

# Déclaration de performance extra-financière

ANNEE 2020





# Sommaire

## 1 Présentation

1.1 Chubb 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 Gérance sur les stratégies et les perspectives d'avenir .....	9

## 2 Nos enjeux RSE

2.1 Méthodologie d'identification des principaux risques et enjeux extra-financiers .....	11
2.2 Présentation des différents risques sélectionnés .....	12

## 3 Les risques sociaux

3.1 Diversité .....	14
3.2 Formation.....	18
3.3 Engagement et développement .....	20
3.4 Santé et sécurité des collaborateurs .....	25

## 4 Les risques environnementaux

4.1 Déchets et économie circulaire .....	31
4.2 Emission de gaz à effet de serre .....	35

## 5 Les risques sociétaux

5.1 Fournisseurs .....	41
5.2 Protection et satisfaction des clients .....	45
5.3 Ethique, corruption et fiscalité .....	49
5.4 Sécurité informatique .....	53

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

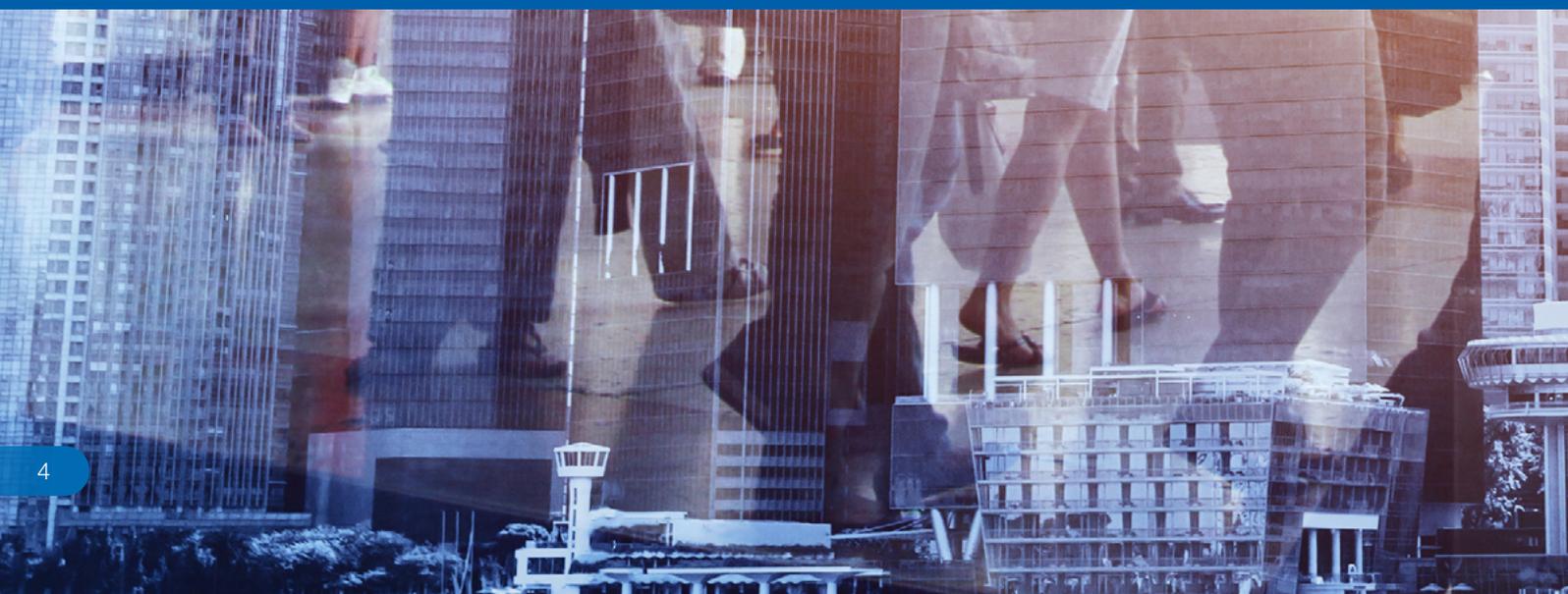
6.1 Indicateurs sociaux .....	58
6.2 Indicateurs environnementaux.....	59
6.3 Indicateurs sociétaux .....	60

## 7 Annexe : rapport OTI 2020 Chubb France

61



# 1 Présentation



# 1.1 Chubb dans le monde

Chubb France fait partie de la division Chubb Fire & Security du groupe Carrier. Carrier est devenu un groupe indépendant coté aux Etats-Unis en avril 2020, suite à la scission du groupe United Technologies Corp. (UTC).

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 14 000 employés dans 250 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 dans plus de 90 agences qui servent 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 recherches, nous apportons pérennité et innovation, piliers d'une relation saine et sereine.

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

Avec ses 2 784 collaborateurs et 51 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.

### **Notre mission :**

Sauver des vies grâce à nos installations et à nos services.

# 1.3 Nos valeurs

## PERFORMANCE

Nos clients ont le choix et nos prestations déterminent ce choix

Nous améliorons continuellement la productivité de nos biens, de nos ressources et de tout ce que nous faisons

## RESPONSABILITÉ

Nous agissons avec intégrité et suivant les normes éthiques

Nous sommes éco responsables et optons pour le développement durable

Nous mettons la priorité sur la santé et la sécurité de nos collaborateurs et de nos clients  
Nous soutenons activement les communautés dans lesquelles nous sommes présents

## INNOVATION

Nous sommes une entreprise d'idées, engagée dans la recherche et le développement

Notre héritage nous inspire pour trouver des idées innovantes, puissantes et commercialisables

Nous investissons continuellement dans de nouveaux produits, technologies et systèmes intelligents

## APPROCHE CLIENTS

Nous écoutons nos clients et répondons à leurs attentes

Nous facilitons les démarches commerciales pour nos clients

Nous nous engageons à atteindre l'excellence commerciale

## OPPORTUNITÉ POUR NOS COLLABORATEURS

Nous écoutons nos collaborateurs et les traitons avec respect

Nous nous engageons pour le développement des collaborateurs et du management

Nous soutenons et nous nous engageons pour la formation continue et l'accroissement de nos connaissances et de nos compétences

Nous valorisons la diversité des individus et des cultures et échangeons les idées de manière ouverte

## 1.4 Notre engagement RSE

Professionnel reconnu dans le domaine de la sécurité incendie, Chubb France s'est donné l'objectif de satisfaire pleinement ses clients en leur apportant des produits et des services 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 a pour objectif de réduire l'impact de ses activités sur l'environnement.

Nos clients et utilisateurs font confiance à nos solutions et à nos équipes pour protéger les personnes et les biens contre les incendies. Depuis toujours, la sécurité est la priorité de Chubb France, inscrite parmi les quatre valeurs fondatrices du groupe : Amélioration continue, Sécurité, Éthique et Contrôle Interne. Ces valeurs, appelées les Absolus, indiquent la voie à suivre à tous les salariés et aux fournisseurs.

La diversité est une valeur prioritaire chez Chubb France, ce qui en fait une entreprise citoyenne. La mise en place d'une politique travailleurs handicapés et d'égalité professionnelle sont des axes de mobilisation visibles et concrets.

En particulier, Chubb France est mobilisée auprès des personnes handicapées afin de faciliter leur insertion.

Par ailleurs, Chubb France cherche à contribuer à faire vivre le tissu local en travaillant avec des fournisseurs régionaux autant que possible.

Au travers 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

## Ressources

### Capital humain

- Plus de 2700 collaborateurs, dont plus de 100 engagés en tant que sapeur pompier volontaire
- Présence au Club des Directeurs de sécurité (environ 300 participants) et certification MASE

### Présence géographique

- 51 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 4 ou 5 étoiles au tests NCAP
- Politique EHS et manuel de gestion des déchets
- Certification F'Gaz pour 13 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

## Activités et moteurs de croissance

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.

EXPERTISE

PROXIMITÉ

INNOVATION

DISPONIBILITÉ

ACCOMPAGNEMENT

CONSEIL

RÉACTIVITÉ

SOLIDITÉ

QUALITÉ

SÉCURITÉ



Installation et maintenance des systèmes de détection, de mise en sécurité et d'extinction incendie



Installation et maintenance des extincteurs, RIA, systèmes de désenfumage, portes coupe feu, plans et signalétique, éclairage de sécurité



Equipements portables (protection respiratoire, détection de gaz portative)



Formations



## Création de valeurs

### Capital humain

- Plus de 350 recrutements en 2020
- 42% des collaborateurs formés dans l'année, malgré la crise sanitaire

### Clients

- 67% de clients 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 : 179 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

- 47% de nos principaux fournisseurs ont une ancienneté de plus de 10 ans
- 91% du CA avec nos principaux sous-traitants sont réalisés par des PME locales

### Capital environnemental

En 2020 ce sont :

- 250 000 extincteurs dénatérés
- 95 000 détecteurs reconditionnés
- 6 300 cartes électroniques réparées
- 45 000 détecteurs ioniques retirés/démantelés : le site à Acquigny et 19 agences possèdent le label Quldion

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

“Notre engagement est celui de servir le client avec lequel nous visons une relation stable, récurrente et pérenne. Cela passe notamment par un travail constant sur l'expérience client : Comment être à son écoute ? Comment répondre à ses attentes ? Quelle valeur pouvons-nous lui amener ?

En tant que société de services, cela passe également par la compétence et le professionnalisme de nos collaborateurs. Lorsqu'un technicien se présente pour une visite de maintenance, il doit être capable de servir le client au mieux et être à son écoute. Pour cela nous attachons une importance particulière à la formation de nos collaborateurs.

Nous souhaitons bien entendu étendre notre portefeuille. Cela implique d'être mobilisé sur tous les fronts et toujours proposer au client la solution la plus adaptée à ses besoins.

Dans le contexte de l'année 2020 marquée par la crise sanitaire, l'entreprise s'est mobilisée pour assurer à ses clients la continuité de ses services et également leur proposer des offres innovantes.

Nos installations peuvent sauver des vies, nous n'avons pas droit à l'erreur, nos produits et services doivent toujours être à la hauteur.”



## 2 Nos 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.

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

Afin de répondre à ses nouvelles obligations, Chubb France a mené pour la deuxième fois en 2020 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 auquel 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.

## 2.2 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 : violation des systèmes informatiques, défaut de protection

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 à cœur tout particulièrement 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 Carrier.

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

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 pan 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.

- 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 des milieux défavorisés,
- diversifier notre pyramide des âges à travers l'embauche des apprentis (ce sujet est traité dans le chapitre « Engagement et Développement »).

### Actions

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

Signé en 2019, notre accord égalité professionnelle a pour objectif de promouvoir l'égalité homme-femme. 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 piliers : la diminution des écarts de rémunération, le recrutement toujours plus neutre, le respect de l'équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle.

Il faut aussi souligner qu'en 2020 nous avons eu 3 promotions au niveau du Comité de Direction, qui ont permis à notre taux de femmes dans l'équipe de passer de 7,7% à 23,1%.

#### Diminution des écarts de rémunération

Dans le cadre des N.A.O. (Négociations Annuelles Obligatoires) 2020, finalisées par un accord signé avec les partenaires sociaux, Chubb France a alloué 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 salariés relevant de la même catégorie professionnelle.

### 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",
- 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 #IWD2020 sur LinkedIn, nous avons mis en avant des portraits de femmes travaillant chez nous.
- A l'issue de ces initiatives, le groupe a décidé en 2020 de mettre en place un réseau de femmes qui sera lancé début 2021, appelé WE@Carrier (Women Empowerment). L'objectif est 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 habilitera 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.

### Articulation vie professionnelle / vie personnelle

Afin de concilier au mieux les obligations professionnelles et privées, nous avons lancé les initiatives suivantes :

- 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,
- Puisque les résultats de ce questionnaire ont plébiscité cette mesure, nous avons négocié au cours du 2ème semestre 2020 un accord de télétravail pour gérer le travail à distance bien au-delà de la période de crise ; les négociations sont toujours en cours, et elles devraient aboutir au cours du 1er trimestre 2021.

### 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 2020, dans le cadre des mesures de protection contre la COVID nous avons :

- Acheté et distribué des masques « inclusifs » transparents

pour les équipes qui travaillent avec des collègues malentendants,

- Doté des représentants du personnel malentendant, d'équipements spécifiques pour leur permettre de suivre les réunions à distance de manière adaptée.

### 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 partenariats 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.

En début 2020 nous avons étudié un partenariat avec un Centre de Rééducation Professionnelle pour personnes en situation de handicap pour lancer une formation qualifiante de niveau 4 pour former des Techniciens de Maintenance et de Travaux en Système de Sécurité Incendie. Ce projet n'a pas avancé à cause de l'émergence COVID19 et sera relancé en 2021.

### 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, etc.).

### 3) Insertion des personnes des milieux défavorisés

Chubb France a été à l'origine d'un partenariat qui est à l'étude à niveau du groupe Carrier avec l'association NOS QUARTIERS ONT DU TALENT. Ce partenariat qui sera signé par Carrier pour l'ensemble de ses entités, prévoit de parrainer des personnes issues des quartiers difficiles par des salariés volontaires de l'entreprise, pour les aider dans leurs démarches vers une intégration du monde du travail.

### 4) Investissement sur l'apprentissage

Dans l'axe de la diversité qui concerne la mixité entre personnel expérimenté et jeunes qui rentrent dans le monde du travail, l'entreprise a affichée une forte volonté d'augmenter le nombre d'apprentis dans ses équipes. Le nombre d'alternants a quasi doublé en 2020 comparé à 2019 (voir chapitre sur l'engagement et le développement pour les indicateurs chiffrés).

## Résultats

407 femmes dans les effectifs au 31 décembre 2020 (sur un total de 2784 personnes), contre 383 au 31 décembre 2019 (sur un total de 2711 personnes)

113 personnes reconnues en situation de handicap d'après la CDAPH en 2019\*

7 missions sous traitées avec le milieu protégé pour un équivalent de 5,69 Unités Bénéficiaires en 2019\*

### KPI

Taux de personnes en situation de handicap : 5,5% en 2019\*

Part de femmes dans l'entreprise : 14.6% en 2020 (contre 14,1% en 2019)

Index égalité Homme-Femme : 80 points en 2020, contre 85 points en 2019

\*Chiffres de 2020 non-disponibles à la date d'émission de ce rapport suite à un retard de traitement par l'URSSAF

## 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.

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 dans l'exercice de leur fonction, par un niveau d'exigence justifié.

### 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 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 professionnels. C'est en effet au cours d'un échange avec son manager que l'employé peut s'exprimer vis-à-vis des formations réalisées et souhaitées, allant des formations techniques (transport des marchandises dangereuses, commercial, satisfaction client, etc.) ou standard (Excel, bureautique, anglais, etc.) au développement de softs skills (développement personnel, 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 termes d'organisation, l'essentiel de nos formations se fait en présentiel, complété par des formations e-learning. Pour nos formations en présentiel, nous pouvons soit faire appel à

des prestataires externes, soit nous en remettre à Chubb Université que nous avons mise en place. 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.

Pendant la crise sanitaire nous avons dû nous adapter et faire preuve d'agilité quant aux formations délivrées. Nous avons testé plusieurs plateformes qui permettent de construire des modules de formation et nous avons retenu la solution DOKEOS afin de déployer des modules en e-learning.

Pour les formations obligatoires nous nous sommes concentrées cette année sur les formations à délivrer aux nouveaux collaborateurs, les formations « recyclage » pouvant être décalées ont fait l'objet d'un report d'un an, en application des mesures COVID prises par le gouvernement.

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 e-learning, quand cela est possible.

Cette année, nous avons formé 1 180 collaborateurs, soit 42% de nos salariés.

Par ailleurs, deux collaborateurs ont bénéficié en 2020 d'une formation avec le dispositif Compte de transition professionnelle. Les 1 195 heures d'absence décomptées leur ont permis de suivre une formation dans le cadre d'un projet personnel (formateur professionnel pour adultes, diagnostiqueur immobilier), et ce, tout en étant rémunérés. Nous avons, par ce biais, contribué à la réussite de leur projet de formation.

### Alternants

En 2020, l'entreprise a affichée une forte volonté d'augmenter le nombre d'alternants dans ses équipes. Le nombre d'alternants a quasi doublé en 2020 comparé à 2019. En effet, en 2020, nous avons dans nos effectifs 91 alternants, contre 56 en 2019.

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 : 1 180 personnes en 2020, contre 1 673 personnes en 2019

Nombre d'heures de formation : 26 848 heures en 2020, contre 39 036 heures en 2019

*Ces baisses sont expliquées par la crise sanitaire de la COVID19.*

### KPI

Taux de formation (effectif formé sur l'effectif total au 31/12) : 42% en 2020, contre 62% en 2019

En moyenne, un collaborateur a suivi 9,6 heures de formation en 2020, contre 14,5 heures en 2019 (calculé sur l'effectif total au 31/12)

*Ces baisses sont expliquées par la crise sanitaire de la COVID19.*

## 3.3 Engagement et développement

### Risque et enjeu

Chubb France fait partie du groupe Carrier, importante structure d'envergure internationale. 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 aussi véritablement ancré dans nos équipes.

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.

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.

Pour évaluer notre capacité de progression dans l'engagement des salariés le PULSE Survey est l'outil qui nous permettra de faire un suivi objectif et chiffré. Notre volonté est de continuer à améliorer notre résultat global d'au moins 2 points par an.

# Actions

## Une enquête de satisfaction

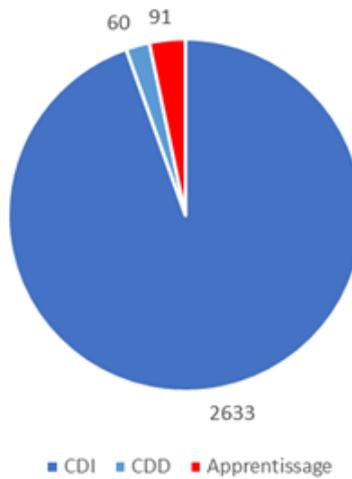
3 fois par an, nous adressons une "PULSE Survey" afin de recueillir le ressenti des collaborateurs sur leur sentiment d'appartenance à l'entreprise, leur bien-être et leur implication. Les questions changent à chaque enquête, mais se réfèrent systématiquement à ces 3 sujets. Les réponses apportées peuvent nous permettre de déceler des éventuelles frustrations, travailler sur nos axes d'amélioration et, à l'inverse, valoriser nos bonnes pratiques. Des commentaires explicatifs sont souvent apportés, si bien que nous pouvons travailler plus en profondeur sur nos plans d'action. Les résultats sont là : nous nous améliorons dans la durée, en 2020 nous sommes passé de 60 à 64 !

Depuis 2020, nous avons pris l'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.

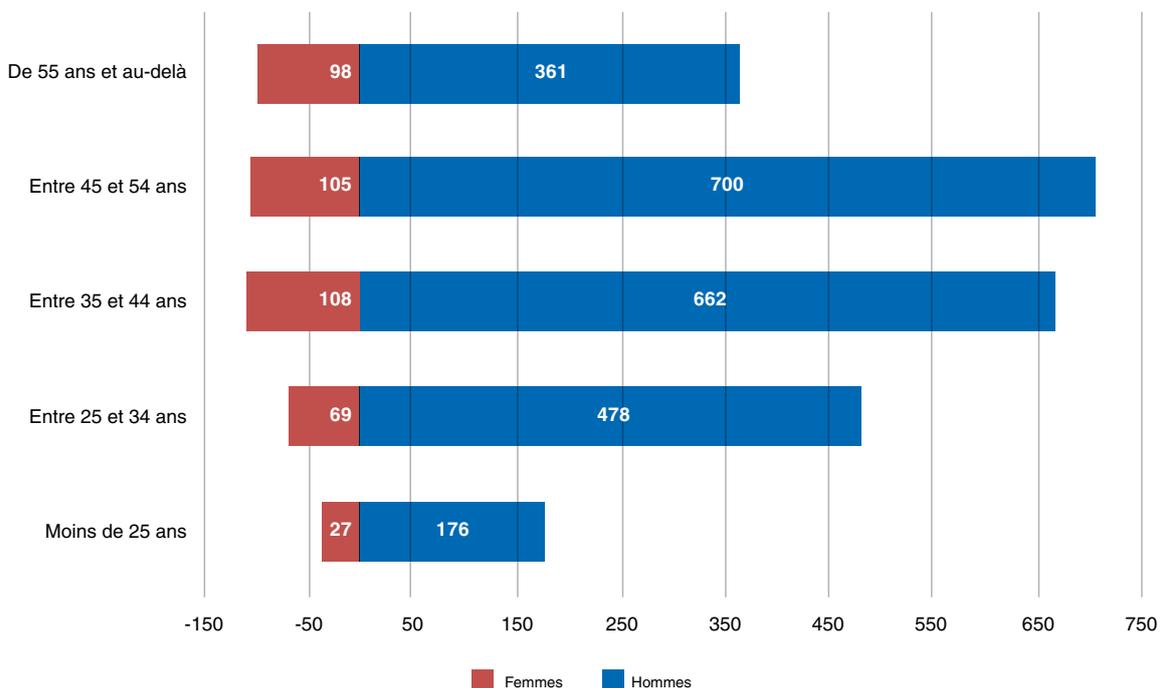
## Des collaborateurs

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

CDI : 2633, CDD : 60, CAP : 91, soit au total 2784 collaborateurs au 31/12/2020



La pyramide des âges de nos collaborateurs au 31/12/2020 est la suivante :



L'année 2020 a marqué une volonté forte d'investir dans l'apprentissage comme moyen de construire notre vivier de talent de manière responsable, dans le respect des principes R.S.E.. Nous avons presque doublé le nombre d'apprentis dans nos équipes, surtout dans la population des techniciens.

En dehors du siège de Cergy, nous disposons de 4 directions régionales réparties en 51 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.

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

Du fait des dispositions légales entrées en vigueur en septembre 2017 sur l'organisation du dialogue social et économique dans l'entreprise, un accord sur la structuration sociale a été signé le 6 décembre 2018. Cet accord va dans le sens d'une amélioration du dialogue social au sein de Chubb France, notamment du fait de nos spécificités géographiques et fonctionnelles.

Le dialogue semble avoir été facilité. En effet, après avoir signé 7 accords en 2019, 4 ont été signés en 2020.

Dans la continuité, notons que Chubb France s'est lancé dans la démarche d'un accord collectif spécifique au télétravail. Il n'a pas pu aboutir en 2019 pour des raisons pratiques. De nouvelles négociations ont été ouvertes au 2ème semestre 2020, et l'entreprise espère aboutir à un accord en 2021.

Par ailleurs, il convient de souligner qu'après plusieurs années sans accord, la négociation annuelle obligatoire (NAO) a donné lieu à un accord collectif en 2020 pour la 2ème année consécutive. En 2020 pour la 1ère fois dans l'histoire de Chubb France, en réponse aux demandes formulées par les organisations syndicales, une augmentation générale a été accordée à tous les salariés embauchés depuis moins de 6 mois, pour reconnaître les efforts fournis pendant la période COVID. Cette année nous avons maintenu notre engagement sur l'égalité professionnelle ainsi que sur la valorisation de certaines filières.

Pour terminer sur le dialogue social, l'année 2020 a été particulièrement riche en échanges constructifs avec nos partenaires sociaux, à travers la Commission COVID19. Cette commission s'est tenue de façon hebdomadaire avec l'objectif d'une communication immédiate sur les mesures pour protéger nos salariés, nos clients et notre entreprise. Le dialogue constant au sein de cette instance, a permis d'avoir

une approche au plus près du terrain, et de répondre aux inquiétudes des salariés et des managers. Toutes les parties prenantes ont salué ce travail commun, et la démarche se poursuit donc naturellement sur 2021.

### **Une politique d'évolution salariale attractive**

La politique d'accompagnement des évolutions est aussi incarnée par le "Leadership Development Review". Ce dispositif vise à identifier les personnes impliquées dans l'entreprise pour ensuite assurer leur suivi et les accompagner dans leur carrière. L'objectif : conserver les talents ! Pour ce faire, le service des Ressources Humaines s'adapte au profil du collaborateur selon son stade d'évolution dans l'entreprise :

- le collaborateur pour le moment apte à se manager lui-même ("Early Career" => discover your possible)
- le collaborateur en phase de management d'équipe ("Mid Career" => connect your possible)
- le collaborateur désormais au stade du management d'activité ("Senior Leadership" => lead your possible)

Ainsi, un suivi personnalisé est mis en place. Un entretien individuel est accordé annuellement, durant lequel le collaborateur pourra discuter de ses ambitions, possibilités, perspectives, désirs de promotion ou d'évolution. En fonction, un plan d'action est défini.

Des filières professionnelles ont été aussi étudiées et réalisées :

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.

Les 3 populations sur lesquelles nous avons concentré nos efforts en 2020 sont :

- Les Techniciens Mise en Service (réalisée en 2020)
- Les Techniciens Installation (lancée en 2020, à finaliser en 2021)
- Les Assistantes (lancée en 2020, à finaliser en 2021)

En 2020, Chubb France note les différentes évolutions :

- passage de la catégorie socio-professionnelle "administratif & technicien" à "Agent de Maîtrise" : 1
- passage de la catégorie socio-professionnelle "administratif & technicien" à "cadre" : 16

- passage de la catégorie socio-professionnelle "agent de maîtrise" à "cadre" : 3
- passage de CDD en CDI : 26 (contre 23 en 2019)
- passage de CAP en CDD ou CDI : 3 (contre 1 en 2019)
- passage d'intérim en CDD ou CDI : 66 (contre 56 en 2019)

### 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 (au lieu d'1 fois par mois antérieurement), pour permettre à chacun de pouvoir prendre connaissance des nouvelles offres sur nos périmètres.

Il faut souligner que la mobilité interne a vu aussi 2 personnes de notre Comité de Direction évoluer en 2020 sur des postes au niveau du groupe, sur des périmètres monde.

L'entreprise a poursuivi le parcours de formation lancé fin 2019 pour les techniciens de l'activité Système récemment embauchés dans l'entreprise, pour les former à la culture, aux méthodes et aux produits de Chubb. 1 promotion a été effectuée en début d'année 2020, juste avant la COVID, avec un degré de satisfaction très élevé.

Une autre initiative, également lancée fin 2019, a été poursuivie en 2020, sur la formation des Directeurs d'Agence récemment promus de l'activité Portables, dans l'esprit de bien accompagner l'évolution de carrière de cette population clé. Une session a été organisée en début mars 2020 pour 12 Directeurs d'Agence récemment promus, avec des retours très positifs.

### Des évènements...

En interne ou en externe, nous diversifions les évènements permettant de susciter la cohésion de nos collaborateurs.

Plus officiellement, nous avons souhaité, cette année encore, participer à la course Odysee, qui vise à apporter une contribution à la lutte contre le cancer du sein qui touche plus d'une femme sur 7 aujourd'hui. Cependant, notre volonté de poursuivre cet engagement a été freiné par les mesures COVID qui ont imposé l'annulation de tous évènements sportifs collectifs.

Chubb France a sponsorisé la participation à la course Rose des Sables, un rallye réservé aux femmes en faveur des initiatives humanitaires dans les pays d'Afrique. Cet évènement a été aussi annulé à cause de l'émergence sanitaire en cours.

Lors de la période COVID, Chubb France a contribué à l'effort national en faisant don de masques aux hôpitaux.

## Résultats

4 accords collectifs ont été signés en 2020 (NAO, travail du samedi et 2 sur la monétisation des RTT). La négociation d'un accord relatif au télétravail se poursuit.

Ancienneté moyenne en 2020 : 13 ans

Taux d'absentéisme en 2020 : 5,6% (cela inclus les absences liées au COVID-19)

Taux de turnover : 8,8% sur la base des CDI

Nombre d'évolutions : 115

Nombre d'apprentis présents : 91 au 31.12.2020 (contre 56 au 31.12.2019)

### KPI

Evolution des résultats de la Pulse Survey : en hausse de 4 points entre début d'année et décembre 2020

80% des accords soumis à discussion en 2020 ont été signés

## 3.4 Santé et 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 un enjeu primordial pour Chubb France.

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

L'évaluation des risques est une chaîne de valeur depuis le commercial, le chargé d'affaire ou de travaux, le directeur d'agence, directeur technique, le manager opérationnel, les managers de proximité jusqu'aux équipes techniques.

Tous sont formés, sensibilisés et accompagnés pour avoir la capacité de sécuriser nos interventions dans l'intérêt de notre client.

Cette année nous avons ciblé 7 risques prioritaires dans nos actions de préventions. Il s'agit des risques potentiellement graves et fréquents qui impactent la santé de nos équipes au travers des accidents que nous constatons.

Les 3 premiers risques potentiellement graves et mortels sont :

**1. Le risque électrique** : nos équipements doivent être raccordés aux installations électriques de nos clients

**2. Le travail en hauteur** : la plupart des équipements de protection incendie ou intrusion se situent en hauteur

**3. Le risque routier** : nos activités se passent chez nos clients, soit plus de 63 millions de kms parcourus par an par nos équipes

Les 3 risques suivants sont les risques les plus fréquents :

**4. Le risque de ports de charges et de TMS** : nos équipements à installer ne sont pas légers et nous devons nous adapter et nous configurer aux sites de nos clients

**5. Les chutes de plain-pied, dans les escaliers** : nous parcourons des kilomètres à pied sur l'ensemble des sites de nos clients

**6. Les chocs et heurts** : nos activités d'installations ou de remplacements peuvent se situer dans des espaces restreints et difficiles d'accès

Le dernier risque est plutôt un risque aggravant, notamment quand l'activité à faire concerne nos risques graves.

**7. Le risque de travailleur isolé** : certaines de nos installations se situant dans des zones de travail hors vue et hors voix

## Politique

Notre objectif est d'obtenir le 0 accident par le biais d'actions de prévention ciblées et performantes auprès des managers et des équipes.

Notre engagement EHS est de prendre en compte l'ensemble des impacts humains, matériels et environnementaux dans le cadre de nos activités et de nous préoccuper de l'ensemble des équipes afin de :

- Répondre à nos obligations et respecter la réglementation en vigueur
- Réduire l'exposition aux risques des équipes, intérimaires, alternants & Diminuer les accidents et jours d'arrêts
- Accompagner nos sous-traitants dans le respect des règles fondamentales
- Réduire notre impact environnemental / développer un engagement citoyen des équipes

Nos priorités :

- Performer notre évaluation des risques depuis les commerciaux, chargés d'affaire jusqu'aux équipes techniques
- Centrer notre attention sur les risques potentiellement graves et fréquents
- Engager des actions correctives et préventives sur nos agences sur la base des analyses de nos accidents, maladies professionnelles et presque accidents
- Accompagner nos managers de proximité et les équipes dans le développement d'une culture préventive des risques
- Simplifier, innover et assurer une communication dynamique et engageante en matière d'EHS

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 puis remonter à son manager et au client toute situation non conforme mettant en danger son intervention.

Pour soutenir cette stratégie la direction se structure autour d'une business partenaire EHS commune à l'ensemble des unités opérationnelles du Groupe dont Chubb France. La direction EHS se compose d'un directeur environnement, hygiène et sécurité (EHS) ainsi que de 7 responsables régionaux couvrant l'intégralité du territoire.

Chaque responsable gère son périmètre et les entités s'y trouvent, tout en travaillant de concert au niveau national à la définition de nos standard EHS (les règles cardinales, recueils des pratiques), à la formation du leadership en sécurité, à la formation des nouveaux entrants, à l'amélioration de nos pratiques et le partage des bonnes pratiques opérationnelles pour élever le niveau et la culture sécurité de l'ensemble des équipes.

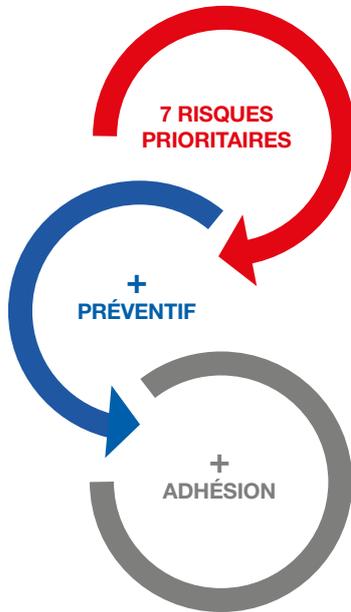
Associé à cette équipe EHS, le top management, composé du CODIR, des directeurs opérationnels et directeurs régionaux, coconstruisent la stratégie EHS de leurs entités afin d'amener de la personnalisation et une meilleure appropriation des stratégies EHS.

- Ensemble, ils fixent des sujets prioritaires et solutions attendues pour diminuer les risques,
- Ensemble, ils déploient les visites sécurité interactives et des causeries dans lesquelles les techniciens sont amenés à participer activement pour adhérer aux règles dans leur quotidien,
- Ensemble, ils accompagnent les commerciaux et les chargés d'affaire pour identifier les sites à risques et traiter les sujets avec nos clients,
- Ensemble, ils accompagnent par du coaching les managers de proximité pour performer leur culture sécurité et l'approche pédagogique nécessaire à faire adhérer les équipes,
- Ensemble, nous bâtissons des actions de communication dynamiques autour des retours d'expériences, flash accidents, sms...directement vers les techniciens.

Actuellement 23 agences Chubb France ont été certifiées MASE, système visant l'amélioration permanente et continue des performances Sécurité Santé Environnement (SSE) des entreprises. Le référentiel MASE permet de mieux structurer la démarche SSE, et ce, autour de 5 axes : l'engagement de la direction, la compétence et la qualification professionnelle du personnel, l'organisation du travail, l'efficacité du système de management et l'amélioration continue. Le fait d'avoir cette certification est donc gage de notre engagement.

## Actions

Nos actions pour l'année passée ont répondu à 4 priorités :



- Réduire le nombre d'accidents et le nombre de jours d'arrêts de travail qui impactent la santé de nos équipes, notamment autour de nos 7 risques prioritaires
- Développer les actions de préventions nationales et par entité sur la base du partage des accidents survenus sur le territoire français et de la remontée des presque-accidents et accidents potentiellement graves
- Faire adhérer les équipes de terrain (managers et techniciens) aux règles EHS
- Garantir la sécurité sanitaire de nos collaborateurs tout en assurant notre obligation de service et de prestation sécurité pour nos clients. L'évolution de la crise sanitaire et des réglementations évolutives ont fortement fait travailler les équipes ensemble, en solidarité et de manière agile pour parvenir à maintenir notre niveau de service et de sécurité. Le lien entre les managers et leurs équipes ont été fondamentaux et l'entreprise a finalement appris à travailler de plus en plus efficacement au passage de nos messages vers les équipes de terrain.

### Le leadership :

Pour cela nous avons besoin de l'engagement de nos managers en matière de santé et sécurité et déployons des formations-actions et coaching autour du leadership EHS.

Une lettre d'engagement EHS est signée et déployée annuellement sur l'ensemble des agences pour rappeler les axes directeurs de l'année.

Les managers se 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.

Afin de s'assurer du respect de ces mesures, l'ensemble des managers sont objectivés sur 4 critères EHS :

- Nombre d'accidents du travail avec arrêt
- Les visites préventives de sécurité et évaluation de sites engagées mensuellement par les managers auprès de leurs équipes
- Le contrôle à 100% des équipements appartenant aux 3 risques potentiellement graves et mortels : les VAT, les pirl, échelles et escabeaux et les harnais
- Le nombre de presque-accidents remontés par leurs équipes techniques sur leur entité respective

Le travail de prévention mené conjointement avec nos managers se fera autour de notre pilier traditionnel TOH :

### T : Les moyens techniques

Nous mettons à disposition des salariés tous les équipements de sécurité utiles et nécessaires à leur travail.

Cela comprend :

- La formation des nouveaux arrivants, formation métier et habilitations des équipes avec de la partie pratique,
- La fourniture des moyens matériels techniques (VAT, pirl, nacelles, chariots, trolley,...) et EPI nécessaires
- Le contrôle des équipements importants pour leur sécurité et les évaluations régulières des véhicules des techniciens, de leurs équipements et de l'état des matériels et EPI

En matière de risque routier une commission dédiée sur le choix et l'aménagement des véhicules se réunit deux fois par an avec nos partenaires élus pour faire remonter les besoins et permettre de disposer de véhicules équipés des éléments de sécurité fondamentaux (double airbag, radar de recul, cloison complète tôlée, isolation, structure en bois pour amortir, etc.), et de performance adaptée à l'activité (au moins 4 étoiles sur 5 au test NCAP).

## O : Les moyens organisationnels

Au-delà des formations et moyens techniques mis à disposition de nos équipes, nous privilégions dans notre organisation, dès l'acte commercial, la mise en lumière des critères de sécurité et l'anticipation des situations dangereuses afin de garantir une intervention sans risque pour le client et nos équipes.

Pour cela, nos managers et équipes supports EHS proposent :

- L'identification de sites à risques afin d'y focaliser notre attention et travailler avec notre client les solutions alternatives pour mettre en sécurité nos équipes et ses équipes également lors des interventions sur les ouvrages ou installations
- Un encadrement des équipes sur le terrain par un processus de compagnonnage des nouveaux embauchés et de prise en main par les plus aguerris pour gagner en efficacité et en sécurité
- Un suivi régulier par les visites sécurité qui nous permettent de mesurer l'adhésion des équipes aux règles EHS et le cas échéant d'en comprendre les blocages, de faire adhérer et comprendre aux équipes les enjeux
- Un accompagnement scrupuleux et des audits inopinés des sous-traitants et intérimaires qui engagent également notre crédibilité en matière d'EHS
- La réalisation de FAR (fiche d'analyse des risques) sur nos sites par les techniciens à la prise en main d'un site utilisable lors des interventions chez ce client, et la remontée et le traitement des presque-accidents afin de comprendre l'évènement le traiter et surtout ne pas passer à côté de risques potentiels pour les équipes

Nos visites de prévention, réalisées sous la forme d'une discussion ouverte, sont bien accueillies par les salariés et ont fait l'objet de nombreux retours positifs. Il permet de fluidifier les échanges, de discuter autour de photos et donne au technicien la possibilité d'échanger et de remonter ses problématiques terrain.

## H : La maîtrise du facteur humain

Les éléments techniques et organisationnels étant en place, il reste désormais à chacun d'être responsable pour sa sécurité et celle de ses collègues.

Nous tentons de responsabiliser nos techniciens et de les rendre capables de faire leur propre évaluation des risques car ils sont souvent seuls au moment de leurs interventions chez nos clients et doivent être en capacité de s'adapter à toutes les configurations et sites différents qu'ils rencontrent.

Nous leur demandons dans le cadre de cette responsabilisation :

- De porter leurs EPI et démarrer leurs interventions par l'application de la méthode "SAFE" définie par le Groupe. Cette philosophie amène le collaborateur à "Scruter, Analyser, Fiabiliser" son environnement de travail avant d'intervenir ("Exécuter"). L'objectif est de les aider à se poser les bonnes questions et disposer du meilleur état d'esprit pour qu'ils ne réalisent leur intervention qu'après avoir réduit ou éliminé leur exposition aux risques d'accident, et ce, de façon autonome. Nous nous engageons à respecter leur droit d'arrêter l'intervention, s'ils ne s'estiment pas en sécurité lors d'une mission et le remonter à leurs managers.
- De partager, valoriser et remonter leurs bonnes pratiques afin d'en faire partager toute l'entreprise au niveau national
- De faire adhérer les équipes par des causeries participatives dans lesquelles ils doivent intervenir à plus de 50% du temps de la causerie
- D'autoriser le Stop work en cas de danger en inscrivant cela dans le registre de sécurité, en alertant le client et le manager des conditions dangereuses qui n'ont pas permis la mission.

## Résultats

Nos résultats s'améliorent cette année et nous continuerons nos actions de prévention pour encore les diminuer

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

Nombre d'accidents de trajets : 15 accidents dont 14 avec arrêt de travail - 752 jours d'arrêt

Nombre d'accidents du travail : 40 accidents dont 34 avec arrêt de travail - 1 663 jours d'arrêt (contre 56 accidents avec arrêt en 2019)

### KPI

Marque employeur responsable :  
Un technicien au sein de l'entreprise  
a 97% de chance de ne pas se blesser  
dans l'entreprise (2 000 techniciens)

Taux de fréquence des accidents  
du travail : TF (accidents avec arrêt)  
8,06 (contre 9,24 en 2019)

Taux de gravité = 0,39  
contre 0,22 en 2019)



## 4 Les risques environnementaux

# 4.1 Déchets et économie circulaire

## Risque et enjeu

Les déchets que nous générons sont relativement diversifiés dans notre métier, allant des déchets banaux générés par nos agences et le siège, comme le carton, le papier ou le plastique, aux déchets spécifiques à nos installations, comme les extincteurs, leurs cartouches de CO<sub>2</sub>, les batteries, les blocs de secours, ou mêmes les circuits imprimés de nos centrales de détection incendie. Ces déchets de natures différentes demandent des traitements différents, ce qui complexifie leur gestion.

Du fait de notre activité, nous sommes soumis depuis 2016 à l'obligation légale de mettre en place un système individuel approuvé ou adhérer à un éco-organisme titulaire d'un agrément pour déchets issus des extincteurs (articles L. 541-10 et R. 543-231 à R. 543-234 du code de l'environnement) et depuis 2005 à l'obligation légale de mettre en place un système d'enlèvement et de traitement de nos déchets composés

d'équipements électriques et électroniques (DEEE) (articles R. 543-172 à R. 543-234 du code de l'environnement). 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.).

Une de nos problématiques réside dans la récupération de ces déchets. En effet, les installations sont situées chez nos clients et il n'est pas toujours possible pour nos équipes de retirer ces équipements. Nous nous devons donc de sensibiliser les usagers aux enjeux environnementaux et la gestion des matériaux.

Face à ces enjeux, notre principal risque serait de ne pas avoir mis en place les meilleures mesures pour traiter les déchets et ainsi de ne pas valoriser au maximum nos produits en fin de vie.

## Politique

Nous nous engageons à respecter les réglementations en vigueur, à savoir :

- trier nos déchets autant que faire se peut,
- déclarer nos déchets en fin d'année,
- mettre en place une filière de collecte, de dépollution et de valorisation des déchets recensés chez nos clients.

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. Par exemple, nous favorisons toujours l'utilisation des cartes électroniques reconditionnées dans le cadre de la maintenance curative lorsque cela est possible, avec l'objectif de rester au-dessus du seuil de 50% de cartes reconditionnées parmi l'ensemble des cartes délivrées.

Tous ces engagements commencent en interne, par la sensibilisation de nos collaborateurs, afin que ceux-ci soient porteurs de notre message.

## Actions

### 1) Sensibilisation des collaborateurs

Nous sensibilisons tous les membres de l'entreprise car nous avons tous un rôle à jouer pour prendre soin de l'environnement. Nous organisons des "causeries" : il s'agit de réunions animées par les directeurs d'agence afin qu'ils sensibilisent l'ensemble de leurs collaborateurs sur des sujets EHS (Environnement, Hygiène et Sécurité).

Chaque année nous souhaitons qu'au moins l'une des causeries porte sur la protection de l'environnement et notamment sur les éco gestes à pratiquer au quotidien au bureau, et plus particulièrement de l'impact environnemental des tâches informatiques (envois de mails, recherches google etc.), mais aussi sur la conduite écologique. Cette année, à cause des chamboulements engendrés par la COVID-19, nous n'avons pas pu maintenir la causerie prévue en avril sur ce thème.

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'on introduit une tasse.

En 2014 nous avons également rédigé un manuel sur la gestion de nos déchets. Dans ce livre, nous présentons les déchets générés du fait de notre activité et détaillons la bonne démarche à suivre pour les recycler ou les reconditionner.

Nous avons également doté nos extincteurs à eau d'un dispositif spécial afin de diminuer les rejets polluants.

## 2) Economie circulaire

Dans la mesure du possible, nous favorisons au maximum l'économie circulaire. Au-delà du recyclage, nous pensons que la réutilisation, le reconditionnement ou la remise sur le marché de produits, sont des gestes importants à adopter dans le cadre de la préservation de la planète. C'est avec cette vision que nous avons mis en place différentes activités et différents partenariats.

### Sparklets

Erpacc fabrique des cartouches de CO2 permettant le déclenchement du gaz dans les extincteurs (appelées "sparklets"). Celles-ci pouvant être ré-utilisées, nous avons mis en place un partenariat avec Erpacc nous permettant d'envoyer nos anciennes sparklets pour destruction et récupération des matières premières et, pour les sparklets de désenfumage, de recevoir en échange des cartouches reconditionnées.

### 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. Certaines sont fabriquées par Chubb (anciennes marques ATSE, PROTEG, SICLI, IGI et gamme Chubb connue sous le nom "Résonance").

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.

## Détecteurs

Une équipe de 8 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 chez les clients. Ils peuvent par la suite être remis sur le marché.

Par ailleurs, Chubb France dispose d'une autorisation de l'ASN (Autorité de Sûreté Nucléaire) pour la détention, la manipulation, le transport, la maintenance, la reprise, le reconditionnement, le démantèlement et la mise au rebut des détecteurs ioniques.

Pour mémoire, une des premières technologies de détecteurs se composait d'une chambre d'ionisation dans laquelle l'air était ionisé par les particules chargées émises par une petite source radioactive. Ces détecteurs ioniques contiennent donc 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. Leur démantèlement ou retrait reste une obligation qui incombe au détenteur (propriétaire de l'installation), Chubb France est encore aujourd'hui sollicité pour réaliser leur retrait et démantèlement.

## 3) Choix des prestataires pour le recyclage des déchets

Nos produits présentent des contraintes environnementales fortes : ils ne peuvent pas être simplement mis à la poubelle. Généralement, c'est lors des interventions chez les clients que les techniciens récupèrent les matériaux à recycler. Un tri est ensuite réalisé en agence, puis les déchets sont envoyés chez les différents partenaires en fonction de leur nature.

Du fait de l'obligation légale à laquelle nous sommes soumis pour les DEEE et pour les extincteurs, nous fournissons à notre prestataire ECO SYSTEM les petits appareils extincteurs à poudre ou à additif de moins de 2 kg usagers (nommés "PAE"). Il peut aussi arriver que nos clients s'adressent directement à eux pour les récupérer. En tant que éco-organisme à but non lucratif, ECO SYSTEM organise ensuite la dépollution et le recyclage de ces extincteurs.

En 2020, nous avons déclaré auprès de ECO SYSTEM une production (ou "mise sur le marché") de 146 tonnes de PAE, élevant ainsi notre éco-participation (calculée sur la base des extincteurs mis sur le marché) à 68 679 € HT.

Pour donner un élément de comparaison, en 2019 ECO

SYSTEM a collecté pour le compte de tous les adhérents 257 tonnes de PAE, tandis que 1 443 tonnes avaient été mises sur le marché. A noter également que le taux de recyclage moyen d'un ancien appareil sous forme de nouvelles matières premières est de 81%, tandis que celui des PAE est de 89,6%.

Du fait de cette même obligation légale pour les DEEE, notre prestataire PAPREC recycle nos cartes électroniques et blocs autonomes d'éclairage "BAES". Le taux de réutilisation/recyclage est de 95% pour les cartes électroniques et de 84,3% 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 2020, la société a récupéré près de 34,1 tonnes de déchets hors DEEE, dont la moitié environ triée en amont de la collecte.

Notre prestataire majoritaire pour nos extincteurs demeure Eco Planet Recycling. En charge de leur dénaturation, cette entreprise accréditée récupère les équipements dans les différentes agences puis les démantèlent, les trient et mettent de côté les poudres et l'eau. Chacun des équipements est revalorisé au maximum suivant les réglementations en vigueur. Le taux de réutilisation/recyclage est de 93,5% pour les extincteurs.

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 2020, sur les activités de réparation de cartes électroniques et de reconditionnement des détecteurs à Acquigny, nous comptons :

- 6370 cartes dépannées (reconditionnées et remises dans le circuit) contre 3035 cartes neuves réinjectées quand nous n'avons pas pu fournir assez de cartes dépannées (soit 47% des besoins en cartes électroniques pour le SAV fait par nos agences est réalisé grâce au dépannage des cartes électroniques)
- 95 735 détecteurs reconditionnés contre 15 500 détecteurs neufs injectés quand nous n'avons pas pu fournir de détecteurs reconditionnés (soit 85% des besoins en remplacement préventif des détecteurs de nos clients sont pourvus grâce aux opérations de reconditionnement)

Le site de production à Acquigny dispose du label Qualdion pour le démantèlement et le reconditionnement des détecteurs ioniques et 19 agences possèdent le label Qualdion pour la compétence et le respect de la réglementation en matière de dépose, installation et maintenance de détecteurs ioniques. En 2020 45 172 détecteurs ioniques ont été retirés/démantelés.

En 2020, nous avons obtenu, dans le cadre de notre partenariat d'économie circulaire avec Erpacc :

- 23 154 sparklets rechargées pour désenfumage
- 81 834 sparklets neuves pour désenfumage,
- 1 700 sparklets jetables pour désenfumage,
- 47 220 sparklets neuves pour extincteurs.

Au-delà de nos contributions légales, nous avons :

- 19,1 T de déchets triés à la source auprès de PAPREC (10,9 T de carton, 8,2 T de ferraille)
- 14,3 T de déchets non triés auprès de PAPREC (les DIB)

En 2020, Eco Planet recycling a dénaturé pour Chubb France :

- 86 433 extincteurs portatifs CO2 2 et 5 kg (contre 78 307 en 2019)
- 98 751 extincteurs portatifs à base d'eau (contre 107 837 en 2019)
- 69 404 extincteurs portatifs à poudre (contre 69 932 en 2019)
- 469 extincteurs mobiles à base d'eau (contre 527 en 2019)
- 2 019 extincteurs mobiles à poudre (contre 2 043 en 2019)
- 170 544 kg de charges de poudre extinctrice (contre 307 329 en 2019)
- 119 RIA (contre 245 en 2019)

Depuis 2020, nous maîtrisons la production des RIA et nous sommes donc en mesure de réparer et remettre en circulation nos RIA endommagés. Cela explique en partie la baisse importante de la dénaturation des RIA entre 2019 et 2020.

## KPI

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

Part des détecteurs reconditionnés parmi l'ensemble des détecteurs délivrés au client dans le cadre de la maintenance préventive = 85% (contre 95% en 2019)

Part des cartes dépannées (reconditionnées) parmi l'ensemble des cartes délivrées = 47% (contre 55% en 2019)

Au-delà de notre obligation légale, notre taux de tri moyen généré auprès de PAPREC est de 58% (hors DEEE) (contre 51% en 2019)

## 4.2 Émissions de gaz à effet de serre

### Risque et enjeu

Notre dernier bilan évaluant la quantité de gaz à effet de serre dont nous sommes à l'origine du fait de nos activités (BEGES) nous a permis d'identifier que nous émettons près de 10 618 TCO<sub>2</sub> équivalentes par an. Les postes d'émissions étant

classifiés par importance en matière d'empreinte carbone, nous avons été en mesure de cibler les activités sur lesquelles doivent porter les stratégies énergétiques prioritaires :

	UTCFS (2014)	Bilan GES : émissions par poste (t éq. CO <sub>2</sub> )	% du total
Poste 1	Combustion sources fixes : Chaudières Gaz, Fuel et GPL	62	0,6%
Poste 2	Sources mobiles : Véhicules GO et engins gaz propane	10 344	97,4%
Poste 3	Procédés (relargage et remplissage extincteurs + combustibles essais feu)	89	0,8%
Poste 4	Émissions fugitives : fuites fluides frigorigènes	0	0,0%
Poste 6	Électricité	123	1,2%
	<b>Total</b>	<b>10 618</b>	<b>100,0%</b>

Il est apparu que les principales causes de rejet sont de sources mobiles (poste 2), c'est à dire issues des consommations de nos véhicules qui rejettent 10 344 TCO<sub>2</sub> équivalentes par an, représentant ainsi 97% de nos émissions globales.

Le troisième poste de rejet, après la consommation électrique, correspond aux émissions liées à nos équipements, c'est à dire au relargage et remplissage des extincteurs et combustibles utilisés dans les essais feus. Ce poste représente 0,8% de nos émissions pour un total de 89 TCO<sub>2</sub> équivalentes par an.

De plus, de par notre activité, nous sommes amenés à manipuler des systèmes de protection incendie contenant certains gaz à effet de serres fluorés et exposés au risque de fuite. Très nocifs pour l'environnement, la réglementation européenne (Règlement UE N°517/2014) issue du protocole de Kyoto prescrit la certification des entreprises et du personnel amenés à manipuler ces équipements (certification F'Gaz).

## Politique

Chubb France s'engage à respecter l'ensemble des réglementations auxquelles nous sommes soumis afin de diminuer nos émissions.

De plus, même si notre activité nous oblige à disposer d'une flotte de véhicules conséquente, nous nous engageons à diminuer nos émissions de CO<sub>2</sub>. Cela passe par l'intégration

des problématiques écologiques lors du choix des véhicules. A ce jour, notre parc est composé de près de 1 697 véhicules utilitaires (CTTE et VASP) et 714 véhicules particuliers et est renouvelé tous les 5 ans environ.

## Actions

### 1) Certification F'GAZ

Comme évoqué ci-dessus, 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 contenant au moins 3 kg de gaz, récupération, installation, entretien ou réparation de ces systèmes.

La certification est délivrée par le 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 audité par le CNPP afin de s'assurer du respect des engagements.

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

### 2) Evaluation de l'empreinte carbone de nos produits (PEP)

Au-delà de la réglementation, notre approche commerciale et produit se veut de plus en plus sensible aux questions environnementales. Nous avons poursuivi en 2020 la nouvelle démarche lancée pour une gamme de centrales de détection et de mise en sécurité incendie que nous souhaitons commercialiser à l'avenir. Cette démarche vise la définition du profil environnemental de ces centrales (entre autres pour répondre au besoin de nos clients d'évaluer la performance

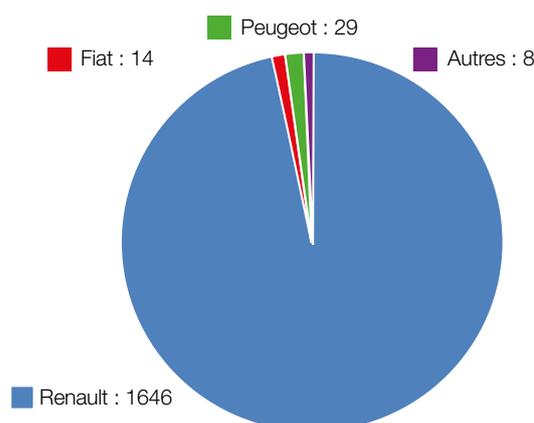
environnementale globale de leurs bâtiments). Pour ce faire, le Bureau Veritas a procédé à l'évaluation de différents indicateurs environnementaux en analysant le cycle de production du produit (matières premières, production, transport, etc.), par exemple : quantité d'eau et d'énergie consommée, contribution au réchauffement climatique en kg CO<sub>2</sub>, contribution à l'appauvrissement de la couche d'ozone, à l'acidification des sols et de l'eau, etc. Nous discutons de la possibilité, à terme, de déployer cette approche.

### 3) Gestion de la flotte de véhicules

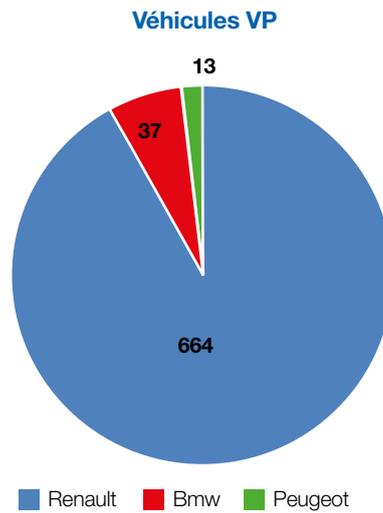
Poste majeur de nos émissions de CO<sub>2</sub> (97%), nos efforts se concentrent chaque année sur notre flotte. A date d'émission du rapport, elle est composée de 2 411 véhicules de deux genres différents : les véhicules utilitaires et les véhicules particuliers.

Les véhicules utilitaires, destinés aux techniciens pour leurs interventions, 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 1 697 selon la répartition par marque suivante :

Véhicules Utilitaires (CTTE 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 714 dans toute la France selon la répartition par marque suivante :



Afin de minimiser les impacts environnementaux, réglementaires (contraintes associées à l'évolution des normes techniques sur les véhicules) et économiques (impact de la crise sanitaire, évolution à la hausse du coût des carburants), nous avons travaillé sur plusieurs plans d'actions :

- Modifications / prolongations des contrats LLD
- Sensibiliser les salariés concernés sur les bonnes pratiques d'écoconduite.

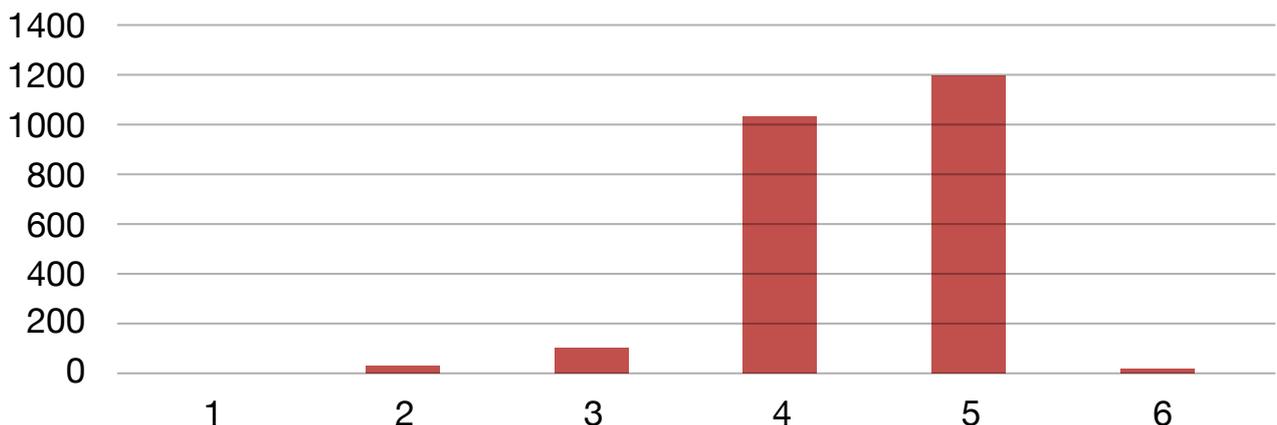
**Modifications / Prolongations des contrats LLD du parc**

En 2020 et suite à la crise sanitaire, la loi de roulage de nos véhicules ayant été modifiée, nous avons effectué une campagne de modification des contrats LLD en prolongeant les contrats LLD de + 6 mois / 12 mois :

- 1 574 contrats LLD ont été modifié (65 % des contrats LLD)
- Contrats LLD Véhicules Utilitaires (CTTE et VASP) : 1025 contrats modifiés (42%)
- Contrats LLD Véhicules Particulier (VP) : 549 contrats modifiés (23 %)

En 2020, les contrats de location modifiés ont une durée moyenne de 54 mois et 116 000 kms.

**Durée contrats LDD 2020**



Nous sommes très régulièrement amenés à choisir de nouveaux véhicules dans le cadre d'appel d'offres. D'ailleurs, la commission véhicule du CHSCT, composée de techniciens et de responsables EHS (environnement, hygiène, sécurité), de membres du CHSCT, permet entre autres d'intégrer les notions d'intérêts écologiques dans l'évaluation et le choix. En effet, trois critères entrent en considération : le prix, la sécurité et l'impact carbone.

Pour nous conforter dans notre sélection de véhicules sûrs, nous nous basons sur la note NCAP : il s'agit d'un système de notation de sécurité à cinq étoiles. Là encore, pour protéger nos salariés, nous privilégions les véhicules ayant obtenus une note de 4 ou 5 étoiles. Cette note traduit de bonnes performances globales de protection lors d'un impact et en règle générale. Vous trouverez plus d'informations dans la partie dédiée à la santé et sécurité de nos collaborateurs.

Nous choisissons systématiquement la motorisation la plus récente, actuellement il s'agit des moteurs Euro 6. De plus, dans la mesure du possible, nous choisissons des véhicules dits Eco2 chez Renault. Une voiture Renault peut accéder au sigle Eco2 lorsqu'elle est la moins polluante de sa gamme, selon ses émissions de gaz carbonique. Ces véhicules consomment en moyenne 5% de moins que les véhicules de la même gamme.

Nous privilégions également 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.

### **Sensibilisation des collaborateurs**

Chaque année, dans chaque direction, des causeries sont organisées, il s'agit de réunions animées par les responsables d'agences à destination de l'ensemble des salariés afin de les sensibiliser sur des problématiques EHS.

Cette année, un des sujets présentés était l'éco conduite. Nos recommandations peuvent être résumées en 3 points :

- J'anticipe, j'adopte une conduite souple,
- Je roule « zen »,
- J'entretiens mon véhicule.

## Résultats

En 2020, nos collaborateurs ont parcouru près de 41,78 millions de kilomètres (contre 57,17 millions de kilomètres en 2019) et ont ainsi consommé 3 940 997 litres de carburants pour 2 411 véhicules, tandis qu'en 2019 notre parc a consommé 4 382 565 litres

711 véhicules de notre flotte ont consommé de l'AdBlue dans l'année (au moins 15 litres)

### KPI

Émissions de CO<sub>2</sub> du fait de notre consommation de carburants sur l'année 2020 : 10 640 tonnes équivalents CO<sub>2</sub>, contre près de 13 800 tonnes équivalents CO<sub>2</sub> en 2019\*.

D'après les données constructeur, en 2020 nos véhicules utilitaires émettent en moyenne 155 gCO<sub>2</sub>/km (augmentation liée à la nouvelle loi WLTP), tandis qu'en 2019 ils émettaient 151 gCO<sub>2</sub>/km.

D'après ces mêmes données, nos véhicules particuliers émettent en moyenne 105 gCO<sub>2</sub>/km, contre 98 gCO<sub>2</sub>/km en 2019, ces émissions sont en légère augmentation (loi WLTP). Il est à noter que nous restons très en dessous des moyennes françaises, en effet les véhicules neufs vendus en France émettent 113 gCO<sub>2</sub>/km en moyenne.

*\*Cette baisse est liée à la crise sanitaire de la COVID 19*



## 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. En effet, dans le cadre de nos prestations, nous faisons régulièrement appel à des sous-traitants que nous sélectionnons conformément à la réglementation. Les contraintes sont nombreuses et nous obligent à beaucoup de rigueur et de vigilance.

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

## 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.

### Fournisseurs de produits

Pour ce qui est des produits, les principaux fournisseurs des filiales de la branche 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 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 même 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'éthiques 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.

Il est à noter que depuis de l'année 2020, nous appartenons au groupe Carrier. Depuis ce changement, nos fournisseurs sont soumis aux exigences de Carrier (complètement en phase avec les exigences UTC), vous trouverez le détail à ce lien :

[https://www.corporate.carrier.com/Images/Carrier-Supplier-Code-of-Conduct-07-2020-French\\_tcm558-81512.pdf](https://www.corporate.carrier.com/Images/Carrier-Supplier-Code-of-Conduct-07-2020-French_tcm558-81512.pdf)

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 prise 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'améliorations 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 2020, 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.

Si l'on se concentre sur le top 30 des fournisseurs de service de sous-traitance (représentant 38% de nos achats de sous-traitance en 2020), nous travaillons avec :

- 12 fournisseurs depuis plus de 10 ans,
- 14 depuis 5 à 10 ans,
- 4 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.

Si l'on se focalise sur nos 30 fournisseurs de produits les plus importants en 2020 (représentant 76% de nos achats de produits en 2020), nous constatons que les relations sont anciennes. En effet nous avons :

- 16 fournisseurs depuis plus de 10 ans,
- 13 fournisseurs depuis 5 à 10 ans,
- 1 fournisseur de moins de 5 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 2020, près de 91% de leurs interventions (en montant) ont lieu dans la région où ils sont basés.

## Résultats

1 audit fournisseur réalisé (période Covid-19)

### KPI

En 2020 : 53% de nos 30 fournisseurs de produits principaux travaillent depuis plus de 10 ans avec nous ainsi que 40% de nos 30 fournisseurs de sous-traitance principaux travaillent depuis plus de 10 ans avec nous.

En 2020 : 91% des interventions (en montant) des fournisseurs de sous-traitance du top 30 ont eu lieu dans la région où ils sont basés.

## 5.2 Protection et satisfaction des clients

### Risque et enjeu

Nos produits et services sont conçus pour sauver des vies. 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 de 10% 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 179 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 2020 nous avons instruit 11 dossiers contre 7 en 2019.

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 3 moyens de suivre le niveau de satisfaction de nos clients : les enquêtes de satisfaction à la suite d'une intervention, les enquêtes annuelles 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 d'installation (généralement, les clients procèdent à un gros chantier dans l'année, l'enquête est donc envoyée par la suite). Elles portent sur la planification, l'intervention, ainsi que le suivi réalisé suite à 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.

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. Inversement, si l'intervention reçoit une très bonne note, l'agence en question reçoit automatiquement un e-mail avec les détails du questionnaire et des félicitations.

Cela permet de valoriser les bonnes interventions, et, par conséquent, les bons techniciens ainsi que toute personne ayant contribué à la réussite de la prestation (commercial, administratif, etc.).

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 pour chacune des différentes agences. En 2020, le principal problème remonté était l'absence de prise de rendez-vous lors d'une intervention. Nous avons donc travaillé sur ce point et sensibilisé les techniciens à l'importance de la prise de rendez-vous. Un plan d'action est en cours d'élaboration pour 2021.

Dans ces mêmes enquêtes, il est apparu que notre point fort est notre professionnalisme et notre expertise avec une note moyenne sur l'année 2020 de 6,44 sur 7 pour l'activité système, et 6,44 sur 7 pour l'activité portable.

#### L'enquête de fin d'année

L'activité "Services" fait déjà l'objet de l'enquête transactionnelle (expliquée ci-dessus). Pour l'activité « Installation » l'enquête 2020 n'a pas été effectuée du fait du contexte particulier. Elle sera remplacée sur 2021 par une enquête transactionnelle du même type que pour l'activité « Services ». Un nouvel outil est en cours de déploiement.

#### 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 : 179

Résultats relatifs aux enquêtes transactionnelles à la suite d'une intervention :

Moyenne de satisfaction globale sur l'année : 6,04/7

### KPI

Enquêtes transactionnelles

NPS : 58 (contre 46 en 2019)

67% de nos clients se disent  
susceptibles de nous recommander  
(contre 59% en 2019)

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

## 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 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, que ce soit le groupe United Technologies Corp. (UTC) auquel nous étions directement rattachés jusqu'en avril 2020 ou le groupe Carrier aujourd'hui, alliant la performance, l'excellence commerciale et l'innovation. Nous développons dans ce cadre une forte politique HSE (hygiène, sécurité et environnement), appliquons les règles du Code d'Éthique 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 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 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, incluant de nombreux thèmes éthiques. Nous estimons qu'il effectuera

une vingtaine 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 2020, le taux de formation réalisées par les employés déjà présents au 1<sup>er</sup> janvier 2020 était de 98%.

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 "bulletins" 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. Ces communications peuvent également les sensibiliser sur des sujets plus larges, comme les règles et bonnes pratiques en matière de sécurité informatique, qui a fait l'objet d'une large communication en 2020.

### 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 année, 479 cadeaux ou invitations ont nécessité une approbation et seuls 442 ont été autorisés.

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 liaison 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 2020, 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 autre de 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 à travers de campagnes 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 2020, 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"). Notre niveau de maturité est donc défini comme "Adequate control".

## 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 mis en place le nouveau programme de signalement confidentiel Carrier, qui remplace l'ancien programme Ombudsman/Dialog utilisé par UTC. 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 Carrier 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).

Tout signalement porté à notre connaissance sera investigué 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

8% de cadeaux et invitations refusés car ils ne respectaient pas nos engagements

Nombre d'alertes éthiques remontées au groupe : 15 (dont 4 non avérées à l'issue de l'enquête), contre 27 en 2019

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 : 2 anomalies identifiées sur 2020 et remédiées

### KPI

Taux de formation éthique / corruption :  
98% des collaborateurs formés (contre 96% en 2019)

Taux d'alertes éthiques clôturées du fait qu'une enquête a été dûment menée :  
100%

## 5.4 Sécurité informatique

### 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 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.

## 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 2020, notre département SI (Système d'Information) a été jugé satisfaisant, aucune exception n'a été notée.

### 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.

### 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.

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 patchs sur les serveurs, en application stricte des recommandations Microsoft.

Plus globalement, en 2020, nous avons réalisé un benchmark des attendus en matière de cybercriminalité. Pour cela, nous nous sommes appuyés sur le guide d'hygiène informatique édité par l'ANSSI (Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information, service à compétence nationale rattaché au secrétaire général de la défense et de la sécurité nationale, connu pour sa notoriété). Ce document comporte 42 règles de sécurité simples. Chacune d'entre elles est importante et a pour objectif d'améliorer le niveau de sécurité. Ces règles sont regroupées en 9 parties :

1. la sensibilisation et la formation
2. la connaissance du système d'information
3. l'authentification et le contrôle des accès
4. la sécurisation des postes

5. la sécurisation du réseau
6. la sécurisation de l'administration
7. la gestion du nomadisme (notamment le télétravail)
8. le maintien du système d'information à jour
9. la supervision du système

Ce guide nous a servi de base pour définir notre plan d'action, en commençant par l'établissement d'un état des lieux.

### 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).

Cette année, près de 99,8% des collaborateurs ont suivi ce parcours.

### Particularité de notre métier

Nos métiers intègrent de plus en plus de composants électroniques et informatiques. Cela améliore leur performance, mais peut aussi les rendre plus sensibles à des attaques numériques.

Nous avons cherché à valider la robustesse de notre nouvelle gamme de centrales. Pour ce faire nous avons fait appel au CNPP (Centre National de Prévention et de protection). Le CNPP a effectué des tests sur une nouvelle gamme de centrales incendie que nous avons produite et que nous souhaiterions commercialiser à l'avenir. L'objectif était de certifier de sa robustesse numérique afin d'assurer la protection des établissements contre les attaques numériques. Pour effectuer ces tests de façon appropriée, le CNPP procède entre autres à des tests d'infiltration, d'abord en prenant le profil d'un utilisateur externe ne possédant aucune information sur le système puis le profil administrateur par une personne ayant une connaissance complète et précise de la machine.

Le CNPP n'ayant trouvé aucune défaillance au système de la centrale incendie, il atteste de la fiabilité du système informatique de la centrale incendie (cartes, composants, logiciel embarqué inclus) face à d'éventuelles cyberattaques qui pourraient affecter la sécurité informatique du bâtiment (par exemple attaques terroristes).

Le test démontre que la nouvelle gamme de centrales est dûment équipée pour se prémunir des attaques numériques. Cette gamme comprendra plusieurs produits qui sont tous conçus autour d'une même base tant du point de vue des cartes et de composants électroniques que celui du firmware (logiciel interne ou autrement dit logiciel embarqué sur les cartes). Cette nouvelle gamme de centrales sera commercialisée à partir de 2021.

## Résultats

Taux de réalisation la certification annuelle IT & cybersécurité pour les employés concernés en 2020 : 99,8%

### KPI

0 incident relatif à la sécurité informatique déclaré en 2020



## 6 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 ses indicateurs.

### Période couverte

Les indicateurs présentés au titre des informations sociales, environnementales et sociétales se rapportent à l'exercice 2020 (du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre).

### 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.

## 6.1 Indicateurs sociaux

L'ensemble des taux présentés dans le rapport sont calculés par rapport aux effectifs au 31/12/2020, 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. Cette année ce calcul n'a pas pu être réalisé, nous nous basons donc sur les données de 2019.

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.

Il 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 3 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 l'enquête d'octobre le taux de satisfaction de l'enquête de février.

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. Le taux de chance pour un technicien de ne pas se blesser dans l'entreprise est égale au rapport entre le nombre de techniciens qui n'ont pas eu d'accident ayant entraîné un arrêt de travail dans l'année et le nombre total de techniciens.

IV.2. 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.3. De même le taux de gravité est égal au rapport entre le nombre de jours calendrier réellement perdus suite à des accidents du travail et le nombre d'heures d'exposition au risque, multiplié par 1 000.

## 6.2 Indicateurs environnementaux

### V. Émissions de gaz à effet de serre

V.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.

V.2. Pour les émissions moyennes par kilomètre parcouru par notre parc automobile, nous nous appuyons sur le taux d'émission de CO<sub>2</sub> renseigné dans les cartes grises de nos véhicules.

### VI. Déchets et économie circulaire

VI.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.

VI.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.

VI.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).

## 6.3 Indicateurs sociétaux

### VII. Sécurité informatique

VII.1. Le nombre d'incident relatif à la sécurité informatique est donné sur la base de la connaissance du service informatique.

### VIII. Fournisseur

VIII.1. Le taux de fournisseurs (de produit et de service) 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.

VIII.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.

### 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. Satisfaction et protection des clients

X.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.

X.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 de notes supérieures à 3 sur 7.

X.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.

X.4. Afin de calculer le 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 égale ou supérieure à 9 signifie que le client est promoteur, de 7 à 8 que le client est neutre et une note égale ou inférieure à 6 que le client est détracteur. Le NPS est obtenu en soustrayant du pourcentage des clients promoteurs le pourcentage des clients détracteurs.

# 7 Annexe

**Chubb France**

**Rapport du commissaire aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la déclaration de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion**

**Exercice clos le 31 décembre 2020**



## **Rapport du commissaire aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la déclaration de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion**

### **Exercice clos le 31 décembre 2020**

A l'assemblée générale de la société Chubb France,

En notre qualité de commissaire aux comptes de la société Chubb France (ci-après « l'entité ») désigné organisme tiers indépendant et accrédité par le Cofrac (accréditation Cofrac Inspection n°3-1060 dont la portée est disponible sur le site [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2020 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

### **Responsabilité de l'entité**

Il appartient au conseil d'administration 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.

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de l'entité, (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration.

### **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. 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 règles déontologiques, de la doctrine professionnelle et des textes légaux et réglementaires applicables.

### **Responsabilité du commissaire aux comptes désigné OTI**

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 ».

---

*PricewaterhouseCoopers Audit, 63, rue de Villiers, 92208 Neuilly-sur-Seine Cedex  
Téléphone: +33 (0)1 56 57 58 59, Fax: +33 (0)1 56 57 58 60, [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. 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.

Il ne nous appartient pas en revanche 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.

### **Nature et étendue des travaux**

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du code de commerce déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention ainsi qu'à la norme internationale ISAE 3000 - *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*.

Nous avons mené des travaux nous permettant d'apprécier la conformité de la Déclaration aux dispositions réglementaires et la sincérité des Informations :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'entité, de l'exposé des principaux risques sociaux et environnementaux liés à cette activité, ainsi que des politiques qui en découlent et de leurs résultats ;
- 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 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 les 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 ;
- nous avons vérifié, lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ou des politiques présentés, que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 ;
- nous avons apprécié le processus de sélection et de validation des principaux risques ;
- nous nous sommes enquis de l'existence de procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité ;
- nous avons apprécié la cohérence des résultats et des indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés ;
- nous avons apprécié le processus de collecte mis en place par l'entité visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;

- nous avons mis en œuvre pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants et dont la liste est donnée en annexe :
  - o des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
  - o des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux couvrent 100% des données des indicateurs clés de performance et résultats sélectionnés pour ces tests ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes et dont la liste est donnée en annexe ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'entité.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

### **Moyens et ressources**

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 5 personnes et se sont déroulés entre novembre 2020 et juin 2021 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 quinze entretiens avec quatorze personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions juridique, administration et finances, conformité, ressources humaines, environnement hygiène et sécurité, achats, informatique, flotte automobile, satisfaction clients, technique et qualité.

## **Conclusion**

Sur la base de nos travaux, 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.

Neuilly-sur-Seine, le 18 juin 2021

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 clefs de performance et autres résultats quantitatifs :

- Nombre et taux de femmes dans les effectifs ;
- Nombre et taux de personnes reconnues en situation de handicap d'après la CDAPH ;
- Nombre et taux de salariés formés ;
- Nombre d'heures de formation au total puis rapporté par collaborateur ;
- Nombre d'évolutions, ancienneté moyenne, taux d'absentéisme et taux de turnover ;
- Evolution des résultats de la Pulse Survey ;
- Taux d'accords signés par rapport à ceux soumis à discussion ;
- Nombre d'accidents du travail, taux de fréquence et de gravité ;
- Nombre et part de cartes électroniques dépannées et de détecteurs reconditionnés ;
- Données d'économie circulaire PAPREC, nombre d'éléments dénaturés par Eco Planet ;
- Émissions d'après le bilan BEGES ;
- Consommation et émissions de CO2 totales carburant puis en moyenne par types de véhicules ;
- Nombre d'audits fournisseurs réalisés ;
- Taux de fournisseurs du top 30 dont la relation est de plus de 10 ans ;
- Taux d'interventions régionales du top 30 fournisseurs ;
- Nombre de certifications APSAD ;
- Résultats et taux relatifs aux enquêtes transactionnelles à la suite d'une intervention ;
- Taux de recommandation client et NPS ;
- Nombre d'alertes éthiques remontées ;
- Nombre d'anomalies de contrôles internes relatives à l'éthique, la corruption et la fiscalité ;
- Taux de formation éthique / corruption ;
- Taux d'alertes éthiques clôturées du fait qu'une enquête a été dûment menée ;
- Taux de réalisation de la certification IT et cyber ;
- % d'incident relatif à la sécurité informatique.

Informations qualitatives (actions et résultats) :

- Allocation d'un budget spécial à la réduction des écarts de rémunération ;
- Signature d'un accord collectif relatif aux travailleurs en situation de handicap ;
- Masques inclusifs pour les personnes malentendantes ;
- Programme nos quartiers ont du talent ;
- Plan de formation, déploiement DOKEOS, réalisation de la Pulse Survey ;
- Discussion autour de l'accord télétravail ;
- Don des masques aux hôpitaux, leadership EHS ;
- Partenariat avec Erpacc et ECO SYSTEM, déclaration de mise sur le marché à ECO SYSTEM ;
- Reconditionnement des détecteurs optiques, label Qualdion ;
- Campagne de modification des contrats LLD ;
- Procédure ITC 360 et CPM 17 ;
- Existence et contenu du code de conduite fournisseur ;
- Certifications APSAD, réalisation d'enquêtes transactionnelles ;
- Existence des procédures Groupe CPM, réalisation d'un CGA ;
- Réalisation de formations éthiques, dispositif d'alerte ;
- Existence de la procédure de contrôle et validation des cadeaux et invitations ;
- Audit de sécurité informatique cyber et module de formation dédié à la cyber ;
- Réalisation d'un benchmark des attendus en matière de cybercriminalité.





Tél. **+33 (0)1 30 17 37 37**

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

© Carrier 2021 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 : Delta Security Solutions, iStockphotos.