

# Déclaration de performance extra-financière

ANNEE 2021





# Sommaire

## 1 Présentation

1.1 Chubb Fire & Security dans le monde.....	5
1.2 Chubb France : acteur majeur de la sécurité incendie.....	5
1.3 Nos valeurs.....	6
1.4 Notre engagement RSE.....	7
1.5 Le modèle d'affaires.....	8
1.6 Mot de la Direction sur les stratégies et perspectives d'avenir.....	10

## 2 Nos enjeux RSE

2.1 Table des concordances des principaux risques et enjeux extra-financiers.....	12
2.2 Identification des enjeux RSE.....	16

## 3 Les risques sociaux

3.1 Diversité.....	19
3.2 Formation.....	23
3.3 Engagement et développement.....	26
3.4 Santé et sécurité des collaborateurs.....	31

## 4 Les risques environnementaux

4.1 Déchets et économie circulaire.....	37
4.2 Emissions de gaz à effet de serre.....	41

## 5 Les risques sociétaux

5.1 Fournisseurs.....	48
5.2 Satisfaction et protection des clients.....	52
5.3 Ethique, corruption et fiscalité.....	55
5.4 Sécurité informatique et Digitalisation.....	59

## 6 Table de concordance Objectifs de Développement Durable 64

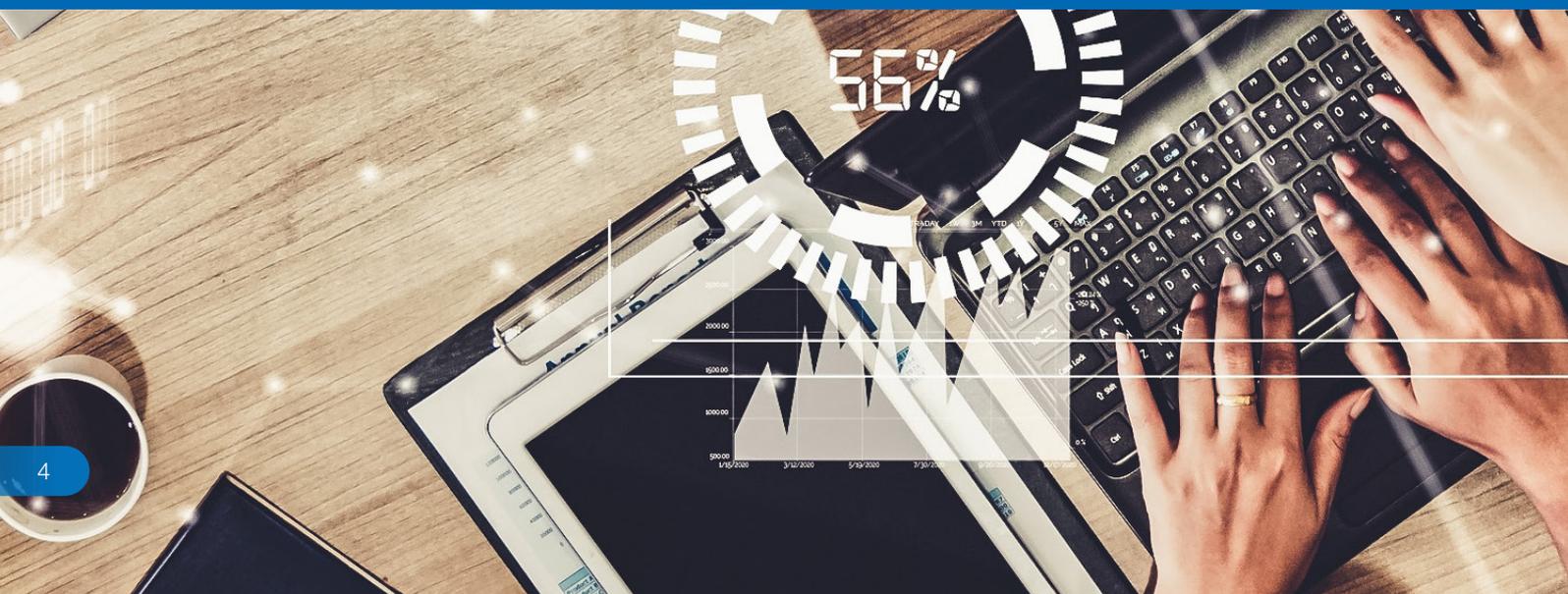
## 7 Note méthodologique concernant les informations sociales, environnementales et sociétales

7.1 Période couverte.....	67
7.2 Périmètre.....	67
7.3 Indicateurs sociaux.....	67
7.4 Indicateurs environnementaux.....	68
7.5 Indicateurs sociétaux.....	69

## 8 Annexe : rapport OTI 2021 Chubb France 71



# 1 Présentation



# 1.1 Chubb Fire & Security dans le monde

En 2021 Chubb France faisait encore partie de la division Chubb Fire & Security du groupe Carrier, cotée en bourse aux Etats-Unis. En janvier 2022 la division Chubb Fire & Security a rejoint le groupe API, fournisseur majeur pour les entreprises qui propose des services de sécurité et des services spécialisés avec plus de 200 implantations dans le monde.

Chez Chubb Fire & Security France, nos produits et services protègent les personnes et les biens. Notre ambition est d'être le choix numéro 1 des clients en matière de sécurité incendie en France :

- en satisfaisant pleinement nos clients,
- en leur apportant un service de qualité,
- avec des salariés impliqués et compétents.

Chubb Fire & Security dans le monde ce sont plus de 12 000 collaborateurs dans plus de 200 agences de proximité implantées dans 17 pays. Acteur majeur dans le domaine de la sécurité en France, Chubb Fire & Security France est spécialiste de la protection et détection incendie (Chubb France et CEMIS) et de la sécurité électronique (Chubb Delta). En France, ce sont près de 4 000 collaborateurs répartis sur 91 agences qui servent plus de 300 000 clients.

# 1.2 Chubb France : acteur majeur de la sécurité incendie

Chubb France est un des acteurs majeurs de la sécurité incendie en France pour les entreprises et les collectivités.

Les solutions apportées par Chubb France couvrent l'installation et la maintenance de moyens de détection incendie, d'extinction automatique ou manuelle, d'évacuation ainsi que le conseil et la formation.

Chubb France accompagne ses clients dans la mise en œuvre de solutions adaptées à toutes les activités et configurations. Par notre expertise, notre expérience, nos gammes étendues de matériels et de services, nous accompagnons nos clients à chaque étape de la vie de leurs installations.

Filiale d'un groupe présent dans de nombreux pays et disposant d'un centre de recherche, nous apportons pérennité et innovation, piliers d'une relation saine et sereine.

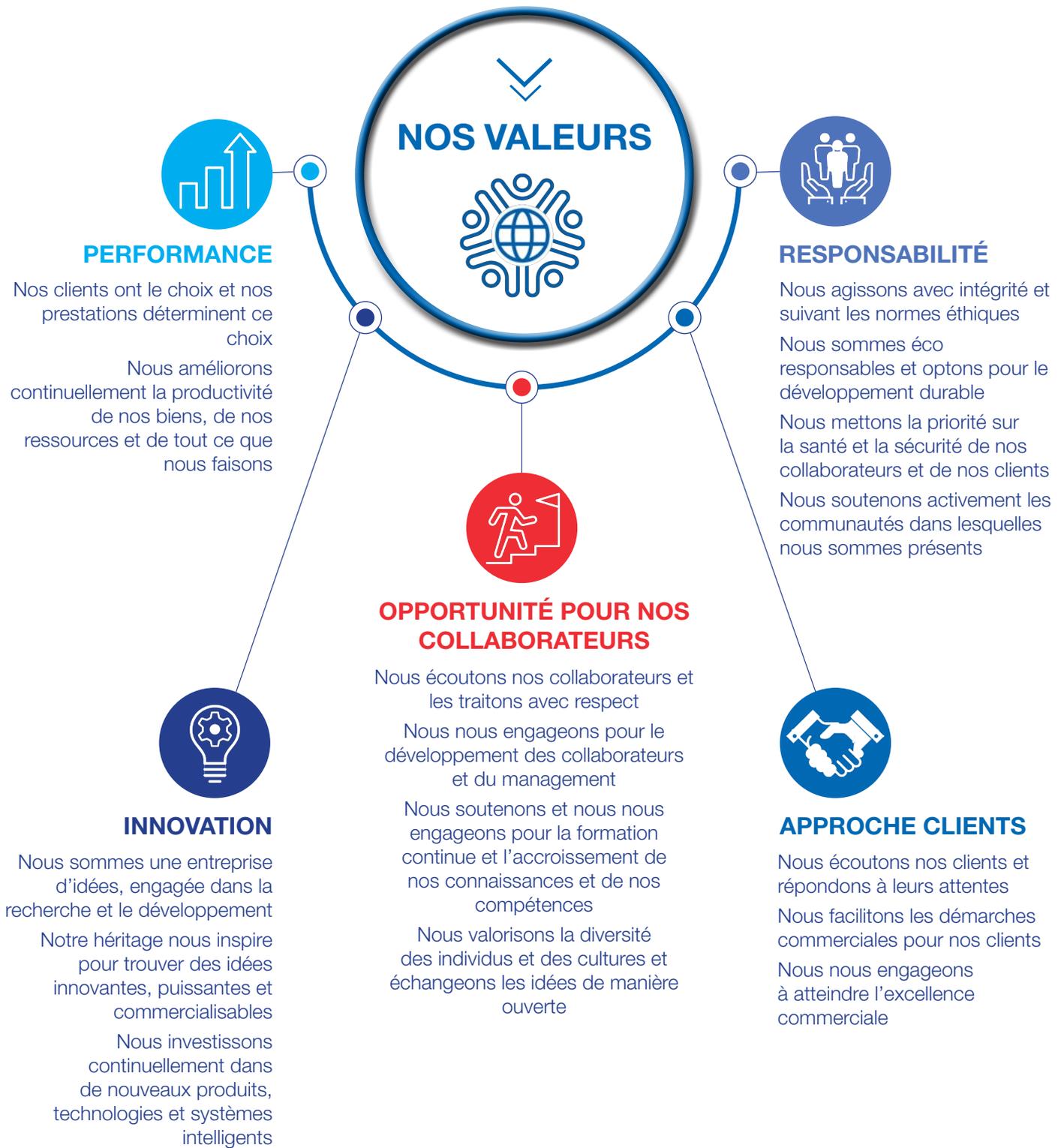
## **Un réseau national de proximité spécialiste de la sécurité incendie :**

Avec ses 2 774 collaborateurs et près de 50 agences réparties sur l'ensemble du territoire, Chubb France assure un service de proximité à ses 250 000 clients dans tous les secteurs d'activité. Notre objectif est de faire bénéficier à nos clients de notre expertise locale et du savoir-faire d'un grand groupe international.

## **Des marques de renom :**

Chubb et SICLI sont des marques fortes qui bénéficient d'une très longue expérience garante de la qualité des services et des produits.

# 1.3 Nos valeurs



## 1.4 Notre engagement RSE

Professionnel reconnu dans le domaine de la sécurité incendie, la RSE fait partie de l'ADN de notre entreprise, à savoir ; sauver des vies et préserver les biens de nos clients. En ce sens, Chubb France s'est donné l'objectif de satisfaire pleinement ses clients en leur apportant des produits et des services innovants et de qualité dans la protection des risques incendie, tout en assurant la maîtrise de son empreinte écologique.

Ainsi, dans chacune des phases du cycle de vie de ses produits, de la conception au recyclage, dans chaque opération de service, dans chaque déplacement, Chubb France est vigilante pour limiter l'impact environnemental de ses activités, et ce depuis l'optimisation des déchets, le choix de ses filières de revalorisation et la diminution de son impact carbone. Au fil des années Chubb France sensibilise également l'ensemble de ses équipes autour de ce sujet d'importance pour notre planète.

Préserver notre planète, c'est également nous orienter vers le 0 plastique, axe majeur de nos réflexions avec nos fournisseurs sur les années à venir et y engager nos équipes dans leur quotidien, et ce au-delà de la sphère professionnelle.

Notre activité est faite des hommes et des femmes qui composent Chubb France et nous nous devons de les accompagner au sein de leur formation, sur le terrain et développer notre culture sécurité et la prévention des risques dans leur quotidien. Nous encourageons l'emploi des jeunes, la solidarité et la diversité de nos équipes autour des quatre absolus du groupe : Amélioration continue, Sécurité, Éthique et Contrôle Interne, qui indiquent la voie à suivre à tous les salariés et aux fournisseurs.

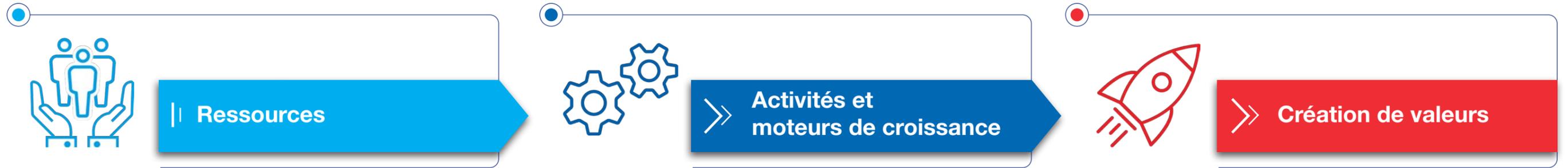
Ce même engagement est également valable pour nos sous-traitants auprès desquels nous militons pour faire vivre le tissu local en travaillant avec des fournisseurs régionaux autant que possible et en développant un véritable partenariat au service de nos clients.

Au travers de tous ces éléments, notre Responsabilité Sociétale et Environnementale est inscrite dans les valeurs de l'entreprise, de par nos engagements et nos innovations.

Nos efforts sont concentrés là où nos actions peuvent faire la différence.

# 1.5 Le modèle d'affaires

## Chubb France : acteur majeur de la sécurité incendie en France



Partie intégrante de l'un des **premiers groupes de sécurité en France** et spécialiste en solutions de sécurité incendie pour les entreprises et collectivités, Chubb France assure un service de proximité à ses clients sur l'ensemble du territoire français grâce à un important réseau de techniciens et d'agences locales.

### Capital humain

- Plus de 2700 collaborateurs
- Près de 100 apprentis
- Présence au Club des Directeurs de sécurité et certification MASE



### Capital humain



- Plus de 360 recrutements et 150 évolutions en interne en 2021
- 59% des collaborateurs formés dans l'année

### Présence géographique

- Près de 50 agences de proximité
- 1 site de production à Acquigny et 1 siège à Cergy-Pontoise
- Présence depuis plus de 100 ans avec les marques SICLI & Chubb de renommée internationale



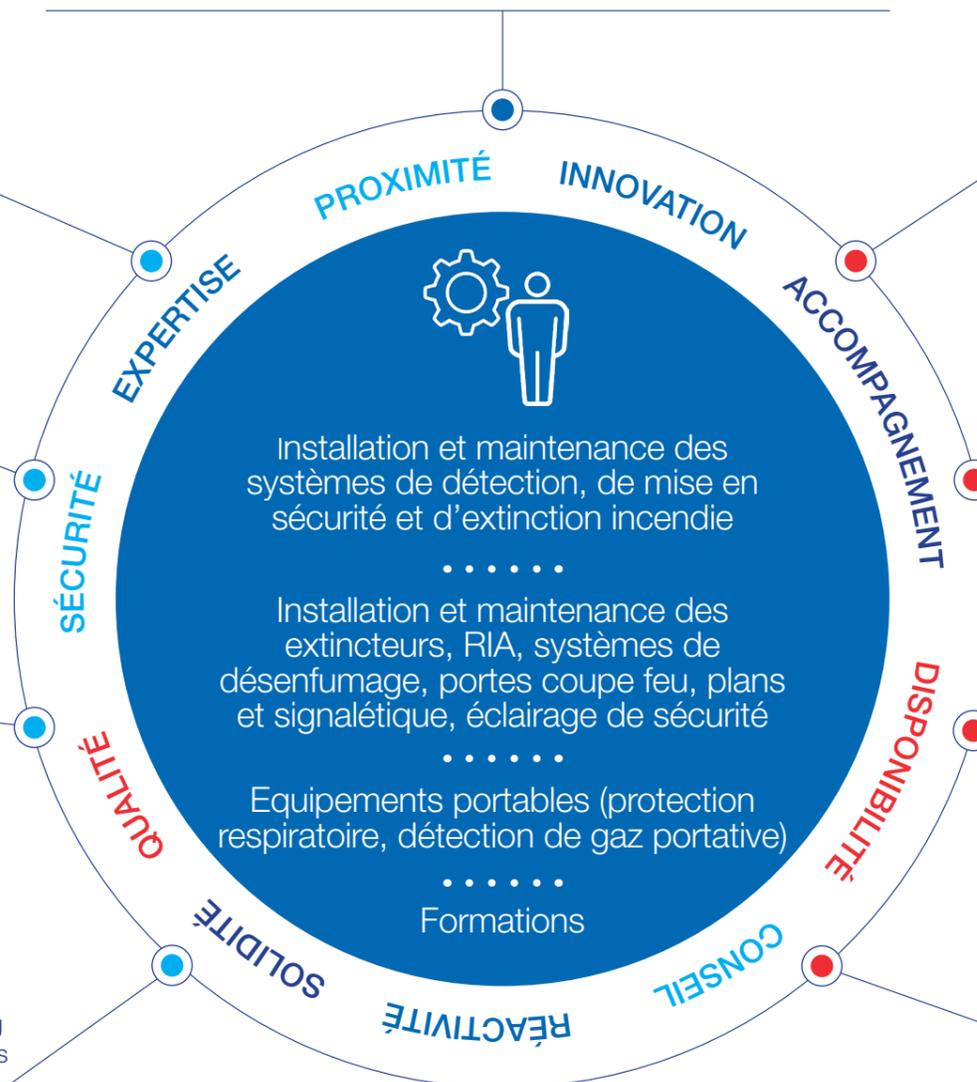
### Capital sociétal

- 1 centre de recherche
- Code éthique et déontologique
- Référencement des fournisseurs et sous-traitants pour des relations durables



### Capital environnemental

- Plus de 2400 véhicules
- Politique EHS et manuel de gestion des déchets
- Certification F'Gaz pour 14 agences
- Des équipes actrices de l'économie circulaire, dédiées au reconditionnement des détecteurs et réparation des cartes électroniques
- Un circuit de dénaturation des extincteurs fonctionnel avec Eco Planet Recycling
- Autorisation de l'ASN pour la reprise et le démantèlement de détecteurs ioniques



### Clients

- 86% de clients maintenance promoteurs (selon calcul NPS)
- Environ 250 000 clients
- 4 000 000 extincteurs entretenus, 2,2 millions de détecteurs entretenus, 230 000 dispositifs de désenfumage vérifiés,...
- Solutions sur mesure et services de qualité : 153 certifications APSAD installation et maintenance, engagement ACE pour l'amélioration continue en vue de garantir performance et satisfaction client
- Management certifié ISO 9001
- Comité dédié en charge du suivi des incidents produits



### Capital sociétal



- 42% de nos principaux fournisseurs ont une ancienneté de plus de 10 ans
- 85% du CA avec nos principaux sous-traitants sont réalisés par des PME locales

### Capital environnemental



- En 2021 ce sont :
- 280 000 extincteurs dénatérés
  - 115 694 détecteurs reconditionnés
  - 8 600 cartes électroniques réparées
  - 43 000 détecteurs ioniques retirés/démantelés : le site d'Acquigny et 19 agences possèdent le label Qualdion

## 1.6 Mot de la Direction sur les stratégies et perspectives d'avenir

« En tant qu'entreprise de service, notre richesse est dans nos équipes composées d'hommes et de femmes qui contribuent à l'engagement de Chubb France auprès de nos clients dans un service à forte valeur ajoutée.

L'écoute de nos clients, notre professionnalisme et l'innovation sont nos fondamentaux pour que dans le cadre de nos activités de conseil, d'installation et de maintenance nous soyons capables de toujours mieux servir nos clients.

Pour honorer cet engagement nous attachons une importance particulière à la formation et l'accompagnement sur le terrain de nos collaborateurs et partenaires.

Notre mission est extrêmement engageante : « Nos produits et services protègent les personnes et les biens contre les incendies, ils sauvent des vies ». Nous n'avons pas droit à l'erreur, nos produits et services doivent toujours être à la hauteur. »



## 2 Nos enjeux RSE



# 2.1 Table des concordances des principaux risques et enjeux extra-financiers

Enjeux extra-financiers	Principaux objectifs	Principales actions menées	Résultats et indicateurs clés	ODD associés
<b>Enjeux sociaux</b>				
1. Diversité	<ul style="list-style-type: none"> <li>Augmenter la part des femmes dans l'entreprise, avec pour objectif 25% d'effectif féminin</li> <li>Augmenter la part des travailleurs en situation de handicap dans l'entreprise</li> <li>Promouvoir la diversité de façon globale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mesures en faveur de la mixité et l'égalité femmes-hommes (diminution des écarts de rémunération, recrutement neutre, équilibre vie professionnelle/personnelle)</li> <li>Mesures en faveur de l'insertion et l'évolution des travailleurs en situation de handicap</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>15,3% des salariés sont des femmes</li> <li>29,4% des membres du CODIR sont des femmes</li> <li>5,19% des salariés sont des travailleurs en situation d'handicap</li> <li>126k€ d'achats auprès d'ESAT</li> <li>Index égalité femmes-hommes : 80</li> </ul>	  
2. Formation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Favoriser l'acquisition des compétences et l'évolution de carrière des collaborateurs</li> <li>Assurer la sécurité des collaborateurs, de nos partenaires sous-traitants ainsi que de nos clients par des formations adéquates</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboration des plans de formations individuels (formations obligatoires et non obligatoires)</li> <li>Mise en place d'un centre de formation en interne depuis 2007 : Chubb Académie</li> <li>Accompagnement de nos sous-traitants en matière de santé et sécurité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taux d'effectif formé : 59%</li> <li>Taux d'effectif techniciens formés : 86%</li> <li>27 771 heures de formation</li> <li>16,7 heures de formation/salarié</li> </ul>	 
3. Engagement et développement	<ul style="list-style-type: none"> <li>Favoriser la motivation, l'engagement et le bien-être des collaborateurs</li> <li>Favoriser l'évolution de carrière en interne</li> <li>Promouvoir le sentiment d'appartenance et la cohésion d'équipe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi de l'engagement et la satisfaction des collaborateurs : le PULSE Survey</li> <li>Investissement sur l'apprentissage</li> <li>Un dialogue social axé sur l'engagement et le bien-être des collaborateurs</li> <li>Développement de challenges EHS auprès des techniciens (remontée des bonnes pratiques)</li> <li>Mesures en faveur de l'évolution et la mobilité interne des collaborateurs</li> <li>Actions de convivialité et de cohésion</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Note de satisfaction au PULSE Survey 63/100*</li> <li>Ancienneté moyenne : 12,2 ans</li> <li>Part des évolutions en interne : 5,5% des salariés (153)</li> <li>Nombre de jours de télétravail dans le cadre de l'accord sur le télétravail : 1 à 3 jours/semaine</li> <li>97 apprentis (3,5% des salariés)</li> </ul> <p><small>*Ces chiffres concernent l'ensemble du groupe Chubb Fire &amp; Security France</small></p>	 
4. Santé et sécurité des collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer la sécurité et la santé de nos collaborateurs : diminuer le nombre de nos accidents et leur gravité de 5%</li> <li>Favoriser la formation et l'accompagnement de nos collaborateurs en matière de santé et sécurité</li> <li>Fournir les outils nécessaires aux collaborateurs pour évaluer les risques et se mettre en sécurité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Déploiement d'un système de management certifié MASE</li> <li>Accompagnement de nos managers de proximité autour de la culture sécurité</li> <li>Mise en place d'actions pour prévenir les risques (déploiement d'un plan d'action pour réduire l'accidentologie, pilotage de nos rituels de causeries, visites terrain managers et contrôle des équipements, véhicules et EPI)</li> <li>Réalisation des formations sécurité</li> <li>Sensibilisation des collaborateurs</li> <li>Mise en œuvre des mesures spécifiques de prévention de la Covid-19</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>30% des agences certifiées MASE</li> <li>86% de salariés formés à la sécurité</li> <li>638k€ investis dans la formation sécurité en 2021</li> <li>-43% des jours d'arrêt de travail suite à un accident</li> <li>Taux de fréquence des accidents du travail (Tf1) : 7,96</li> <li>Taux de gravité des accidents du travail (Tg) : 0,26</li> <li>Plus d'1 million* de masques distribués à nos équipes et 54k€* d'achat de lingettes et gels</li> </ul> <p><small>*Ces chiffres concernent l'ensemble du groupe Chubb Fire &amp; Security France</small></p>	 
<b>Enjeux environnementaux</b>				
5. Déchets et économie circulaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>Limiter l'impact de notre activité sur la planète</li> <li>Favoriser le recyclage et optimiser la revalorisation des déchets et l'économie circulaire</li> <li>Tendre vers le 0 plastique</li> <li>Mobiliser nos collaborateurs pour améliorer la prise en charge des déchets et préserver l'environnement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actions en faveur de la réutilisation et le reconditionnement de produits et la revalorisation des déchets</li> <li>Sensibilisation des collaborateurs aux ECO-Gestes (conduite routière, retour des déchets vers nos agences, tri des déchets, etc.)</li> <li>Manuel et groupe de travail sur la gestion des déchets afin d'optimiser le tri et la valorisation de nos déchets</li> <li>Groupe de travail sur le 0 plastique afin de diminuer la quantité de plastique dans nos produits et emballages</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taux de revalorisation de nos déchets extincteurs : 93,7%</li> <li>Taux de détecteurs reconditionnés : 100%</li> <li>Taux de cartes électroniques reconditionnées : 91%</li> <li>Taux de tri général (hors D3E, batteries et extincteurs) : 57%</li> </ul>	  
6. Émissions de gaz à effets de serre	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diminuer notre impact environnemental en améliorant notre performance énergétique et en réduisant nos émissions</li> <li>Mobiliser nos collaborateurs pour préserver l'environnement</li> <li>Augmenter la part de véhicules électriques et/ou hybrides dans notre parc auto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Collaborations avec notre partenaire constructeur automobile pour réduire l'impact carbone de notre flotte et proposition d'une gamme de véhicules hybrides dans notre grille de véhicules de société</li> <li>Performer la sectorisation de nos équipes afin d'optimiser les déplacements des techniciens</li> <li>Sensibilisation de nos collaborateurs à l'ECO-conduite</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>8 516 TCO2 équivalentes par an du fait de notre consommation de carburants (-21,7% par rapport à 2013)</li> </ul>	   

Enjeux extra-financiers	Principaux objectifs	Principales actions menées	Résultats et indicateurs clés	ODD associés
<b>Enjeux sociétaux</b>				
7. Fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Assurer des produits et services de qualité à nos clients</li> <li>■ Favoriser des relations durables avec nos fournisseurs</li> <li>■ Favoriser l'économie locale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Mise en place des critères de sélection et de contrôle de nos fournisseurs (éthique, EHS, etc.)</li> <li>▶ Actions afin de favoriser le recours à des entreprises locales</li> <li>▶ Accompagnement en matière de santé et sécurité de nos fournisseurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ 85% de nos sous-traitants sont des entreprises locales</li> <li>➔ Part des fournisseurs avec lesquels nous travaillons depuis plus de 10 ans : 42% des fournisseurs top 30</li> </ul>	 
8. Protection et satisfaction des clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Assurer des produits et services de qualité à nos clients, avec pour objectif 0 défaut produit</li> <li>■ Améliorer la satisfaction client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Certification des produits et des agences (prestations)</li> <li>▶ Comité dédié à la sécurité des produits et des services (suivi des incidents et mise en place de plans d'actions)</li> <li>▶ Réalisation d'enquêtes de satisfaction client après intervention et suivi des réclamations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ 153 certifications APSAD</li> <li>➔ NPS service : +81</li> <li>➔ NPS installation : +58</li> <li>➔ Moyenne de satisfaction globale sur l'année : Service : 6,14/7 Installation : 6/7</li> </ul>	
9. Éthique et lutte contre la corruption	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Assurer la conformité aux réglementations et le respect de nos valeurs éthiques</li> <li>■ Lutter contre la corruption</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Mise en place des politiques favorisant des comportements éthiques (code d'éthique, code de conduite anticorruption, code de conduite fournisseurs, procédures internes)</li> <li>▶ Formation et sensibilisation des collaborateurs</li> <li>▶ Mise en place d'actions de contrôle (vérification et approbation de cadeaux clients, vérification de la conformité aux règles du commerce international des clients et fournisseurs, audits internes pour limiter les risques de corruption et de fraude)</li> <li>▶ Mise en place d'un système d'alerte pour signaler d'éventuels manquements aux règles éthiques et aux lois</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ 96% des salariés ont reçu une formation éthique</li> <li>➔ 25 alertes éthiques remontées (dont 13 non avérées)</li> <li>➔ 99,9% des alertes éthiques traitées et clôturées suite à une enquête</li> </ul>	
10. Sécurité informatique et digitalisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Assurer la sécurité informatique, la cybersécurité et la protection des données</li> <li>■ Favoriser la digitalisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Mise en place d'une politique de sécurité des systèmes d'information (PSSI) et de conformité RGPD</li> <li>▶ Réalisation d'audits de la sécurité de notre parc informatique</li> <li>▶ Formation et sensibilisation des collaborateurs à la sécurité informatique et la cybersécurité</li> <li>▶ Mise en place d'une politique de dématérialisation des factures fournisseurs et clients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ 99,3% des salariés ont réalisé la certification annuelle IT et cybersécurité</li> <li>➔ 24% des factures clients dématérialisées</li> </ul>	

## 2.2 Identification des enjeux RSE

Dans le cadre de l'application de la transposition de la directive européenne sur la déclaration de performance extra-financière (décret n°2017-1265 du 9 août 2017 pris pour l'application de l'ordonnance n°2017-1180 du 19 juillet 2017), la société Chubb France, en tant que société en commandite simple (articles L. 222-2 et L. 221-7 du code de commerce) dont le total du bilan ou le montant net du chiffre d'affaires dépasse 100 millions d'euros et dont le nombre moyen de salariés permanents employés au cours de l'exercice est supérieur à 500 (articles L. 225-102-1 et R. 225-104 du code de commerce), doit publier sa déclaration de performance extra-financière dans son rapport de gestion.

### Méthodologie d'identification des principaux risques et enjeux extra-financiers

Afin de répondre à ses nouvelles obligations, Chubb France a mené pour la troisième fois en 2021 un exercice de recensement et d'analyse des risques extra-financiers. Cet exercice fait écho à la cartographie des risques financiers et permet d'identifier les principaux risques extra-financiers auxquels la société peut être confrontée.

En effet, comme toute entreprise, la société Chubb France est confrontée à un ensemble de risques internes et externes susceptibles d'endommager sa performance, son impact sur la société et son image de marque. Elle se doit de se préparer au mieux en mettant en place dès que possible des actions permettant de réduire les risques.

#### Identification des risques extra-financiers

Nous avons suivi une démarche en deux temps.

D'abord, nous avons identifié les risques auxquels nous pouvions être confrontés. Ces risques peuvent impacter la société directement, ou avoir un impact sur nos salariés, nos parties prenantes, la société, ou même l'environnement. Ainsi, nous avons veillé à prendre en compte :

- Les grands domaines d'information prévus au II. A. de l'article R. 225-105 du code de commerce (informations sociales, sociétales et environnementales),
- Les domaines spécifiques attendus par le III. de l'article L. 225-102-1 du code de commerce,
- Notre modèle d'affaires (activités, ressources, création de valeur),

- Des éléments de benchmarks sectoriels,
- Les réglementations auxquelles le groupe est soumis (par exemple : le code du travail, le Règlement Général sur la Protection des Données, les certifications spécifiques à notre activité, etc.).

Au terme de cette étape, nous avons présélectionné plus de 20 risques potentiels.

Dans un second temps, nous avons cherché à nous concentrer sur les principaux risques. A l'occasion d'un rassemblement d'une quinzaine de responsables métiers (couvrant la majorité des services), nous avons isolé les risques majeurs, les plus susceptibles de nous atteindre et auxquels nous sommes le plus sensibles. Nous avons alors ciblé 10 risques principaux.

## Présentations des différents risques sélectionnés

Les risques sélectionnés peuvent être regroupés en trois familles :

### Les risques sociaux

1. Diversité : exclusion des personnes en situation de handicap, inégalité des chances, compétences insuffisamment diversifiées dans l'entreprise
2. Formation : perte des talents, mauvaise gestion des compétences, déploiement inefficace des équipes
3. Engagement des collaborateurs : manque d'attractivité, perte des talents et de productivité du fait d'une mauvaise gestion de carrière
4. Santé et sécurité des collaborateurs : mise en danger de nos collaborateurs, impact financier et réputationnel

### Les risques environnementaux

5. Déchets et économie circulaire : mauvaise gestion de nos ressources, pertes financières, contribution néfaste vis-à-vis de la pérennité de l'écosystème
6. Émissions de gaz à effets de serre : contribution néfaste vis-à-vis de la pérennité de l'écosystème

### Les risques sociétaux

7. Fournisseurs : non-respect des règles de loyauté des pratiques fournisseurs, relations non durables avec nos parties prenantes, impactant la qualité de nos services, manque de contribution au dynamisme de la collectivité locale, voire même impact carbone indirect
8. Protection et satisfaction des clients : insécurité de la société, mauvaise protection de la vie des clients, impact réputationnel
9. Éthique et lutte contre la corruption : non-respect des réglementations, impact réputationnel, contribution néfaste à la pérennité du système économique
10. Sécurité informatique et digitalisation : violation des systèmes informatiques, défaut de protection, consommation de papier

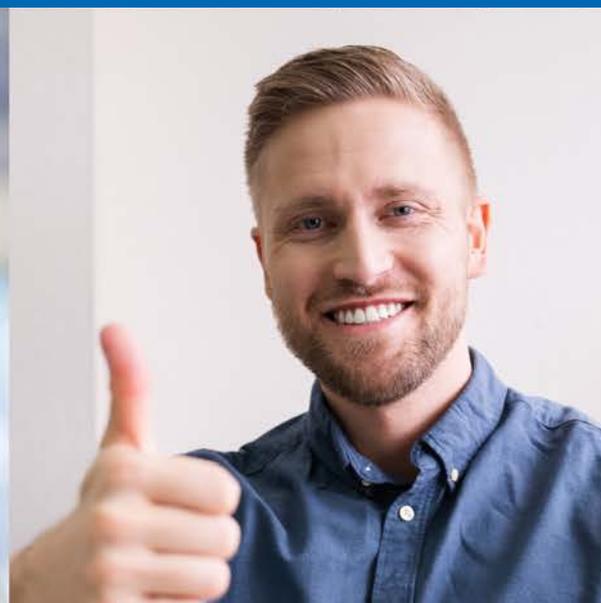
Parmi les domaines spécifiques attendus par le III. de l'article L. 225-102-1 du code de commerce, Chubb France ne fournit pas d'information sur les thématiques :

- de l'engagement sociétal en faveur de l'utilisation durable des ressources,
- de la protection de la biodiversité,
- de la lutte contre le gaspillage et la précarité alimentaire,
- du respect du bien-être animal,
- d'une alimentation responsable, équitable et durable,

au motif que celles-ci ne font pas partie de nos principaux risques au regard de notre activité.



## 3 Les risques sociaux



## 3.1 Diversité



### Risque et enjeu

Comme toutes les sociétés de plus de 20 salariés, nous sommes tenus d'employer 6% de personnes en situation de handicap. Au-delà de cette obligation, et notamment du fait de notre activité, ce sujet nous tient tout particulièrement à cœur et est porté par notre management. Nous souhaitons aller plus loin. C'est donc collectivement que nous nous engageons pour faciliter un maximum le travail des personnes dans cette situation.

Plus largement, du fait des évolutions sociétales actuelles, nous nous devons d'accompagner la transformation des entreprises et de favoriser la diversité sous toutes ses formes. Convaincus des bienfaits de la diversité en matière de bien-être au travail et de performance globale de l'entreprise, ce sujet est porté par le groupe mais aussi par chacun de nos collaborateurs.

### Politique

Au même titre que la sécurité, l'éthique, la qualité ou encore l'hygiène ; la diversité et la lutte contre toute forme de discrimination font partie intégrante des valeurs fondamentales du groupe.

La démarche du groupe est d'ailleurs de :

- tendre vers un objectif de 25% d'effectif féminin,
- selon les réglementations et spécificités locales, pousser les filiales du groupe à s'impliquer avec conviction dans un second axe de la diversité.

Ainsi, depuis juillet 2011, la division Chubb Fire & Security s'inscrit dans cette démarche, notamment par la mise en place d'une politique en faveur de l'emploi des travailleurs en situation de handicap.

Notre politique est donc celle d'une tolérance zéro envers toute forme de discrimination. Nous cherchons à promouvoir le "mieux vivre ensemble" en valorisant la diversité au sein de nos effectifs et ainsi :

- renforcer la mixité femmes-hommes, qui manque à notre domaine d'activité technique, pour atteindre, à terme, un taux de 25% d'effectif féminin,
- maintenir notre soutien envers les personnes en situation de handicap et les accompagner dans leur carrière en interne
- contribuer à l'effort collectif pour l'insertion des personnes issues des quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPPV). Diversifier notre pyramide des âges à travers l'embauche des apprentis (ce sujet est traité dans le chapitre « Engagement et Développement »).

### Actions

Suite à la ré-internalisation des fonctions support RH en vue de la séparation avec le groupe Carrier (depuis janvier 2022 nous ne sommes plus rattachés au groupe Carrier mais au groupe API), nous avons décidé de créer un poste de Responsable Développement RH dédié à la Diversité et à l'Inclusion. Cette action nous permettra de mieux piloter nos actions sur la Diversité et d'améliorer nos résultats.

#### 1) Mixité professionnelle entre les hommes et les femmes

Signé en 2019, notre accord égalité professionnelle a pour objectif de promouvoir l'égalité femme-homme. Il a été signé pour une durée de 3 ans, soit jusqu'en juin 2022. Fruit de nombreuses discussions et négociations, cet accord s'articule autour de 3 axes : la diminution des écarts de rémunération, le recrutement toujours plus neutre, le respect de l'équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle.

En 2021 nous continuons la démarche de mixité au sein du Comité de Direction, qui a permis à notre taux de femmes dans l'équipe de passer de 23,1% à 29,4%.

### Diminution des écarts de rémunération

Dans le cadre des N.A.O. (Négociations Annuelles Obligatoires) 2021, finalisées par un accord signé avec les partenaires sociaux, Chubb France a maintenu un budget dédié à la réduction des écarts de rémunération.

Ainsi, nous avons procédé à une analyse comparative des rémunérations des hommes et des femmes. Suite à cette analyse, si un écart de rémunération est constaté entre un salarié et les autres salariés de la même catégorie, ce salarié bénéficie en priorité du budget de traitement des inégalités.

Par ailleurs, la rémunération des salariées en congé maternité est majorée à la suite de ce congé, à minima des augmentations générales ainsi que de la moyenne des augmentations individuelles perçues pendant la durée de ce congé par les relevant de la même catégorie professionnelle.

Notre index égalité Hommes/Femmes se maintient à 80, et 100% des collaboratrices de retour de congé maternité ont été augmentés en 2021 ;

### Recrutement neutre

Nous cherchons également à augmenter la part de femmes dans l'entreprise, cela passe par des recrutements toujours plus neutres. Pour ce faire, nous avons :

- Rédigé nos annonces d'une manière objective, par exemple : "Recherche 1 technicien/ 1 technicienne",
  - Favorisé dans nos communications des images représentatives de la diversité,
  - Sensibilisé et communiqué auprès de nos collaborateurs sur l'égalité professionnelle via l'intranet et Yammer,
  - Organisé des actions de communication auprès des prestataires de recrutement, des écoles ou sur LinkedIn dans l'optique d'augmenter le nombre de femmes dans les familles de métier où elles ne sont pas ou faiblement représentées.
- Par exemple, pour la Journée Internationale des Droits des Femmes "International Women's Day" abrégé #IWD2021 sur LinkedIn, nous avons mis en avant des portraits de femmes travaillant chez nous,
- Participé aux initiatives du réseau de femmes lancé début 2021, appelé WE@Carrier (Women Empowerment) ayant pour objectif d'encourager et promouvoir des programmes visant à développer les femmes et d'autres groupes d'affinité dans la diversité, afin d'accélérer leur développement au sein de l'organisation, et habiliter les femmes et leurs alliés à relever les défis du leadership au féminin.

Pour contribuer de manière générale à la démarche sur la diversité, Chubb France a contribué au « SPIRIT DAY », pour soutenir l'inclusion des groupes d'affinité LGBT.

Nous avons par ailleurs continué la démarche de féminisation du CODIR, avec l'arrivée d'une Directrice de la Transformation en 2021.

### Articulation vie professionnelle / vie personnelle

Afin de concilier au mieux les obligations professionnelles et privées, nous avons poursuivi les initiatives déjà lancées en 2020 :

- Donner la possibilité aux salariés accompagnant leur(s) enfant(s) à l'école d'arriver plus tard le jour de la rentrée des classes (école maternelle, école primaire et rentrée des classes de 6ème), sans perte de rémunération, dans la limite de deux heures,
- Mener un entretien de reprise à chaque retour de congé maternité, d'adoption et de congé parental d'éducation,
- Lors de la gestion COVID19 pendant le confinement, nous avons permis à tous celles et ceux qui avaient des enfants en âge scolaire de travailler à distance,
- Nous avons lancé un questionnaire à l'ensemble du personnel sur leur intérêt au télétravail.

L'initiative plus importante en 2021 a été la mise en place d'un accord télétravail, qui a été plébiscité par les organisations syndicales et les salariés. Cet accord a fait ses preuves en termes de gestion COVID mais aussi en période normale. Nous sommes fiers d'affirmer que désormais le télétravail fait partie des habitudes chez Chubb France.

### 2) Insertion des personnes en situation de handicap

Afin de favoriser l'insertion des personnes en situation de handicap, nous avons un accord collectif relatif à l'insertion des travailleurs en situation de handicap et à leur maintien dans l'emploi qui a été signé pour une durée de 3 ans, soit jusqu'à mai 2022.

De cet accord découle cinq grands objectifs :

- le maintien dans l'emploi
- l'accompagnement personnalisé
- le recrutement
- la sous-traitance vers le milieu protégé
- la sensibilisation et mobilisation de tous

## Maintien dans l'emploi

Nous nous attachons particulièrement au maintien dans l'emploi des collaborateurs déjà présents dans l'entreprise. Lorsqu'une personne handicapée sera confrontée à une difficulté de maintien dans l'emploi, soit du fait de l'évolution de ses capacités physiques ou mentales, soit du fait de la suppression ou de l'évolution de son poste, la société mettra en œuvre les mesures suivantes pour l'accompagner :

- Favoriser autant que possible la mobilité interne,
- Faciliter le transfert de compétences par la prise en charge de la formation requise,
- Construire une ou des situations de travail adaptées et pérennes mobilisant l'ensemble des acteurs concernés, les moyens ainsi que les réseaux internes et externes,
- Accompagner les intervenants dans la procédure de maintien dans l'emploi ou de reclassement.

Lors de l'introduction de mutations technologiques ou de nouvelles méthodes de travail, nous apporterons une attention particulière au maintien dans l'emploi des populations bénéficiaires de l'accord. Pour cela, les projets de mutations technologiques ou de nouvelles méthodes de travail comporteront un volet spécifique de prise en compte des capacités de maîtrise des salariés handicapés concernés.

Lorsque les actions spécifiques de formation seront organisées en vue de l'adaptation aux nouvelles conditions d'exercice du travail, toutes les dispositions seront prises pour en faire bénéficier en priorité les salariés handicapés et leur en permettre l'accès.

## Accompagnement personnalisé

Pour tenir compte du temps nécessaire pour ces personnes à la réalisation des formalités administratives afférentes à leur état, il est décidé d'octroyer aux travailleurs reconnus :

- Deux jours de repos supplémentaires par an,
- Ainsi qu'un supplément de deux jours de repos (cumulables avec les deux jours annuels précédemment cités), l'année du dépôt de la demande de la RQTH (Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé) et/ou de son renouvellement

Une situation de handicap peut également être difficile pour l'environnement familial, de ce fait, nous proposons un aménagement du temps de travail pour les personnes ayant à charge un proche handicapé dont la perte d'autonomie est d'au moins 80 % et dont l'état de santé et les moyens financiers justifient l'assistance.

Nous proposons un aménagement des postes de travail afin que l'ensemble de nos salariés puissent travailler dans les meilleures conditions ergonomiques. Cela peut également passer par les véhicules (boite automatique préférée par exemple), c'est d'ailleurs pourquoi nous avons adapté nos questionnaires de demandes de véhicules en intégrant des critères spécifiques liés au handicap.

Dans le cadre du projet d'accord sur le télétravail déjà cité, nous avons pris l'engagement d'adapter les postes de travail au domicile des salariés dont la situation de handicap nécessiterait des adaptations pour pouvoir télétravailler.

Si un salarié rencontre des difficultés de transport, nous pouvons également mettre en place un service de taxi afin qu'il se rende en toute sécurité au bureau.

En plus des initiatives lancées en 2020 dans le cadre des mesures de protection contre la COVID (masques « inclusifs » transparents pour les équipes qui travaillent avec des collègues malentendants ; équipements spécifiques pour permettre aux élus malentendants de suivre les réunions à distance de manière adaptée), en 2021 nous avons continué à travailler avec notre partenaire Handicap & Solutions sur les adaptations de poste.

L'accord handicap arrivant à échéance en 2022, nous préparons la négociation pour son renouvellement.

## Recrutement

Afin de favoriser le recrutement de personnes en situation de handicap, nous nous engageons à mettre en avant la recherche de candidatures de personnes handicapées dont les compétences sont en adéquation avec les attentes et les métiers de la société, avec, si nécessaire, la mise en œuvre d'un cursus de formation complémentaire.

Ces personnes handicapées pourront être intégrées par le biais de l'alternance ou d'un stage, d'une mission d'intérim, en CDD ou CDI, en fonction des éventuels besoins de la société.

Pour faciliter nos démarches, nous souhaiterions, entre autres, développer des relations avec différents acteurs locaux de l'emploi des personnes handicapées (Cap Emploi, Pôle emploi, Agefiph, mission locales et associations d'insertion, sociétés d'intérim spécialisées...). Divers projets en ce sens sont en cours de mise en place.

### Sous-traitance avec le milieu protégé

La coopération avec le secteur protégé est une piste qui est déjà exploitée depuis plusieurs années, mais qui mérite une continue attention.

Nous nous engageons à poursuivre des achats de prestations auprès d'ESAT. Cette année, nous avons par exemple eu l'occasion de travailler avec certains d'entre eux pour réaliser la mise sous pli de guides de communication sur le handicap, pour travailler sur le recensement des entretiens professionnels, ou encore pour l'approvisionnement de nos ramettes de papiers. Nous souhaiterions, quand cela est possible, développer des partenariats locaux avec le milieu protégé, maintenir un certain chiffre d'affaires avec eux et donc, indirectement, un taux d'emploi.

Nous nous engageons également à actualiser notre diagnostic achats afin d'analyser les différentes prestations qui peuvent être sous-traitées au milieu protégé, lorsque cela est applicable.

### Sensibilisation et mobilisation de tous

Chaque manager s'engage, durant l'entretien annuel, à aborder la question du handicap, notamment auprès des collaborateurs sujets à des problèmes de santé importants ou faisant l'objet de restrictions par la médecine du travail. Le collaborateur pourra également demander, lorsqu'il le souhaite, un entretien avec son RRH sur le sujet.

En complément de ces démarches, il convient d'inscrire la problématique du handicap dans le quotidien de chaque salarié. Pour ce faire, un plan de communication volontariste intégrant les mesures handicap, les projets, les pratiques et dispositifs mis en place a été mis à la disposition de l'ensemble des salariés de la société, en utilisant plusieurs vecteurs différenciés d'information (par exemple : articles sur intranet, affichage en agence, newsletter, ateliers, etc.).

### 3) Insertion des personnes issues des quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPPV)

Chubb France avait lancé le projet d'un partenariat avec l'association NOS QUARTIERS ONT DU TALENT. Ce partenariat n'a pas abouti à cause de la séparation du groupe Carrier qui avait pris la coordination pour l'ensemble de ses entités.

Nous comptons relancer l'étude de ce projet qui a pour objectif de parrainer des personnes issues des quartiers prioritaires par des salariés volontaires de l'entreprise, pour les aider dans leurs démarches vers une intégration dans le monde du travail.

### 4) Investissement sur l'apprentissage

Dans l'axe de la diversité qui concerne la mixité entre personnel expérimenté et jeunes qui entrent dans le monde du travail, l'entreprise a affiché une forte volonté d'augmenter le nombre d'apprentis dans ses équipes. Le nombre d'alternants, qui avait quasi doublé en 2020 comparé à 2019, a été maintenu à un niveau équivalent voir supérieur sur 2021 : de 91 à 97 apprentis présents au 31/12/2021 (voir chapitre sur l'engagement et le développement pour les indicateurs chiffrés).

## Résultats

425 femmes dans les effectifs au 31 décembre 2021 (sur un total de 2774 personnes), contre 407 au 31 décembre 2020 (sur un total de 2784 personnes).

Accroissement du nombre de Femmes appartenant au CODIR : 29,4% en 2021 contre 23,1% en 2020

Taux d'emploi des personnes en situation de handicap en 2021 : 5,19 %

Achats auprès du secteur protégé : 126 288 euros pour des missions de sous-traitance pour l'usine d'Acquigny et des missions de livraisons de ramettes de papier, par exemple.

## KPI

Taux d'emploi des personnes en situation de handicap en 2021 : 5,19 %

Part de femmes dans l'entreprise : 15,3% en 2021 (contre 14,6% en 2020)

Index égalité Homme-Femme : stable à 80 points en 2021, comme en 2020

## 3.2 Formation



### Risque et enjeu

En tant que société de services, nos collaborateurs sont notre principale ressource. Leurs compétences, leur professionnalisme et leur engagement sont les éléments clés de la satisfaction de nos clients, et ainsi, de la réussite de notre entreprise.

Cette formation et accompagnement se fait à l'entrée de nos collaborateurs dans un processus d'intégration par des formations métiers, des formations habilitantes et dédiées à la sécurité mais également par un compagnonnage sur le terrain auprès de nos clients par les équipes managériales. Puis tout au long de leur vie professionnelle nos collaborateurs voient évoluer leurs compétences et font l'objet de rappels réguliers au travers de recyclages formation, de causeries sécurité et de

visites préventives sécurité et visites qualité sur le terrain pour s'assurer du maintien de leurs connaissances et des bonnes pratiques du Groupe.

Du fait de notre métier, nous avons beaucoup d'obligations légales en matière de formation.

La progression de nos collaborateurs est un sujet stratégique : nous cherchons à faire grandir nos équipes et à leur transmettre un maximum de savoir-faire technique, de soutien à l'assistance et au conseil de nos clients ainsi qu'au savoir-être dans la relation client nécessaire à l'exercice de leur fonction et notre engagement de service à valeur ajoutée pour nos clients.

### Politique

Nous nous engageons à favoriser la formation de nos salariés, quel que soit leur statut, afin de favoriser leur évolution et parcours professionnel, tout en permettant de maintenir la sécurité de nos collaborateurs et de nos clients.

Pour cela, nous mettons à disposition de nos collaborateurs des ressources efficaces que nous améliorons régulièrement :

contenus et formats innovants, adaptés, diversifiés et individualisés. L'idée est de rendre nos collaborateurs acteurs de leur carrière, de les accompagner et de suivre leur progression à travers nos outils de formation et de développement.

### Actions

#### Plan de formation

Pour satisfaire cet engagement, nous veillons à ajuster le plan de formation. Sa construction repose donc sur une évaluation structurée des compétences techniques et des entretiens d'évolution professionnelle (dont entretiens professionnels).

Notre plan de formation s'articule autour de 2 grandes catégories :

- **Les formations obligatoires** nous sont imposées du fait de la réglementation (en matière de conformité par exemple) ou des habilitations de nos collaborateurs selon leur métier. Souvent, elles constituent en un excellent rappel en matière de santé et sécurité, car beaucoup sont en lien avec les risques encourus par notre activité. D'ailleurs, ce sont les responsables EHS (Environnement, Hygiène et Sécurité) régionaux qui se chargent de fournir au service RH (Ressources Humaines) la liste des collaborateurs ayant besoin de formations spécifiques selon les réglementations

et les dates de validité. Dans ces formations, nous retrouvons les formations liées aux risques électriques, au recyclage nucléaire, au désenfumage naturel, à la conduite de nacelle élévatrice, au travail en hauteur, au risque biologique ou chimique, etc....

- **Les formations non obligatoires** sont très variées et généralement demandées par les collaborateurs à l'issue des entretiens d'évolution professionnelle (entretiens professionnels). C'est en effet au cours d'un échange avec son manager que le collaborateur peut s'exprimer vis-à-vis formations réalisées et souhaitées, allant des formations techniques, linguistiques (Anglais en visio et/ou téléphone) ou bureautiques, au développement de softs skills (développement personnel, accompagnement du changement, management, animation d'équipe, etc.).

Par ordre de fréquentation, les formations relatives aux habilitations sont les plus nombreuses. Viennent ensuite les formations de développement, puis de sécurité, et en dernier lieu des formations hors plan de formation.

En terme d'organisation, l'essentiel de nos formations se fait en présentiel, complété par des formations en distanciel ou e-learning. Pour nos formations en présentiel, nous pouvons soit faire appel à des prestataires externes, soit nous en remettre à Chubb Université mise en place depuis 2007. Nous accordons un intérêt tout particulier à ce dispositif, qui permet à des collaborateurs formateurs de transmettre leur savoir à leurs collègues et ainsi de favoriser la cohésion d'équipe dans une démarche d'entraide. C'est d'ailleurs pour ces raisons que l'opportunité est largement appréciée des collaborateurs. Chubb Université a pu former en 2021 850 personnes contre 601 en 2020, ce qui représente 9 584 heures contre 5 642 heures en 2020.

Nous avons également décidé en 2021, de nous doter du progiciel TMS via un prestataire externe (Place de la formation). Nous avons travaillé sur la fin d'année 2020 sur les étapes préalables à son implémentation. Ce progiciel va nous permettre de digitaliser l'ensemble du processus de formation et accroître la valeur ajoutée que peut apporter le service formation dans l'accompagnement et la mise en place de besoins de formation et de mieux satisfaire les collaborateurs. L'enjeu est également de réduire au maximum l'utilisation du papier.

Pendant la crise sanitaire nous avons dû nous adapter et faire preuve d'agilité quant aux formations délivrées. Nous avons dirigé dès que nous le pouvions les collaborateurs vers des formations en distanciel. L'ensemble de nos efforts nous ont permis de revenir à un nombre de personnes formées en 2021 quasi-identique à celui de 2019. Nous avons maintenu la solution DOKEOS déployée en 2020 pour développer des modules en e-learning.

Pour les formations obligatoires nous nous sommes concentrés cette année sur les formations à délivrer aux nouveaux collaborateurs et bien évidemment sur les formations « recyclage », et en partie pour celles qui n'avaient pas pu être réalisées sur l'année 2020 à cause de la crise sanitaire.

De façon générale, nous réduisons au maximum les contraintes liées aux formations :

- nous donnons un accès prioritaire aux actions de formation au retour d'un congé familial de longue durée (au-delà du congé de maternité),
- nous privilégions les actions de formation à proximité du lieu de travail et parfois en distanciel, quand cela est possible.

Cette année, nous avons formé 1 660 collaborateurs soit 59% de nos salariés (1 180 collaborateurs, soit 42% de nos salariés formés en 2020).

Quinze collaborateurs ont bénéficié en 2021 d'une formation avec le dispositif CPF sur le temps de travail contre 2 collaborateurs en 2020. Les 430 heures d'absence décomptées leur ont permis de suivre une formation dans le cadre d'un projet personnel (anglais via téléphone et visio sur 16H, 20H ou 40H, permis de conduire), et ce, tout en étant rémunérés. Nous avons, par ce biais, contribué à la réussite de leur projet de formation.

## Alternants

En 2021, l'entreprise a confirmé sa forte volonté de s'impliquer dans la formation de jeunes alternants dans ses équipes. Le nombre d'alternants qui avait doublé entre 2019 et 2020 et resté stable en 2021. En effet, en 2021, nous avons dans nos effectifs près de 100 alternants, contre 91 en 2020 (voir chapitre sur l'engagement et le développement pour les indicateurs chiffrés).

Le recrutement d'alternants concerne des nombreuses régions et des nombreux métiers. Nos alternants peuvent être techniciens, commerciaux, mais aussi travailler dans les fonctions support.

## Résultats

Nombre de salariés formés : 1660 personnes en 2021, contre 1180 personnes en 2020 (\*)

Nombre d'heures de formation : 27 771 heures en 2021, contre 26 848 heures en 2020 (\*)

*(\*) L'année 2020 fortement impactée par la crise sanitaire n'a pas permis de réaliser les formations souhaitées.*

### KPI

Taux de formation (effectif formé sur l'effectif total au 31/12) : 59% en 2021, contre 42% en 2020 (\*)

En moyenne, un collaborateur a suivi 16,7 heures de formation en 2021, contre 9,6 heures en 2020 (\*)  
(calculé sur l'effectif total au 31/12)

*(\*) L'année 2020 fortement impactée par la crise sanitaire n'a pas permis de réaliser les formations souhaitées.*

## 3.3 Engagement et développement



### Risque et enjeu

En 2021, Chubb France faisait toujours partie de Carrier, importante structure d'envergure internationale. Depuis janvier 2022, nous ne sommes plus rattachés au groupe Carrier mais au groupe API qui est également un grand groupe international. La taille, la diversité et les rachats successifs constituent à la fois un atout majeur, notamment en termes de positionnement stratégique sur le marché, mais aussi un véritable enjeu pour le sentiment d'appartenance des composantes du groupe.

Nous avons ici un véritable enjeu : celui de pérenniser le sentiment d'appartenance dans le temps et conserver nos valeurs fédératrices.

### Politique

Ainsi, en réponse à cet enjeu, nous fédérons nos salariés autour d'un objectif commun : « sauver des vies ». Cet enjeu est à la fois parfaitement en phase avec les valeurs de notre groupe précurseur et l'un des acteurs majeurs sur le marché de la sécurité, mais il est aussi véritablement ancré dans nos équipes.

Afin de pérenniser au mieux cet engagement dans nos équipes, nous veillons à suivre chaque année leur bien-être, satisfaction et implication. Face aux doutes que nous pouvons déceler, nous tâchons d'apporter des éléments de réponse ou des actions concrètes.

En effet, parce que la sécurité incendie ne se décrète pas, elle est portée par tous les collaborateurs de Chubb France. Ce n'est pas pour rien qu'environ une centaine de nos collaborateurs sont aussi engagés en tant que pompiers volontaires auprès des Sapeurs-Pompiers de France, avec lesquels nous partageons les mêmes valeurs et engagements. Signataire de la convention Sapeurs-Pompiers Volontaires (SPV) depuis 2015, Chubb France autorise ses salariés SPV à s'absenter pour des formations, missions opérationnelles et gardes planifiées par les SDISS (Service Départemental d'Incendie et de Secours), et bénéficie dans ce cadre du Label Partenaire.

# Actions

## Un baromètre social

Pour évaluer notre capacité de progression dans l'engagement des salariés, le « PULSE Survey » est l'outil qui nous permettra un suivi objectif et chiffré. Ainsi, deux fois par an, nous adressons un « PULSE Survey » afin de recueillir le ressenti des collaborateurs sur leur sentiment d'appartenance à l'entreprise, leur bien-être et leur implication. Les questions changent à chaque enquête, mais se réfèrent systématiquement à ces trois sujets. Les réponses apportées peuvent nous permettre de déceler des éventuelles frustrations, travailler sur nos axes d'amélioration et valoriser nos bonnes pratiques.

Des commentaires explicatifs sont souvent apportés, si bien que nous pouvons travailler plus en profondeur sur nos plans d'actions. En 2021, les résultats n'ont pas été en amélioration, principalement à cause de l'orientation des questions autour de l'éventuelle sortie du groupe Carrier.

Néanmoins, nous avons confirmé notre engagement de mener au moins 1 action « réaliste et réalisable » sur chaque périmètre qui puisse nous faire avancer sur les points d'amélioration qui ressortent du questionnaire PULSE Survey.

## RÉSULTATS PULSE SURVEY

Chubb France / Chubb Delta / CEMIS – Juillet 2021



Ces points correspondent à la moyenne de toutes vos réponses aux questions de 1 à 5 (soit de défavorable à favorable) (\*)

## RÉSULTATS PULSE SURVEY

Chubb France / Chubb Delta / CEMIS – Octobre 2021



Ces points correspondent à la moyenne de toutes vos réponses aux questions de 1 à 5 (soit de défavorable à favorable) (\*)

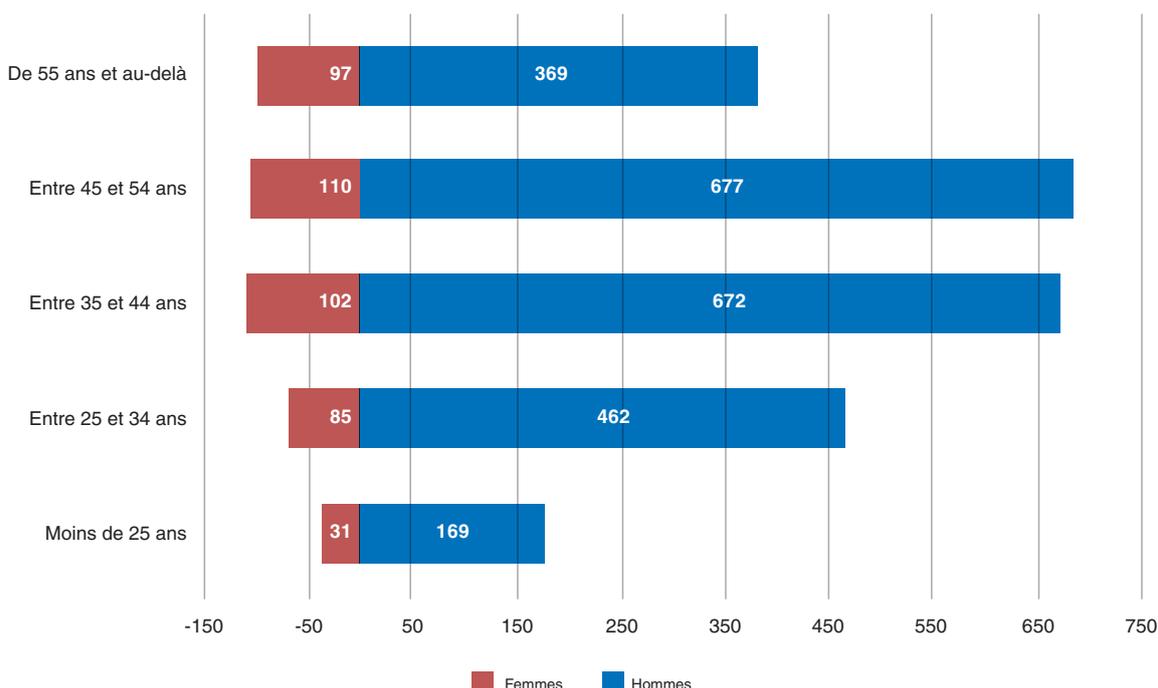
## Des collaborateurs

La répartition des effectifs est telle que nous disposons en majorité de personnes en CDI :

CDI : 2624, CDD : 53, CAP : 97, soit au total 2774 collaborateurs au 31/12/2021

La pyramide des âges de nos collaborateurs est la suivante :

### Pyramide des âges FEMMES/HOMMES effectif au 31/12/2021



En dehors du siège de Cergy, nous disposons de 4 directions régionales réparties en près de 50 agences très fortement ancrées localement. Cette organisation, à la fois décentralisée et centralisée, vise tout particulièrement à permettre une relation de proximité avec nos clients et à privilégier une communication directe en interne.

### L'accès à l'emploi via l'apprentissage

Nous avons poursuivi sur l'année 2021 notre forte volonté d'investir dans l'apprentissage comme moyen de construire notre vivier de talents de manière responsable, dans le respect des principes R.S.E. Après avoir presque doublé le nombre d'apprentis dans nos équipes en 2020, nous passons de 91 apprentis présents au 31.12.2020 à 97 apprentis à fin 2021, dans toutes les fonctions de l'entreprise.

### Un dialogue social de plus en plus ouvert et en faveur du bien-être et de l'engagement des collaborateurs

Le dialogue social se poursuit sur des termes corrects. En plus des réunions ordinaires du CSE et de la CSSCT, nous avons poussé l'approche de travail en mode « commission » sur des sujets d'actualité particulièrement sensibles comme :

- la gestion de la crise sanitaire COVID
- le déploiement du projet C-Live
- le déménagement d'agence

Cette approche a permis de traiter en profondeur et de manière plus collaborative les sujets traités.

Sur les négociations en 2021, nous avons signé 2 accords sur 2 : la NAO 2021 et l'accord télétravail.

Par ailleurs dans les dispositifs de l'accord NAO, nous avons maintenu notre engagement sur l'égalité professionnelle avec

une enveloppe budgétaire dédiée et nous avons aussi décidé de mettre en place un service supplémentaire d'assistante sociale avec notre partenaire STIMULUS.

### Une politique d'évolution salariale attractive et une meilleure employabilité

Dans la continuité de nos efforts pour un meilleur engagement de nos salariés et une meilleure attractivité en termes de carrière et de rémunération, nous avons mis en place 2 nouvelles filières :

- La filière INSTALLATION pour les techniciens de l'activité Systèmes de Sécurité Incendie
- La filière ASSISTANTES

Pour rappel, la filière est une démarche qui permet de valoriser, pour une population donnée, l'évolution de carrière, les actions de développement et formation, ainsi que l'adaptation des conditions salariales.

L'exercice LDR ("Leadership Development Review") qui vise à identifier les personnes impliquées dans l'entreprise pour ensuite assurer leur suivi et les accompagner dans leur carrière a été suspendu en 2021 en raison de la séparation avec le groupe Carrier.

L'objectif est de reprendre cet exercice en 2022 au sein de la nouvelle organisation du groupe APi.

En 2021, Chubb France note les différentes évolutions :

- passage de la catégorie socio-professionnelle "administratif & technicien" à "Agent de Maîtrise"
- passage de la catégorie socio-professionnelle "administratif & technicien" à "cadre"
- passage de la catégorie socio-professionnelle "agent de maîtrise" à "cadre"

#### Passage de la catégorie socio-professionnelle ADMIN.& TECHNICIEN à AGENT DE MAITRISE

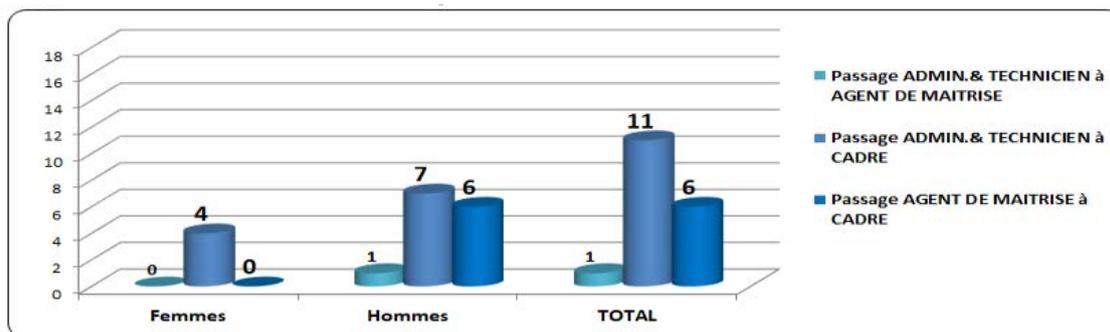
Femmes	0
Hommes	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

#### Passage de la catégorie socio-professionnelle ADMIN.& TECHNICIEN à CADRE

Femmes	4
Hommes	7
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>

#### Passage de la catégorie socio-professionnelle AGENT DE MAITRISE à CADRE

Femmes	0
Hommes	6
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>



- passage de CDD en CDI
- passage de CAP en CDD ou CDI

#### Passage de contrat CDD en contrat CDI au cours de l'année considérée

	2021 hommes	2021 femmes
Cadres	0	1
Agents de maîtrise & Atelier	0	0
Administratifs & Techniciens	34	5
Ouvriers	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>6</b>

#### Passage de contrat CAP en contrat CDD ou CDI au cours de l'année considérée

	à CDD hommes	à CDD femmes	à CDI hommes	à CDI femmes
Cadres	0	0	0	0
Agents de maîtrise & Atelier	0	0	0	0
Administratifs & Techniciens	5	0	4	0
Ouvriers	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>

- passage d'intérim en CDD ou CDI : 86

## Des évolutions mais aussi des opportunités nouvelles

Au-delà des évolutions professionnelles stricto-sensu, Chubb France facilite autant que possible les mobilités en interne et propose aux collaborateurs des missions allant au-delà de leurs fonctions habituelles.

En effet, l'entreprise met à disposition des collaborateurs la plateforme "Bourse à l'Emploi". Disponible via l'intranet, elle recense en interne les postes à pourvoir au sein de Chubb Fire & Security France. Il demeure une période probatoire, néanmoins, le dépôt d'une candidature est facilité et peut donner lieu à un

transfert, par exemple, d'un poste à un autre, d'une unité opérationnelle ou d'une région à une autre. A titre d'exemple, certains de nos techniciens ont pu mener la mission de conducteur de travaux par ce biais.

La Bourse à l'Emploi est depuis fin 2020 mise à jour et diffusée une fois tous les 15 jours sur l'intranet (au lieu d'1 fois par mois antérieurement), pour permettre à chacun de pouvoir prendre connaissance des nouvelles offres sur nos périmètres.

## Des événements...

Nous avons repris en 2021 les actions de convivialité et de cohésion.

Plusieurs événements d'agence ont été organisés, dans le respect des limitations de sécurité.

A niveau national nous avons organisé un webinaire ouvert à l'ensemble des salariés de l'entreprise avec l'ancien capitaine du XV de France Fabien PELOUS qui est intervenu sur les thèmes de l'importance de l'équipe, de la solidarité et de l'intelligence collective au service de la performance.

Cette initiative a été très appréciée par nos collaborateurs.

Un challenge sécurité a été lancé par le service EHS en mai 2021. Ce concours a permis de collecter plus de 162 idées proposées en 2 mois, et 50 initiatives ont été mises en pratique.

Chubb France a continué sur sa lancée de l'année précédente et a sponsorisé une salariée qui a participé à la course Rose des Sables, un rallye réservé aux femmes en faveur des initiatives humanitaires dans les pays d'Afrique.

## Résultats

2 accords collectifs ont été signés en 2020 (NAO, télétravail).

Nombre de salariés pratiquant le télétravail : 293  
(1 à 3 jours/semaine)

Ancienneté moyenne en 2021 : 12,2 ans

Taux d'absentéisme en 2021 : 4,6%  
(cela inclut les absences liées au COVID-19)

Taux de démission : 4,3%

Nombre d'évolutions au sein du Groupe : 153

Nombre d'apprentis présents : 97 au 31.12.2021  
(contre 91 au 31.12.2020)

### KPI

Résultats des deux Pulse Surveys :  
stable tout au long de l'année 2021 :  
note de satisfaction de 63 sur 100 (\*)

100% des accords soumis à discussion en  
2021 ont été signés

(\*) Ce chiffre concerne l'intégralité du groupe Chubb Fire & Security France  
(Chubb France, Cemis, Delta Security Solutions, Delta Security Solutions  
Holding et Chubb Delta Télésurveillance)

## 3.4 Santé & sécurité des collaborateurs



### Risque et enjeu

Du fait de son activité et de l'importance de l'humain dans nos métiers, la santé et la sécurité des collaborateurs est notre richesse et de ce fait un enjeu primordial pour Chubb France. Cette année nous avons d'ailleurs déployer une politique EHS-RSE commune pour valoriser encore davantage l'axe social et solidaire de notre engagement d'entreprise.

**Tout salarié doit rentrer chez lui en bonne santé - Rien ne justifie une prise de risque dans le cadre de nos activités professionnelles !**

Notre objectif est d'obtenir le 0 accident en engageant nos managers et nos équipes à être rigoureux dans l'application des règles EHS.

Notre enjeu est de cibler notre attention sur 7 risques qui génèrent 88% de nos accidents, limiter les risques métiers graves et majeurs et faire remonter de nos techniciens toutes les situations à risque identifiées sur les sites de nos clients (SD situations dangereuses, Presqu'Accidents, Hipo Evènement à Haut Potentiel de Gravité)

Très fréquent (plusieurs fois par semaine)		7 CHOCs COUPURES	5 MANUTENTION TMS/PORT DE CHARGES LOURDES		4 TRAVAIL ISOLÉ	1 ROUTIER TRAJET
			6 CHUTE PLAIN PIED - HAUTEUR < 50CM			2 ÉLECTRICITÉ
Fréquent (1x/semaine)		OUTILLAGE À MAIN & PORTATIF	SANITAIRE COVID		GAZ (INHALATION- PRESSION)	3 CHUTE HAUTEUR > 50CM
Occasionnel (1x/mois)	POUSSIÈRE	AMIANTE	CHUTE D'OBJETS	PRODUITS CHIMIQUES RPS RISQUES PSYCHO- SOCIAUX	EXPLOSION - ATEX COACTIVITÉ	
Rare (1x/an)	RADIO- PROTECTION AGRESSIONS ANIMALES	TRAVAUX PAR POINTS CHAUDS	CONDUITS DE CHARIOTS - TRANSPALETES ÉLECTRIQUES	DÉMANTÈLEMENT DE SOURCES DES DÉTECTEURS	ESPACES CONFINÉS	
	Faible - modéré		Importants	+Importants	Graves	Mortels

**GRAVITÉ** →

## Politique

La politique EHS est de travailler à tous niveaux autour de l'évaluation du risque en analysant le travail à faire en amont, en fournissant les bons moyens de travail, d'intervention à nos équipes, les EPI adaptés, en les formant et les accompagnant sur le terrain afin d'être capable d'identifier le danger, et se mettre en sécurité lors de leurs interventions.



**Le déclic sécurité !**

La sécurité, du fait de la dispersion de nos équipes sur le territoire français auprès de nos clients, est basée sur la formation de nos équipes et la capacité d'évaluation du risque des collaborateurs de nos agences depuis l'évaluation du risque faite à la rédaction du contrat et mise en place des PDP (Plan De prévention), jusqu'à l'affectation des bons moyens d'intervention et la réalisation du SAFE (Scruter Analyser Fiabiliser et Exécuter) par le technicien intervenant. Chaque technicien assure la traçabilité de son analyse au sein de nos Fiches d'Analyse des Risques informatiques (FAR) avant de démarrer son intervention et permet ainsi d'accéder à cette information en cas de dépannage par un collègue qui ne connaîtrait pas le site client.

Notre politique est la transparence et la remontée le plus possible de situations dangereuses (SD), presque accidents et situations à haut potentiel de gravité qui se sont déroulées (Hipo) afin de déployer des actions de prévention des risques et nous suivons ce nouvel indicateur au sein de nos tableaux de bord EHS.

En cas de maintien d'un risque que nous ne pouvons pas éliminer lors de nos interventions sur les sites clients, nous demandons à nos équipes de stopper leur mission, alerter leur manager ainsi que le client et rechercher des modes d'intervention plus adaptés au vu de leur sécurité.

Notre politique est de couvrir autant nos propres salariés, que les intérimaires ou sous-traitants qui travaillent à nos côtés chez les clients et sont responsables de leur propre sécurité.

Nous sommes vigilants par le biais de visites préventives de sécurité du respect des règles EHS sur l'ensemble du territoire et engageons nos équipes à mettre en œuvre la vigilance partagée.

## Actions

Nous continuons à déployer au sein de l'ensemble de nos agences un système de management de la sécurité certifiable MASE, référentiel environnemental et sécurité, qui apporte de la rigueur et de l'exigence pour nos équipes ainsi qu'un pilotage sous forme de tableaux de bord par agence de nos objectifs EHS. Sur le périmètre Chubb France, nous comptons 34 agences certifiées MASE soit près de 30% de nos établissements.

Pour cela les agences sont épaulées par des référents EHS régionaux disponibles pour épauler les managers, développer leur culture sécurité mais également déployer les actions de prévention nationales et régionales nécessaires dans le cadre de l'intervention de nos techniciens chez nos clients.

Nos actions de réduction de l'accidentologie, pour l'année passée, ont répondu à 3 grands axes que sont les : 7 risques principaux présents dans notre matrice des risques, dont nos 3 risques majeurs (routier- électricité et travail en hauteur) ; la prévention et l'évaluation des risques ; et l'adhésion des managers et des techniciens à notre exigence de rigueur 100% du temps, notamment sur nos risques majeurs.

Il est en effet essentiel que nos techniciens ainsi que nos sous-traitants adhèrent, développent leur culture sécurité et puissent au quotidien faire leur propre évaluation des risques pour se préserver et respecter les exigences de nos clients, alors même qu'ils sont confrontés à des environnements de travail très différents les uns des autres selon l'activité de nos clients.

Le plan d'action déployé pour développer la culture sécurité s'organise autour de la stratégie du **DCAP** :



- **D comme Dire** : mettre en place un système de management EHS, expliquer les règles EHS autour de la préservation de leur sécurité et de notre environnement, les simplifier, équiper, accueillir et former nos équipes, sensibiliser à la vigilance et au respect des règles EHS par le biais de causeries, guides ou livrets EHS (salariés, intérimaires) ainsi qu'à nos sous-traitants.

- **C comme Comprendre** : faire de la pédagogie pour faire comprendre les règles, donner du sens, expliquer les conséquences possibles d'un accident, utiliser des témoignages autour de nos accidents, créer des vidéos impactantes, communiquer et partager les HIPO, faire un bilan du mois pour les managers afin de développer leur propre culture sécurité pour mieux accompagner leurs équipes au quotidien (RETEX mensuel).
- **A comme Adhérer** : faire adhérer les managers et nos techniciens aux exigences de rigueur attendues, les faire participer en organisant des jeux concours de remontée des bonnes pratiques, les faire participer aux causeries de manière plus active et mobiliser fortement nos managers sur des visites sécurité préventives plus efficaces et dynamiques tout en leur proposant un coaching par les services EHS est essentiel au déploiement d'une culture sécurité pérenne dans le temps.
- **P comme Persévérer** : répéter autant que nécessaire nos messages – nos règles EHS, en cohérence sur toute la ligne managériale, et formaliser nos actes managériaux de valorisation des bonnes pratiques mais également de sanction si des dérives répétées sont constatées.

L'enjeu de la culture sécurité est que chaque salarié dispose des moyens adéquats pour travailler, d'une organisation qui le porte à appliquer nos règles et pratiques EHS, et qu'il soit en capacité de faire sa propre évaluation des risques et puisse dire STOP en cas de danger.

Nous avons en 2021 particulièrement travaillé autour de la prévention de nos 3 risques majeurs (Routier-Electricité-Hauteur) par le biais de près de 40% de nos communications et causeries dédiées à ces thématiques et d'un témoignage poignant d'un collaborateur commercial, dont l'accident routier a fait comprendre les conséquences potentiellement graves ou mortelles de ce qui représente le quotidien de nos équipes.

L'année 2021 aura été marquée par un challenge réussi auprès des équipes techniques autour de la remontée des bonnes pratiques EHS du terrain qui a mobilisé près de 70 agences et fait remonter 162 idées de nos techniciens, démontrant en cela leur adhésion et l'implication dans la prévention des risques.

Nos managers sont issus du terrain et doivent porter le leadership EHS auprès de leurs équipes : ils doivent d'être exemplaires et positifs en respectant les règles et leurs engagements. Tolérants quant au droit à l'erreur, ils font

néanmoins preuve de fermeté vis-à-vis du respect des mesures visant à réduire la prise de risque.

Des rituels sont en place pour suivre et accompagner nos équipes :

- L'accueil des nouveaux entrants selon un processus en salle, une vidéo EHS et la réalisation d'un questionnaire de validation des acquis, puis un compagnonnage sur le terrain,
- Les contrôles réglementaires de nos équipements de travail (harnais, échelles, escabeaux, ...),
- Les contrôles et autocontrôles des véhicules et EPI pour chaque technicien de manière annuelle,
- Le déploiement de causeries sécurité participatives,
- La présence auprès de leurs équipes des managers lors de visites préventives de sécurité.

Nos équipes techniques sont formées et systématiquement habilitées dans le cadre de travaux dangereux ou habilitations exigibles légalement : habilitations électriques, habilitations travail en hauteur en toiture et CACES, port du harnais, Habilitation N2, Atex, ...

Tous nos techniciens doivent également être respectueux de nos clients et de leur propre mise en sécurité et sont incités à suivre scrupuleusement les règles EHS ainsi qu'à porter leurs EPI conformément à ce qui est défini dans le recueil et guide de référence EHS ainsi que dans les PDP (plan de Prévention) spécifiques de nos clients.

Dans la continuité de 2020, l'année 2021 aura fait l'objet d'une attention particulière autour du sujet de la Covid-19 et a notamment fait l'objet d'une gestion de crise interne hebdomadaire autour de la thématique de la santé au travail. Le PRA (Plan de reprise d'activité) a évolué régulièrement tout au long de cette période (Version 26 du PRA à fin décembre 2021) en suivant l'évolution des cas Covid-19 en France, les mesures gouvernementales et nos propres cas covid enregistrés au sein de l'entreprise. Cela a permis, de manière concertée avec nos élus, de mettre les moyens de prévention du risque sanitaire auprès de l'ensemble de nos techniciens : masques FFP2, masques chirurgicaux, gels hydroalcoolique, lingettes désinfectantes, ainsi que d'adapter nos règles d'intervention sur les sites clients ainsi qu'au sein de nos agences en proposant la mise en place du télétravail afin de limiter la propagation du virus et préserver nos équipes pour lesquelles le télétravail était possible.

## Résultats

Nos résultats s'améliorent cette année et nous continuerons nos actions de prévention pour encore diminuer la gravité et donc l'impact physique pour nos collaborateurs représenté par le nombre de jours d'arrêts de nos accidents.

34 agences certifiées MASE qui ont mis en place un système de management de la sécurité :

- 22 agences système certifiées MASE soit 81 % de nos agences de cette activité
- 12 agences Protection incendie certifiées MASE soit 36% de nos agences de cette activité

L'année 2021 a fait l'objet d'un rattrapage des formations décalées de 2020 et nous avons de ce fait près de 86% de nos salariés en 2021 qui ont suivi au moins une formation habilitante en sécurité pour un budget de 638k€.

130 managers et équipes ont été coachées et accompagnées par les équipes EHS régionales auprès de nos clients pour performer le regard que nous portons en matière de sécurité.

Taux de gravité global Chubb France 2021 : 0,26  
(Activité Chubb Système : 0,03 et Activité Protection incendie : 0,46)

Taux de fréquence global Chubb France 2021 : 7,96  
(Activité Chubb Système : 3,18 et Activité Protection incendie : 12,5)

### Gestion de la crise sanitaire liée à la COVID-19 :

- Plus d'1 million de masques FFP2 et masques chirurgicaux distribués à nos équipes en agence (\*)
- 54k€ d'achats de lingettes et gels mis à disposition de nos agences (\*)

(\*) Ce chiffre concerne l'ensemble du groupe Chubb F&S France

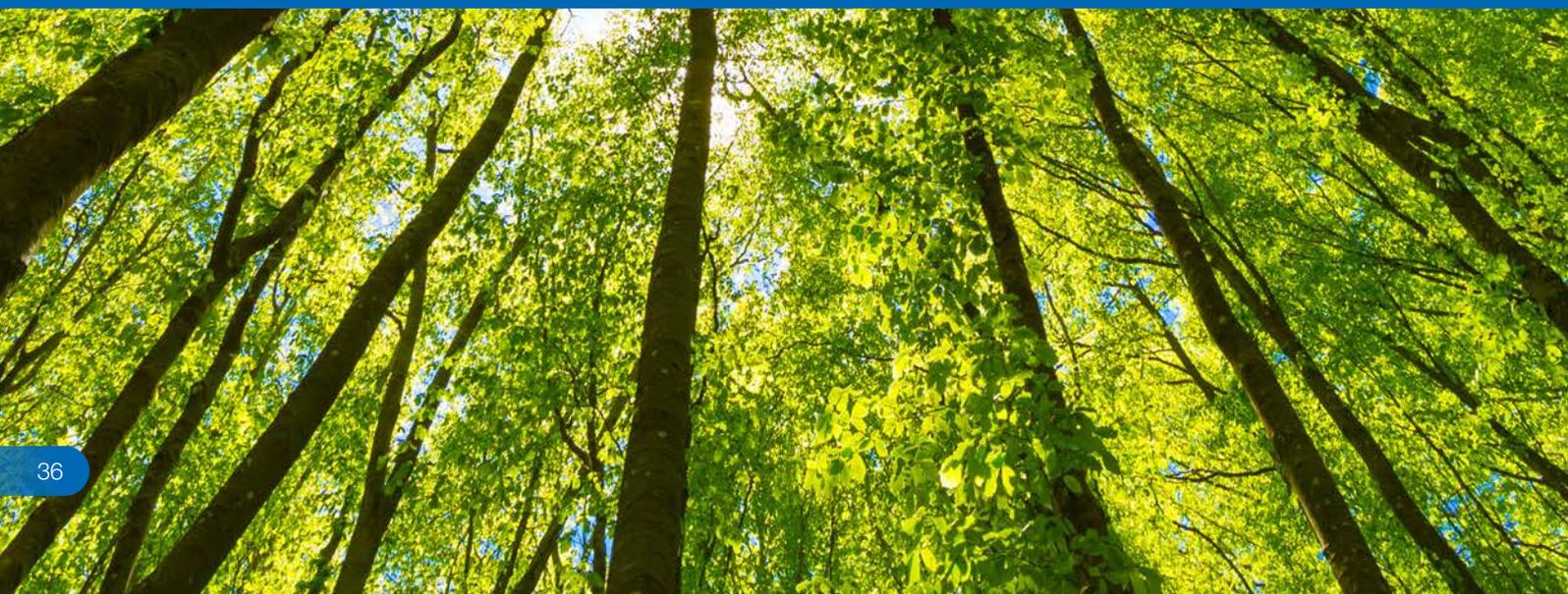
## KPI

### Marque employeur responsable :

- Le nombre de jours total d'arrêt de travail a diminué en 2021 de 43% : 1608j d'arrêt de travail en 2021, contre 2835j en 2020
  - o Accidents du travail avec arrêts : 1384j en 2021, contre 1810j d'arrêt en 2020 → -23%
  - o Accidents de trajet avec arrêts : 224j en 2021, contre 1025j d'arrêt en 2020 → -78%
- Taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt : Tf1 de 7,96 en 2021, contre 8,06 en 2020 et 9,24 en 2019
- Taux de gravité en diminution = 0,26 en 2021, contre 0,39 en 2020 et 0,22 en 2019



## 4 Les risques environnementaux





# 4.1 Déchets et économie circulaire

## Risque et enjeu

Nos déchets de natures différentes demandent des traitements différenciés et font l'objet d'un suivi et d'une optimisation des filières de retraitement et de revalorisation tout au long de notre processus d'amélioration permanente. Nous cherchons également à performer le cycle de vie de nos produits quand la technologie le permet.

Les déchets que nous générons sont relativement diversifiés du fait de notre métier, allant :

- des déchets traditionnels générés par nos agences et le siège : carton, papier ou cartouches d'encre,
- des déchets spécifiques de nos installations, tels que les extincteurs, BAES (Blocs de secours), les cartouches de CO<sub>2</sub>, les circuits imprimés de nos centrales de détection incendie, mais également,
- aux déchets dits dangereux comme les équipements électriques et électroniques (DEEE), mais aussi les batteries et les piles, produits chimiques ou aérosols utilisés.

Nous respectons les obligations qui s'imposent à nous depuis 2005 et avons mis en place un système d'enlèvement et de traitement de nos déchets composés d'équipements électriques et électroniques (DEEE) ainsi que depuis 2016, l'ensemble des obligations relatives aux petits extincteurs (1kg

et 2kg). Pour Chubb France, cela nous impacte donc pour le traitement de nos petits extincteurs à poudre ou à additif de moins de 2 kg et des autres équipements de sécurité incendie (alarmes, détecteurs, signalisations, etc.).

Le 1<sup>er</sup> enjeu est de récupérer les déchets au sein des installations de nos clients, ce que nous faisons facilement lors de la rénovation de nos produits et installations par le biais de nos techniciens qui ramènent les extincteurs usagés au sein de leur agence, mais de façon plus difficile, malgré nos communications et sollicitations, de nos clients lorsqu'ils ne passent pas par nous pour le renouvellement. En contrepartie, nous traitons les déchets des produits de nos confrères en passant par nos filières de retraitement traditionnel des déchets.

L'un de nos enjeux majeurs est d'optimiser nos contrats de gestion des déchets sur nos 4 entités, à savoir : Chubb France (Système et Protection incendie), Cemis et Chubb Delta. Ainsi, lorsque des trajets aller vers les agences sont effectués pour y déposer les produits du groupe, nous profitons des trajets retour pour récupérer et centraliser nos déchets. Nous pouvons ainsi optimiser le transport et diminuer notre impact gaz à effet de serre de nos fournisseurs 'scope 3') et faciliter le regroupement de nos déchets vers notre centre de retraitement et de revalorisation des déchets.

## Politique

Notre prise de conscience environnementale nous engage à systématiquement :

- Ne jamais laisser nos propres déchets sur les sites de nos clients, mais à les rapporter dans nos agences,
- trier nos déchets à l'arrivée dans les agences dans des bacs dédiés,
- déclarer et suivre les déclarations de nos déchets en fin d'année,
- optimiser nos filières de collecte et de valorisation des déchets avec nos gestionnaires de déchets.

Nous croyons en une croissance responsable, où tout est mis en œuvre pour limiter l'impact de notre activité sur la planète.

C'est pourquoi, nous visons aussi à encourager autant que possible l'économie circulaire, en travaillant à la fois sur des choix adaptés de nos prestataires du fait de la diversité de nos déchets, mais aussi sur les activités de reconditionnement, réutilisation ou dépannage quand cela est possible.

La crise sanitaire ayant provoqué une crise d'approvisionnement des composants, nous incite encore plus qu'avant à favoriser le retour des cartes électroniques vers notre usine d'Acquigny afin de réparer quand cela est possible, reconditionner et réutiliser les cartes électroniques dans le cadre de la maintenance curative.

Notre enjeu est de fortement sensibiliser nos équipes et techniciens auprès de nos clients, qui doivent ramener l'ensemble de nos déchets vers les agences, et faire en sorte que ceux-ci soient porteur du message.

Un deuxième enjeu est celui d'impliquer plus fortement nos fournisseurs de produits pour tendre avec nous vers le 0 plastique au travers des emballages, et des produits livrés.

## Actions

Les actions que nous engageons en matière de gestion des déchets résident autour de 3 axes.

### Axe 1/ Sensibilisation des collaborateurs

Nous sensibilisons tous les membres de l'entreprise aux ECO-Gestes dès leur arrivée au sein de l'entreprise (Conduite routière, retour des déchets vers nos agences, set tri des déchets, ...) car notre engagement sociétal passe avant tout par l'adhésion et la mobilisation de tous pour préserver notre environnement.

Différents supports à destination de nos salariés permettent de diffuser de l'information (Intranet, Causerie, SMS).

Il existe un manuel Book déchets à destination de nos agences pour optimiser le tri et la valorisation de nos déchets. En 2021, nous avons commencé un groupe de travail pour l'ensemble du Groupe sur la gestion des déchets dans le but d'harmoniser nos process et de les rendre plus responsables et respectueux de l'environnement et ainsi limiter notre impact environnemental.

En parallèle de ces actions, des mesures ont été mises en place pour notamment réduire la consommation de plastique. Depuis des années, nous encourageons les collaborateurs à utiliser des tasses et nous avons paramétré nos machines à café afin qu'elles ne distribuent pas de gobelets en plastique lorsqu'une tasse est introduite. Un groupe de travail initié en 2021 se poursuit sur l'année 2022, car tendre vers le 0 plastique est un enjeu majeur pour notre planète et nous recherchons désormais à toucher nos partenaires et fournisseurs pour diminuer notre quantité de plastique proposé dans nos produits et nos emballages. 100% de nos salariés sont engagés dans le 0 plastique grâce à une causerie nationale.

Nos techniciens sont également et depuis longtemps mobilisés sur la partie environnementale par le biais de la récupération de nos déchets lors des interventions chez nos clients. Ceux-ci rapportent systématiquement ces mêmes déchets dans les agences pour les trier et permettre ainsi leur revalorisation. Nous cherchons également à les engager personnellement par le biais des engagements 0 plastique démarrés au sein du groupe et à les faire adhérer à des logiques de préservation de notre planète.

### Axe 2/ Economie circulaire

Nous favorisons au maximum l'économie circulaire et engageons des actions de réutilisation, de reconditionnement ou la remise sur le marché de produits. Parmi des exemples, le retour des cartes électroniques, leur tri et leur réutilisation si possible, le reconditionnement des détecteurs incendie de nos clients, qui sont des gestes importants à adopter dans le cadre de la préservation de la planète.

Parmi les actions significatives :

#### a. Réutilisation des Sparklets

Erpacc fabrique des cartouches de CO2 permettant la mise en pression des extincteurs ou utilisées pour les systèmes d'ouverture et de fermeture des trappes de désenfumage naturel (appelées "sparklets"). Celles-ci pouvant être réutilisées, nous avons mis en place un partenariat avec Erpacc nous permettant d'envoyer nos anciennes sparklets utilisées pour la maintenance du désenfumage pour qu'elles soient de nouveau remplies et ensuite réintégrées dans le circuit en cartouches reconditionnées. Les non réutilisables ainsi que les sparklets extincteurs sont détruites et revalorisées en matières premières.

#### b. Réparation et réutilisation des cartes électroniques

Les cartes électroniques sont insérées dans les centrales de détection ou de mise en sécurité incendie. Elles se composent d'un support isolant en résine sur lequel sont montés des composants électroniques.

Lorsqu'une défaillance est identifiée sur celles-ci lors d'un contrôle ou bien même par un client, le problème est remonté à l'agence locale qui commande une nouvelle carte. Quand cela est possible, l'agence envoie la carte défaillante pour réparation par notre équipe dédiée à Acquigny, composée de 6 techniciens.

Il peut arriver que les cartes défaillantes ne soient pas réparables, dans ce cas elles seront recyclées par nos partenaires.

### c. Reconditionnement et réutilisation des détecteurs de fumée

Une équipe de 6 techniciens, également basée à Acquigny, travaille sur le reconditionnement des détecteurs optiques de notre marque ainsi que sur le démantèlement ou le retrait des détecteurs ioniques. Le reconditionnement des détecteurs optiques consiste au démontage, lavage, réassemblage des détecteurs. Ils peuvent par la suite être remis sur le marché.

Par ailleurs, Chubb France dispose d'une autorisation de l'ASN (Autorité de Sécurité Nucléaire) pour la détention, la manipulation, le transport, la reprise, le démantèlement des détecteurs ioniques.

### Axe 3/ La suppression de certains déchets

Nous avons depuis longtemps supprimé les produits CMR de nos utilisations et ainsi limité la gestion de tels déchets.

En 2021, nous avons également doté nos extincteurs à eau d'un dispositif spécial afin de diminuer les rejets polluants.

Nous continuons à éliminer les déchets et sources des détecteurs ioniques présents chez nos clients. Ces détecteurs ioniques contiennent des éléments radioactifs qui peuvent présenter un risque pour la santé en cas de mauvaise manipulation. L'Etat a donc lancé un programme d'élimination, initialement jusqu'au 31 décembre 2017, puis avec une phase dérogatoire jusqu'à fin 2021 et début 2022. Leur démantèlement ou retrait reste une obligation qui incombe au détenteur (propriétaire de l'installation), Chubb France est un acteur engagé dans leur retrait et démantèlement.

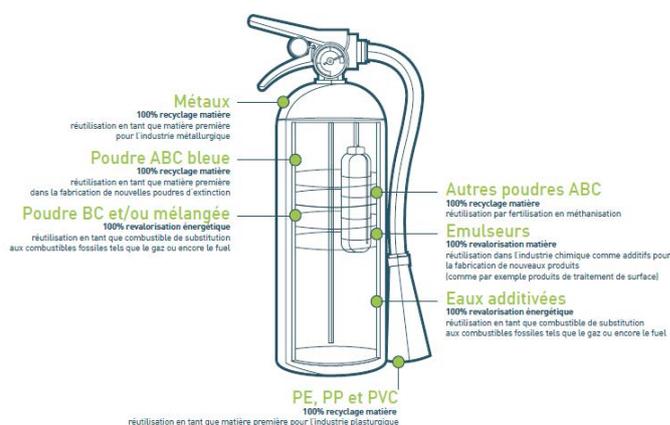
Nos petits appareils PAE extincteurs de moins de 2kgs sont rechargeables et les instructions de rechargement sont disponibles sur demande par les mainteneurs auprès des producteurs afin de limiter les déchets de nos extincteurs.

### Axe 4/ Optimiser notre filière de retraitement des déchets

De tout temps nous cherchons le meilleur prestataire de gestion des déchets pour une revalorisation optimisée de nos déchets, ce travail est continu. En 2021 néanmoins, nous avons entrepris un état des lieux complet de nos différents prestataires en France sur nos 4 entités et business et recherchons à en limiter le nombre et trouver avec eux d'autres pistes pour améliorer notre revalorisation finale de nos déchets.

### Parmi nos différents prestataires nous avons :

- Notre prestataire majoritaire pour nos extincteurs est Eco Planet Recycling, qui prend en charge la dénaturation de nos extincteurs. Cette entreprise accréditée récupère les équipements dans les différentes agences puis les démantèlent, les trient et revalorisent y compris le contenant de nos extincteurs (poudres et eau). Chacun des équipements est revalorisé au maximum suivant les réglementations en vigueur. Le taux de valorisation est de 93,7% pour les extincteurs.



**Extincteurs -> taux de valorisation = 93,7%**

- Eco SYSTEM prend en charge nos petits appareils extincteurs à poudre ou à additif de moins de 2 kg usagers et ceux de nos clients qui peuvent s'adresser à eux en direct (nommés "PAE"). ECO SYSTEM organise ensuite la dépollution et le recyclage de ces extincteurs. En 2021, nous avons déclaré auprès de ECO SYSTEM une production (ou "mise sur le marché") de 163 tonnes de PAE, élevant ainsi notre éco-participation (calculée sur la base des extincteurs mis sur le marché) à 49 518 € HT. Le taux de recyclage moyen d'un ancien appareil des PAE est de 88,44%.

**PAE Petits Extincteurs ->  
taux de valorisation = 88,44%**

- Notre prestataire PAPREC recycle nos cartes électroniques et certains blocs autonomes d'éclairage "BAES". Le taux de réutilisation/recyclage est de 95% pour les cartes électroniques et de 71% pour les BAES. PAPREC ne se charge pas seulement du recyclage de nos DEEE, mais aussi de différents types de déchets (câbles, métaux, ferrailles, cartons, DIB, circuits imprimés, etc.), que nous centralisons sur notre site de production à Acquigny.

En 2021, la société a récupéré et recyclé près de 44,84 tonnes de déchets hors DEEE, dont plus de la moitié a été triée en amont de la collecte.

- Pour le recyclage des batteries, nous travaillons avec Veolia, qui, lors du recyclage, utilise un désintégrateur afin d'extraire les composants dangereux et valoriser au mieux nos produits.

## Résultats

En 2021, sur les activités de réparation de cartes électroniques et de reconditionnement des détecteurs à Acquigny, nous comptons :

- 8 621 cartes dépannées (reconditionnées et remises dans le circuit) contre 875 cartes neuves réinjectées quand nous n'avons pas pu fournir assez de cartes dépannées, soit 91% des besoins en cartes électroniques pour le SAV fait par nos agences, contre 68% en 2020
- 115 694 détecteurs reconditionnés, 0 détecteurs neufs injectés, soit 100% des besoins en remplacement préventif des détecteurs de nos clients pourvus grâce aux opérations de reconditionnement, contre 85% en 2020

Le site de production à Acquigny dispose du label Qualdion pour le démantèlement des détecteurs ioniques et 19 agences possèdent le label Qualdion pour la compétence et le respect de la réglementation en matière de dépose, de détecteurs ioniques. En 2021 43 196 détecteurs ioniques ont été retirés/démantelés.

Au-delà de nos contributions légales, nous avons :

- 26,13 T de déchets triés à la source auprès de PAPREC (13 T de carton, 12,6 T de ferraille, 0,53 T de Métaux)
- 18,7 T de déchets non triés auprès de PAPREC (les DIB)

En 2021, Eco Planet recycling a dénaturé pour Chubb France :

- 89 815 extincteurs portatifs CO2 2 et 5 kg (contre 86 433 en 2020)
- 117 139 extincteurs portatifs à base d'eau (contre 98 751 en 2020)
- 74 490 extincteurs portatifs à poudre (contre 69 404 en 2020)
- 540 extincteurs mobiles à base d'eau (contre 469 en 2020)
- 1 672 extincteurs mobiles à poudre (contre 2 019 en 2020)
- 201 098 kg de charges de poudre extinctrice (contre 170 544 kg en 2020)
- 85 RIA (contre 119 en 2020)
- 42 846 kg de flacons d'additifs

## KPI

En ce qui concerne les activités de réparation et de reconditionnement :

- Part des détecteurs reconditionnés parmi l'ensemble des détecteurs délivrés aux clients dans le cadre de la maintenance préventive : 100% (contre 85% en 2020)
- Part des cartes électroniques reconditionnées parmi l'ensemble des cartes délivrées au client dans le cadre de le SAV : 91% (contre 68% en 2020)

Le taux de revalorisation de nos déchets des extincteurs est de 93,7%

Au-delà de notre obligation légale, notre taux de tri moyen généré auprès de PAPREC est de 57% (hors DEEE) (contre 58% en 2020)

## 4.2 Émissions de gaz à effet de serre



### Risque et enjeu

Notre enjeu stratégique est essentiellement basé sur la flotte des véhicules et le comportement de nos salariés car c'est en cela que l'entreprise CHUBB France a des leviers de performance et de résultats. En effet, n'étant pas propriétaires de nos locaux et étant situé en partie dans des parcs immobiliers d'entreprises, nous avons peu de pouvoir d'action sur nos propriétaires, le seul levier étant de regrouper nos agences et d'optimiser nos espaces de travail et nos localisations en France.

Notre dernier bilan 2020 établi par un organisme extérieur SOCOTEC, évalue, selon les scopes 1 et 2, la quantité de gaz à effet de serre à 8 711 TCO<sub>2</sub> équivalentes par an, soit -21,9% comparativement à 2013.

Nos principales causes de rejet sont liées aux véhicules de l'entreprise du fait de notre activité de prestation de service auprès de nos clients.

### Chubb

	Organisme CHUBB FRANCE (Année 2020)	Bilan GES (Année étudiée) : émissions par poste (t eq. CO <sub>2</sub> )	% du total (Scope 1+2)		Organisme CHUBB FRANCE (Année de Référence 2013)	Bilan GES (Année de ref) : émissions par poste (t eq. CO <sub>2</sub> )	% du total (Scope 1+2)		Différentiel Année 2020 / Année de Référence
Poste 1 :	Combustion sources fixes (chaudières, groupes électrogènes...)	34	0,4%		Combustion sources fixes (chaudières, groupes électrogènes...)	47	0,4%		-25%
Poste 2 :	Sources mobiles (véhicules légers, utilitaires, camions...)	8 516	97,8%		Sources mobiles (véhicules légers, utilitaires, camions...)	10 877	97,6%		-21,7%
Poste 3 :	Emissions de procédés (relargage et remplissage extincteurs + combustibles essais feux)	1	0,0%		Emissions de procédés (relargage et remplissage extincteurs + combustibles essais feux)	79	0,7%		-99%
Poste 4 :	Emissions fugitives (fuites fluides frigorigènes)	0	0,0%		Emissions fugitives (fuites fluides frigorigènes)	0	0,0%		-
Poste 5 :	Emissions issues de la biomasse (changement d'affectation des sols)				Emissions issues de la biomasse (changement d'affectation des sols)				
Poste 6 :	Electricité	160	1,8%		Electricité	147	1,3%		+9%
Poste 7 :	Energies sur réseaux extérieurs (vapeur / chaleur / froid)	0	0%		Energies sur réseaux extérieurs (vapeur / chaleur / froid)	0	0%		-
	<b>TOTAL</b>	<b>8 711</b>	<b>t eq. CO<sub>2</sub></b>		<b>TOTAL</b>	<b>11 150</b>	<b>t eq. CO<sub>2</sub></b>		<b>-21,9%</b>

TABLEAU RÉCAPITULATIF

Concernant la gestion de notre parc immobilier, nous cherchons à améliorer notre empreinte en regroupant nos agences afin d'optimiser nos espaces de travail et nos localisations en France.

Depuis l'année 2013 des actions ont été engagées pour diminuer notre impact environnemental, notamment sur la consommation d'énergie de chauffage mais également sur la sectorisation et sur nos procédés, permettant une diminution des émissions du poste 2 sur les sources mobiles (véhicules), mais également du poste 3 suite à la modification du procédé utilisé pour nos formations à la manipulation d'extincteurs.

## Politique

Chubb France s'engage à améliorer continuellement sa consommation d'énergie. Nous axons notre stratégie sur la flotte véhicules en optimisant les déplacements des techniciens. Nous travaillons également avec nos constructeurs automobiles (Renault) pour toujours trouver des solutions plus performantes pour le déplacement de nos techniciens, notamment pour le remplacement des véhicules actuels, tout en prenant en compte les contraintes de charges lourdes liées à nos activités, pour aller vers des véhicules utilisant des énergies plus durables au travers de véhicules hybrides, essence, électriques.

Comme beaucoup d'entreprise, nous avons développé des solutions de travail à domicile lors de la pandémie Covid-19. Désormais, Chubb France propose à ses salariés des solutions de télétravail sur 1, 2 voire 3 jours par semaine, ce qui réduit également notre impact carbone.

Par ailleurs, nous travaillons depuis toujours à la sensibilisation forte et l'engagement personnel attendu de l'ensemble des collaborateurs autour de la préservation de la planète, tant dans son comportement à la conduite routière que son adhésion à la transformation de notre parc de véhicules.

## Actions

### ■ 1/ Gestion de nos locaux de travail impactant les Poste 1 « Chauffage », Poste 2 « Sources mobiles » et Poste 6, « Electricité »

Depuis plusieurs années le groupe cherche à **optimiser le positionnement des agences au sein du territoire** Français. La croissance externe s'accompagne systématiquement d'une analyse par le gestionnaire du parc immobilier des optimisations et regroupements possibles de nos équipes sur le territoire Français.

**L'accord de télétravail** mis en place en 2021, qui a augmenté à hauteur de 2 ou 3 jours de télétravail par semaine, ainsi que l'optimisation des m<sup>2</sup> occupés dans les locaux

(bureaux flexibles pour les équipes itinérantes), a permis de diminuer l'impact carbone lié à la consommation de carburant de nos salariés pour certains en télétravail, mais également aux consommations d'énergie de chauffage et d'électricité associées.

**Notre usine d'Acquigny** engage depuis 2 ans des travaux d'amélioration de sa performance énergétique autour de son infrastructure (radiateur, éclairages (LED), des sensibilisations autour des Eco-Gestes).

### ■ 2/ Gestion de la flotte de véhicules impactant le poste 2 « Sources mobiles »

- **Action 1** : en continuité depuis plus de 3 ans : sectorisation et optimisation des tournées.

Afin d'éviter à nos équipes des déplacements routiers importants, ont été mis en place des stratégies de sectorisation et d'affectation de clients en fonction du lieu de domicile des techniciens. Cela a permis de diminuer la consommation de carburant.

La mise en place depuis 2021 et sur l'ensemble de nos agences, d'un plan de sectorisation à l'aide d'outils de planification des tournées des techniciens a permis d'améliorer encore davantage notre impact environnement.

- **Action 2** : en continuité depuis plus de 5 ans : information et formations des salariés à l'éco-conduite.

L'éco-conduite est présentée très régulièrement à nos nouveaux embauchés par le biais du livret EHS remis à chaque

collaborateur mais également par le biais des formations EHS des nouveaux embauchés :

**E | H | S** Hygiène Sécurité Management PPR PE 027 Version 1 du 19/06/2018  
**Environnement**

## La conduite écologique

**Objet**

Ce mode opératoire vous apporte quelques éléments afin de pratiquer l'éco-conduite. C'est une conduite écologique et économique.  
 Cette méthode de conduite a un impact significatif sur la consommation, l'environnement et sur la sécurité.

**Les 10 points clés de l'éco-conduite**

- Bien utiliser son véhicule :**  
 Conduire en souplesse, rouler à vitesse modérée et anticiper le freinage.  
 Ne pas faire chauffer le moteur avant de démarrer : rouler tranquillement durant les 1<sup>ers</sup> km, sans accélération brutale.  
 Anticiper les freinages pour utiliser le plus possible votre frein moteur.
- Activer le mode « Stop & Start » ou couper le contact :**  
 Dès que le véhicule est susceptible d'être à l'arrêt plus de 10 secondes.  
 Ne laisser pas le moteur tourner au ralenti. Couper le contact dès que l'arrêt est susceptible de dépasser les 10 secondes (feux rouges, passages à niveau, etc.).
- Bien entretenir son véhicule :**  
 Ne pas faire entretenir son moteur par un professionnel, c'est prendre le risque de rouler avec un moteur non réglé, d'entraîner une importante surconsommation de carburant et de polluer davantage.  
 Un moteur déréglé peut faire consommer jusqu'à 50% de carburant en plus.
- Bien gonfler les pneus :**  
 Conséquences des pneus sous-gonflés : une surconsommation ≈ 3% pour un déficit de 0,3 bar.  
 Le gonflage des pneus : toujours réalisé à froid avec respect du niveau de pression indiqué par le constructeur.  
 L'information est inscrite à l'intérieur de la portière avant gauche.  
 Cette pression doit être majorée de 15% si l'on envisage d'effectuer un parcours autoroutier.
- Organiser ses déplacements :**  
 Economie de carburant = diminution du nombre de kilomètres parcourus.  
 Prévoir sa semaine de travail de façon à parcourir le moins de kilomètres possible.

**Environnement**

## La conduite écologique

**Les 10 points clés de l'éco-conduite**

- Utiliser le bon rapport :**  
 Lors d'une accélération trop longue sans passer la vitesse supérieure, le moteur va tourner trop vite, et donc consommer plus.  
 Roulez toujours avec le rapport le plus haut possible afin de diminuer le nombre de tours/min donc la consommation. Même en ville, vous pouvez passer la 5<sup>ème</sup>. Pousser constamment son moteur, c'est augmenter la consommation : 30%.
- Rouler Zen !**  
 Rouler moins vite, c'est moins d'émissions de CO2.  
 Rouler trop vite, accélérer plus que nécessaire, puis freiner brutalement, changer de rapport de vitesse sans cesse... Ce comportement accroît la consommation de 20% sur route et 40% en ville. Une conduite avec une vitesse supérieure de 10 km/h ne génère qu'un gain de temps de 1 minute et 40s pour une surconsommation de 5 %.
- Avoir la main légère sur la climatisation :**  
 Climatiser, c'est consommer.  
 Pour gagner 8°C dans l'habitacle, la consommation va augmenter d'environ 20 %.  
 L'écart entre la température intérieure et la température extérieure ne doit pas excéder de 4 à 5°C.  
 Avant de lancer la climatisation, ouvrez les fenêtres quelques minutes afin de refroidir l'habitacle.
- Eviter toute charge inutile du véhicule :**  
 100 kg de plus c'est 5 % de plus de consommation de carburant.  
 Le poids supplémentaire fait davantage travailler le moteur et augmente sa consommation de carburant.
- Utiliser les équipements et aide à la navigation.**  
 Ces outils permettent de mieux maîtriser la consommation.

**MOINS DE GASPILLAGE POUR UN MONDE PLUS PROPRE**

En agissant sur votre conduite, vous agissez pour :  
 votre budget,  
 votre planète,  
 votre sécurité  
 et votre santé !

Des nombreux flash EHS reprenant ce thème de sensibilisation permettent de renouveler le message et de faire prendre conscience à l'intérêt, également personnel, sur la consommation de carburant.

**E | H | S** **ECOCONDUITE**  
**LE MODE DE CONDUITE INCONTOURNABLE AUJOURD'HUI**

**Vous voulez savoir comment économiser du carburant ?**  
 → Suivez nos 5 conseils !

- 1 Privilégier le rapport de vitesses supérieur**  
 Passer plus rapidement le rapport de vitesses supérieur permet de diminuer la consommation.  
 A savoir : en utilisation normale il convient d'engager rapidement le rapport de vitesses le plus élevé possible : 2000 tours/mn maximum pour les diesels et 2500 tours/mn maxi pour les essences.
- 2 Eviter les charges inutiles**  
 Elles occasionnent une surconsommation de 10 à 20 % de carburant.
- 3 Vérifier au moins une fois par mois la pression des pneus**  
 Des pneus sous-gonflés entraînent une surconsommation de carburant de 2,4 % par 0,5 bars.
- 4 Utiliser rationnellement les accessoires**  
 La climatisation, élément de confort et de sécurité, doit être utilisée avec discernement.  
 A savoir : son utilisation permanente peut entraîner une surconsommation de 6 % sur route et autoroute et de 20 % en ville.
- 5 Roulez Zen, de façon souple et fluide**  
 Rouler moins vite, c'est moins d'émissions de CO2.  
 Rouler trop vite, accélérer plus que nécessaire, puis freiner brutalement, changer de rapport de vitesse sans cesse... Ce comportement accroît la consommation de 20% sur route et 40% en ville. Une conduite avec une vitesse supérieure de 10 Km/h ne génère qu'un gain de temps de 1 minute et 40s pour une surconsommation de 5 %.

Retrouvez davantage de conseils dans votre recueil EHS prévu à cet effet sur vos intranets dans la rubrique « EHS ».  
 Economie de carburant, meilleure sécurité et trajets moins embouteillés, l'écoconduite est un plus pour chaque automobiliste ! Merci à l'équipe EHS pour sa contribution à la rédaction de cette news.

• **Action 3** : en continuité depuis plus de 3 ans : le choix dans les motorisations de nos véhicules

L'entreprise est sensible à l'impact des véhicules sur l'environnement et fait en sorte d'équiper au mieux nos collaborateurs avec :

- la dernière génération des diesel Euro 6 AD Blue (>20 000 kms/an),
- de véhicules essence de dernière génération Euro 7 (<20 000kms/an) et pour les véhicules particuliers (5places), de basculer du diesel en essence,
- les véhicules dotés de la technologie SCR (Selective Catalytic Reduction, en français Réduction Catalytique Sélective). Cette technologie permet de réduire les émissions nocives grâce à la possibilité d'incorporer un liquide nommé AdBlue dans le véhicule (en complément du gazole). Ce liquide composé principalement d'eau déminéralisée et d'urée est injecté aux gaz d'échappement et permet de réduire les émissions d'oxydes d'azote. Son utilisation permet de transformer 85% des polluants (oxydes d'azote, appelés Nox) en vapeur d'eau et azote inoffensif. Cette technologie est actuellement présente sur les utilitaires et VP Renault et les VP BMW.

• **Action 4** : en continuité depuis plus de 3 ans : la commission véhicules de l'entreprise

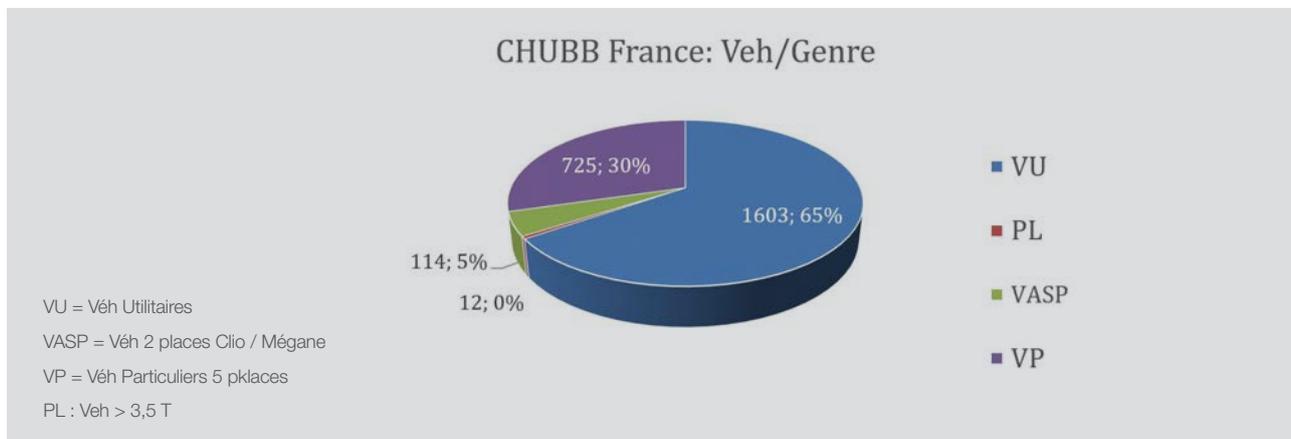
La commission véhicule en place depuis plus de 3 ans, à raison d'une réunion par trimestre, est composée des élus du CSSCT ainsi que des techniciens et de responsables EHS (environnement, hygiène, sécurité), afin de réfléchir ensemble à l'amélioration tant de la sécurité que de l'impact environnemental de l'entreprise, ainsi que prendre en compte les évolutions réglementaires au fil des textes.

Dans la stratégie mise en place, 3 critères de décisionnel sont toujours analysés et pris en considération : impact carbone, sécurité et prix du véhicule.

Parmi les nouvelles actions travaillées depuis 2021 et qui vont se mettre en place en 2022, nous souhaitons poursuivre cet engagement vers des véhicules plus performants et des conducteurs toujours plus vigilants à leur comportement au volant.

• **Action 5** : La mise en place de nouveaux véhicules hybrides, essence, et électriques en boite automatique lors du renouvellement des contrats de leasing des véhicules en référence et conformité avec la loi LOM

- Parmi les véhicules hybrides, il s'agit de véhicules VP qui auront comme finalité de remplacer progressivement à la fin des contrats la flotte composée de 725 véhicules (30% de la flotte actuelle) ➔ l'objectif 2022 sera de commander 30 véhicules de cette gamme.
- Parmi les véhicules électriques nous avons retenu un Kangoo qui pourrait être utilisé pour les techniciens qui feront le moins de kms à la journée (< 150kms par jour). A ce stade l'entreprise est équipée de 643 Kangoo diesel.
- Parmi les véhicules électriques, un contrat avec un prestataire d'installation a également été signé afin de faciliter l'implantation des bornes au sein de nos agences, mais également chez nos techniciens volontaires et retenus par l'entreprise.



Les véhicules utilitaires sont destinés aux techniciens pour leurs interventions, ils représentent la majorité de la flotte (70%). Leur aménagement est tel qu'ils peuvent transporter du

matériel dans le cadre des interventions. Nous en comptons 1 717 (VU et VASP).

Les véhicules restants, dits "VP" (véhicules particuliers), sont destinés aux commerciaux et au management pour pouvoir notamment se déplacer chez les clients en toute autonomie.

Mis à leur disposition à la fois pour un usage professionnel et personnel, les salariés s'engagent à respecter les conditions définies dans l'accord. Nous en comptons aujourd'hui 725 dans toute la France.

- **Action 6** : Une formation et sensibilisation sous forme de e-learning destinée à l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise (près de 5000 personnes) négociée en 2021 sera mise en place dès 2022 autour de l'éco conduite.



- **Action 7** : En complément pour nos techniciens utilisant des véhicules utilitaires, un plan d'action sur 3 ans d'audit de conduite personnalisé (1h d'audit à bord du véhicule du technicien) sera engagé auprès des techniciens et en priorité pour les agences ayant un taux de fréquence de sinistralité important. Cet audit sera mené par un professionnel de la formation à la conduite routière afin de veiller à la bonne mise en pratique du e-learning, le respect des critères techniques et de conduite permettant de limiter la consommation de carburant ainsi que de performer leur sécurité au quotidien.

### ■ 3/ Gestion de nos procédés d'exploitation

- **Activité CCF Conseil et formation** :

Le propane et fioul utilisés au sein de l'activité CCF (Conseil et formation) pour réaliser des feux de démonstration ont été remplacés en 2021 par de l'Isane 185 et de l'heptane.

- **Certification F'GAZ** :

La réglementation européenne prescrit la certification des entreprises et du personnel assurant l'installation, l'entretien ou la réparation des systèmes de protection contre l'incendie et les extincteurs contenant certains gaz à effet de serre fluorés et qui sont susceptibles de provoquer des fuites.

Certains de nos systèmes d'extinction par gaz mettent en œuvre les gaz FM200 et NOVEC 1230 qui sont soumis à cette réglementation européenne. Ces gaz agissent principalement par l'inhibition de la réaction en chaîne responsable de la combustion. De ce fait, les agences et le personnel qui effectuent les activités suivantes doivent avoir une certification F'gaz : contrôle d'étanchéité des bouteilles

Ces gaz ne sont pas considérés comme des gaz à effet de serre, ce qui explique la diminution de notre impact lié à nos procédés.

contenant au moins 3 kg de gaz, récupération, installation, entretien ou réparation de ces systèmes.

La certification est délivrée par la CNPP. Elle est propre à chaque personne et agence. Pour le personnel elle est délivrée sans limite de validité à l'issue d'une évaluation des compétences et des connaissances (épreuve théorique et épreuve pratique). Pour les agences elle est à renouveler tous les 5 ans. Pour cela, l'agence est auditée par le CNPP afin de s'assurer du respect des engagements.

14 de nos agences Chubb France ont la certification F'gaz.

## Résultats

Diminution du nombre de kms parcourus : 42 millions de kms parcourus en 2021, contre 57 millions en 2019

293 salariés pratiquent le télétravail dans l'entreprise soit près de 27 500 j de télétravail par an

100% des salariés soit plus de 2 700 salariés engagés autour de l'éco-conduite

### **BEGES 2020 – Bilan gaz à effet de serre**

- Poste 1 : consommations d'énergies de chauffage - 25 % lié au regroupement stratégique de nos agences.
- Poste 2 : véhicules routiers - 21,7% lié à nos stratégies de sectorisation et d'équipements de véhicules plus performants en matière d'impact environnemental.
- Poste 3 : Nos procédés de travail – 99% lié au changement de combustibles utilisés dans le cadre de nos activités de formation CCF.
- Poste 6 : la consommation d'électricité + 9% en partie lié aux opérations de croissance externe et l'augmentation des effectifs de notre groupe.

## KPI

Émissions de CO2 du fait de notre consommation de carburants sur l'année 2021 : 8 516 TCO2 équivalentes par an, contre 10 877 tonnes équivalents CO2 en 2013, soit -21,7%

## 5 Les risques sociétaux

# 5.1 Fournisseurs



## Risque et enjeu

Dans le but de proposer la meilleure sécurité à nos clients, nous nous devons de veiller à la qualité des produits et de la relation avec nos fournisseurs, et ce, malgré la difficulté engendrée par un panel diversifié :

### Fournisseurs de services

Nos fournisseurs de services sont majoritairement des sous-traitants (informatiques, sécurité et gardiennage, gestion des déchets etc.). En effet, dans le cadre de nos prestations, nous faisons régulièrement appel à des sous-traitants que nous sélectionnons conformément à la réglementation ainsi que sur la base d'un questionnaire EHS. Les contraintes sont nombreuses et nous obligent à beaucoup de rigueur et de vigilance. Nous engageons tout au long de l'année, à leur côté, une vigilance particulière autour des règles d'intervention en qualité et sécurité auprès de nos clients.

## Politique

Nos fournisseurs sont essentiels à notre succès. Ainsi, notre engagement va plus loin que le simple respect des réglementations. Avant tout, notre groupe s'impose comme enjeu majeur de ne travailler avec aucun fournisseur ayant fait l'objet de sanctions internationales. Nous mettons un point d'honneur à nous en assurer, non seulement lors de la signature d'un contrat, mais également tout au long de la relation.

Plus globalement, nous exigeons que nos fournisseurs soient à la hauteur de nos attentes en matière d'éthique, de conformité, de respect des lois françaises, européennes et américaines relatives au commerce international. Cet engagement doit être porté par tous, car nous estimons qu'il appartient à tous les salariés de s'assurer que les transactions de la société ne violent pas ces interdictions, et donc que : le prospect, le client final, le fournisseur ou tout autre partenaire ne soit pas listé parmi les personnes sanctionnées.

Nous possédons d'autres fournisseurs de services, moins nombreux et standards, comme nos avocats, commissaires aux comptes, etc.

### Fournisseurs de produits

Pour ce qui est des produits, les principaux fournisseurs des filiales de la branche Chubb Fire & Security sont communs afin de partager la connaissance entre les unités opérationnelles et d'avoir un haut niveau de qualité.

En particulier pour Chubb France, bien qu'une partie de nos produits soit assemblée en interne, nous achetons également des produits à des partenaires externes. Il est donc de notre devoir et responsabilité de s'assurer que les partenaires que nous choisissons respectent également nos valeurs et les réglementations en vigueur.

En ce qui concerne les prestations de service nous nous engageons à sélectionner, contrôler, engager avec prudence, surveiller étroitement et gérer efficacement tous les fournisseurs de services et ce, pour des performances efficaces et dignes de confiance, tout en maintenant notre objectif de favoriser l'économie locale en augmentant la part de fournisseurs de services régionaux.

# Actions

## Sélection fournisseur

Notre métier étant avant tout de protéger nos clients, nous ne choisissons pas nos fournisseurs pour le prix de leurs produits mais pour la qualité de ces derniers. C'est pour cela que chez Chubb France, les demandes d'achats sont réalisées à l'issue de recommandations d'experts métiers suite à des analyses de marché. Nous recherchons des produits certifiés ISO9001 afin de préserver la qualité de nos services.

Dès l'instant où nous identifions un fournisseur (de bien ou de service) avec qui nous souhaitons faire affaire, nous devons suivre une procédure stricte afin de s'assurer qu'il est autorisé. Comme expliqué dans notre partie sur les risques liés à l'éthique et la corruption, l'ensemble des sociétés du groupe sont soumises à la procédure "ITC360" ("ITC" pour "International Trade Compliance" et 360 en référence à une vision 360°) qui précise la démarche à suivre : avant d'engager la société, il est impératif de vérifier que le partenaire commercial n'est pas frappé d'interdiction via la plateforme de base de données à laquelle nous avons souscrit : MK DENIAL. Ces vérifications doivent être réalisées par le département achat avant la sélection des fournisseurs dans un processus d'appel d'offres.

Par ailleurs, notre base de données fournisseurs est régulièrement vérifiée de façon automatisée, nous pouvons ainsi être alertés sur un fournisseur qui serait frappé d'une interdiction après avoir été vérifié sur MK DENIAL. Si tel est le cas, la relation commerciale est immédiatement suspendue.

Avant tout engagement, nous réalisons une enquête sur la conformité légale, la gouvernance et la solvabilité. Cette enquête nous permet de nous assurer de la robustesse économique de nos fournisseurs et donc de leur capacité à pouvoir travailler avec nous sur le long terme. Notons que nous cherchons à limiter au maximum la dépendance de nos agences vis-à-vis de nos sous-traitants. La diversité de notre portefeuille permet de pérenniser notre activité et de toujours travailler dans les meilleures conditions en cas d'indisponibilité du fournisseur.

Les fournisseurs de services sont soumis à une procédure supplémentaire. Cette procédure fixe les règles et processus de sélection, de validation, d'engagement et de contrôle de fournisseurs, notamment pour limiter tout risque de conflit d'intérêt et de corruption. En particulier, les conditions de rémunération des fournisseurs sont très encadrées.

## Engagement des fournisseurs

Nous demandons à nos partenaires de prendre connaissance de notre code de conduite fournisseur et de le respecter tout au long de notre relation.

Ce code énonce nos attentes vis-à-vis du respect des lois et réglementations applicables, dont le commerce international, mais aussi des valeurs de notre entreprise. Il ne doit pas être considéré comme une liste exhaustive des exigences en matière d'éthique et de conduite des affaires : nous attendons de nos fournisseurs d'avoir leurs propres codes d'éthique et de conduite en interne. Le code traduit les trois points principaux :

### 1. Qualité, santé et sécurité de l'environnement :

Nous nous attendons à ce que leurs produits et services soient conçus, produits et livrés en mettant au premier plan la sécurité et la santé de leurs employés et clients. De plus, ces produits doivent être à la hauteur, voire excéder, les exigences de qualité contractuelles, légales et réglementaires. L'impact sur l'environnement doit également être pris en compte notamment via la réduction des déchets, des émissions, de la consommation d'énergie et de matériaux problématiques.

### 2. Éthique et corruption dans le monde du travail :

Nous attendons de nos fournisseurs qu'ils soient irréprochables en ce qui concerne les sujets d'éthique et de corruption. Nous n'accepterons aucune forme de concurrence déloyale, de conflits d'intérêt, ou de falsification de documents. Nos fournisseurs doivent avoir mis en place un processus de levé d'alerte ainsi qu'un programme d'éthique et de conformité, proportionnel à la taille et à la nature leur entreprise. Ils s'engagent également à respecter nos droits exclusifs légitimes et nos droits de propriété intellectuelle.

### 3. Engagements sociétaux :

Nous ne tolérons aucune forme de discrimination, il est impensable qu'un de nos fournisseurs ne traite pas ses employés de façon équitable. De la même façon, nous ne tolérons aucun manquement au respect des lois et règlements interdisant la traite des êtres humains. Nos fournisseurs ne doivent donc pas avoir recours au travail forcé ou toute autre forme de travail illégal.

La charte signée fait partie des documents obligatoires à obtenir avant d'engager un nouveau partenariat avec un fournisseur.

En effet lors de la signature du contrat, le fournisseur de services doit remettre, en plus des documents légaux (KBIS, déclaration d'assurance etc), l'ensemble des attestations contractuelles :

- une attestation sur l'honneur relative au respect des obligations légales et à la lutte contre le travail clandestin,
- une attestation sur l'honneur relative à la lutte contre la concurrence sociale déloyale,
- une attestation sur l'honneur relative aux règles de commerce international,
- le questionnaire EHS (environnement, hygiène, sécurité),
- une attestation sur l'honneur du respect des règles EHS et du code de conduite fournisseur,
- une attestation des règles d'installations, une attestation sur l'honneur des consignes de sécurité de transport ionique,
- des instructions de reprise de détecteurs ioniques.

### Audit des fournisseurs

Chaque fournisseur de produits avec lequel nous contractualisons fait l'objet d'une évaluation selon le référentiel d'audit de l'entreprise sur :

- les contrôles réalisés lors de la réception de marchandise,
- les contrôles réalisés lors de la fabrication et sur le produit final,
- la protection des produits lors de leur envoi : nous vérifions aussi que les problématiques d'hygiène, de santé et de sécurité sont prises en compte lors du choix des moyens de transport,
- le suivi des équipements de mesure,
- la traçabilité des produits,
- la gestion des documents clients et des fournisseurs,
- les potentiels points d'amélioration en cours.

S'il n'atteint pas le niveau requis, un plan d'actions sera établi en collaboration avec le fournisseur pour combler les écarts. En 2021, en raison des conditions sanitaires, seul un audit de qualification fournisseur a été réalisé.

### Indépendance des fournisseurs

Tous les ans, chaque salarié doit déclarer qu'il n'a pas de lien avec les fournisseurs et sous-traitants de l'entreprise afin de limiter tout conflit d'intérêt.

### Durabilité

Un autre avantage non négligeable de la sélection de fournisseurs de qualité est la durée de notre relation avec eux. Nous cherchons dans la mesure du possible à conserver nos partenaires sur le long terme.

Sur le top 30 des fournisseurs de service de sous-traitance (représentant 37.5% de nos achats de sous-traitance en 2021), nous travaillons avec :

- 10 fournisseurs depuis plus de 10 ans,
- 10 depuis 5 à 10 ans,
- 10 depuis 2 à 5 ans.

Cette tendance est aussi marquée avec nos fournisseurs de biens, étant donné que nous sommes sensibles à proposer des produits de qualité et durables dans le temps.

Sur nos 30 fournisseurs de produits les plus importants en 2021 (représentant 80% de nos achats de produits en 2021), nous constatons que les relations sont anciennes. En effet nous avons :

- 15 fournisseurs depuis plus de 10 ans,
- 15 fournisseurs depuis 5 à 10 ans.

### Localité

L'ensemble de nos agences essaye autant que possible de travailler avec des entreprises de la région pour la sous-traitance. Cela nous permet de favoriser l'économie locale tout en satisfaisant nos clients, à la fois par la réduction du prix de notre main d'œuvre du fait de frais de déplacements limités et par la réduction des délais d'intervention.

Si l'on se concentre sur nos fournisseurs de service (sous-traitants) du top 30 de 2021, près de 85% de leurs interventions (en montant) ont lieu dans la région où ils sont basés.

## Résultats

1 audit qualité fournisseur produits réalisé (période Covid-19)

Dans le cadre de la qualification de nos fournisseurs, remise sous la plate-forme Actradis d'un recueil EHS établi pour les aider dans le respect des règles fondamentales en EHS et accompagner les plus petits d'entre eux à performer leur intervention en sécurité et préservation de l'environnement.

### KPI

En 2021 : 50% de nos 30 fournisseurs de produits principaux travaillent depuis plus de 10 ans avec nous ainsi que 33% de nos 30 fournisseurs de sous-traitance principaux travaillent depuis plus de 10 ans avec nous.

En 2021 : 85% des interventions (en montant) des fournisseurs de sous-traitance du top 30 ont eu lieu dans la région où ils sont basés.

## 5.2 Satisfaction et protection des clients

### Risque et enjeu

Nos produits et services sont conçus pour sauver des vies et protéger des biens. Il n'y a pas de niveau de risque «acceptable» lorsqu'il s'agit d'événements liés à la sécurité des personnes : la moindre défaillance peut être fatale. Nous n'avons simplement pas le droit à l'erreur.

Ainsi, l'enjeu de satisfaction va de pair avec celui de la protection :

- nous travaillons pour atteindre un objectif de 0 défaut produit,
- notre ambition est celle de nous améliorer chaque année pour « satisfaire pleinement nos clients en leur apportant un service de qualité avec des salariés impliqués et compétents ».

### Politique

Face à ces enjeux, nous nous engageons à :

- Ne jamais sacrifier la qualité de nos produits et services au profit du temps ou de l'argent,
- Agir au plus vite et prendre nos responsabilités,
- Suivre l'ensemble des doutes reportés sur la sécurité des produits et services,
- Être conforme avec l'ensemble des réglementations légales et groupe,
- Proposer d'excellents produits et services, systématiquement fiables, respectueux des normes et sûrs pour nos clients,

- Sélectionner des fournisseurs qui partagent nos engagements concernant la sécurité et nos valeurs d'éthique.

Notre politique se matérialise par différentes initiatives :

- des certifications par des organismes tiers comme gage de sécurité,
- le suivi de la qualité et de la sécurité de nos produits ("Pass Council"),
- une attitude proactive face à la satisfaction des clients, avec l'objectif de réduire le taux des notes inférieures ou égales à 3 en réponse aux questions notées sur 7 des enquêtes transactionnelles à 9%.

# Actions

## 1. Certifications, gage de qualité et sécurité

Au-delà des certifications obligatoires pour exercer notre métier (ex : EN54, NF SSI, etc.), nous possédons des certifications optionnelles qui démontrent notre engagement concernant la sécurité de nos produits. En particulier, l'ensemble de nos agences sont dotées d'une ou plusieurs certifications APSAD délivrées par l'AFNOR. Ces certifications bénéficient du soutien et de la reconnaissance de nombreuses parties prenantes, notamment des professionnels du secteur de la sécurité et de l'assurance. Mais, au-delà d'être un atout dans les appels d'offres, elle garantit des prestations de qualité (conception adaptée aux besoins de l'utilisateur, matériels, installation, mise en service, maintenance, vérifications périodiques), ainsi que l'assurance de systèmes de sécurité fiables et efficaces.

Les services certifiés sont :

- l'installation et la maintenance des systèmes de détection incendie et centralisateur de mise en sécurité incendie (SDI & CMSI) (I7, F7),
- l'installation et la maintenance d'extincteurs mobiles (I4-NF285),
- l'installation et la maintenance des systèmes d'extinction automatique à gaz (I.F13),
- la validation et la maintenance des installations de robinets d'incendie armés et postes d'incendie additivés (RIA-PIA) (J5.F5),
- l'installation et la maintenance des systèmes de désenfumage naturel (I17.F17).

Nos agences comptabilisent un total de 153 certifications APSAD dans ces différents domaines et, à ce jour, nous sommes l'entreprise en possédant le plus.

## 2. Le "Pass Council", une assurance qualité pour nos produits

Les certifications ne suffisent pas à garantir à 100% la sécurité de nos clients. C'est pour cela que nous avons mis en place un comité dédié à la protection de l'entreprise et du consommateur final. Ce comité est appelé "Pass Council".

Lorsqu'un défaut remonté est important au point de pouvoir entraîner des dégâts ou des blessures chez un collaborateur, un client ou un civil (par exemple un défaut d'extincteur), le Pass Council est en charge d'effectuer un suivi régulier de

l'incident. Cet incident peut aussi bien être remonté par : un client dans une réclamation, un technicien lors d'une maintenance, un fournisseur, ou même nos concurrents.

Un maximum d'informations est ensuite collecté afin de comprendre l'origine du problème et mettre en place au plus vite les actions nécessaires. En fonction de la nature et de la portée de la défaillance, l'anomalie peut être remontée à différents niveaux du groupe pour permettre une gestion centralisée. Dans certains cas, cela peut déboucher sur une communication dans la presse, un rappel de produit, un arrêt total des ventes. En 2021 nous avons instruit 6 dossiers versus 11 en 2020.

En parallèle, afin de lever l'alerte à l'échelle des pays voisins, nous remontons l'information dans le système d'alerte rapide européen ("RAPEX"). Les autorités des États membres prennent alors les mesures adéquates pour éliminer tout danger. Là aussi, le produit peut être retiré du marché, rappelé, ou alors des avertissements peuvent être diffusés.

## 3. La satisfaction des clients, reflet de la qualité du service délivré

Nous avons 2 moyens de suivre le niveau de satisfaction de nos clients : les enquêtes de satisfaction à la suite d'une intervention et le suivi des réclamations.

### Les enquêtes transactionnelles à la suite d'une intervention

Ces enquêtes sont envoyées à tous nos clients suite à une intervention de maintenance ou, depuis cette année, d'installation. Les enquêtes portent sur les interventions de maintenance (Service) de l'activité Protection Incendie (extinction et évacuation incendie) et de l'activité Système (détection incendie). Depuis 2021, nous avons complété nos enquêtes de satisfaction en intégrant des évaluations spécifiques sur notre activité d'installation de systèmes de détection incendie. Elles portent sur la planification et l'intervention.

Nous utilisons le Net Promoter Score (NPS), reconnu sur le marché comme indicateur de la fidélité d'un client à une marque à travers sa propension à la recommander, afin de distinguer les utilisateurs insatisfaits (à risque) des plus fidèles, puis d'analyser les résultats afin de nous améliorer. Le client donne un score de 0 à 10 sur l'intervention.

NPS = Pourcentage de promoteurs - Pourcentage de détracteurs

Pour les autres questions, nous demandons à nos clients une note sur 7. En cas de note inférieure à 3, une réclamation est automatiquement générée afin qu'une attention particulière y soit portée.

Ces enquêtes sont suivies mensuellement par chaque agence et remontent au siège qui se base sur les commentaires pour établir des plans d'action et des objectifs annuels en collaboration avec les Directions Opérationnelles. En 2021, le principal problème reste l'absence de prise de rendez-vous lors d'une intervention.

Dans ces mêmes enquêtes, il est apparu que notre point fort est notre professionnalisme et notre expertise avec une note moyenne sur l'année 2021 de 6,13 sur 7 pour l'activité Système, et de 6,08 sur 7 pour l'activité Protection Incendie.

### Les réclamations

En cas d'insatisfaction client, celui-ci est invité à déposer une réclamation. Tous les canaux sont bons : par courrier, par e-mail, par téléphone ou oralement. Nous nous engageons à accuser réception de l'ensemble des réclamations sous un délai de 48h.

Conformément à notre certification ISO 9001, nous traitons chaque réclamation avec attention. Notre objectif s'oriente autour de 3 axes :

1. Répondre à nos utilisateurs insatisfaits : "Nous faisons notre possible pour répondre dans les délais définis pour nous assurer de votre satisfaction et avant tout de votre sécurité".
2. Agir : "Suite à l'analyse de votre réclamation nous agissons en mettant en place une action dite curative, c'est à dire qui traite la conséquence".
3. S'améliorer : "Mettre en place des actions curatives n'est pas suffisant, c'est pour cela que nous travaillons ensuite à la mise en place d'actions correctives afin de traiter directement la cause et que problème ne se reproduise pas".

## Résultats

Nombre de certification APSAD : 153

Résultats relatifs aux enquêtes transactionnelles à la suite d'une intervention Service (Protection Incendie et Système) :

Moyenne de satisfaction globale sur l'année : 6,14 /7

Moyenne de satisfaction sur l'activité Système : 6,13/7

Moyenne de satisfaction sur l'activité Protection Incendie : 6,15/7

Résultats relatifs aux enquêtes transactionnelles à la suite d'une intervention Installation (Système) :

Moyenne de satisfaction globale sur l'année : 6/7

Nombre d'envois : 662

Nombre de retours : 112

## KPI

### Enquêtes transactionnelles Services

NPS Services : +81  
(contre +58 en 2020) (\*)

86% de nos clients se disent  
susceptibles de nous recommander  
(contre 67% en 2020)

Taux des notes inférieures ou égales  
à 3 sur 7 : 10,5%

NPS Installation (Système) : +58  
(avril à décembre 2021  
suite mise en place Ermeo)

*(\*) Cette augmentation est en partie due à un  
changement de modalité d'enquête*

## 5.3 Éthique, corruption et fiscalité



### Risque et enjeu

Pour gagner la fidélité de ses clients et maintenir la cohésion de ses salariés, Chubb France s'est fixé une ligne de conduite stricte sur les sujets d'éthique. Les différentes réglementations qui s'imposent à notre société vont également dans le sens de notre engagement.

En effet, nous sommes soumis à la loi n°2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique (dite « Sapin II »), qui édicte de nouvelles obligations de prévention et de détection de la corruption et du trafic d'influence mises à la charge de certaines sociétés. Par ailleurs, en tant que filiale

d'un groupe coté en bourse sur le marché américain, nous devons de respecter la réglementation Sarbanes-Oxley (dite "SOX"), imposant des règles de conduite strictes en matière de contrôle interne. Celle-ci nous permet d'attester au marché de la transparence de nos états financiers.

Enfin, nos opérations sont réalisées en France et aucune ne nécessite une vigilance fiscale particulière en dehors des dispositions légales françaises (TVA, taxes et impôts courants). Notre engagement dans la matière est donc celui du respect des règles fiscales et du paiement de nos impôts et taxes dans les délais.

### Politique

La vocation de Chubb France est de maintenir l'excellence de service vis-à-vis de nos clients et de développer nos activités dans le respect de notre identité et de notre vision.

Nous partageons les valeurs du groupe Carrier auquel nous étions directement rattachés en 2021, et celles du groupe API auquel nous sommes rattachés depuis janvier 2022, alliant le respect, l'intégrité, l'inclusion l'excellence commerciale et l'innovation. Nous développons dans ce cadre une forte politique HSE (hygiène, sécurité et environnement), appliquons les règles de notre Code d'Éthique et celui du groupe et mettons en application notre politique de ressources humaines du « toujours mieux vivre ensemble » : nous valorisons la diversité, soutenons la formation continue et menons une politique de ressources humaines dynamique pour développer en continu les compétences de nos collaborateurs et optimiser leurs plans de carrière.

Nous avons une tolérance zéro pour toute forme de pratiques contraires à l'éthique des affaires et l'intégrité, de haine, de harcèlement, d'intimidation, de discrimination ou de représailles, et ce, de quelque nature que ce soit. Défendre nos valeurs et notre culture, c'est l'affaire de tous. Tout commence par le management, mais nous avons besoin de chaque employé, partout, en tant que superviseur ou contributeur individuel, pour maintenir un environnement de travail intègre, respectueux et inclusif. D'ailleurs, nous nous sommes donnés

comme objectif de traiter 100% de signalements de comportements contraires à nos valeurs et principes éthiques au sein de l'entreprise.

Pour encourager des comportements toujours plus éthiques au sein de notre entreprise, nous avons mis en place :

- **un code d'éthique**, qui s'applique à l'ensemble des collaborateurs et sociétés du groupe dans le monde entier. C'est pourquoi il est remis dans le package d'intégration de tout nouvel arrivant dans l'entreprise, qui atteste par sa signature la bonne remise dudit document. Sa qualité à la fois d'outil et de guide nous permet d'atteindre nos objectifs de la bonne façon. Il peut être transmis sur demande aux clients (par exemple dans le cadre d'appels d'offres).
- **un code de conduite anticorruption "Sapin II"** définissant et illustrant les différents types de comportements à proscrire car susceptibles de caractériser des faits de corruption ou de trafic d'influence. Il est intégré au règlement intérieur de la société et remis à tout nouveau salarié dès son arrivée dans l'entreprise (remise contresignée comme pour le code éthique). Il est également communiqué aux clients, fournisseurs et partenaires qui le demandent.
- **un code de conduite** à l'intention de nos fournisseurs et sous-traitants.

## Actions

La mise en application de notre politique se fait via quatre leviers :

- les règles et procédures,
- la formation et sensibilisation des collaborateurs,
- le contrôle,
- la mise à disposition d'outil(s) d'alerte.

### Règles et procédures

Les procédures permettent de définir nos processus et nos modes opératoires conformément à la bonne conduite à adopter dans le cadre du fonctionnement global de l'entreprise et de sa performance financière et extra-financière. Elles sont donc en phase avec le code éthique et le code de conduite anticorruption.

Nous disposons de procédures « groupe », sous le nom de "Corporate Policy Manual" (CPM), qui incluent également les procédures éthiques. Nous avons également des procédures déclinées par unité opérationnelle donc propres à Chubb France. Toutes sont rassemblées sur notre portail intranet, accessible à tous nos collaborateurs. Nous tâchons, dans la mesure du possible, de nous référer à cet intranet pour accéder aux versions les plus récentes et donc en vigueur. Ce site présente les actualités, donne l'accès à différents outils et reportings, mais aussi et surtout comprend des pages spécifiques aux principaux départements. Chaque département fait figurer sur ses pages ses procédures, qu'elles soient spécifiques à notre société ou qu'il s'agisse directement des procédures groupe.

Chaque année, nous réalisons un "CGA" (Control Gap Assessment) visant à nous auto-évaluer sur notre capacité à respecter les procédures en place. A cette occasion, ou dans toute autre circonstance le justifiant, les procédures doivent faire l'objet d'une revue et d'une mise à jour si nécessaire.

### Former et sensibiliser

Pour nous assurer de la bonne application au quotidien du code d'éthique au sein des équipes, nous avons mis en place un système de formation interne pour tous les collaborateurs, des membres de la Direction jusqu'aux techniciens.

Nous avons deux types de formations :

- **Les formations e-learning** : lors de l'arrivée d'un nouveau collaborateur, excepté les techniciens, il lui est demandé de suivre un parcours de formation en e-learning, portant sur des sujets éthiques. Nous estimons qu'il effectuera une quinzaine

de formations sur ces sujets durant ses deux premières années chez nous. De plus, chaque année, un module sur la corruption est à valider.

- **Les ateliers de sensibilisation** : réalisés tous les semestres par les superviseurs, ils sont à destination de l'ensemble des employés et notamment des techniciens. A ce jour, les sessions sont relativement orientées sur le respect et la communication.

En 2021, le taux de formation e-learning réalisées par les employés déjà présents au 1er janvier 2021 était de 96%.

Afin que les collaborateurs gardent toujours cet enjeu en tête, nous communiquons de façon régulière sur les principaux événements de lutte anticorruption par l'intermédiaire de "newsletter" ou "notes de partage d'expérience". Par exemple, avant les fêtes de fin d'année, nous avons rappelé la politique concernant les cadeaux pour les clients et le processus à suivre. Nous profitons également de la journée internationale de lutte contre la corruption du 9 décembre pour faire une communication à ce sujet à l'ensemble des collaborateurs. Ces communications peuvent également les sensibiliser sur des sujets plus larges, comme les règles et bonnes pratiques en matière de sécurité informatique.

### Contrôler

De plus, afin de s'assurer du respect des processus, nous avons mis en place différents niveaux de contrôles :

#### 1. Les cadeaux et invitations

Les cadeaux et invitations à un repas ou pour assister à des événements sont fréquents dans la vie des affaires. Ils peuvent répondre à différentes finalités : faire connaître un produit ou un service (invitation à un salon professionnel, par exemple), faire le point sur un contrat ailleurs que dans un lieu de travail, remercier les collaborateurs d'une autre entreprise à la suite d'une opération partenariale réussie, etc.

Afin de permettre à l'entreprise de se conformer aux lois applicables ainsi qu'aux règles internes du groupe, nous demandons aux employés d'obtenir une approbation préalable aux cadeaux d'affaires / invitations car ils peuvent être les instruments de pratiques corruptives visant à obtenir indûment un avantage quelconque (un marché, des informations privilégiées, des conditions contractuelles avantageuses, etc.).

Ainsi, nous avons mis en place une matrice de validation des cadeaux et invitations dont nos clients ou potentiels clients

seraient bénéficiaires. Selon le montant ou la nature du bénéficiaire, le cadeau ou l'invitation doit être validé par le management, les services Finance, Juridique et Ethique & Conformité.

Cette matrice ne concerne actuellement que les cadeaux adressés aux clients ou prospects, nous souhaitons mettre en place le même processus de déclaration et d'approbation pour les cadeaux reçus par nos employés.

## 2. Vérification des clients

Nous appliquons les règles de conformité du commerce international, qui incombent à toutes nos transactions, même franco-françaises, puisque celles-ci pourraient être interdites si elles impliquent des personnes, entreprises ou pays sous embargo commercial ou faisant l'objet de sanctions internationales du fait notamment de liaisons avec des entreprises terroristes, de trafic d'armes ou de drogue, mêlées au grand banditisme ou aux infractions criminelles. Il est donc essentiel d'être constamment vigilant.

C'est pourquoi, toutes les sociétés du groupe sont soumises à la procédure "ITC360" ("ITC" pour "International Trade Compliance" et 360 en référence à une vision 360°) qui précise la démarche à suivre : avant d'engager la société, il est impératif de vérifier que le partenaire commercial n'est pas frappé d'interdiction via la plateforme de base de données à laquelle nous avons souscrit : MK DENIAL.

Bien que ces vérifications incombent beaucoup aux commerciaux, qui se doivent de les réaliser avant tout nouveau devis ou réponse à un appel d'offres, elles sont imposées à tous les salariés amenés à enregistrer des nouveaux partenariats. Par exemple, le département Achats doit se soumettre à ce type de vérification avant la sélection des fournisseurs dans un processus d'appel d'offres.

Par ailleurs, notre base de données clients est automatiquement vérifiée quotidiennement via un logiciel dans l'hypothèse où un client est frappé d'une interdiction après avoir été vérifié sur MK DENIAL.

En cas de transaction sensible, la démarche commerciale est immédiatement suspendue. Elle fait alors l'objet d'une demande d'autorisation auprès de la Direction Juridique et des investigations complémentaires sont menées.

En 2021, certains clients ont fait l'objet d'alertes et donc d'investigations poussées. Aucune n'a découlé sur une opposition à la transaction ou à un retrait du client de notre base, ce qui souligne l'efficacité des mesures de précaution qui ont été prises.

## 3. Dispositif de contrôle et d'audit interne

Notre département de contrôle interne est en charge de mettre en place des contrôles barrières afin de limiter les risques de corruption et de fraude dans le cadre de la loi SOX. Par exemple, dans cette matrice, nous disposons entre autres des contrôles sur :

- l'identification des risques de séparation des tâches ("SOD") et les règles de revue par une tierce personne qui en découlent, ainsi que les contrôles compensatoires définis lorsque nécessaire,
- la revue, a minima annuelle, des différentes matrices d'approbation selon le type de transaction (cohérence des seuils et des responsables), afin de s'assurer de la prise en compte d'un quelconque changement organisationnel en interne ou au niveau du groupe,
- le respect de la politique voyage et de la procédure relative aux notes de frais (plafond de dépense, classes à choisir, seuils de validation, délais de soumission, etc.),
- la vérification du niveau de contrôle interne de nos sous-traitants (par exemple en obtenant les rapports "SOC" ou "SSAE18", attestant de leur qualité),
- la signature de deux lettres de certification par le comité de direction à chaque clôture trimestrielle afin d'attester de la transparence des états financiers et de l'efficacité du contrôle interne aux bornes du processus avant transmission du "reporting package" au groupe.

Le département de contrôle interne est en charge de s'assurer que les processus définis soient respectés. Toutes nos agences sont auditées dans un cycle de 3 ans.

Nous mettons en œuvre un dispositif de contrôle permanent cohérent couvrant l'ensemble du cycle d'évaluation au travers de campagnes d'auto-évaluation pertinentes via des questionnaires et la réalisation de tests sur le plan règlementaire auxquels la société est exposée.

Les déficiences sont reportées dans un outil groupe nous permettant d'alerter les responsables opérationnels afin d'évaluer les risques de non-conformité. Notre performance est alors évaluée par le groupe au regard de notre capacité à implémenter le plan d'action dans les délais.

Au 3<sup>ème</sup> trimestre 2021, Chubb France atteint un taux d'avancement de 100% quant à la mise en place des contrôles SOX vis-à-vis des procédures groupe ("gap assessment" et résultat de la campagne de "tests SOX").

## Alerter

Nous encourageons les collaborateurs à remonter toutes leurs alertes et inquiétudes directement à leurs managers, l'équipe RH, éthique et conformité ou juridique.

De plus, Chubb France a mis en œuvre un dispositif d'alerte ouvert à tous, aussi bien aux salariés qu'aux tiers (clients, sous-traitant, fournisseurs, etc.), dans le but de signaler d'éventuels manquements de l'entreprise au code d'éthique ou aux lois applicables. Pour proposer ce service, nous avons en place un programme de signalement confidentiel (Carrier integrity line). Toute personne peut remonter une alerte via un site internet sécurisé ou par téléphone. Les informations sont alors retraitées afin de ne pas mentionner l'identité de l'émetteur du signalement, sauf si celui-ci donne son consentement. Le signalement est ensuite assigné selon sa nature au département RH, éthique et conformité ou juridique, etc. Ces alertes font ensuite l'objet d'une analyse détaillée par la direction.

Le programme de signalement confidentiel permet de protéger l'identité de la personne soulevant le problème, est neutre (il ne prend parti ni pour la direction ni pour l'employé) et est indépendant (il fonctionne séparément de la direction).

Par ailleurs, d'autres canaux sont également à disposition des collaborateurs pour émettre une alerte : la voie hiérarchique, le service juridique, le service Ethique et Conformité.

Toute alerte émise fait l'objet d'une investigation interne et signalé au groupe. Pour cela, nous disposons d'un outil de suivi groupe appelé C360. De plus, si les faits sont avérés, nous nous engageons à prendre les mesures nécessaires au plus vite. Les cas reportés dans cet outil font l'objet de revues lors de réunions tenues régulièrement sur les enjeux éthiques entre le Directeur Général, le Directeur des Ressources Humaines et le Directeur Ethique et Conformité.

## Résultats

Nombre d'alertes éthiques remontées au groupe : 25  
(dont 13 non avérées à l'issue de l'enquête), contre 15 en 2020.

Aucun client ou fournisseur n'a été banni cette année suite aux analyses ITC360.

Nombre d'anomalies de contrôles internes relatives à l'éthique, la corruption et la fiscalité : 0 anomalies identifiées sur 2021 et remédiées.

### KPI

Taux de formation éthique / corruption via l'e-learning : 96% des collaborateurs formés (contre 98% en 2020)

Taux d'alertes éthiques clôturées du fait qu'une enquête a été dûment menée : 99,9%

## 5.4 Sécurité informatique et Digitalisation



### Risque et enjeu

Les systèmes d'information ont une importance primordiale dans le bon déroulement des opérations quotidiennes de l'entreprise, que ce soit en lien avec les clients, les fournisseurs ou les salariés, mais également concernant le traitement et le stockage des données.

Comme pour toutes les entreprises, il est important que nos clients et nos collaborateurs nous fassent confiance concernant le traitement apporté à leurs données personnelles.

L'évolution constante de l'environnement réglementaire (RGPD - Règlement Général sur la Protection des Données

applicable depuis mai 2018) ainsi que la transformation des méthodes de travail (digitalisation des processus), nous poussent à mettre en place des mesures fortes pour :

- Traiter de façon responsable les données confiées à l'organisation,
- Garantir la confidentialité des données, en mettant en place des mesures visant à protéger les données personnelles de nos clients et collaborateurs contre la divulgation ou la perte d'information.

### Politique

Dans le cadre de nos activités, nous nous engageons à protéger et à traiter les données à caractère personnel de nos clients et collaborateurs dans le strict respect de la loi et à assurer leur intégrité, disponibilité, sécurité et confidentialité. C'est pour cette raison que nous nous sommes notamment fixé comme objectif de déjouer 100% des attaques informatiques.

Pour cela, le groupe Carrier, auquel nous étions rattachés en 2021, a instauré un système de directives en matière de sécurité informatique. Ces directives, appelées les "IT policies",

sont issues de normes standards mais aussi de requis propres à notre groupe.

Pour Chubb France, le dispositif se compose de 19 catégories comportant de nombreuses règles et procédures, allant de la stratégie de sécurité des mots de passe à la gestion des data centers, en passant par la vérification des accès physiques et informatiques.

Enfin, soucieux des enjeux environnementaux, nous avons engagé une démarche de digitalisation afin d'acter dans le sens du zéro papier.

## Actions

### Audit comme gage de fiabilité

Du fait de notre situation de filiale d'un groupe côté au Etats Unis, et devant ainsi respecter la réglementation Sarbanes-Oxley (dite "SOX"), notre parc informatique est audité tous les ans par les commissaires aux comptes. Ces derniers vérifient de nombreux aspects notamment :

- La sécurisation des serveurs et data centers (externalisés),
- Les accès physiques et informatiques aux diverses applications et bases de données,
- La gestion des sauvegardes et restaurations,
- La maturité du département,
- etc.

Suite à cet audit, nous pouvons recevoir des recommandations à mettre en place. En 2021, notre département SI (Système d'Information) a été jugé satisfaisant, avec une seule observation.

### Protection des données

La protection des données, un des axes majeurs de la maîtrise du risque informatique, est couverte par la politique de sécurité des systèmes d'information (PSSI) du groupe. Cette politique établit les orientations générales selon lesquelles doivent être conduites l'identification, la réduction et la gestion des risques liés à tout dysfonctionnement ou à toute vulnérabilité potentielle des SI internes, qu'ils soient accidentels ou intentionnels. De ces orientations générales découlent politiques thématiques, procédures, règles, consignes et recommandations opérationnelles, réparties éventuellement par domaine spécialisé.

Ce référentiel intègre la politique thématique de protection des données sensibles, qui définit les différents niveaux de classification des données en matière de confidentialité, ainsi que les recommandations visant à protéger ces données en matière de stockage, d'échange et de traitement. De manière plus générale, les mesures mises en place dans les différents domaines de la sécurité concourent à la protection des données du groupe et de ses parties prenantes.

Si nous devons partager des données avec un tiers pour hébergement ou traitement nous vérifions systématiquement :

- le niveau de criticité des données partagées,
- les méthodes utilisées pour le partage des données,
- les méthodes de protection de données en place chez le

tiers (ex : présence d'un firewall, d'un antivirus à jour, d'un plan de reprise d'activité, d'un data center fiable, etc.).

Nous autorisons le partage de données si et seulement si ces 3 évaluations s'avèrent positives. En cas de non-respect d'une des 3 évaluations, nous arrêtons les démarches.

### Agilité : Covid-19

Durant la première vague de la Covid-19, il a été nécessaire de repenser la façon d'opérer nos activités selon nos 2 objectifs fondamentaux : garantir la santé de nos salariés tout en continuant à servir nos clients. Au-delà de modifications en termes d'infrastructure pour rendre cela possible, nous avons équipés nos collaborateurs d'ordinateurs portables, d'écrans externes, d'iPhones afin que Chubb France puisse assurer une continuité de service. En 2021, nous avons maintenues les mesures adoptées en 2020 lors de la première vague de la Covid-19 afin d'assurer une continuité de service sans faille en cas de nouveau confinement à venir.

### Cyber

Comme toutes les entreprises, nos employés sont victimes de tentatives d'hameçonnage. Afin de limiter le risque lié à ces attaques, le groupe lance régulièrement des mails de prévention sous la forme d'exercice pratique. Ces mails ressemblent en tous points à une tentative d'hameçonnage. Si l'utilisateur ouvre le lien présent dans le mail, cela ouvre une page expliquant qu'il s'agissait d'un test, et que la personne a échoué. Cela permet aux salariés d'avoir constamment en tête ce risque, omniprésent de nos jours.

Enfin, une boîte mail est dédiée au signalement des mails suspects reçus par les collaborateurs (spam, hameçonnage). De même, il est possible de les signaler via un accès rapide depuis la boîte mail. Ces mails seront ensuite analysés à l'échelle du groupe. Cette année une tentative réelle d'hameçonnage a été signalé par un utilisateur et a permis d'éviter une menace réelle atténuée par l'équipe cybersécurité.

Afin de prévenir des risques cyber, l'équipe IT est en charge de garder l'ensemble de l'infrastructure à jour, cela passe par la mise en place de patch correctifs lorsqu'une défaillance est identifiée.

Par ailleurs, nous passons régulièrement des patches sur les serveurs, en application stricte des recommandations Microsoft.

## Formation / sensibilisation

Depuis plusieurs années, nous avons mis en place une certification annuelle IT/Cybersécurité, disponible en e-learning. Cette certification est obligatoire car elle permet de sensibiliser annuellement les employés aux risques cyber et à leur rappeler les bonnes pratiques existantes.

De plus, des documents sont disponibles et facilement accessibles sur l'intranet afin de sensibiliser les utilisateurs, en particulier sur les risques cyber. Nous proposons un parcours composé de 2 parties majeures : la sécurité de l'espace de travail et les risques liés à la cybersécurité. Ce parcours explique les principes fondamentaux de la cybersécurité et ses risques associés afin d'aider les collaborateurs à comprendre les menaces auxquelles ils peuvent être confrontés, ainsi que les mesures à prendre pour réduire l'impact de ces dernières.

La première partie traite des risques liés à l'environnement. En effet, les pertes d'informations ne sont pas toujours les conséquences d'une attaque informatique. La plupart du temps, elles ont lieu dans le cadre de situations ordinaires, par exemple dans les cas de figures suivants : négligence envers des documents et des appareils de stockage, ordinateurs ou appareils mobiles perdus ou volés, divulgation inappropriée via des email, des pièces jointes ou des appels téléphoniques. Ce module a pour ambition de nous sensibiliser à ces menaces invisibles.

Le second module est plus spécifique aux risques Cyber, nous y retrouvons des exemples de tentative d'hameçonnage notamment de fraudes du président ainsi que des conseils pour les repérer (par exemple : le nom et l'adresse électronique ne correspondent pas, des fautes d'orthographe, demande urgente). L'efficacité de ce module a été démontré en 2021 par un cas concret ; une tentative d'hameçonnage a pu être déjouée car le collaborateur a adopté le bon comportement et a signalé l'incident à l'équipe cybersécurité.

Cette année, près de 99,3% des collaborateurs ont suivi ce parcours.

## Digitalisation

Dans un souci de développement durable nous avons entrepris depuis plusieurs années une démarche de digitalisation actant en faveur du zéro papier.

Ainsi, nous avons dématérialisé environ 80% de notre flux de factures fournisseurs depuis quelques années et depuis cette année nous avons également mis en place la dématérialisation des documents clients.

## Résultats

Taux de réalisation la certification annuelle IT & cybersécurité pour les employés concernés en 2021 : 99,3%

24% des factures clients dématérialisées en 2021

17% des clients ont opté pour la facturation dématérialisée en 2021

### KPI

0 incident relatif à la sécurité informatique déclaré en 2021





## 6 Table de concordance Objectifs de Développement Durable

# Contribution de Chubb France aux Objectifs de Développement Durable (ODD)

ODD	Cibles des ODD auxquelles Chubb France contribue	Actions menées par Chubb France pour contribuer à la réalisation de ces cibles	Enjeux de Chubb France
	<ul style="list-style-type: none"> <li>3.6 : Diminuer de moitié à l'échelle mondiale le nombre de décès et de blessures dus à des accidents de la route</li> <li>3.d : Réduction des risques et gestion des risques sanitaires nationaux et mondiaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sensibilisation et formation des collaborateurs – prévention des risques et développement d'une culture sécurité pro-active</li> <li>Mise en œuvre des mesures spécifiques de prévention de la Covid-19</li> </ul>	Enjeu 4 : Santé et sécurité des collaborateurs
	<ul style="list-style-type: none"> <li>4.4 : Augmenter considérablement le nombre de jeunes et d'adultes disposant des compétences, notamment techniques et professionnelles, nécessaires à l'emploi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboration des plans de formations individuels (formations obligatoires et non obligatoires) : <b>59%</b> des salariés formés en 2021</li> <li>Investissement sur l'apprentissage : <b>97</b> apprentis en 2021</li> </ul>	Enjeu 2 : Formation Enjeu 3 : Engagement et développement
	<ul style="list-style-type: none"> <li>5.1 : Mettre fin à toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes</li> <li>5.5 : Garantir la participation entière et effective des femmes et leur accès en toute égalité aux fonctions de direction</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tolérance zéro envers toute forme de discrimination</li> <li>Mesures visant à renforcer la mixité et l'égalité femmes-hommes : <b>29,4%</b> des membres du CODIR sont des femmes</li> </ul>	Enjeu 1 : Diversité
	<ul style="list-style-type: none"> <li>7.2 : Accroître la part de l'énergie renouvelable dans le bouquet énergétique mondial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actions pour réduire l'impact carbone de notre flotte véhicule, notamment en augmentant la part des véhicules hybrides ou électriques</li> </ul>	Enjeu 6 : Emissions de gaz à effet de serre
	<ul style="list-style-type: none"> <li>8.3 : Promouvoir l'entrepreneuriat et la croissance des TPE et PME</li> <li>8.5 : Garantir à toutes les femmes et à tous les hommes, y compris les jeunes et les personnes handicapées, un travail décent et un salaire égal pour un travail de valeur égale</li> <li>8.6 : Réduire considérablement la proportion de jeunes sans emploi ni formation</li> <li>8.8 : Promouvoir la sécurité sur le lieu de travail et assurer la protection de tous les travailleurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mesure en faveur de la réduction des écarts de rémunération</li> <li>Mesures en faveur de l'embauche et l'évolution de carrière des personnes en situation de handicap</li> <li>Plans de formations individuels avec un taux de formation de techniciens de <b>86%</b></li> <li>Politique et culture EHS importante</li> <li>Sélection des sous-traitants de la région afin de favoriser l'économie locale</li> </ul>	Enjeu 1 : Diversité Enjeu 2 : Formation Enjeu 3 : Engagement et développement Enjeu 4 : Santé et sécurité des collaborateurs Enjeu 7 : Fournisseurs
	<ul style="list-style-type: none"> <li>10.2 : Favoriser l'intégration sociale, économique et politique, de toutes les personnes, indépendamment de leur âge, de leur sexe, de leurs handicaps, de leur race, de leur appartenance ethnique, de leurs origines, de leur religion ou de leur statut économique ou autre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recrutement neutre et mesures pour favoriser l'équilibre vie professionnelle/personnelle pour augmenter la part des femmes dans l'entreprise (<b>15,3%</b> des salariés en 2021) pour arriver à un taux de 25% d'effectif féminin</li> <li>Politique en faveur de l'emploi des travailleurs en situation de handicap : <b>5,19%</b> des salariés en 2021</li> <li>Contribution au « SPIRIT DAY » pour soutenir l'inclusion des groupes d'affinité LGBT</li> <li>Achats de prestations auprès d'ESAT : <b>126k€</b> en 2021</li> </ul>	Enjeu 1 : Diversité
	<ul style="list-style-type: none"> <li>11.6 : Réduire l'impact environnemental négatif des villes par habitant, y compris en accordant une attention particulière à la qualité de l'air et à la gestion des déchets</li> <li>11.a : Favoriser l'établissement de liens économiques, sociaux et environnementaux positifs entre zones urbaines, périurbaines et rurales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actions en faveur de la réutilisation et le reconditionnement de produits et la revalorisation des déchets</li> <li>Actions pour réduire l'impact de notre flotte véhicule sur la qualité de l'air</li> <li>Actions afin de favoriser le recours à des fournisseurs locaux</li> </ul>	Enjeu 5 : Déchets et économie circulaire Enjeu 6 : Émissions de gaz à effet de serre Enjeu 7 : Fournisseurs
	<ul style="list-style-type: none"> <li>12.2 : Gestion durable et utilisation rationnelle des ressources naturelles</li> <li>12.5 : Réduire la production de déchets par la prévention, la réduction, le recyclage et la réutilisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en place d'une démarche « zéro papier »</li> <li>Actions pour réduire la part des combustibles fossiles dans notre flotte véhicule</li> <li>Actions en faveur de la réutilisation et le reconditionnement de produits et la revalorisation des déchets</li> <li>Développement d'une stratégie 0 plastique</li> </ul>	Enjeu 5 : Déchets et économie circulaire Enjeu 6 : Émissions de gaz à effet de serre Enjeu 10 : Sécurité informatique et digitalisation
	<ul style="list-style-type: none"> <li>13.3 : Améliorer l'éducation, la sensibilisation et les capacités individuelles et institutionnelles en ce qui concerne l'adaptation aux changements climatiques, l'atténuation de leurs effets et la réduction de leur impact</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sensibilisation et formation des collaborateurs pour adapter des comportements visant à lutter contre les changements climatiques</li> </ul>	Enjeu 5 : Déchets et économie circulaire Enjeu 6 : Émissions de gaz à effet de serre
	<ul style="list-style-type: none"> <li>16.5 : Réduire la corruption et la pratique des pots-de-vin</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en place des politiques favorisant des comportements éthiques, axées sur la lutte contre la corruption</li> <li>Formation et sensibilisation des collaborateurs : <b>96%</b> des salariés ont reçu une formation éthique</li> <li>Actions de vérification et de contrôle, notamment de cadeaux clients</li> </ul>	Enjeu 9 : Éthique et lutte contre la corruption



## 7 Note méthodologique concernant les informations sociales, environnementales et sociétales



Les informations sociales, environnementales et sociétales sont élaborées sur la base des contributions de plusieurs directions, notamment les directions EHS (environnement, hygiène et sécurité), ressources humaines, achats, informatique, conformité, juridique, marketing, technique et qualité.

Les informations sont collectées, vérifiées par cohérence et consolidées par le service juridique, avant que la mise en

forme ne soit prise en charge par le service communication et marketing.

Nous avons tenu compte de la particularité de nos activités afin de définir différents indicateurs capables de mesurer de manière pertinente les principaux impacts liés à la responsabilité sociale, sociétale et environnementale de Chubb France. Dans le cas d'évolutions (de périmètre, d'activité, ou réglementaires), nous compléterons progressivement la liste de ces indicateurs.

## 7.1 Période couverte

Les indicateurs présentés au titre des informations sociales, environnementales et sociétales se rapportent à l'exercice 2021 (du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre).

## 7.2 Périmètre

Les indicateurs sont présentés pour la société Chubb France uniquement, sauf indications contraires précisées dans le texte. La filiale Cemis Systèmes de Sécurité Incendie est exclue du périmètre.

## 7.3 Indicateurs sociaux

L'ensemble des taux présentés dans le rapport sont calculés par rapport aux effectifs au 31/12/2021, sauf mention contraire. De même, sauf mention contraire, l'effectif fait référence à l'ensemble des salariés de Chubb France qu'importe la nature du contrat (CDD, CDI, alternance, stage).

### I. Diversité

**I.1.** Taux de salariés en situation de handicap : rapport entre le nombre de bénéficiaires de l'Obligation d'Emploi au 1<sup>er</sup> janvier de l'année écoulée et effectif total au 1<sup>er</sup> janvier de l'année écoulée.

**I.2.** Part de femmes dans l'entreprise : rapport entre le nombre de collaborateurs femmes et l'effectif total.

**I.3.** L'index de l'égalité professionnelle permet de comparer la situation des femmes et des hommes au sein d'une même entreprise. Noté sur 100 points, il se calcule à partir de 5 indicateurs :

- L'écart de rémunération femmes-hommes,
- L'écart de répartition des augmentations individuelles,
- L'écart de répartition des promotions,
- Le nombre de salariées augmentées à leur retour de congé de maternité,
- La parité parmi les 10 plus hautes rémunérations.

III a été calculé en suivant les recommandations du décret relatif aux modalités d'application et de calcul de l'Index d'égalité femmes-hommes, paru au Journal Officiel le 9 janvier 2019.

## II. Formation

**II.1.** Taux de formation : rapport entre le nombre de collaborateurs formés et l'effectif.

**II.2.** Nombre moyen d'heures de formation par collaborateur : rapport nombre d'heures de formation et effectif.

## III. Engagement des collaborateurs

**III.1.** La "Pulse Survey" étant envoyée 2 fois dans l'année, il a été décidé de présenter les résultats les plus récents. Les collaborateurs sont invités à répondre aux questions par une note de 1 à 10. Afin de calculer le taux de satisfaction, la moyenne des notes sur 10 a été réalisée puis rapportée à 100. L'évolution des résultats a été obtenue en soustrayant du taux de satisfaction de la première enquête le taux de satisfaction de la deuxième enquête.

**III.2.** Taux d'accords signés : nombre d'accords sociaux signés durant l'année divisé par le nombre de rapports demandés par les syndicats durant l'année.

## IV. Santé et sécurité des collaborateurs

**IV.1.** La définition des accidents du travail diverge selon les pays. En tant qu'entreprise française, nous retenons comme définition les accidents avec arrêt de travail sur le territoire français. En cas de chevauchement de l'arrêt sur deux exercices, l'accident de travail est comptabilisé sur l'exercice pendant lequel est intervenu l'arrêt de travail initial. En application des dispositions réglementaires, le taux de fréquence des accidents de travail pour un exercice est égal au nombre d'accidents avec arrêt de travail, rattachés à l'exercice, multiplié par un million et divisé par le nombre d'heures théoriquement travaillées.

**IV.2.** De même le taux de gravité est égal au rapport entre le nombre de jours calendaires réellement perdus suite à des accidents du travail et le nombre d'heures d'exposition au risque, multiplié par 1 000.

# 7.4 Indicateurs environnementaux

## V. Déchets et économie circulaire

**V.1.** Le taux de tri moyen généré (hors DEEE) auprès de PAPREC nous est communiqué par la société PAPREC. Il se base sur la moyenne de taux de tri de chaque mois, à savoir la part de tonnes de déchets triés (carton, ferraille, câbles, etc.) parmi l'ensemble des déchets (déchets industriels banaux n'étant pas triés).

Le taux de réutilisation/recyclage des cartes électroniques et BAES (communiqué par PAPREC sur la base du taux de recyclage et du taux de valorisation énergétique) n'est pas à considérer dans ce chiffre.

**V.2.** Part des détecteurs reconditionnés : calculée à partir de l'ensemble des détecteurs délivrés au client dans le cadre de la maintenance préventive. Nous ne prenons pas en compte les détecteurs installés lors des mises en service.

**V.3.** Dans le calcul de la part des cartes dépannées (reconditionnées) parmi l'ensemble des cartes délivrées, nous avons pris en compte l'ensemble des cartes délivrées dans le cadre d'une prévention ou défaillance (renvoyées soit pour dépannage, soit pour remplacement).

## VI. Émissions de gaz à effets de serre

**VI.1.** Les émissions de CO<sub>2</sub> ont été calculées par notre prestataire, en fonction de la quantité de carburant consommée dans l'année et du facteur d'émissions. Ce calcul a été effectué à partir des données de N-1.

## 7.5 Indicateurs sociétaux

### VII. Fournisseur

**VII.1.** Le taux de fournisseurs (de produits et de services) avec lesquels nous avons une relation depuis plus de 10 ans a été calculé uniquement sur le top 30 pour des raisons pratiques. Afin d'estimer la durée de la relation, nous nous sommes basés sur la date de la première commande.

**VII.2.** De même, pour le taux d'intervention des fournisseurs de services de sous-traitance dans leurs régions, nous avons pris la décision de nous concentrer sur les fournisseurs du top 30. La région du fournisseur a été définie à partir du code postal renseigné dans l'adresse de facturation. La région de l'intervention a quant à elle été définie à partir du code postal de l'agence commanditaire.

### VIII. Satisfaction et protection des clients

**VIII.1.** Afin de calculer les moyennes de satisfaction globale, nous nous sommes appuyés sur les résultats des enquêtes transactionnelles envoyées aux clients suite à une intervention. Nous avons calculé la moyenne de l'ensemble des réponses données, celles-ci ayant une note allant de 1 à 7.

**VIII.2.** Afin de calculer le taux des notes inférieures ou égales à 3 sur 7 nous nous sommes appuyés sur les résultats des enquêtes transactionnelles envoyées aux clients suite à une intervention. Ce taux correspond au rapport entre le nombre de notes inférieures ou égales à 3 sur 7 et le nombre total de notes.

**VIII.3.** Dans les enquêtes transactionnelles étaient posées la question : "Nous recommanderiez-vous ?", le client pouvait attribuer une note allant de 0 à 10. Nous considérons les clients prêts à nous recommander lorsque la note attribuée est supérieure ou égale à 9/10.

**VIII.4.** Afin de calculer Net Promoter Score (NPS), nous nous sommes appuyés sur les résultats des enquêtes transactionnelles envoyées aux clients suite à une intervention. Le client répond à la question "Nous recommanderiez-vous ?" en attribuant une note de 1 à 10. Une note supérieure ou égale à 9 signifie que le client est promoteur, de 7 à 8 que le client est neutre et une note inférieure ou égale à 6 que le client est détracteur. Le NPS est obtenu en soustrayant du pourcentage des clients promoteurs le pourcentage des clients détracteurs.

### IX. Éthique et lutte contre la corruption

**IX.1.** Pour le calcul du taux d'alertes éthiques clôturées, nous entendons par "clôturée" qu'une enquête interne a été menée puis finalisée. Nous avons pris en compte l'ensemble des alertes éthiques relevées durant l'année.

**IX.2.** Taux de formation éthique et corruption : rapport entre le nombre de collaborateurs formés aux modules de conformité "éthique et corruption" et l'effectif.

### X. Sécurité informatique

**X.1.** Le nombre d'incidents relatifs à la sécurité informatique est donné sur la base de la connaissance du service informatique.

# 8 Annexe

## **CHUBB FRANCE**

**Rapport du commissaire aux comptes,  
désigné organisme tiers indépendant, sur la  
vérification de la déclaration de performance  
extra-financière**

**(Exercice clos le 31 décembre 2021)**

## **Rapport du commissaire aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la vérification de la déclaration de performance extra-financière**

**(Exercice clos le 31 décembre 2021)**

### **CHUBB FRANCE**

1/10 Parc Saint Christophe  
95865 CERGY PONTOISE CEDEX (95127)

A l'assemblée générale,

En notre qualité de commissaire aux comptes de CHUBB FRANCE (ci-après « l'entité ») désigné organisme tiers indépendant, accrédité par le Cofrac (Accréditation Cofrac Inspection n°3-1060 portée disponible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la déclaration de performance extra-financière (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2021 présentées dans le rapport de gestion en application des dispositions des articles L.225-102-1, R.225-105 et R.225-105-1 du code de commerce.

### **Conclusion**

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

### **Préparation de la déclaration de performance extra-financière**

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les Informations permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration.

---

*PricewaterhouseCoopers Audit, SAS, Grand Hôtel Dieu 3 Cour du Midi - CS 30259 69287 Lyon cedex 02*  
*Téléphone : +33 (0)4 78 17 81 78, [www.pwc.fr](http://www.pwc.fr)*

Société d'expertise comptable inscrite au tableau de l'ordre de Paris - Ile de France. Société de commissariat aux comptes membre de la compagnie régionale de Versailles et du Centre. Société par Actions Simplifiée au capital de 2 510 460 €. Siège social : 63 rue de Villiers 92200 Neuilly-sur-Seine. RCS Nanterre 672 006 483. TVA n° FR 76 672 006 483. Siret 672 006 483 00362. Code APE 6920 Z. Bureaux : Bordeaux, Grenoble, Lille, Lyon, Marseille, Metz, Nantes, Neuilly-Sur-Seine, Nice, Poitiers, Rennes, Rouen, Strasbourg, Toulouse.

## Limites inhérentes à la préparation des Informations

Les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement et présentées dans la Déclaration.

## Responsabilité de l'entité

Il appartient au conseil d'administration :

- de sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance ;
- ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

La Déclaration a été établie en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant.

## Responsabilité du commissaire aux comptes désigné organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R.225-105 du code de commerce ;
- la sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R.225-105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques, ci-après les « Informations ».

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

- le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

## Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A.225-1 et suivants du code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée) - *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*.

## Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L.822-11-3 du code de commerce et le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

## Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 4 personnes et se sont déroulés entre avril 2022 et juillet 2022 sur une durée totale d'intervention de 3 semaines.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons mené 18 entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions Conformité, Ressources humaines, Santé et sécurité, Gestion des véhicules, Achats, Marketing & Communication, Expérience Client, Sécurité informatique et digitalisation.

## Nature et étendue des travaux

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les Informations.

Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'entité ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L.225-102-1 en matière sociale et environnementale ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R.225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2<sup>ème</sup> alinéa du III de l'article L.225-102-1 ;

- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'entité, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
  - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés, et
  - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en annexe. Les travaux ont été menés au niveau de l'entité consolidante ;
- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en annexe, nous avons mis en œuvre :
  - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
  - des tests de détail, sur la base de sondages ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés au niveau du siège et couvrent entre 37% et 100% des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'entité.

Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une mission d'assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une mission d'assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Fait à Neuilly-sur-Seine, le 22 juillet 2022

Le commissaire aux comptes  
PricewaterhouseCoopers Audit

Pierre Marty  
Associé

Pascal Baranger  
Directeur au sein du Département Développement Durable

## Annexe : Liste des informations que nous avons considérées comme les plus importantes

Indicateurs clés de performance et autres résultats quantitatifs :

- Femmes au CODIR et dans l'effectif, index égalité H/F, personnes reconnues en situation de handicap, achats auprès d'ESAT ;
- Salariés formés, taux de formation, heures de formation et moyenne ;
- Pulse survey, part des accords signés, ancienneté moyenne, nombre de salariés pratiquant le télétravail, nombre d'apprentis, taux de démission, taux d'absentéisme, nombre d'évolutions ;
- Certification MASE, salariés ayant suivi une formation sécurité et investissement relatif, masques, lingettes et gels distribués, jours d'arrêt de travail après accident de travail, taux de fréquence et gravité ;
- Détecteurs reconditionnés, cartes dépannées, taux de tri moyen, quantité d'extincteurs, poids de charges de poudre, nombre de RIA, poids de flacons d'additifs ;
- Tonnes de CO2 émises du fait de la consommation de carburant ;
- Durabilité de la relation fournisseur, localité des fournisseurs ;
- Enquête NPS, taux des notes inférieures ou égales à 3/7, certifications APSAD ;
- Nombre et taux d'alertes éthiques remontées (dont avérées), taux de formation éthique et corruption ;
- Part des salariés ayant réalisé la certification annuelle IT et cybersécurité, part des factures clients dématérialisées, nombre d'incidents relatifs à la sécurité informatique.

Informations qualitatives (actions et résultats) :

- Mesures en faveur de la mixité, de l'égalité et de l'insertion ;
- Plans de formations individuels, centre de formation en interne, progiciel TMS ;
- Suivi de l'engagement, investissement sur l'apprentissage, dialogue social orienté engagement et bien-être, mesures en faveur de l'évolution, Bourse à l'emploi ;
- Certification MASE, actions de prévention et sensibilisation des risques, mesures spécifiques de prévention Covid-19 ;
- Actions de réutilisation et reconditionnement, sensibilisation aux écogestes, manuel et groupe de travail sur la gestion des déchets et le 0 plastique ;
- Nouveaux véhicules hybrides, boîtes automatiques, optimisation des déplacements, accord télétravail ;
- Critères de sélection et de contrôles des fournisseurs, recours à des entreprises locales ;
- Certification des produits, comité sécurité des produits et services, enquêtes de satisfaction clients ;
- Politique conformité RGPD, PSSI et dématérialisation des factures ;
- Politiques favorisant les comportements éthiques, formation et sensibilisation relatives, actions de contrôles, MK DENIAL, système d'alerte.

**Certificat de réalisation**

Identifiant d'enveloppe: C5321E119FA745A689DD52D35C88F810	État: Complétée
Objet: CHUBB FRANCE_Rapport_OTI_31122021.pdf	
Enveloppe source:	
Nombre de pages du document: 6	Signatures: 2
Nombre de pages du certificat: 5	Paraphe: 0
Signature dirigée: Activé	Émetteur de l'enveloppe:
Horodatage de l'enveloppe: Désactivé	MARYANNICK PEYNAUD
Fuseau horaire: (UTC+01:00) Bruxelles, Copenhague, Madrid, Paris	63 Rue de Villiers
	Neuilly sur Seine, Neuilly sur Seine 92208
	maryannick.peynaud@pwc.com
	Adresse IP: 195.25.84.59

**Suivi du dossier**

État: Original	Titulaire: MARYANNICK PEYNAUD	Emplacement: DocuSign
13/07/2022 07:47:59	maryannick.peynaud@pwc.com	

**Événements de signataire**

Signature	Horodatage
Pascal Baranger pascal.baranger@fr.pwc.com Niveau de sécurité: E-mail, Authentification de compte (aucune), Certificat numérique <b>Détails du fournisseur de signature:</b> Type de signature: DocuSign Protect & Sign (Client ID: DDE5E85D-4085-40B6-8785-DA3CCD16D81E) Émetteur de la signature: DocuSign Cloud Signing CA - SI1 Authentification: SMS (+33 6 09 69 06 05)	Envoyée: 22/07/2022 08:00:07 Consultée: 22/07/2022 08:21:59 Signée: 22/07/2022 08:23:22
Sélection d'une signature : Image de signature chargée En utilisant l'adresse IP: 80.214.69.140 Localisation du fournisseur de signature: https://ps-ws.ds.docusign.net/ds-server/s/noauth/psm/tsp/sign	

**Divulgence relative aux Signatures et aux Dossiers électroniques:**

Accepté: 22/07/2022 08:21:59  
 ID: 2e7289be-bdc0-4154-a0f9-208621523188

Pierre MARTY pierre.marty@pwc.com Partner PricewaterhouseCoopers Audit Niveau de sécurité: E-mail, Authentification de compte (aucune), Certificat numérique <b>Détails du fournisseur de signature:</b> Type de signature: Signer Held EU Qualified Émetteur de la signature: BE-YS SIGNATURE AND AUTHENTICATION CA NC 2		Envoyée: 22/07/2022 08:23:23 Consultée: 22/07/2022 12:26:09 Signée: 22/07/2022 12:27:57
Sélection d'une signature : Style présélectionné En utilisant l'adresse IP: 81.252.45.61		

**Divulgence relative aux Signatures et aux Dossiers électroniques:**

Non offert par DocuSign

**Événements de signataire en personne Signature****Horodatage****Événements de livraison à l'éditeur****État****Horodatage****Événements de livraison à l'agent****État****Horodatage****Événements de livraison intermédiaire État****Horodatage****Événements de livraison certifiée****État****Horodatage****Événements de copie carbone****État****Horodatage**

Événements de copie carbone	État	Horodatage
Julie LEROUVILLOIS lerouvillois.julie@pwc.com Niveau de sécurité: E-mail, Authentification de compte (aucune), Certificat numérique	<b>Copié</b>	Envoyée: 22/07/2022 12:28:03 Consultée: 22/07/2022 18:21:21
<b>Divulgence relative aux Signatures et aux Dossiers électroniques:</b> Non offert par DocuSign		

Événements de témoins	Signature	Horodatage
-----------------------	-----------	------------

Événements notariaux	Signature	Horodatage
----------------------	-----------	------------

Récapitulatif des événements de l'enveloppe	État	Horodatages
---	------	-------------

Enveloppe envoyée	Haché/crypté	22/07/2022 08:00:07
Livraison certifiée	Sécurité vérifiée	22/07/2022 12:26:09
Signature complétée	Sécurité vérifiée	22/07/2022 12:27:57
Complétée	Sécurité vérifiée	22/07/2022 12:28:03

Événements de paiement	État	Horodatages
------------------------	------	-------------

Divulgence relative aux Signatures et aux Dossiers électroniques
--

## **ELECTRONIC RECORD AND SIGNATURE DISCLOSURE**

From time to time, PricewaterhouseCoopers Audit (we, us or Company) may be required by law to provide to you certain written notices or disclosures. Described below are the terms and conditions for providing to you such notices and disclosures electronically through the DocuSign system. Please read the information below carefully and thoroughly, and if you can access this information electronically to your satisfaction and agree to this Electronic Record and Signature Disclosure (ERSD), please confirm your agreement by selecting the check-box next to 'I agree to use electronic records and signatures' before clicking 'CONTINUE' within the DocuSign system.

### **Getting paper copies**

At any time, you may request from us a paper copy of any record provided or made available electronically to you by us. You will have the ability to download and print documents we send to you through the DocuSign system during and immediately after the signing session and, if you elect to create a DocuSign account, you may access the documents for a limited period of time (usually 30 days) after such documents are first sent to you. After such time, if you wish for us to send you paper copies of any such documents from our office to you, you will be charged a \$0.00 per-page fee. You may request delivery of such paper copies from us by following the procedure described below.

### **Withdrawing your consent**

If you decide to receive notices and disclosures from us electronically, you may at any time change your mind and tell us that thereafter you want to receive required notices and disclosures only in paper format. How you must inform us of your decision to receive future notices and disclosure in paper format and withdraw your consent to receive notices and disclosures electronically is described below.

### **Consequences of changing your mind**

If you elect to receive required notices and disclosures only in paper format, it will slow the speed at which we can complete certain steps in transactions with you and delivering services to you because we will need first to send the required notices or disclosures to you in paper format, and then wait until we receive back from you your acknowledgment of your receipt of such paper notices or disclosures. Further, you will no longer be able to use the DocuSign system to receive required notices and consents electronically from us or to sign electronically documents from us.

### **All notices and disclosures will be sent to you electronically**

Unless you tell us otherwise in accordance with the procedures described herein, we will provide electronically to you through the DocuSign system all required notices, disclosures, authorizations, acknowledgements, and other documents that are required to be provided or made available to you during the course of our relationship with you. To reduce the chance of you inadvertently not receiving any notice or disclosure, we prefer to provide all of the required notices and disclosures to you by the same method and to the same address that you have given us. Thus, you can receive all the disclosures and notices electronically or in paper format through the paper mail delivery system. If you do not agree with this process, please let us know as described below. Please also see the paragraph immediately above that describes the consequences of your electing not to receive delivery of the notices and disclosures electronically from us.

#### **How to contact PricewaterhouseCoopers Audit:**

You may contact us to let us know of your changes as to how we may contact you electronically, to request paper copies of certain information from us, and to withdraw your prior consent to receive notices and disclosures electronically as follows:

#### **To advise PricewaterhouseCoopers Audit of your new email address**

To let us know of a change in your email address where we should send notices and disclosures electronically to you, you must send an email message to us at [audit@pwc.com](mailto:audit@pwc.com) and in the body of such request you must state: your previous email address, your new email address.

If you created a DocuSign account, you may update it with your new email address through your account preferences.

#### **To request paper copies from PricewaterhouseCoopers Audit**

To request delivery from us of paper copies of the notices and disclosures previously provided by us to you electronically, you must send us an email to [audit@pwc.com](mailto:audit@pwc.com) and in the body of such request you must state your email address, full name, mailing address, and telephone number.

#### **To withdraw your consent with PricewaterhouseCoopers Audit**

To inform us that you no longer wish to receive future notices and disclosures in electronic format you may:

- i. decline to sign a document from within your signing session, and on the subsequent page, select the check-box indicating you wish to withdraw your consent, or you may;

ii. send us an email to [redacted] and in the body of such request you must state your email, full name, mailing address, and telephone number. . . .

### **Required hardware and software**

The minimum system requirements for using the DocuSign system may change over time. The current system requirements are found here: <https://support.docusign.com/guides/signer-guide-signing-system-requirements>.

### **Acknowledging your access and consent to receive and sign documents electronically**

To confirm to us that you can access this information electronically, which will be similar to other electronic notices and disclosures that we will provide to you, please confirm that you have read this ERSD, and (i) that you are able to print on paper or electronically save this ERSD for your future reference and access; or (ii) that you are able to email this ERSD to an email address where you will be able to print on paper or save it for your future reference and access. Further, if you consent to receiving notices and disclosures exclusively in electronic format as described herein, then select the check-box next to ‘I agree to use electronic records and signatures’ before clicking ‘CONTINUE’ within the DocuSign system.

By selecting the check-box next to ‘I agree to use electronic records and signatures’, you confirm that:

- You can access and read this Electronic Record and Signature Disclosure; and
- You can print on paper this Electronic Record and Signature Disclosure, or save or send this Electronic Record and Disclosure to a location where you can print it, for future reference and access; and
- Until or unless you notify PricewaterhouseCoopers Audit as described above, you consent to receive exclusively through electronic means all notices, disclosures, authorizations, acknowledgements, and other documents that are required to be provided or made available to you by PricewaterhouseCoopers Audit during the course of your relationship with PricewaterhouseCoopers Audit.



Tél. **+33 (0)1 30 17 37 37**

Retrouvez-nous sur [www.chubbfrance.com](http://www.chubbfrance.com)

© Chubb 2022 All rights reserved

Chubb France, Société en commandite simple au capital social de 32 302 720 €. RCS Pontoise 702 000 522. Parc Saint Christophe - 10 avenue de l'Entreprise - 95862 Cergy-Pontoise Cedex.

AVERTISSEMENT : Soucieux de l'amélioration constante de nos produits qui doivent être mis en oeuvre en respectant les réglementations en vigueur, nous nous réservons le droit de modifier à tous moments les informations contenues dans ce document. Le non-respect ou la mauvaise utilisation des informations contenues dans ce document ne peut en aucun cas engager la responsabilité de notre société. Dans la mesure où les textes, dessins et modèles, graphiques, données reproduits dans ce document seraient susceptibles de protection au titre de la propriété intellectuelle et dès lors que le Code de la Propriété Intellectuelle n'autorise, au terme de l'article L122-5 2° et 3° a), d'une part, que les copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective, et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, sous réserve que soient indiqués clairement le nom de l'auteur et la source, toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement des auteurs ou de leurs ayants droit ou ayants cause est illicite (article L122-4). Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles L335-2 et suivants du Code de la Propriété Intellectuelle.

Crédits photos : Chubb France, Adobe Stock.