

MANIFESTE RSE

NOS ACTIONS
SOCIALES,
SOCIÉTALES ET
ENVIRONNEMENTALES



UNION EXPERTS
EXPERTISE • PRÉVENTION • GESTION DE SINISTRES



UNION D'EXPERTS

EXPERTISE • PRÉVENTION • GESTION DE SINISTRES

Au plus près des assurés sinistrés depuis plus de 25 ans, Union d'Experts est un groupe national d'expertise d'assurance, de gestion de sinistres et de prévention des risques. 700 collaborateurs organisés en pôles de compétences interviennent auprès des particuliers et des entreprises victimes de sinistres de fréquence, d'ampleur et à fort enjeu.

Ces sinistres représentent bien plus qu'un enjeu financier pour celles et ceux qui les subissent. Nous nous attachons à apporter une expertise de pointe avec objectivité sur tous nos dossiers, tout en traitant avec bienveillance chaque partie prenante.

C'est cette même proximité et cet attachement à la relation humaine qui caractérisent la culture d'entreprise du groupe Union d'Experts. Au travers des valeurs de partage, d'engagement et d'écoute, nous accompagnons nos collaborateurs dans le développement de leur carrière en priorisant un climat de solidarité et d'écoute au sein des équipes.



NOTRE MANIFESTE

En tant qu'acteur national de l'expertise d'assurances, nous sommes conscients de notre rôle dans la compréhension des enjeux climatiques, sociaux et sociétaux pour apporter des solutions adaptées et pérennes au service des territoires.

C'est la raison pour laquelle nous avons formalisé en premier lieu notre responsabilité sociétale par l'adhésion au Pacte Mondial des Nations Unies et nous nous engageons à respecter les dix principes universels relatifs aux droits humains, aux normes internationales du travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption.

Notre chemin nous a naturellement conduit à identifier les actions à mettre en place au sein du groupe, à approfondir la connaissance du secteur et de ses enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux et à définir nos 4 ambitions et engagements, piliers de notre démarche RSE 2023 :

- 01** La recherche et l'expertise au service du développement durable
- 02** La prévention des risques environnementaux
- 03** La sécurisation de notre ancrage territorial, gage de proximité
- 04** La priorisation de la relation dans les conditions de travail



UNION D'EXPERTS
EXPERTISE • PRÉVENTION • GESTION DE SINISTRES

NOTRE AMBITION

Premier réseau à avoir investi dans un partenariat scientifique et technique avec le CNRS, nous souhaitons positionner nos compétences métier sur les impacts climatiques. Nous travaillons à renforcer les partenariats avec des acteurs clés de la recherche sur le climat pour accompagner le secteur assurantiel et de l'expertise dans une meilleure anticipation des sinistres et une réponse plus adéquate localement.

Les deux premiers segments illustrant cette ambition portent sur la prévention des sinistres **SÉCHERESSE** et **INONDATIONS**, dont la survenance a des conséquences immédiates sur la sécurité des personnes, l'habitabilité de leur logement et leur capacité à vivre.

Ces deux segments de recherche et d'expertise illustrent en tout point les effets du changement climatique et la nécessité d'actions concrètes par l'ensemble des parties prenantes.

INTÉGRER LES
CONNAISSANCES
TECHNIQUES,
TECHNOLOGIQUES ET
SCIENTIFIQUES DE LA
RECHERCHE DANS LA
GESTION ET LA
PRÉVENTION DES
SINISTRES PERMET DE
MIEUX COMPRENDRE
ET D'ANTICIPER LES
IMPACTS CLIMATIQUES.

LA RECHERCHE ET L'EXPERTISE AU
SERVICE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE



UNION D'EXPERTS
EXPERTISE • PRÉVENTION • GESTION DE SINISTRES

NOS ENGAGEMENTS

Identifier des acteurs de la recherche reconnus au niveau local pour consolider les connaissances terrain et renforcer la résilience des territoires.

Construire des partenariats avec des instituts de recherche, des universités technologiques et les équipes d'experts du Groupe pour rendre plus opérationnelle la résolution des sinistres tout en gardant une dynamique d'innovation constante.

Accroître la communication auprès des sinistrés autour des concepts et enjeux climatiques pour les accompagner dans l'adoption de comportements écologiques et vertueux.

LA RECHERCHE ET L'EXPERTISE AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE



UNION d'EXPERTS
EXPERTISE • PRÉVENTION • GESTION DE SINISTRES

NOTRE AMBITION

Prévenir des risques environnementaux est un défi que nous avons pour ambition de relever. En sensibilisant et en formant nos collaborateurs, nous souhaitons être l'image du changement en montrant l'exemple mais également en mettant à disposition des solutions et des alternatives responsables.

Le développement des actions mises en place depuis 2022, visant à nous permettre en tant que collectif, d'adopter les bons éco-gestes au quotidien : numériques, énergétiques et gestion des déchets.

LA PRÉVENTION DES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX

INTÉGRER L'ÉCO-RESPONSABILITÉ AU SEIN DU FONCTIONNEMENT DE NOTRE GROUPE POUR QUE LA RÉDUCTION DE NOTRE IMPACT ENVIRONNEMENTAL DEVIENNE UN CHALLENGE COLLECTIF.

NOS ENGAGEMENTS

Agir localement pour être acteur de la transition dans nos régions, tant dans le choix de nos fournisseurs que dans la participation active au développement écologique local.

Fédérer autour du projet commun : agir au quotidien individuellement pour réduire collectivement.

LA PRÉVENTION DES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX

POURSUIVRE NOTRE STRATÉGIE DE CROISSANCE VISANT À RÉPONDRE AUX BESOINS PRÉSENTS DANS UNE PERSPECTIVE À LONG TERME EN PRENANT EN COMPTE LES BESOINS DES GÉNÉRATIONS FUTURES. IL EN VA DE NOTRE RESPONSABILITÉ DE METTRE EN PLACE UNE STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT VIABLE ÉCONOMIQUEMENT TOUT EN CHERCHANT À AVOIR UN IMPACT POSITIF SUR L'ENVIRONNEMENT ET SUR LES POPULATIONS.



UNION D'EXPERTS
EXPERTISE • PRÉVENTION • GESTION DE SINISTRES

LA SÉCURISATION DE NOTRE ANCRAGE TERRITORIAL

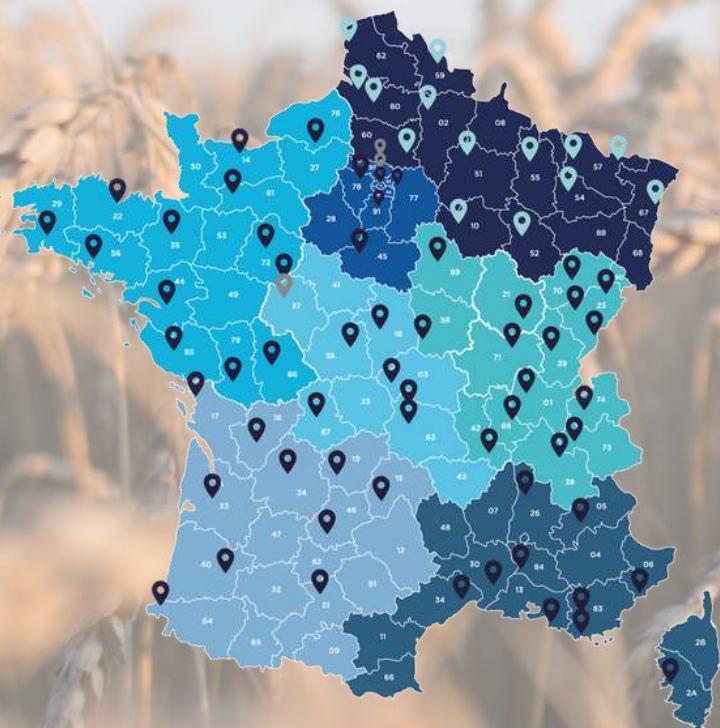
GAGE DE PROXIMITÉ

Une entreprise pleinement intégrée dans son territoire permet d'avoir une connaissance approfondie de ses spécificités, des enjeux qui y prévalent, ainsi que des besoins propres à sa population. Grâce à cette proximité avec son environnement local, elle est en mesure de répondre de manière plus efficace et rapide aux problématiques qui se présentent.

NOTRE AMBITION

Nous avons à cœur de continuer à développer des relations sociales et personnelles avec les territoires où nous exerçons. Pour mieux y répondre, nous avons réorganisé en 2023 notre réseau de 75 agences en 7 pôles régionaux, avec des objectifs forts de mutualisation et d'efficacité opérationnelle.

Nous sommes attentifs à apporter une disponibilité et un suivi constants au plus proche des assurés sinistrés depuis le premier contact jusqu'à la résolution du sinistre.



250 Experts terrain

200 000 missions traitées



UNION EXPERTS
EXPERTISE • PRÉVENTION • GESTION DE SINISTRES

LE GROUPE UNION D'EXPERTS, MEMBRE DE L'ASSOCIATION FRANÇAISE DE LA RELATION CLIENT, A OBTENU EN 2023 LA MARQUE DE GARANTIE

« **RELATION CLIENT 100 % FRANCE** »

DÉLIVRÉE PAR L'ORGANISME CERTIFICATEUR INDÉPENDANT AGRÉÉ
AFNOR CERTIFICATION

“

Cette reconnaissance témoigne d'abord de l'engagement de nos collaborateurs, que nous félicitons ! Elle conforte ensuite notre culture de service ancrée dans la relation humaine et la proximité de notre fort maillage territorial. Elle nous oblige, enfin, à toujours rechercher une relation client d'excellence.

”



MAXIME CHRÉTIEN

DIRECTEUR GÉNÉRAL - UNION D'EXPERTS



UNION D'EXPERTS
EXPERTISE • PRÉVENTION • GESTION DE SINISTRES

LA SÉCURISATION DE NOTRE ANCRAGE TERRITORIAL

GAGE DE PROXIMITÉ

Il est primordial d'adapter ses outils et ses approches pour offrir un accompagnement toujours plus personnalisé et complet. La clé réside dans la capacité à comprendre les besoins spécifiques de chaque territoire et assuré, afin de proposer des solutions sur mesure et répondre aux attentes de manière proactive.

NOS ENGAGEMENTS

- Maintenir nos travaux d'innovation à travers le développement d'outils performants d'expertise et des solutions de relation client.
- Renforcer les relations humaines dans la proximité et continuer à adapter la résolution des cas aux contextes locaux pour mieux répondre à nos clients et aux attentes territoriales.
- Intégrer les jeunes générations d'étudiants et de professionnels au métier d'expert par la formation et l'alternance, au sein de notre académie. Cette immersion permet la découverte de la pluralité des services, activités et connaissances techniques.
- Continuer de développer des liens étroits dans les territoires où le groupe est présent.

En plus de la maîtrise technique attendue dans ce métier, ces valeurs contribuent à établir une relation de confiance avec les clients, partenaires et la communauté locale. En agissant avec intégrité et en tenant compte des intérêts de tous.



LA PRIORISATION DE LA RELATION DANS LES CONDITIONS DE TRAVAIL

NOTRE AMBITION

De nombreuses actions sont déjà formalisées pour favoriser l'apprentissage, l'intégration, l'équité et l'épanouissement des collaborateurs.

Nous travaillons constamment à identifier d'autres leviers d'amélioration, à structurer notre politique et à suivre notre performance au moyen d'outils et de certifications reconnues.

L'objectif – par l'effet d'exposition – consiste à mieux identifier les attentes pour y répondre avec efficacité et les partager avec le plus grand nombre.

LA QUALITÉ DE SERVICE EST
INTRINSÈQUEMENT LIÉE À
L'ÉQUILIBRE ET AU BIEN-ÊTRE DE
NOS ÉQUIPES. FAVORISER LEUR
ENGAGEMENT DURABLE, GRÂCE À
UNE APPROCHE OUVERTE ET
ATTENTIVE, EST UNE PRIORITÉ.

95/100

Index
Femme/Homme
2022



UNION EXPERTS
EXPERTISE • PRÉVENTION • GESTION DE SINISTRES

LA PRIORISATION DE LA RELATION DANS LES CONDITIONS DE TRAVAIL

EN AMÉLIORANT L'ÉQUILIBRE ENTRE VIE PROFESSIONNELLE ET PERSONNELLE, EN S'ADAPTANT AUX CONTRAINTES MÉTIER ET PERSONNELLES (RYTHME ET HORAIRES ADAPTÉS), ET EN FAVORISANT LE DÉVELOPPEMENT DE COMPÉTENCES DANS UN CADRE STRUCTURÉ, NOUS CRÉONS LES CONDITIONS QUE NOUS SOUHAITONS PROPICES À L'ÉPANOUISSEMENT ET À LA RÉUSSITE DE NOS ÉQUIPES.



FORMER LES FUTURES
GÉNÉRATIONS
D'EXPERTS

NOS ENGAGEMENTS

Poursuivre les actions de santé et sécurité au travers d'actions de formation, sensibilisation et réduction des risques.

Renforcer le parcours de carrière individualisé et accompagner le développement technique, professionnel et personnel des collaborateurs.

Nous exposer, avec humilité et sérénité, par l'intermédiaire de labels spécialisés, à la réalité des ressentis afin de mener les actions maîtrisées et les espaces de perfectionnement nécessaires à l'amélioration constante de la relation dans l'entreprise et ainsi, des conditions de travail.



CONTACT

rse@uesas.fr

02 47 74 16 20

14, rue du Pont de l'Arche
37550 Saint-Avertin



UNION D'EXPERTS
EXPERTISE • PRÉVENTION • GESTION DE SINISTRES

Crédits :

Getty Images : ©Mirceagrau ©Andrey Khrobostov ©Mrced1 ©Coffeekai ©Marc Andreu

Pexels : ©Artem-makarov ©Tymur Khakimov

Photographe : ©Maxime CRÉPIEUX

©2023 Union d'Experts SAS