



ADENES

Rapport d'engagement 2019

Groupe ADENES



1/ PROFIL ET STRATEGIE DU GROUPE ADENES

Notre Groupe ADENES
Organisation, gouvernance
Identification des risques
Notre chaine de valeur et enjeux RSE
Nos parties prenantes et leurs attentes
Notre stratégie RSE
Nos engagements, nos objectifs

2/ POLITIQUE SOCIALE

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

3/ POLITIQUE OFFRE ET INNOVATION

Qualité de service
Innovation
Déontologie, éthique des affaires et lutte contre la corruption
Cyber sécurité et protection des données

4/ POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

Empreinte environnementale
Achats responsables
Impact local
Implication sectorielle

ANNEXE 3 : table de référencement GRI

INTRODUCTION

Depuis de nombreuses années, le secteur assurantiel se transforme et évolue dans un environnement macroéconomique complexe aux acteurs multiples.

Le Groupe ADENES a débuté son plan de transformation « ADENES 2020 » en 2015, dont les maîtres mots étaient « Transformer et grandir ensemble ». Aujourd'hui, le Groupe ADENES entame une nouvelle étape de son évolution, en dessinant l'horizon 2025.

Nos ambitions de croissance et de diversification intègrent la politique de développement durable que nous avons d'ores-et-déjà mise en place.

Le Groupe ADENES, par ses valeurs mais également par sa raison d'être, a pour mission de coordonner et de promouvoir le développement pérenne de ses marques, en leur fournissant des services et des solutions innovantes, permettant aux collaborateurs du groupe d'être performants, et de s'épanouir dans l'excellence de leur métier, tout en aidant et en étant fiers d'aider les assurés.

Nos engagements se fondent et s'appuient sur différents enjeux stratégiques :

- impliquer nos parties prenantes dans notre démarche de performance extra financière ;
- maintenir notre responsabilité et notre éthique ;
- rester un employeur responsable et attractif.

Par ces points, nous poursuivons ainsi notre 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
Directeur Financier/RH Groupe

Le groupe ADENES, des experts en mouvement

. Activités du Groupe ADENES :

Secteur d'activité tertiaire – Réalisation de prestations de services auprès des assurés de compagnies d'Assurances

Réalisation de prestations d'expertise en assurance après sinistres dommages, responsabilité civile ou construction auprès des particuliers, professionnels et entreprises.

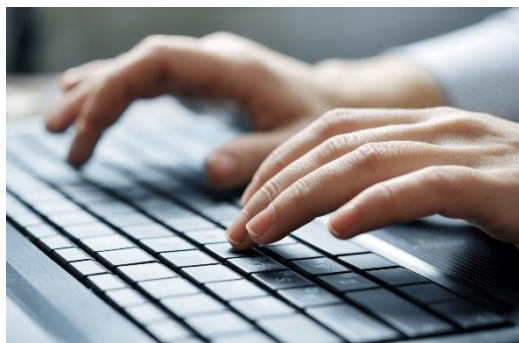
Réalisation de prestations de services après sinistre.

Réalisation de prestations d'expertises hors sinistres.

. Ambitions du Groupe ADENES : Esprit entrepreneurial, polyvalence, innovation, accompagnement, flexibilité.

Répondre à chaque situation de crise avec une solution performante.

« 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. »



362 510

dossiers d'expertise traités

112 552

dossiers de gestion déléguée

164

millions de chiffre d'affaires



73

agences implantées en métropole y compris
Corse + Monaco + Outre Mer

1 850

collaborateurs dont 635 experts

Organisation du groupe Adenes



- ✓ Groupe ADENES indépendant multi-spécialiste
- ✓ Les prestations d'expertises et de services après sinistres sont opérées par les différentes marques spécialisées, portées par les filiales dédiées à un segment de marché.
- ✓ Le Groupe ADENES offre un service à valeur ajoutée, adapté aux besoins spécifiques de ses mandants et des assurés

Prestation d'Expertise après sinistre *Expertise sur site, Expertise à distance, Visio-expertise*

Expertise
Particuliers,
Professionnels, Immeubles

ELEX

ELEX
VOL

ELEX
IMMEUBLE

Expertise
Entreprise, Grands
Comptes DAB & RC
International

VRS **vering**

Expertise
Construction,
DO, RC/ RCD,
TRC, PUC, ...

3C
■■■

Prestation de services après sinistre *Réparation, Recherches et investigations, Architecture et maîtrise d'œuvre, Délégation de gestion...*

B
BATIFIVE
REDONNER VIE À LA MATIÈRE

ELEX
PREMIUM

FOCALYSE

IMPÉRIS

Dynaren
assistance

ELECTROREN

ADENES CLAIM
MANAGEMENT

Société mère : Prestation d'expertises hors sinistres
Audits & visites de risque, Estimations préalables

Gouvernance d'entreprise

Comité Exécutif d'ADENES

#Décisionnaires

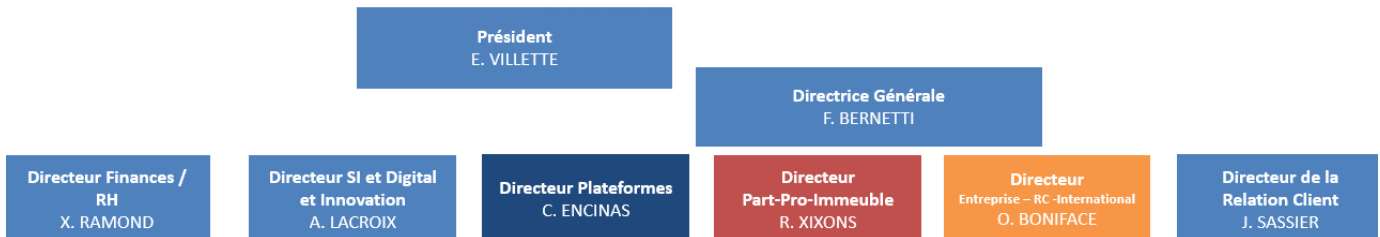
Les membres de Comex bénéficient de pouvoirs très larges conférés par les actionnaires du Groupe en termes d'organisation et de capacités financières. Les décisions sur les moyens à mettre en œuvre sont immédiates et en adéquation avec les besoins.

Orientations stratégiques : centralisées au Comex d'ADENES

Mise en place opérationnelle : décentralisée au niveau des Comités de Pilotage de chaque branche métier

#Transformation

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



Actionnariat

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'institution bancaire et financières Aucun actionnaire ne représente plus de 21% des actions.

Management de la RSE

La Responsabilité Sociétale d'Entreprise est pilotée directement par le Directeur Financier/RH du Groupe et un comité de pilotage rassemblant :

- La Directrice générale
- Le Directeur communication
- Un Direction de région
- La Responsable juridique

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

Identification des risques

L'analyse des risques permet d'axer et de déployer nos politiques RSE.

Risques de corruption principaux

Acceptation d'une mission d'expertise sinistre que l'entité devrait refuser (conflit d'intérêt)

Faire accepter à l'expert/télé expert des dommages qui soit n'existent pas, soit sont plus importants que la réalité.

Faire accepter l'expert/télé expert de chiffrer un dossier « simple » pour un montant supérieur.

Faire accepter à l'expert un devis non conforme au dommage constaté (tant les prestations que les prix unitaires), dans le cadre d'un dossier complexe/grave

Faire accepter l'expert/télé expert de rédiger un rapport non conforme au dommage constaté.

Le secteur de l'assurance est confronté à une avalanche réglementaire ayant un impact direct sur notre activité. Cette accumulation de réglementations traduit le besoin de sécurité des assurés. Ces réglementations visent à assurer la transparence de nos prestations et sont pour nous le moyen de renforcer la compréhension et la confiance de nos clients.

De plus, le contrôle des entreprises par les autorités administratives devient de plus en plus fréquent et les sanctions administratives et financières de plus en plus lourdes. Pour prévenir ces risques réglementaires, nous portons une attention particulière à la bonne compréhension des enjeux réglementaires à nos collaborateurs. La réglementation relative aux données personnelles (RGPD), la Loi Sapin 2, notamment, font ainsi l'objet de sensibilisation auprès de nos salariés.

Concernant la lutte anti-corruption, les collaborateurs sont à ce titre formés et sensibilisés au repérage de la fraude, de la corruption et du blanchiment.

Dans ce contexte, le Groupe ADENES a constitué une cartographie des risques de corruption.

Elle permet d'évaluer les risques de corruption et de mener les actions nécessaires pour réduire leur probabilité d'apparition. Elle permet par ailleurs de définir notre stratégie RSE vis-à-vis des parties prenantes.

L'évaluation de l'exposition aux risques de corruption vise à déterminer les risques « bruts » auxquels l'entité est exposée avant prise en considération des moyens de prévention mis en œuvre par elle.

Cette méthode d'évaluation de détermination des risques « bruts » repose sur 2 indicateurs : la probabilité d'apparition de ce risque et l'impact négatif de sa réalisation (degré de conséquence).

Une cartographie des risques extra financiers a été élaborée. Elle permet de définir la stratégie RSE du groupe avec prise en compte des attentes des parties prenantes.

Risques principaux hors corruption

Risque 1 : *Plan de continuité inadéquat ne permettant pas de faire face à une défaillance majeure du réseau informatique.*

Risque 2 : *Départs de collaborateurs clés et planification inadéquate de leur remplacement.*

Risque 3 : *Incapacité de disposer du temps suffisant pour valoriser la stratégie commerciale.*

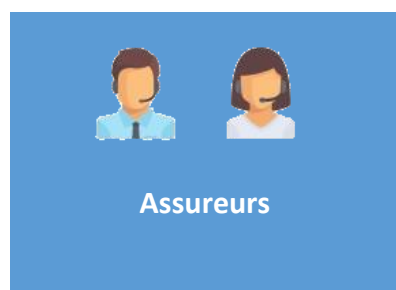
Risque 4 : *Mauvaise évaluation des risques clients.*

Notre chaîne de valeurs et enjeux RSE

La chaîne de valeur d'ADENES est fortement liée à celle des assureurs.

- L'Assureur mandate ADENES pour réaliser des expertises après sinistre (évaluation des dommages, remise en état suite à un dégât des eaux, un incendie, un vol...) auprès de ses assurés particuliers, professionnels.
- L'intervention d'ADENES et de ses filiales, en tant que **tiers experts**, assurent l'indépendance du diagnostic assureur.

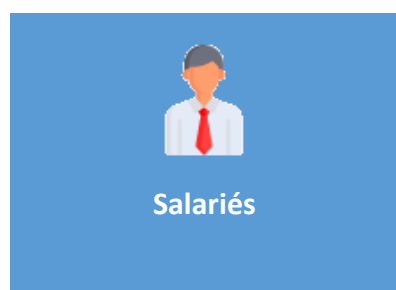
ENJEUX RSE



- Indépendance
- Expertise Technique et Responsable
- Innovation
- Limitation et juste évaluation des dommages liés au sinistre
- Justesse de l'évaluation des coûts et lutte contre la fraude
- Echange et qualité de service
- Entretenir la relation assuré/assureur



- Qualité d'intervention
- Information transparente, proactive et pédagogique
- Limitation des dommages liés au sinistre
- Justesse de l'évaluation des coûts
- Limitation des nuisances liées aux sinistres et aux travaux
- Réparation du sinistre Eco responsable,
- Gestion éthique des données



- 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

Parties prenantes : Interagir pour performer de manière responsable

Dans un contexte de grands changements environnementaux et sociétaux, les attentes des parties prenantes sont devenues plus fortes et plus complexes. La stratégie RSE du Groupe ADENES se poursuit en tenant compte de ces attentes. **Nous sommes convaincus de l'intérêt d'impliquer nos parties prenantes dans notre démarche de performance extra financière.**



Réponses du Groupe :

- 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 constat de l'expert lors de son expertise avec les tiers aux dossiers.
- Projets et dispositifs visant à limiter notre impact sur l'environnement
- 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 du 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.

Stratégie RSE du Groupe

S'engager pour une performance durable

Le Groupe ADENES poursuit son engagement de démarche 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 abordons cette mutation dans une démarche Responsable, Sociétale en accompagnant notre personnel.

Nous avons intégré l'augmentation de la réglementation parfois contraignante à notre stratégie pour en faire une opportunité (fidélisation des clients, transparence de nos démarches, de nos prestations).

Forts des engagements pris vis-à-vis de nos collaborateurs et de notre écosystème dans son ensemble, notre groupe poursuit sa stratégie RSE pour faire face aux enjeux réglementaires, sociétaux et environnementaux.

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.

De plus, la stratégie du Groupe a été construite au regard des Objectifs du Développement Durable (ODD).

Enjeux stratégiques du Groupe

- **Restructurer l'approche RSE au plus près des parties prenantes et des collaborateurs.**
- **Être un employeur attractif et responsable.**
- **Maintenir la confiance envers vos partenaires.**
- **Être créateur de solutions innovantes et diversifiées.**
- **Limiter nos impacts environnementaux de nos activités.**

Le Groupe ADENES considère qu'il est concerné par les ODDs suivants :

1. Pas de pauvreté
3. Bonne santé et bien-être
10. Inégalités réduites

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).

Nos engagements, nos objectifs

Information : 3C a rejoint le groupe ADENES fin 2019, les données du rapport ne tiennent pas compte de 3C.

Pilier	Enjeux	Engagements	KPI	2019	Obj.	Avancement
 SALARIES	Dialogue social	Assurer un dialogue social de qualité et adapté aux équipes	% des salariés bénéficiant d'un CSE	100%	100%	🟢
	Compétences et expertise	Maintenir et améliorer les compétences de nos salariés tout au long de leur carrière	heures de formation / salarié par an	37,50	>40	🟢
	Attractivité des talents et bien-être au travail	Maintenir notre politique de rémunération équitable	Ecart de rémunération HIF	1,83%	<3%	🟢
	Diversité	Assurer de la diversité de ses salariés tant sur les sujets de sexe, âge, origines, handicap et profils de formation.	% de femmes expertes	15%	>20%	🟢
 OFFRE & INNOVATION	Indépendance et qualité de service	Assurer notre indépendance et la qualité de nos services malgré des effectifs en flux tendus et des fréquences de catastrophes naturelles accrues	Taux de dysfonctionnement qualité	2,90%	<1,5%	🔴
	Soutien et information aux sinistrés	Être le premier rempart contre la détresse des sinistrés et s'assurer d'être proactifs dans la transmission d'information aux assurés	Satisfaction assurés	90%	>90%	🟢
	Innovation	Innover afin de rester leader dans un secteur en mutation	Concevoir au moins 3 innovations stratégiques par an	5	3	🟢
	Déontologie et éthique des affaires	Réaliser nos missions avec déontologie	Nb d'accidents déontologiques avérés	0	0	🟢
	Cyber sécurité et data privacy	Assurer la sécurité de nos données et respecter la vie privée de nos assurés, salariés	Aucune de demande de retrait, aucune attaque, absence de perte de données	0	0	🟢
 SOCIETE	Empreinte environnementale	Augmenter nos activités bas carbone	% CA bas carbone	4,27%	5%	🟢
	Achats responsables	Intégrer des critères RSE formalisés dans 100% de nos achats Payer nos fournisseurs à moins de 30 jours sauf accords S'approvisionner localement	Délai de paiement	30 j	30 j	🟢
	Implication locale	Fiscalité transparente Absence de montage fiscal	100 % des impôts sont payés en France. Salaires payés en France	100%	100%	🟢

POLITIQUE SOCIALE

Le Groupe ADENES a fait le choix d'un modèle social fondé sur l'emploi de qualité, l'égalité des chances et l'accompagnement des projets professionnels.

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

79/100 Index Egalité H/F

1,83 % Indicateur d'écart de rémunération H/F

325 embauches sur l'année 2019

192 départs (hors fin de contrats CDD)

100 % des salariés ont bénéficié d'une augmentation dans l'année suivant leur retour de congé maternité

100 % des effectifs des sociétés tenues de mettre en place les élections des IRP bénéficient d'un CSE

37,55 ans

Moyenne d'âge des femmes

36,46 ans

Moyenne d'âge des hommes

5 % nombre de salarié ayant bénéficié de la mobilité interne (volontariat)

18% de salariés à temps partiel (choisi)

DONNEES GROUPE ADENES

Indicateurs de performance	2016	2017	2019	Objectif 2022
Conditions de travail, santé et sécurité				
Nombre d'accidents ayant entraîné un arrêt de travail	-	18	17	17
Compétences et expertises				
Ancienneté moyenne des salariés*	16 ans	6 ans	4,41 ans	> 5 ans
Heures de formation / salarié par an	41,28	37,6	48,63	> 40h
Attractivité des talents et bien-être au travail				
Rémunérations fixes + variables : Admin	2004	2007	2013,33	
Rémunérations fixes + variables : Experts	5197	5177	4900	
Rémunérations fixes + variables : télé-experts	2060	2117	2100	
Diversité				
% de femmes experts	15%	9%	15%	>20%
% de femmes	58%	63%	65%	> 50%
% de femmes dans les organes de gouvernance (CA + CODIR)	17%	17%	17%	>30%
% de salariés en situation de handicap	2%	2%	4%	6%
Pyramide des âges : <25 ans	6,24%	6%	8%	5-10%
Pyramide des âges : > 45 ans	30,22%	29%	25%	25-35%

*La baisse s'explique par la création de nouvelles activités générant des embauches



Dialogue social

100% des effectifs des sociétés tenues de mettre en place les élections des IRP bénéficient d'un CSE

100% des sociétés couvertes par une convention collective

Mise en place d'un CSE Central (ELEX France).

Les nombreux accords signés sont le fruit d'un dialogue social fécond avec toutes les organisations syndicales représentatives. Ils démontrent la volonté d'accompagner le développement de l'entreprise au bénéfice de tous les collaborateurs.

Accords collectifs en vigueur au sein des Sociétés du groupe (Annexe 1) :

- Compte épargne-temps
- Accord égalité homme / femme
- Accord temps de travail (octroi de jours de RTT)
- Accord de participation lié à la performance de l'entreprise

Autres actions:

- Index Egalité Hommes/Femmes destiné à supprimer les inégalités professionnelles entre les femmes et les hommes dans les entreprises **1,83% indicateur d'écart de rémunération H/F**
- Charte télétravail
- Charte droit à la déconnexion
- Procédure de recueil des signalements
- Création d'un intranet au plus proche des attentes des salariés
- Communication dans l'intranet d'informations sociales, d'indicateurs sociaux, ouverture au dialogue, ouverture à l'interaction
- Mag ADENES : diffusion de l'actualité Groupe ADENES
- Réunions en présentiel avec les instances représentatives du personnel, réunions de services
- 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.
- Les procédures sont établies en langue française.



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. Ces thèmes constituent des composantes importantes de la gestion des ressources humaines.



Actions existantes

- Changement de prestataire prévoyance/mutuelle : Nous avons voulu uniformiser la garantie au niveau du groupe, bénéficier de prestations de meilleure qualité ainsi qu'un suivi plus efficace.
- Augmentation du taux de prise en charge par l'employeur de la mutuelle pour les salariés non cadres, passage de 50% à 75%. (Société ADENES et filiales).
- Télétravail mis en place par commission. Equité dans le nombre de jour accordés. Télétravail ouvert sur situations exceptionnelles (grèves, intempéries...)
- Conclusion d'un accord temps de travail avec mise en place de journées de RTT. Existence de congés conventionnels.
- Politique de rémunération des heures supplémentaires, mise en place d'une rémunération propre pour les journées dites de mobilisation

Pour garantir la santé et la sécurité des collaborateurs, des actions sont menées sur l'évaluation des risques et leur prévention.

- **Document unique d'évaluation des risques professionnels** : mise à jour du document compte tenu des risques métiers, des risques extérieurs. Document consolidé par unité de travail : personnel sédentaire/itinérant/d'entretien
- ✓ **Evaluation des risques** : psychosociaux / liés au travail sur écran / liés au bruit et à la lumière / de chute / risques incendie et électriques / chimiques / liés aux ambiances thermiques / Risques infectieux et pandémiques / risques routiers **17 Nombre d'accidents ayant entraîné un arrêt de travail**
- **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.
- **Prévention des risques physique des expertises** : Règles de sécurité mises à jour et communiquées à tous les salariés régulièrement (ex: interdiction de monter sur les toits, horaires d'expertises autorisées...). En ce qui concerne spécifiquement l'amiante, une formation est réalisée pour les experts par un organisme spécialisé tous les deux ans.
- Fourniture d'EPI/ Rappel des consignes d'utilisation
- Audit d'un tiers sur la sécurité des équipements
- Sensibilisation aux risques de TMS et adaptation du mobilier sur demande. Campagnes de sensibilisation menées. Contact avec la médecine du travail régionale, relai d'informations préventives aux collaborateurs.
- Formations SST déployées régulièrement sur site
- Absence de sous-traitant travaillant dans nos locaux
- Visites médicales d'embauche, visites de reprise effectuées





Compétences et expertise

- **Droit à la déconnexion** : Les salariés peuvent, à tout moment depuis l'intranet, demander d'exercer le droit à la déconnexion. Une charte a été élaborée pour sensibiliser les salariés à l'importance de l'équilibre vie professionnelle / vie personnelle. Des rappels sont effectués et une veille est portée pour détecter les comportements à risque.
- **Suivi des incidents et accidents physiques** :
 - Réunions trimestrielles du CSE du Groupe afin de revoir tous les incidents et les demandes liées à la santé et sécurité de tous les et mises en place d'actions correctives.
 - Communication systématique à l'ensemble des salariés suite à chaque accident du travail (ex : mailing à l'ensemble des salariés pour rappeler les règles de sécurité suite à un incident),
- **Prévention des risques psychologiques / Harcèlement** :
 - Formation gestion du stress
 - Désignation d'un référent harcèlement moral et agissements sexistes pour toutes les sociétés du Groupe
 - Formation des référents
 - Mise en place d'une procédure de recueil de signalement de harcèlement

Priorités 2020 – 2022

- Mise en place d'accords d'intéressement dans toutes les sociétés du Groupe.
- Mise en place de règlements intérieurs dans toutes les sociétés du Groupe quel que soit l'effectif.
- Augmenter le nombre de jour télétravaillés.
- Lancement d'une Plateforme professionnelle de covoiturage domicile-travail visant à améliorer le bien-être au travail
- Faire participer les salariés à notre démarche RSE en accentuant notre communication.
- Faire de notre démarche RSE, un sujet commun : Faire participer l'ensemble des collaborateurs à la démarche RSE du Groupe en les sensibilisant.
- Mener des campagnes régulières de posture au travail en collaboration avec les Services de Santé.
- Sécuriser les interventions des experts à travers des formations (comment agir, se prémunir...).

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. 48,63 nombre d'heure moyen de formation par an par salarié



Actions existantes

- **Recrutement et maintien d'expertises ciblées** :

Partenariat avec des écoles et Pôle Emploi, participation aux salons de recrutement

Système de cooptation pour les salariés

Déploiement d'un plan d'actions pour encourager la rétention des talents afin d'assurer le maintien du capital intellectuel d'ADENES : **4,41 ancienneté moyenne**

- **Gestion des compétences** :

Réalisation et suivi de entretiens professionnels obligatoires (bilan des réalisations professionnelles des salariés, détermination des axes de progression, de performance individuelle)

Réalisation d'entretiens annuels non obligatoires

Suivi centralisé des compétences et des expertises spécifiques du groupe afin de s'assurer qu'une expertise spécifique est détenue à minimum par un binôme de spécialistes.

Répertoire d'hyper spécialistes indépendants pouvant être sollicités (ex : spécialiste des grands peintres du IIIème siècle après J.C.)

Audits aléatoires de compétences et expertises permettant d'évaluer le niveau des salariés et mise en place de plans d'actions correctifs

Veille permanente sur chaque domaine d'expertise pour capter les tendances et les innovations métier (nouvelles réglementations...). Les nouveautés sont transmises sous format de fiche techniques et pratiques à l'ensemble des salariés.

- **Développement des compétences et formation** :

Parcours de formation structuré en 3 grandes phases pour les experts :

Formation initiale des experts dès l'embauche (3 semaines de cours théoriques, 2 semaines de suivi avec un expert confirmé et 2 mois de suivi avec un parrain / tuteur) et formation continue spécifique sur la première année de prise de poste

Formation continue des experts, télé-experts (par grade) et des équipes support tout au long de l'année portant sur : la relation avec l'assuré et le développement de la capacité d'écoute et de dialogue, les techniques de chiffrage ainsi que les nouveaux outils

Formations de passage de grades des experts (Technicien, expert, expert certifié...) organisée par la profession (FSE – CEA - CNPP). Ces formations aboutissent à un examen et l'obtention potentielle d'un diplôme à vie, propre au salarié et pouvant être valorisé dans une autre société. ADENES organise des examens blancs pour préparer les expert.



- Créer un département formation pour assurer la gestion des compétences au plus près des besoins des collaborateurs.
- Développer le catalogue de formations accessibles en ligne
- Demande de certification LRQA pour notre filiale dédiée à la formation.
- Continuer les efforts de promotion et valorisation de l'Université en interne auprès de toutes les populations.
- Poursuivre les partenariats Ecoles/Alternants.

48,63 heures de formation par salarié par an.

150 salariés ayant bénéficié de formation hors e-learning Visio Expertise.

402 salariés experts ayant bénéficié d'une formation e-learning « Maîtriser la visio Expertise ».

FOCUS Politique active en matière d'alternance

Le groupe ADENES s'est résolument engagé dans une politique active en matière d'alternance. Le groupe ADENES donne ainsi aux jeunes la possibilité d'obtenir un diplôme et une première expérience professionnelle qui contribueront à leur employabilité.

77,77 % d'alternants embauchés en CDI au poste d'expert

50 % des alternants recrutés à l'issue de la promotion 2018/2019 étaient des femmes.

Mise en place d'un retour sur intégration et apprentissage par le biais d'enquête indépendante et anonyme : démarche novatrice pour progresser dans l'intégration et l'accompagnement des stagiaires et alternants.



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.



79/100 Index d'égalité professionnelle

Femmes-Hommes. Périmètre ELEX France 2019 (910 salariés)

1,83% Indicateur d'écart de rémunération H/F

TAUX DE PROMOTION		
CADRES	H	7%
	F	11%
EMPLOYES	H	8%
	F	6%

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

L'implantation géographique du groupe offre des opportunités de mobilité interne (suivi du conjoint, souhait de changer de région...). Le Groupe ADENES favorise l'emploi à temps plein.

Actions existantes

- Politique de transparence à l'embauche quant au harcèlement, à la neutralité. Affichages obligatoires mis à jour.
- Politique de ressources humaines favorisant la mobilité interne en premier lieu pour les recrutements. **5% des salariés ont bénéficié de la mobilité interne.** Communication des offres proposées en Interne (Intranet/mail) / Accompagnement des salariés dans leur mobilité géographique
- Poursuite du système de rémunération variable
- Evolution de la grille des salaires établie par poste (fourchette de salaires ayant un écart maximum de 17%).
- Compte épargne temps, tickets restaurants
- Mise en place du télétravail sur commission / charte télétravail
- Mise en place d'une Direction des talents
- Renforcement du service communication
- Mise en place d'un Intranet avec participation encouragée des salariés
- Poursuite de l'enquête Bleexo : Outil d'enquête de satisfaction auprès des salariés. Organisme tiers. Debrief, participation des salariés aux plans d'actions. Création de groupe de travail sur la QVT. Aboutissement à la mise en place de la flexibilité des horaires.



Diversité

- Création d'un groupe de travail hétérogène sur la QVT
- Organisation de séminaires, repas de services, festivités lors d'évènements
- Mise à disposition d'outils opérationnels innovants et ergonomiques (ex : tablette, système informatique de gestion trajets, visioconférences) et permettant d'éviter des risques sur la santé et la sécurité des équipes sur le terrain (ex : drones pour accéder à des toitures vétustes, des sites amiantés...)
- Réinvention des espaces de travail : Open space, espace partagé salariés et managers
- Entraide, mutualisation lors de pics d'activités (experts, CGC-CRC)

Pyramide des âges

8% de salariés de moins de 25 ans

25% de salariés de plus de 45 ans

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

Priorités 2020 – 2022

- 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
- Mise en place d'entretien systématique lors des périodes d'essai pour accompagner au mieux les nouveaux entrants
- Poursuite des entretiens d'évaluation individuels et annuels qui ont pour objectif de faire un bilan des réalisations professionnelles des salariés, et de déterminer les axes de progression et objectifs posés pour l'année à venir, en fonction des résultats, des motivations et des souhaits personnels
- Création de groupe de travail hétérogènes sur la raison d'être au travail et la mise en commun de compétences transverses.
- Création d'espaces de détente pour les salariés
- Renforcer la cohésion et le sentiment d'appartenance, (communication des dirigeants, réunions individuelles, collectives, interview de salariés, séminaire, création d'évènements)
- Renforcer la communication Groupe auprès de nos collaborateurs : rendre nos clients plus visibles, réaliser des interview mandants / faire connaître les métiers des différentes sociétés /partager les alertes évènements : (nouvelles embauches, EGA, actualité métier)

Actions existantes

- Forte diversité des profils académiques de par le besoin de compétences très spécialisées (BTS, ingénieurs, écoles de commerce, architectes...)
- Accords collectifs portant sur l'égalité Homme / Femme **65% de femmes, 0,15% de femmes exerçant la fonction d'expert, 17% de femmes dans les instances de gouvernance**
- Respect de l'égalité des salaires : à poste égal, salaire égal **1,83 % écart de rémunération H/F**
- Poursuite des directives sur la non discrimination à l'embauche concernant le handicap et recours à des prestataires ESAT (Établissement et Service d'Aide par le Travail). Adaptation des postes de travail pour les personnes déclarées en situation de handicap. **4% de salariés en situation de handicap**
- Application des directives sur la non discrimination à l'embauche concernant l'âge, l'origine, le genre
- Aménagement du temps de travail pour les salariés en situation de handicap ou salariés vulnérables

Priorités 2020 – 2022

- Poursuivre notre politique sociale pour traduire un index Egalité Hommes/Femmes très satisfaisant (faible écart de rémunération, augmentations individuelles, promotions, augmentation suite au retour de congés maternité).
- Mise en place d'un Accord handicap
- Désignation d'un référent chargé d'orienter, d'informer et d'accompagner les personnes en situation de handicap, pour toutes les sociétés du groupe.
- Actions de sensibilisation auprès des salariés sur le handicap et sa reconnaissance au sein du Groupe (diffusion de films ciblés)
- Accentuer nos offres d'emploi sur des sites dédiés aux travailleurs en situation de handicap

POLITIQUE OFFRE & INNOVATION

Dans le respect de nos engagements RSE, nous proposons des offres de qualité, innovantes et responsables tant sur les aspects sociaux, environnementaux et déontologiques.

- Qualité de service
- Innovation
- Déontologie et éthique des affaires et lutte contre la corruption
- Cyber sécurité et confidentialité des données

Indicateur de performance	2016	2017	2019	Objectif 2022
Qualité de service				
Taux de dysfonctionnement qualité	1,02%	1,80%	2,90%	<1,5%
Délai de prise de contact (date d'intégration à la date de prise de contact en jours ouvrés)	2,64	3,36	2	<2,5
Délai de rendez-vous (date de réception de la mission à la date du premier rendez-vous en jours ouvrés)	20,41	22,03	16,6	<21
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	25,7	<30
Satisfaction des assurés (taux d'assuré très satisfaits)	88.8%	90%	90%	> 90%
Taux d'excellence	-	-	66%	> 65 %
Taux de réponse au premier contact : appels réceptionnés en Centre de contact et pour lesquels une réponse a pu être apportée directement	-	-	70%	> 80%
Innovation				
Taux d'expertise à distance	20%	19,25%	24,28%	> 20%
Concevoir au moins 3 innovations stratégiques par an	-	-	5	3
Déontologie et éthique des affaires				
Nombre d'incidents déontologiques avérés	0	0	0	0
Incident signalé (procédure d'alerte recueil de signalements)	-	-	0	0
Action en justice signalée	-	-	0	0
Cybersécurité et protection des données				
Déclaration CNIL pertes de données	-	-	0	0

Le reporting couvre 100% des activités du Groupe.



Qualité de service

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 satisfactions des assurés et des clients.

90% des assurés sont satisfaits ou très satisfait

25,7 jours : délai de dépôt du rapport

66% : taux d'assuré très satisfait (taux d'excellence).

La Qualité est une préoccupation forte de notre groupe et des personnes dédiées sont présentes sur les différents périmètres métiers et géographiques.

Les équipes Qualité garantissent le respect des attendus en terme de processus et de performance de nos clients. Quotidiennement, les équipes travaillent sur la communication des consignes, l'analyse des résultats et les axes d'amélioration.

2,90% : taux de dysfonctionnement qualité

1 Direction nationale Qualité

13 collaborateurs au sein du Pôle Qualité



Actions existantes

S'adapter aux changements pour performer collectivement.

Savoir s'adapter et améliorer en permanence nos méthodes de travail et nos services pour accroître sans cesse la satisfaction des clients, et ainsi les fidéliser.

La qualité de service est un des enjeux centraux du groupe, garantie de la pérennité des relations d'affaires avec les assureurs.

- Réorganisation de la Direction Relation Client pour améliorer notre fonctionnement et notre savoir-faire.

- Poursuite de la démarche qualité du Groupe :

- Audits internes ciblés pour évaluer la qualité de nos services.

- Réponses opérationnelles de qualité aux besoins des assurés dans un court délai lors d'un évènement climatique ou exceptionnel : **Evènement de Grande Ampleur.**

- Aboutissement du projet de transformation Point de Sortie Unique PSU. La mise en place des PSU nationaux a permis de réduire les délais de dépôt de rapport à l'issue des rendez-vous, et ainsi améliorer la satisfaction client/assurés.

- Création d'un Centre de contact unique, sous la direction Relation Client, dédié à la prise en charge centralisée d'un dossier sinistre | **70% Taux de réponse 1er contact**

- Gestion des réclamations centralisée au niveau national.

- Utilisation de l'outil de suivi de la qualité spécifique à chaque compagnies d'assurance (mandants) sur l'ensemble du périmètre du Groupe ADENES

- plan de performance associé à cet outil destiné à :

- réduire le temps d'attente des clients pour leurs prise de contact et de rendez-vous | **2 jours de délai de contact suite à la signalisation de sinistre et 16,60 jours pour le premier rendez-vous suite à la réception du dossier**

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

- mettre en place d'un plan d'actions visant à améliorer la qualité de la relation client par téléphone et au moment de l'expertise sur site,

- Evolution du système de rémunération variable des experts pour y intégrer des indicateurs de qualité (délais de rédaction du rapport d'expertise, justesse du chiffrage...)

- **Formation des experts à la prise en charge des assurés au-delà de l'expertise technique** : maillon indispensable d'une expérience client réussie, les experts font l'objet d'un parcours et d'une certification interne « Excellence de la posture relationnelle ». Elle s'attache tout particulièrement à développer le comportement de l'expert en expertise, les bonnes approches en fonction du type de sinistre, l'empathie et la gestion des situations de crise. Cette formation de deux jours est obligatoire pour tous les experts.

- **Développement de la pro-activité à communiquer de l'information à nos assurés :**
Développement d'un extranet assurés / assureurs permettant d'avoir un accès permanent à l'état de son dossier, de communiquer directement avec l'expert du dossier, d'échanger des informations et document importants (photos, document administratifs, factures, etc..)
- Déployer le plan d'actions dédié au suivi de la posture relationnelle des experts dans le temps : intégration dans les plans de carrières, les grilles d'évaluation
- **Faciliter la vie des assurés :**
Mise en place de nouveaux outils afin d'optimiser la prise de rendez-vous avec l'assuré et de l'accompagner dans la gestion de son dossier.



Priorités 2020 – 2022

- Poursuite des enquêtes de satisfaction auprès des assurés nous permettent d'ajuster au mieux notre qualité de service et viser l'excellence.
- Donner davantage de perspective aux assurés dans la communication en transmettant des informations sur la gestion des dossiers d'expertise.
- Mise en place d'une solution de prise de rendez-vous en ligne permettant aux assurés de prendre eux même leurs rendez-vous et de les reporter.
- Mise en place d'un club assurés afin d'étudier leurs besoins au plus près et d'y apporter des solutions encore plus adaptées



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.

Innovations stratégiques développées en 2019 :

- **Smart Sècheresse** : solution permettant de fluidifier et d'accélérer la prise en charge des assurés dans un contexte de volume de dossiers Sècheresse important;
- **Visio Sècheresse** : expertise à distance permettant de réduire de 30% les déplacements;
- **Nouveau Plan EGA** intégrant une solution de prévision de la volumétrie et de l'impact des Evénements de Grande Ampleur et optimisant l'organisation des renforts;
- **Application ELEX** : Application métier Expertise, ergonomique et facilitante;
- **Surveillance d'immeubles** effectuée désormais à distance permettant de réduire de 100% les déplacements;

Actions existantes

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

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. **24,28 % des prestations d'expertise sont réalisées à distance,**
- Visio-expertise depuis le smartphone de l'assuré grâce à une application temporaire et sécurisée gratuite à installer par l'assuré : cela permet à l'assuré un gain de temps dans la procédure d'expertise de son sinistre.

Sécuriser les collaborateurs :

- Utilisation de drones sur les zones inaccessibles (toitures vétustes, sites dangereux) pouvant présenter un risque pour les experts et les communautés locales (Aucun accident lors d'une expertise depuis cette mesure).
- Le scanner 3D permet aux équipes de réaliser un diagnostic de l'intérieur d'un bâtiment, sans avoir à y pénétrer en cas de risque d'effondrement par exemple.

Gagner en efficacité opérationnelle :

- Outil d'optimisation des tournées d'expert permettant d'alléger les temps de trajet pour les collaborateurs, d'économiser du carburant, de limiter notre empreinte carbone, de réduire les délais de rendez-vous moyen chez les assurés
- Equipement des experts avec des tablettes (expertises en direct, optimisation des trajets, meilleure transmission de l'information, réduction de papier, gain de temps pour l'assureur et l'expert sur le traitement de dossier, meilleures conditions de travail...).
- Déploiement d'une politique **zéro papier** pour les dossiers d'expertise entraînant à une diminution significative des consommations de papier et un gain de temps pour les équipes support.



Priorités 2020 – 2022

- Intégrer les principes de l'Economie circulaire dans le développement de nos services.
- Création de groupes de travail avec les assureurs sur la prise en compte d'externalités environnementales et/ou sociales et sociétales d'un sinistre dans l'estimation du coût de réparation et l'évaluation des dommages.





Déontologie, éthique des affaires, lutte contre la corruption

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 clé 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.

Le Groupe ADENES a mis en place une procédure et un recueil des signalements relatifs aux risques de corruption et s'efforce d'énoncer les règles d'éthique générales applicables à chaque collaborateur du groupe quels que soient son niveau hiérarchique et ses fonctions.

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 et le respect des règles de concurrence, l'utilisation des biens et des ressources appartenant au Groupe ADENES, l'éthique financière et le respect de l'environnement.

0 cas avéré de manquement à la déontologie

Sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs au code de déontologie.

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

0 action en justice signalée

Mesures anti-corruption, cadeau d'affaires, conflit d'intérêt

Les cadeaux, l'hospitalité et les divertissements ne doivent jamais être promis, proposés ou donnés dans l'intention d'amener le bénéficiaire à faire quelque chose en faveur du groupe ADENES, ou à s'abstenir de faire quelque chose au désavantage du groupe ADENES, ou de récompenser un tel comportement.

La mission professionnelle de chaque collaborateur ne doit pas entrer en conflit avec son intérêt personnel. Si cette situation venait à se présenter, le collaborateur concerné devra en informer immédiatement son supérieur hiérarchique.

Actions existantes

- Mise en place d'une cartographie des risques anti-corruption, risques encadrés par des procédures
- Absence de cadeaux effectués aux clients, absence d'invitation, mécénat non significatif.
- Détection de fraude : Création 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.
- Encadrement des opérations pouvant abriter des opérations de corruption :
- Détection de fraude : formations, conférences, échanges avec les collaborateurs sur la détection et la technicité fraude.
- Déploiement d'une politique anti-corruption et code de conduite permettant de renforcer nos engagements d'indépendance. Déploiement de la politique anti-corruption dans les règlements intérieurs des Sociétés. Sensibilisation des collaborateurs.
- Le groupe veille à ce qu'aucun client ne puisse pas représenter plus de 20% du chiffre d'affaires.
- Code de déontologie Groupe ADENES, (Annexe 2).
- Poursuivre la sensibilisation et la formation des collaborateurs à l'éthique des affaires, aux risques de fraude des prestataires.
- Mise en place d'une procédure et d'un recueil des signalements accessibles aux parties prenantes externes et aux collaborateurs avec adresse mail dédiée.
- Mise à jour de la cartographie des risques Groupe
- Déploiement du dispositif d'alerte interne.
- Maintien du suivi des liens personnels et professionnels entre les experts et les entreprises de réparation ainsi que du nombre d'interventions d'une même société sur les dossiers d'un même expert afin de détecter les potentielles situations d'entente ou risques d'entente.
- Analyse préalable du tiers contractant, vérification que la prestation réponde à un besoin réel, vérification de la capacité organisationnelle du tiers contractant.

Priorités 2020 – 2022

Lutte contre la corruption Présentation des résultats de la cartographie des risques de corruption

Analyse des risques de corruption relatifs à l'expertise sinistre

- ✓ Risque 1 conflit d'intérêt : Acceptation d'une mission d'expertise sinistre que l'entité devrait refuser.
- ✓ Risque 2 : Faire accepter à l'expert/télé expert des dommages qui soit n'existent pas, soit sont plus importants que la réalité.
- ✓ Risque 3 : Faire accepter l'expert/télé expert de chiffrer un dossier « simple » pour un montant supérieur.
- ✓ Risque 4 : Faire accepter à l'expert un devis non conforme au dommage constaté (tant les prestations que les prix unitaires), dans le cadre d'un dossier complexe.
- ✓ Risque 5 : Faire accepter à l'expert un devis non conforme au dommage constaté (tant les prestations que les prix unitaires), dans le cadre d'un dossier grave.
- ✓ Risque 6 : Faire accepter l'expert/télé expert de rédiger un rapport non conforme au dommage constaté.

Mesures mises en œuvre, permettant l'atténuation tangible des risques de corruption :

Atténuation des risques de corruption venant de l'assuré :

- L'assuré ne peut pas choisir son expert, télé expert, ou gestionnaire de dossiers.
- Un assuré particulier subit en moyenne un sinistre tous les 7 ans.
- Des audits de prix moyens sont réalisés en interne visant à identifier aisément les anomalies relatives à un sinistre.

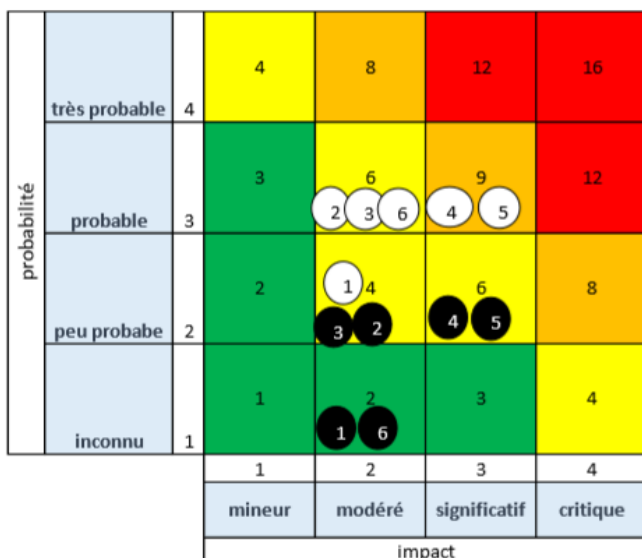
Atténuation des risques de corruption venant de l'entreprise :

- Dans le cadre du chiffrage des dossiers sinistres, l'assureur dispose des bordereaux de prix que les entreprises doivent respecter.
- Dans le cadre du chiffrage des dossiers sinistres complexes et graves, la liste des entreprises tierces est fournie par l'assureur, de sorte que le risque de corruption est limité.
- L'entreprise est tenue de respecter une liste d'entreprises tierces, liste fournie par l'assureur. Une entité non mentionnée sur la liste ne peut pas être retenue par l'entreprise.
- Dans le cadre du chiffrage des dossiers sinistres dits graves, des procédures d'appels d'offres sont en plus mises en œuvre.

Autre :

- Information des tiers de l'existence de notre programme anticorruption.
- Sensibilisation des salariés au risque de corruption.

Cartographie synthétique des risques



DESIGNATION	PROBABILITE D'APPARITION	POIDS
Inconnu	Ne s'est jamais produit. Se produirait uniquement dans des circonstances exceptionnelles	1
Peu probable	Pourrait se produire	2
Probable	Se produirait probablement	3
Très probable	Se produirait très probablement	4

NIVEAU DE RISQUE		PRIORITE D'ACTION
10 et +	Critique	Priorité 1
7 à 9	Significatif	Priorité 2
4 à 6	Modéré	Priorité 3
1 à 3	Limité	Priorité 4

- risque brut
- risque net



Cyber sécurité et protection des données

0 demande de droit à l'oubli

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

La base des données clients et assurés est la propriété de la société ADENES et est hébergée sur nos propres serveurs dédiés à notre activité (un à Courbevoie et sauvegarde sur le site de Toulouse). Les dispositifs du PCA sont sur le site stand-by de Toulouse, miroir du site principal de Courbevoie.

Dispositifs mis œuvre pour couvrir les risques d'attaques ou fraudes cyber :

- Dispositif de surveillance des correctifs de sécurité,
- Campagnes de sensibilisation auprès des utilisateurs,
- Création d'une charte d'Utilisation du Système d'information
- Tests réguliers des dispositifs de sécurité, tests d'intrusion, tests de gestion de crise,
- Plan de continuité testé régulièrement,
- Systèmes informatiques sécurisés et recours à un prestataire certifié par Microsoft
- Les infrastructures informatiques sont administrées par un fournisseur qui réalise aussi des tests de sécurité régulièrement (intrusions virtuelles et physiques).
- Cryptage VPN sur les infrastructures et sur le site d'hébergement
- Limitation des accès aux bases de données, utilisation de l'AD Microsoft pour l'authentification des utilisateurs et application d'une politique de sécurité avec un mot de passe « fort » modifié régulièrement
- Mises à jour sous format de patch management appuyé sur la solution WSUS (déploiement hebdomadaire des patches) afin de limiter les vulnérabilités logicielles critiques
- Suite à une anomalie, ADENES a la capacité de restaurer les données sous une journée.

Dispositifs mis œuvre pour assurer la protection des données personnelles :

- Campagnes de sensibilisation auprès des utilisateurs et formation des collaborateurs sur les enjeux de sécurité des données.
- Désignation d'un DPO Groupe, adresse mail dédiée / Mise en place d'un comité sécurité des systèmes d'information, piloté par la direction des systèmes d'informations et Orange Cyber Défense.
- Mises à jour des contrats avec nos partenaires
- Mises à jour des registres des activités.
- Mise en place de PIA lorsque les circonstances le nécessitent.
- Mise en place d'une procédure en cas de violation de données.
- Remise lors du 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.



Priorités 2020 – 2022

- Veiller à l'application de la politique de protection des données, en conformité avec la directive européenne RGPD.
- Renouveler la formation de l'ensemble du personnel sur les enjeux de sécurité des données.
- Insérer dans le règlement intérieur des Sociétés la Charte d'Utilisation du Système d'information
- Poursuivre les campagnes de sensibilisation à l'ensemble des salariés et collaborateurs (cyber sécurité et protection des données)
- Poursuivre les tests réguliers du dispositif de sécurité

POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

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

- Empreinte environnementale
- Achats responsables
- Impact local
- Implication sectorielle

Indicateur de performance	2016	2017	2019	Objectif 2022
GENERAL				
Nombre de dossiers traités	340 850	365 313	362 510	-
ENERGIE VEHICULES				
Nombre de véhicules possédés par le Groupe	438	504	520	-
Km parcourus / véhicules Adenes	30 000	28 964	22 741	-
Dépense de carburant	1 039 464 €	1 136 491 €	1 008 971 €	-
consommation moyenne de carburant (litre / 100 km)	-	3,8	5,42	<5
conso énergie véhicules / dossier	3,05 €	3,11 €	2,78 €	<3€
ENERGIE SITES				
Surfaces totale des sites Adenes (m ²)	a venir	a venir	17 995	-
Consommations d'énergie des sites (MWh)	1 528	1 518	2 006	-
conso énergie sites (kWh) / dossier	4,48	4,45	5,53	-
SCOPE 1+2				
Emissions de GES scope 1 (tCO ₂ e)	3 403	3 781	3 063	<3000
Emissions de GES scope 2 (tCO ₂ e)	99	98	130	<120
Emissions de GES / dossier (scope 1+2 kgCO ₂ e)	10,3	10,6	9	<10
SCOPE 3 : Achats de biens et services				
Masse de données actuellement stockés (TO)			170	-
Fichiers générés par ELENA (TO/an)			10	-
Achats de papier			136 278 €	-
Emissions de GES scope 3 : achat de papier (tCO ₂ e)			123	<100
SCOPE 3 : Biens immobilisés				
PCs en production (tablettes + PCs)			1 750	-
Serveurs physiques en production			29	-
Hyperviseurs en production (Serveurs hébergeant des VMs)			7	-
Emissions de GES scope 3 : biens immobilisés informatiques (tCO ₂ e)			106	<100
Emissions de GES scope 3 : biens immobilisés véhicules (tCO ₂ e)			1 144	<1000
Emissions de GES scope 3 : biens immobilisés bâtiments (tCO ₂ e)			390	<350
ACHATS RESPONSABLES				
Délais de paiement moyens des fournisseurs	35 jours	30 jours	30 jours	30 jours
Part des achats réalisés auprès d'entreprises françaises		> 90%	90%	> 90%

Le reporting couvre 100% des activités du Groupe.



Empreinte environnementale

Conscients que notre empreinte environnementale reste limitée du fait de notre position d'entreprise de services, nous n'en minimisons cependant pas sa portée et nous nous efforçons d'agir pour protéger l'environnement

9 Kg de CO₂ (scope 1+2) par dossier.

5,42 L / 100 Km consommation moyenne des véhicules ADENES

Clauses environnementales dans les contrats Clients représentant 31,79% du CA Groupe

60% des sites ont leur tri sélectif

4,27 % CA des activités bas carbone

Le Groupe ADENES possède près de 73 sites et 520 véhicules parcourant chaque année environ 22 700 km. Les bureaux et les véhicules émettent près de 3 100 tCO₂e au total (scope 1+2) et 9 kgCO₂e / dossier (scope 1+2).

Les déplacements professionnels sont gérés par une agence unique.

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

- Papier et déchets :
 - Relations dématérialisées avec les assureurs et les sinistrés pour limiter la consommation de papier
 - Impression noir et blanc encouragée et préprogrammée sur les imprimantes
 - Tri généralisé : Poubelles de tri papier / recyclables
 - Relève des DEEE avec un prestataire spécialisé en vue d'une valorisation et recyclage systématique des cartouches d'encre dans une partie des bureaux
 - Utilisation de consommables recyclés (gobelets...),
- Prestations bas carbone :
 - Poursuivre le développement des activités de réparation d'électroménager (au lieu du remplacement systématique) : Electroren
 - Poursuivre le développement des activités de reconstruction/rénovation avec des architectes spécialisés : Batifive



Actions existantes

- **Clauses environnementales.** Nous intégrons dans les contrats conclus avec nos Clients des clauses sur le respect de l'environnement (**contrats signés représentant 31,79% du CA**)
- « Assistant tournée » : application permettant d'optimiser les tournées des experts et de limiter ainsi notre impact environnemental,
- Augmentation de nos prestations de visio-expertise limitant les déplacements, limitant de facto notre impact environnemental,
- Intégration de clauses environnementales dans les contrats conclus avec nos Clients
- Limitation des déplacements : Sensibilisation des collaborateurs à préférer les réunions visio plutôt que les déplacements physiques,
- Télétravail ouvert permettant de limiter les déplacements et de fait de limiter l'empreinte carbone
- Bâtiments et Véhicules :
 - Poursuite de la politique de déplacements couvrant l'usage de l'hôtel, du train et de l'avion. La faveur est donnée au train.
 - Utilisation de la visio-conférence pour limiter les déplacements
 - Leasing de tous les véhicules du Groupe sur 3 ans dans un catalogue construit par le Groupe et intégrant des critères environnementaux : exclusion des véhicules à la consommation trop élevée, intégration de véhicules hybrides et électriques dans le catalogue
 - La majorité des dépenses du Groupe en terme de déplacements véhicules sont tracés par des cartes Total (75% des véhicules)



Priorités 2020 – 2022

- Sensibiliser les salariés à notre démarche RSE, communiquer spécifiquement sur notre démarche (utiliser l'intranet, communication par site)
- Renforcer la communication RSE aux salariés et initier des challenges « responsables » individuels et collectifs.
- Projet de création d'une charte écoresponsable à destination de tous nos collaborateurs
- Conclusion d'un accord de mobilité en adéquation avec les atouts et contraintes de nos différents sites
- Continuer le déploiement du télétravail
- Etude sur la mise en place et le déploiement d'IK vélos
- Etude sur la faisabilité d'ouvrir un parc de véhicules électriques
- Lancement d'une Plateforme professionnelle de covoiturage domicile-travail auprès du leader européen du covoiturage de courte distance.
- Achats d'écrans dans les salles de réunions pour favoriser les réunions en visio et limiter les déplacements
- Poursuivre le déploiement de l'expertise en visio (limiter les déplacements, limiter notre impact environnemental)

Penser durable après un sinistre.

Les changements climatiques et les changements des habitudes de consommation nous poussent à revoir nos services au profit d'une innovation durable.

Focus sur les filiales ELECTROREN et BATIFIVE :

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



Offre commune au Groupe ADENES et POLYEXPERT

Société spécialisée dans la **réparation** de biens électroniques et électro-ménager pour le matériel ayant subi un dommage.

Réseau de **1800 spécialistes du service après-vente de réparation.**

diagnostic réalisé sous 72h

93% des assurés satisfaits

L'offre d'Electoren, 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.



Electoren s'engage sur un diagnostic rapide, fiable et économique. Cette phase de diagnostic permet de valider les causes de la panne et ainsi la couverture du sinistre dans le cadre du contrat souscrit.

Electoren s'appuie sur plusieurs réseaux de réparateurs spécialisés par univers de familles de produits, les partenaires réalisant la réparation sont sélectionnés pour leur compétences professionnelles et sont pilotés par les équipes d'Electoren.

Si le bien endommagé n'est pas réparable, nos équipes pourront procéder à son remplacement dans les meilleurs délais. Le rééquipement est rendu possible grâce au partenariat noué avec des centrales d'achat indépendantes.

Notre approche éco-responsable intègre le recyclage des appareils volumineux non réparables.

Electoren choisit ses prestataires sur différents critères qualitatifs dont notamment la maîtrise technique, leur indépendance/neutralité par rapport à un constructeur ou revendeur, le service délivré aux clients...



Offre commune au Groupe ADENES et POLYEXPERT

UN CONCEPT NOVATEUR – ALLIER L'EXPERTISE ET LA MAITRISE D'OEUVRE:

Société de Maîtrise d'Œuvre et Architecture, BATIFIVE 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.

La raison d'être de BATIFIVE se traduit par :

La détermination de toutes les solutions de sauvegarde du bien sinistré et la conception d'un projet de reconstruction responsable.

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.

D'être à l'écoute, d'apporter un soutien rassurant et de donner confiance à nos interlocuteurs.

Nos métiers sont aujourd'hui encadrés par des normes et les règles de l'art dans le but d'imposer un respect de l'environnement.

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.

L'humain, l'expertise, l'innovation, la durabilité



Engagements :

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



Achats responsables

14,50% Les achats représentent 14,50% du CA.

90% des achats sont réalisés auprès d'entreprises françaises.

30j de délais de paiement moyen.

Le Groupe est spécialisé dans la prestations de services après sinistres. Les achats du Groupe représentent 14,50% du CA. Ils sont gérés de manière centralisée : les achats informatiques sont gérés par la DSI et les autres achats sont gérés par le siège (service achat). Certains achats sont ainsi gérés par des contrats cadres nationaux (copieurs, véhicules, courrier...).

Les achats sont principalement constitués de :

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

Actions existantes

Centralisation des achats au sein d'un service des moyens généraux, politique d'achat uniforme avec application des critères environnementaux à ses décisions d'achat : achat local, matières recyclables,

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. C'est pourquoi les critères d'achats ne sont pas encore formalisés.

Délai de paiement respectant les 30 jours sauf négociation spécifique avec certains fournisseurs. Suivi du process de paiement

• Achats de fournitures de bureau :

- Fournitures de bureau achetées auprès d'ESAT et contenant principalement du plastique recyclé
- Achat de papier certifié FSC ou PEFC
- Mobilier adapté sur demande pour prévenir les TMS et principalement constitué de bois non exotique (limitation des achats de plastique)
- Intégration de critères environnementaux sur les copieurs
- Achat local

• Véhicule (amortis sur 3 ans) :

- Une voiture de fonction par salarié louée sur trois ans afin de s'assurer le renouvellement de la flotte de véhicules, le confort et la sécurité des salariés
- Renouvellement du catalogue de véhicules avec l'intégration d'hybrides et véhicules électriques dans toutes les catégories (voir la car policy)

• Informatique (amortis sur 3 ans) :

- Fournisseur unique sur l'ensemble du Groupe
- Achat systématique de matériel informatique labélisé Energy Star
- Gestion centralisée de la fin de vie des tablettes via un prestataire de recyclage spécialisé (konibi)

• Prestataires intellectuels :

- Choix de prestataires locaux
- Le Groupe vise à favoriser les achats auprès d'entreprises françaises : >90% des achats sont réalisés auprès d'entreprises françaises



Priorités 2020 – 2022

- Sensibilité et former pour intégrer encore plus la RSE dans les pratiques d'achats.
- Déploiement d'une charte achats responsables
- 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.



Impact local

Impôts sur les bénéfices payés en France

1 850 collaborateurs répartis sur les 18 régions administratives et 73 agences.

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

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



Actions existantes

- « Journée solidaires Groupe ADENES » : nettoyage de sites à proximité des agences sur la base du volontariat des salariés du groupe. Communication à l'ensemble des salariés des initiatives mises en œuvre et de leurs effets.
- Implantation très forte en région et référencement de prestataires de réparation locaux (au niveau d'un département) : **73 agences réparties sur le territoire français.**
- Travail systématique de chaque société du Groupe avec des fournisseurs de sa région : **Datacenters situés en France et véhicules des salariés de marque française.**
- Etude des possibilités de synergie de chaque agence avec ses entreprises et associations environnantes (économie circulaire – gestion des déchets, co-voiturage, crèches inter entreprise...)
- Partenariat avec les écoles proches des agences pour favoriser le recrutement de jeunes en région
- 100% des impôts sont payés en France. Absence de montage juridique. Les dirigeants des Sociétés du Groupe sont établis en France et de plus sont issus du milieu de l'expertise.



Priorités 2020 – 2022

- Augmenter les actions solidaires et inciter nos salariés à y participer, y contribuer.
- Lancement d'une Plateforme professionnelle de covoiturage domicile-travail
- Soutiens aux jeunes entrepreneurs, mise en place de partenariats avec les écoles locales
- Mise en place d'actions solidaires pour les salariés sous la forme de programmes de mécénat de compétences ou de congés solidaires
- Soutien au tissu associatif et sportif local



Implication sectorielle

Le fort besoin d'indépendance du secteur encourage la multiplicité des acteurs et favorise les travaux sectoriels. Ainsi, le Groupe ADENES s'applique à fédérer ses concurrents autour d'un sujet majeur, la formation des experts. ADENES est membre de la FSE (fédération société d'expertise) représentant la FFSA (Fédération Française des sociétés d'assurance) et la CEA (Comité des experts d'assureurs).

● Actions existantes

- Membre actif de la FSE (le président d'ADENES est président de la FSE)
- Construction d'offres communes avec Poly expert, un concurrent, pour faire avancer les pratiques sectorielles : les 2 groupes ont des participations croisées dans certaines de leurs filiales historiques ou dans d'autres qu'ils ont co-crées.
- Développement de la visio-expertise non brevetée afin de permettre un développement rapide par la concurrence.

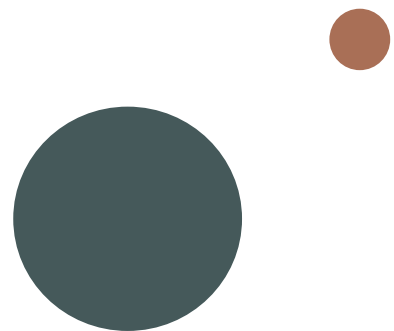
☾ Priorités 2020 – 2022

- Continuer de 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
- promouvoir les actions permettant de limiter notre impact environnemental sectoriel via notre participation à la FSE



ANNEXES

- *Accord collectifs*
- *Code de déontologie Groupe*
- *Table de correspondance GRI (Global Reporting Initiative)*



ANNEXE 1 : Accords collectifs

Accord compte épargne-temps (CET)

Le compte épargne temps donne la possibilité aux salariés de Groupe de placer sur un compte leurs périodes de congé ou de repos non prises et autres rémunérations diverses afin de bénéficier pour une utilisation future de congés rémunérés ou d'une rémunération immédiate.

- Possibilité de poser jusqu'à 10 jours de congés/repos par an sur le compte ;
- Possibilité de monétariser une fois par an 5 jours du CET pour la prise d'un congé annuel;
- Les droits épargnés sur le CET peuvent servir à alimenter le PERCO;
- Fin du contrat : Versement d'une indemnité correspondant à la conversion monétaire ou possibilité de consignation auprès de la Caisse des dépôts et consignations ;

Accord égalité professionnelle homme / femme

L'Accord prévoit des actions concrètes pour progresser en matière d'inégalité dans les domaines suivants : embauche, promotion professionnelle, rémunération, formation, conditions de travail, classification, qualification et articulation entre vie professionnelle et vie de famille.

Exemples d'actions :

- Les offres d'emploi sur l'ensemble des postes à pourvoir s'adressent aux femmes comme aux hommes, sans distinction;
- Parce que le temps de travail est une cause possible de l'inégalité dans le domaine de la formation et de l'évolution professionnelle, une attention particulière est portée sur le suivi de l'accès à la formation et des partiel.
- Engagement à neutraliser l'impact qu'auraient les absences durant les périodes de congé maternité ou d'adoption sur les rémunérations des femmes et ce quel que soit leur statut.

Accord temps de travail

Mise en place d'un tel accord :

- Aux fins d'uniformisation et harmonisation des entités juridiques ;
- Afin de s'adapter aux nouvelles demandes et exigences de l'activité tout en respectant et favorisant la qualité de vie au travail de son personnel;
- Afin de permettre une répartition et un décompte du temps de travail sur l'année, source de souplesse; ouvrant notamment la possibilité de dégager des JRTT (jours réduction temps de travail);
- Afin de reconnaître pleinement l'autonomie dans l'organisation de leur emploi dont disposent un certain nombre de salariés, en y associant un forfait jours;
- Afin de développer des approches novatrices de travail au sein de l'entreprise tel que le télétravail;
- d'organiser le recours au travail à temps partiel;

Accord de participation lié à la performance de l'entreprise

Des accords de participation ont été mis en place en vue d'offrir une rémunération complémentaire aux salariés, en contrepartie de leur participation à la réalisation des résultats et des performances de l'entreprise. Celui-ci a pour objet la redistribution d'une partie des bénéfices réalisés par l'entreprise entre tous ses salariés,

La répartition de la réserve de participation est effectuée en fonction de la durée de présence du collaborateur sur l'exercice.



CODE DE DEONTOLOGIE

Groupe ADENES

Janvier 2019

Nos prestations, nos métiers :

Expertise
Particuliers,
Professionnels, Immeubles

ELEX

ELEX
VOL

ELEX
IMMEUBLE

Expertise
Entreprise, Grands
Comptes DAB & RC
International

vrs**o**vering

Expertise
Construction,
DO, RC/ RCD,
TRC, PUC, ...

3C
■ ■ ■



**PRESTATIONS DE SERVICES APRÈS
SINISTRES**

Réparation en nature
Recherches et investigations
Architecture et maîtrise d'oeuvre
Délégation de gestion



**PRESTATIONS D'EXPERTISE APRÈS
SINISTRES**

Expertise à distance
Visio-expertise
Expertise sur site



**PRESTATIONS D'EXPERTISE HORS
SINISTRES**

Audits & visites de risques
Estimations préalables

Le Code de déontologie du Groupe ADENES expose notre vision sur les bonnes pratiques et les valeurs éthiques qui engagent chacun des collaborateurs du Groupe.

Valeurs fondamentales du Code de déontologie du Groupe ADENES : compétence, loyauté, intégrité, discrétion, respect des clients et des confrères.

Les collaborateurs s'engagent à œuvrer dans l'intérêt du client, l'assuré, en toute objectivité, honnêtement et avec précision.

PRINCIPES GENERAUX

➤ FORMATION, COMPETENCE

Les collaborateurs s'engagent à mettre à la disposition des clients leurs compétences en rapport avec la nature de la mission confiée.

Pour ce faire, ils disposent d'un niveau de compétence qu'imposent les types et importances des prestations qui leur sont demandées. Ils maintiennent ce niveau en participant régulièrement à des programmes de formation et de perfectionnement sur des thèmes techniques, juridiques et d'assurances, adaptés aux missions qu'ils doivent traiter.

L'Expert et les collaborateurs œuvrant à ses côtés s'engagent à utiliser tous les moyens appropriés en rapport avec la nature et l'importance de la mission :

- pour collecter les documents nécessaires à la réalisation de cette mission ;
- pour vérifier la fiabilité et l'authenticité desdits documents par les moyens raisonnables à leur disposition et en conformité avec les lois et règlements en vigueur ;
- pour contrôler et chiffrer les dommages.

➤ INDEPENDANCE

Les collaborateurs s'engagent dans l'accomplissement de leur mission, à mettre en évidence les faits, en toute objectivité, honnêteté et équité, avec exactitude et précision.

L'Expert doit refuser toute mission dans laquelle il aurait un intérêt économique. Il informera en toute clarté des éventuelles difficultés et des risques de conflits d'intérêt potentiel. Il saura décliner les missions pour lesquelles un conflit est inévitable.

➤ RELATIONS AVEC LES CONFRERES

L'Expert et tous les collaborateurs œuvrant à ses côtés, s'interdisent de pratiquer à l'égard de leurs confrères les actes déloyaux et prohibés notamment :

- toute tentative de dénigrement ainsi que toute démarche malicieuse tendant à supplanter un confrère dans une mission qui lui a été confiée ;
- tout argument relevant de la tromperie, sciemment utilisé dans toute approche commerciale ou technique.

L'Expert et les collaborateurs œuvrant à ses côtés, veilleront à respecter la discrétion que peut souhaiter tout assuré pendant un sinistre.

EXECUTION DE LA MISSION

L'Expert et les collaborateurs œuvrant à ses côtés s'engagent à communiquer rapidement, à ceux qui les ont missionnés, tous les éléments factuels et/ou contractuels dont ils ont pu avoir connaissance et susceptibles d'avoir une influence sur l'appréciation du sinistre ainsi que leur rapport.

Il sera précisé au bénéficiaire de l'indemnité, ou autre lésé, la qualité du collaborateur, l'identité de la personne qui l'a saisi, le contenu de sa mission et les documents dont il a besoin pour l'accomplissement de cette mission.

Conformément à la réglementation RGPD, les documents qui seront demandés, seront ceux strictement nécessaires à l'accomplissement de la mission.

Le collaborateur, dans ses contacts avec le sinistré, s'oblige à faire preuve de disponibilité, de pédagogie et de discrétion.

Le collaborateur s'engage à communiquer au bénéficiaire du contrat d'assurance dommages les explications et informations nécessaires à la compréhension de l'évaluation du dommage dans le cadre de l'application du contrat.

Le collaborateur doit expliquer et préciser au sinistré chaque étape de sa mission et répondre à toutes ses demandes quant à l'état d'avancement de ladite mission.

En particulier, le collaborateur répond avec diligence, au fur et à mesure de l'avancement de la mission, à toute demande ou réclamation quelle qu'en soit la forme, verbale, ou écrite, par les moyens jugés les plus appropriés.

Lorsqu'il intervient en expertise unique, dans le cadre de dommages aux biens, le rapport de l'Expert établi à l'issue de sa mission est communiqué au bénéficiaire de l'indemnité sur sa demande.

Le collaborateur veille à maintenir sa prestation de service et ce, même en cas d'empêchement personnel ou professionnel de sa part de telle sorte que la mission qui lui a été confiée soit menée à bien en tous points et notamment dans les délais prévus.

➤ SECRET PROFESSIONNEL

L'Expert et les collaborateurs œuvrant à ses côtés, sont tenus au secret professionnel. Ils s'abstiennent de communiquer à des tiers les informations qu'ils recueillent au cours de leurs missions.

Lorsqu'ils reçoivent des informations confidentielles, ils ne peuvent les communiquer qu'avec l'accord préalable de la personne physique ou morale de laquelle ils les tiennent et accompagnées de la mention spéciale de confidentialité.

Dans le cadre de la Réglementation RGPD, et conformément aux règles de recueil de données sensibles mis en place au sein du Groupe ADENES, le collaborateur s'assure de ne pas faire apparaître ou de ne pas rendre visible de données pouvant être considérées à caractère personnel sensible.

LITIGES

Tout manquement justifié aux règles de déontologie pourra être porté par les personnes concernées à la connaissance des instances qualifiées de la profession qui y donneront les suites qu'il convient, en conformité avec les règles et usages qui la régissent.

ANNEXE 3 : Table de correspondance GRI

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

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

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

n°	Indicateurs GRI	Info. ou Chapitre	Corresp.
102	Eléments généraux		
102-1	Nom de l'organisation	Groupe ADENES	●
102-2	Activités, marques, produits et services : Description des activités de l'organisation , des marques, produits et services	« Le Groupe ADENES »	●
102-3	Location des sièges de l'entreprise	« Le Groupe ADENES »	●
102-4	Location des opérations : Nombre de pays où l'organisation opère, nom de pays où se trouvent des opérations significatives ou qui sont significatifs aux regard de ce rapport	« Le Groupe ADENES »	●
102-5	Mode de propriété et structure légale	« Notre stratégie RSE »	●
102-6	Marchés servis : locations géographiques des marchés, secteurs desservis, types de clients et usagers / consommateurs	« Le Groupe ADENES »	●
102-7	Taille de l'organisation : Nombre d'employés, information sur les opérations, ventes, capitalisation et ventes de produits	« Le Groupe ADENES »	●
102-8	Information concernant les employés et les autres travailleurs : employés par type de contrat (CDI / CDD), genre, région, temps plein / partiel et si une part significative de l'activité est réalisée par des personnes qui ne sont pas employés de l'entreprise.	« Le Groupe ADENES » & KPIs « Salariés »	●
102-9	Chaîne d'approvisionnement : incluant sa structure principale pour les activités, marques, produits et services	« Notre chaîne de valeur et enjeux RSE »	◐
102-10	Changement significatifs concernant la taille de l'organisation, sa structure, mode de propriété ou sa chaîne d'approvisionnement (changement de location des opérations ou fournisseurs principaux ou encore de structure du capital)	pas de changement significatif	●
102-11	L'approche sur le principe de précaution	-	○
102-12	Initiatives externes (liste des chartes RSE, principes ou autres initiatives auxquelles l'entreprise s'adosse)	-	○
102-13	Adhésion à des associations (liste des adhésions à des associations ou organisation internationales industrielles ou autres intégrant les enjeux RSE)	-	○
102-14	Déclaration du dirigeant (CEO, COMEX, CODIR ou CA) au sujet de l'intérêt de la RSE pour l'organisation et de la stratégie développée	« Edito »	●
102-16	Valeurs, principes, standards, et normes comportementales	« Edito »	●
102-18	Structure de la gouvernance : incluant les plus hauts comités de gouvernance et leurs responsabilités en terme de RSE	« Gouvernance d'entreprise »	●
102-40	Liste des parties prenantes du Groupe	« Notre chaîne de valeur et enjeux RSE »	●
102-41	Conventions collectives : pourcentage des employés couverts par une convention collective	« Salariés »	●
102-42	Identification et sélection des parties prenantes : La méthode d'identification et de sélection des parties prenantes	« Notre chaîne de valeur et enjeux RSE » « cartographie des risques »	◐
102-43	L'approche parties prenantes : L'approche de l'organisation au regard des parties prenantes, incluant la fréquence des échanges et les engagements spécifiques pris pour chacune d'entre elles	« Notre chaîne de valeur et enjeux RSE »	●
102-44	Sujets clés remontés par le dialogue parties prenantes : incluant comment l'organisation à répondu à ces sujets et les parties prenantes concernées	« Notre chaîne de valeur et enjeux RSE »	●
102-45	Entités incluses dans la consolidation financière : incluant les justifications d'exclusion	« Le Groupe ADENES »	●
102-46	Contenu du reporting et périmètre : processus de définition du contenu du rapport et périmètre par sujet.	KPIs « Offres et innovation », « Salariés » et « Sociétés	◐
102-47	Liste des enjeux matériels identifiés dans le processus d'établissement du rapport.	« Stratégie RSE »	●
102-48	Revue des déclarations précédentes : Les raisons et effets des modifications de déclarations données dans de précédents rapports.	Pas de modification des déclarations précédentes	●
102-49	Changement dans le reporting : Changement significatif depuis l'année précédente dans la liste des enjeux matériels et au sein du reporting	Pas de modification significatives des déclarations précédentes	●
102-50	période de reporting	année civile 2019	●
102-51	Si applicable, la date du plus récent rapport précédent	2018	●
102-52	Cycle de reporting	annuel	●
102-53	Point de contact concernant des éléments du rapport	Xavier Ramond, DG, xavier.ramond@ADENES.eu	●
102-54	Déclarations de reporting en accordance avec les standards GRI : "Ce rapport a été préparé selon les standards GRI : essentiel ou exhaustif	« Table de correspondance GRI »	●
102-55	Table de correspondance GRI	« Table de correspondance GRI »	●
102-56	Vérification externe : Description de l'approche de l'organisation au regard de la vérification de ses données de ce rapport (si le rapport a été vérifié par un tiers externe et le rapport de vérification si existant)	pas de vérification par un tiers externe	○

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