

Déclaration de performance extra-financière

Chubb France

Année 2024



Sommaire

1 Présentation

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

2 Nos enjeux RSE

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

3 Les risques sociaux

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

4 Les risques environnementaux

4.1 Gestion des déchets	38
4.2 Emissions de gaz à effet de serre.....	44

5 Les risques sociétaux

5.1 Fournisseurs	51
5.2 Satisfaction et protection des clients.....	55
5.3 Ethique, corruption et fiscalité	58
5.4 Sécurité informatique et digitalisation	62

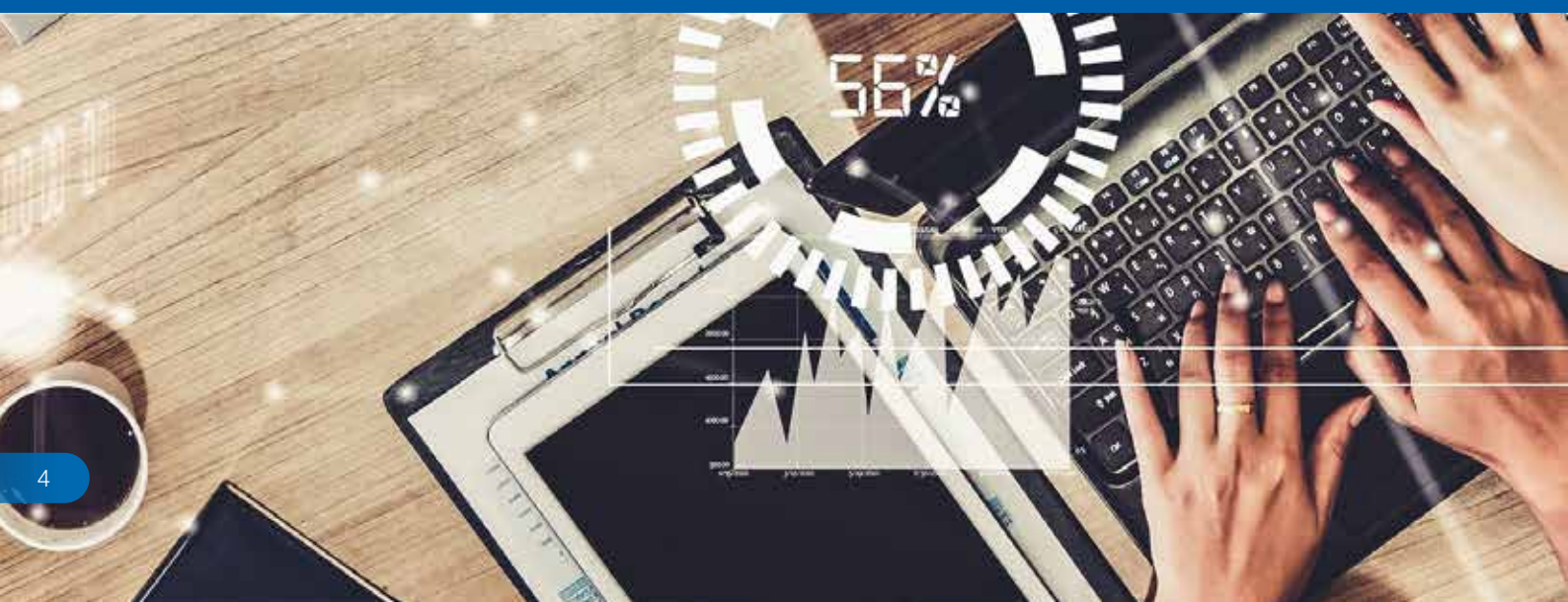
6 Table de concordance Objectifs de Développement Durable 65

7 Note méthodologique concernant les informations sociales, environnementales et sociétales

7.1 Période couverte.....	69
7.2 Périmètre	69
7.3 Indicateurs sociaux	69
7.4 Indicateurs environnementaux.....	70
7.5 Indicateurs sociétaux	71



1 Présentation



1.1 Chubb Fire & Security dans le monde

Depuis janvier 2022 la division Chubb Fire & Security, dont fait partie Chubb France, a rejoint le groupe API, fournisseur majeur pour les entreprises qui propose des services de sécurité et des services spécialisés. Chubb Fire & Security dans le monde ce sont plus de 200 agences de proximité implantées dans ~ 20 pays.

Acteur majeur dans le domaine de la sécurité en France, Chubb Fire & Security France est spécialiste de la protection et de la détection incendie (Chubb France et CEMIS) et de la sécurité électronique (Chubb Delta). En France, ce sont près de 4 000 collaborateurs répartis sur environ 90 agences qui servent plus de 300 000 clients.

Chez Chubb 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.

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, nous apportons pérennité et innovation, piliers d'une relation saine et sereine.

Un réseau national de proximité spécialiste de la sécurité incendie :

Avec ses plus de 2 600 collaborateurs et près de 60 agences réparties sur l'ensemble du territoire, Chubb France assure un service de proximité à environ 210 000 clients dans tous les secteurs d'activité. Notre objectif est de faire bénéficier à nos clients de notre expertise locale et du savoir-faire d'un grand groupe international.

Des marques de renom :

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

1.3 Chubb & APi Group : vision, mission, valeurs

Notre Raison d'Être

Building Great Leaders® (Développer de Grands Leaders)

Investir dans chacun d'entre nous pour devenir des leaders et participer à la construction d'un monde plus sûr.

Vision

Chubb, le partenaire de confiance pour préserver ce qui est le plus précieux : les personnes et les biens.

Mission

Chacun, nous devons faire de notre mieux pour toujours mieux servir nos clients. Nous concevons, installons et maintenons des solutions de sécurité sûres, fiables et toujours plus innovantes.

Promesse

Participer à la construction d'un monde plus sûr.

Valeurs et comportements

Nous avons cinq valeurs qui guident nos comportements et résumant nos engagements au sein de Chubb envers nos clients, notre secteur d'activité et les uns envers les autres. Nous devons les vivre à travers les choix que nous faisons et les actions que nous menons en toute circonstance.

- #1 Préserver nos valeurs humaines** : Nous accordons systématiquement la priorité aux personnes, à leur sécurité, pour nos collaborateurs et nos clients.
- #2 Être précurseur (en tout)** : Nous sommes visionnaires, innovants et proactifs pour nos collaborateurs et nos clients.
- #3 S'approprier ce que nous faisons** : Nous définissons et maintenons des standards d'excellence et nous sommes responsables de la meilleure performance.
- #4 Apporter de l'énergie et se challenger** : Nous relevons les challenges avec énergie et nous encourageons les idées de chacun.
- #5 Gagner avec intégrité, ensemble** : Nous travaillons ensemble pour gagner dans le respect de nos standards éthiques.



**PRÉSERVER NOS
VALEURS HUMAINES**



**S'APPROPRIER CE
QUE NOUS FAISONS**



**GAGNER AVEC
INTÉGRITÉ, ENSEMBLE**



**ÊTRE PRÉCURSEUR,
EN TOUT**



**APPORTER DE L'ÉNERGIE
ET SE CHALLENGER**

1.4 Notre engagement RSE

Professionnel reconnu dans le domaine de la sécurité incendie, la Responsabilité Sociétale et Environnementale (RSE) fait partie de l'ADN de notre entreprise, à savoir ; sauver des vies et préserver les biens de nos clients.

Chubb Fire & Security France est une entreprise engagée dans une démarche de Responsabilité Sociétale et Environnementale (RSE) pour ses collaborateurs, ses clients et ses partenaires avec une stratégie à long terme et des plans d'action pour soutenir et renforcer nos 3 P :

- Personne, au cœur de notre volet social,
- Planète, pour illustrer notre volet environnemental,
- Performance, en réponse au volet économique.

Personne :

Nous recrutons, formons et accompagnons nos collaborateurs (accueil, campus, formations devoirs de conseil, formation habilitantes métier et EHS, e-learning routier, éthique et RGPD) et jeunes apprenants dans le respect de nos valeurs d'engagement, d'inclusion, de coopération (Leadership) et de notre culture sécurité, un absolu au service de nos clients.

En effet, 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.

La préservation des risques et notre capacité à faire l'évaluation des risques en amont de nos interventions sont clés pour une sérénité garantie de nos clients (rédiger des PDP - Plan De Prévention, Evaluation 'SAFE', remontées d'évènements) et l'enjeu de ne pas nous blesser dans le cadre de notre travail.

La fidélisation de nos équipes, la diversité et les actions pour les faire grandir tout au long de leur parcours professionnel sont clés dans une culture de leadership inscrivant chacun des acteurs de l'entreprise dans cette dynamique d'appropriation et d'action ; à savoir : Préserver nos valeurs humaines/ Être précurseur en tout / S'approprier ce que nous faisons / Apporter de l'Energie et se challenger / Gagner avec intégrité, ensemble.

Planète :

Nous agissons pour la préservation de la planète avec un programme de réduction de notre impact carbone, de gestion et de réduction du volume de nos déchets, une optimisation du cycle de vie de nos produits et une sensibilisation collective à la conscience écologique. Enfin nous agissons pour un objectif commun de préservation de nos océans autour d'un enjeu zéro plastique et d'actions pour limiter l'impact du changement climatique.

Plus encore depuis de nombreuses années, le Groupe Chubb est un partenaire responsable – engagé et qui engage ses équipes sur des sujets de préservation de la planète : REDUIRE nos déchets (moins de plastique, moins de DEEE, ...).

Nous travaillons autour de la performance du cycle de vie de nos produits en réparant nos cartes électroniques, rénovant nos détecteurs, nos BAES pour les remettre dans le circuit auprès de nos clients, ainsi qu'en revalorisant au mieux nos extincteurs.

Nous privilégions, lorsque c'est possible, les circuits courts dans la fourniture de nos produits :

- Usine d'Acquigny en France
- Usine RIA Pierrelaye en France
- Usine des extincteurs en Pologne
- Des partenaires et sous-traitants locaux

Et bien entendu, à tous les niveaux de l'entreprise, nous sommes engagés dans la diminution de notre empreinte carbone (Scope 1 et 2) et tentons d'engager nos fournisseurs et sous-traitants (Scope 3) dans cette même démarche.

Performance :

Chubb France s'est donné l'objectif de satisfaire pleinement ses clients en leur apportant des produits et des services innovants, des interventions professionnelles et de qualité tout en développant notre devoir de conseil en matière de protection des risques incendie.

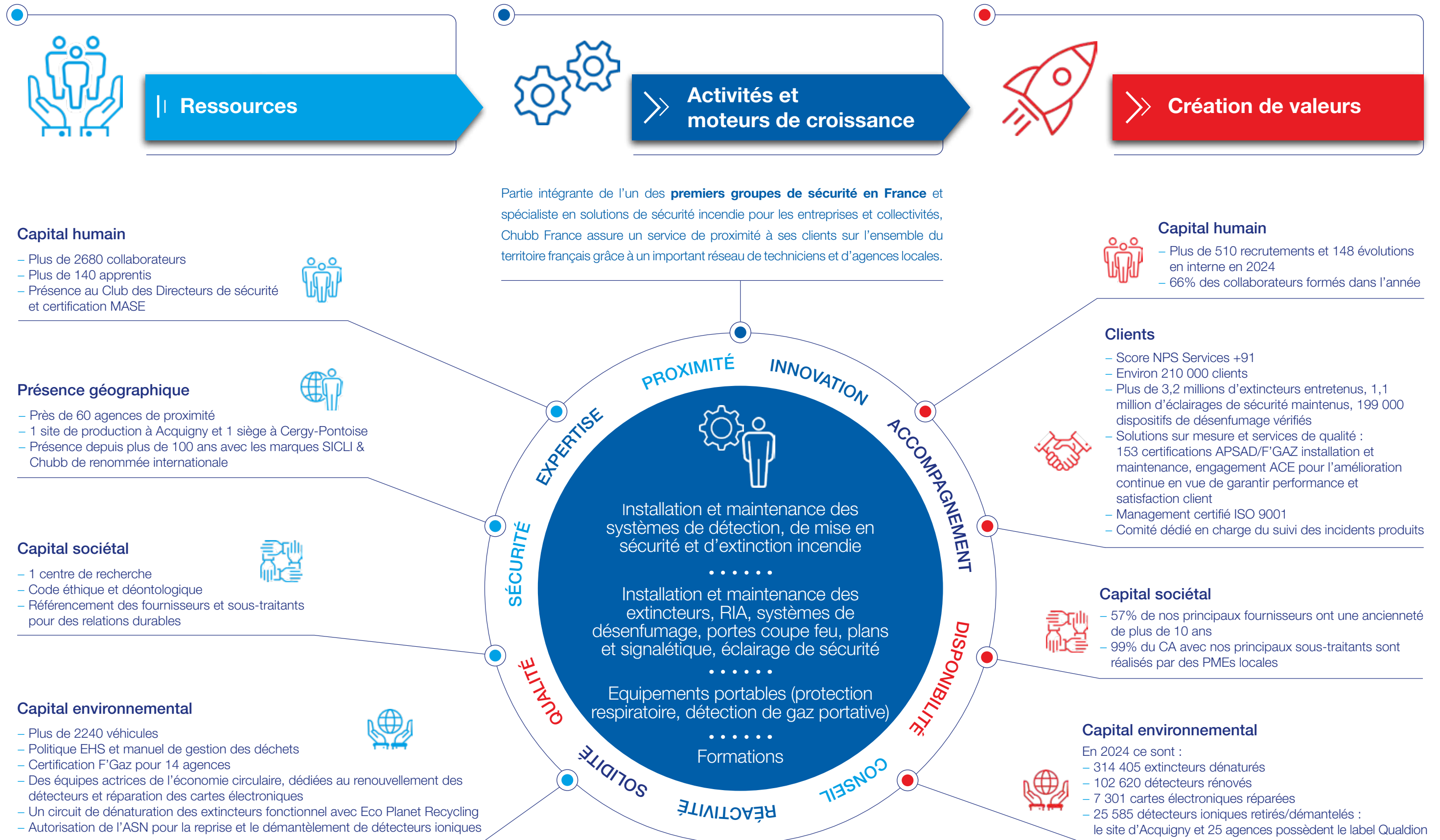
Nous travaillons chaque jour de manière éthique et responsable dans nos relations commerciales et avec nos partenaires, sans compromis.

Nous sommes des acheteurs responsables, développons un code éthique et anti-corruption et travaillons en proximité avec nos fournisseurs sur ces valeurs. Ce même engagement est également valable pour nos sous-traitants auprès desquels nous militons pour faire vivre le tissu local en travaillant avec des fournisseurs régionaux autant que possible et en développant un véritable partenariat au service de nos clients.

Au travers de tous ces éléments, notre Responsabilité Sociétale et Environnementale est inscrite dans les valeurs de l'entreprise, de par nos engagements et nos innovations. Nos efforts sont concentrés là où nos actions peuvent faire la différence.

1.5 Le modèle d'affaires

Chubb France : acteur majeur de la sécurité incendie en France



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

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

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

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








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














2 Nos enjeux RSE



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

Enjeux extra-financiers	Principaux objectifs	Principales actions menées	Résultats et indicateurs clés	ODD associés
Enjeux sociaux				
1. Diversité	<ul style="list-style-type: none">Augmenter la part des femmes dans l'entreprise, avec pour objectif 25% d'effectif fémininAugmenter la part des travailleurs en situation de handicap dans l'entreprisePromouvoir la diversité de façon globale	<ul style="list-style-type: none">Mesures en faveur de la mixité et l'égalité femmes-hommes (diminution des écarts de rémunération, recrutement neutre)Mesures en faveur de l'insertion et l'évolution des travailleurs en situation de handicap et sensibilisation des collaborateurs	<ul style="list-style-type: none">18% des salariés sont des femmes40% des membres du CODIR sont des femmesTaux d'emploi direct de personnes en situation d'handicap : 5,58%145k€ d'achats auprès d'ESATIndex égalité femmes-hommes : 94	  
2. Formation	<ul style="list-style-type: none">Favoriser l'acquisition des compétences et l'évolution de carrière des collaborateursAssurer la sécurité des collaborateurs, de nos partenaires sous-traitants ainsi que de nos clients par des formations adéquates	<ul style="list-style-type: none">Elaboration des plans de formations individuels (formations obligatoires et non obligatoires)Mise en place d'un centre de formation en interne depuis 2007 : Chubb AcadémieAccompagnement de nos sous-traitants en matière de santé et sécuritéAccompagnement et intégration des nouveaux collaborateurs	<ul style="list-style-type: none">Taux d'effectif formé : 66%54 487 heures de formation20,3 heures de formation/salarié	 
3. Engagement et développement	<ul style="list-style-type: none">Favoriser la motivation, l'engagement et le bien-être des collaborateursFavoriser l'évolution de carrière en internePromouvoir le sentiment d'appartenance et la cohésion d'équipe	<ul style="list-style-type: none">Suivi de l'engagement et la satisfaction des collaborateurs : Enquête d'engagement et d'écouteEcoute et accompagnement des collaborateurs en situation difficileInvestissement sur l'apprentissageUn dialogue social axé sur l'engagement et le bien-être des collaborateursProgramme Building Great Leaders® pour développer l'autonomie et le leadership de nos collaborateursMesures en faveur de l'équilibre vie professionnelle/personnelleDéveloppement de challenges EHS auprès des techniciens (remontée des bonnes pratiques)Mesures en faveur de l'évolution et la mobilité interne des collaborateursActions de convivialité et de cohésion	<ul style="list-style-type: none">Note de satisfaction de l'enquête 66/100*Ancienneté moyenne : 12,4 ansPart des évolutions en interne des salariés : 148Nombre de jours de télétravail dans le cadre de l'accord sur le télétravail : 1 à 3 jours/semaine141 apprentis <p><small>* Ce chiffre concerne l'ensemble du groupe Chubb Fire & Security France</small></p>	 
4. Santé et sécurité des collaborateurs	<ul style="list-style-type: none">Assurer la sécurité et la santé de nos collaborateurs : diminuer le nombre de nos accidents et leur gravité de 5%Favoriser la formation et l'accompagnement de nos collaborateurs en matière de santé et sécuritéFournir les outils nécessaires aux collaborateurs pour évaluer les risques et se mettre en sécurité	<ul style="list-style-type: none">Déploiement d'un système de management certifié MASEAccompagnement de nos managers de proximité autour de la culture sécuritéMise en place d'actions pour prévenir les risques (déploiement d'un plan d'action pour réduire l'accidentologie, pilotage de nos rituels de causeries, visites terrain managers et contrôle des équipements, véhicules et EPI)Réalisation des formations sécuritéSensibilisation des collaborateursAccompagnement et formation à la sécurité de nos sous-traitants	<ul style="list-style-type: none">45% des agences certifiées MASETaux de fréquence des accidents du travail (Tf1) : 5,90Taux de gravité global Chubb France des accidents du travail (Tg) : 0,17	 

Enjeux extra-financiers	Principaux objectifs	Principales actions menées	Résultats et indicateurs clés	ODD associés
Enjeux environnementaux				
5. Déchets et économie circulaire	<ul style="list-style-type: none">■ Limiter l'impact de notre activité sur la planète■ Favoriser le recyclage et optimiser la revalorisation des déchets et l'économie circulaire■ Tendre vers le 0 plastique■ Mobiliser nos collaborateurs pour améliorer la prise en charge des déchets et préserver l'environnement	<ul style="list-style-type: none">▶ Actions en faveur de la réutilisation et le reconditionnement de produits et la revalorisation des déchets▶ Sensibilisation des collaborateurs aux ECO-Gestes (conduite routière, retour des déchets vers nos agences, tri des déchets, etc.)▶ Manuel et groupe de travail sur la gestion des déchets afin d'optimiser le tri et la valorisation de nos déchets▶ Groupe de travail sur le 0 plastique afin de diminuer la quantité de plastique dans nos produits et emballages▶ Initiative solidaire pour valoriser et financer des associations engagées en faveur de l'environnement	<ul style="list-style-type: none">➔ Taux de revalorisation de nos déchets extincteurs traditionnels : 92,2%➔ Nombre de détecteurs rénovés : 102 620➔ Nombre de cartes électroniques dépannées : 7 301➔ 100% des collaborateurs équipés en gobelets réutilisables et gourdes isothermes	  
6. Émissions de gaz à effet de serre	<ul style="list-style-type: none">■ Diminuer notre impact environnemental en améliorant notre performance énergétique et en réduisant nos émissions■ Mobiliser nos collaborateurs pour préserver l'environnement■ Augmenter la part de véhicules électriques et/ou hybrides dans notre parc auto	<ul style="list-style-type: none">▶ Collaborations avec notre partenaire constructeur automobile pour réduire l'impact carbone de notre flotte et proposition d'une gamme de véhicules hybrides dans notre grille de véhicules de société▶ Performer la sectorisation de nos équipes afin d'optimiser les déplacements des techniciens▶ Sensibilisation de nos collaborateurs à l'ECO-conduite	<ul style="list-style-type: none">➔ 8 516 TCO2 équivalentes par an du fait de notre consommation de carburants (-21,7% par rapport à 2013)➔ -34% de consommation d'électricité comparé à 2023	   
Enjeux sociétaux				
7. Fournisseurs	<ul style="list-style-type: none">■ Assurer des produits et services de qualité à nos clients■ Favoriser des relations durables avec nos fournisseurs■ Favoriser l'économie locale	<ul style="list-style-type: none">▶ Mise en place des critères de sélection et de contrôle de nos fournisseurs (éthique, EHS, etc.)▶ Actions afin de favoriser le recours à des entreprises locales▶ Accompagnement en matière de santé et sécurité de nos fournisseurs	<ul style="list-style-type: none">➔ 99% de nos sous-traitants sont des entreprises locales➔ Part des fournisseurs avec lesquels nous travaillons depuis plus de 10 ans : 57% des fournisseurs les plus importants	 
8. Protection et satisfaction des clients	<ul style="list-style-type: none">■ Assurer des produits et services de qualité à nos clients, avec pour objectif 0 défaut produit■ Améliorer la satisfaction client	<ul style="list-style-type: none">▶ Certification des produits et des agences (prestations)▶ Comité dédié à la sécurité des produits et des services (suivi des incidents et mise en place de plans d'actions)▶ Réalisation d'enquêtes de satisfaction client après intervention et suivi des réclamations	<ul style="list-style-type: none">➔ 153 certifications APSAD/F'GAZ➔ NPS service : +88➔ NPS installation : +72➔ Moyenne de satisfaction globale sur l'année : Service : 6,48/7 Installation : 6,28/7	
9. Éthique et lutte contre la corruption	<ul style="list-style-type: none">■ Assurer la conformité aux réglementations et le respect de nos valeurs éthiques■ Lutter contre la corruption	<ul style="list-style-type: none">▶ Mise en place des politiques favorisant des comportements éthiques (code d'éthique, code de conduite anticorruption, code de conduite fournisseurs, procédures internes)▶ Formation et sensibilisation des collaborateurs▶ Mise en place d'actions de contrôle (vérification et approbation de cadeaux clients, vérification de la conformité aux règles du commerce international des clients et fournisseurs, audits internes pour limiter les risques de corruption et de fraude)▶ Mise en place d'un système d'alerte pour signaler d'éventuels manquements aux règles éthiques et aux lois	<ul style="list-style-type: none">➔ 95% des salariés ont reçu une formation éthique➔ 22 alertes éthiques remontées (dont 11 non avérées)➔ 100% des alertes éthiques traitées et clôturées suite à une enquête	
10. Sécurité informatique et digitalisation	<ul style="list-style-type: none">■ Assurer la sécurité informatique, la cybersécurité et la protection des données■ Favoriser la digitalisation pour acter en faveur du 0 papier	<ul style="list-style-type: none">▶ Mise en place d'une politique de sécurité des systèmes d'information (PSSI) et de conformité RGPD▶ Réalisation d'audits de la sécurité de notre parc informatique▶ Formation et sensibilisation des collaborateurs à la sécurité informatique et la cybersécurité▶ Mise en place d'une politique de dématérialisation des factures fournisseurs et clients, des titres restaurants et des fiches de paie	<ul style="list-style-type: none">➔ 97,64% des salariés ont réalisé la certification annuelle lié à la Data Privacy➔ 100% des factures fournisseurs dématérialisées➔ 51% des factures clients dématérialisées➔ 100% de titres restaurants dématérialisés*➔ 88% des fiches de paie dématérialisées* <p><small>*Ces chiffres concernent l'ensemble du groupe Chubb Fire & Security France</small></p>	

2.2 Identification des enjeux RSE

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

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

Afin de répondre à ses nouvelles obligations, Chubb France a mené pour la cinquième fois en 2023 un exercice de recensement et d'analyse des risques extra-financiers. Cet exercice fait écho à la cartographie des risques financiers et permet d'identifier les principaux risques extra-financiers auxquels la société peut être confrontée.

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

Identification des risques extra-financiers

Nous avons suivi une démarche en deux temps.

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

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

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

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

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

Présentations des différents risques sélectionnés

Les risques sélectionnés peuvent être regroupés en trois familles :

Les risques sociaux

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

Les risques environnementaux

5. Déchets et économie circulaire : mauvaise gestion de nos ressources, pertes financières, contribution néfaste vis-à-vis de la pérennité de l'écosystème
6. Émissions de gaz à effet 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 impact carbone indirect
8. Protection et satisfaction des clients : insécurité de la société, mauvaise protection de la vie des clients, impact réputationnel
9. Éthique et lutte contre la corruption : non-respect des réglementations, impact réputationnel, contribution néfaste à la pérennité du système économique
10. Sécurité informatique et digitalisation : violation des systèmes informatiques, défaut de protection, consommation de papier

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

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

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



3 Les risques sociaux



3.1 Diversité

Risque et enjeu

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

Politique

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

La démarche du groupe est d'ailleurs de :

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

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

Actions

1) Mixité professionnelle entre les hommes et les femmes

L'égalité entre les femmes et les hommes est un gage de performance économique et sociale et répond aux valeurs essentielles de l'entreprise ainsi qu'à celles du Groupe API dont la culture est centrée sur l'Humain.

En effet, dans son Manifeste, diffusé en avril 2022 au sein de Chubb France, le Groupe API souhaite continuer à créer, en 2024, un environnement et une culture au sein de Chubb centrés sur l'humain avant tout, et ce en vue de permettre à ses collaborateurs et collaboratrices d'être la meilleure version d'eux-mêmes.

Ce manifeste a pour vocation de montrer la détermination du Groupe de créer une culture avec et pour les équipes.

Ainsi, renouvelé début juillet 2022, notre accord égalité professionnelle a pour objectif de continuer à promouvoir

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 nos équipes.

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

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

l'égalité femmes-hommes. Il a été signé pour une durée de 3 ans, soit jusqu'en juillet 2025. Fruit de nombreuses discussions et négociations, cet accord s'inscrit pleinement dans cet objectif : les parties ont souhaité affirmer leur volonté de poursuivre par cet accord la recherche de la plus grande égalité professionnelle entre les collaborateurs de l'entreprise en réunissant à la fois les conditions d'une véritable équité dans toutes les étapes de la vie professionnelle des salariés, mais aussi en contribuant à favoriser le bien-être au travail ainsi que l'équilibre vie professionnelle / vie personnelle par des actions globales tendant vers cet objectif.

En 2024 nous maintenons la démarche d'augmentation de la mixité au sein du Comité de Direction soit à 40% (stable vs 2023).



Diminution des écarts de rémunération

Dans le cadre des N.A.O. (Négociations Annuelles Obligatoires) 2024, finalisées par un accord signé avec les partenaires sociaux, Chubb France a maintenu un budget dédié à la réduction des écarts de rémunération.

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

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

Pour 2024, notre index égalité professionnelle atteint le score de 94 points sur 100, stable vs 2023 et 100% des collaboratrices de retour de congé maternité ont été augmentées en 2024.

Recrutement neutre

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

- Rédigé nos annonces d'une manière objective, par exemple : "Recherche 1 technicien/ 1 technicienne",
- Favorisé dans nos communications des images représentatives de la diversité,
- Sensibilisé et communiqué auprès de nos collaborateurs sur l'égalité professionnelle via l'intranet,
- 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 IWD2024 sur LinkedIn, nous avons mis en place une campagne chez les collaborateurs via courriels, vidéo, dans notre site intranet et sur LinkedIn :
 - News Intranet « Célébrons la Journée Internationale des Droits des Femmes et inspirons l'inclusion ! »
 - Affichage du Poster dans les agences
 - Vidéo « Chubb F & S France se mobilise pour la Journée Internationale des Droits des Femmes 2024 »
 - Signatures à insérer dans mails

- Participé aux initiatives du réseau de femmes lancé ayant pour objectif d'encourager et promouvoir des programmes visant à développer les femmes et d'autres groupes d'affinité dans la diversité, afin d'accélérer leur développement au sein de l'organisation, et habiliter les femmes et leurs alliés à relever les défis du leadership au féminin.

Pour contribuer de manière générale à la démarche sur la diversité, Chubb France confirme son engagement en restant en adéquation avec la démarche Groupe.

2) Insertion des personnes en situation de handicap

Fin mai 2022, afin de poursuivre la dynamique positive engagée sur la politique Handicap au sein de Chubb France, nous avons renouvelé notre accord handicap pour 3 ans, soit jusqu'à fin mai 2025.

Aujourd'hui, l'inclusion est plus que jamais au cœur de la politique de Chubb France. Nous cultivons chaque jour l'inclusion et la diversité pour que chacun et chacune puisse participer pleinement à la société de demain, quels que soient son sexe, sa formation, son niveau social, mais également quelles que soient les difficultés rencontrées au cours de sa vie (problèmes de santé, situation de handicap).

Au sein de la DRH, la Responsable du Développement RH en charge de la diversité et de l'inclusion, sera notamment à même d'impulser et de suivre la politique handicap de l'entreprise dans le cadre du présent accord.

Les axes majeurs de la Politique Handicap Chubb France sont donc :

- Le maintien dans l'emploi et l'accompagnement personnalisé des salariés en situation de handicap dans l'entreprise,
- Le recrutement et l'intégration des personnes en situation de handicap,
- Le maintien de la sous-traitance vers le milieu protégé,
- La sensibilisation de toutes les équipes Chubb France au handicap.

De nombreux objectifs sont donc couverts par cette politique :

- Lever les clichés et tabous liés au handicap avec différentes thématiques abordées : qu'est-ce que le handicap,
- Connaître et faire connaître ce qu'est une situation de handicap,
- Appréhender les différentes démarches administratives,
- Comprendre les aides techniques et financières,
- Faire connaître les dispositifs d'accompagnement à destination de l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs : par exemple concernant les aménagements possibles, les jours de congés attribués aux proches aidants, etc.



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, nous continuerons 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.

Notre partenaire dédié Handicap et Solutions accompagne les équipes dans ces démarches.

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

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

Sous-traitance avec le milieu protégé

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

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

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

Sensibilisation et mobilisation de tous

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

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

En 2024, 24 ateliers de sensibilisation en présentiel et en visioconférence ont été organisés dans toute la France. La diffusion de plaquette, flyer et affiches a également été effectué. Un réseau d'handibassadeurs et d'handibassadrices est en cours de constitution, sur la base du volontariat.

3) Investissement sur l'apprentissage

Dans l'axe de la diversité qui concerne la mixité entre personnel expérimenté et jeunes qui entrent dans le monde du travail, l'entreprise a affiché une forte volonté d'augmenter le nombre d'apprentis dans ses équipes. Le nombre d'alternants a augmenté 2024, soit 141 apprentis présents au 31/12/2024, contre 112 en 2023 (voir chapitre sur l'engagement et le développement pour les indicateurs chiffrés).

Résultats

484 femmes dans les effectifs au 31 décembre 2024 (sur un total de 2690 personnes), contre 456 femmes dans les effectifs au 31 décembre 2023 (sur un total de 2672 personnes) soit +6% en 2024.

Nombre de Femmes appartenant au CODIR : 40% (iso par rapport à l'année 2023).

Achats auprès du secteur protégé en 2024 : environs 145 413 € HT pour des missions de sous-traitance pour l'usine d'Acquigny et des missions de livraisons de ramettes de papier, par exemple.

KPI

Taux d'emploi direct des personnes en situation de handicap au 31 décembre 2024 est de 5,58% vs 2023 à 5,11%

Part de femmes dans l'entreprise : 18% en 2024, contre 17% en 2023

Index égalité Homme-Femme 2024 : 94/100 (équivalent à celui de 2023)

3.2 Formation



Risque et enjeu

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

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

au travers de recyclages formation, de causeries sécurité et de visites préventives sécurité et visites qualité sur le terrain pour s'assurer du maintien de leurs connaissances et des bonnes pratiques du Groupe.

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

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

Politique

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

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

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

Actions

Plan de formation

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

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

- **Les formations obligatoires** nous sont imposées du fait de la réglementation (en matière de conformité par exemple) ou des habilitations de nos collaborateurs selon leur métier. Souvent, elles constituent en un excellent rappel en matière de santé et sécurité, car beaucoup sont en lien avec les risques encourus par notre activité. Dans ces formations, nous retrouvons les formations liées aux risques électriques, au recyclage nucléaire, au désenfumage naturel, à la conduite de nacelle élévatrice, au travail en hauteur, au risque biologique ou chimique, etc....

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

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

En 2024, un important effort a été réalisé sur le Domaine de Formation Commerce avec le déploiement de formation au niveau national : Formation Relations Clients pour les non Commerciaux (1771 heures, 248 participants) et Formation Growing Performance in Sales (2422 heures, 173 participants).

En termes d'organisation, l'essentiel de nos formations se fait en présentiel, complété par des formations en distanciel ou e-learning. Pour nos formations en présentiel, nous pouvons soit faire appel à des prestataires externes, ou réaliser les formations en interne. Nous accordons un intérêt tout particulier à ce dispositif interne, 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 dans ce cadre qu'a été créé, il y a 2 ans, la cellule Expert Métier au sein de Protection Incendie, en plus des dispositifs déjà existants. Le bilan des formations internes recensées dans l'outil TMS (pour l'activité SSI) sur 2024 est de 2699 participants contre 2149 en 2023 ayant suivis 34 355 heures de formation contre 22 380 heures en 2023.

Pour rappel, nous avons implémenté, en 2022, le progiciel TMS via un prestataire externe (Place de la formation). L'objectif était de digitaliser l'ensemble du processus de formation et accroître la valeur ajoutée que peut apporter le service formation dans l'accompagnement et la mise en place de besoins de formation et de mieux satisfaire les collaborateurs. L'enjeu RSE a été atteint en digitalisant l'ensemble des documents administratifs liés à la formation. En 2023, nous avons déployé dans l'outil, le passeport sécurité dématérialisé et les requêtes pour les managers.

Pour les formations obligatoires nous nous sommes concentrés cette année sur les formations à délivrer aux nouveaux collaborateurs et bien évidemment sur les formations « recyclage ».

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

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

Cette année, nous avons formé via des prestataires externes 1776 collaborateurs, soit 66% de nos salariés (contre 1597 collaborateurs formés en 2023, soit 60% de nos salariés).

1 collaborateur a bénéficié en 2024 d'une formation avec le dispositif CPF sur le temps de travail pour réaliser un bilan de compétences, contre 7 collaborateurs en 2023.

Intégration

L'intégration des nouveaux collaborateurs (techniciens, bureaux d'études, et tous nouveaux collaborateurs pour Protection Incendie) pour l'activité Systèmes de Sécurité Incendie (SSI) et Protection Incendie continue de se faire au travers du dispositif Campus. Celui-ci a permis d'accueillir, en 2024, 51 nouveaux collaborateurs au travers de 4 promotions pour l'activité Systèmes de sécurité Incendie (SSI) et 68 nouveaux collaborateurs au travers de 7 promotions pour le tronc commun pour l'activité Protection Incendie, ainsi que 38 collaborateurs au travers de 5 promotions pour la partie "Métier".

Nous comptabilisons 36 collaborateurs via 3 Promotions Campus Management en 2024 et 4 collaborateurs au Campus Directeur d'Agence.

Alternants

En 2024, l'entreprise continue à s'impliquer dans la formation de jeunes alternants dans ses équipes. Le nombre d'alternants en 2024 est de 141 contre 112 en 2023.

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 :

1 776 personnes en 2024, contre 1 597 personnes en 2023
(formations externes programmées)

Nombre d'heures de formation programmées :

54 487 heures en 2024, contre 33 774 heures en 2023
(formations externes programmées)

KPI

Formations externes :

Taux de formation (effectif formé sur l'effectif total au 31/12) : 66% de salariés en 2024, contre 60% en 2023

En moyenne, un collaborateur a suivi 20,3 heures de formation en 2024 (calculé sur l'effectif total au 31/12) contre 10,9 heures de formation en 2023

3.3 Engagement et développement



Risque et enjeu

Chubb France vit une période de transformation importante. L'arrivée du nouvel actionnaire, le groupe APi depuis janvier 2022, a apporté une culture fondée sur le leadership et la rentabilité de toutes les business units.

L'enjeu pour Chubb France en 2024 est de continuer à s'approprier rapidement cette culture, de la faire vivre et la diffuser à tous niveaux, pour alimenter 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, protéger les biens et les personnes ». Cette « raison d'être » est à la fois parfaitement en phase avec les valeurs de notre nouveau groupe, mais il est 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.

Actions

Climat social

Pour suivre la température de notre climat social, nous avons 2 dispositifs principaux :

- L'enquête de satisfaction interne « enquête de satisfaction et d'écoute »
- La remontée des signaux faibles et les démarches de Qualité de Vie au Travail

Le baromètre social : « enquête de satisfaction et d'écoute »

Pour évaluer notre capacité de progression dans l'engagement des salariés, l'enquête de satisfaction et écoute est l'outil qui nous permet un suivi objectif et chiffré. Ainsi, une à deux fois par an, nous adressons une enquête de satisfaction interne afin de recueillir le ressenti des collaborateurs sur leur sentiment d'appartenance à l'entreprise, leur bien-être et leur implication. Les questions changent à chaque enquête, mais se réfèrent systématiquement à ces trois sujets. Les réponses apportées peuvent nous permettre de déceler des éventuelles frustrations,

travailler sur nos axes d'amélioration et valoriser nos bonnes pratiques.

Des commentaires explicatifs sont souvent apportés, si bien que nous pouvons travailler plus en profondeur sur nos plans d'actions.

- En février 2024, nom de l'enquête : enquête de satisfaction et d'écoute (sur le périmètre APi)
Les résultats sont en constante évolution avec une participation qui a très fortement augmentée. En 2024, l'engagement est à 66 (+ 3 points Vs 2023) et la participation à 80% (+10 points Vs 2023).
Pour l'enquête de septembre 2024, l'objectif est de rendre plus visible le cycle de gestion des talents pour répondre au point Égalité des chances.

Nous nous engageons à mener au moins une action « réaliste et réalisable » sur chaque périmètre qui puisse nous faire avancer sur les points d'amélioration qui ressortent du questionnaire de satisfaction et d'écoute.

RÉSULTATS ENQUÊTE DE SATISFACTION ET D'ÉCOUTE SEPTEMBRE 2024



POINTS FORTS



OPPORTUNITÉS



La remontée des signaux faibles et les démarches de Qualité de Vie au Travail (QVT)

En coopération avec l'équipe EHS nous avons réalisé des affiches qui permettent, sur chaque périmètre, de connaître les acteurs susceptibles d'apporter un support à chaque collaborateur ou collaboratrice en cas de situations difficiles. Cela nous permet aussi de capter les signaux faibles qui nous reviennent du terrain et ainsi d'opérer en amont, avec une approche QVT et pour éviter l'apparition de risques psycho-sociaux. Il s'agit là d'écouter, communiquer, accompagner nos salariés qui ont des difficultés professionnelles et personnelles, y compris avec l'aide de notre cellule d'écoute psychologique externe, le service STIMULUS.

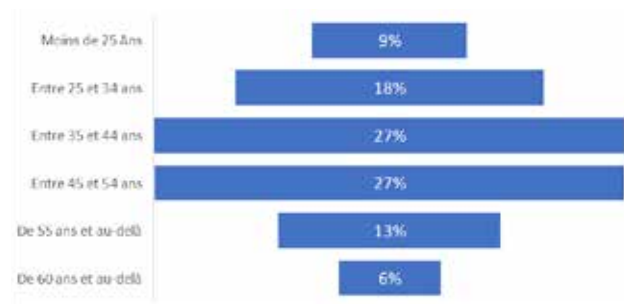


Les équipes

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

CDI : 2414, CDD : 135, CAP : 141, soit au total 2690 collaborateurs au 31/12/2024

La pyramide des âges de nos équipes en 2024 est la suivante :



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

L'accès à l'emploi via l'apprentissage

Nous avons toujours affiché une forte volonté de développer l'emploi des jeunes et de s'investir dans la formation dans tous nos métiers à travers la voie de l'apprentissage.

Pour rappel : en 2020 nous avons doublé le nombre d'apprentis par rapport à l'année précédente, et depuis nous avons stabilisé notre emploi en apprentissage aux alentours de 100 effectifs (91 en 2020, 97 en 2021, 95 à fin 2022, 112 à fin 2023).

En 2024, l'entreprise continue à s'impliquer dans la formation de jeunes alternants dans ses équipes. Le nombre d'alternants en 2024 est de 141.

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.

C'est la preuve que notre engagement qui se base sur notre engagement sociétal s'inscrit dans la durée.

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

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

- Le suivi de la mise en production de l'outil C-Live
- Les projets de déménagement d'agence
- Le Handicap

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

Sur les négociations en 2024, nous avons signé les accords suivants :

- Négociation d'un avenant n8 règlement PEE
- Accord NAO 2024
- Accord Composition et fonctionnement Comité de Groupe

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

Articulation vie professionnelle / vie personnelle

Afin de concilier au mieux les obligations professionnelles et privées, nous avons poursuivi les initiatives déjà lancées en 2021 :

- 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,
- Leur donner la possibilité de contacter notre cellule d'écoute psychologique externe, le service STIMULUS, de façon gratuite et anonyme.

Une politique d'évolution salariale attractive et une meilleure employabilité

En 2024 nous avons continué nos efforts sur les filières déjà en place (techniciens, assistantes). Nous avons élargi le périmètre pour un meilleur engagement de nos salariés et une meilleure attractivité en termes de carrière et de rémunération.

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

BUILDING GREAT LEADERS®

Le groupe APi a lancé la démarche « Building Great Leaders® », laquelle a pour objectif de développer auprès de l'ensemble des collaborateurs une posture visant l'excellence, non pas uniquement financière, mais également au plan des comportements et des interactions.

En accompagnant nos collaborateurs par ce programme d'ampleur, nous avons pour ambition d'impulser une transformation culturelle reposant sur le leadership de chacun et de tous : prise d'initiative, soutien apporté, esprit collaboratif, vision tournée vers l'avenir et systémique, exemplarité, intégrité...

Le déploiement de ce programme s'est poursuivi sur 2024 avec le lancement de cartes d'apprentissage trimestrielles compilant différentes ressources permettant de développer son leadership, et le déroulement de Leader Labs.

Les cartes d'apprentissage pour 2024 ont porté sur la croissance personnelle et la culture d'entreprise.

Les Leaders Lab, sessions de formation en présentiel, se sont poursuivies. En 2024, 7 Leaders Labs ont eu lieu, permettant de former 111 collaborateurs sur la thématique de l'état d'esprit du leadership et 7 collaborateurs sur la thématique des "7 Habitudes". Chaque session est précédée d'un travail préparatoire et fait l'objet d'un suivi postérieur. Ce suivi est à la fois individuel et, de manière optionnelle, collectif par le biais de visios appelées "Café Leadership".

Enfin, un club de lecture consacré au sujet du leadership a également été initié en 2024. Deux livres ont fait l'objet de 6 sessions d'échange d'une durée d'une heure.

LEADERSHIP DEVELOPMENT REVIEW (LDR)

L'exercice LDR ("Leadership Development Review") qui vise à identifier les personnes impliquées dans l'entreprise pour ensuite assurer leur suivi et les accompagner dans leur carrière a été relancé avec APi. La revue annuelle a été faite pour identifier nos potentiels et préparer leurs plans de développement et leur succession.

Evolutions

En 2024, la nouvelle convention collective a été appliquée. Les fiches de postes et les cotations ont été entièrement revues :

- passage de la catégorie socio-professionnelle "administratif & technicien" à "Agent de Maîtrise" : 1
- passage de la catégorie socio-professionnelle "administratif & technicien" à "cadre" : 79
- passage de la catégorie socio-professionnelle "agent de maîtrise" à "cadre" : 8
- passage de CDD en CDI : 56 en 2024
- passage de CAP en CDD ou CDI : 12 en 2024
- Passage d'intérim en CDD ou CDI : 29 en 2024 (26 en 2023)

Des évolutions mais aussi des opportunités nouvelles via la mobilité interne

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 par mois sur l'Intranet pour permettre à chacun de pouvoir prendre connaissance des nouvelles offres sur nos périmètres.

Des événements et des actions de développement

Les actions de convivialité et de cohésion ont continué pendant 2024.

- E-learning Building Great Leaders®
- Ouverture de LinkedIn Learning sur Workday Learning
- Echauffements à Cergy
- Sponsoring équipe féminine foot sapeurs-pompiers

Résultats

Nombre de salariés pratiquant le télétravail : 372 en 2024
CDI/CDD/CAP (427 en 2023 avec 1 à 3 jours/semaine)

Ancienneté moyenne en 2024 : 12,4 ans au 31/12/2024,
CDI/CDD/CAP (12,1 ans en 2023)

Taux d'absentéisme en 2024 : 4,3% (4,2% en 2023)

Taux de démission : 5,4% (5,2% en 2023)

Nombre d'évolutions : 148 (promotion, passage cadre, changement de statut)

Nombre d'apprentis présents : 141 au 31/12/2024 (contre 112 au 31/12/2023)

KPI

Résultats de l'Enquête de Satisfaction et d'écoute 2024 : note de satisfaction de 66 sur 100 (*)

3 accords collectifs ont été signés en 2024

(*) Ce chiffre concerne l'intégralité du groupe Chubb Fire & Security France

Risque et enjeu

Ensemble, Direction et managers, nous continuons à développer l'adhésion des équipes à nos règles EHS et à performer leur capacité d'évaluer les risques existants chez nos clients afin qu'ils sachent se mettre en sécurité ou alerter le client en cas de difficultés persistantes.

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



Politique

L'ensemble des équipes qui concourent à nos valeurs et au service rendu à nos clients est notre richesse et l'engagement de nos managers est de les faire adhérer et les accompagner au mieux dans leur quotidien auprès de nos clients et ce dans

une démarche EHS structurée mais également un engagement RSE fort mis en avant durant l'année 2023 au travers d'une politique EHS et RSE combinée :

La vision de Chubb est d'être un partenaire de confiance pour préserver ce qui est le plus précieux : les personnes et les biens, ainsi que de contribuer à la préservation de notre environnement.

Nos engagements Santé Hygiène Sécurité

- ▶ Rendre nos organisations robustes / [Ambassadeurs EHS](#)
- ▶ Réduire l'exposition aux risques et diminuer l'accidentologie de nos employés, sous-traitants et intérimaires → 3 points d'attention :
 - Risque Routier
 - Risque Électrique
 - Risque de Chocs et coupures
- ▶ Maintenir la présence sur le terrain des managers auprès des équipes et des sous-traitants
- ▶ Mieux anticiper les risques en performant les [Plan de Prévention \(PDP\)](#) et en formant nos équipes
- ▶ Favoriser la remontée par les collaborateurs de SD (Situations dangereuses) - [Presqu'accident](#) - [HIPO](#) (événements à haut potentiel de gravité) et [Stop Work](#)
- ▶ Déployer la CHARTRE SECURITE du Groupe Chubb : mes droits et mes responsabilités
- ▶ Répondre à nos obligations, respecter et faire respecter la réglementation en vigueur
- ▶ Certifier notre savoir-faire et nos organisations : MASE, ISO, APSAD, CEFRI (Prévention Radioprotection)...

Nos engagements RSE et Environnement

- ▶ Performer la formation de nos équipes : [CAMPUS Métier](#), [devoirs de conseil](#) et [habilitations EHS](#)
- ▶ Développer le [leadership](#) de nos équipes
- ▶ Encourager les [comportements Eco-responsables](#) et [optimiser le tri des déchets](#) dans nos agences
- ▶ Déployer notre [code éthique](#) et de conduite anticorruption vers nos équipes et partenaires
- ▶ Développer le bien-être de nos collaborateurs et être attentif aux signaux faibles
- ▶ Intégrer la RSE au cœur de nos opérations :
 - [Décarbonation](#) : véhicules hybrides, bornes électriques, LED, Optimisation des déplacements
 - [Tendre vers le 0 plastique](#), diminuer la proportion de plastique dans nos emballages et suremballages
 - [Engager nos fournisseurs dans une démarche RSE](#)
 - [Accompagner](#) nos sous-traitants en local

La sécurité et la préservation de l'environnement font partie de nos socles dans le cadre de nos activités pour un accompagnement de nos clients. Toutes les équipes sont accueillies et encadrées dans des campus métier afin de générer une prise de conscience des risques autour de nos activités et les engager à se préserver tout au long de leurs interventions.

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

Dès le contrat, la réflexion porte sur les modalités d'intervention, la mise en place des PDP (Plan De prévention), jusqu'à l'affectation des bons moyens d'intervention ; nos managers sont partie prenante dans la préparation de nos activités. Puis c'est aux techniciens et sous-traitants d'être vigilants sur le terrain en mettant en œuvre le SAFE (Scruter Analyser Fiabiliser et Exécuter). Chaque technicien assure la traçabilité de son analyse au sein de nos Fiches d'Analyse des Risques informatiques (FAR) avant de démarrer son intervention et permet ainsi d'accéder à cette information en cas de dépannage par un collègue qui ne connaîtrait pas le site client. Notre système de management de la sécurité, de l'environnement et de la RSE nous apporte de la rigueur et nous permet au travers des plans d'actions d'engager un processus d'amélioration continue et de valider en début d'année, sur la base des revues de direction, les actions prioritaires qui seront fixées localement. Nos tableaux de bord EHS comprennent des objectifs sécurités suivis tout au long de l'année par les managers avec leurs équipes.

L'année 2024 aura été l'occasion de travailler sur les axes majeurs suivants suivant en matière de Santé hygiène et Sécurité au travail :



FOCUS SUR 3 RISQUES

moments d'échange trimestres 1/2/3

- **ROUTIER** - sensibilisation Prévention addiction drogue et alcool / Dash cam / Contrôle EPI - Véhicules
- **ÉLECTRICITÉ** Nappes isolantes
- **CHOCs ET COUPURES**

SUIVI DU DEPLOIEMENT SAFEZONE

Outil de prévention du travail isolé

STIMULER ET VALORISER LES REMONTÉES

Power Apps EHS-G-Flotte-Logistique :

- Remontées des SD - Presqu'AT - HIPO - Stop Work
- Process de remontée et plan d'action visible et immédiat

FINALISATION DES FORMATIONS PDP

Enjeux : mieux anticiper les risques

- Formation (commerciaux, DA et signataires PDP)
- Mise en œuvre des PDP / clients sensibles + sous-traitants

Actions

L'ensemble de nos agences en France suivent un système de management Santé et Sécurité piloté par des réunions périodiques EHS et managers trimestrielles, des revues de directions annuelles et un tableau de bord de nos indicateurs clefs de performance afin de développer la culture sécurité de nos entités.

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

Parmi les agences, 23 agences Chubb France ont décidé de faire reconnaître leur système de management en se faisant certifier MASE, soit 45% de nos établissements en France.

Parmi l'un de nos axes directeurs 2023-2024 les agences Chubb Delta ont formées par le biais de la Direction EHS et la Direction Juridique près de 668 managers, commerciaux, chargés d'affaires et/ou techniciens afin de performer notre capacité à anticiper les risques chez nos clients et déployer les PDP avec nos clients ainsi que nos sous-traitants.

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

Nos actions de réduction de l'accidentologie, pour l'année passées ont répondu à 3 grands axes que sont les 7 risques principaux présents dans notre matrice des risques :

- Accidents routiers déclarés : nombre d'accidents stable mais augmentation des jours d'arrêts / en 2024 = 3 évènements vs 9 évènements en 2023 (270j) contre 11 évènements en 2023 (69j) & Sinistralité véhicules responsables – impact matériel : 337 évènements en 2024
- Chocs et coupures : en diminution entre 2023 et 2024 - 9 évènements vs 12 cas en 2023 (activité Protection Incendie) et 2 évènements vs 12 cas en 2023 (activité Chubb Systèmes de Sécurité Incendie)
- Electrisation : en baisse en 2024 = 2 évènements vs 4 évènements en 2023 (activité Protection Incendie) et 5 évènements vs 6 évènements en 2023 (activité Chubb Systèmes de Sécurité Incendie)

Il est en effet essentiel que nos techniciens ainsi que nos sous-traitants adhèrent, développent leur culture sécurité et puissent au quotidien faire leur propre évaluation des risques pour se

préserver et respecter les exigences de nos clients, alors même qu'ils sont confrontés à des environnements de travail très différents les uns des autres selon l'activité de nos clients. Le plan d'action déployé pour développer la culture sécurité s'organise autour de la stratégie du **DCAP** :



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

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

Nos managers sont issus du terrain et doivent porter le leadership EHS auprès de leurs équipes : ils 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.

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

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

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

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

Sur 2024, les actions et campagnes stratégiques dédiées à nos risques majeurs ont été :

- Notre continuité de formation à la sécurité routière par un e-learning sur l'anticipation des risques destinés à tous les collaborateurs – soit près de 2 188 collaborateurs Chubb France ayant suivi ce module, ainsi que des formations sur circuit durant 1 journée pour nos grands rouleurs réalisant plus de 45 000 kms/an qui représentent pour Chubb France 104 personnes formées en 2024.

- Les formations et animations culture sécurité par des discussions de 2h avec nos techniciens sur l'ensemble de la France, sur le risque électrique, les caractéristiques des gants et le bon choix des gants selon l'activité à accomplir ainsi que le quizz EHS sur l'ensemble des SMS et des vidéos diffusés mensuellement sur leur téléphone.
- Le lancement et déploiement d'un outil de prévention du travail isolé pour sécuriser nos équipes techniques lorsqu'ils doivent intervenir sans accompagnement et dans des zones isolées chez nos clients. Cette application est disponible sur les téléphones de nos équipes et permettent en cas d'intervention d'identifier les risques de chute également.



- Et enfin la mise en place d'une communication SMS par le biais de vidéos de 3 minutes percutantes et qui passent ensuite sur les écrans disponibles d'accueil et café de nos agences / les sujets 2024 ayant été : les TMS survenus en 2023 - un presque AT sur des bouteilles Argo 55 - la sécurité au sein des espaces confinés - la remontée de situations dangereuses - le risque du téléphone au volant - les chocs et coupures - la bonne pratique autour de la pince chasse goupille - la prévention du bruit - la présentation de la RSE et des 3 volets de la RSE - le partage d'un événement survenus autour de batteries et nos bilans annuels et plan d'action à venir.



Résultats

L'année 2024 sera marquée par le renouvellement de 3 certifications MASE sur le territoire français.

Maintien de 23 Etablissements Chubb France certifiés MASE soit 45% reconnus dans la gestion efficace de leur système de management de la sécurité :

- 14 agences système sont certifiées MASE (sur un total de 21 agences) soit 66% de nos agences dans cette activité
- 9 agences Protection incendie sont certifiées MASE (sur un total de 32 agences) soit 28% de nos agences dans cette activité

Le nombre de visites terrain engagées par nos équipes managériales : 1590

La progression de la remontée des presque accidents/SD, stop work et Hipo est significative sur l'année 2024 :

- 2020 : 2 remontées
- 2021 : 10 remontées
- 2022 : 159 remontées
- 2023 : 1 359 remontées
- 2024 : 1647 remontées

Nos résultats en matière d'accidentologie (ATAA accidents avec arrêt de travail) sont en forte amélioration entre le nombre d'évènements mais également le nombre de jours d'arrêts de travail entre 2024 et 2023.

- En 2021 : 41 ATAA et 1650 j d'arrêt de travail
- En 2022 : 42 ATAA et 1730 j d'arrêt de travail
- En 2023 : 42 ATAA et 2031 j d'arrêt de travail
- En 2024 : 30 ATAA et 811 j d'arrêts de travail => soit -28% des évènements et -60% du nombre de jours d'arrêt de travail

Taux de gravité global Chubb France 2024 : 0,17 (Activité Chubb Systèmes de Sécurité Incendie : 0,18 - Activité Protection incendie : 0,16)

Taux de fréquence global Chubb France 2024 : 5,90 (Activité Chubb Systèmes de Sécurité Incendie : 7,52 et Activité Protection Incendie : 5,36)

KPI

Marque employeur responsable :

- 56% de nos agences n'ont pas eu d'accidents de travail avec arrêt en 2024 : soit 31 agences sur un total de 57 agences
- Taux de fréquence 1 Global Chubb France est en nette progression = 5,90 en 2024 Vs 9,61 en 2023
 - Taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt pour l'activité Protection incendie : Tf1 de 5,36 en 2024 Vs 15,66 en 2023
 - Taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt pour l'activité Chubb Systèmes de Sécurité Incendie : Tf1 de 7,52 en 2024 Vs 2,47 en 2023
- Taux de gravité de Chubb France est faible = 0,17 en 2024 Vs 0,42 en 2023
 - 0,18 pour l'activité Chubb Systèmes de Sécurité Incendie et
 - 0,16 pour l'activité Protection Incendie



4 Les risques environnementaux



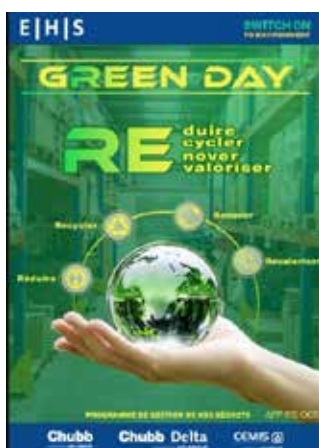
4.1 Déchets et économie circulaire



Risque et enjeu

Chubb France est fortement engagé dans la préservation de son environnement et tente le plus possible de performer son cycle de vie de nos produits et l'économie circulaire quand la technologie le permet.

Les 4R sont au cœur de notre dispositif de gestion et d'optimisation des déchets : REDUIRE – RECYCLER – RENOVER – REVALORISER.



Nous sensibilisons depuis des années nos collaborateurs à ne laisser aucun déchet chez nos clients, à ramener les déchets dans nos agences, et à les trier dans les bacs prévus à cet effet.

Les 3 dernières années, un vaste projet a été piloté visant à retenir un prestataire unique sur l'ensemble de la France et l'ensemble de nos Business. L'enjeu étant de garantir une gestion uniforme de toutes nos catégories de déchets, d'optimiser le transport associé, la traçabilité ainsi que la valorisation de ces déchets.

Parmi les grandes familles de déchets nous avons :

- Des déchets bureautiques traditionnels générés par nos agences et le siège : carton, papier ou cartouches d'encre,
- Des déchets spécifiques liés à nos métiers et aux produits que nous installons chez nos clients ; tels les métaux et la ferraille, les plastiques d'emballages et les palettes, les centrales de détection d'intrusion, caméras, mais également,
- Des déchets dits dangereux comme les équipements électriques et électroniques (DEEE), mais aussi l'amiante, les batteries et les piles, produits chimiques ou aérosols utilisés.

Depuis la mise en place du prestataire unique de nos agences nous avons mis à jour notre book déchets ainsi que des affichages performés (règles de tri - impact santé - environnement et soins associés à chacun de ces déchets) afin de faciliter le tri de ces déchets au sein de nos agences.



Ces déchets font l'objet d'un suivi et d'une optimisation des filières de retraitement et de revalorisation tout au long de notre processus d'amélioration permanente.

Extincteurs -> taux de valorisation = 92,2%

PAE Petits Extincteurs ->
taux de valorisation = 85%



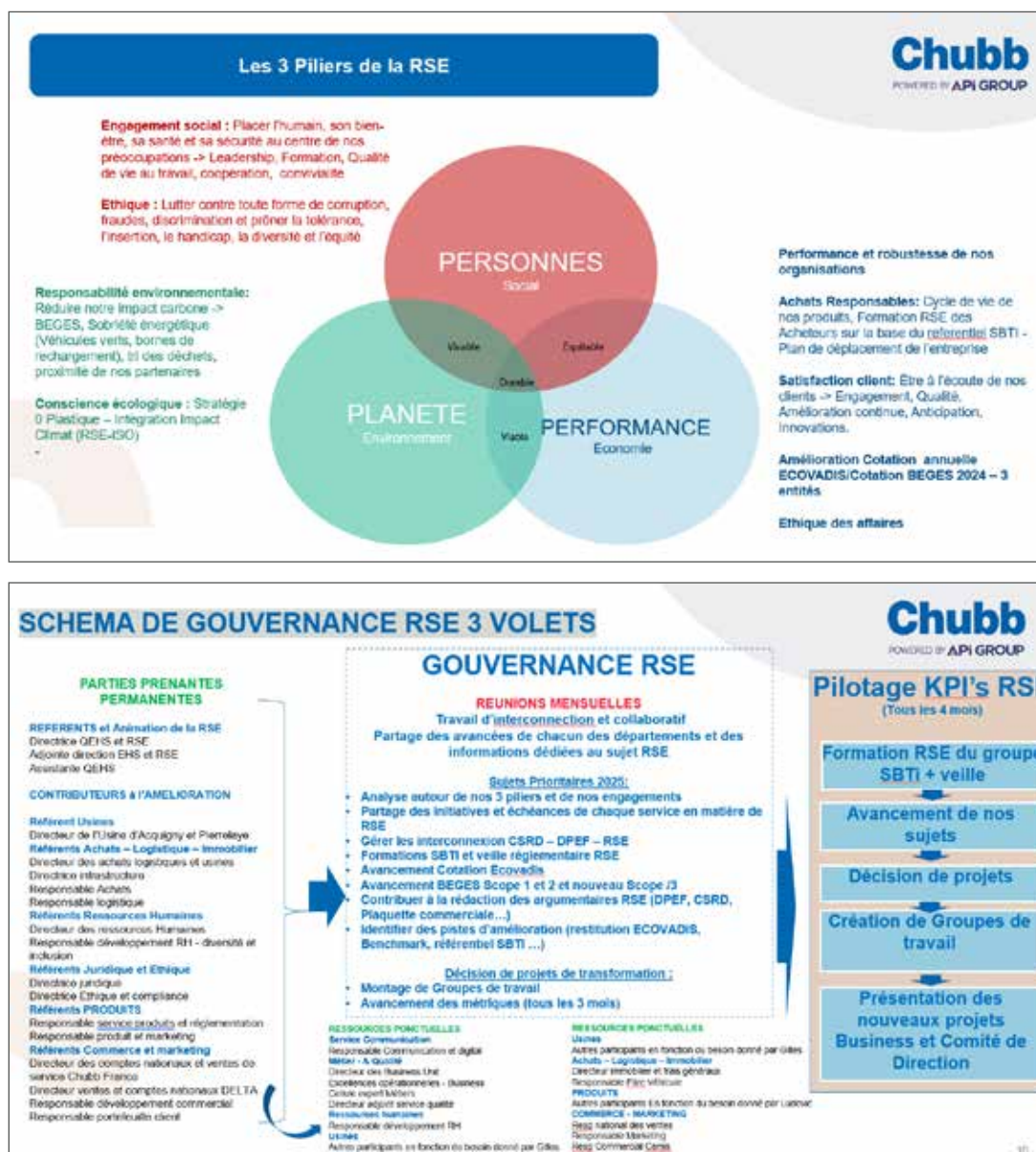
Nous respectons les obligations qui s'imposent à nous depuis 2005 et avons mis en place un système d'enlèvement et de traitement de nos déchets composés d'équipements électriques et électroniques (DEEE) ainsi que depuis 2016, l'ensemble des obligations relatives aux petits extincteurs (1kg et 2kg). Pour Chubb France, cela nous impacte donc pour le traitement de nos petits extincteurs à poudre ou à additif de moins de 2 kg et des autres équipements de sécurité incendie (alarmes, détecteurs, signalisations, etc.).

100% de nos déchets sont récupérés au sein des installations de nos clients, au moment notamment de la rénovation de nos produits et installations, mais également par le biais de communications et sollicitations de nos clients qui renouvellent leur équipement même s'ils ne passent pas par notre société pour le renouvellement. Par ailleurs, nous traitons également les déchets des produits de nos confrères en passant par nos filières de retraitement traditionnels des déchets.

L'un de nos enjeux majeurs est d'optimiser nos contrats de gestion des déchets sur nos 4 entités (Chubb Delta mais également Chubb Systèmes de Sécurité Incendie, CEMIS et Protection Incendie). Ainsi nous profitons des trajets aller vers les agences pour y déposer les produits du Groupe afin d'optimiser le transport en utilisant le trajet retour avec nos déchets et ainsi diminuer notre impact gaz à effet de serre de nos fournisseurs ('scope 3') et faciliter le regroupement de nos déchets vers notre centre de retraitement et de revalorisation des déchets.

Politique

Notre prise de conscience environnementale s'est traduite dès 2024 par la mise en place d'une véritable gouvernance de la RSE - Responsabilité Sociétale d'Entreprise autour de nos 3 piliers :



Cette gouvernance nous engage et structure notre démarche de performance et d'amélioration continue de notre impact environnemental :

- Utiliser la trajectoire du référentiel SBTi pour choisir et performer nos actions d'amélioration
- Ramener, trier et déclarer de manière exhaustive l'ensemble de nos déchets
- Optimiser la revalorisation de l'ensemble de nos déchets
- Optimiser nos filières de collecte et de valorisation des déchets avec nos prestataires de gestion de nos déchets
- Optimiser la circulation de nos camions entre nos entrepôts, la livraison des produits et la reprise des déchets
- Engager nos sous-traitants avec nous notamment autour du transport vert, de la diminution des plastiques en conformité avec notre propre stratégie

Les dernières années, notre enjeu a été de fortement sensibiliser nos équipes et techniciens auprès de nos clients, pour ramener l'ensemble des cartes électroniques, matériels et nos déchets vers les agences, et aujourd'hui nous leur demandons d'être acteurs et forces de proposition dans l'optimisation de nos déchets y compris pour remonter les cas de priorité sur lesquels nous devons travailler notamment en matière de diminution de nos emballages.

En 2024 nous avons conduit une sensibilisation de 2h de l'ensemble de nos équipes techniques autour de la gestion de nos déchets et l'enjeu du tri au sein de nos agences - c'est l'ensemble des techniciens Chubb Delta sensibilisés à la gestion des déchets suite au déploiement de notre prestataire unique. En 2024 nous avons élaboré une vidéo simplifiée pour faire le bilan d'avancement de notre stratégie RSE et de quelle manière nous avançons afin de les rendre acteurs.

Actions

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

Axe 1 / Sensibilisation des collaborateurs

Nous sensibilisons tous les membres de l'entreprise aux ECO-Gestes dès leur arrivée au sein de l'entreprise et au travers du livret EHS disponible sur les téléphones de nos techniciens (Retour des déchets vers nos agences et tri des déchets, les bons gestes du quotidien à la diminution de la consommation d'énergie...) car notre engagement sociétal passe avant tout par l'adhésion et la mobilisation de tous pour préserver notre environnement.



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

Il existe un manuel Book déchets à destination de nos agences et des gestionnaires de stocks en particulier pour optimiser le tri et la valorisation de nos déchets. En 2021, nous avons initié un groupe de travail pour l'ensemble des salariés du Groupe sur la gestion des déchets dans le but d'harmoniser nos process et de les rendre plus responsables et respectueux de l'environnement et ainsi limiter notre impact environnemental. En 2022, nous avons continué ce groupe de travail dans le but de pouvoir uniformiser au niveau national sur l'ensemble des entités du Groupe (Chubb France, Chubb Delta et CEMIS) la gestion de nos déchets afin d'optimiser de manière homogène le traitement de nos déchets pour viser l'efficacité de notre système de gestion des déchets. L'objectif a été de passer de plus de 20 prestataires à environ 3-4 au niveau national. La mise en place d'un prestataire unique opérationnel en 2024 pour nos Déchets Non Dangereux, Déchets Dangereux et les Déchets Filières spécifiques a été déployé sur l'ensemble de nos agences en France. Fin 2024 c'est près de 83% des agences qui sont déployées avec des nouveaux contenants, les affichages, les informations interne et l'organisation optimisée des tournées de récupération des déchets.

En parallèle de ces actions, des mesures ont été mises en place ayant pour vocation de réduire la consommation de plastique dans le cadre des emballages et suremballages et de mobiliser nos salariés en ce sens. Depuis des années, nous encourageons les collaborateurs à s'engager personnellement

(utilisation de tasses, gobelets à usage durable remis à nos équipes en 2023 dès leur arrivée, ainsi que des gourdes isothermes) et nous avons paramétré nos machines à café afin qu'elles ne distribuent pas de gobelets en plastique lorsqu'on introduit une tasse.

Axe 2 / Economie circulaire

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

Parmi des actions significatives :

a. Réutilisation des Sparklets

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

b. Réparation et réutilisation des cartes électroniques

Les cartes électroniques sont montées et assemblées dans des coffrets (Centrales de détection ou de mise en sécurité incendie). Elles se composent d'un support composé de résine et cuivre sur lequel sont soudés des composants électroniques.

Lorsqu'une défaillance est identifiée sur celles-ci lors d'un contrôle ou bien même par un client, le problème est remonté à l'agence locale qui commande une nouvelle carte. Cette carte pouvant être neuve ou rénovée, l'agence envoie la carte en panne pour réparation par notre équipe dédiée sur le site de production basé à Acquigny (27).

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

c. Rénovation et réutilisation des détecteurs de fumée

Une équipe d'opérateurs, également basée sur le site d'Acquigny travaille sur la rénovation des détecteurs de notre marque ainsi que sur le démantèlement ou le retrait des détecteurs ioniques. La rénovation des détecteurs consiste au démontage, nettoyage, réassemblage et test des détecteurs. Ils sont ainsi remis sur le marché en tant que détecteurs rénovés. Cette activité est labellisée par la marque NF et fait l'objet d'un audit annuel récurrent par le CNPP.

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

Axe 3 / La suppression de certains déchets

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

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

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

Axe 4 / Optimiser notre filière de traitement des déchets

De tout temps nous cherchons le meilleur prestataire de gestion des déchets pour une revalorisation optimisée de nos déchets, ce travail est continu. En 2021 néanmoins, nous avons entrepris un état des lieux complet de nos différents prestataires en France sur nos 4 entités et business et recherchons à en limiter le nombre et trouver avec eux d'autres pistes pour améliorer notre revalorisation finale de nos déchets. En 2022, nous avons continué ce groupe de travail dans le but de pouvoir uniformiser au national sur l'ensemble des entités du Groupe (Chubb France, Chubb Delta et CEMIS) la gestion de nos déchets afin d'optimiser de manière homogène le traitement de nos déchets pour viser l'efficacité de notre système de gestion des déchets. L'objectif a été de passer de plus de 20 prestataires à environ 3-4 au national. En 2023, il a été initié le déploiement de PAPREC dans l'ensemble de nos entités sur tout le territoire national pour nos Déchets Non Dangereux, Déchets Dangereux (Autres qu'Activité Pi) et les Déchets Filières spécifiques.

Dans une logique de traçabilité et d'amélioration de l'exhaustivité du suivi de nos déchets dangereux, la plateforme gouvernementale Trackdechets est opérationnelle dans l'ensemble de nos entités pour chaque établissement de notre Groupe.

Parmi nos différents prestataires nous avons :

- Notre prestataire majoritaire pour nos extincteurs est Eco Planet Recycling, qui prend en charge la dénaturation de nos extincteurs, Cette entreprise accréditée récupère les équipements dans les différentes agences puis les démantèlent, les trient et revalorisent y compris le contenant de nos extincteurs (poudres et eau). Chacun des équipements est revalorisé au maximum suivant les réglementations en vigueur. Le taux de valorisation est de 92,2% pour les extincteurs contre 91,1% en 2023.
- Eco SYSTEM prend en charge nos petits appareils extincteurs à poudre ou à additif de moins de 2 kg usagers et ceux de nos clients qui peuvent s'adresser à eux en direct (nommés "PAE"). ECO SYSTEM organise ensuite la dépollution et le recyclage de ces extincteurs. En 2024, nous avons déclaré auprès de ECO SYSTEM une production (ou "mise sur le marché") de 215 tonnes de PAE, élevant ainsi notre éco-participation (calculée sur la base des extincteurs mis sur le marché) à 82.498 € HT. Le taux de recyclage moyen d'un ancien appareil des PAE 2023 est de 85%.
- Notre prestataire PAPREC recycle le reste de nos déchets non dangereux et dangereux comme nos cartes électroniques et nos blocs autonomes d'éclairage "BAES". Le taux de réutilisation/recyclage est de 92% pour les cartes électroniques et de 72% 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.).

- En 2024, la société a récupéré et recyclé près de 228 tonnes de déchets traités par PAPREC dont plus de la moitié a été triée en amont de la collecte.

Résultats

Engagement de nos équipes :

En 2024, la pénurie mondiale de composants électroniques à continuer s'atténuer et est resté très localisé sur des anciens composants, cette pénurie se transforme en 2024 sur plus d'obsolescence. Ce qui représente un impact sur l'activité de réparation des cartes électroniques et l'approvisionnement de cartes neuves.

Nous comptons en SAV :

- 9 006 cartes vendues en 2024 versus 9 664 en 2023
- 722 cartes neuves injectées dans le stock versus 1029 cartes en 2023, nous n'avons pas pu fournir assez de cartes dépannées à notre réseau.

Le site de production à Acquigny dispose du label Qualdion pour le démantèlement des détecteurs ioniques et 25 agences possèdent le label Qualdion pour la compétence et le respect de la réglementation en matière de dépose, de détecteurs ioniques.

En 2024, 13 440 détecteurs ioniques ont été démantelés et 12 145 détecteurs ont été retirés du parc.

En ce qui concerne les activités de réparation de cartes électroniques et de rénovation de détecteurs de fumée :

En 2024, les chiffres sont tous à la baisse pour différentes raisons :

- 20,7 T de déchets triés à la source auprès de PAPREC (2 T de papier/carton, 1,2 T de films plastiques en sacs, 5,6 T de ferraille, 0,2 de Cuivre, 11,7 T de Bois)
- 55,7 T de déchets non triés auprès de PAPREC (les DIB)
- 84,8 T de déchets dangereux

En 2024, nous nous stabilisons sur la récupération de produit par le biais d'Eco Planet recycling pour Chubb France :

Total extincteurs : 314 405 extincteurs toutes gammes confondues en 2024 vs 335 797 en 2023 soit -6,4 %

- 75 257 extincteurs portatifs CO2 2 et 5 kg (contre 82 393 en 2023) : -8,7 %
- 128 736 extincteurs portatifs à base d'eau (contre 132 965 en 2023) : -3,2 %
- 79 243 extincteurs portatifs à poudre (contre 81 858 en 2023) : -3,2 %
- 200 extincteurs mobiles à CO2 (contre 184 en 2023) : +8,7 %
- 587 extincteurs mobiles à base d'eau (contre 511 en 2023) : +14,9%
- 1 913 extincteurs mobiles à poudre (contre 1 972 en 2023) : -3,0 %
- 28 266 PAE 1kg et 2kg (contre 35 771 en 2023) : -21 %
- 2 385 bouteilles de chasse (contre 1 758 en 2023) : + 35,7%
- 118 727kg de charges de poudre extinctrice (contre 145 550 kg en 2023) : -18,4%
- 45 RIA (contre 109 en 2022) : -58,7 %
- 44 576kg de flacons d'additifs (contre 56 103 en 2023) : -20,5%
- 42 927 sparklets (contre 40 171 en 2021) : +6,9 %

Le nombre de sparklets désenfumage rechargée et remise dans le circuit : 30 182 en 2024 contre 27 213 en 2023 soit une augmentation de ré-utilisation de 10,9%.

Le poids des sparklets sans possibilité de rechargement détruites : 5 854 T en 2024 contre 6 302 en 2023 soit une diminution de déchets de 7%

KPI

Progression du volume de récupération d'extincteurs :

-6,4% en moyenne sur l'ensemble de la gamme sur 2024

En ce qui concerne les activités de réparation de cartes électroniques et de rénovation de détecteurs de fumée :

En 2024, les chiffres sont stables

- 102 620 détecteurs rénovés versus 111 768 détecteurs rénovés en 2023
- 7 301 cartes électroniques dépannées versus 8 371 cartes dépannées en 2023

Le taux de revalorisation de nos déchets des extincteurs est de 85% pour les PAE Vs 82,5 % en 2023 et 92,2% pour les extincteurs traditionnels Vs 91,1 en 2023

4.2 Émissions de gaz à effet de serre



Risque et enjeu

La réduction des émissions de gaz à effet de serre passe par la transition énergétique, et une meilleure gestion des transports concernant l'entreprise Chubb France.

En effet l'essentiel de notre impact concerne notre flotte des véhicules, le comportement de nos salariés en matière de conduite routière et notre consommations énergétiques c'est en cela que l'entreprise Chubb France a des leviers de performance et de résultats.

Notre dernier bilan 2020 établit par un organisme extérieur SOCOTEC, évalue, selon les scopes 1 et 2, la quantité de gaz à effet de serre à 8 711 TCO₂ équivalentes par an ; soit -21,9% comparativement à 2013.

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

Le second poste concerne la gestion de notre parc immobilier, nous cherchons à améliorer notre empreinte carbone en regroupant nos agences afin d'optimiser nos espaces de travail et nos localisations en France, mais également à rechercher de nouvelles implantations dont la performance des bâtiments et énergie de chauffage est performée.

Depuis 2024 nous avons déployé de nombreuses actions qui nous permettent d'estimer une nouvelle amélioration de notre scope 1 et 2 à venir sur les chiffres 2024 et nous allons également élargir notre cotation sur le scope 3 pour nos chiffres 2024 - finalisation prévue en juin 2025.

TABLEAU RÉCAPITULATIF

Chubb

	Organisme CHUBB FRANCE (Année 2020)	Bilan GES (Année étudiée) : émissions par poste (t eq. CO ₂)	% du total (Scope 1+2)		Organisme CHUBB FRANCE (Année de Référence 2013)	Bilan GES (Année de ref) : émissions par poste (t eq. CO ₂)	% du total (Scope 1+2)		Différentiel Année 2020 / Année de Référence
Poste 1 :	Combustion sources fixes (chaudières, groupes électrogènes...)	34	0,4%		Combustion sources fixes (chaudières, groupes électrogènes...)	47	0,4%		-25%
Poste 2 :	Sources mobiles (véhicules légers, utilitaires, camions...)	8 516	97,8%		Sources mobiles (véhicules légers, utilitaires, camions...)	10 877	97,6%		- 21,7%
Poste 3 :	Emissions de procédés (relargage et remplissage extincteurs + combustibles essais feux)	1	0,0%		Emissions de procédés (relargage et remplissage extincteurs + combustibles essais feux)	79	0,7%		-99%
Poste 4 :	Emissions fugitives (fuites fluides frigorigènes)	0	0,0%		Emissions fugitives (fuites fluides frigorigènes)	0	0,0%		-
Poste 5 :	Emissions issues de la biomasse (changement d'affectation des sols)				Emissions issues de la biomasse (changement d'affectation des sols)				
Poste 6 :	Electricité	160	1,8%		Electricité	147	1,3%		+ 9%
Poste 7 :	Energies sur réseaux extérieurs (vapeur / chaleur / froid)	0	0%		Energies sur réseaux extérieurs (vapeur / chaleur / froid)	0	0%		-
	TOTAL	8 711	t eq. CO₂		TOTAL	11 150	t eq. CO₂		-21,9%

Depuis l'année 2013 des actions ont été engagées pour diminuer notre impact environnemental, notamment sur la consommation d'énergies de chauffage mais également notre sectorisation et le travail sur nos procédés qui voit le poste 2

sur les sources Mobiles (véhicules) fortement diminuer, ainsi que le poste 3 par la modification du procédé utilisé pour nos formations à la manipulation d'extincteurs.

Politique

Chubb France s'engage à améliorer continuellement sa consommation d'énergie. Nous axons notre stratégie sur la flotte des véhicules en optimisant les déplacements des techniciens depuis plus de 3 ans, le travail autour de nos constructeurs automobiles (Renault) pour trouver des solutions plus performantes pour le déplacement de nos techniciens en travaillant au renouvelant les véhicules actuels, tout en prenant en compte les contraintes de charges lourdes liées à nos activités, vers des véhicules utilisant des énergies plus durables au travers de véhicules hybrides, essence, électriques.

Comme beaucoup d'entreprise, nous avons développé des solutions de travail à domicile. Désormais Chubb France propose à ses salariés des solutions de télétravail entre 1 à 2 jours de télétravail par semaine en fonction des populations de collaborateurs éligibles, ce qui réduit également notre impact carbone.

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

Actions

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

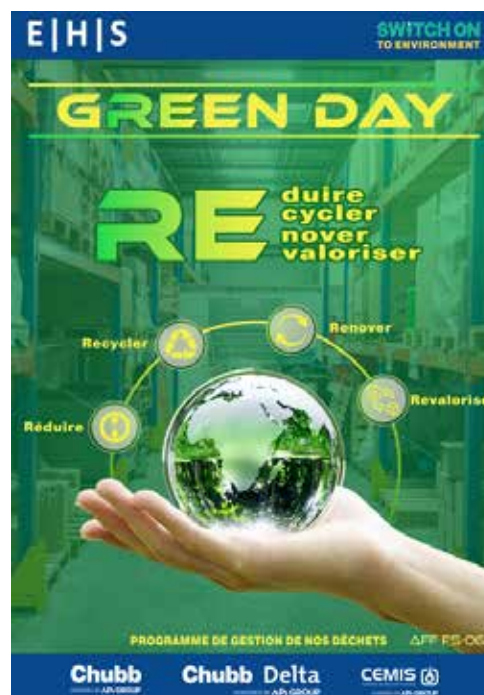
Depuis plusieurs années le Groupe Chubb cherche à **optimiser le positionnement des agences au sein du territoire** Français. La croissance externe s'accompagne systématiquement d'une analyse par le gestionnaire du parc immobilier des optimisations et regroupements possibles de nos équipes sur le territoire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

L'accord de télétravail mis en place en 2021, qui prévoit entre 2 à 3 jours de télétravail par semaine soit 372 salariés pour 2 jours de TT par semaine en 2024, ainsi que l'optimisation des m2 occupés dans les locaux (bureaux flexibles pour les équipes itinérantes), a permis de continuer à diminuer l'impact carbone lié à la consommation de carburant de nos salariés pour certains en télétravail, mais également aux consommations d'énergie de chauffage et d'électricité associés. Nous avons continué notre démarche de regroupement, en 2024, il y a eu 3 regroupements d'agences. Depuis 2022, dans le cadre de nouvelles implantations, nous avons intégré dans nos études de faisabilité des axes d'analyse liés à la performance énergétique des bâtiments loués.

Notre usine d'Acquigny engage depuis 3 ans des travaux d'amélioration de sa performance énergétique autour de son infrastructure (radiateur, éclairages (LED), isolation), des sensibilisations autour des Eco-Gestes.

Notre réseau s'engage également dès qu'il y a un besoin de remplacer les anciennes lumières par des dalles LED. Sur un parc de 61 établissements, 9 agences ont bénéficié du plan de remplacement de LED en 2024. 8 sont déjà complètement dotées de luminaires LED.

De plus, afin de partager cet engagement le plus largement possible, une causerie a été déployée afin de mobiliser l'ensemble de nos collaborateurs sur cette thématique via nos écogestes avec le déploiement de l'affiche France en agence 'nos gestes comptent' au niveau monde ainsi que la causerie du mois de septembre 2024 sur la Gestion de nos déchets.



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

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

De tout temps afin de préserver nos équipes de déplacements routiers importants ont été mis en place des stratégies de sectorisation et d'affectation de clients à des techniciens au

plus près de leur domicile. Cela a permis de diminuer la consommation de carburants.

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

L'éco-conduite est présentée très régulièrement à nos nouveaux embauchés par le biais du livret EHS remis à chaque collaborateur mais également par le biais des formations EHS des nouveaux embauchés. De nombreux flash EHS reprenant ce thème de sensibilisation permet de renouveler le message

et de faire prendre conscience à l'intérêt personnel également sur la consommation de carburant.

En 2024, 53 collaborateurs réalisant plus de 45 000km/an ont été formés sur un des circuits BELTOISE pendant 1 journée.



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

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

- la dernière génération des diesel Euro 6 AD Blue (>20 000 kms / an),
- de véhicules essence de dernière génération Euro 7 (< 20 000kms/an) et pour les Véhicules particuliers (5 places), de basculer du diesel en essence,
- les véhicules dotés de la technologie SCR (Selective Catalytic Reduction, en français Réduction Catalytique

Sélective). Cette technologie permet de réduire les émissions nocives grâce à la possibilité d'incorporer un liquide nommé AdBlue dans le véhicule (en complément du gazole). Ce liquide composé principalement d'eau déminéralisée et d'urée est injecté aux gaz d'échappement et permet de réduire les émissions d'oxydes d'azote. Son utilisation permet de transformer 85% des polluants (oxydes d'azote, appelés Nox) en vapeur d'eau et azote inoffensif. Cette technologie est actuellement présente sur les utilitaires et VP Renault et les VP BMW.

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

La commission véhicule en place depuis plus de 4 ans à raison d'une réunion par trimestre est composée des élus du CSSCT ainsi que des techniciens et de responsables EHS (environnement, hygiène, sécurité), afin de réfléchir ensemble à l'amélioration tant de la sécurité que de l'impact environnemental de l'entreprise ainsi que prendre en compte les évolutions réglementaires au fil des textes.

Dans la stratégie mise en place 3 critères de décisionnel sont toujours analysés et pris en considération : Impact carbone – Sécurité et Prix du véhicule.

Parmi les actions déployées en 2024, nous avons poursuivi notre engagement vers des véhicules plus performants et des conducteurs toujours plus vigilants à leur comportement au volant.

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

Depuis 2022, les commandes de véhicules diesel ont été arrêtées au profit de véhicules plus vert : Essence, Hybride et Electrique.

La flotte de véhicules Chubb France compte 2246 véhicules, celle-ci est composée de :

- 1673 véhicules Gazole contre 2070 en 2023
- 293 véhicules Essence contre 136 en 2023
- 209 véhicules Essence électricité (hybride rechargeable) contre 61 en 2023
- 60 véhicules Essence-électricité (hybride non rechargeable) contre 35 en 2023
- 11 véhicules Gazole-électricité (hybride non rechargeable) contre 13 en 2023

Pour les véhicules utilisant l'énergie électriques, un contrat avec un prestataire d'installation a été signé afin de faciliter l'implantation des bornes au sein de nos agences mais également chez nos collaborateurs volontaires et retenus par l'entreprise. La mise en place dans nos agences de bornes électriques pour les agences ayant des véhicules hybrides a été étudiée depuis 2022 :

- 2023 a été l'année des études de la faisabilité sur le terrain auprès des collaborateurs concernés ainsi qu'auprès des propriétaires de nos sites
- En 2024, 44 bornes ont été posées au domicile de nos collaborateurs et 6 bornes en agence

Les véhicules utilitaires sont destinés aux techniciens pour leurs interventions et représentent la majorité de la flotte (68 %). Leur aménagement est tel qu'ils peuvent transporter du matériel dans le cadre des interventions. Nous en comptons 1527 (VU=CTTE, VASP, TRR).

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 719 (32% de la flotte actuelle) dans toute la France. Depuis 2022, 100% des commandes de véhicules VP ont basculés en boîte automatique. L'accélération progressive des boîtes automatiques diminue la « montée dans les tours » et donc la surconsommation de carburant.

• **Action 6** Sensibilisation

Une formation et sensibilisation sous forme de e-learning destinée à l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise a été mise en place dès 2022 autour de l'éco-conduite et s'est

poursuivie sur 2023 et 2024. 100% des collaborateurs sont concernés par l'éco-conduite.



3 / Gestion de nos procédés d'exploitation

• Activité Conseil et formation

Le propane et fioul utilisé au sein de l'activité Conseil et formation pour réaliser des feux de démonstration a été remplacé en 2021 par de l'Isane 185 et de l'heptane. Ces gaz

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

• Certification F'GAZ

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

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

F'gaz : contrôle d'étanchéité des bouteilles contenant au moins 3 kg de gaz, récupération, installation, entretien ou réparation de ces systèmes.

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

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

Résultats

Consommation totale de gazole 2024 : 3 309 093 litres de gazole pour environ 1673 véhicules utilisant en partie du gazole en 2024 contre 3 841 099 litres de carburant pour environ 2081 véhicules en 2023 soit une variation de -14%.

Consommation totale d'essence 2024 : 698 560 litres d'essence pour environ 562 véhicules utilisant en partie de l'essence en 2024 contre 232 572 litres de carburant pour environ 232 véhicules en 2023 soit une variation de + 200 %.

372 salariés pratiquent le télétravail dans l'entreprise soit près de 744 j de télétravail / semaine.

78% des salariés soit plus de 2015 salariés engagés autour de l'éco-conduite.

BEGES 2020 - Bilan gaz à effet de serre

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

KPI

Bilan 2024 versus 2023 : **-34%** de consommation d'électricité

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

2 agences ont été équipées de borne électrique de rechargement en 2024 soit 6 bornes d'installées



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 et de prestations pour l'installation de nos produits chez le client

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

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

Fournisseurs de produits

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

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

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.

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

Actions

Sélection des fournisseurs

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.

Par ailleurs, notre base de données clients et fournisseur continue à être automatiquement vérifiée quotidiennement et les contrats standards de la société disposent de clause de résiliation anticipée et de plein droit si la transaction s'avère ne plus être en conformité avec les règles du commerce international. Cette disposition couvre le cas où le client ou le fournisseur fait l'objet de sanction internationale nous interdisant toute transaction.

En conséquence, depuis octobre 2023, il n'est plus demandé d'opérer de vérification via MK DENIAL avant l'enregistrement du tiers dans l'ERP, cette vérification étant réalisée automatiquement et quotidiennement.

La vérification des coordonnées bancaires se fait depuis 2024, via SIS ID. Cet outil s'intègre dans le circuit d'ouverture de comptes.

Ainsi, notre base de données fournisseurs étant quotidiennement vérifiée de façon automatisée, nous pouvons 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.

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

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

Engagement des fournisseurs

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

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

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

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

2. Éthique et corruption dans le monde du travail :

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

3. Engagements sociétaux :

Nous ne tolérons aucune forme de discrimination, il est impensable qu'un de nos fournisseurs ne traite pas ses employés de façon équitable. De la même façon, nous ne tolérons aucun manquement au respect des lois et règlements interdisant la traite des êtres humains.

Nos fournisseurs ne doivent donc pas avoir recours au travail forcé ou toute autre forme de travail illégal.

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

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

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

Audit des fournisseurs

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

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

S'il n'atteint pas le niveau requis, un plan d'actions sera établi en collaboration avec le fournisseur pour combler les écarts. En 2024, 4 audits de qualification fournisseur a été réalisés.

Indépendance des fournisseurs

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

Durabilité

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

Sur le top 30 des fournisseurs de service de sous-traitance (représentant 42% de nos achats de sous-traitance en 2024), nous travaillons avec :

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

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

Sur nos 30 fournisseurs de produits les plus importants en 2024 (représentant 66% de nos achats de produits en 2024), nous constatons que les relations sont anciennes. En effet nous avons :

- 28 fournisseurs depuis plus de 10 ans,
- 2 fournisseurs depuis 5 à 10 ans,
- 0 nouveau fournisseur.

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 2024, plus de 99% de leurs interventions (en montant) ont lieu dans la région où ils sont basés.

Résultats

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

4 audits de qualification fournisseur réalisés en 2024.

Sur nos fournisseurs produits et services les plus importants nous travaillons avec 33 fournisseurs depuis plus de 10 ans.

KPI

En 2024 : 57% de nos 30 fournisseurs de produits et de sous-traitance principaux travaillent depuis plus de 10 ans avec nous

En 2024 : 99% des interventions (en montant) des fournisseurs de sous-traitance du top 30 ont eu lieu dans la région où ils sont basés

5.2 Satisfaction et protection des clients

Risque et enjeu

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

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

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

Politique

Face à ces enjeux, nous nous engageons à :

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

Notre politique se matérialise par différentes initiatives :

- des certifications par des organismes tiers comme gage de sécurité,
- le suivi de la qualité et de la sécurité de nos produits,
- une attitude proactive face à la satisfaction des clients, avec l'objectif d'obtenir une note moyenne sur les 3 activités de 6,25 en 2025.

Actions

1. Certifications, gage de qualité et sécurité

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

Les services certifiés sont :

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

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

2. Le comité dédié à la sécurité des produits, 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.

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), ce comité 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 2024 aucun dossier n'a été instruit.

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

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

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

Les enquêtes transactionnelles à la suite d'une intervention

Ces enquêtes sont envoyées à tous nos clients suite à une intervention de maintenance ou d'installation.

Les enquêtes portent sur les interventions de maintenance (Service) de l'activité Protection Incendie (extinction et évacuation incendie) et de l'activité Système (Service) de l'activité Détection Incendie.

Les enquêtes de l'activité Système Installation (détection incendie) sont envoyées chaque début de mois aux clients, suite à une mise en service définitive de leur installation le mois précédent.

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

NPS = Pourcentage de promoteurs - Pourcentage de détracteurs

Pour les autres questions, nous demandons à nos clients une note sur 7. En cas de note inférieure à 3, pour l'activité Service (Système et Protection Incendie), une réclamation est automatiquement générée afin qu'une attention particulière y soit portée ; pour l'activité Installation, un plan d'action est alimenté chaque mois et adressé aux agences pour action.

Ces enquêtes sont suivies au fil de l'eau par chaque agence.

Un bilan annuel est adressé en début d'année par la Direction Qualité & Amélioration Continue aux Directions Opérationnelles qui se base sur les scores moyens et les commentaires pour établir des plans d'action et des objectifs annuels.

En 2024, notre performance moyenne la plus basse (mais néanmoins très acceptable) est :

Pour l'activité Système Installation : Les documents remis à nos clients, avec une moyenne de 6.09 sur 7

Pour l'activité Système Service : Notre processus de facturation, moyenne de 6.26 sur 7

Pour l'activité Protection Incendie Service : la disponibilité du service commercial pour répondre à vos demandes, moyenne de 5.66 sur 7

Dans ces mêmes enquêtes, il est apparu que notre point fort est le professionnalisme et la courtoisie de nos équipes techniques avec une note moyenne sur l'année 2024 de 6.73 sur 7 pour l'activité Service Système et de 6.54 sur 7 pour l'activité Protection Incendie. Le point fort pour l'activité Système Installation est également le comportement des équipes techniques avec une note moyenne sur l'année de 6.54 sur 7.

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.

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 le problème ne se reproduise pas ».

Résultats

Nombre de certification APSAD/F'GAZ : 153

Moyenne de satisfaction sur l'activité
Système Installation : 6.28/7

Moyenne de satisfaction sur l'activité
Système Service : 6.48/7

Moyenne de satisfaction sur l'activité
Protection Incendie : 6.14/7

KPI

Enquêtes transactionnelles SYSTEME INSTALLATION

NPS Installation (Système) : +72 (contre +64 en 2023)

Taux des notes inférieures ou égales à 3 sur 7 : 12,2%
(vs 17,2 en 2023)

Taux de retour : 16%

Enquêtes transactionnelles SYSTEME SERVICE

NPS Services : +91 (Identique à 2023)

Taux des notes inférieures ou égales à 3 sur 7 : 5,5%
(Vs 5,6 en 2023)

Taux de retour : 7,7%

Enquêtes transactionnelles PROTECTION INCENDIE

NPS Services : +88 (contre +87 en 2023)

Taux des notes inférieures ou égales à 3 sur 7 : 12,4%
(vs 9,4% en 2023)

Taux de retour : 8,3%



5.3 Éthique, corruption et fiscalité

Risque et enjeu

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

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

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

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

Politique

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

Nous menons notre activité dans le strict respect de nos valeurs qui sont les suivantes : préserver nos valeurs humaines, être précurseur en tout, s'approprier ce que nous faisons ; apporter de l'énergie et se challenger, gagner avec intégrité, ensemble. Nous développons dans ce cadre une forte politique HSE (hygiène, sécurité et environnement), appliquons les règles du Code d'Éthique du groupe, de notre Code de conduite anti-corruption et mettons en application notre politique de ressources humaines du « toujours mieux vivre ensemble » : nous valorisons la diversité, soutenons la formation continue et menons une politique de ressources humaines dynamique pour développer en continu les compétences de nos collaborateurs et optimiser leurs plans de carrière.

Nous avons une tolérance zéro pour toute forme de pratiques contraires à l'éthique des affaires et l'intégrité, de haine, de harcèlement, d'intimidation, de discrimination ou de représailles, et ce, de quelque nature que ce soit. Défendre nos valeurs et notre culture, c'est l'affaire de tous. Tout commence par le management, mais nous avons besoin de chaque employé, partout, en tant que superviseur ou contributeur individuel, pour maintenir un environnement de travail intègre, respectueux et inclusif. D'ailleurs, nous nous sommes donnés comme objectif de traiter 100% de signalements de

comportements contraires à nos valeurs et principes éthiques au sein de l'entreprise.

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

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

Actions

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

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

Règles et procédures

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

Nous disposons de procédures « groupe », 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 une certification des contrôles visant à nous auto-évaluer sur notre capacité à respecter les procédures en place. A cette occasion, ou dans toute autre circonstance le justifiant, les procédures doivent faire l'objet d'une revue et d'une mise à jour si nécessaire.

Former et sensibiliser

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

Nous avons deux types de formations :

- **Les formations e-learning** : lors de l'arrivée d'un nouveau collaborateur, excepté les techniciens, il lui est demandé de suivre un parcours de formation en e-learning, portant sur des sujets éthiques. Nous estimons qu'il effectuera une dizaine de formations sur ces sujets durant ses deux premières années chez nous. Par ailleurs, l'ensemble des collaborateurs (hors collaborateurs de terrain) suivent annuellement un programme de modules Ethique obligatoires dont un module sur la corruption et un module

sur la protection des données.

- **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 2024, le taux de formation e-learning réalisées par les employés déjà présents au 1^{er} janvier 2024 était de 95 %.

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

Contrôler

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

1. Les cadeaux et invitations

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

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

Ainsi, nous avons mis en place une matrice de validation des cadeaux et invitations dont nos clients ou potentiels clients seraient bénéficiaires. Selon le montant ou la nature du bénéficiaire, le cadeau ou l'invitation doit être validé par le management, les services Finance, Juridique et Ethique & Conformité. Cette année, 16 cadeaux ou invitations ont nécessité une approbation et seuls 9 ont été autorisés.

Cette matrice concerne également 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 : 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.

Courant 2023, la procédure de vérification a été modifiée. Jusqu'alors, ces vérifications incombaient aux commerciaux, qui se devaient de les réaliser avant tout nouveau devis ou réponse à un appel d'offres, ainsi qu'à tous les salariés amenés à enregistrer des nouveaux partenariats. Par exemple, le département Achats devait 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 et fournisseur continue à être automatiquement vérifiée quotidiennement et les contrats standards de la société disposent de clause de résiliation anticipée et de plein droit si la transaction s'avère ne plus être en conformité avec les règles du commerce international. Cette disposition couvre le cas où le client ou le fournisseur fait l'objet de sanction internationale nous interdisant toute transaction.

En conséquence, depuis octobre 2023, il n'est plus demandé d'opérer de vérification via MK DENIAL avant l'enregistrement du tiers dans l'ERP, cette vérification étant réalisée automatiquement et quotidiennement.

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.

3. Dispositif de contrôle et d'audit interne

Notre département de contrôle interne est en charge de mettre en place des contrôles barrières afin de limiter les risques de corruption et de fraude dans le cadre de la loi SOX. Par exemple, dans cette matrice, nous disposons entre autres 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 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,
- la signature d'une lettre de certification par la direction financière 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 au travers notamment d'audits réguliers de nos agences.

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 réglementaire 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.

En 2024, Chubb France a complété sa campagne annuelle d'évaluation des contrôles composant la matrice de contrôles SOX (100% des contrôles ont été revus et certifiés).

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 au code d'éthique ou aux lois applicables. Pour proposer ce service, nous avons en place la ligne d'assistance ou helpline API une plateforme appartenant à API mais mise à la disposition de l'ensemble des collaborateurs Chubb pour émettre des signalements. Toute personne peut remonter une alerte via un site internet sécurisé ou par téléphone accessible par un numéro gratuit. La plateforme permet l'émission de signalement de manière anonyme, au choix de l'auteur du signalement. 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. Parallèlement, des canaux traditionnels d'alerte sont également à la disposition des salariés : via la hiérarchie, la Direction RH, la Direction Ethique et Conformité, la Direction juridique. La procédure de traitement des alertes est la même quel que soit le canal de remontée utilisé.

Toute alerte émise fait l'objet d'une investigation interne et signalé au groupe. Pour cela, nous disposons d'un outil de suivi et reporting groupe. 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

44% de cadeaux et invitations refusés car ils ne respectaient pas nos engagements.

Nombre d'alertes éthiques remontées au groupe : 22 (dont 11 non avérées à l'issue de l'enquête).

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

Nombre d'anomalies de contrôle interne relatives à l'éthique, la corruption et la fiscalité : pas d'anomalie identifiée sur 2024.

KPI

Taux de formation éthique / corruption via l'e-learning : 95% des collaborateurs formés (vs 94% pour l'année 2023)

Taux d'alertes éthiques clôturées du fait qu'une enquête a été dûment menée : 100% (100% pour 2023)



5.4 Sécurité informatique et digitalisation

Risque et enjeu

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

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

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

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

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

Politique

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

Pour cela, la cellule Cybersécurité a mis en place en 2023 un Système de Management de la Sécurité de l'Information (ISMS) que toutes les entités de Chubb doivent respecter.

L'ISMS est composé de plusieurs IT Policies (ISMS : Information Security Management System) qui couvrent l'ensemble des bonnes pratiques concernant la sécurité informatique. Le Système de Management de la Sécurité de l'Information (ISMS) suivi par l'ensemble du groupe est conforme aux exigences de la norme ISO27001.

Enfin, soucieux des enjeux environnementaux, nous avons engagé une démarche de digitalisation afin d'acter dans le sens du zéro papier, démarche que nous avons encore accentuée en 2024.

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.

Protection des données

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

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

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

- le niveau de criticité des données partagées,
- les méthodes utilisées pour le partage des données,
- les méthodes de protection de données en place chez le tiers (ex : présence d'un firewall, d'un antivirus à jour, d'un plan de reprise d'activité, d'un data center fiable, etc.).

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

Agilité

Un accord de télétravail ayant été signé en 2021, nos collaborateurs sont toujours dotés de moyens techniques leur permettant d'effectuer leur travail à distance. En effet, depuis la première vague de la Covid 19 nous avons équipés nos collaborateurs d'ordinateurs portables, d'écrans externes, d'iPhones afin de permettre à Chubb France d'assurer une continuité de services.

Cyber

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

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

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

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

Formation / sensibilisation

Depuis plusieurs années, nous avons mis en place une certification annuelle Data Privacy, disponible en e-learning. Cette certification est obligatoire car elle permet de sensibiliser annuellement les employés sur ce sujet et à leurs rappeler les bonnes pratiques existantes.

Cette année, 97.64% des collaborateurs ont suivi cette certification.

Digitalisation

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

Ainsi, à date, nous avons dématérialisé environ 100% de notre flux de factures fournisseurs et nous avons également mis en place la dématérialisation des factures clients. 32% de nos clients ont opté pour le mode de transmission dématérialisé.

Enfin, durant le second semestre 2022, nous avons accentué notre démarche de digitalisation : cela s'est traduit par la digitalisation à 100% des titres restaurants mais également par la digitalisation à 81% de nos fiches de paie. En 2024, le taux de digitalisation de nos fiches de paie est de 88% ce qui est stable en comparaison à 2023 où le taux de digitalisation était de 89%.

Résultats

Taux de réalisation la certification annuelle lié à la Data Privacy pour les employés concernés en 2024 : 97.64%

100% de nos factures fournisseurs sont dématérialisées

32% des clients ont opté pour la facturation dématérialisée

51% des factures clients sont dématérialisées

100% de nos titres restaurant sont digitalisés

88% de nos fiches de paie sont dématérialisées











KPI

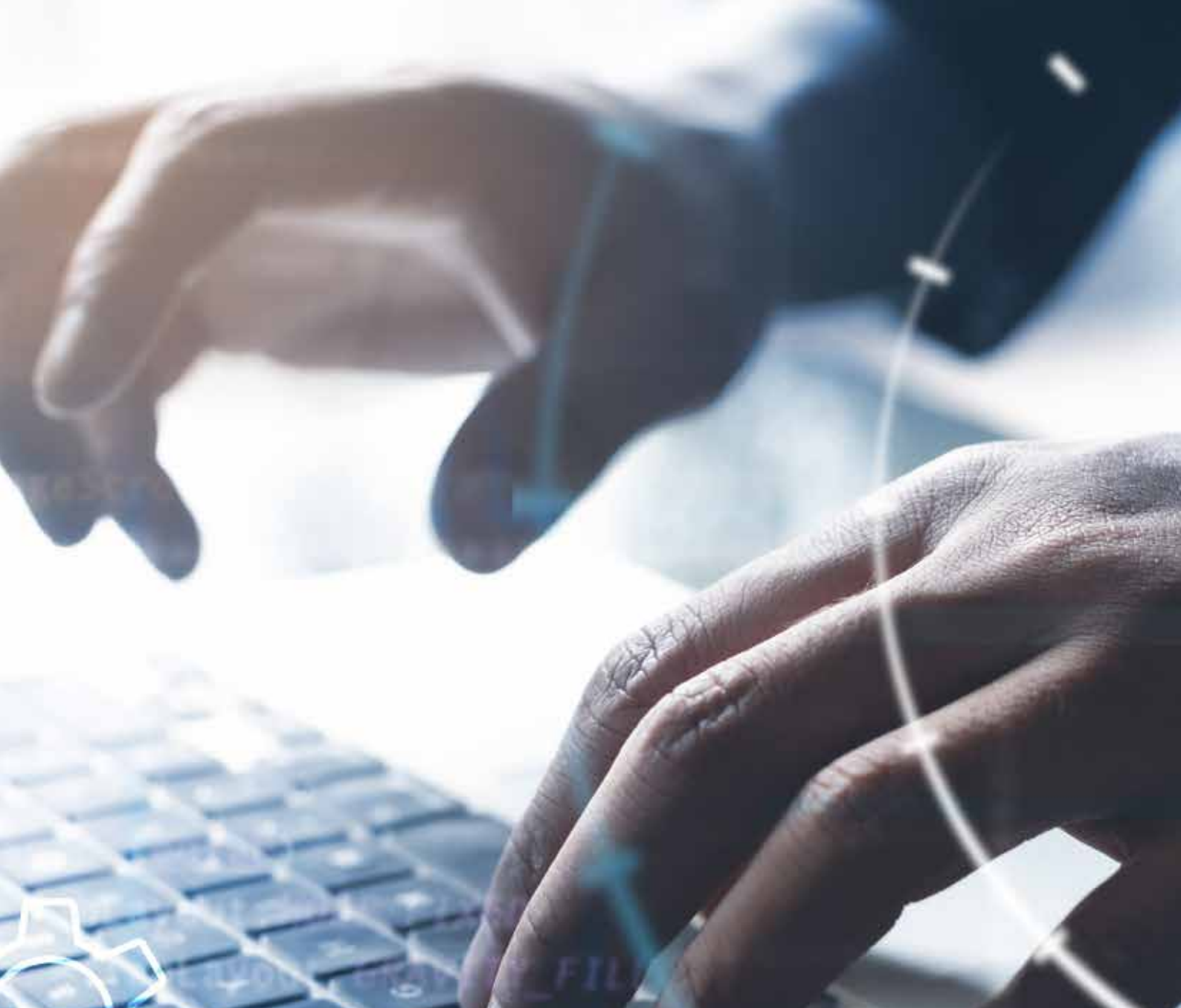
0 incident relatif à la sécurité informatique déclaré en 2024



6 Table de concordance Objectifs de Développement Durable

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

ODD	Cibles des ODD auxquelles Chubb France contribue	Actions menées par Chubb France pour contribuer à la réalisation de ces cibles	Enjeux de Chubb France
	<ul style="list-style-type: none">■ 3.6 : Diminuer de moitié à l'échelle mondiale le nombre de décès et de blessures dus à des accidents de la route	<ul style="list-style-type: none">▶ Sensibilisation et formation des collaborateurs - prévention des risques et développement d'une culture sécurité pro-active	Enjeu 4 : Santé et sécurité des collaborateurs
	<ul style="list-style-type: none">■ 4.4 : Augmenter considérablement le nombre de jeunes et d'adultes disposant des compétences, notamment techniques et professionnelles, nécessaires à l'emploi	<ul style="list-style-type: none">▶ Elaboration des plans de formations individuels (formations obligatoires et non obligatoires) : 66% des salariés formés en 2024▶ Investissement sur l'apprentissage : 141 apprentis en 2024	Enjeu 2 : Formation Enjeu 3 : Engagement et développement
	<ul style="list-style-type: none">■ 5.1 : Mettre fin à toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes■ 5.5 : Garantir la participation entière et effective des femmes et leur accès en toute égalité aux fonctions de direction	<ul style="list-style-type: none">▶ Tolérance zéro envers toute forme de discrimination▶ Mesures visant à renforcer la mixité et l'égalité femmes-hommes : 40% des membres du CODIR sont des femmes	Enjeu 1 : Diversité
	<ul style="list-style-type: none">■ 7.2 : Accroître la part de l'énergie renouvelable dans le bouquet énergétique mondial	<ul style="list-style-type: none">▶ Actions pour réduire l'impact carbone de notre flotte véhicule, notamment en augmentant la part des véhicules hybrides ou électriques	Enjeu 6 : Emissions de gaz à effet de serre
	<ul style="list-style-type: none">■ 8.3 : Promouvoir l'entrepreneuriat et la croissance des TPE et PME■ 8.5 : Garantir à toutes les femmes et à tous les hommes, y compris les jeunes et les personnes handicapées, un travail décent et un salaire égal pour un travail de valeur égale■ 8.6 : Réduire considérablement la proportion de jeunes sans emploi ni formation■ 8.8 : Promouvoir la sécurité sur le lieu de travail et assurer la protection de tous les travailleurs	<ul style="list-style-type: none">▶ Mesure en faveur de la réduction des écarts de rémunération▶ Mesures en faveur de l'embauche et l'évolution de carrière des jeunes par l'apprentissage et des personnes en situation de handicap▶ Plans de formations individuels▶ Politique et culture EHS importante▶ Sélection des sous-traitants de la région afin de favoriser l'économie locale	Enjeu 1 : Diversité Enjeu 2 : Formation Enjeu 3 : Engagement et développement Enjeu 4 : Santé et sécurité des collaborateurs Enjeu 7 : Fournisseurs
	<ul style="list-style-type: none">■ 10.2 : Favoriser l'intégration sociale, économique et politique, de toutes les personnes, indépendamment de leur âge, de leur sexe, de leurs handicaps, de leur race, de leur appartenance ethnique, de leurs origines, de leur religion ou de leur statut économique ou autre	<ul style="list-style-type: none">▶ Recrutement neutre et mesures pour augmenter la part des femmes dans l'entreprise (18% des salariés en 2023) pour arriver à un taux de 25% d'effectif féminin▶ Politique en faveur de l'emploi des travailleurs en situation de handicap : taux d'emploi direct de 5,58%▶ Participation à la Journée Internationale des Droits des Femmes "International Women's Day"▶ Achats de prestations auprès d'ESAT : environs 145k€ en 2024	Enjeu 1 : Diversité
	<ul style="list-style-type: none">■ 11.6 : Réduire l'impact environnemental négatif des villes par habitant, y compris en accordant une attention particulière à la qualité de l'air et à la gestion des déchets■ 11.a : Favoriser l'établissement de liens économiques, sociaux et environnementaux positifs entre zones urbaines, périurbaines et rurales	<ul style="list-style-type: none">▶ Actions en faveur de la réutilisation et le reconditionnement de produits et la revalorisation des déchets▶ Actions pour réduire l'impact de notre flotte véhicule sur la qualité de l'air▶ Actions afin de favoriser le recours à des fournisseurs locaux	Enjeu 5 : Déchets et économie circulaire Enjeu 6 : Émissions de gaz à effet de serre Enjeu 7 : Fournisseurs
	<ul style="list-style-type: none">■ 12.2 : Gestion durable et utilisation rationnelle des ressources naturelles■ 12.5 : Réduire la production de déchets par la prévention, la réduction, le recyclage et la réutilisation	<ul style="list-style-type: none">▶ Mise en place d'une démarche « zéro papier »▶ Actions pour réduire la part des combustibles fossiles dans notre flotte véhicule▶ Actions en faveur de la réutilisation et le reconditionnement de produits et la revalorisation des déchets▶ Développement d'une stratégie 0 plastique	Enjeu 5 : Déchets et économie circulaire Enjeu 6 : Émissions de gaz à effet de serre Enjeu 10 : Sécurité informatique et digitalisation
	<ul style="list-style-type: none">■ 13.3 : Améliorer l'éducation, la sensibilisation et les capacités individuelles et institutionnelles en ce qui concerne l'adaptation aux changements climatiques, l'atténuation de leurs effets et la réduction de leur impact	<ul style="list-style-type: none">▶ Sensibilisation et formation des collaborateurs pour adapter des comportements visant à lutter contre les changements climatiques	Enjeu 5 : Déchets et économie circulaire Enjeu 6 : Émissions de gaz à effet de serre
	<ul style="list-style-type: none">■ 16.5 : Réduire la corruption et la pratique des pots-de-vin	<ul style="list-style-type: none">▶ Mise en place des politiques favorisant des comportements éthiques, axées sur la lutte contre la corruption▶ Formation et sensibilisation des collaborateurs : 95% des salariés ont reçu une formation éthique▶ Actions de vérification et de contrôle, notamment de cadeaux clients	Enjeu 9 : Éthique et lutte contre la corruption



7 Note méthodologique concernant les informations sociales, environnementales et sociétales



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

Les informations sont collectées, vérifiées par cohérence et consolidées par le service juridique, avant que la mise en forme ne soit prise en charge par le service communication et marketing.

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

7.1 Période couverte

Les indicateurs présentés au titre des informations sociales, environnementales et sociétales se rapportent à l'exercice 2024 (du 1er janvier au 31 décembre).

7.2 Périmètre

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

7.3 Indicateurs sociaux

L'ensemble des taux présentés dans le rapport sont calculés par rapports aux effectifs au 31/12/2024, 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 31 décembre de l'année écoulée et effectif total au 31 décembre de l'année écoulée.

I.2. Part de femmes dans l'entreprise : rapport entre le nombre de collaborateurs femmes et l'effectif total au 31 décembre 2024

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 au 31 décembre 2024.

II.2. Nombre moyen d'heures de formation programmées par collaborateur : rapport entre nombre d'heures de formation programmées et l'effectif total au 31/12.

III. Engagement des collaborateurs

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

III.2. Taux d'accords signés : Nombre d'accords et d'avenants signés durant l'année divisé par le nombre d'accords soumis.

III.3. Taux d'absentéisme : nombre d'absents / effectif. Les absences considérées sont les arrêts pour cause de maladie ou accident de travail dont la durée est supérieure ou égale à 4 jours.

III.4. Taux de démission : nombre de salariés en CDI ayant démissionnés sur l'effectif au 31/12

IV. Santé et sécurité des collaborateurs

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

IV.2. Taux d'agences n'ayant pas eu d'accident du travail, ou au moins un accident sur l'année en cours. Nombre d'agences sans accident avec ou sans arrêt de jour de travail / Total d'agences, Nombre d'agences avec 1 voir plus d'accident / Total d'agences.

IV.3. De même le taux de gravité est égal au rapport entre le nombre de jours calendaires réellement perdus suite à des accidents du travail et le nombre d'heures d'exposition au risque, multiplié par 1000.

7.4 Indicateurs environnementaux

V. Déchets et économie circulaire

V.1. Le de revalorisation des déchets issus des extincteurs (hors DEEE) auprès de PAPREC nous est communiqué par la société PAPREC. Il se base sur la moyenne de taux de tri de chaque mois, à savoir la part de tonnes de déchets triés (carton, ferraille, câbles, etc.) parmi l'ensemble des déchets (déchets industriels banaux n'étant pas triés). Le taux de réutilisation/recyclage des cartes électroniques et BAES (communiqué par PAPREC sur la base du taux de recyclage et du taux de valorisation énergétique) n'est pas à considérer dans ce chiffre.

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

V.3. Dans le calcul du nombre de cartes électroniques dépannées, 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).

V.4. Taux de récupération d'extincteurs entre l'année en cours et n-1 : calcul effectué par Eco Planet recycling pour l'ensemble des extincteurs

VI. Émissions de gaz à effet de serre

VI.1. Les émissions de CO2 calculées par notre prestataire, résultant de la quantité de carburant consommée dans l'année et du facteur d'émissions, également pour la consommation électrique.

VI.2. Evolution de la consommation d'électricité : Taux de variation du niveau de consommation d'électricité des agences du réseau Chubb entre N-2 et N-1.

VI.3. Nombre de véhicules hybrides commandés et déjà en circulation au cours de l'année écoulée.

7.5 Indicateurs sociétaux

VII. Fournisseur

VII.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.

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

VIII. Satisfaction et protection des clients

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

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

VIII.3. Le taux de retour résulte du rapport entre le nombre de réponses obtenues et le nombre d'enquêtes transactionnelles émises.

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

IX. Éthique et lutte contre la corruption

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

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

IX.3. Pourcentage de cadeaux et invitations refusés ne respectant pas nos engagements : nombre de cadeaux et/ou invitations refusés / total.

X. Sécurité informatique et digitalisation

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

X.2. Pourcentage de factures fournisseurs dématérialisées.

X.3. Pourcentage de fiche de paie dématérialisées.

X.4. Pourcentage de clients optant pour la dématérialisation et pourcentage de factures dématérialisées.

X.5. Taux de réalisation de la certification annuelle à la Data Privacy = Nombre de salariés ayant réalisé cette formation / Nombre de formations assignées.

Tél. **+33 (0)1 30 17 37 37**
www.chubbsfs.com

© Chubb 2025. All rights reserved

Chubb France, Société par actions simplifiée au capital social de 32 576 460 €. RCS Pontoise 702 000 522. Parc Saint Christophe - 10 avenue de l'Entreprise - 95862 Cergy-Pontoise Cedex.

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

Crédits photos : Chubb France, Adobe Stock.