



**UNION D'EXPERTS**  
EXPERTISE • PRÉVENTION • GESTION DE SINISTRES



# RAPPORT RSE

Responsabilité Sociétale des  
Entreprises

2023

2024



# ÉDITO

Au plus près des assurés sinistrés depuis bientôt 30 ans, Union d'Experts est un groupe national d'expertise d'assurances, 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.

“ Comme pour beaucoup d'entreprises, j'imagine, la mise en œuvre de la démarche RSE au sein d'Union d'Experts s'est faite de manière très naturelle et volontaire. D'abord, parce qu'en nous raisonnant depuis toujours des valeurs essentielles intégrées à cette démarche (Humanité, Proximité, Protection, Préservation et Secours). Ensuite, comme un corolaire à ces

valeurs, parce que la conscience de l'action et les nombreux leviers actionnés par nos équipes et dirigeants, consacrent notre engagement préalable à la structuration de notre démarche. Enfin, parce qu'en qualité d'acteurs économiques au soutien d'une population sinistrée, nous participons à une chaîne de valeur dont il convient d'assurer le propre développement durable.

”

**MAXIME CHRÉTIEN**  
DIRECTEUR GÉNÉRAL - UNION D'EXPERTS



# PRÉSENTATION DU GROUPE



1.1 Histoire du groupe

1.2 Notre démarche RSE

1.3 Nos valeurs

1.4 Gouvernance

Cadre de gestion & structure

Les comités de travail & RSE

Code éthique & de conduite

Sécurité de l'information

1.5 La création du comité RSE d'UE

1.6 La Matrice de double matérialité

## HISTOIRE DU GROUPE

La profession de l'expertise s'est principalement structurée sur un plan national au cours de la fin des années 90 à 2000, deux modes de construction ont alors émergé. D'une part, les sociétés intégrées créées à partir de cabinets existants et complétées par l'acquisition de structures indépendantes et d'autre part, la construction plus "fédérale" de Groupes, composés d'acteurs indépendants, conscients des enjeux nationaux, mais souhaitant concilier cette exigence avec les valeurs culturelles de leur modèle et indissociable de leur statut.

Ce second modèle a constitué le point de départ de la naissance d'Union d'Experts, qui au gré de ses évolutions, a toujours su conserver la fibre essentielle de ses origines, comme la conviction qu'elle constitue une garantie d'indépendance, de qualité et de service.



LE GROUPE UNION D'EXPERTS EN CHIFFRES  
C'EST...



**680**  
COLLABORATEURS  
dont  
323 Binômes - Experts terrain et  
Assistants  
47 % d'Experts Agréés et  
Certifiés



**Le rôle d'Union d'Experts SAS**

Depuis sa création, le groupe Union d'Experts s'est doté d'une structure centralisée assurant la mutualisation des moyens, l'entraide et la coopération entre tous les cabinets membres du groupe. Cette structure a trois principales missions : être le point d'entrée unique pour la gestion des sinistres, assurer l'ensemble des expertises à distance et être le support fonctionnel sur tous les outils métiers.

- 56 collaborateurs de production (Experts et Gestionnaires)**
- 39 collaborateurs support & administratif**
- 52 000 missions traitées à distance par an**
- 33 sessions de formation par an**



## NOTRE DÉMARCHE RSE

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 Unis 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.

Afin d'avoir un regard extérieur et de se poser les bonnes questions, nous avons demandé conseil à l'agence ECO-ECO, ce qui nous a permis de réaliser un diagnostic interne avancé et une matrice de double matérialité RSE. Cela a consisté à se poser les questions suivantes :

Quelles sont nos priorités ?

Quel est notre impact environnemental ?

Quelles sont nos valeurs essentielles ?

Pouvons-nous faire différemment ?

Notre chemin nous a naturellement conduit à identifier les actions à mettre en place au sein du groupe et à définir nos 4 ambitions et engagements, piliers de notre démarche RSE :

- 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

Dans le cadre de notre politique de développement durable, nous déployons une stratégie de responsabilité sociétale. En conformité avec notre stratégie Responsabilité Sociétale des Entreprises, nous disposons notamment d'un comité RSE, d'une politique RSE, d'un code éthique et de conduite. Nous avons également une politique d'achats responsables permettant de faire partager nos valeurs et d'impliquer nos fournisseurs dans le déploiement de cette stratégie de développement durable ; ainsi qu'un manifeste RSE et un rapport RSE 2022-2023.

## NOS VALEURS

Écoute  
Engagement  
Solidarité  
Compétence  
Proximité  
Innovation

### ÉCOUTE

L'écoute est une valeur inhérente à Union d'Experts, qui apporte au quotidien une meilleure compréhension des enjeux des collaborateurs, des clients et des assurés sinistrés.

### ENGAGEMENT

Nous nous engageons au quotidien auprès des sinistrés et sommes investis à réduire l'impact des événements climatiques collectivement. Le partage est également au cœur de notre fonctionnement, tant dans la transmission des connaissances dans la recherche scientifique, que dans les bonnes pratiques et conseils de prévention partagés aux assurés sinistrés.

### COMPÉTENCE

Nous sommes un réseau de professionnels expérimentés de l'expertise, travaillant en binômes opérationnels sur site ou à distance. Notre offre de service est ancrée dans l'accompagnement et la prévention des risques.

### SOLIDARITÉ

Valeur à l'origine de la création du groupe, la solidarité se concrétise par l'entraide et la coopération de tous les collaborateurs, France entière. Elle se retrouve également dans notre culture de service, ancrée dans la relation humaine et l'accompagnement.

### INNOVATION

L'innovation est au cœur de nos priorités, pour offrir à nos clients et nos équipes les meilleurs outils et conditions d'intervention.

### PROXIMITÉ

Notre implantation au cœur des tissus économiques locaux nous permet d'avoir une connaissance approfondie des spécificités du territoire, des enjeux qui y prévalent et des besoins propres à sa population.

## GOVERNANCE

### CADRE DE GESTION & STRUCTURE

Le groupe Union d'Experts est entièrement indépendant, son capital est détenu directement par les propriétaires de cabinet, des experts dirigeants membres du groupe. Cette indépendance permet la prise de décision en toute autonomie, avec pour objectifs d'apporter la plus grande qualité de service possible aux assurés sinistrés, d'assurer la pérennité du groupe et de garantir l'emploi dans nos territoires.

#### Union d'Experts Développement

Le groupe est dirigé par le Comité Exécutif (COMEX) "Union d'Experts Développement" dont Philippe MAHÉ est le Président. Il s'agit de l'organe de décision politique qui détermine et valide les grands axes stratégiques et assure la surveillance des opérations menées dans le cadre de la mise en œuvre de cette stratégie.

#### Union d'Experts SAS

La gouvernance d'Union d'Experts SAS est assurée par le Président du groupe et le Directeur Général. Ce dernier s'adjoint un Comité de Direction afin que tout sujet de l'entreprise puisse être instruit, tant au niveau de l'expertise à distance que des services supports aux cabinets.



Philippe MAHÉ *Président* Pierre LABOUZE *Membre* Jean-Marc AGU *Membre*



Pascal AMARINE *Membre* Alexandre GRAVELIN *Membre* Jacques FURNION *Membre*



Maxime CHRÉTIEN *Directeur Général* Diane SARNIN *Directrice des Opérations à Distance* Inès TAVARES *Directrice de la Performance et des Process Opérationnels*



Mostefa MERBOUH *Directeur Administratif, Financier et Développement Durable* Xavier BAZETOUX *Directeur de l'Offre et de la Relation Clients*

COMEX

CODIR

## LES COMITÉS DE TRAVAIL & RSE

La coopération, l'entraide et la coordination étant au cœur d'Union d'Experts depuis sa création, nous avons mis en place plusieurs comités de travail pour analyser et traiter les questions opérationnelles :

### Le Comité de Pilotage Opérationnel

Le CPO a un rôle consultatif sur l'ensemble des sujets opérationnels (pilotage, outils, clients, performance nationale, régionale et locale, etc.), et a pour objectif d'aligner tous les cabinets sur les attentes de nos clients et de nos équipes d'experts.

Le CPO réunit mensuellement une vingtaine de membres dont les fonctions sont :

#### Responsables Qualité et Administratifs

#### Dirigeants de cabinets

#### Membres du CODIR

#### Membres du COMEX

#### Président du groupe

### Le Comité IT/mobilité

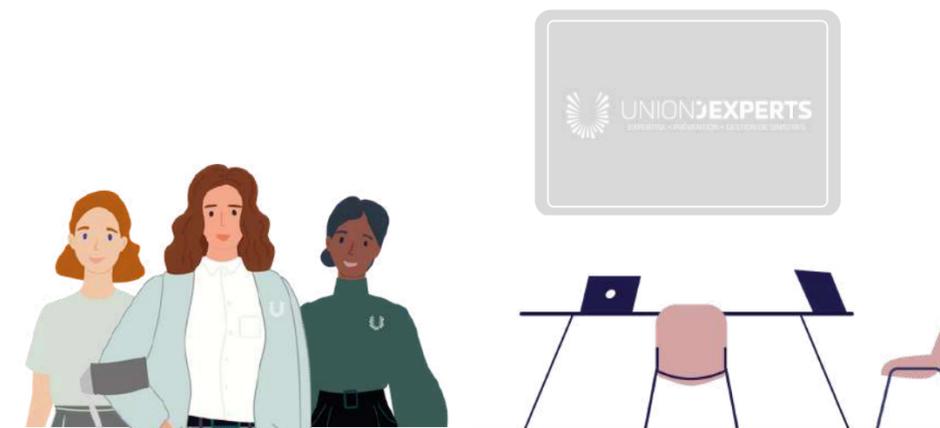
Le comité IT/mobilité est une réunion d'experts sélectionnés pour leur appétence aux outils mobiles et à l'innovation technologique ; dirigé par le référent informatique, membre du COMEX. Ce comité partage sur les évolutions d'outils et les fonctionnalités dont l'adaptation permanente est en partie garante de la performance des équipes.

### Comité « Compétence et Spécialité »

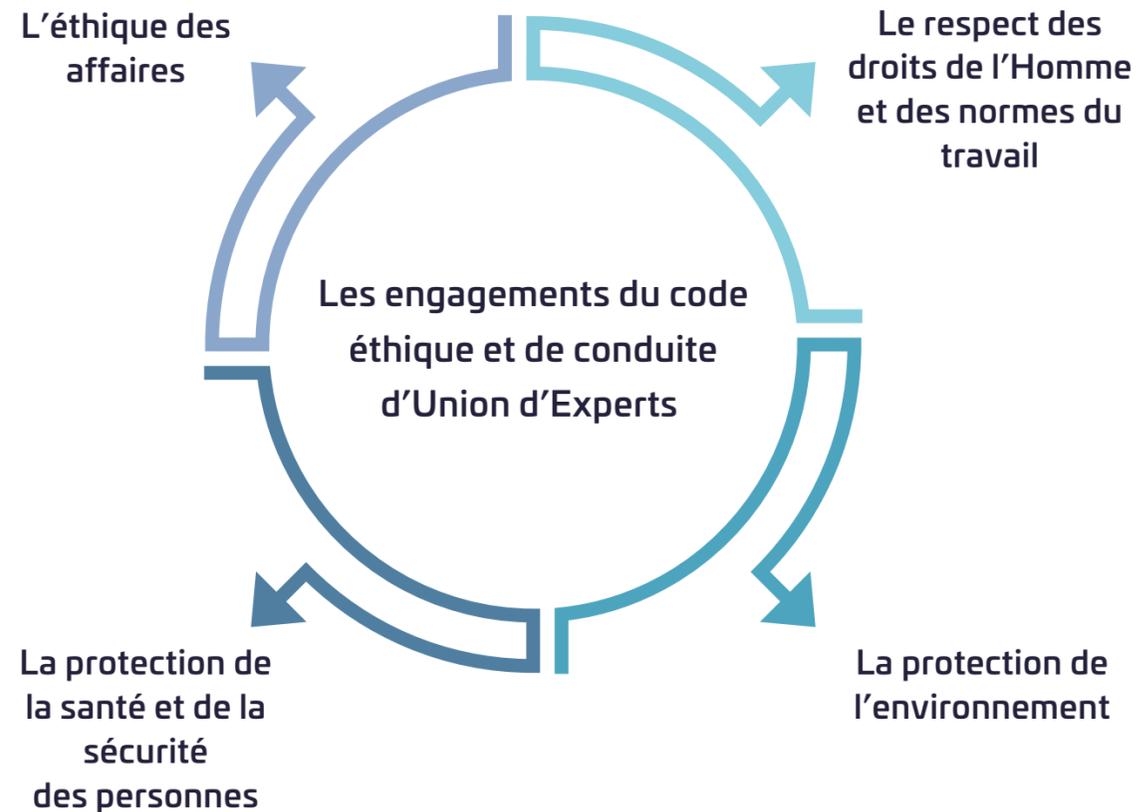
Sur les domaines de hautes spécialités, Union d'Experts a mis en place une organisation spécifique reposant sur des Référents Techniques Nationaux, chacun doté d'un réseau de Référents Techniques Régionaux spécialisés qui se forment et s'informent sur les dossiers d'enjeux médians.

### Comité RSE

Il a été mis en place en 2024 afin de définir et de s'assurer de la bonne progression des plans d'action RSE, de diffuser, d'animer, de faire vivre la démarche et la culture RSE au sein des équipes.



## CODE ÉTHIQUE & DE CONDUITE



Union d'Experts conduit ses activités conformément aux engagements contractuels pris, aux règlements applicables en matière de concurrence et de lutte contre la corruption, le blanchiment d'argent et les conflits d'intérêts. Un audit annuel par les commissaires aux comptes est réalisé afin d'assurer la sincérité de nos comptes et que la réciprocité est bien prouvée.

Le code éthique et de conduite<sup>[1]</sup> est appliqué et transmis à l'ensemble des parties prenantes d'Union d'Experts.

Tout acte contraire au code, qu'il soit potentiel ou avéré, doit être signalé au responsable de la conformité ou communiqué via [signalement.ethique@uesas.fr](mailto:signalement.ethique@uesas.fr).

Cette adresse électronique spécifique garantit l'anonymat du lanceur d'alertes et n'est accessible que par le Directeur administratif et financier et développement durable.

**Aucun incident n'a été signalé au travers de ce canal d'alerte en 2022, 2023 et 2024.**

[1] voir Code éthique et de conduite / \* Retrouvez la liste complète des 17 ODD des Nations Unies ici : <https://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/objectifs-de-developpement-durable/>

## SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

### Politique et plan d'assurance sécurité

La sécurité des systèmes d'information est adressée au moyen d'une politique dédiée, pilotée par la direction et révisée annuellement par le comité de direction et le responsable de la sécurité des systèmes d'information (RSSI).

Au niveau opérationnel, le responsable infrastructures et le responsable des systèmes d'information réalisent une revue mensuelle. Le RSSI accompagne les collaborateurs dans le respect de la politique de la sécurité de l'information.

Afin d'assurer une protection optimale des systèmes d'information, le groupe dispose d'un plan d'assurance sécurité (PAS) qui décrit l'organisation et les dispositions de sécurité applicables dans le cadre du contrat passé avec les partenaires. Le PAS constitue une référence commune à toutes les parties prenantes en définissant les procédures à suivre, les outils à utiliser, les normes à respecter, la méthodologie

de développement et les contrôles prévus pour chaque activité.

Tous les ans depuis 2019, une analyse des risques est réalisée selon les préconisations du guide d'hygiène informatique de l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI). Cette analyse des risques permet également d'évaluer notre prestataire qui traite les données personnelles. L'établissement et les mises à jour du plan ainsi que le suivi de son application sont de la responsabilité de la DSI et du client, avec la validation du RSSI.

Un audit RGPD approfondi de nos systèmes informatiques et de nos processus opérationnels et administratifs a eu lieu. Cet audit qui s'est déroulé sur 2 années, a réévalué et validé notre conformité RGPD. Il a également donné lieu à la mise en place d'un calendrier de conservation des documents.

Chaque collaborateur est sensibilisé à la sécurité du système d'information et informé du respect de la politique et des bonnes pratiques associées dans sa fiche de poste.



**Zoom : Sensibilisation lutte contre la fraude et la corruption** ✕

Nous allons mener des campagnes de sensibilisation au deuxième trimestre 2025 via des tutos créés par la plateforme SENSIWAVE.

## Mesures de sécurité informatique

Union d'Experts fait usage d'une politique de cryptographie conformément à la Norme ISO 27001 et les certificats utilisés proviennent d'autorités de certifications publiques et reconnues. Le RSSI suit et contrôle la gestion des accès nominatifs et les droits d'accès d'administration sont revus au minimum une fois par an.

Afin d'éviter toute rupture de service en cas de défaillance d'un serveur physique, le groupe a déployé la redondance du réseau, des serveurs physiques et du stockage ainsi que la virtualisation des serveurs. Par ailleurs, tous les serveurs et postes de travail sont protégés contre les logiciels malveillants et des mises à jour sont automatiquement téléchargées et déployées sur les équipements. Une sauvegarde et une vérification sont réalisées quotidiennement.

Le consentement des parties prenantes sur le traitement, le partage et la conservation des informations confidentielles est contractualisé avec chaque client. Tout individu peut exercer ses droits auprès de la déléguée à la protection des données personnelles d'Union d'Experts par mail : [dpo@uesas.fr](mailto:dpo@uesas.fr).

L'infrastructure, l'urbanisation et l'hébergement, quant à eux, sont assurés par un prestataire certifié APSAD, attestant ainsi de leur qualité et de leur fiabilité. Le prestataire externe a notamment en charge la stratégie de la sécurité d'accès et du plan de sauvegarde, ainsi que des progiciels de gestion SaaS, utilisés par l'ensemble du groupe.

Il assure également une sécurité climatique du système d'hébergement grâce à plusieurs processus moins énergivores : système de refroidissement redondé, salles IT autonomes en production de froid, régulation thermique à 22°C, optimisation de la dissipation énergétique et couloirs froids.

### Zoom Cybersécurité et Faux Phishing

En partenariat avec SENSIWAVE nous avons mené en 2024 une nouvelle campagne de sensibilisation à la cybersécurité - la moyenne de bonnes réponses est de 82,5%.

## Gestion des incidents liés à la sécurité de l'information

Le plan de gestion de crise intègre les risques liés au système d'information ou à la plateforme d'hébergement. L'infrastructure dispose d'un plan de continuité d'activité qui permet de répondre, reprendre, rétablir et retrouver un niveau de fonctionnement prédéfini, lorsque celui-ci a été interrompu à la suite d'une perturbation importante. Cette infrastructure est répliquée et sauvegardée sur un second site géographique distant.

L'ensemble des collaborateurs doivent remonter tout incident impactant ou pouvant impacter le système d'information auprès du service informatique, soit depuis le catalogue de service disponible depuis l'intranet ou par mail à [dsi@uesas.fr](mailto:dsi@uesas.fr).

Si un incident implique une question concernant la violation de données personnelles, le délégué à la protection des données (DPO) doit être prévenu par mail à [dpo@uesas.fr](mailto:dpo@uesas.fr) et selon le cas pourra notifier la commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 72 heures. Cette alerte, en cas de suspicion de violation de données, est également transférée au Directeur Général.

Un client identifiant un écart de conformité RGPD doit en référer immédiatement à Union d'Experts. Selon la gravité de l'écart, la procédure de gestion d'incident ou la procédure de sécurité est déclenchée. Le client et les responsables concernés sont notifiés, l'écart fera l'objet d'un point particulier lors du comité de pilotage suivant.

Les dispositions sont alors prises par l'équipe sécurité avec l'appui éventuel des RSSI et DPO pour faire respecter les procédures, mener les actions correctives nécessaires pour lever l'écart, faire évoluer le plan d'assurance sécurité et établir ou faire établir une demande de dérogation.

**En 2022, 2023 et 2024, aucun incident informatique significatif n'a été détecté.**



## LA CRÉATION DU COMITÉ RSE D'UNION D'EXPERTS

La RSE concerne tous les collaborateurs de l'entreprise, il est donc naturel que chacun ait l'occasion de contribuer au choix des actions menées. C'est pourquoi en 2024, Union d'Experts a choisi de créer un comité RSE.

Le comité est composé de 6 membres permanents qui ont soit été désignés par la Direction ou bien qui ont candidaté pour la position. Les membres sont issus de tous les départements du siège social.

Les 6 membres permanents du comité se réunissent une fois par trimestre pour gérer les tâches courantes et assurer l'organisation et la planification de la vie RSE.

En 2024, le comité a organisé des réunions thématiques 4 fois dans l'année, auxquelles ont pu participer 5 à 10 collaborateurs, sur inscription (membres ponctuels), ces réunions ont été les Temps Forts suivants :

- 1er temps fort - Calendrier de nos événements
- 2ème temps fort - Notre gestion des ressources
- 3ème temps fort - Nos actions en matière de QVCT
- 4ème temps fort - Nos actions de Mécénat & de soutien associatif



### Mission 1

Définir et s'assurer de la bonne progression des plans d'action RSE

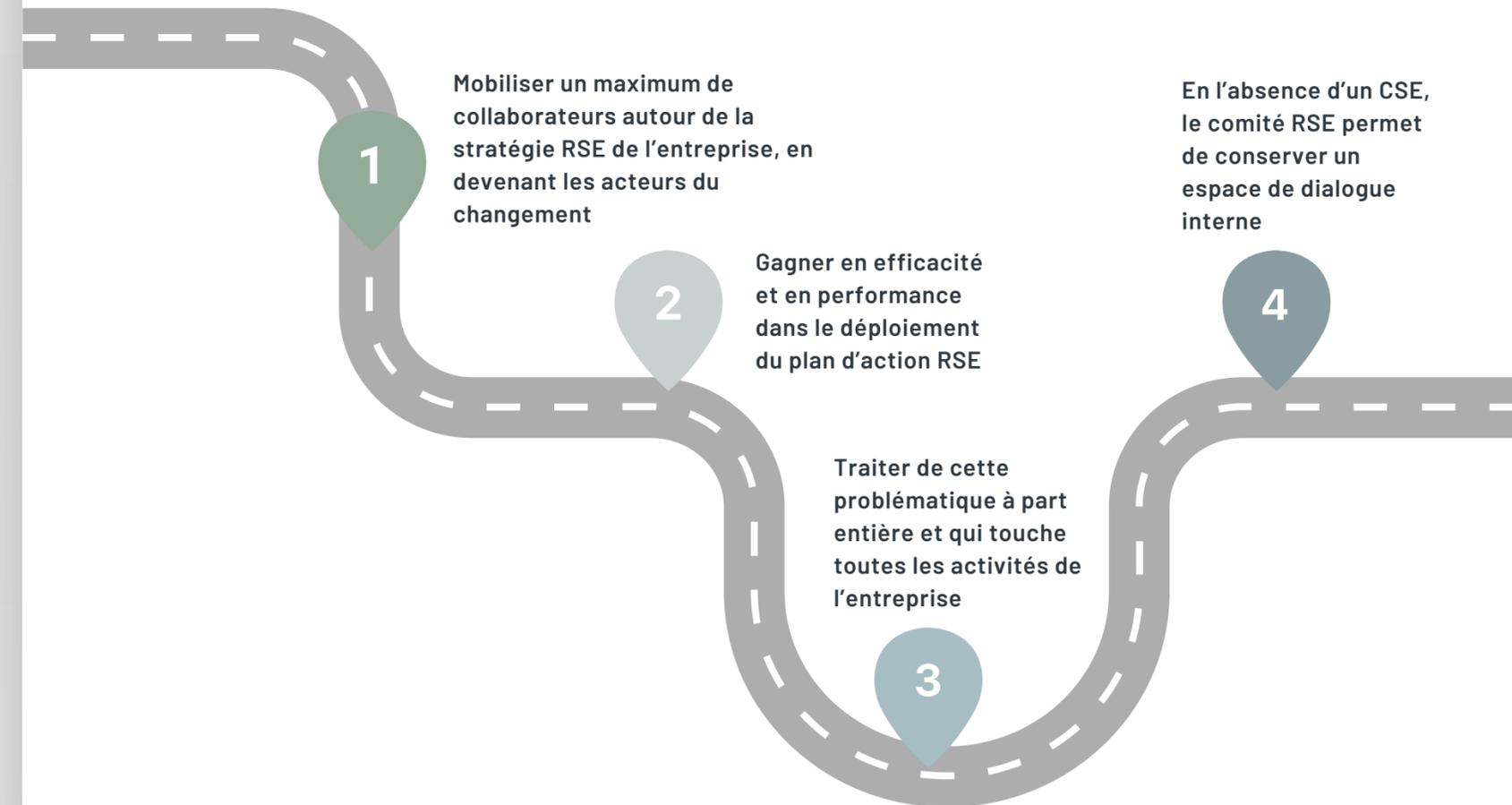


### Mission 2

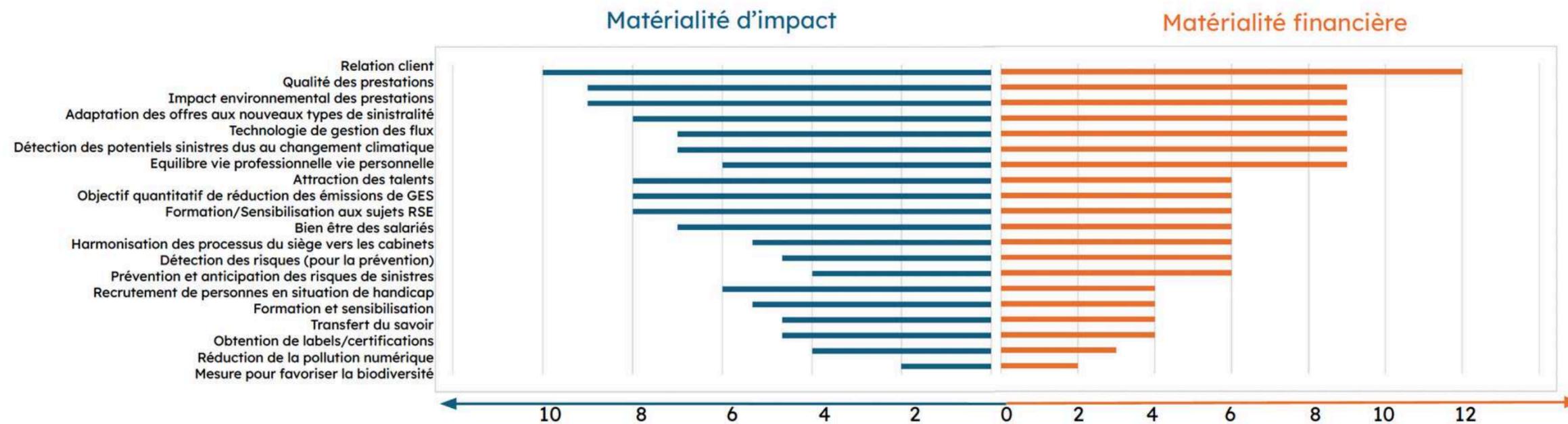
Diffuser, animer, faire vivre la démarche et la culture RSE au sein des équipes



## LES OBJECTIFS DU COMITÉ RSE



## MATRICE DE DOUBLE MATÉRIALITÉ



Bien que nous ne soyons pas soumis à la CSRD, nous avons entrepris en 2024 de réaliser une matrice de double matérialité. Pour cela, nous avons interrogé différentes parties prenantes internes et externes. En interne, nous avons interrogé des personnes occupant des postes variés afin d'avoir une vision à 360° des risques. Pour nos interviews externes, nous avons adopté la même approche, en interrogeant bien entendu nos clients, nos fournisseurs et aussi nos partenaires de recherche tels que le CNRS.

Cette matrice nous a rassurés sur l'orientation que prend notre Groupe, car les principaux risques identifiés dans cette matrice avaient déjà été repérés, et des actions avaient déjà été mises en œuvre.

À titre d'exemple :

- Relation client et adaptation de l'offre aux nouveaux sinistres : En 2024, nous avons engagé un Directeur de l'Offre et de la Relation Client.
- Qualité des prestations : Un poste de formateur interne a été créé afin de mieux intégrer les nouveaux salariés et de dispenser des formations sur les nouveaux processus, outils, etc. Parallèlement, nous continuons à investir dans le développement des compétences de nos futurs experts terrain via notre académie.
- Impact environnemental des prestations / technologie de gestion des flux : Nous investissons dans des outils pour mieux mesurer l'impact carbone de nos prestations, que ce soit pour l'expertise à distance ou l'expertise sur site. Un logiciel d'optimisation des trajets de nos experts nous permettra de réduire nos déplacements ainsi que notre impact. Avec notre fédération FEDEA, nous travaillons à l'élaboration d'un bordereau vert qui mesurera l'impact environnemental de nos préconisations de réparation ou de travaux.

# L'HUMAIN



## 2.1 Collaborateurs

Gestion des ressources humaines

Santé & sécurité

Qualité de vie & conditions de travail

Formation & développement  
professionnel

## 2.2 Clients

Acteur du quotidien

Expertise de spécialités

Conseils de prévention

Relation client & présence dans les  
territoires

## 2.3 Les actions clés



## COLLABORATEURS

La qualité de service est intrinsèquement liée à l'équilibre et au bien-être de nos équipes. Favoriser leur engagement, grâce à une approche ouverte et attentive, est une priorité. L'objectif – par l'effet d'exposition – a consisté à mieux identifier les attentes pour y répondre avec efficacité et les partager avec le plus grand nombre. Les 4 axes de développement retenus pour l'amélioration continue sont :

- La Participation Active : Être à l'écoute des suggestions et des idées des collaborateurs afin de les impliquer dans les décisions qui les concernent et les encourager à continuer de s'investir et à prendre des initiatives susceptibles d'apporter de nouvelles idées.
- La Formation : Proposer des formations utiles au développement des compétences permettant de reconnaître la valeur professionnelle des individus. Cela

les encourage également à s'engager, à s'investir et à se former régulièrement.

- La Micro-Communication : La micro-communication est la communication au sein d'une entité entre managers intermédiaires / de proximité et les collaborateurs. Cela est également la communication entre les collaborateurs eux-mêmes.

En améliorant l'équilibre entre vie professionnelle et personnelle et en favorisant le développement de compétences dans un cadre structuré, nous créons les conditions propices à l'épanouissement et à la réussite de nos équipes.

## GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

L'ensemble des collaborateurs d'Union d'Experts SAS sont rattachés à la Convention collective IDCC 915 des Entreprises d'expertises en matière d'évaluations industrielles et commerciales. Nous respectons les engagements de la convention collective, suivons les recommandations prises dans celle-ci, notamment en termes de santé et de sécurité, conditions de travail, dialogue social, gestion des carrières et de formation et enfin diversité, équité et inclusion.

Nous communiquons à tous les collaborateurs via LUCCA une politique RH et un règlement intérieur qui précisent un certain

nombre d'obligations, notamment en matière d'hygiène, de sécurité, de rémunération ou de sanctions, que chaque salarié se doit de respecter.

Les temps forts du comité RSE permettent également d'avoir un moment d'échange avec les collaborateurs. Une boîte à idées est également disponible sur la page d'accueil de l'intranet de l'entreprise et accessible de manière anonyme à tous les collaborateurs du groupe.

# NOS ENGAGEMENTS ENVERS NOS COLLABORATEURS

### SANTÉ & SÉCURITÉ

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



### ÊTRE A L'ECOUTE

À travers les actions du comité RSE & de ses temps forts



### FORMATION

Formation à l'expertise, à l'embauche et en continu, dispensée par une formatrice interne.



### RÉCOMPENSER

Récompenser les salariés qui s'engagent dans la durée.



### PARCOURS DE CARRIÈRE

Renforcer le parcours de carrière individualisé et accompagner le développement technique, professionnel et personnel des collaborateurs. En 2024, nous avons au taux de rétention des talents de 68 % (à effectif identique).



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

## SANTÉ & SÉCURITÉ

### Évaluation des risques



Nous élaborons et actualisons annuellement le document unique d'évaluation des risques professionnels et mettons en place les recommandations et les actions correctives identifiées.



Un contrôle de conformité des installations électriques et des extincteurs est réalisé annuellement et des mesures correctives sont faites si des anomalies sont relevées. La climatisation réversible est maintenue en état de fonctionnement grâce à une maintenance globale tous les 6 mois.



Deux sessions de secourisme ont été organisées pour renforcer la sécurité au travail. La première, une formation "Sauveteur Secouriste du Travail" (SST), a été suivie par 10 collaborateurs afin de les préparer à intervenir en cas d'accident. La deuxième, "Les Gestes Qui Sauvent", a formé 60 collaborateurs aux premiers secours, incluant la réanimation cardio-pulmonaire et l'utilisation du défibrillateur. Ces formations visent à améliorer la sécurité et à responsabiliser chacun face aux urgences.



### Mesures adoptées

Dès son arrivée dans l'entreprise, chaque salarié est inscrit auprès de la médecine du travail. Des rendez-vous de suivi obligatoires ou à la demande des collaborateurs sont ensuite organisés qui peuvent amener le médecin à proposer des adaptations de poste de travail, des aménagements d'horaires, voire des inaptitudes. L'ensemble des collaborateurs ont accès à la mutuelle avec une prise en charge à 50% du régime de base, et sont couverts sans frais par un contrat de prévoyance.

Des mesures pour limiter les nuisances sonores et améliorer le confort sur le poste de travail sont mises en place. Ainsi, l'entreprise a distribué à chaque salarié un casque téléphonique, fait installer des moquettes anti-bruit et isolé les machines bruyantes.

En 2022, tous les collaborateurs du siège ont été sensibilisés au travail sur écran (temps d'exposition, posture, etc.) et ont reçu des conseils pour améliorer le cadre de travail.

Le droit individuel à la déconnexion est inscrit dans la charte informatique, transmis à l'ensemble des salariés.

Des casques de chantier et des chaussures de sécurité sont à disposition des experts terrain dont le métier l'exige et des accessoires sont intégrés aux

véhicules de fonction pour faciliter la concentration sur la route et réduire le stress au volant (système GPS et téléphone intégré avec kit mains-libres).

Aucun accident de travail ni de maladie professionnelle n'a été déclaré en 2022, 2023 ou 2024. Un accident de trajet a été déclaré en 2024.

Enfin, une salle de pause et de repos est mise à disposition des employés et des séances de massages et de sophrologie sont dispensées dans les locaux du siège. Le mobilier est également adapté afin d'améliorer l'ergonomie du lieu de travail avec la mise à disposition de ballons ergonomiques et de bureaux ergonomiques avec une station de travail debout

**Zoom : Objectif 2024 réussi**

En partenariat avec la Croix-Rouge, nous avons formé 60 salariés aux gestes qui sauvent et 10 salariés à la S.S.T.



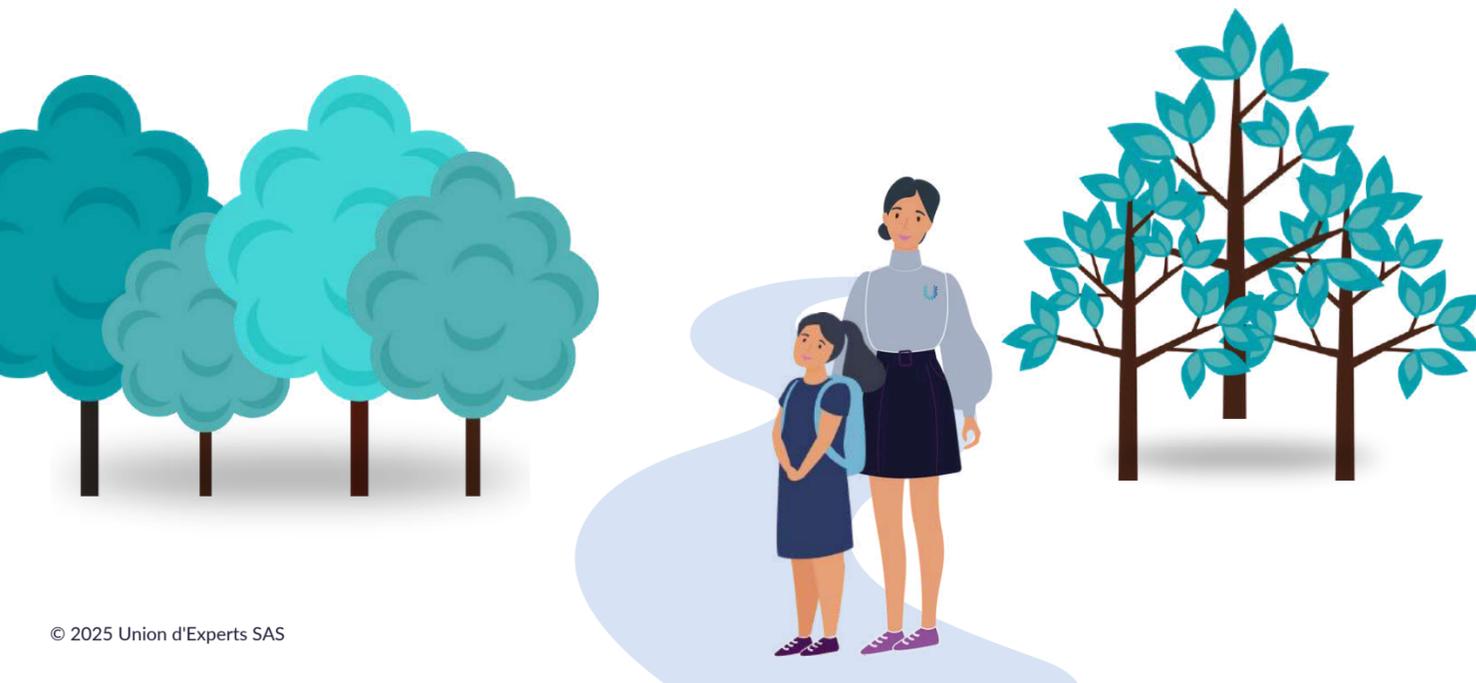


## QUALITÉ DE VIE & CONDITIONS DE TRAVAIL

### Équilibre vie professionnelle et personnelle

Afin de favoriser l'équilibre entre vie professionnelle et personnelle, des actions sont déployées auprès des collaborateurs du siège pour mieux adapter leur journée de travail aux contraintes familiales, comme les horaires d'entrée et de sortie définies ou encore l'adaptation ponctuelle et sur demande des horaires pour répondre à un besoin personnel (médical, familial, etc.).

Nous proposons également des avantages spécifiques aux familles : carte de naissance, prévoyance avec rente éducative pour les enfants pris en charge à 100% par Union d'Experts. Nous aménageons également la ou les journées de télétravail en priorité aux salariés qui terminent le plus tard et temps partiel le mercredi accordé avant tout aux parents ayant de jeunes enfants.



### Évaluation annuelle et prime de performance individuelle

Un entretien individuel est réalisé annuellement par les managers pour évaluer le savoir-faire et le savoir-être des collaborateurs. Ces derniers peuvent proposer des objectifs et émettre des souhaits de formation.

Un outil informatique a été mis en place en 2022 permettant la dématérialisation totale du dossier du salarié et la communication entre la direction et le personnel. On y retrouve notamment les formations et entretiens réalisés ainsi que la déclaration et le calcul des heures supplémentaires, les titres restaurant, les congés, etc.

Un accord d'entreprise, approuvé par le CSE, permet le versement mensuel d'une prime individualisée pour les experts et les équipes support. Par ailleurs, une prime de partage de la valeur est versée chaque année aux collaborateurs en fonction des performances économiques d'Union d'Experts SAS.

Dans le cadre de son engagement dans l'amélioration de la Q.V.C.T, et répondre aux évolutions de la société ainsi qu'aux attentes des salariés, Union d'Experts a décidé de **formaliser un accord de télétravail en 2024**. Ce dernier reprend l'usage mis en place depuis la COVID-19, à savoir entre 1 et 2 jours de télétravail par semaine, par salarié.



#### 🔍 Objectif 2025 Adaptation des primes collaborateurs ✕

En 2025, nous prévoyons de mettre en place une prime mensuelle individuelle calculée sur l'assiduité des équipes support et des équipes de production. Ces derniers bénéficieront également de primes sur la performance plus lisibles dans le but de mieux récompenser les bons éléments.

### Diversité

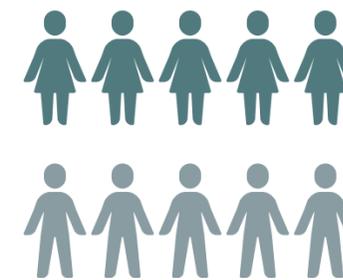
Engagé en faveur de l'égalité des chances, nos postes à pourvoir sont ouverts à toute personne sans restriction d'âge, de nationalité ou de diplômes. Les annonces d'emploi sont rendues publiques via les plateformes dédiées et le profil LinkedIn de l'entreprise. Union d'Experts étudie avec la plus grande attention les candidatures de personnes en situation de handicap et leurs éventuels besoins spécifiques. Au moment d'analyser les offres reçues, la candidature interne est privilégiée sur l'externe.

En ce qui concerne l'égalité des salaires, conformément au code du travail, Union d'Experts pratique l'égalité de rémunération entre hommes et femmes pour un travail identique et adopte les conditions particulières de travail des jeunes.

Une veille constante et une déclaration index femmes / hommes sont réalisées tous les ans, ce qui permet de réajuster la rémunération par genre, au besoin.

## NOTE GLOBALE

Index Femme/Homme 2024



96

100



65 %

DE FEMMES  
AU SIÈGE  
en 2024

70 %  
EN 2023

71 %  
EN 2022



40 %

DE FEMMES AU  
COMITÉ DE  
DIRECTION  
en 2024

50 %  
EN 2023

40 %  
EN 2022



10,3 %

COLLABORATEURS  
AYANT UNE  
RQTH\*  
en 2024

3 %  
EN 2023

3 %  
EN 2022

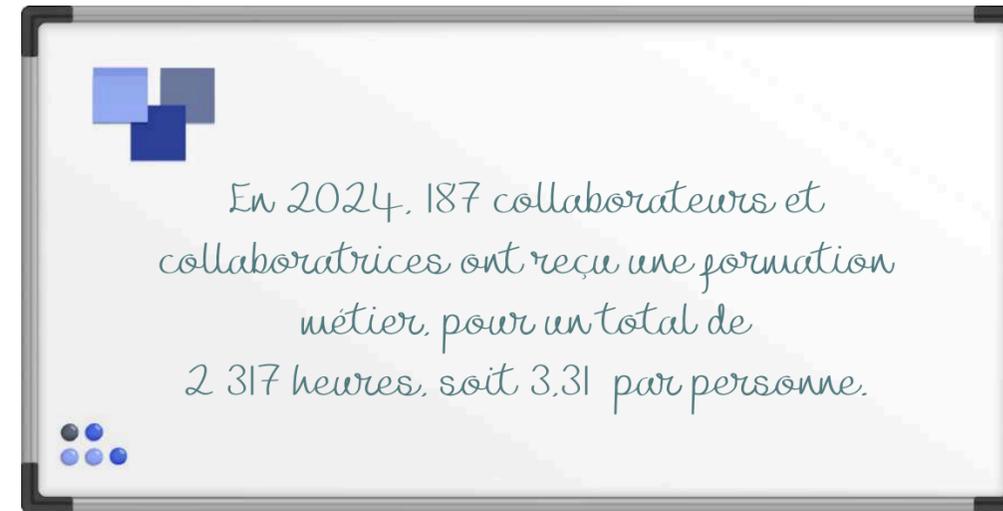
\* reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé

## FORMATION & DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

Au travers de sa filiale UE Formation, Union d'Experts propose chaque année à l'ensemble des collaborateurs du groupe un catalogue de formations techniques liées aux métiers et aux nouveaux outils professionnels. Tous les formateurs d'UE Formation ont suivi en 2024 une formation "Initiation à la Pédagogie", afin de présenter les nouveaux outils pédagogiques, faire des retours d'expérience et de partager les bonnes pratiques.

Les formations les plus dispensées durant l'année 2024 ont été :

- ✓ Recherche des Causes et Circonstances d'un Incendie (RCCI)
- ✓ Indemnisation et Recours des Sinistres Immeubles (IRSI)
- ✓ Préparation Examen TEA - EEA
- ✓ Détection de la fraude à l'assurance
- ✓ Évaluation du risque « sécheresse »
- ✓ Risques agricoles et agro-industriels
- ✓ Introduction aux Spécialités - Vol



En 2023, 47 collaborateurs ont reçu une formation métier, pour un total de 1799 heures.

En 2022, 76 collaborateurs ont reçu une formation métier, pour un total de 532 heures.



### Focus formation interne

En **2023**, un poste dédié à la formation interne des collaborateurs a été pourvu par l'une de nos référentes techniques les plus expérimentées.

Cette création de poste a pour objectif d'améliorer l'intégration et la formation des nouveaux collaborateurs, ainsi que d'assurer une formation continue aux collaborateurs en poste.

En **2024**, la formatrice a formé **23** nouveaux collaborateurs du siège social et a dispensé de nombreuses formations aux équipes de la Direction des Opérations à Distance.

En **2025**, un espace de 40m<sup>2</sup> sera entièrement dédié à la formation des nouveaux collaborateurs, et un deuxième formateur sera présent à mi-temps pour dispenser les enseignements.



**PROMO KAIROS  
2024-2025**



Les académiciens de la promo **KAIROS** ont fait leur rentrée en septembre 2024, dans les nouveaux locaux d'Union d'Experts Académie, au WOJO, Paris Montparnasse.

Ces académiciens composent la **deuxième promo** de l'école de formation du Groupe, formant au métier d'expert d'assurance, qui a ouvert ses portes en 2023. Dans le cadre d'un **cursus complet** alternant cours théoriques, pratique des outils, découverte terrain et mises en situation, ce centre de formation héberge les promotions de futurs experts des cabinets Union d'Experts du territoire français.

UE Académie accueille des profils variés, diplômés tant dans des filières techniques et scientifiques, qu'issus de formations juridiques et assurantielles.

Le cursus de formation d'UE Académie dure un semestre – de septembre à mars - et s'articule autour de 3 points clés :

- la **formation théorique** assurantielle et technique,
- la **mise en pratique** et la réalisation d'expertise à distance,
- la **découverte du terrain**, du territoire de l'agence accueillante et des équipes locales.

Les étudiants du cursus acquièrent au cours de ce semestre les fondamentaux de l'expertise, qu'ils approfondiront au gré des semaines, mois et années d'exercice de la profession d'expert d'assurance au sein du réseau Union d'Experts.



**TÉMOIGNAGES ALUMNI PROMO ALPHA & KAIROS**

“ Union d'Experts Académie est une aventure formidable tant sur le plan technique de la formation, qui aborde toutes les facettes du métier d'expert, que sur le côté humain. ”  
- **Fabien DUVILLE, Expert agence de Clermont-Ferrand**

“ Union d'Experts Académie a été une expérience unique : des méthodes d'apprentissage très intéressantes alliant cours et mises en pratique, des intervenants passionnés qui aiment partager leur expérience et une entraide au sein du groupe. ”  
- **Kilyan LEPRETRE, Expert agence de Boulogne-sur-Mer**

“ Je tiens à exprimer mes sincères remerciements à toutes les personnes qui ont contribué à la formation. L'expertise de chaque intervenant a grandement enrichi mon expérience professionnelle. Cette année de formation va me permettre d'exceller tout au long de ma carrière d'expert en assurance. ”  
- **Rayad ICHALALENE, Expert agence de Paris 15ème**

“ Intégrer l'Académie m'a permis de découvrir et d'approfondir les nombreuses dimensions du métier d'expert en assurances. La qualité du contenu et des formateurs rend cette formation passionnante. Le format alternant théorie et pratique facilite l'application des connaissances acquises et favorise le développement rapide de notre autonomie. ”  
- **Mathieu ODELOT, Expert agence de Boulogne-sur-Mer**

“ L'Académie m'a permis d'acquérir de nouvelles compétences dans divers domaines et m'a aidé à entrer plus sereinement dans le monde de l'expertise. Les intervenants, présents tout au long de l'année, ont partagé leurs connaissances avec passion. Je tiens à remercier UE Académie, ainsi que Nicolas Brachet, qui a su s'adapter aux besoins de chacun pour garantir notre succès. ”  
- **Anna LACAPERE, Expert agence de Bordeaux**

“ L'Académie m'a offert une vision complète de l'expertise et m'a permis de comprendre les enjeux du métier d'expert en assurances. Grâce à la diversité des disciplines abordées, j'ai pu acquérir des bases solides pour débiter. Cette formation constitue un véritable atout pour devenir progressivement autonome dans la gestion des dossiers, notamment sur les aspects assurantiels, techniques et conventionnels. ”  
- **Nicolas UZUNOVIC, Expert agence de Marseille**

## CLIENTS

### ACTEUR DU QUOTIDIEN

#### Ancrage territorial

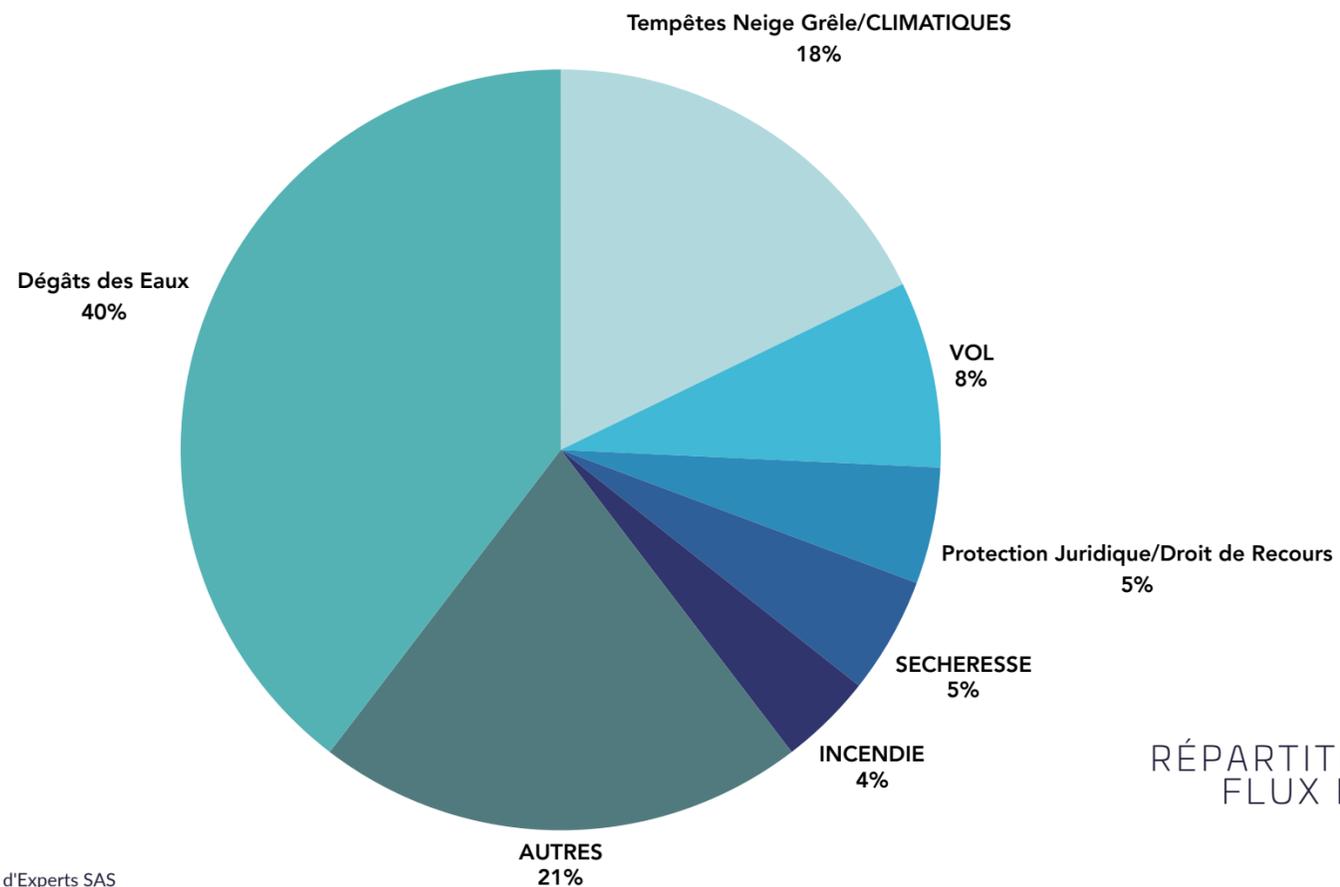
Nous avons à cœur de continuer à développer des relations sociales et personnelles avec les territoires où nous exerçons. Pour mieux y répondre, nous avons réorganisé en 2023 notre réseau de 70 agences en 8 pôles régionaux, avec des objectifs forts de mutualisation et d'efficacité opérationnelle.

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.

#### Mesures anti-fraude

Une vérification est réalisée sur la démarche de contrôle anti-fraude des clients sur les processus d'expertise d'Union d'Experts par une entreprise externe.

Union d'Experts intervient sur l'ensemble du périmètre Dommages aux Biens, Responsabilité Civile et Protection juridique.

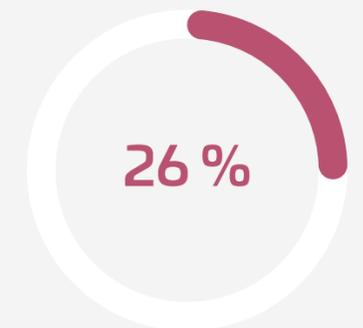


- Paris - Île-de-France
- Nord et Est
- Grand Ouest
- Méditerranée
- Centre-Auvergne
- Bourgogne Rhône-Alpes
- Sud-Ouest
- DROM



#### Traitement à distance

Union d'Experts propose des solutions de traitement à distance, tant sur les sinistres de fréquence, que sur les dossiers de spécialités. Des processus efficaces de traitement, des grilles d'analyse prévention et de gestion déléguée, sont également mis en oeuvre sur des entités opérationnelles du groupe, basées en France.

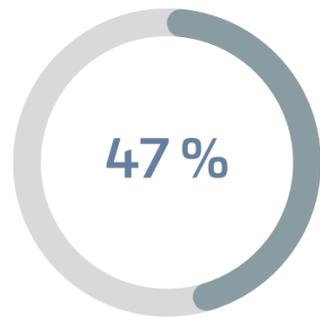


des missions reçues sont traitées à distance

\*missions d'expertise à distance et expertise sur site confondues.

## EXPERTISE DE SPÉCIALITÉS

Union d'Experts est un acteur de spécialités, très attaché à la reconnaissance technique professionnelle. Ainsi, Union d'Experts propose à ses clients l'intervention d'experts reconnus par les organismes de certification professionnelle sur sept branches techniques spécialisées.



de nos experts sont Certifiés (EEA, TEA\*), Agréés (FFSA\*), Qualifiés ou Recommandés (APSAD\*).

### L'organisation des branches de spécialité

La mise en œuvre de ces branches spécialisées vient également appuyer un axe fort de transversalité de la compétence, par la mise en œuvre de pôles régionaux de spécialités. En effet, chaque branche de spécialités est animée par un référent technique national, certifié et spécialiste. Accompagné d'un réseau de référents techniques régionaux, le RTN assure la gestion en mode projet des offres sur-mesure mises en œuvre par Union d'Experts au plus près des professionnels et des entreprises sur le territoire.



#### Zoom 2025

Union d'Experts lancera en 2025, le pôle PREFIN, une solution d'expertise de spécialité dédiée aux préjudices financiers, afin de répondre à la demande et aux attentes de ses clients. L'objectif de PREFIN est de minimiser les préjudices pour l'assuré et l'assureur, tout en respectant les procédures compagnies. Grâce à une collaboration proactive, une base de données enrichie et des rapports financiers standardisés, Union d'Experts assurera une gestion efficace et rigoureuse des préjudices financiers.

\*EEA, Expert Évaluateur et d'Assurance - \*TEA, Technicien Expert Assurance - \*FFSA, Fédération Française de Sociétés d'Assurances - \*APSAD, Assemblée Plénière de Sociétés d'Assurances Dommages

## NOS BRANCHES DE SPÉCIALITÉS

1 Matériel et Risques Techniques

2 Préjudices Économiques et Marchandises - PREFIN

3 Agricole et Agroalimentaire

4 Protection Juridique

5 Sécheresse

6 Vol, Mobilier et Objets Précieux

7 RCCI

## CONSEILS DE PRÉVENTION

Visant l'amélioration de la satisfaction client et assuré sinistré, Union d'Experts a à cœur de développer des processus innovants, dont le développement impactera tant la relation assuré et l'expérience client, qu'il facilitera et sécurisera les processus de gestion de sinistre.

La prévention, une prestation technique tout à fait particulière, nécessite des compétences proches de celle de l'expert même si les outils qu'elle requiert diffèrent. Par le passé, l'offre de prévention était réservée aux professionnels.

Union d'Experts, dans un souci de protection à été l'un des premiers acteurs à proposer une offre prévention des risques du particulier.

Dans cet objectif, le groupe a multiplié les spécialités, partenariats et outils dédiés.



L'expert est l'un des intervenants à se déplacer sur les lieux du sinistre ; pourquoi ne pas utiliser ce déplacement pour effectuer une démarche de sécurisation et de conseil auprès de l'assuré particulier, en complément des opérations de vérification de risques souvent mal vécues ?



### Le principe indemnitaire

Principe qui consiste à s'engager à remettre l'assuré sinistré dans la même situation qu'avant sinistre.

### LE PASS SÉCHERESSE UNE SOLUTION ÉCONOMIQUE ET DURABLE

- ✓ Facile à mettre en place
- ✓ Réduction nette de l'empreinte carbone face aux solutions classiques
- ✓ Possibilité d'utiliser une cuve de récupération de pluie : gestion/lissage des injections dans le sol

## LE PASS SÉCHERESSE



### QUOI ?

Le Projet pour l'Anticipation et le Suivi de la Sécheresse (PASS)



### QUI ?

Partenariat entre Union d'Experts, le CNRS (Centre National de Recherche Scientifique), Géosciences Survey et le laboratoire Géo Azur.



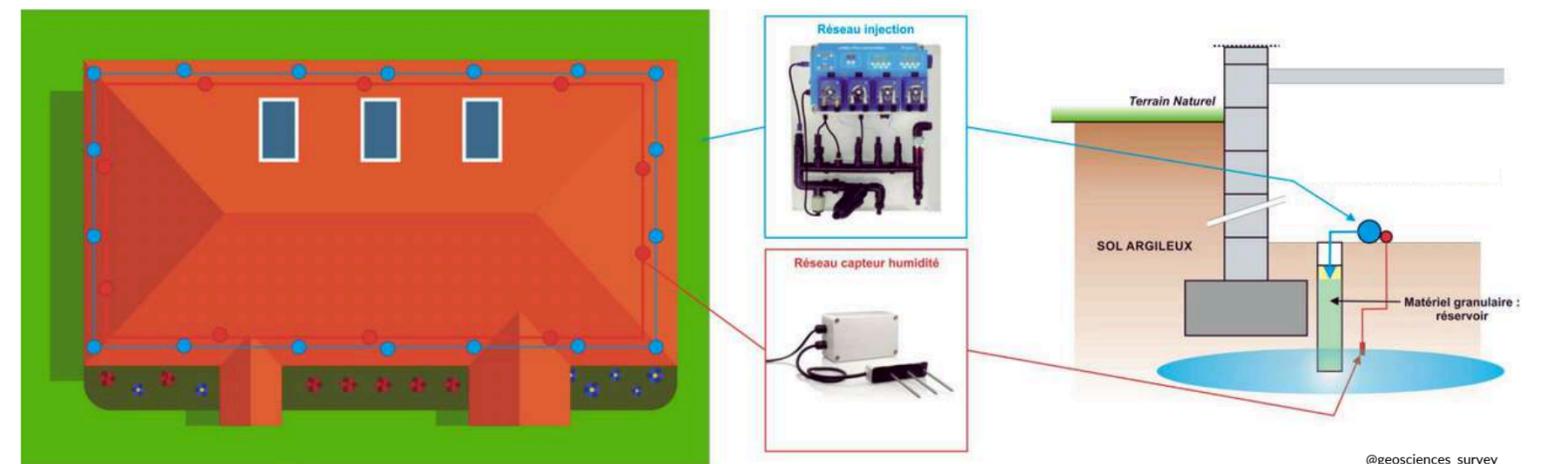
### POURQUOI ?

Proposer des solutions de remédiations innovantes et moins intrusives pour les sinistrés, dès l'apparition des premiers signes de rupture du bâti dus à la sécheresse.



### COMMENT ?

Cette solution innovante consiste à réhumidifier le sol au niveau des fondations pour stabiliser le phénomène de RGA (retrait-gonflement des argiles).



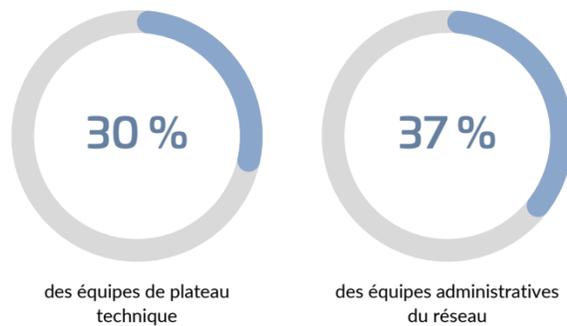
@geosciences\_survey

## RELATION CLIENT & PRÉSENCE DANS LES TERRITOIRES

### Relation client

La relation client n'a jamais été aussi essentielle dans notre métier de services ; service à l'assureur et service à l'assuré, détenteur des garanties qui nous mobilisent et premier juge de notre accompagnement en cas de sinistre. L'excellence relationnelle ambitionnée par Union d'Experts se retrouve dans la constitution de ses ressources administratives, toutes en lien avec la relation client :

#### Relation client en amont du dossier, les équipes de front office



#### Relation client en cours de vie du dossier



#### Relation client pour le règlement des éventuelles difficultés de vie du dossier



L'excellence opérationnelle n'existe pas aujourd'hui sans l'excellence relationnelle ; ces deux exigences restent néanmoins pleinement corrélées, tant la seconde est facilitée par une totale maîtrise technique de la première.



AFNOR Cert. 103788

### Reconnaissance de notre engagement

Le groupe Union d'Experts, membre de l'Association Française de la Relation Client (AFRC), a obtenu la marque de garantie 103788 « Relation Client 100 % France », délivrée par l'organisme certificateur indépendant agréé AFNOR Certification et portée par les entités Service France Garantit et AFRC Relation Client France. Cette reconnaissance est accordée aux entreprises s'engageant sur le territoire français et certifie que la prestation relation client à distance (de la réception de la mission à la résolution du sinistre, en passant par les équipes support) est réalisée dans sa totalité en France.



« 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. »



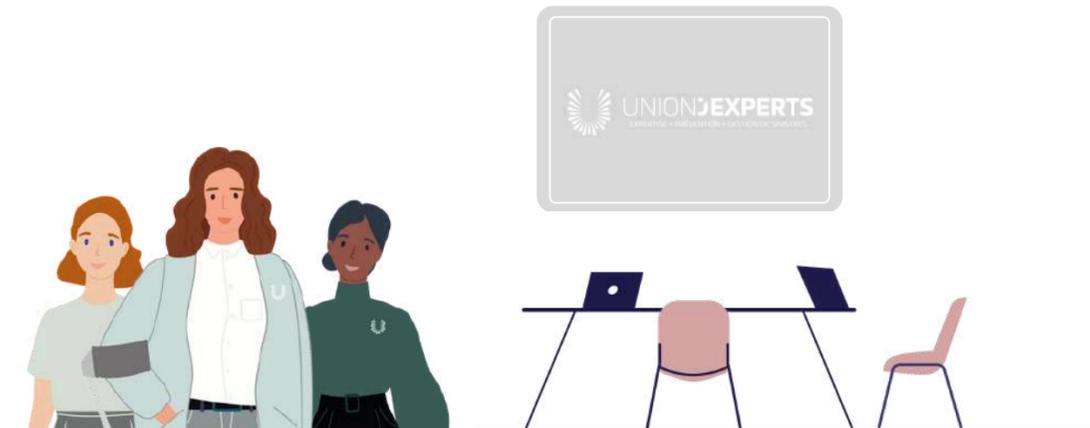
**MAXIME CHRÉTIEN**  
DIRECTEUR GÉNÉRAL - UNION D'EXPERTS

## LES ACTIONS CLÉS

Retrouvez la liste des actions votées par le Comité RSE, déjà déployées, en cours ou à venir.

- Aménagement du mobilier adapté aux besoins de chacun
- Installation de matériel informatique adapté aux besoins de chacun
- Création d'un parcours d'intégration des collaborateurs et d'un livret d'accueil à destination des nouveaux collaborateurs
- Déploiement d'événements de cohésion interne
- Prévoyance prise en charge à 100 % par UE
- Mise en place de la semaine de la QVCT (séances de massages, séances de Sophrologie et Atelier nutrition)
- ½ Journée accordée aux collaborateurs souhaitant se faire dépister
- Mise à disposition d'un formulaire sur l'intranet permettant de recueillir des suggestions des collaborateurs - "la boîte à idées"
- Formations UE Formation disponibles pour tous les collaborateurs
- Politique de recrutement ciblée sur la motivation, le savoir-être, les connaissances diverses et des compétences connexes
- Présence d'un formateur au quotidien sur le plateau technique
- Investissement dans la qualité de formation de nos futurs collaborateurs avec UE Académie

- Mise en place d'ateliers de QVCT tout au long de l'année (séances de massage, de sophrologie et de relaxation sur le temps de travail)
- Mise en place d'un suivi des talents avec un parcours de carrière individualisé
- Récompenser la fidélité des collaborateurs (cérémonie / cadeaux / prime / CP / etc.)
- Mise en place d'une application de co-voiturage afin de faciliter l'utilisation de ce moyen de déplacement



### LÉGENDE

- Fait
- En cours
- À venir

# L'INNOVATION



## 3.1 Partenariats stratégiques

Avec le secteur de la recherche  
Dans les métiers de l'expertise

## 3.2 Expertise terrain augmentée

Outil de mobilité  
Outil de terrain  
Outil de Prévention

## 3.3 Les actions clés



**Objectif 2024 atteint**

“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.”

## PARTENARIATS STRATÉGIQUES

### AVEC LE SECTEUR DE LA RECHERCHE - CNRS

Face à la croissance du phénomène climatique de sécheresse, la multiplication des arrêtés au cours de ces dernières années et la préoccupation légitime des acteurs de l’assurance, le groupe Union d’Experts a développé en 2022 un partenariat scientifique avec le cabinet GÉOAZUR et le CNRS qui a permis de travailler sur des processus innovants, issus de l’expérience et des travaux du cabinet pour le centre de recherche.

De ces travaux communs, combinés aux attentes fortes du secteur assurantiel et du législateur (Loi Baudu), a abouti un double projet scientifique d’amélioration du diagnostic sécheresse et de sécurisation de la garantie d’une part (Projet « Diag Sécheresse »), et de prévention et d’écologie du traitement du sinistre d’autre part, par une réhydratation connectée des sols (Projet « Pass Sécheresse », précédemment mentionnée).

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 spécialité « Sécheresse » d’Union d’Experts

La branche de spécialité « Sécheresse » d’Union d’Experts est composée de spécialistes formés en pathologie du Bâtiment et en Mécaniques des sols.

Ils disposent de compétences techniques « Bâtiment – Sol – Structures » permettant d’étudier et analyser la situation et l’environnement afin d’évaluer les dommages subis suite à un événement Sécheresse pouvant avoir fait l’objet d’un arrêté Catastrophe Naturelle.



### AVEC LE SECTEUR DE LA RECHERCHE - IMREDD

L’IMREDD est un Institut d’Innovation et de Partenariats (2IP) créé en janvier 2020 qui s’intéresse à un défi sociétal : le territoire intelligent et résilient face à l’ensemble des problématiques environnementales.

Il développe ses activités autour de quatre Domaines d’Activités Stratégiques (DAS) :

- l’énergie au travers des problématiques de bâtiment/quartier intelligent,
- la mobilité,
- les risques,
- l’environnement,
- et en transversalité : l’humain.

Les aspects philosophique, éthique, sécurité, bien-être, comportements, usages, etc. sont au coeur des projets de smart city.

Le partenariat entre Union d’Experts et l’IMREDD vise à satisfaire les objectifs du plan stratégique 2024/2026 en matière de déploiement des outils d’intelligence artificielle au cœur des processus de traitement d’expertise et de gestion d’Union d’Experts.



#### Zoom sur nos engagements 2025

- Identifier des acteurs de la recherche reconnus au niveau local pour consolider les connaissances terrain et renforcer la résilience des territoires.
- Accroître la communication auprès des sinistrés autour des concepts et enjeux climatiques pour les accompagner dans l’adoption de comportements écologiques et vertueux.

## DANS LES MÉTIERS DE L'EXPERTISE - RCCI

Union d'Experts a lancé, le 1er juin 2023, le pôle Recherche des Causes et Circonstances d'Incendie, un nouvel axe d'expertise de spécialité, afin de répondre au développement d'activité et de compétences du groupe.

Ce pôle, animé par un membre du COMEX et expert dirigeant, Alexandre Gravelin, réunit les experts du groupe spécialisés en incendie et formés à la RCCI, accompagnés par deux référents techniques partenaires indépendants - Xavier GARGASI du cabinet GARGASI et Amantine REVOL du cabinet IGNICITÉ.

Ces référents nationaux indépendants collaborent et sapitent les experts de notre réseau, membres du pôle RCCI à travers :

- la formation,
- la veille technologique,
- la consultation technique,
- l'intervention sur site.

Outre les Référents Techniques Nationaux, le pôle RCCI est composé de 3 Experts spécialisés et de plus de 50 experts incendie confirmés, formés à la RCCI par le CNPP (Centre national de prévention et de protection) dans le cadre d'un partenariat technique dédié.

### RÉFÉRENT NATIONAL



**Amantine REVOL**

Expert près la Cour d'Appel d'Angers  
C.1.9 Bâtiment-Incendie Explosion  
G.2.7 Criminalistique-Incendie Explosion



### RÉFÉRENT NATIONAL



**Xavier GARGASI**

Expert près la Cour d'Appel de Bordeaux  
C.1.7 Electricité  
C.1.9 Incendie/ Explosion



### COORDINATEUR NATIONAL



**Alexandre GRAVELIN**

Expert et Associé  
Membre du COMEX Union d'Experts  
Certifié EEA / G et Spécialistes PE - Marchandises



## Notre Vision

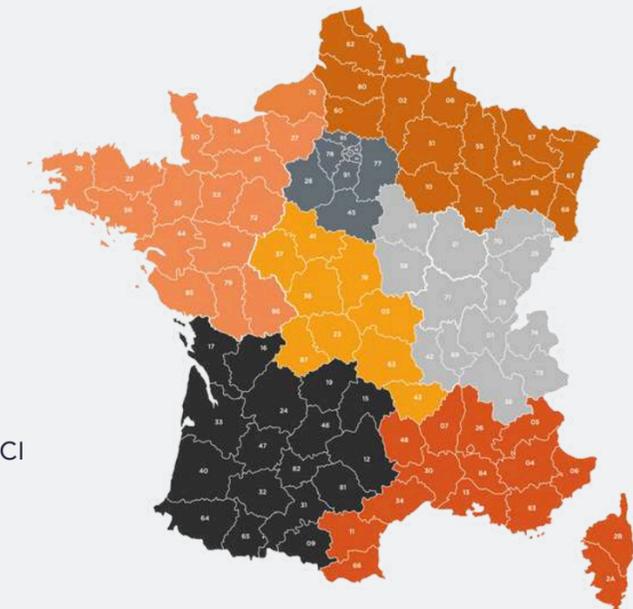
Union d'Experts anime un réseau d'experts dommages et considère œuvrer chaque jour au développement durable de ce métier, dont l'incendie est un pan historique. De tout temps, l'expert dommage confirmé en incendie, a dû disposer des compétences nécessaires à la réalisation de Recherche de Cause de premier niveau. Cette compétence doit se poursuivre et se transmettre, afin de maintenir toute la valeur ajoutée inhérente à notre métier. Selon nous, cette compétence est indispensable sur tous les dossiers incendie et ce, quel que soit l'enjeu.

C'est la raison pour laquelle Union d'Experts spécialise ses experts incendie et assure par l'expérience et la formation, le développement de cette compétence en Recherche de Cause de premier niveau.

Dans le même esprit, l'expert dommages confirmé en incendie a toujours eu recours, pour les dossiers à Fort Enjeu, et dans l'intérêt de sa mission (détermination des origines, hypothèse de recours...), à des spécialistes.

Enfin, le recours à des spécialistes RCCI indépendants garantit tant l'efficacité des opérations de Recherche de Causes, que l'absence de conflits d'intérêt. Cette indépendance permet, le plus souvent, l'aboutissement amiable des dossiers à enjeu.

- Nord & Est - 10 Experts RCCI
- Île-de-France - 10 Experts RCCI
- Grand Ouest - 12 Experts RCCI
- Centre-Auvergne - 6 Experts RCCI
- Bourgogne Rhône-Alpes - 3 Experts RCCI
- Sud Ouest - 4 Experts RCCI
- Méditerranée - 5 Experts RCCI



## DANS LES MÉTIERS DE L'EXPERTISE - PREFIN

Les Préjudices Financiers requièrent des compétences spécifiques, c'est la raison pour laquelle Union d'Experts a créé une cellule dédiée, composée de professionnels de la finance d'entreprise.

Le pôle PREFIN d'Union d'Experts est une solution d'expertise de spécialité dédiée aux préjudices financiers. Ce pôle réunit deux référents techniques spécialistes des dossiers financiers. Ces référents nationaux collaborent et sapitent les experts de notre réseau à travers :

- La formation
- La veille technique
- La consultation technique
- L'évaluation du Préjudice

### RÉFÉRENTS NATIONAUX



**Denizcan KARA**  
Expert Préjudices Financiers

- 12 ans d'expérience en *Analyse financière et Diagnostic économique*
- Titulaire d'un Master Finance Contrôle Comptabilité



**Xavier CEYSSAT**  
Expert Préjudices Financiers

- 26 ans d'expérience, *Audit financier, Direction financière, Direction filiales groupe International, Expertise*
- Ingénieur ESTP



**Jacques FURNION**  
Expert Dirigeant - UE Grand Est  
Membre du COMEX Union d'Experts



**Alexandre GRAVELIN**  
Expert et Associé  
Union d'Experts Auvergne Centre France  
Membre du COMEX Union d'Experts  
Certifié EEA /G et Spécialistes PE -  
Marchandises

### COORDINATEURS NATIONAUX

### Le fonctionnement du pôle PREFIN

Les référents sont mobilisés pour des consultations sur des dossiers spécifiques, offrant une réponse rapide et adaptée aux enjeux. En cas de complexité, une intervention PREFIN est déclenchée, permettant une évaluation approfondie des préjudices financiers et de la situation du sinistré, sur site ou à distance, selon les standards techniques.

Cette approche méthodologique vise à minimiser les préjudices pour l'assuré et l'assureur, tout en respectant les procédures compagnies. Grâce à une collaboration proactive, une base de données enrichie et des rapports financiers standardisés, Union d'Experts assure une gestion efficace et rigoureuse des préjudices financiers.

**PREFIN PRO** est une prestation financière experte dédiée à des situations particulières et réalisée par les spécialistes financiers de l'équipe PREFIN. Grâce à une méthodologie différenciante et des outils adaptés, PREFIN PRO offre des solutions sur-mesure répondant aux attentes des compagnies. L'offre se divise en deux volets distincts : PREFIN PRO Dossiers Majeurs pour les préjudices financiers majeurs et PREFIN PRO Dossiers Sériels pour les sinistres sériels relatifs à un événement unique.

### NOS SECTEURS D'ACTIVITÉ

- Commerce / Restauration / Professions Libérales ●
- Industrie ●
- Production Agricole / Agroalimentaire ●
- Grande distribution ●
- Groupes Internationaux / Sociétés Cotées ●



## EXPERTISE TERRAIN AUGMENTÉE

### Outil de mobilité

Union d'Experts a engagé une évolution de ses processus et outils afin d'intégrer une démarche de digitalisation performante et efficace ; nos outils doivent faciliter la démarche de l'assuré et fluidifier l'échange de données avec l'assureur. Notre innovation doit apporter au marché la valeur ajoutée de la compétence que nous détenons.

Union d'Experts a lancé fin 2021 un ambitieux chantier d'élaboration de son nouvel outil de mobilité expert. L'objectif poursuivi par ce chantier : faciliter le travail de l'expert sur le terrain et lui permettre de solder son expertise sur place, sans avoir besoin d'y revenir.

Ce projet a été piloté par la DSI et le comité IT/mobilité composé d'Alexandre GRAVELIN, expert dirigeant et membre du COMEX et de plusieurs experts terrain, qui ont collaboré avec notre partenaire de développement produit, SFEIR, pour produire un outil de mobilité pour les experts, fait par les experts.



### Q Zoom 2024 : le déploiement

Déployé au dernier trimestre de l'année 2023, l'outil mobilité HERMES est une "web-app" qui permet à nos experts de restituer en temps réel les observations et échanges survenant lors de l'expertise. Accessible sur n'importe quel matériel, y compris en mode déconnecté et sans installation, notre outil mobilité sera en constante évolution, nous avons encore de très nombreuses idées pour faciliter le travail de nos experts ! En avril 2024, à l'occasion d'un point d'étape, il a été relevé que la majorité des agences UE avaient un usage d'HERMES supérieur à l'ancien outil de mobilité.



Nos ambitions sont claires :

Rendre l'usage de l'application aussi simple pour l'expert que d'utiliser un papier et un crayon, accompagné des automatismes numériques, lui permettant d'achever totalement son travail sur place en consacrant moins de 10 minutes à l'outil.

À terme, nous avons pour ambition de mettre à la disposition de nos experts et de nos recrues, la meilleure application du marché.



**Alexandre GRAVELIN**  
Expert associé  
Union d'Experts Auvergne Centre France  
Pilote du groupe de travail



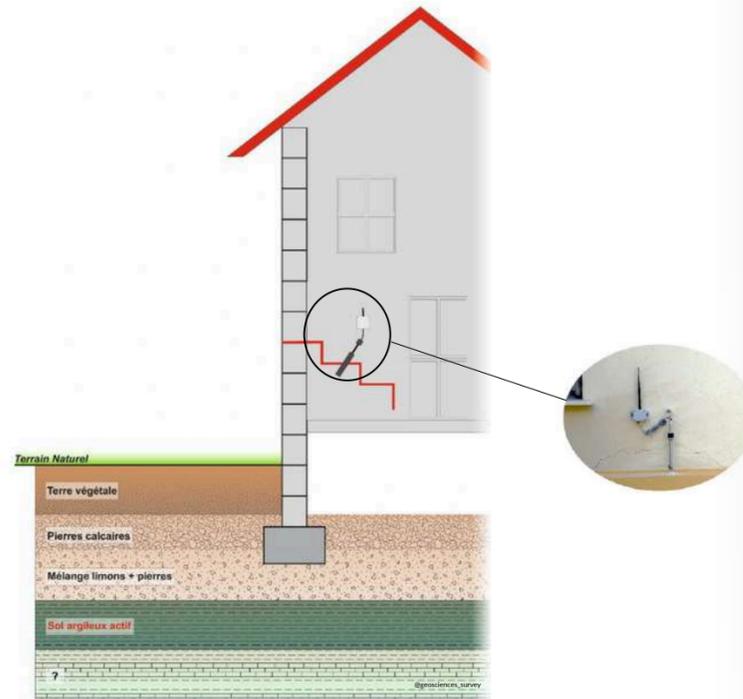
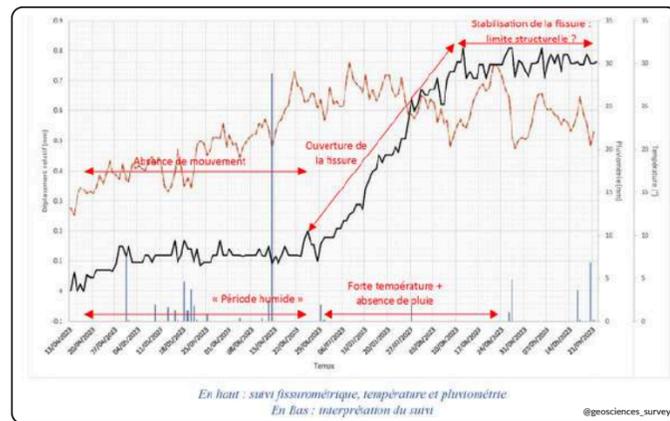
## Outil de terrain - Le DIAG sécheresse et le fissuromètre

Deuxième volet de notre partenariat avec le cabinet GÉOAZUR et le CNRS, le DIAG sécheresse est focalisé sur l'amélioration du diagnostic sécheresse et de la sécurisation de la garantie.

Le DIAG sécheresse a pour objectif de délivrer un diagnostic du Retrait de Gonflement Argileux (RGA) incontestable juridiquement et scientifiquement, grâce à l'analyse de l'activité des fissures d'un bâti. Cette analyse est permise par l'utilisation de fissuromètres, qui, en association avec des cartes de puces spécialisées, perçoivent et enregistrent en temps réel les mouvements des fissures qui représentent les mouvements induites par le sol.

Les principaux avantages de cette méthode :

- une mesure directe, physique et incontestable de l'activité des fissures d'un bâti,
- la mise à disposition d'une plateforme en ligne pour suivre les mesures et les documents partagés avec l'assuré,
- une auscultation en direct du suivi des fissuromètres, connectés et autonomes.



Les mouvements perçus au niveau de la fissure représenteront les mouvements induits par la couche argileuse verte sous-jacente

## Outil de prévention - Le DIV ÉCO, en collaboration avec la MAIF - un rapport de Diagnostic Préventif

### Outil ☉

- Construction commune d'une **grille de vulnérabilité**
- Construction d'un **outil de réalisation sur le terrain**

### Mieux connaître le sociétaire...

#### Caractéristiques des occupants

*Le foyer est-il composé de personnes vulnérables physiquement ?*

#### L'antériorité des inondations

*Quelle a été l'ampleur de la précédente inondation ?*

#### Les risques intrinsèques à l'ouvrage

*Quelles sont les caractéristiques du logement ?*

### Pour mieux le protéger et le sensibiliser

**Mission 1** Protéger les personnes

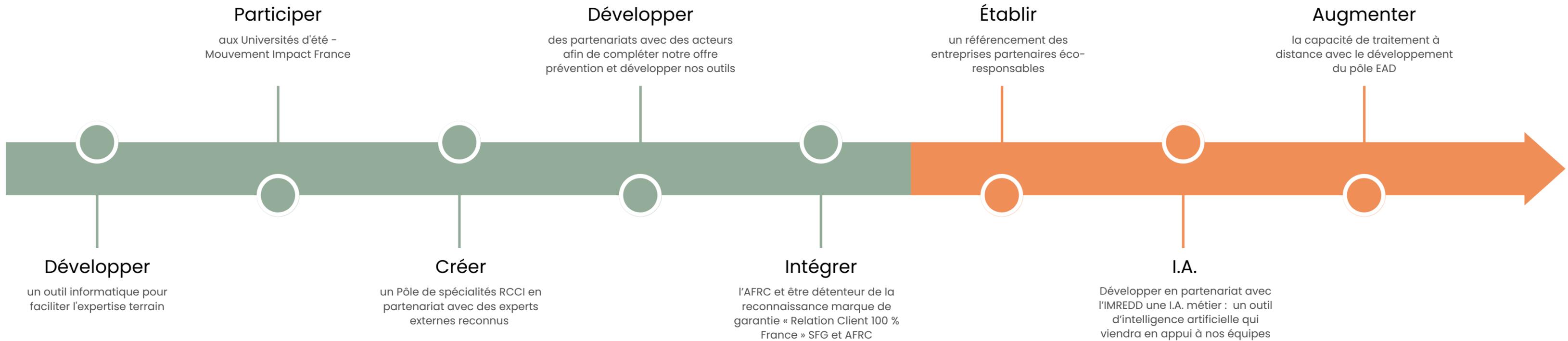
**Mission 2** Protéger les biens

**Mission 3** Adapter l'environnement



Le sociétaire reçoit son rapport de diagnostic avec une analyse de vulnérabilité de leur logement, accompagné de préconisations de travaux et actions à mettre en place afin de réduire cette vulnérabilité. Ce diagnostic de prévention permet au sociétaire de prendre connaissance des risques encourus et des options proposées pour réduire ces risques.

## LES ACTIONS CLÉS



### LÉGENDE

█ Fait

█ En cours

# L'IMPACT



## 4.0 Cadre de Gestion

### 4.1 Bureautique & numérique

Amélioration des processus internes

Gestion raisonnée des ressources

### 4.2 Énergétique

Efficacité énergétique & réduction  
des émissions de GES

Bilan Carbone

Diagnostic énergétique du siège social

### 4.3 Gestion des fournisseurs

Code éthique & de conduite envers  
les fournisseurs

Charte d'achats responsables

### 4.4 Les actions du comité RSE



## CADRE DE GESTION

Convaincus que la réduction de notre impact environnemental ne peut être atteinte que collectivement, nous avons pour ambition de relever le défi en sensibilisant et en formant nos collaborateurs mais également en mettant à disposition des solutions et des alternatives responsables. Depuis 2022, nous développons des actions environnementales centrées sur trois axes : gestion numérique, énergétique et de nos ressources. Nous avons rendu publics ces engagements dans notre Manifeste RSE.

NOS OBJECTIFS	
Atteints en 2024	À 2025
Réaliser un audit énergétique du siège social d'Union d'Experts SAS et mettre en place le plan d'actions décennale associé.	Recycler 80% du papier consommé.
	Une flotte de véhicules 100% hybrides ou électriques.
Créer et déployer les formations sur la RSE et les écogestes.	Faire l'acquisition de matériel de bureau d'origine reconditionnée ou de seconde main (dans la mesure du possible).

Afin d'ancrer cette démarche de développement durable dans l'entreprise et de réaliser l'ensemble des actions souvent quotidiennes qu'elle implique, nous nous engageons à la sensibilisation de tous nos collaborateurs.

Les moyens utilisés varient afin d'assurer un changement des habitudes sur le long terme. Nous mettons notamment en place des actions ludiques et interactives.

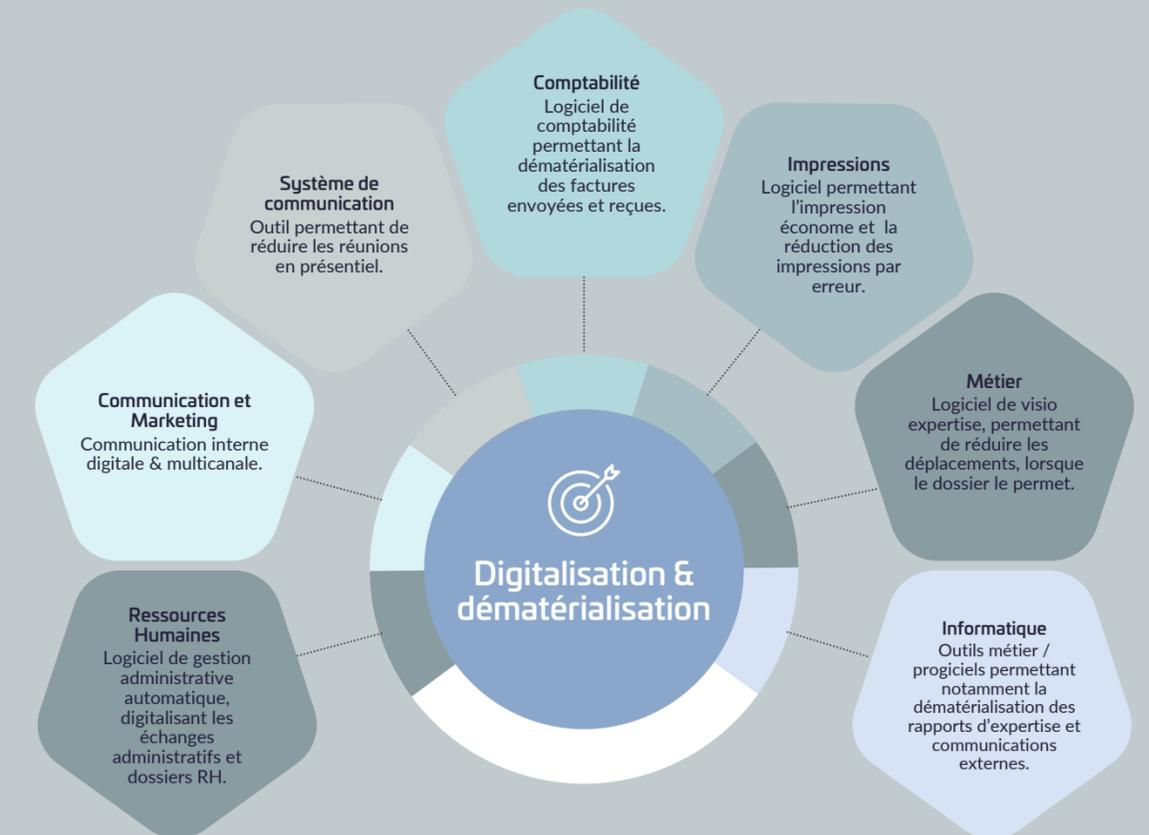
Les thématiques que nous abordons sont les écogestes de bureau ou métier, la consommation responsable, la favorisation de la mobilité durable et du travail à distance et le tri systématique.



## BUREAUTIQUE & NUMÉRIQUE

### AMÉLIORATION DES PROCESSUS INTERNES

Afin de réduire la consommation de ressources en interne, nous avons opté pour la digitalisation et la dématérialisation de la gestion comptable, des démarches administratives générales et des ressources humaines, ainsi que le traitement des processus relatifs à la gestion des sinistres.



### 🔍 Objectif 2026

Nous allons mener d'ici à fin 2025, 4 campagnes de sensibilisation RSE via des tutos :

- Qu'est-ce que la RSE et le changement climatique
- Gestion des emails
- Green IT
- Gaspillage

## GESTION RAISONNÉE DES RESSOURCES

### Tri des déchets

Dans la continuité du déploiement de notre politique RSE, et pour nous rapprocher des exigences du décret dit des « 5 flux », nous avons mis en place en février 2022 le tri de nos déchets et sensibilisé l'ensemble des collaborateurs.

À cette fin, des points de collecte ont été mis en place à différents endroits dans nos locaux avec plusieurs types de contenants permettant le tri du verre, du papier, des cartouches d'encre et d'autres déchets. Nous avons fait dans le même temps disparaître les poubelles individuelles, ce qui évite la consommation d'environ 3 900 sacs poubelles par an.

### Numérique

Lors du départ d'un collaborateur ou du renouvellement de notre parc informatique, le matériel en état de fonctionnement est reformaté et stocké, pour être utilisé par un nouveau collaborateur. Le matériel obsolète, quant à lui, est entreposé avant d'être pris en charge par une entreprise responsable de la promotion, du réemploi, de la réutilisation et du recyclage des matériaux.

Nous avons ainsi pu recycler 10m3 de déchets informatiques en 2022.



Nous travaillons depuis l'année 2019 avec Recygo, filiale de La Poste spécialisée dans la gestion des déchets de bureau. Cela permet au facteur de récupérer les bacs de papier lors de sa tournée et ainsi d'optimiser le transport dû à la gestion des déchets. Une partie du tri est également envoyée à l'entreprise d'insertion Nouvelle Attitude et tous les papiers et cartons sont recyclés par des papetiers français.

Nous avons recyclé :

145 kg  
en 2022

267 kg  
en 2023

755 kg  
en 2024



### Zoom 2023 : destruction et recyclage du papier

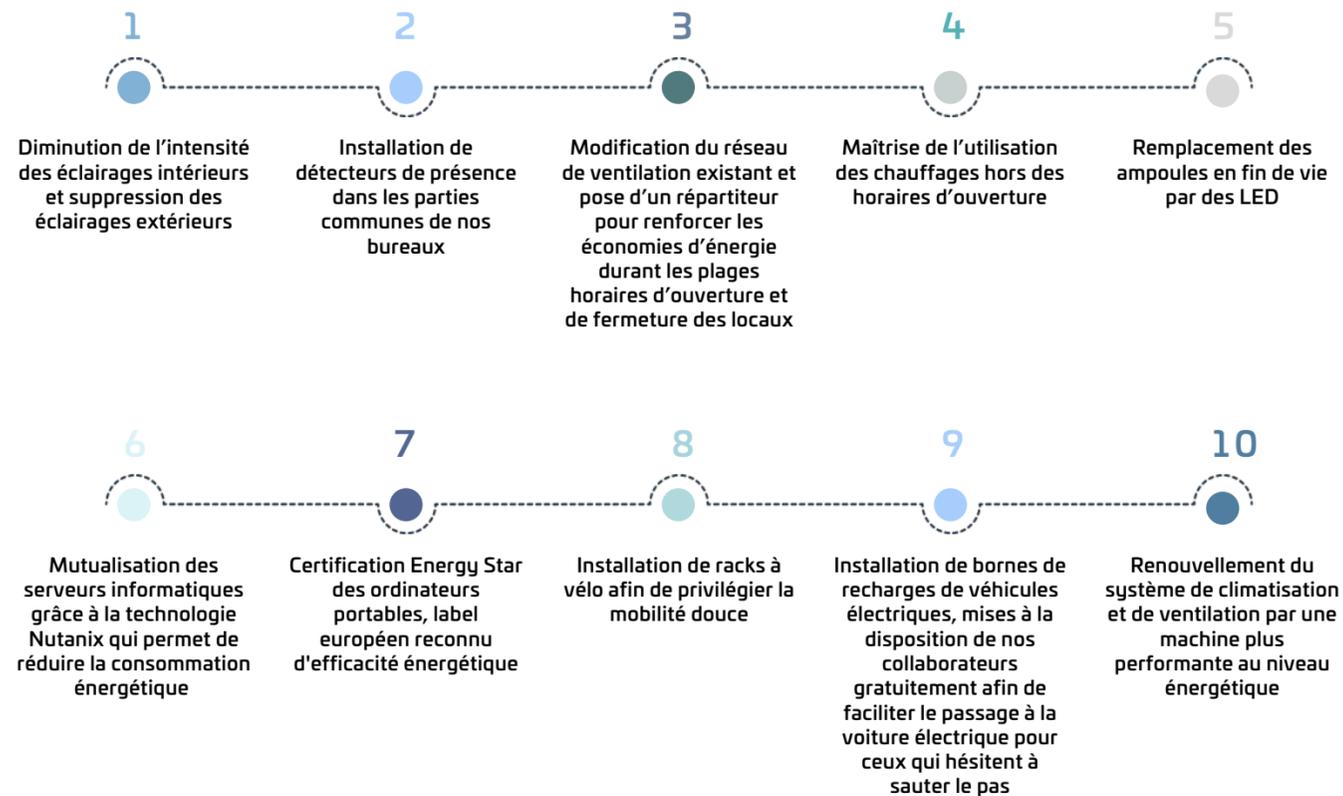
Dans la continuité du tri-sélectif, du recyclage et de la valorisation de nos déchets, nous faisons détruire puis recycler nos archives par un prestataire externe depuis 2023. A date, ce sont plus de 10 tonnes de papier qui ont pu être revalorisées, évitant ainsi l'abattage de 150 arbres.

## ÉNERGÉTIQUE

### EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE & RÉDUCTION DES ÉMISSIONS DE GES

#### Optimisation de la consommation énergétique

Avec le concours de l'ensemble des collaborateurs et une politique dynamique de la gouvernance de l'entreprise, nous continuons de travailler à la réduction de nos consommations d'énergie, au travers de plusieurs actions clés :



## BILAN CARBONE

#### Périmètre

Pour calculer notre bilan carbone, nous avons pris comme année de référence 2021, et nous nous sommes concentrés sur les sources d'émissions dont nous avons les informations, à savoir :

Scope 1 : Les véhicules pris en location,

Scope 2 : L'énergie consommée par notre siège social.

#### Actions mises en place et engagements pris

Scope 1 : Nous avons pris comme engagement de ne louer que des véhicules hybrides ou électriques une fois les contrats de location des véhicules thermiques terminés (en mai 2025).

Scope 2 : Dans le but de respecter le décret tertiaire, nous avons fait un bilan énergétique de notre siège social. Cet état des lieux nous permet de connaître l'effort que nous avons à faire pour respecter le décret tertiaire et une trajectoire à suivre. Nous nous sommes dans le même temps équipé d'un logiciel afin d'optimiser notre consommation énergétique grâce au suivi en temps réel.

#### Prochaine étape

Nous établirons un bilan Carbone plus précis en y incluant tous les éléments entrant dans le Scope 1 et 2.

**En 2025 nous avons pour objectif de réduire de 40 % notre moyenne d'émission de la flotte de véhicules, avec le passage de notre dernier véhicule essence, en véhicule hybride.**

Bilan GES (scope 1 et 2, CO2eq)		2024	2023	2022	2021
Indicateur	unité	valeur			
<b>Scope 1</b>					
Moyenne des émissions Audi 1	kg CO2/k	0,03	0,04	0,04	0,04
Emissions Audi 1	kg CO2	907,12	846,60	1 500,00	900,00
Moyenne des émissions Audi 2	kg CO2/k	0,03	0,18	0,18	0,18
Emissions Audi 2	kg CO2	1 352,59	5 340,00	7 788,03	5 874,00
Moyenne des émissions Skoda	kg CO2/m	0,15	0,15	0,15	0,00
Emissions Skoda	kg CO2	2 464,79	2 131,35	4 905,30	0,00
<b>Total scope 1</b>	<b>kg CO2</b>	<b>4 724,50</b>	<b>8 317,95</b>	<b>14 193,33</b>	<b>6 774,00</b>
<b>Scope 2</b>					
Electricité (mix moyen, consommation)	kgCO2e /kWh	0,08	0,08	0,05	0,06
Emissions de CO2 eq l'électricité consommée	kg CO2eq	10 620,00	10 676,00	7 045,69	8 065,06
Emissions de CO2 eq l'électricité consommée	Ton CO2eq	10,62	10,68	7,05	8,07
<b>Total scope 2</b>	<b>kg CO2</b>	<b>10 620,00</b>	<b>10 676,00</b>	<b>7 045,69</b>	<b>8 065,06</b>
<b>Total des émissions de CO2eq (scope 1 et 2)</b>	<b>kg CO2eq</b>	<b>15 061,38</b>	<b>18 993,95</b>	<b>21 239,02</b>	<b>14 839,06</b>

## DIAGNOSTIC ÉNERGÉTIQUE DU SIÈGE

Afin de progresser dans notre compréhension et réduction des émissions de gaz à effet de serre générées par le siège, nous avons lancé en 2024 un diagnostic de performance énergétique via le service Diag Perf'Immo, de BPI France. Ce diagnostic nous aide à établir un plan pluriannuel de modernisation de notre siège social afin de se conformer au décret tertiaire, et d'aller au-delà.

L'analyse de notre consommation par pas de 5 min a permis d'identifier des pics de consommation en période de non-occupation des locaux (samedi et dimanche). Ces pics de consommation étaient dus à un mauvais réglage du chauffage, qui a tout de suite été résolu. Nous avons acquis un logiciel de suivi de notre consommation en temps-réel qui va nous permettre de vérifier l'incidence du paramétrage sur notre consommation. Cela nous permettra également de voir l'impact des travaux et gestes d'économies que nous ferons.

Nous sommes proches de l'objectif 2030 fixé par le décret tertiaire. Nous pouvons y arriver sans faire de travaux, en régulant seulement notre consommation.

### Consommation totale d'énergie en 2023



### Consommation totale d'énergie en 2024



2023



5.942 mWh

Consommation totale d'énergie renouvelable

2024



5.880 mWh

Consommation totale d'énergie renouvelable

OBJECTIF 2027

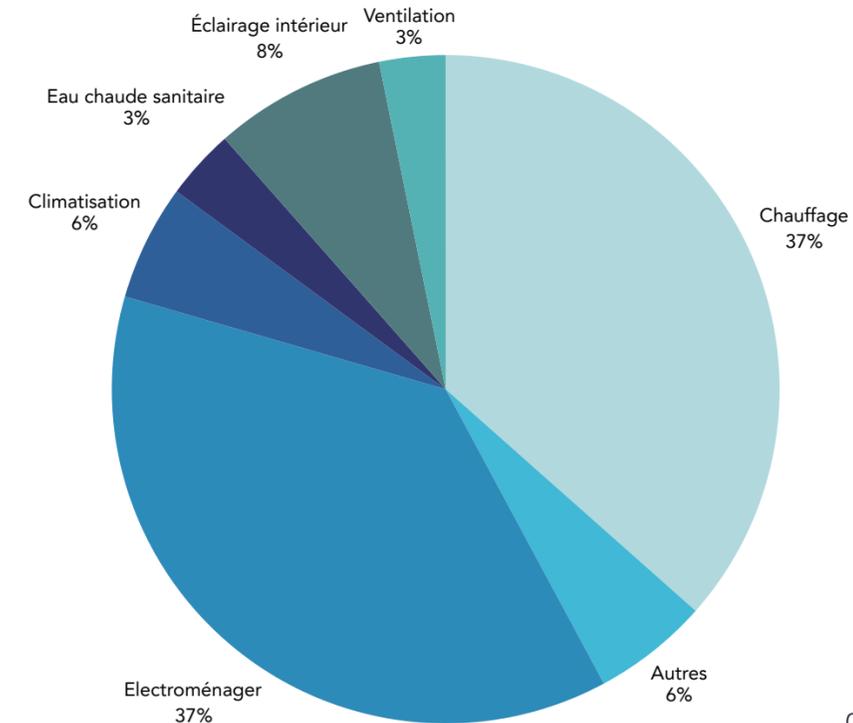


20 %

Réduction de 20 % de nos émissions du scope 2 avec l'installation des panneaux photovoltaïques

## Répartition de la consommation du siège social

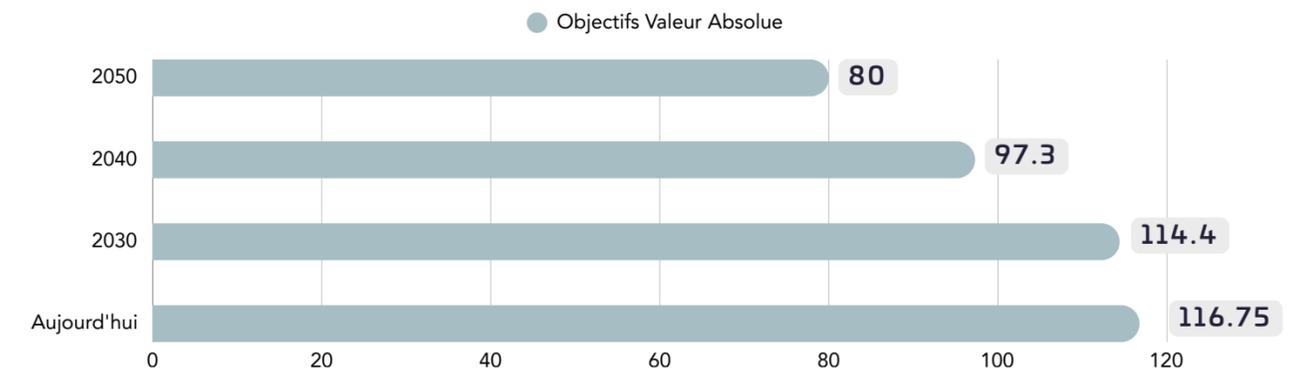
Le chauffage et la bureautique sont les postes les plus consommateurs d'énergie avec chacun plus de 35 %.



RÉPARTITION DE LA CONSOMMATION PAR USAGE (MWh)

## Objectifs

Pour 2030, l'objectif retenu est de se conformer à la "valeur absolue" définie par le décret tertiaire.



## GESTION DES FOURNISSEURS

### CODE ÉTHIQUE & DE CONDUITE ENVERS LES FOURNISSEURS

Union d'Experts s'implique dans le respect des droits fondamentaux et la réduction des impacts sociaux, environnementaux et éthiques de son processus d'achats.

En conformité avec la Charte d'Achats Responsables, l'entreprise sélectionne ses fournisseurs sur la base de critères objectifs et exige d'eux qu'ils satisfassent pleinement ses attentes et celles de ses clients.

Le code éthique et de conduite d'Union d'Experts intègre une section dédiée aux relations avec les fournisseurs qui vise à assurer un processus d'achats équitables dans le respect des lois et réglementations applicables.

Les engagements souscrits par Union d'Experts envers ses fournisseurs se centrent sur un traitement équitable, respectueux et neutre.

Ainsi, Union d'Experts traite avec honnêteté et équité ses fournisseurs, quels que soient leur taille et leur domaine d'activité, en respectant le principe de la concurrence loyale et ouverte. Pour tous les achats, et pour les appels d'offres, les acheteurs et les prescripteurs doivent refuser tout cadeau ou avantage susceptible d'avoir une incidence sur l'attribution du marché.



## CHARTE D'ACHATS RESPONSABLES

La charte d'achats responsable présente les engagements qu'Union d'Experts demande à ses fournisseurs de respecter, mais également les engagements qu'elle prend vis-à-vis d'eux en matière de :

### Éthique

#### Lutte contre la corruption

#### Respect des droits de l'Homme et des normes du travail

#### Protection de la santé

#### Protection de l'environnement

Comme un corollaire à l'ensemble des actions réalisées, Union d'Experts opte pour une politique d'achat responsable sur un périmètre étendu, des locaux au matériel.

Courant 2024, l'entreprise a fait l'acquisition de papier certifié FSC et de poubelles fabriquées en France et issues de matière plastique recyclée. Elle a également acheté du papier recyclé à un établissement et service d'aide par le travail (ESAT).

Nous avons rédigé un processus d'achats responsables communiqué aux responsables des achats, afin de leur proposer un véritable guide pratique dans leurs décisions. Ce document structurant leur permet de prendre en compte les critères sociaux, environnementaux et éthiques à chaque étape du processus d'achat. En complément, un tableau de suivi du choix des fournisseurs a été mis en place, garantissant la conformité des sélections avec les engagements de notre charte d'achats responsables. Cela concerne l'ensemble des fournisseurs. Ces outils visent à renforcer notre démarche durable et à assurer la traçabilité et la transparence de nos choix.

### OBJECTIF 2025



Notre objectif d'ici à fin 2025 est que 10% de nos fournisseurs signent notre charte des achats responsables.



#### Zoom 2024 - Objectif atteint

Le groupe a mis à disposition un catalogue d'objets promotionnels et supports print à l'ensemble des cabinets afin de faciliter les achats des cabinets et promouvoir la durabilité et la proximité dans leurs critères d'achat. Les objets sont sélectionnés sur les critères de la charte de développement durable : fabriqués en France/Europe et/ou fabriqués à partir de matière recyclables et/ou recyclables.

### OBJECTIF 2027



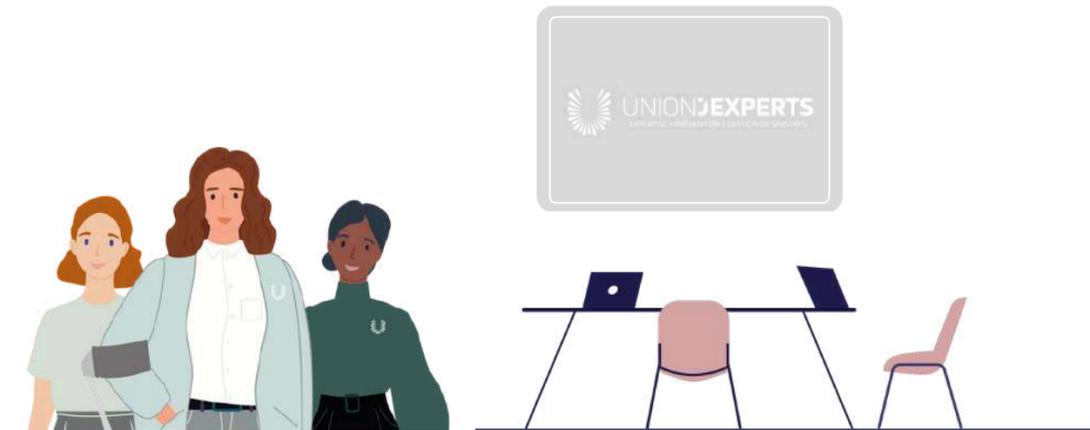
Renforcer l'achat de produits provenant d'insertion en s'engageant à faire appel à des entreprises inclusives pour 10 % de ses achats de services d'ici à 2027.

## LES ACTIONS DU COMITÉ RSE

Le comité RSE fait le suivi des actions mises en place pour atteindre les objectifs fixés en matière de réduction des émissions de gaz à effet de serre.

- Remplacement des ampoules par de l'éclairage LED
- Installation de détecteurs de mouvement dans les pièces de passage
- Dématérialisation des NDF
- Installation de fontaines à eau raccordées à l'eau de la ville
- Gourdes et tasses fournies à tous les anciens et nouveaux collaborateurs afin d'arrêter l'utilisation des gobelets à usage unique
- Vestes polaires fournies aux collaborateurs afin d'inciter à limiter l'utilisation du chauffage en hiver
- Réglage de la climatisation réversible afin de respecter les suggestions de température (19 °C en hiver et 22 en été)
- Installation de points de collecte des déchets avec poubelles de tri, verre et papier ainsi que la suppression de poubelles individuelles
- Contrat annuel avec RECYGO pour recycler nos déchets papiers et archives
- Renouvellement du parc automobile en priorisant les véhicules électriques ou hybrides
- Installation de bornes électriques permettant aux collaborateurs de charger leurs véhicules
- Installation d'un garage à vélo pour inciter les collaborateurs qui peuvent, opter pour le vélo plutôt que la voiture
- Dématérialisation des S.I. RH
- Installation d'un bac de collecte de piles

- Installation de mousseurs sur les robinets
- Sensibilisation en interne aux éco-gestes numériques par le biais d'affiches développées par UE
- Formations type "tutos" aux Gestes à adopter via l'outil SENSIWAVE
- Atelier de sensibilisation sur l'impact carbone collectif et individuel avec l'association locale 2 tonnes de Carbone et un atelier La Fresque du Climat
- Optimisation des fournitures de bureau - remplacement du matériel (en fin de vie) par des objets éco sourcés ou fabriqués en FR ou EU.
- Installation d'un composte (sous réserve de l'accord de l'Urbanisme)
- Au renouvellement du contrat des imprimantes - réduction du parc d'imprimantes afin de réduire la consommation



### LÉGENDE

- Fait
- En cours
- À venir

# 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

---

[www.uesas.fr](http://www.uesas.fr)



Crédits :

Vecteezy / Getty Images : ©Mirceagru ©Mrce1 / Photographe : ©Maxime CRÉPIEUX