



# PASSER DU TRIANGLE DE L'INACTION AU CERCLE VERTUEUX DE LA TRANSITION

Défis, stratégies et actions:  
déclaration annuelle de performance  
extra-financière 2023 (DPEF)





## DU TRIANGLE DE L'INACTION AU CERCLE VERTUEUX: L'IMPACT PAR SARETEC!

### SOMMAIRE

Pour une assurance  
plus responsable  
p. 04-11

Nos risques extra-financiers  
Social p. 13-11  
Sociétal p. 23-29  
Environnemental p. 31-35

## C'est le temps des preuves. C'est le temps de l'impact positif.

En 2023, nous avons embarqué Saretec dans un mouvement profond pour repenser notre impact sur l'environnement et la société. En 2024, c'est le temps de la mise en route! Le temps des actions! Le temps des preuves!

J'aimerais rapidement revenir sur nos Up Days. Durant deux jours, nos collaboratrices et collaborateurs ont partagé, échangé, débattu pour faire émerger près de 180 initiatives sur des thématiques variées: de leur vie quotidienne jusqu'à l'impact de nos activités sur la biodiversité.

Ces initiatives sont les accélérateurs du rayonnement de notre Groupe et de notre mission. Comment?

➤ **En provoquant l'adhésion de tous** en échangeant avec nos clients, avec les réparateurs, avec les associations sur les actions qu'il faut mettre en œuvre dès à présent;  
➤ **En mesurant ce qui est entrepris** pour s'assurer que notre impact est positif et pour nous inscrire dans une dynamique de progrès.

Ce qui me tient à cœur, aujourd'hui, c'est de passer de ce que l'on appelle le « triangle de l'inaction », lorsque, par exemple, les assureurs, assurés et pouvoirs publics se renvoient la balle pour justifier d'une impossibilité d'agir, à un « cercle vertueux » où chacun contribue à faire bouger les lignes!

**À mon sens, nos collaboratrices et collaborateurs sont prêts pour lancer le mouvement.**

Certes, le temps est un facteur important. Tout ne peut pas changer du jour au lendemain. Mais, nous essayons, nous agissons. D'ores et déjà, nous proposons aux sinistrés des entreprises de réparation opérant avec des matériaux bas carbone afin de réduire les émissions de CO<sub>2</sub>. Suite aux inondations dans le nord de la France, nous avons participé avec la FFB et la CG PME à la création de la plateforme « Reconstruire Ensemble 62 » pour inciter des entreprises éloignées géographiquement à accepter des chantiers. Enfin, nous avons mis à disposition en « open source » une méthode de calcul des émissions de la réparation afin que chaque entreprise puisse facilement mettre en place des actions RSE.

2024, vous l'avez compris, c'est le temps des preuves. C'est le temps de l'impact positif. Un monde bas carbone et plus juste sera un monde meilleur pour nous tous...

# Quelques mots d'histoire

Né il y a plus de 45 ans des évolutions du secteur de la construction, le groupe Saretec s'impose aujourd'hui comme l'un des leaders de l'accompagnement avant et après sinistre, avec près de 400 000 missions traitées par an. D'abord spécialisée dans le domaine de la construction, l'entreprise s'est diversifiée pour couvrir les différents pôles de l'expertise après sinistres : Construction, Dommage, Protection Juridique, Responsabilité Civile. Convaincus qu'allier le meilleur de la technologie, de la technique et de l'humain nous permettrait d'accompagner au mieux nos clients, nous avons poursuivi notre développement pour couvrir l'intégralité de notre chaîne de valeur, allant de la prévention du risque à la réparation après sinistre en passant par l'expertise, notre cœur de métier. L'innovation ayant toujours fait partie de son ADN, le Groupe intègre dans sa stratégie de développement les nouvelles technologies lui permettant d'être précurseur dans la gestion de sinistres digitalisée et de s'adapter aux transformations de la société, du métier et aux exigences de ses clients. Conscient que le savoir technique sans le savoir-être est inutile, le Groupe engage des moyens importants pour assurer la formation de ses collaborateurs et garantir leur excellence technique comme leur qualité relationnelle.

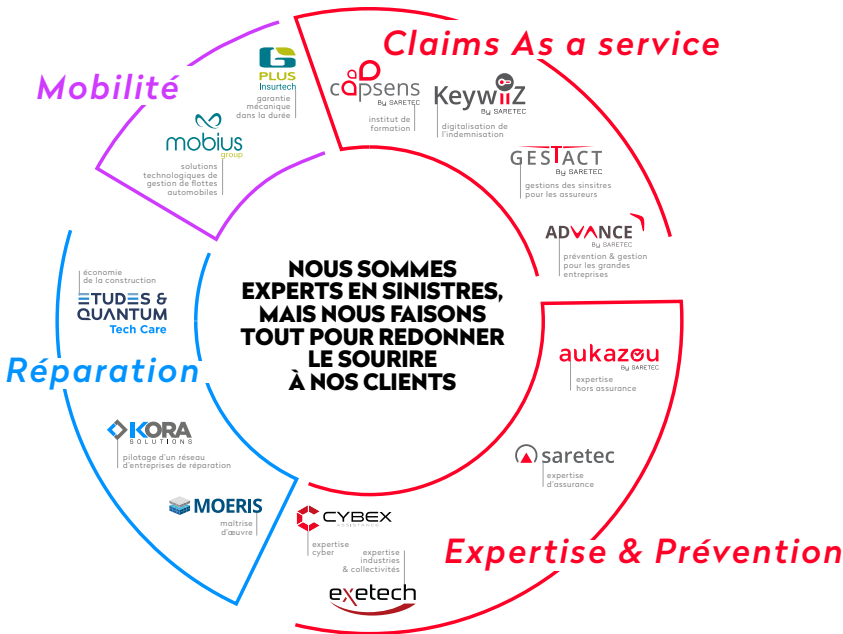
## NOS VALEURS

Ensemble  
Excellence  
Perspectives  
Agilité  
Générosité  
Services

# Notre modèle d'affaires

Nous œuvrons pour un monde plus sûr pour tous, en prévenant et en solutionnant les sinistres et les crises, avec une attention sincère portée à l'autre et en innovant pour aider nos clients à rendre leurs activités plus durables.

Pour cela, le Groupe propose aujourd'hui des solutions dans 4 filières et à travers 13 marques



# Notre gouvernance d'entreprise

## LES DISPOSITIFS DE GOUVERNANCE

Les principaux organes de gouvernance :

### #CA CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Conseil d'Administration définit la stratégie du Groupe. Il contrôle sa mise en œuvre et s'assure de l'information des actionnaires.

### #COMITÉ DE MISSION COMITÉ DE MISSION

**Composition :** les parties prenantes internes et externes de l'entreprise.

**Fréquence :** entre 2 et 4 fois par an.

**Mission :** il est chargé du suivi de la mission. Son rôle est d'accompagner et de challenger le déploiement de la mission, d'en mesurer ses effets, mais également d'apprécier la transformation opérée.

### L'actionnariat de la structure

Saretec DEVELOPPEMENT est la structure qui détient les filiales du Groupe.

### #CODIR CONSEIL DE DIRECTION

**Composition :** les directions nationales, régionales ou de filiales, les directions support, la direction générale.

**Fréquence :** mensuelle à trimestrielle selon les filières.

**Mission :** coconstruire le développement du projet d'entreprise et assurer sa mise en œuvre, le faire rayonner en externe et en interne.

**Pouvoir :** prise de décision sur les projets, leurs budgets et leurs cadencements.

### #COPI COMITÉ DE PILOTAGE

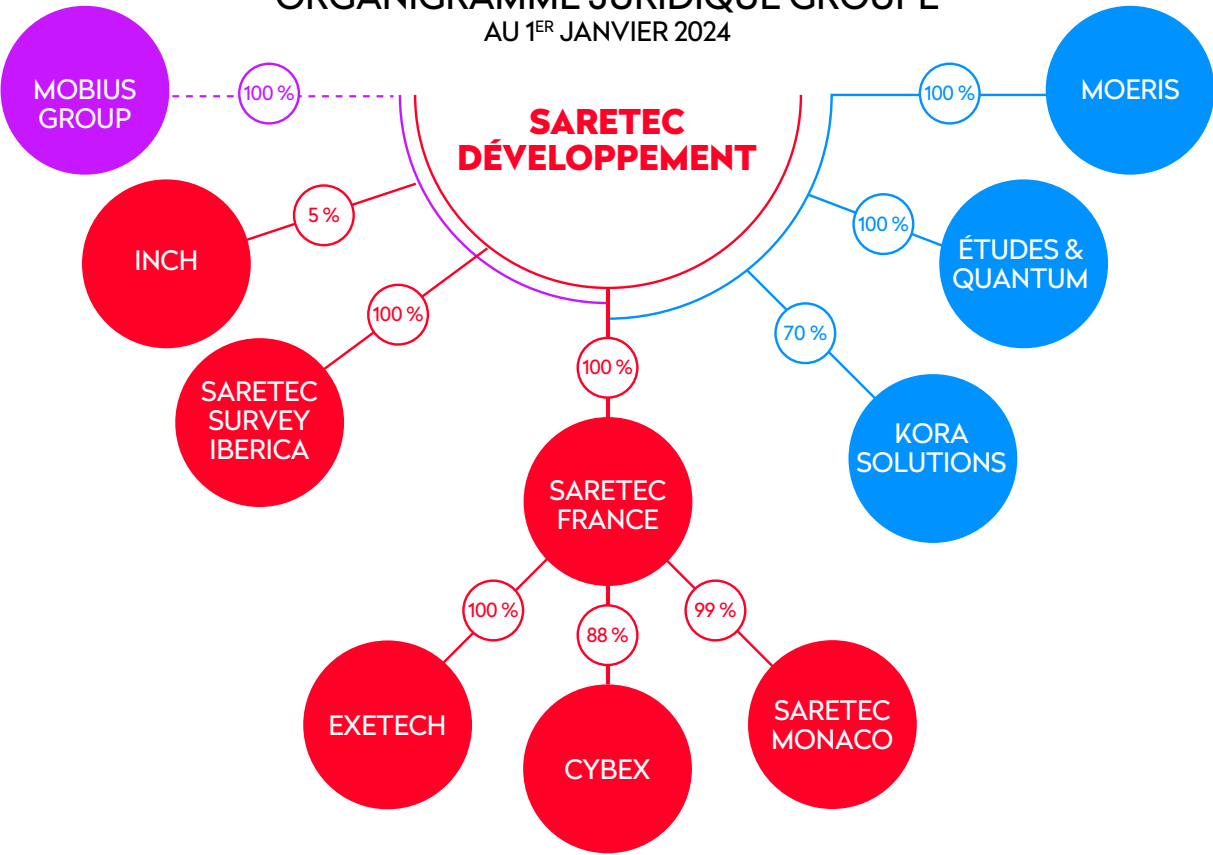
**Composition :** les coordinateurs régionaux métiers, la direction nationale, la direction des plateformes et celle de l'engagement client, la direction des coopérations, des clients assureurs participant à 1 copil sur 2.

**Fréquence :** mensuelle.

**Mission :** définir et suivre les sujets opérationnels, assurer la coordination des déploiements, partager sur les expérimentations opérationnelles.

**Pouvoir :** prise de décision sur l'ordonnancement et le cadencement des sujets.

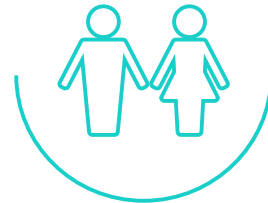
## ORGANIGRAMME JURIDIQUE GROUPE AU 1<sup>ER</sup> JANVIER 2024



# Saretec en chiffres



**890**  
Experts



**2 000**  
Collaborateurs



**4%**  
du CA  
investissement  
innovation



**92**  
Sites France  
& Espagne



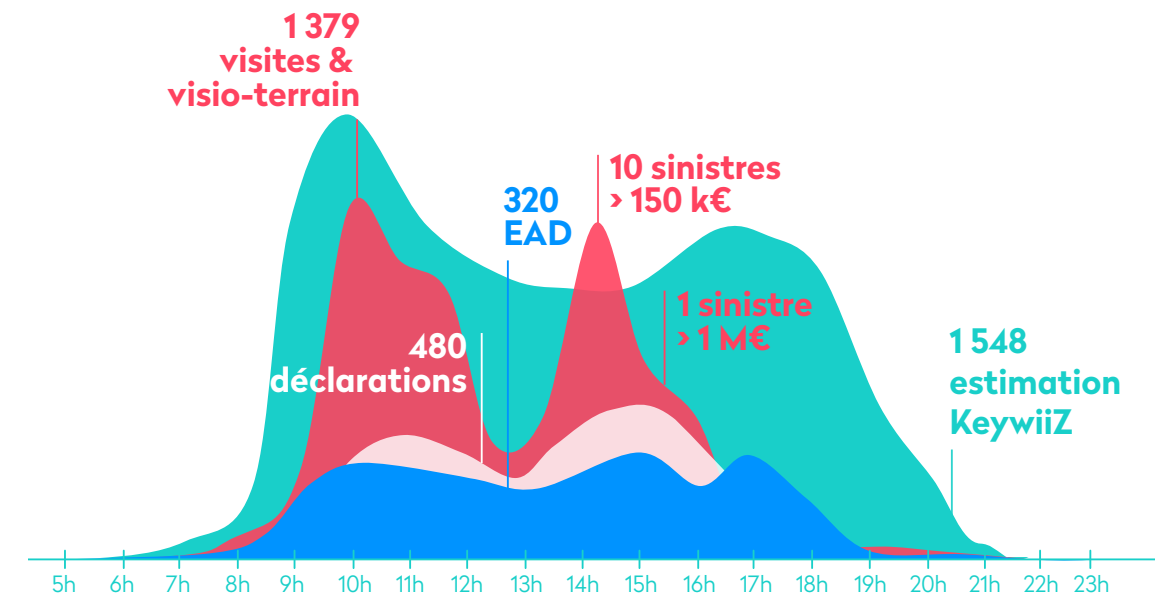
**45**  
Pays couverts  
(Europe, Asie,  
Amérique latine)

**385 000**

Le groupe Saretec s'impose aujourd'hui comme l'un des leaders de l'accompagnement avant et après sinistre avec plus de 385 000 missions traitées par an.

# Nos réalisations en 2023

## Un jour dans le groupe Saretec en France



**226**  
M€ de chiffre  
d'affaires



**233**  
recrutements



**2,8**  
millions de logements  
modélisés

## C'est arrivé cette année

### AVEC LA VISIO-EXPERTISE PRÉALABLE EN CONSTRUCTION, SARETEC CONTINUE D'INNOVER

Les solutions de visio-expertise préalable révolutionnent la gestion des dossiers sinistres en réduisant significativement les délais de traitement, avec une prise de rendez-vous passant de 20 jours à un maximum de 7 jours. Cette méthode permet à l'ingénieur-expert, qui est le même interlocuteur que sur site, de réaliser une évaluation préliminaire efficace, pouvant conclure le dossier ou planifier des étapes ultérieures nécessaires. Environ 40 % des dossiers sont résolus dès cette première visio-expertise, en cas d'échec ; un rendez-vous sur site

est rapidement organisé, assurant une gestion ciblée et efficace du dossier.

**Simplicité, rapidité, maîtrise des coûts et des délais, réduction de l'empreinte carbone et confort de nos salariés sont les maîtres-mots de cette pratique vertueuse.**

### ACQUISITION DU GROUPE MOBIUS

Le 25 juillet 2023, nous avons franchi une étape importante alignée sur notre mission qui est de contribuer à un monde plus sûr et plus durable pour tous, par l'acquisition du groupe espagnol Mobius. Leader sur son marché, Mobius Group propose à ses clients (assureurs, sociétés de leasing, loueurs automobiles, entreprises publiques et privées...) des solutions technologiques innovantes qui leur permettent d'optimiser la disponibilité de leurs véhicules et de maîtriser les coûts de réparation et d'entretien afin de rendre la mobilité plus durable. Cette acquisition s'inscrit dans les orientations stratégiques du groupe

Saretec : internationalisation des solutions numériques, développement des services innovants, processus simplifiés pour améliorer l'expérience de ses clients (assureurs et grandes entreprises) et réduction de l'impact environnemental de la réparation après sinistre dans la continuité du projet « Bas carbone ».

Notre objectif est d'étendre les solutions et services de Mobius Group en Europe, tout en implantant en Espagne les solutions que le Groupe offre à ses clients en France.



### ACQUISITION DE CYBEX



En janvier 2023, le groupe Saretec a intégré Cybex Assistance, un acteur majeur dans le domaine de la cybersécurité. Fondée en 2018, Cybex s'est rapidement distinguée par son expertise technique et sa capacité à répondre efficacement aux incidents de cybersécurité. L'entreprise propose une gamme complète de services spécialisés, notamment la prévention des risques et le conseil en cybersécurité, l'audit de sécurité et les tests d'intrusion, ainsi que la gestion assurantielle des incidents. Avec une équipe composée d'experts et de consultants renommés, Cybex a su se démarquer grâce

à sa hotline technique, opérationnelle 24/7/365, qui a traité près de 1000 crises, telles que des attaques par rançongiciel, du phishing, des dénis de service, des cas d'ingénierie sociale et des fuites de données. **Ce niveau d'excellence opérationnelle a permis à Cybex d'obtenir le label ExpertCyber, une reconnaissance décernée sous l'égide de l'Anssi.** Avec cette intégration, le groupe est désormais mieux équipé pour offrir des solutions intégrées et innovantes à ses clients Assureurs et Entreprises, tout en contribuant à un monde plus sûr dans le domaine numérique.

### EGA : LA MOBILISATION SANS FAILLE DES ÉQUIPES

Publiés principalement entre mai et octobre 2023, les arrêts catastrophe naturelle sécheresse ont généré un volume inédit de mission pour lesquels nous avons conçu un dispositif novateur de gestion. Il s'agissait d'avoir formé les experts, déployé des IA de qualification (CLARA) et de finalisation (NOE) et mis en œuvre une cellule de planification et de gestion dédiée avec un pilotage centralisé de nos interventions. Les tempêtes Ciaran et Domingos, parmi les cinq plus destructrices jamais enregistrées en France métropolitaine, ont ravagé l'ouest du pays en novembre. À cela s'ajoutent de fortes précipitations en fin d'année, engendrant des crues généralisées dans les cours d'eau du nord de la France et des inondations catastrophiques.

En réponse, toutes les équipes de Saretec ont été pleinement mobilisées. Nous avons optimisé nos stratégies d'organisation, nos processus et nos outils (généralisation de la visio et des IA de qualification et planification), renforcé nos équipes (avec plus de **80 équipiers** en point d'entrée et en expertise à distance), étendu nos horaires et créés des synergies essentielles pour venir en aide aux sinistrés. Cette période a été marquée par près de **2000 journées** de déplacement d'experts en dehors de leur région pour traiter ces sinistres sécheresse, tempêtes et inondations, démontrant notre engagement sans faille pour les sinistrés et les clients.

# Notre projet d'entreprise

Le nom « UP » a été choisi pour notre projet d'entreprise, car il symbolise notre ambition de porter l'industrie, l'agriculture et l'habitat vers de nouveaux sommets en termes de sécurité et de durabilité.

Nous croyons que notre travail de prévention et de gestion des sinistres et des crises contribuera à faire du monde un endroit meilleur et plus sûr pour tous. Portés par cette volonté, nous savons que nos collaborateurs du Groupe vont se lever pour coconstruire ce projet et atteindre ces objectifs ambitieux d'ici à 2028.

## 4 PILIERS STRATÉGIQUES



Nous **réduisons significativement les émissions de CO<sub>2</sub>** des réparations



Nous intégrons des **solutions innovantes** européennes que nous déployons partout en France et en Europe



Nous développons des **services différenciants** qui prennent sincèrement soin des clients au-delà d'appliquer un process

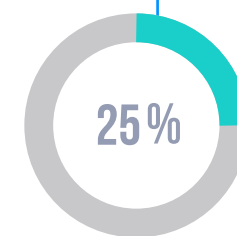


Nous sommes **l'employeur de référence** pour les collaborateurs et les Managers



## NOUS RÉDUISONS SIGNIFICATIVEMENT LES ÉMISSIONS DE CO<sub>2</sub> DES RÉPARATIONS

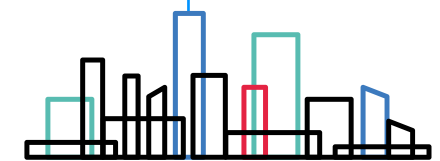
Le bâtiment contribue fortement au réchauffement climatique, il représente 25 % du total des émissions de gaz à effet de serre (GES) d'origine humaine. Nous mettons donc tout en œuvre pour contribuer à réduire l'impact de nos chantiers à travers des bonnes pratiques bas carbone. Grâce à ces actions, nous ambitionnons de réduire de 7 % les émissions des travaux de réparation chaque année.



des émissions de Gaz à Effet de Serre par le bâtiment en France

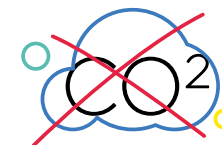


2,5 milliards d'€ de dommages au bâtiment chiffrés chaque année par Saretec



865 000 tonnes de CO<sub>2</sub>eq, ce sont les émissions de ces travaux, soit l'équivalent d'un an d'impact climat de la population de Bordeaux Métropole

### Comment y arriver ?



Les collaborateurs et collaboratrices du Groupe expliquent et emportent l'adhésion sur les bonnes pratiques bas carbone dans nos 4 filières



Associer les assureurs et toutes les parties prenantes



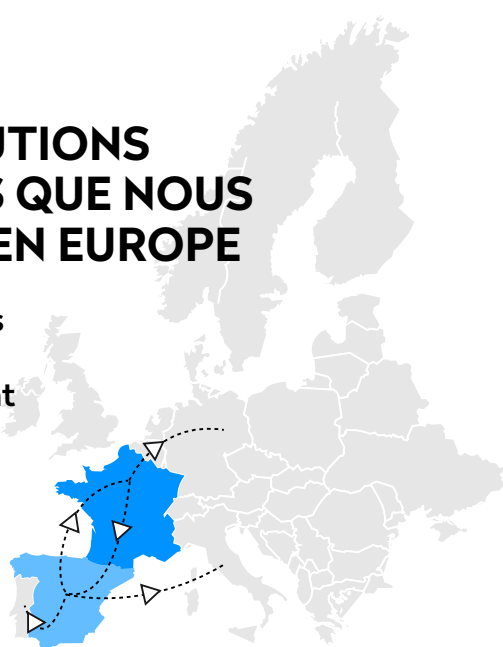
Mettre en avant le bordereau bas carbone qui accompagne la transformation des entreprises de réparation





## NOUS INTÉGRONS DES SOLUTIONS INNOVANTES EUROPÉENNES QUE NOUS DÉPLOYONS EN FRANCE ET EN EUROPE

Nous soutenons et intégrons des entreprises innovantes européennes proposant des solutions de haute technologie et souhaitant étendre leur activité en France et en Europe. Par l'acquisition de ces entreprises, par le développement de partenariats ou par toute autre forme de collaboration.



### Comment y arriver ?



Soutenir et intégrer des entreprises européennes qui proposent des solutions de haute technologie



Déployer leurs solutions pour renforcer la position du Groupe en France et en Europe



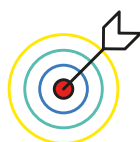
Favoriser la croissance à long terme du Groupe en associant innovation et nouveaux marchés



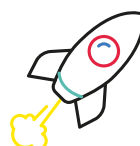
## NOUS DÉVELOPPONS DES SERVICES DIFFÉRENCIANTS

Chaque client est unique et peut connaître des situations également singulières et avoir des attentes. Dans un monde où la technologie se développe, c'est l'attention humaine sincère et l'imagination qui permettent de rendre un service réellement différenciant et de garantir le développement de l'expertise, de la prévention, de la gestion, du conseil et de la réparation.

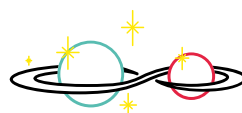
### Comment y arriver ?



Écouter activement les besoins et préoccupations des clients et prendre des décisions immédiates



Explorer de nouvelles idées en innovant et en étant agile



Collecter les retours d'expériences client et gagner leur confiance



## NOUS SOMMES L'EMPLOYEUR DE RÉFÉRENCE POUR LES COLLABORATEURS ET LES MANAGERS

Être l'employeur de référence, c'est prioriser le bien-être et le développement des collaborateurs et des Managers au sein du Groupe. C'est aussi créer les conditions pour que chacun prenne sa part dans la réussite de notre projet.

### Comment y arriver ?



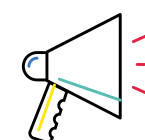
Promouvoir une culture d'entreprise inclusive et positive, valoriser l'apport de chacun



Aider les collaborateurs à s'épanouir professionnellement



Créer un environnement de travail stimulant et collaboratif en favorisant les échanges



Communiquer de manière transparente et régulière afin de maintenir une relation de confiance et de respect mutuels



Encourager la responsabilité et le sens de l'initiative, afin de favoriser une culture de coresponsabilité et d'autonomie collective

# nos **risques** **extra-financiers**

Un audit interne a été réalisé dans le but de cibler nos principaux besoins RSE et les attentes de nos parties prenantes. 25 risques sociaux et environnementaux ont ainsi été dégagés, puis hiérarchisés et priorisés selon une matrice de matérialité. Les 9 enjeux prioritaires ainsi mis en évidence ont orienté notre stratégie RSE et déterminé les actions les plus pertinentes à mettre en place. Tous les risques présentés sont suivis de leurs politiques, des actions mises en place dans le cadre des politiques et des indicateurs clés de performance.

## SOCIAL

Agir en employeur responsable  
p. 14-15

Être acteur de la santé et de la sécurité au travail  
p. 16-17

Construire ensemble et en même temps l'avenir de l'entreprise et des collaborateurs  
p. 18-19

Développer nos talents  
p. 20-21

## SOCIÉTAL

Offrir à nos clients une expérience optimale  
p. 24-25

Être un véritable partenaire de nos clients et placer l'éthique au cœur de nos priorités  
p. 26-27

Innover pour être utile aux autres  
p. 28-29

## ENVIRONNEMENTAL

Diminuer l'impact environnemental de nos activités  
p. 32-33

Agir pour réduire notre empreinte carbone  
p. 34-35



**AGIR EN EMPLOYEUR RESPONSABLE**

**ÊTRE ACTEUR DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL**

**CONSTRUIRE ENSEMBLE ET EN MÊME TEMPS L'AVENIR DE L'ENTREPRISE ET DES COLLABORATEURS**

**DÉVELOPPER NOS TALENTS**

Cliquez sur les titres pour vous rendre directement à la page concernée



# Agir en employeur responsable

Adopter une posture d'employeur responsable en assurant l'équité entre tous les membres de l'équipe représente une chance de préserver un équilibre social, tout en répondant aux aspirations de nos collaborateurs, présents et à venir, dans le cadre d'un environnement de travail adéquat. Honorer notre devoir d'employer de manière responsable est essentiel pour renforcer notre réputation, affirmer nos valeurs et garantir notre conformité aux obligations légales, jouant un rôle clé dans notre succès et notre intégrité organisationnelle.

## AMBITIONS ET PERFORMANCES

- **Dépasser la note de 85/100 d'ici 2025**  
à l'index d'égalité professionnelle femmes/hommes.
- **Avoir plus de 4 % de collaborateurs** en RQTH d'ici 2025.
- **Travailler sur l'amélioration des conditions de travail**, en particulier sur l'articulation entre l'activité professionnelle, la vie personnelle et familiale.



**85/100**

Index d'égalité professionnelle femmes/hommes



**2,55%**

Pourcentage de collaborateurs en RQTH



**50%**

Part de femmes en CDI

## POLITIQUE

Saretec se positionne en acteur engagé dans la lutte contre la discrimination et se donne les moyens pour y parvenir. Le travail de la Commission Égalité Professionnelle du CSE illustre cet engagement fort, en collaborant étroitement avec les services RH et la Direction pour optimiser les dispositifs antidiscrimination. Ce volontarisme se manifeste également par la formation et la désignation de deux référents dédiés à la lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes. Le groupe Saretec va au-delà de la simple conformité au Code du travail et met en œuvre une politique proactive en faveur de l'égalité professionnelle femmes/hommes. Conscient de la problématique de mixité entre les métiers, Saretec travaille activement à l'élaboration de solutions innovantes pour remédier à cette situation.

Depuis 2015, Saretec démontre également son engagement envers les travailleurs en situation de handicap, en nouant des partenariats avec des organismes spécialisés. L'UES Saretec favorise les contrats de sous-traitance avec des établissements et services d'aide par le travail (ESAT), contribuant ainsi à l'insertion ou la réinsertion professionnelle des personnes en situation de handicap. Enfin, Saretec garantit l'équité à tous les niveaux de l'entreprise en veillant à l'absence de discrimination lors de l'embauche et dans l'évolution de carrière de ses collaborateurs. Cet engagement vise à bâtir un environnement de travail inclusif et respectueux pour l'ensemble de ses équipes.



## C'est arrivé cette année

### DONNER DE L'AUTONOMIE D'ORGANISATION COLLECTIVE AUX COLLABORATEURS

C'est l'objectif qui a guidé la conclusion du nouvel accord « d'aménagement du temps de travail ». **Chacun est libre de choisir** l'aménagement qui convient le mieux à son mode de vie et selon les possibilités offertes par le temps de travail qui est applicable. **Le dispositif « temps pour soi »** applicable aux collaborateurs experts permet à ces derniers de bénéficier d'une véritable

parenthèse de temps pour eux pouvant aller jusqu'à 15 jours de repos supplémentaires par an, posés librement.

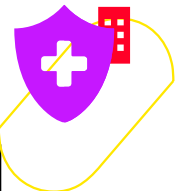
**Le dispositif « temps choisi »** applicable aux collaborateurs gestionnaires et chargés de parcours client, permet à ces derniers de choisir librement chaque mois de répartir les 35h hebdomadaires en 5, 4,5 ou 4 jours.

### ACCORD FAMILLE

Parce que nous faisons tous partie d'une structure familiale, qu'elle soit de sang ou de cœur, Saretec a souhaité accueillir toutes les diversités de situation par la mise en place de plusieurs dispositifs permettant d'apporter un accompagnement et un soutien concret. Il s'agit de favoriser un environnement de travail inclusif et bienveillant, où tous les collaborateurs se sentent entendus, soutenus et reconnus quelles que soient leurs circonstances personnelles.

**En quelques mots, cet accord vise à :**

- offrir une aide tangible, facilitant ainsi la vie quotidienne et celle des familles des collaborateurs;
- reconnaître sincèrement les défis pour concilier les modes de vie à l'arrivée des enfants et petits-enfants;
- accompagner les collaborateurs qui font face à des situations particulières en raison des aléas de la vie.



# Être acteur de la santé et de la sécurité au travail

Garantir la santé et la sécurité de ses collaborateurs représente des opportunités sur 3 aspects. Humain, pour préserver l'intégrité physique et la santé des collaborateurs. Social, afin d'améliorer les conditions de travail, et donc l'image et l'attractivité de l'entreprise. Économique, pour éviter la désorganisation des équipes induite par les accidents du travail et ses impacts financiers.

## AMBITIONS ET PERFORMANCES

- **Maintenir notre taux de fréquence** en dessous de la moyenne sectorielle de 4,25 %.
- **Mettre en place un accord** visant à veiller à une bonne articulation vie privée/vie professionnelle.



**2,31%**  
Taux de fréquence des accidents du travail avec arrêts



**0,18%**  
Taux de gravité des accidents du travail avec arrêts

## POLITIQUE

Le groupe Saretec place la santé et la sécurité de ses collaborateurs au centre de sa stratégie, faisant preuve d'un engagement fort et volontariste pour réduire les accidents de travail, favoriser l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle et promouvoir le bien-être de ses équipes.

Son CSE, qui inclut des commissions dédiées telles que la Commission de la Santé et de la Sécurité des Conditions de Travail, veille au respect des normes d'hygiène et de sécurité en conformité avec les réglementations en vigueur. En collaboration avec un service de santé au travail, Saretec a établi un document unique d'évaluation des risques professionnels et un document unique d'évaluation des risques psychosociaux, garantissant une approche exhaustive et rigoureuse.

À la suite d'une étude réalisée par la médecine du travail, Saretec a actualisé le document unique d'évaluation des risques psychosociaux,

assurant ainsi une prise en charge optimale des problématiques rencontrées. Ces documents ont été largement diffusés auprès des collaborateurs, affichés dans les agences et disponibles sur l'intranet du Groupe.

En réponse à ces évaluations, Saretec a mis en place des politiques de prévention des risques adaptées au sein de chaque société du Groupe. Des formations spécifiques sont dispensées, couvrant des domaines tels que les habilitations électriques, l'amiante, la santé et la sécurité au travail, la prévention du stress ou encore la sécurité routière.

Le groupe Saretec affiche ainsi sa détermination à offrir un environnement de travail sécurisé et épanouissant pour l'ensemble de ses collaborateurs, et poursuit inlassablement son action pour améliorer leurs conditions de travail.



## C'est arrivé cette année

### UNITED SARETEC: LE BIEN-ÊTRE AVANT TOUT! BOUGER, RESPIRER, PARTAGER

Parce qu'on bouge plus et mieux quand on se sent soutenu, le groupe Saretec met à disposition de ses collaborateurs une plateforme bien-être et sport engageante et interactive: United Saretec.

de discuter avec eux sur le chat, de s'encourager mutuellement...

**Partager de bons moments, c'est déjà s'oxygéner!**

#### Pourquoi faire?

L'activité physique est nécessaire à notre bien-être, mais il n'est pas toujours évident de pratiquer seul, faute de motivation. Pour aider ses collaborateurs à bouger plus au quotidien, la plateforme United Saretec permet de contrôler individuellement son niveau d'activité physique, mais aussi de relever des challenges amusants avec ses collègues,

#### C'est pour qui?

La plateforme United Saretec s'adresse à tous les collaborateurs, que l'on soit féru de sport ou, au contraire, peu porté sur le sujet! Voilà pourquoi il est proposé une approche inclusive et conviviale, qui accorde la plus large place possible aux notions de bien-être et de convivialité. **L'important, c'est de bouger à son propre rythme!**

# Construire ensemble et en même temps l'avenir de l'entreprise et des collaborateurs

Construire ensemble l'avenir de l'entreprise est un levier pour fédérer les collaborateurs autour d'un projet commun et leur donner des perspectives. L'écoute et la prise en compte des réflexions de nos collaborateurs enrichissent notre stratégie et renforcent l'engagement de tous au service de notre mission.

## AMBITIONS ET PERFORMANCES

- ▶ Permettre à chaque collaborateur de devenir actionnaire en maintenant un taux de redistribution fort.
- ▶ Poursuivre la construction et la mise en place du projet d'entreprise en associant les collaborateurs par des enquêtes structurantes.



**59%**  
Taux de collaborateurs actionnaires



**2**  
Nombre d'enquêtes structurantes par an

## POLITIQUE

Saretec se démarque en impliquant activement ses collaborateurs dans l'élaboration et la mise en œuvre de son projet d'entreprise, tout en veillant à maintenir un climat social harmonieux. Cette approche inclusive favorise la mise en place d'accords innovants, qui répondent aux attentes des collaborateurs et stimulent l'innovation sociale et client.

Afin d'intégrer les avis et les préoccupations de ses collaborateurs, la Direction mène des enquêtes qui permettent d'orienter les choix d'organisation du travail. Ces enquêtes constituent un véritable moteur pour l'innovation et la performance de l'entreprise.

L'UES Saretec est dotée d'un Comité Social et Économique élu en novembre 2019. Les syndicats sont représentés au sein

des sociétés du Groupe avec la désignation d'un délégué syndical par l'UNSA pour l'UES Saretec.

Saretec veille à respecter scrupuleusement les obligations légales en matière de négociations sociales, en abordant des thématiques essentielles telles que la rémunération, le temps de travail, la valeur ajoutée dans l'entreprise, ou encore l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

Ainsi, Saretec s'affirme comme une entreprise engagée dans la promotion d'un dialogue social constructif et participatif, favorisant l'épanouissement de ses collaborateurs et la réalisation de son projet d'entreprise.

## C'est arrivé cette année

### LES UP DAYS

Devenir **une société à mission** et définir un **projet d'entreprise ambitieux** chez Saretec implique nécessairement la volonté de proposer des temps d'implication et de réflexion à tous les collaborateurs. C'est dans ce cadre que se sont déroulés les Up Days : 2 sessions de 2 journées permettant de réunir 700 personnes à chaque fois sur un lieu exceptionnel à Giens en septembre 2023.



### LES OBJECTIFS:

- ▶ souder le collectif par du travail collaboratif et des rencontres;
- ▶ permettre aux collaborateurs de s'approprier la raison d'être et les objectifs et les décliner en feuille de route;
- ▶ éveiller leur pouvoir d'agir;
- ▶ faire progresser l'autonomisation des équipes en leur permettant de proposer et de porter des actions à leur niveau;
- ▶ identifier une communauté d'ambassadeurs motivés pour animer cette dynamique collective autour du projet d'entreprise.





## Développer nos talents

Le développement des compétences est le socle de la croissance de notre activité et l'une des bases de notre responsabilité d'employeur. Levier essentiel pour proposer des solutions qui répondent aux besoins évolutifs de nos clients, la formation l'est aussi pour attirer, capitaliser et hybrider les compétences internes. La compétence facilite l'engagement des collaborateurs qui fait la différence aux yeux de nos clients.

### AMBITIONS ET PERFORMANCES

- Augmenter le nombre d'habilitations techniques en interne.
- Nous appuyer sur l'Université Professionnelle Saretec pour former nos talents de demain.
- Poursuivre le déploiement des passerelles Métiers qui offrent un accompagnement complet pour changer de métier à l'intérieur du Groupe.



**988**  
collaborateurs formés dans l'année



**4 %**  
des effectifs issus de l'Université Professionnelle Saretec

### POLITIQUE

Saretec positionne le capital humain au cœur de sa stratégie, valorisant les compétences, le savoir et la motivation des 1 800 collaborateurs du Groupe (chiffres de janvier 2023). Ces atouts sont essentiels pour créer de la valeur au sein du groupe Saretec et pour satisfaire les exigences de ses clients.

La Direction Générale reconnaît l'importance cruciale de la formation continue dans l'évolution du Groupe et encourage tous les salariés à s'impliquer pleinement dans leur développement professionnel. Le service des Ressources Humaines gère le déploiement de la formation au sein du groupe Saretec, qui alloue 4 % de sa masse salariale à la formation de ses équipes.

Des plans de formation successifs et ciblés sont élaborés pour couvrir tous les domaines liés à la pratique du métier, mettant l'accent

sur la culture du résultat et la satisfaction client. Ces formations sont enrichies par de nouvelles spécialités, offrant un parcours d'intégration complet au sein de l'entreprise, en vue d'une éventuelle certification. Les formations internes renforcent les compétences des collaborateurs tout en instaurant un langage homogène au sein de l'organisation.

Face aux mutations du monde du travail, Saretec innove en établissant plusieurs partenariats avec des licences ou masters, formant des alternants dans le cadre d'une véritable Université Professionnelle. Cette approche témoigne de l'engagement de Saretec à investir dans le développement de ses talents, assurant ainsi la pérennité et le succès de l'entreprise.



## C'est arrivé cette année

### AGENCES ÉCOLES SARETEC: UN BOOSTER DE COMPÉTENCES

Accompagner le développement des compétences tout au long de la vie professionnelle est un pilier essentiel chez Saretec. Pour répondre à cet enjeu stratégique, des agences écoles, réparties sur le territoire national ont été créées afin de favoriser l'intégration et le renforcement des compétences de nos gestionnaires et chargés de parcours client. Des formateurs internes permanents sont rattachés à ces agences écoles pour assurer des formations de proximité.

Les parcours d'intégration sont composés de formations, animées au sein des agences écoles, de côte à côte, d'e-learning...

réparties sur plusieurs mois. Différents points de suivi sont également organisés avec les Managers, les parrains/marraines... pour s'assurer de la progression de chacun.

En parallèle, des sessions de renforcement des connaissances et compétences sont déployées par nos formateurs internes auprès des collaborateurs qui nous ont rejoints depuis quelque temps. Il s'agit là de formations personnalisées, plutôt sous forme de côte à côte, pour se perfectionner sur un process, s'assurer de la bonne compréhension et mise en pratique d'outils.

### PEOPLE REVIEW : IMAGINER ENSEMBLE NOS MÉTIERS DE DEMAIN

Saretec a conçu un dispositif pour permettre aux collaborateurs qui le souhaitent de révéler leur potentiel aux directions et aux Managers de l'entreprise. Grâce à ce processus, chacun a l'opportunité de montrer ses compétences, ses talents et sa motivation pour se préparer ensemble aux métiers de demain.

#### Comment ça marche ?

Selon un calendrier prévisionnel, différentes personnes du Groupe (le manager, les Directions métiers, des représentants de la DRH...) se réunissent au sein d'une commission pour porter un regard croisé sur le potentiel du collaborateur ayant

fait une demande, en analysant : ses compétences, son expérience de vie, son expérience professionnelle, ses aptitudes à se projeter sur des métiers à venir, son savoir-être... tout cela à l'appui des entretiens professionnels, des points d'activités... Et du livret préparé par ses soins. À l'issue, si la décision est favorable, il sera offert au collaborateur de rejoindre un programme spécifique ad hoc ; une Pépinière dans laquelle lui sera proposé un plan de développement à mener en parallèle de son métier actuel (formation, atelier, mentorat), pour le préparer à occuper à l'avenir un « futur nouveau métier ».



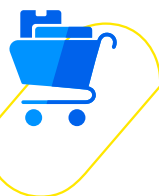
**OFFRIR À NOS CLIENTS  
UNE EXPÉRIENCE OPTIMALE**



**ÊTRE UN VÉRITABLE PARTENAIRE  
DE NOS CLIENTS ET PLACER L'ÉTHIQUE  
AU CŒUR DE NOS PRIORITÉS**



**INNOVER POUR ÊTRE UTILE AUX AUTRES**



## Offrir à nos clients une expérience optimale

Maintenir et surpasser les standards élevés d'expérience client offre l'occasion d'accroître la satisfaction de nos clients et de consolider leur confiance dans nos services. Bien que la technicité, la fluidité, la simplicité et l'immédiateté constituent des attentes fondamentales, nous reconnaissons que leurs besoins s'étendent bien au-delà. Nous sommes persuadés que les expériences clients les plus impactantes se créent lorsque nos équipes établissent un lien émotionnel avec les assurés, dépassant ainsi les attentes standards pour offrir un service véritablement mémorable.

### AMBITIONS ET PERFORMANCES

- Obtenir un taux de satisfaction supérieur à 4,5/5.
- Obtenir un délai moyen de réponse aux demandes de 72 h.
- Augmenter notre capacité de traitement instantané en cas de pics d'activité.



**4,54/5**  
Satisfaction client



**69%**  
Taux de rapports déposés à V+7

### POLITIQUE

Saretec place l'obsession du service au client comme un levier stratégique essentiel. Pour atteindre cet objectif, l'entreprise déploie des services clients performants et implique l'ensemble de ses directions métiers et services support dans l'amélioration constante de l'expérience client. La formation initiale et continue des collaborateurs en matière de relation client exceptionnelle est au cœur de cette démarche.

Dès l'intégration, les collaborateurs sont formés aux fondamentaux de la relation client. Les programmes de formation continue s'adaptent aux différents niveaux d'expérience et responsabilités, tout en évoluant en fonction des attentes et besoins des clients.

Pour répondre rapidement et efficacement, Saretec renforce sa capacité d'intervention par des recrutements continus et adapte sa capacité flash grâce au dispositif Vega. L'utilisation de trois solutions d'intelligence artificielle libère du temps aux équipes, pour se consacrer pleinement à la relation client.

En somme, Saretec s'engage sans relâche à optimiser la qualité de son service et à renforcer la satisfaction de ses clients en plaçant l'obsession du service au client au cœur de sa stratégie.



## C'est arrivé cette année



### L'EXPERTISE PERSONNALISÉE: COMPRENDRE LES ÉMOTIONS ET LES PRIORITÉS POUR MIEUX ACCOMPAGNER

En s'engageant à exceller dans l'accompagnement des clients assurés, Saretec s'attache à comprendre leurs émotions et leurs priorités afin d'offrir le meilleur service possible. Une nouvelle étape est franchie dans cette approche. Notre outil métier permet d'intégrer les éléments clés: l'émotion des assurés et leurs priorités immédiates. Il permet ainsi à nos collaborateurs:

**1. Une compréhension accrue des besoins.** Nous pouvons saisir rapidement l'état émotionnel de l'assuré et ce qui est le plus important pour lui dans la résolution de son sinistre.

#### 2. Une communication améliorée.

En comprenant mieux les émotions et les priorités de l'assuré, nous sommes davantage équipés pour communiquer de manière empathique et efficace, établissant ainsi une relation de confiance plus forte.

**3. Un service personnalisé.** En adaptant notre approche en fonction des besoins spécifiques de chaque assuré, nous pouvons offrir un service plus personnalisé et plus attentif, renforçant ainsi notre réputation d'excellence en matière de service client.

### NOUVEAUX DÉVELOPPEMENTS CLARA: NOTRE COMPAGNON IA PRISE DE RDV DE PLUS EN PLUS ADOPTÉ

Nous surveillons constamment comment nos services sont utilisés pour garantir qu'ils sont les plus clairs et faciles à utiliser pour les assurés. En premier lieu, nous posons les questions qui comptent le plus pour nos clients. Nous évaluons également la façon dont les utilisateurs interagissent avec nous, en examinant notamment le temps pris pour répondre à nos questions ainsi que

le taux d'abandon à différentes étapes. Grâce à cette approche attentive, nous avons pu identifier et améliorer les aspects cruciaux de l'expérience client.

C'est ainsi que nous observons une augmentation du taux de conversion. Il est passé de 51,5 % en 2022 à 76 % en 2023.



## Être un véritable partenaire de nos clients et placer l'éthique au cœur de nos priorités

La mise en place d'une politique éthique chez Saretec suppose logiquement la réduction des risques d'infraction au sein de l'entreprise. C'est aussi un élément essentiel pour la bonne réputation de l'entreprise, pérennisant les activités économiques puisqu'elle sécurise les clients, les fournisseurs et les collaborateurs. Enfin, nous assurer de l'indépendance de nos collaborateurs, c'est nous engager auprès de nos clients à maîtriser les coûts moyens et ainsi limiter la hausse des primes pour continuer à rendre l'assurance abordable pour les plus précaires.

### AMBITIONS ET PERFORMANCES

- Formuler 100 % de nos collaborateurs à la lutte anticorruption d'ici 2025.
- Maintenir une variation du coût moyen inférieure à celle de l'indice BT01 chaque année.
- Nous engager à respecter les intérêts de nos clients et à leur garantir les meilleurs standards d'éthique et de sécurité.



**96%**  
de Managers formés à la lutte anticorruption



**0**  
incident relevé dans le cadre de la procédure d'alerte



**2%**  
écart entre la variation du BT01 et celle du coût moyen

### POLITIQUE

La politique éthique de Saretec s'articule autour de l'alignement entre la gestion proactive des risques juridiques internes et l'effet positif de nos actions quotidiennes sur la cohésion sociale, dans un contexte marqué par des défis sociétaux et environnementaux. Notre objectif est de contrôler le risque juridique, essentiel pour maintenir notre réputation, sécuriser notre activité économique et continuer à gagner la confiance de nos clients et employés. Nous veillons spécifiquement à ce que nos collaborateurs reçoivent une formation adéquate et soient sensibilisés aux normes à respecter. De plus, nous mettons un point d'honneur à communiquer clairement sur les politiques de rémunération et leurs changements

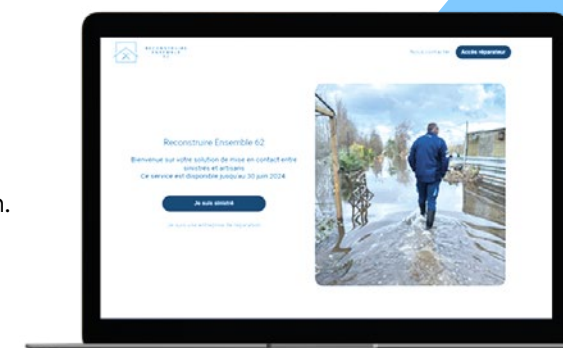
pour éviter toute confusion, tout en offrant des services visant à harmoniser la vie professionnelle et personnelle de nos collaborateurs.

Saretec s'engage également auprès des instances en charge de l'évolution du régime de catastrophe naturelle, en apportant son expertise concrète pour développer des solutions durables. Ces solutions, qui aident les victimes, notamment les plus vulnérables, incluent aussi des initiatives de prévention et de réintégration sociale, appliquées au quotidien par nos équipes. Ainsi, Saretec joue un rôle clé dans le maintien de la cohésion sociale.

## C'est arrivé cette année

### « RECONSTRUIRE ENSEMBLE 62 », PLATEFORME SOLIDAIRE DE MISE EN RELATION

Le Groupe et la Fédération Française du Bâtiment ont lancé une plateforme gratuite de mise en relation entre entreprises et sinistrés, [www.reconstruireensemble62.fr](http://www.reconstruireensemble62.fr), pour accélérer la mise en place des travaux de rénovation et réparation.



### DISPOSITIF EXPÉRIMENTAL « MIEUX RECONSTRUIRE APRÈS INONDATION »

Après l'épisode d'inondations successives, Saretec a participé à la formulation de préconisations qui ont abouti à adapter certaines dispositions de l'expérimentation *Mieux reconstruire après inondation* (MIRAPI).

Ce dispositif consiste à aider les sinistrés à reconstruire leur habitation de façon plus résiliente après une inondation, afin d'assurer leur sécurité, d'éviter de nouveaux dommages et de réduire le délai de retour dans les habitations touchées...

Les experts interviennent dans la première phase qui consiste à établir un diagnostic de vulnérabilité aux inondations des biens sinistrés et de proposer, prioriser et estimer le coût des solutions de réduction de la vulnérabilité aux inondations.

**Ces actions s'inscrivent totalement dans la mission de Saretec : « Œuvrer pour un monde plus sûr pour tous ».**

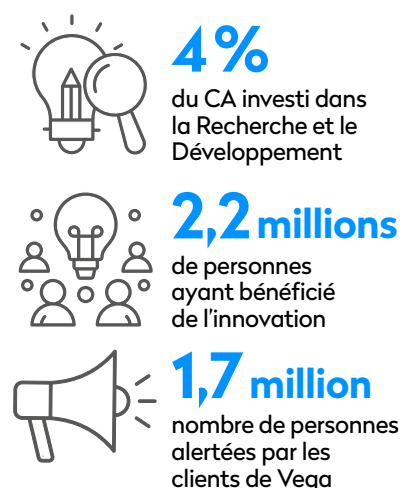


# Innover pour être utile aux autres

L'innovation nous différencie et oriente nos développements et nos diversifications dans des domaines qui nous apporteront demain une avance déterminante sur nos marchés. Elle est nécessaire pour améliorer notre offre de services et pour répondre à l'évolution des besoins de nos clients.

## AMBITIONS ET PERFORMANCES

- **Maintenir un budget innovation** supérieur à 4 % du CA.
- **Augmenter le nombre de personnes** ayant accès à nos solutions de prévention des risques.



## POLITIQUE

L'innovation est dans l'ADN du Groupe, elle apporte à nos utilisateurs des concepts inédits, des produits de rupture ou encore de nouveaux usages. À la clé : une amélioration de la qualité de vie et de réels bénéfices, perçus et concrets, comme une meilleure prévention. Pour imaginer et construire ces innovations, nous nous appuyons d'abord sur un sourcing interne qui permet à chaque collaborateur d'être à l'origine d'une initiative qui grandira dans notre LAB, soutenue par des ressources expertes dans ce domaine. Nous portons la conviction que le contact quotidien avec les clients, les entreprises, le terrain est le terreau fertile pour faire grandir de nouvelles solutions. Lorsqu'elles deviennent des produits, ces innovations sont portées par la marque KeywiiZ, avec comme principales émergences :  
 > **Vega**, un service qui détecte plusieurs jours à l'avance les risques d'endommagements lors d'un événement climatique en France métropolitaine et d'outre-mer, alerte

à la fois les équipes internes et les assurés pour faire face à la crise et, enfin, produit un constat rapide et précis des dommages à chaque bâtiment.  
 > **Smart.Care**, une suite de solutions qui digitalisent la déclaration, l'évaluation et la mise en œuvre des réparations/remplacements. Ces applications s'appuient sur notre connaissance technique, sur l'exploitation des data récoltées sur plus de 2 millions de logements et sur nos algorithmes. Les diverses attentes de chacun sont ainsi prises en compte instantanément pour offrir des solutions personnalisées. L'innovation, c'est aussi le sourcing externe en investissant dans des start-up pour s'inspirer de nouvelles façons de faire et avoir un impact dans un écosystème plus large. Au-delà des produits, l'innovation s'applique à tous les niveaux de l'entreprise. L'objectif clair est de mettre en œuvre les meilleures pratiques pour être le plus utile.



## C'est arrivé cette année

### SOUTIEN À PARTAGENCE, ONG SPÉCIALISÉE DANS L'AIDE POST-URGENCE CATASTROPHES NATURELLES



Partagence a élargi ses équipes de bénévoles aux experts de Saretec désireux de faire partager leur expérience aux sinistrés de catastrophes naturelles en leur apportant des conseils. Le Groupe finance aussi des actions spécifiques de Partagence à destination des sinistrés.

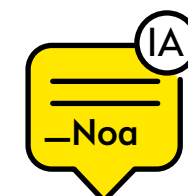
### NOS COMPAGNONS IA : TOUJOURS PLUS PERFORMANTS



**Ce que je fais**  
*Poser des questions simples aux clients pour qualifier des missions et programmer des RDV.*  
 > Qualification Mode d'expertise (visio, EAD, site) : Business rules  
 > Optimisation de tournée & Prise de RDV : Machine Learning  
 Mise en production : juillet 2020



**Ce que je fais**  
 Analyser les intentions des e-mails et suivis de dossiers reçus et qualifier les actions à mener  
 > Analyse des intentions (Demande, Confirmation, Réponse) : Deep Learning  
 > Next Best Action (Répondre, Notifier, Enregistrer, Supprimer si doublon) : Business rules  
 Mise en production : juin 2021



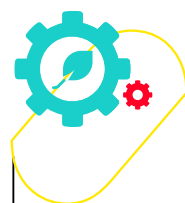
**Ce que je fais**  
 Finaliser le rapport, la facturation et joindre les pièces (PV, preuves de dépôt,...) en s'assurant de la complétude et de la conformité des informations : RPA & Business Rules  
 Mise en production : mars 2020

# ENVIRONNEMENTAL



**DIMINUER L'IMPACT  
ENVIRONNEMENTAL DE NOS ACTIVITÉS**

**AGIR POUR RÉDUIRE  
NOTRE EMPREINTE CARBONE**



# Diminuer l'impact environnemental de nos activités

Une politique environnementale est nécessaire afin de limiter l'impact direct de nos activités sur l'environnement et de nous prémunir de toute infraction réglementaire sur le sujet.

La sensibilisation des collaborateurs afin qu'ils participent, animent et portent cette démarche est fondamentale. Réduire l'impact de nos activités sur l'environnement, c'est également réduire nos charges et répondre aux attentes de nos parties prenantes internes et externes.

## AMBITIONS ET PERFORMANCES

- Étendre le tri sélectif dans 60 % de nos agences d'ici 2025.
- Dépasser 60 % d'utilisation de fournitures de bureau écoresponsables d'ici 2024.
- Prévenir les accidents pour améliorer la durée de vie des actifs matériels.



68%

d'utilisation de fournitures de bureau écoresponsables



47,77

Consommation électrique surfacique de nos agences (kWh/m<sup>2</sup>)

## POLITIQUE

Le groupe Saretec s'est fixé comme objectif de réduire ses consommations de produits (papier, fournitures, ameublement...) mais également, lorsque cela est possible, de faire appel à une alternative plus vertueuse. Le groupe Saretec agit sur la maîtrise des consommations dans ses locaux grâce aux politiques mises en œuvre par les services informatiques et des moyens généraux sur les thématiques des impressions, des déchets et de l'éclairage.

Nous nous sommes également engagés dans la digitalisation de nos process d'expertise, ce qui nous permet de réduire nos consommations de papier et de consommables, diminuant ainsi notre production de déchets. Le paramétrage par défaut des impressions est également en noir et blanc et en recto verso.

Une politique d'installation de détecteurs de présence est en cours de déploiement au niveau du Groupe afin d'optimiser les consommations et d'éviter les oublis. Le recyclage des déchets et le recours au tri sélectif sont en place dans plusieurs sites en partenariat avec Cèdre et Elise, des sociétés de gestion des déchets performantes et solidaires.

Aujourd'hui, les agences travaillent en autonomie sur ces thématiques en fonction de leurs spécificités. Une politique globale est déployée sur le choix des matériaux retenus lors des travaux de rénovation de nos agences, en privilégiant les matériaux écologiques, d'aménagement paysager pour améliorer la luminosité et limiter ainsi le recours à l'éclairage, sachant que nos équipements sont conçus pour une faible consommation d'énergie.



## C'est arrivé cette année

### SIGNATURE DE LA CHARTE... EN ROUTE POUR LE LABEL

En signant cette charte, Saretec s'est engagé à mettre en place une démarche de progrès dans ses relations avec ses fournisseurs. Au-delà de cette signature, il s'agit d'un véritable engagement dans un

parcours des achats responsables visant à l'obtention du label RFAR. Un plan de progrès pluriannuel en cours d'élaboration devra être évalué par un organisme tiers avant d'être soumis au comité d'attribution du label.

Charte  
RELATIONS FOURNISSEURS  
RESPONSABLES

### 100 % D'ÉNERGIE ISSUE DE SOURCES RENOUVELABLES

En changeant de fournisseur d'énergie pour l'ensemble de ses sites, Saretec a fait le choix d'un fournisseur engagé sur les aspects RSE



est une PME française, entreprise à mission, proposant exclusivement de l'énergie

issue de sources renouvelables et identifiée par des garanties d'origine. L'entreprise est certifiée B Corp et a obtenu une notation jugée exemplaire (81/100) au classement ESG Gaïa 2021. La mixité et l'inclusion sont des points importants pour Ekwateur, qui a obtenu la note de 91/100 au score Mixity.



# Agir pour réduire notre empreinte carbone

Réduire les émissions de CO<sub>2</sub> est un enjeu sociétal et mondial auquel Saretec doit contribuer en tant qu'acteur économique afin de limiter le dérèglement climatique, qui affectera l'entreprise et les personnes qu'elle protège. Le changement climatique induit des catastrophes naturelles et donc la destruction de biens. Notre conviction d'agir dans le sens de la prévention va donc de pair avec la lutte contre les émissions carbone.

### AMBITIONS ET PERFORMANCES

- ✓ Dépasser les 15 % de véhicules à faibles émissions directes commandés en 2023.
- ✓ Rédiger une charte d'achats responsables en 2022.



29,70%

du renouvellement du parc par des véhicules à faibles émissions directes

109 g CO<sub>2</sub> WLTP

Émission moyenne par kilomètre du parc automobile

### POLITIQUE

Saretec s'est engagé à définir une trajectoire bas carbone validée par la science. Pour cela, nous calculons les émissions de CO<sub>2</sub> sur les différents scopes afin d'établir une stratégie climatique et un plan d'action associé.

Le Groupe s'appuie sur le Service de Gestion du parc automobile et des solutions logicielles innovantes pour gérer les émissions directes de sa flotte. Le Service Achats œuvre de son côté pour rédiger une charte d'achats responsables afin de limiter les impacts carbone indirects générés par l'activité de Saretec. Le premier levier d'action sur lequel agit l'entreprise est celui des consommations directes de sa flotte automobile. Nous mettons en œuvre une politique d'équipement volontariste pour un basculement de son parc vers l'électrique et l'hybride. Saretec s'engage également pour l'optimisation des déplacements

des collaborateurs et la réduction de la consommation de carburant, via un logiciel que nous avons conçu.

Depuis l'année 2019, les sociétés du Groupe ont adopté de nouvelles solutions d'expertise digitale venant s'ajouter à celles déjà initiées. Le Groupe privilégie ainsi l'expertise à distance (visio-expertise) en vue de limiter les déplacements de ses collaborateurs. Saretec réalise son bilan Carbone en scopes 1, 2 et 3 pour déterminer les axes permettant de réduire ses impacts direct et indirect. Toutefois, au-delà de ces émissions, un véritable enjeu consiste à agir sur les émissions de CO<sub>2</sub> produites indirectement par les 2,5 milliards d'euros de travaux aux bâtiments chiffrés. Saretec avance sur ce sujet pour participer au déploiement de solutions de réparation bas carbone.

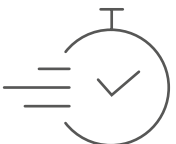
## C'est arrivé cette année

### DÉPLOIEMENT DE LA RÉPARATION BAS CARBONE

Saretec a proposé des pilotes à ses clients permettant de mettre en place les solutions de réparation Bas carbone selon la règle des 3R (Réparer, Réemployer, Réduire) et 2P (utiliser des Pièges à carbone, Privilégier).

|           | Description des traitements réalisés                                                                |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Procédés  | > Réparer au lieu de remplacer<br>> Réemployer des matériaux<br>> Réduire les consommations         |
| Matériaux | > Utiliser des pièges à carbone<br>> Privilégier des matériaux à faible émission de CO <sub>2</sub> |

Outre les bénéfices en termes de limitation des émissions de GES, ces pratiques présentent des bénéfices secondaires importants à ne pas négliger :



#### Rapide

- > Temps de fabrication/temps de réparation
- > Proximité (temps de route)



#### Santé

- > Moins d'émissions de polluants volatils, notamment de composés organiques volatils (COV) dans l'air



#### Confort

- > Hygrothermique, acoustique, visuel, olfactif, autres

### LA PRÉVENTION : LE SINISTRE QUI NE SURVIENT PAS EST CELUI QUI ÉMET LE MOINS DE CO<sub>2</sub>

Le bilan carbone annuel de Saretec est de 12000 tonnes environ. C'est l'impact climat cible de 6000 personnes. Si l'on mettait en œuvre les bonnes pratiques bas carbone sur tous nos dossiers aujourd'hui, nous pourrions ramener les émissions moyennes à 640 kg. Avec les processus que nous imaginons à fin 2025 et le nouveaux matériaux qui vont émerger, nous serions en capacité de descendre à 550 kg CO<sub>2</sub>eq.

Néanmoins, le sinistre qui ne survient pas est celui qui émet le moins de CO<sub>2</sub>... Si l'on prévient la survenance d'un sinistre, on réduit considérablement l'empreinte carbone de la sinistralité IARD. La prévention a un faible coût carbone : 50 kg de CO<sub>2</sub>eq. L'expertise de demain devra embarquer de la prévention (prévenir les futurs sinistres et/ou limiter l'impact de ceux que l'on ne peut éviter).



Groupe  
**SARETEC**

Groupe Saretec  
9-11, rue Georges-Enesco  
94008 Créteil  
[www.saretec.fr](http://www.saretec.fr)