe, est de former le plus grand nombre de collaborateurs à travers notre organisme de formation interne ADENES FORMATION. Nous entendons développer plusieurs types de formation et sensibilisation en lien avec le thème des conditions de travail, la santé et sécurité (Formation « management », formations visant à prévenir tout risque métier).

Ces formations s'accompagneront de communications du Groupe sur ces thèmes (sensibilisation sur les postures ergonomiques au travail, participation aux ateliers bien-être...)

# NOTRE DÉMARCHE SOCIALE

## DÉVELOPPEMENT ET 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. ADENES dispose de son propre organisme de formation, ADENES FORMATION, par lequel des formations diverses et variées sont proposées à l'ensemble des collaborateurs dans l'objectif de valoriser leurs compétences, les aider à construire leur parcours, et développer leur potentiel.*

**21 616**

c'est le nombre d'heures de formation réalisées.

**93,43%**

c'est le pourcentage de salariés experts ayant suivi des formations métiers.

**527**

c'est le nombre de personnes ayant suivi une formation auprès d'ADENES FORMATION

**8143**

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

**12**

c'est le nombre de formateurs au sein d'ADENES FORMATION.

### **ADENES FORMATION organisme de formation certifié QUALIOP1**

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;
- Mettre à jour régulièrement les connaissances techniques de ses formateurs et mesurer la pertinence de ses méthodes pédagogiques ;
- Assurer l'existence d'un environnement favorable au développement des compétences des apprentis.

Notre filiale ADENES FORMATION, organisme de formation, a obtenu la certification QUALIOP1 en 2020.

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



# NOTRE DÉMARCHE SOCIALE

## DÉVELOPPEMENT ET VALORISATION DES COMPÉTENCES

### La formation des experts

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.

Dès le recrutement des experts, des formations leurs sont proposées et tout au long de leur carrière.

Le parcours de formation dénommé pack jeunes experts, peut être 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 parrain / 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 et le développement de la capacité d'écoute et de dialogue, 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.

# NOTRE DÉMARCHE SOCIALE

## DÉVELOPPEMENT ET VALORISATION DES COMPÉTENCES

### Autres formations

Le Groupe ADENES porte une attention particulière au développement des connaissances de chacun et n'hésite pas à proposer des formations externes et variées à l'ensemble de ses collaborateurs (formation Référent Covid , formation lutte contre le harcèlement, anti-corruption, lutte contre le blanchiment de capitaux, cybersécurité...).



### Objectifs 2021-2024

- Création de notre CFA d'entreprise
- Poursuivre le recrutement d'alternants par le biais du CFA d'entreprise
- L'un des objectifs forts du Groupe est le développement et la professionnalisation de ses managers, des formations « managers » vont être déployées
- Encouragement à la formation certification pour les experts
- Déploiement des actions de formation au-delà du cadre technique du métier: posture, savoir être, se prémunir

# NOTRE DÉMARCHE SOCIALE

## ATTRACTIVITÉ DES TALENTS ET BIEN ÊTRE AU TRAVAIL

### Recrutement

Le Groupe attache une 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 systématiquement sur des sites dédiés aux personnes en situation de handicap.

Compte tenu de ses implantations multiples, le Groupe favorise lors de ses recrutements la mobilité interne. Les offres 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 fonction.

Le Groupe a renforcé sa communication auprès des 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 visant à encourager la rétention des talents et fidéliser ses collaborateurs.

**6,70 ans** c'est l'ancienneté moyenne.

# NOTRE DÉMARCHE SOCIALE

## ATTRACTIVITÉ DES TALENTS ET 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 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 posés 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 salaire est établie dans chaque entité assurant 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 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).

**Ainsi en 2020, 5% des salariés ont bénéficié de la mobilité interne.**

# NOTRE DÉMARCHE SOCIALE

## ATTRACTIVITÉ DES TALENTS ET BIEN ÊTRE AU TRAVAIL

### Politique de rémunération

Le groupe ADENES a défini depuis plusieurs années sa politique de rémunération (grilles de rémunération 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 (absence d'écart)**

Indicateur d'écart de rémunération H/F ADENES : **1%**

### Bien-être au travail (ADENES FAMILY)

Le groupe ADENES est soucieux du bien-être de ses salariés et souhaite que ces derniers se sentent bien au travail. C'est dans cet 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 de compétences passe notamment par l'entraide et la mutualisation de nos savoirs lors des pics d'activités qui touchent les experts du Groupe et les centres de relations clients.

Sur le terrain, des outils opérationnels innovants et ergonomiques (ex: tablettes, service informatique de gestion trajets, visioconférences) ont été mis à disposition des collaborateurs, 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...).

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

Afin d'améliorer le quotidien de ses salariés, le Groupe ADENES a adhéré en 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 leur trajet et améliorer les trajets de chacun entre leur domicile et le lieu de leur travail.

Des ateliers bien être au travail sont également proposés à nos collaborateurs (pause Yoga...).



# NOTRE DÉMARCHE SOCIALE

## ATTRACTIVITÉ DES TALENTS ET BIEN ÊTRE AU TRAVAIL

### Considérer le Handicap

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

Le Groupe ADENES a fait appel en 2020, à une société spécialisée afin de sensibiliser les salariés aux situations de handicap et sa reconnaissance au sein du Groupe. Une communication SINAPPS a été menée auprès de l'ensemble des salariés (vidéos, affichages). A travers cette communication, le Groupe affirme auprès de ses collaborateurs et des tiers le modèle social qu'elle 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 (Établissement et Service 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 au travail met en œuvre l'adaptation des postes de travail, l'organisation du travail pour les personnes déclarées en situation de handicap.

4% des salariés sont en situation de handicap.



# NOTRE DÉMARCHE SOCIALE

## ATTRACTIVITÉ DES TALENTS ET BIEN ÊTRE AU TRAVAIL

La moyenne d'âge des femmes du Groupe est de **38,99 ans**  
La moyenne d'âge des hommes du Groupe est de **40,29 ans**

La moyenne d'âge des salariés employés est de **37,97 ans**  
La moyenne d'âge des salariés cadres est de **41,40 ans**

**6,5%** des salariés ont moins de 25 ans  
**31,31%** des salariés ont plus de 45 ans

En 2020, il y a eu plus d'arrivées que de départs, augmentation moyenne de l'effectif Groupe sur 2020: **+1,73%**.

L'ancienneté moyenne **des salariés cadres est de 7,47 ans et de 6,09 chez les employés.**

La Société ELEX France fêtera en 2021 ses 30 ans d'entreprise.

### Objectifs 2021 - 2024

- Mettre en place d'un Accord handicap
- Poursuivre la sensibilisation des collaborateurs au Handicap et à sa reconnaissance
- 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 Egalité Hommes/Femmes satisfaisant
- Poursuivre notre démarche sport et bien être



# NOTRE DÉMARCHE SOCIALE

## ENGAGEMENT JEUNES : POLITIQUE D'ALTERNANCE ET DE STAGE

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.

**25** c'est le nombre d'alternants qui ont rejoint le Groupe en 2020.

**6** c'est le nombre de stagiaires qui ont rejoint le Groupe en 2020.



# NOTRE DÉMARCHE SOCIALE

## ENGAGEMENT JEUNES : POLITIQUE D'ALTERNANCE ET DE STAGE

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'enquête indépendante et anonyme. C'est une démarche novatrice pour faire progresser l'intégration et l'accompagnement des stagiaires et des alternants au sein de notre Groupe.

L'ensemble des filiales du Groupe ADENES sont certifiées Choose My Company pour :

- **Le label HappyindexAtWork.**
- **Le label WorkAnywhere**
- **Le label Happy Index Trainees Alternance**

ADENES a participé à l'enquête Happy Trainee qui a recueilli le ressenti de nos stagiaires à l'issue de leur expérience chez nous, soit 75% de taux de recommandation et une note de 3,82/5 pour notre société ELEX.

Donner la parole à nos stagiaires pour nous permettre de comprendre ce qui les motive, et comment ils évaluent la qualité de leur encadrement nous semblait essentiel en cette période complexe, afin de recueillir les éléments qui nous permettront de progresser dans les années à venir. Nous retenons par exemple que nos stagiaires sont motivés par le professionnalisme et la compétence des équipes autour d'eux, mais ils ont besoin de trouver davantage de sens au cœur même de leurs missions.

L'ouverture du CFA d'entreprise ADENES FORMATION au 2<sup>nd</sup> semestre 2021 permettra au Groupe de favoriser l'insertion des jeunes au sein de nos métiers et de nos entreprises.



#### Obtention du Label Happy Trainees.

Enquêtes visant à évaluer l'accueil des stagiaires et des alternants en entreprise.

Enquête selon six dimensions : environnement de travail, management, motivation, fierté, progression professionnelle et le fun / plaisir.

# NOTRE DÉMARCHE SOCIALE COMMUNICATION

*L'année 2020, marquée par la crise sanitaire de la Covid-19 a été une année particulière. Le Groupe ADENES a su rester uni et solidaire pour faire face à cette période difficile. Des liens forts et soudés ont permis d'unir nos forces et nos collaborateurs dans cette épreuve.*

Les actions de communication ont été renforcées pour être au plus près des collaborateurs, avec cette volonté de rester uni.

Quelques exemples de communications menées auprès des collaborateurs pour garder le lien :

Communication Positivons Ensemble (100 % positive) lors du premier confinement

- ✓ Du sport ensemble à la maison
- ✓ Des conseils pour mieux organiser son télétravail
- ✓ Le chiffre positif du jour
- ✓ Le sondage du jour
- ✓ En pause Coffee-nement avec ...
- ✓ Des actus positives, il y en a tant !

Création d'une Newsletter Gardons le lien : Pour garder le lien dans cette période, ADENES a proposé à ses collaborateurs des Newsletters hebdomadaires avec divers thèmes :

- ✓ Aide aux commerçants
- ✓ Mix du vendredi soir
- ✓ Recette
- ✓ Sport
- ✓ Émotion



# NOTRE DÉMARCHE SOCIALE COMMUNICATION

## Le Groupe a également communiqué sur les choses qu'il défend et qu'il promet :

- **Sa Charte RSE** qui 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.
- **Les rendez-vous bien être** : pour promouvoir la politique de bien être au travail des sessions de yoga, étirements, relaxation au bureau sont proposés à nos collaborateurs. Ces sessions sont animées par des professionnels du bien être et sont disponible en replay.
- **Les dons aux hôpitaux de France** : cette année encore plus, les hôpitaux ont été sollicités pour faire face à l'épidémie de la Covid19. Le Groupe a soutenu les soignants, les patients et leur famille, c'est ainsi que 8730 euros ont été collectés grâce aux dons des salariés et du Groupe.
- **Des communications régulières** sont effectuées en interne visant à apporter une information complète à l'ensemble des collaborateurs sur la vie du Groupe. Nous souhaitons renforcer la communication Groupe auprès de nos collaborateurs : rendre nos clients plus visibles, réaliser des interviews mandants, faire connaître les métiers des différentes sociétés, partager les alertes évènements : (nouvelles embauches, EGA, actualité métier).

# NOTRE DÉMARCHE SOCIALE COMMUNICATION

## Intranet

Le Groupe ADENES a accentué en 2020 sa communication auprès des collaborateurs par le déploiement d'un Intranet pour chaque société du Groupe.

L'intranet accessible par tous les collaborateurs leur permet d'accéder à l'ensemble des informations pratiques. L'intranet a également vocation à encourager la participation, la communication des salariés sur les projets du Groupe.

Des communications et des échanges avec les salariés ont été menés sur une autre sphère que professionnelle (communication des dirigeants, réunions individuelles, collectives, interviews de salariés, séminaires, création d'évènements), l'objectif a été de renforcer la cohésion et le sentiment d'appartenance sur une année 2020 particulièrement bouleversante dans le quotidien de chacun d'entre nous.

L'intranet est mis à jour régulièrement pour offrir aux collaborateurs une information permanente des actions réalisées dans leur société.

Les efforts de communication menés par le groupe tout au long de cette année particulière ont été appréciés par l'ensemble de nos collaborateurs pour garder le lien et communiquer sur des éléments de partage. Le Groupe ADENES est donc fier de l'investissement de tous et s'engage à continuer à communiquer.



## Les réseaux sociaux du Groupe pour se faire connaître, sur la page LinkedIn



**3711 abonnés**

avec 2 publications par semaine



**12 110 abonnés**

avec 2 publications par semaine



**564 abonnés**

avec 1 publication par semaine



**557 abonnés**

avec 1 publication par semaine



**298 abonnés**

avec 1 publication par semaine



**128 abonnés**

avec 1 publication par semaine



NOTRE DÉMARCHE  
SATISFACTION  
CLIENT  
& ÉTHIQUE



# NOTRE DÉMARCHE SATISFACTION CLIENT & ÉTHIQUE

« En tant que prestataire de services, la qualité de nos services rendus aux sinistrés est un enjeu majeur pour notre Groupe.

Nous œuvrons au quotidien pour améliorer la qualité de nos services et la satisfaction des assurés et des clients.

Nous nous engageons à proposer des offres de qualité, innovantes et responsables.

Le Groupe ADENES cultive une approche rigoureuse et pratique son métier avec éthique et respect. »

- **Qualité de service – Relation Client**
- **Innovation**
- **Déontologie et éthique des affaires et lutte contre la corruption**
- **Cyber sécurité et confidentialité des données (conformité RGPD)**

DONNEES GROUPE ADENES					
Indicateur de performance	2016	2017	2019	2020	Objectif 2022
<b>Qualité de service</b>					
Taux de disfonctionnement qualité	1,02%	1,80%	2,90%	<b>3,41%</b>	<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	<b>2,41</b>	<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	<b>17,3</b>	<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	<b>44</b>	<40
Satisfaction des assurés	88.8%	90%	90%	<b>84%</b>	> 88 %
Taux d'excellence (assurés très satisfaits)	-	-	66%	<b>70%</b>	66%
Taux de réponse au premier contact : appels réceptionnés en Centre de contact et pour lesquels une réponse a pu être apportée directement	-	-	70%	<b>75%</b>	> 70%
<b>Innovation</b>					
Taux d'expertise à distance	20%	19,25%	18,25	<b>20,72</b>	> 20%
<b>Déontologie et éthique des affaires</b>					
Nombre d'incidents déontologiques avérés	0	0	0	<b>0</b>	0
Incident signalé (procédure d'alerte recueil de signalements)	-	-	0	<b>0</b>	0
Action en justice signalée	-	-	0	<b>0</b>	0
<b>Cybersécurité et protection des données</b>					
Déclaration CNIL pertes de données	-	-	0	<b>0</b>	0

Données Groupe ADENES

# NOTRE DÉMARCHE SATISFACTION CLIENT & ÉTHIQUE

## QUALITÉ DE SERVICE – RELATION CLIENT

Partenaire des assureurs, nous accompagnons les assurés pour leur permettre de retrouver au plus vite et de façon optimale la situation qui était la leur avant leur sinistre.

**84%** des assurés sont satisfaits ou très satisfaits.

**70%** c'est le taux d'assuré très satisfait (taux d'excellence).

**44 jours** c'est le délai moyen de dépôt d'un rapport d'expertise après réception de la mission (toute typologie de dossiers sinistres, simple, contradictoire, fort enjeux).

**3,41%** c'est le taux de dysfonctionnement qualité.

La qualité de nos services est l'un des enjeux centraux du groupe, garantie de la pérennité des relations d'affaires avec nos Clients.

Le Groupe mène des travaux, 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.

La Qualité est une préoccupation forte de notre Groupe et nos équipes dédiées à la Qualité et à la Relation Client sont présentes sur les différents périmètres métiers et géographiques.

**Les équipes Qualité** garantissent le respect des attendus en terme de processus, de performance. Au quotidien les équipes 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. Les équipes tendent à développer des relations de partenariats privilégiés et ajuster nos offres aux attentes des Clients.

# NOTRE DÉMARCHE SATISFACTION CLIENT & ÉTHIQUE

## QUALITÉ DE SERVICE – 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 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.

Notre Groupe a fait appel en 2020 à une société spécialisée dans la mesure, le conseil et la pédagogie en satisfaction client, afin de mesurer et évaluer la satisfaction des assurés et améliorer nos pratiques. 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.

Taux de décroché > **90%**

Taux de traitement au 1<sup>er</sup> contact des appels reçus > **75%**

### Au contact de nos Clients

Le Groupe organise des journées « CLIENT DAY ». Cette journée est consacrée à l'échange sur les attentes respectives. Cette journée est aussi l'occasion pour notre Groupe de mettre en avant auprès de nos Clients le travail collectif opéré par nos équipes, nos filiales.

Des réunions et des échanges réguliers sont effectués avec nos Clients. Ces échanges permettent de faire des points réguliers de situation, d'amélioration.

# NOTRE DÉMARCHE SATISFACTION CLIENT & ÉTHIQUE

## QUALITÉ DE SERVICE – RELATION CLIENT

ESS

PARFAIT

"L'experte était ponctuelle professionnelle. Elle a su répondre à toutes mes interrogations."

"Bons échanges avec l'expert. Compétent surtout dans les actes de l'expertise que dans la communication. Je suis satisfaite du rendez-vous, ainsi que les appels pour la prise en charge."

PONCTUELLE ET PROFESSIONNELLE

"Une personne très compétente dans son domaine. Elle pose beaucoup de questions afin de pouvoir faire un compte rendu qui reflète la réalité. Une arrivée à l'heure précise du RDV. Elle prend le soin de tout expliquer en détail. Ne bâcle pas son travail. C'est agréable en ce moment."

JE RECOMMANDE ELEX

EAD

AIMABLE

"Une personne aimable, souriante et à l'écoute. Très professionnelle ! Ça fait plaisir d'avoir des échanges téléphoniques comme celui-ci."

"Un expert très compétent."

À L'ÉCOUTE

"La disponibilité des interlocutrices, leurs gentillesse, leurs bons conseils m'ont donné toute satisfaction."

TRÈS SYMPATHIQUE

"Une très bonne écoute, une bonne compréhension de mes problèmes, une interlocutrice très sympathique."

PÉDAGOGUE

"Très bonne organisation, des explications claires et un très bon professionnalisme."

TRÈS BONNE ORGANISATION

"Une personne très agréable et surtout à l'écoute, c'est important pour les personnes qui ont des sinistres."

"Nous avons subi deux inondations aujourd'hui et une effraction, à chaque fois des interlocuteurs humains et professionnels avec tous mes remerciements bravo et toute ma reconnaissance."

EXPERT TRÈS AGRÉABLE

TOUS ACTEURS DE LA SATISFACTION CLIENT



QUALITÉ

"Cette expertise s'est déroulée de manière très satisfaisante"

RAPIDITÉ

"Rapidité de réponse et conseils avisés."

BONNE COMPRÉHENSION

"Bon suivi des messages par mail et des rendez-vous pris. Intervention rapide et les personnes facilement joignables au téléphone. Les interlocuteurs sont agréables et précis sur leur question."

DISPONIBILITÉ

"Une compréhension et une décision rapide lors du contact avec courtoisie."

CRC

BONS ÉCHANGES

"Parfait ! L'expert a su tout expliquer et adapter son langage pour se faire comprendre."

EXPLICATIONS CLAIRES

"L'expert était là à l'heure, a pris le temps de regarder les différents murs et plafonds pour vérifier les dégâts. A répondu à mes questions et il était très sympathique et professionnel."

AMABILITÉ ET EMPATHIE

"Je mets la note de 10, puisque j'ai eu au téléphone une personne très courtoise et professionnelle qui a su m'expliquer de manière simple et efficace mes incompréhensions."

BON SUIVI

"Bon suivi des messages par mail et des rendez-vous pris. Intervention rapide et les personnes facilement joignables au téléphone. Les interlocuteurs sont agréables et précis sur leur question."

EFFICACE

INTERVENTION RAPIDE

"J'ai obtenu un rendez-vous avec l'expert rapidement. Une personne agréable au téléphone. Une confirmation par mail."

ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE AGRÉABLE ET RAPIDITÉ DE CONFIRMATION

"Facilité de communication, réponse au téléphone, mails, textos, accueil téléphonique agréable et rapidité de confirmation du rendez-vous."

FACILITÉ DE COMMUNICATION

COURTOIS

"Très bon accueil téléphonique, personne agréable et réactive. Rien à dire !"

FACILEMENT JOIGNABLE

"La personne qui s'est occupée du rdv a été très efficace. Elle a pris le temps d'échanger et a été à l'écoute."

### Nos points forts selon nos clients

- ✓ Pédagogue
- ✓ Efficace
- ✓ Ponctuel et professionnel
- ✓ Joignable
- ✓ Intervention rapide

2021 N°1



# NOTRE DÉMARCHE SATISFACTION CLIENT & ÉTHIQUE

## QUALITÉ DE SERVICE – RELATION CLIENT

Face aux besoins spécifiques de nos mandants, nous adaptons nos outils de suivi de qualité à chaque compagnie d'assurance.

Un plan de performance est associé à nos outils destinés à :

- réduire le temps d'attente des clients pour leurs prise de contact et de rendez-vous
- s'assurer de la justesse des prix dans l'évaluation des dommages
- mettre en place un plan d'actions visant à améliorer la qualité de la relation client par téléphone ainsi qu'au moment de l'expertise sur site

**Entre 2 et 3 jours : c'est le délai moyen de contact suite à la signalisation d'un sinistre**

**17,3 jours : c'est le délai moyen d'un premier rendez-vous suite à la réception du dossier sinistre (toute typologie de dossiers sinistres, simple, contradictoire, fort enjeux).**

Nous avons fait évoluer le système de rémunération variable des experts pour y intégrer des indicateurs de qualité (délais 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 ». 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.**

# NOTRE DÉMARCHE SATISFACTION CLIENT & ÉTHIQUE

## QUALITÉ DE SERVICE – RELATION CLIENT

### Le Groupe met en œuvre des dispositifs pour 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.

Depuis juin 2020 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

### Objectifs 2021 - 2024

Le Groupe compte poursuivre ses enquêtes de satisfaction auprès des assurés nous permettant d'ajuster au mieux notre qualité de service et viser l'excellence.

Nous envisageons de déployer un scorecard visant à améliorer notre processus de qualité et maintenir une Relation Client de confiance avec nos partenaires.

Le Groupe s'apprête à lancer l'opération « *Et si c'était moi* ». L'objectif est de réaliser un travail d'écoute et d'échange auprès de nos salariés afin de les sensibiliser sur leur approche métier, leur posture relationnelle et les sensibiliser à l'importance qu'accorde notre Groupe à la culture Client.



# NOTRE DÉMARCHE SATISFACTION CLIENT & ÉTHIQUE 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.

ADENES FORMATION a obtenu la certification QUALIOPi en 2020 !

## Qualiopi c'est quoi ?

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, à savoir :

- Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus,
- L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations,
- L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre,
- L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre,
- La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations,
- L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel,
- Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.

# NOTRE DÉMARCHE SATISFACTION CLIENT & ÉTHIQUE INNOVATION

## Toujours plus loin : Le Groupe ADENES lance pour 2021 son CFA d'entreprise

Le Groupe souhaite étendre ses formations et ses compétences en créant son propre CFA d'entreprise : ADENES ACADEMY.

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

L'idée innovante du Groupe est de créer son CFA d'entreprise en proposant des formations et des alternances au sein même des sociétés du groupe. **Le tout en un !**

Pour le lancement de son CFA le groupe proposera aux candidats motivés deux formations, 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.

L'objectif poursuivi est d'intégrer des alternants dans notre Groupe, tout en affinant leur projet personnel et professionnel et en développant leurs compétences dans la vie d'entreprise.



[www.adenes-academy.eu](http://www.adenes-academy.eu)

# NOTRE DÉMARCHE SATISFACTION CLIENT & ÉTHIQUE 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.*

## Innover pour diversifier notre offre

Notre filiale VERING a conçu une offre cyber sécurité risque pour accompagner nos clients.

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

vrs **vering**



## 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.

**20,72 % 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.

# NOTRE DÉMARCHE SATISFACTION CLIENT & ÉTHIQUE INNOVATION

## Innover pour 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.

## Innover pour 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.



# NOTRE DÉMARCHE SATISFACTION CLIENT & ÉTHIQUE

## DÉONTOLOGIE, ÉTHIQUE DES AFFAIRES ET LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

*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.

**0 cas** avéré de manquement à la déontologie.

**0 incident** signalé au travers de la procédure d'alerte et recueil de signalements.

**0 action** en justice signalée.

Vérification de dépendance économique : nous veillons à ce qu'aucun client ne puisse représenter plus de 20% du chiffre d'affaires.

### 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. L'ensemble des fournisseurs sont invités à signer et à adhérer notre Charte.

# NOTRE DÉMARCHE SATISFACTION CLIENT & ÉTHIQUE

## DÉONTOLOGIE, ÉTHIQUE DES AFFAIRES ET LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

### Objectifs 2021 - 2024

Le Groupe entend poursuivre ses 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.

Nous entendons 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.

Spécifiquement au domaine comptabilité finance, le Groupe envisage courant 2021-2022 de renforcer ses process de contrôle sur les factures à payer en utilisant une solution digitalisée visant à sécuriser de manière optimale la validation des factures.

# NOTRE DÉMARCHE SATISFACTION CLIENT & ÉTHIQUE

## DÉONTOLOGIE, ÉTHIQUE DES AFFAIRES ET LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

### Lutte contre la corruption, le blanchiment de capitaux

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.



# NOTRE DÉMARCHE SATISFACTION CLIENT & ÉTHIQUE

## DÉONTOLOGIE, ÉTHIQUE DES AFFAIRES ET LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

### Procédure de recueil des signalements - loi Sapin II

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 - dossiers expertise

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 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.

### Code de conduite - Ethique

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 basé sur notre Code et intégrant des exemples, des retours d'expérience et quizz pour tester l'acquis 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.

### 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'intérêt 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.

# NOTRE DÉMARCHE SATISFACTION CLIENT & ÉTHIQUE

## CYBER SÉCURITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES (CONFORMITÉ RGPD)

### Protéger les données et assurer la sécurité de l'information

La cyber sécurité et en particulier la protection des données à caractère personnel sont des 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 ;
- Des actions de formation ;
- Une charte d'Utilisation du Système d'information à destination de tous les salariés et utilisateurs ;
- Des systèmes informatiques sécurisés.

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.

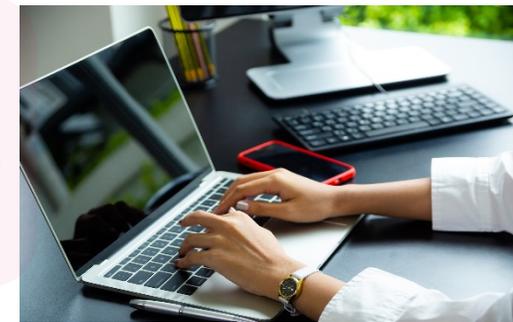
La base des données clients et assurés est la propriété d'ADENES et est hébergée sur nos propres serveurs dédiés à notre activité (un à Courbevoie et sauvegarde sur le site de Toulouse).

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.

**0 demande** de droit à l'oubli.

**98%** des salariés ont suivi la formation cyber sécurité.



# NOTRE DÉMARCHE SATISFACTION CLIENT & ÉTHIQUE

## CYBER SÉCURITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES (CONFORMITÉ RGPD)

### Protéger les données et assurer la sécurité de l'information

Le Règlement Général sur la Protection des Données est entré en application en mai 2018. Dans le cadre de sa mise en conformité RGPD, le Groupe a fait appel en 2020 à un prestataire spécialisé dans le domaine pour effectuer un audit des procédures et des mesures mises en place. L'objectif de cet audit est d'améliorer notre conformité RGPD et garantir la sécurité des données des collaborateurs, des clients et assurés.

Plusieurs actions sont 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).
- Remise lors de recrutement de la politique de protection des données de recrutement du Groupe annexée au dossier de candidature.
- Remise à l'embauche d'un document informatif relatif aux données personnelles (information des droits des collaborateurs).
- Transparence quant à l'effacement des données.

### Objectifs 2021-2024

- Poursuivre la sensibilisation et la formation de l'ensemble du personnel sur les enjeux de sécurité des données
- Établir un guide de bonne pratique à destination de l'ensemble des collaborateurs
- Poursuivre les tests réguliers du dispositif de sécurité
- Mettre en œuvre la refonte de notre PCA

# NOTRE DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE



# NOTRE DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE

« Le Groupe ADENES œuvre au quotidien pour réduire son impact environnemental (bâtiments, déplacements, activités) en introduisant des critères RSE dans les achats et en participant aux réflexions sectorielles sur l'évolution du métier. Le Groupe ADENES veille à avoir une empreinte positive sur son territoire. »

- Empreintes environnementales
- Achats responsables
- Implication sectorielle
- Implication locale



DONNEES GROUPE ADENES					
Indicateur de performance	2016	2017	2019	2020	Objectifs 2022
<b>Général</b>					
Nombre de dossiers traités	340850	365313	362510	356700	.
<b>Energie véhicules</b>					
Nombre de véhicules possédés par le Groupe	438	504	520	643	.
Km/parcours par véhicules ADENES	30000	28964	22741	36767	.
Dépenses de carburant	1 039 464 €	1 136 491 €	1 008 971 €	983 241,05 €	< 1 000 000
consommation moyenne de carburant (litre/100km)	.	3,8	5,42	4,13	<5
conso énergie véhicules /dossier	3,05	3,11	2,78	2,76	<3€
<b>Energie sites</b>					
Surfaces totales des sites ADENES (m²)	.	.	17995	19738	.
Consommation d'énergie des sites (Mwh)	1528	1518	2006	1807	< 1900
Consommation énergie sites (MWh)/dossier	4,48	4,45	5,53	5,07	< 5
<b>SCOPE 1+2</b>					
Emissions de GES scope 1 (tCO2e)	3403	3781	3063	4563	<3000
Emissions de GES scope 2 (tCO2e)	99	98	130	108	<120
Emissions de GES/dossier (scope 1+2 kgCO2e)	10,3	10,6	9	13	<10
<b>SCOPE 3 : Achats de biens</b>					
Masse de données actuellement stockés (TO)	.	.	170	200*	.
Fichiers générés parnotre SI (TO/an)	.	.	10	17*	.
Achats de papier	.	.	136278	102030	.
Emissions de GES scope 3: achat de papier (tCO2e)	.	.	123	92	.
<b>SCOPE 3: Biens immobilisés</b>					
PCs en production (tablettes +PCs)	.	.	1750	1880	.
Serveurs physiques en production	.	.	29	35	.
Hyperviseurs en production (serveurs hébergeant des VMs)	.	.	7	9	.
Emissions de GES scope 3: biens immobilisés informatiques (tCO2e)	.	.	106	115	<100
Emissions de GES scope 3: biens immobilisés véhicules (tCO2e)	.	.	1144	1415	<1000
Emissions de GES scope 3: biens immobilisés bâtiments (tCO2e)	.	.	390	428	<350
<b>Achats responsables</b>					
Délais de paiement moyens des fournisseurs	35 jours	30 jours	30 jours	30 jours	30 jours
Part des achats réalisés auprès d'entreprises françaises	.	>90%	>90%	>90%	>90%

Données Groupe ADENES

\* Intégration de 3c et antériorité

# NOTRE 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 643 véhicules** parcourant chaque année en moyenne **36 767 km**. Les salariés experts réalisant les missions d'expertise 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 **4 671 tonnes de CO2e** au total (scope 1+2) et **13 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.

**CHARTE RSE** ADENES

« Concevoir délivrer et promouvoir une offre globale et responsable permettant aux assureurs et aux assurés de rester sereins avant, pendant et après un sinistre. »

**NOTRE RAISON D'ÊTRE**

**NOS VALEURS SOCLES**  
Esprit d'équipe, Innovation, Responsabilité & Engagement

**NOTRE DÉMARCHE RSE EN 3 PILLIERS** → **LES ENJEUX STRATÉGIQUES**

<b>1</b>	<b>POLITIQUE SOCIALE</b> Epanouissement et bien-être des salariés	<b>ÊTRE UN EMPLOYEUR ATTRACTIF ET RESPONSABLE</b>
<b>2</b>	<b>POLITIQUE SOCIÉTÉ ET ENVIRONNEMENT</b> Empreinte positive sur la société et la planète	<b>LIMITER LES IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX DE NOS ACTIVITES</b>
<b>3</b>	<b>POLITIQUE INNOVATION</b> Offres et innovations responsables	<b>ÊTRE CRÉATEUR DE SOLUTIONS INNOVANTES ET DIVERSIFIÉES</b>

**RÉPONDRE AUX ATTENTES DE NOS PARTIES PRENANTES**

#DURABILITÉ #LOCAL #ÉQUITÉ #QUALITÉ #RESPONSABILITÉ  
#BIEN-ÊTRE #ETHIQUE #TRANSPARENCE #DIVERSITÉ

**DÉVELOPPEMENT DURABLE**

**POURQUOI S'ENGAGER DANS UNE DÉMARCHE RSE ?**  
La Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) est l'application même du développement durable par les entreprises. La prise en considération des enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux de notre planète est aujourd'hui devenue une nécessité. Il est de notre responsabilité d'intégrer ces enjeux au cœur de nos activités, non seulement car nos clients, les grands assureurs et la société nous poussent à nous engager mais également car la RSE fait partie intégrante de nos valeurs. Afin de participer à une création de valeur durable pour nos salariés, la société, l'environnement et nos partenaires il est de notre devoir d'inscrire le développement durable au cœur de notre raison d'être.

# NOTRE 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. Il a été développé une application « Assistant tournée » permettant d'optimiser les tournées des experts et ainsi de 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 « Comex » à distance.

### Plateforme professionnelle de covoiturage

Le Groupe ADENES a procédé au lancement de 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.

### Le Télétravail

Le télétravail généralisé en 2020 du fait de la Covid19 va être poursuivi au sein du Groupe. La charte télétravail existante formalisant les conditions dans lesquelles les salariés peuvent avoir recours au télétravail va être supplantée par un accord télétravail en cours de négociation.



# NOTRE DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE

## EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

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

→ *Poursuivre le développement des activités de reconstruction/rénovation avec des architectes spécialisés (Batifive) et le développement des activités de réparation d'électroménager (Electroren - réparer plutôt que remplacer).*

→ *Poursuivre l'expertise à distance.*

**20,76 %** taux d'expertise à distance.

**5,74 %** c'est le pourcentage du chiffre d'affaires dédié aux activités bas carbone (sur périmètre constant 2019).

### **BATIFIVE - Offre commune au Groupe ADENES et POLYEXPERT**

BATIFIVE, Société de Maîtrise d'Œuvre 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.

### **Les engagements de BATIFIVE**

- 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



# NOTRE DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE

## EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

### ELECTROREN - Offre commune au Groupe ADENES et POLYEXPERT

ELECTROREN est une société spécialisée dans 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.



# NOTRE DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE

## EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

### La dématérialisation : on s'allège et on fait mieux !

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...).

Alors fini les impressions, les duplicata... Et autant de gagné pour la planète !

**Dossiers d'expertise** : Nous déployons 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.

### Responsable

- ✓ Envers **la planète**
- ✓ Dans la **gestion de nos ressources**
- ✓ **En œuvrant** pour une économie circulaire

### 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 pour ADENES 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 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.

# NOTRE DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE

## EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

### Objectifs 2021 - 2024

Parce que même les petits gestes comptent, ADENES compte équiper l'ensemble de ses salariés de contenants réutilisables en verre. Finies les bouteilles plastiques qui traînent sur les bureaux, le verre étant recyclable indéfiniment !

Le Groupe entend :

- Poursuivre sa communication RSE aux salariés et initier des challenges « responsables » individuels et collectifs
- Poursuivre le déploiement du télétravail avec la conclusion d'un accord
- Continuer à déployer la limitation des réunions en présentiel
- Étudier la mise en place et le déploiement d'IK vélos
- Procéder au renouvellement de sa flotte avec des véhicules verts (20% de véhicules hybrides, électriques ou hydrogènes d'ici 5 ans).

# NOTRE DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE

## ACHATS RESPONSABLES

Le Groupe est spécialisé dans la prestations de service après sinistres. Les achats du Groupe représentent moins de 15% du Chiffre d’Affaires. 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
- Achat de carburant
- Achat de matériel informatique et logiciels
- Achat de consommables
- Achat d’énergie pour nos sites

90% des achats sont réalisés auprès d’entreprises françaises.  
30 jours de délai moyen de paiement.

### 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 local 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.

### 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.

# NOTRE 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.

Les véhicules sont en leasing selon 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. Ce catalogue régulièrement renouvelé comprend des véhicules hybrides et électriques dans toutes les catégories.

643 véhicules

4,13 L/100 Km c'est la consommation moyenne des véhicules ADENES

Le Groupe ADENES a pour objectif d'améliorer sa démarche environnementale en prévoyant un verdissement de la flotte de ses véhicules. L'objectif est un renouvellement de la flotte des véhicules de fonction ayant un faible quota d'émission de gaz à effet de serre. Le Groupe souhaite se tourner de plus en plus vers des véhicules électriques, hybrides rechargeables et hydrogènes.

- Objectif 2021-2022 : **10% de véhicules dits « verts » renouvelés par an.**
- Objectif 2022-2025 : **20% de véhicules dits « verts » renouvelés par an.**

### Achats informatique (amortis sur 3 ans)

Le matériel informatique du Groupe ADENES est acheté auprès d'un fournisseur unique, ces achats sont systématiquement labélisés Energy Star.

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.



Dans le cadre du déploiement de notre Charte achats responsables nous avons pour objectifs tous les ans d'auditer nos partenaires quant au **RESPECT** de nos engagements.

# NOTRE DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE

## ACHATS RESPONSABLES

### Objectifs 2021 - 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.
- Déploiement d'une charte éco-responsable au bureau
- Continuer à déployer les contrats cadres nationaux
- Poursuivre la politique d'achat local
- Contracter avec partenaires Eco Responsables. Maintenir les pratiques mises en place au niveau de la gestion des déchets de bureau afin de favoriser le recyclage. Contracter avec partenaires Eco Responsables pour les contrats/avenants d'énergie afin de favoriser l'achat d'électricité verte
- Verdissement des flottes des véhicules d'entreprises : 20% d'ici 5 ans

# NOTRE 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 Poly Expert, concurrent mais pour lequel il existe des participations croisées, des offres pour faire avancer les pratiques sectorielles.

Le Groupe en tant que leader de l'expertise a développé rapidement son offre d'expertise à distance non brevetée pour réagir face à la concurrence.

L'expertise de force majeure a également été déployée par le Groupe pour faire face aux contraintes sanitaires exceptionnelles de 2020.

### Nos forces

- ✓ **S'adapter** en toute situation : face aux mesures d'urgence déploiement de l'Expertise dite de force majeure en cas de contraintes sanitaires exceptionnelles
- ✓ **Réagir rapidement** pour ses partenaires et collaborateurs

### Objectifs 2021– 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



# NOTRE DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE

## IMPLICATION LOCALE

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. Ainsi, chaque site conserve son autonomie et sa proximité vis-à-vis de ses projets d'engagements sociétaux.

### Notre 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 agences** réparties sur le territoire français. **1 880 collaborateurs répartis sur les agences du Groupe.**

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

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 solidaires Groupe ADENES » sont organisées, elles ont pour but le nettoyage de sites à proximité des agences sur la base du volontariat des salariés du groupe.

Une communication en ce sens est faite à l'ensemble des salariés du Groupe et des initiatives sont mises en œuvre pour évaluer leurs effets.

### Soutien aux petits commerçants de proximité

La crise économique a touché cette année de plein fouet les petits commerçants.

Le Groupe ADENES s'est engagé à soutenir les petits commerçants en promouvant ceux que ses collaborateurs souhaitaient mettre en valeur.



### Soutien aux Hôpitaux de France

ADENES soutient les hôpitaux de France et a souhaité en 2020 faire partager ce soutien à ses collaborateurs à cette démarche :

**8 730 euros** ont ainsi été collectés pour les hôpitaux de France.



# NOTRE DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE

## IMPLICATION LOCALE

### Objectifs 2021 - 2024

- 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

ADENES ACADEMY

ACCUEIL NOTRE ÉCOLE NOS FORMATIONS MON ADMISSION NOUS CONTACTER ESPACE CANDIDATS

Rejoignez notre école et intégrez nos entreprises pour votre alternance !

**Le tout-en-un !**

EN SAVOIR PLUS

**Une offre de formation à la hauteur de vos attentes !**

Rejoignez une formation qui vous permettra d'apprendre un métier, sans la difficulté de chercher une entreprise pour votre apprentissage.

- Des formateurs professionnels
- Un accompagnement personnalisé
- Une entreprise à la clé

### CHARTRE RSE

ADENES

**NOTRE RAISON D'ÊTRE**  
« 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 SOCIALES**  
Esprit d'équipe, Innovation, Responsabilité & Engagement

**NOTRE DÉMARCHE RSE EN 3 PILLIERS** → **LES ENJEUX STRATÉGIQUES**

<b>1</b>	<b>POLITIQUE SOCIALE</b> Épanouissement et bien-être des salariés	<b>ÊTRE UN EMPLOYEUR ATTRACTIF ET RESPONSABLE</b>
<b>2</b>	<b>POLITIQUE SOCIÉTÉ ET ENVIRONNEMENT</b> Empreinte positive sur la société et la planète	<b>LIMITER LES IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX DE NOS ACTIVITÉS</b>
<b>3</b>	<b>POLITIQUE INNOVATION</b> Offres et innovations responsables	<b>ÊTRE CRÉATEUR DE SOLUTIONS INNOVANTES ET DIVERSIFIÉES</b>

**RÉPONDRE AUX ATTENTES DE NOS PARTIES PRENANTES**

#DURABILITÉ #LOCAL  
#DIVERSITÉ #ÉQUITÉ  
#ETHIQUE #BIEN-ÊTRE  
#TRANSPARENCE #QUALITÉ  
#RESPONSABILITÉ

**DÉVELOPPEMENT DURABLE**

**POURQUOI S'ENGAGER DANS UNE DÉMARCHE RSE ?**  
La Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) est l'application même du développement durable par les entreprises. La prise en considération des enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux de notre planète est aujourd'hui devenue une nécessité. Il est de notre responsabilité d'intégrer ces enjeux au cœur de nos activités, non seulement car nos clients, les grands assureurs et la société nous poussent à nous engager mais également car la RSE fait partie intégrante de nos valeurs. Afin de participer à une création de valeur durable pour nos salariés, la société, l'environnement et nos partenaires il est de notre devoir d'inscrire le développement durable au cœur de notre raison d'être.

# ANNEXE

## GRI 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 (Mise à jour 2016) et notre rapport RSE.

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

n°	Indicateurs GRI	Info. ou Chapitre	Corresp.
<b>102</b>	<b>Éléments généraux</b>		
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	« 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 employés de l'entreprise.	KPIs « 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	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	« 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 »	●

# ANNEXE

## GRI TABLE DE CORRESPONDANCE

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	« Nos 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	« Nos 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	« Nos parties prenantes »	●
102-44	Sujets clés remontés par le dialogue parties prenantes : incluant comment l'organisation à répondu à ces sujets et les parties prenantes concernées	« Nos 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 2020	●
102-51	Si applicable, la date du plus récent rapport précédent	2019	●
102-52	Cycle de reporting	annuel	●
102-53	Point de contact concernant des éléments du rapport	Xavier Ramond, Secrétaire Général Responsable RSE <a href="mailto:xavier.ramond@ADENES.eu">xavier.ramond@ADENES.eu</a>	●
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	○

# ANNEXE

## GRI TABLE DE CORRESPONDANCE

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



**ADENES**

CRÉONS DES LIENS DURABLES