



**L'ASSISTANCE  
PLUS  
RESPONSABLE**

RAPPORT RSE 2023 - EUROP ASSISTANCE FRANCE



\* Vous vivez, nous veillons

## Sommaire

4

Qui sommes-nous ?

6

Notre gouvernance RSE

7

Notre feuille de route  
2023-2024

8

Assureur et assistant  
responsable

12

Entreprise engagée  
pour la planète

16

Employeur responsable

20

Entreprise citoyenne

23

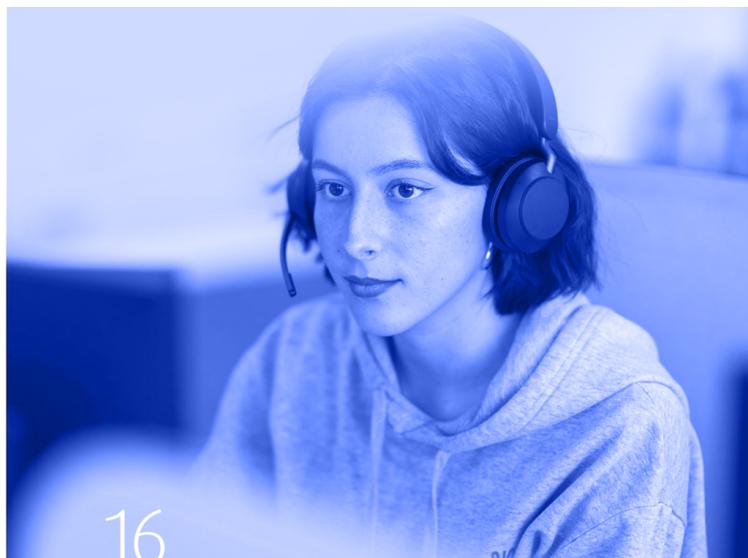
Indicateurs  
de performance RSE



**Assureur et assistant  
responsable**



**Entreprise engagée  
pour la planète**



**Employeur  
responsable**



**Entreprise  
citoyenne**

## Édito

L'ambition d'Europ Assistance est d'être **la société d'assistance de référence en France**, en se différenciant par l'expérience client, le haut niveau de qualité de service et l'innovation continue, au service de tous ses clients partenaires et particuliers.

Elle s'appuie sur une stratégie de développement **multi-métiers et multi-canaux** en consolidant notre position sur nos métiers « historiques » du Voyage et de l'Automobile et en accélérant notre diversification dans l'assistance aux personnes dans les domaines de la Santé, de l'Habitation, des Services à la personne et de l'accompagnement des Seniors.

Depuis plus de 60 ans, notre mission, notre ADN, n'ont pas changé. **Nous nous employons à simplifier la vie de nos clients, à les aider en toutes circonstances – n'importe où, n'importe quand – pour résoudre des situations difficiles ou stressantes, tout en leur apportant confort et sécurité au quotidien.** Notre volonté est d'être l'entreprise d'assistance la plus fiable au monde en incarnant avec nos clients les valeurs du CARE (empathie, disponibilité, fiabilité et simplicité).

En cohérence avec la stratégie et l'engagement global de nos actionnaires Europ Assistance et Crédit Agricole Assurances, **nous avons initié et structuré une démarche RSE en 2022, « en la positionnant au cœur de notre vision d'une croissance plus durable et vertueuse ».** Cette démarche se traduit par des engagements intégrés à nos opérations et nos métiers, tout au long de notre chaîne de valeur.



**Nous publions ainsi notre premier rapport RSE, qui met en avant les initiatives et réalisations de l'entreprise dans ce domaine.**

Nous ne sommes qu'au début de notre parcours et deux mots caractérisent notre approche : humilité et engagement. Humilité, car nous sommes conscients des progrès importants qu'il nous reste à accomplir, et engagement, car nous croyons fermement en la nécessité de prendre dès aujourd'hui des décisions plus responsables.

**“Nous ne sommes qu'au début de notre parcours et deux mots caractérisent notre approche : humilité et engagement.”**

---

**Nicolas Sinz**

Président Europ Assistance France

## Qui sommes-nous ?

Née en 1963 de la vision pionnière de **l'entrepreneur Pierre Desnos**, Europ assistance s'est transformée, en 60 ans, de jeune pousse française **en leader mondial de l'assistance**. Portée par des équipes animées par la passion d'innover, son rayonnement s'est étendu dans le monde entier.



À l'occasion de son 60<sup>e</sup> anniversaire, Europ Assistance a réalisé une vidéo qui, à travers des récits et témoignages exclusifs, retrace son évolution, depuis ses débuts avant-gardistes jusqu'à son statut de référence internationale.

[Cliquez ici](#)  
pour voir la vidéo des 60 ans  
ou scannez ce QR code →



### Chiffres clés 2023

**Europ Assistance France**  
un des leaders du marché français  
de l'assistance et de l'assurance voyage

**620 M €**  
de chiffre d'affaires

**6 sites**  
en France  
Saint-Denis, Angers (3), Le Mans, Pérols

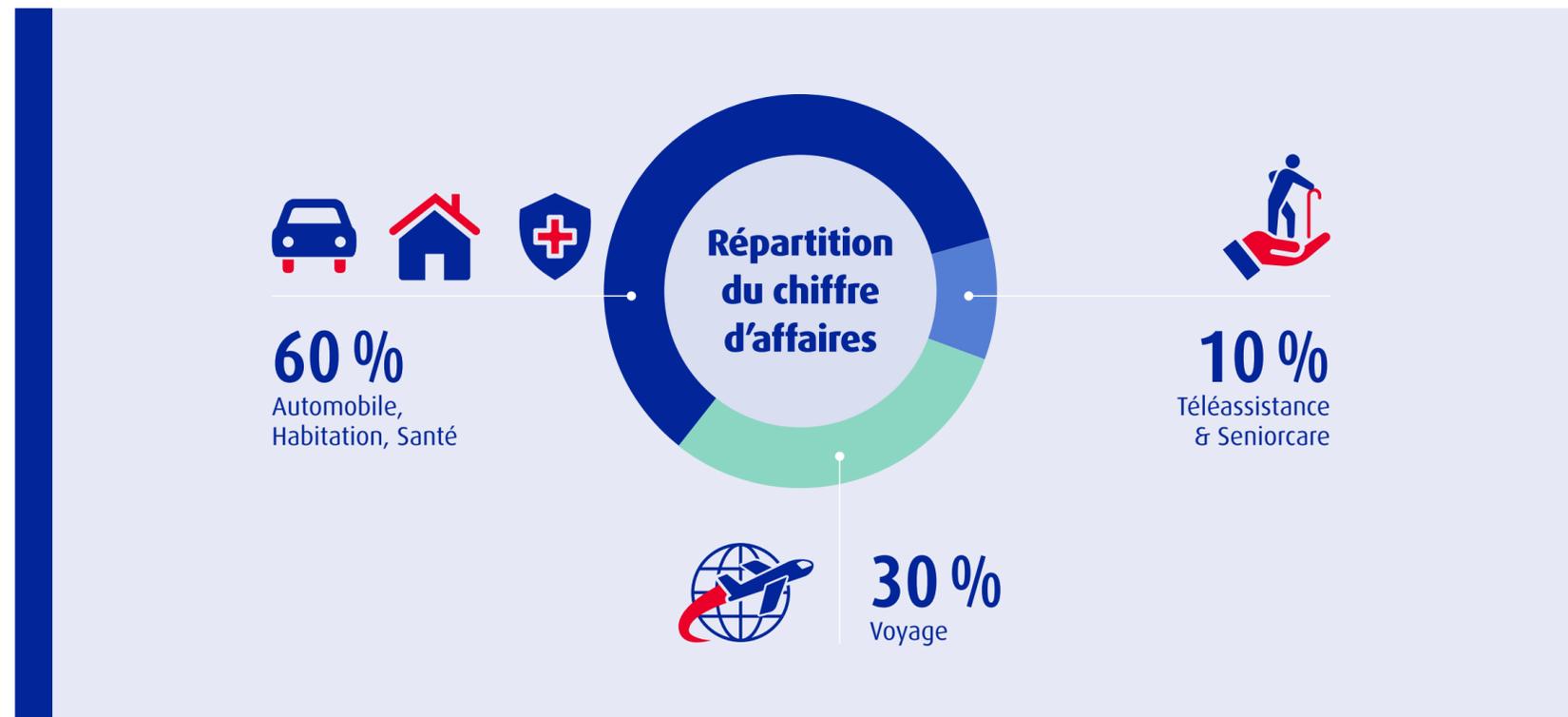
Une présence mondiale dans  
**200 pays**

**+1300**  
collaborateurs

**6,3 M**  
d'appels traités

## Trois lignes de métiers

Un modèle de distribution en BtoB, BtoC et BtoBtoC



## Les principaux services associés à nos métiers

### Automobile, Habitation, Santé

**Automobile :** assistance aux véhicules et aux passagers, solutions de mobilité (taxi, véhicule de remplacement), assistance pour les nouvelles mobilités, orientation vers les réseaux agréés.

**Habitation :** assistance et dépannage d'urgence (plomberie, électricité, serrurerie, etc.), cyberprotection.

**Santé :** téléconsultation médicale, second avis médical, programmes de prévention, services à la personne (aide-ménagère à domicile, auxiliaire de vie, soins à domicile, etc.).

### Voyage

Assistance médicale, assurance voyage, assurance location saisonnière, assistance mobilité professionnelle, téléconsultation médicale, conciergerie.

### Téléassistance & Seniorcare

Aide à domicile, téléassistance à domicile et mobile, diagnostic de situation, soutien administratif, aménagement du domicile, soutien psychologique, aide aux aidants, Care Management.

## Nos atouts

- ✓ Plus de 60 ans d'expertise
- ✓ Présent dans plus de 200 pays
- ✓ Accès multicanal à nos services
- ✓ Des professionnels de l'assistance engagés
- ✓ Des services dans l'urgence et le quotidien
- ✓ Réseau de prestataires agréés, en France et à l'international
- ✓ Équipe médicale dédiée, composée de professionnels de santé certifiés



# Notre gouvernance RSE

Europ Assistance France s'engage au quotidien, depuis sa création, comme assureur et assistant responsable, employeur responsable et entreprise citoyenne. Notre gouvernance, notre gestion des risques et notre code de conduite nourrissent nos valeurs et contribuent à la diffusion de nos principes éthiques dans nos activités et au sein de notre chaîne de valeur.

## Gouvernance RSE

**En 2022, nous avons créé une fonction dédiée à la RSE, partagée entre Europ Assistance France et le Groupe Europ Assistance.** Le département en charge de cette mission est rattaché au directeur de la transformation et des projets stratégiques, membre du Comité Exécutif d'Europ Assistance France, responsable de la stratégie de développement durable.

En 2023, nous avons formalisé à l'échelle du Groupe notre stratégie et défini nos ambitions, **nos priorités et engagements pour promouvoir la durabilité dans nos métiers et au sein de notre écosystème : contribuer à la neutralité carbone d'ici 2050** avec des ambitions fortes dès 2030, **faire de la diversité, de l'équité, de l'inclusion et du bien-être de nos collaborateurs une norme** au sein de nos organisations, et **agir en citoyen responsable**, tant sur le plan réglementaire qu'au cœur de la société.

Ce travail a fait l'objet d'ateliers en interne pour mobiliser les équipes autour de chantiers spécifiques tels que l'identification et l'analyse des leviers de décarbonation dans nos activités, la cartographie des risques RSE liés à nos fournisseurs, le renforcement de nos engagements dédiés à l'inclusion et au handicap ou la structuration de nos engagements sociétaux. Ces projets sont présentés tout au long de ce rapport.

Pour soutenir nos ambitions, en 2023, **nous avons défini un cadre global de formation à la RSE,**

lancé une formation en ligne sur notre stratégie RSE pour tous nos collaborateurs, suivie à partir de 2024 par le déploiement de la Fresque du Climat pour les collaborateurs de nos fonctions supports (plus de 350 en France, plus de 2500 au niveau du Groupe). Cette initiative nous permet de créer et mobiliser une communauté d'ambassadeurs pour relayer et animer notre démarche.

**En 2023, Europ Assistance France est récompensée pour ses premières actions en obtenant le niveau EcoVadis Or** sur la notation RSE avec la note de 70/100. Nous sommes désormais dans le top 5% des entreprises évaluées par cette agence de notation extra-financière.



# 70/100

**En 2023, l'engagement d'Europ Assistance France en matière de responsabilité sociale des entreprises (RSE) a été récompensé par la médaille d'or EcoVadis.**

## Éthique des affaires

En tant que société d'assurance et d'assistance auprès des personnes dans des situations souvent de vulnérabilité, **nous nous engageons à adopter des pratiques exemplaires pour nos clients.** Grâce à une culture ancrée dans la responsabilité et l'intégrité, nous déployons des outils et mesures rigoureuses pour maintenir des standards éthiques élevés au sein de notre organisation :

- Des politiques sur la directive de la distribution d'assurances, accompagnées du renforcement des compétences associées des fonctions clés et des fonctions commerciales.
- Un code de conduite et un code éthique pour les fournisseurs Groupe.
- La diffusion d'une culture de la conformité par la mise à disposition de formations en ligne sur l'éthique des affaires, accessibles à tous, la mise en œuvre de procédures et règles internes, ainsi que notre dispositif Groupe de lanceurs d'alerte.
- Des outils et process dédiés à la lutte contre la fraude.

## Notre référente



**“Notre stratégie RSE vise à intégrer des pratiques plus durables alliant innovation et sobriété dans l'ensemble de notre organisation et de nos activités d'assistance. C'est un véritable défi qui nécessite la mobilisation de nos employés, une collaboration étroite avec nos partenaires et le partage des meilleures pratiques avec nos fournisseurs et prestataires de services.”**

**Florence Jean**

Directrice RSE Groupe et France

# Notre feuille de route

Nous avons décliné notre stratégie au sein d'une **feuille de route opérationnelle pour 2023-2024**. Celle-ci est structurée autour de 4 piliers représentant nos engagements sur l'ensemble de notre chaîne de valeur, en intégrant les dimensions environnementale, sociale et de gouvernance.

Piliers	Engagements	Plan d'actions 2023-2024	Avancement	
<b>Formaliser une proposition de valeur à impact différenciante pour nos partenaires</b> #Assureur et assistant responsable	Intégrer dans nos offres des produits à impact positif pour nos clients	Étudier et intégrer des critères RSE dans le cycle de vie de nos produits		
		Construire de nouvelles offres à impact positif, tant sur le plan social qu'environnemental		
<b>Agir pour l'environnement et le climat</b> #Entreprise engagée pour la planète	S'engager sur une trajectoire Net Zéro pour une contribution à la neutralité carbone en 2050 (jalon à moyen terme en 2030)	Bilan carbone sur les 3 scopes (scope 3 aval inclus)		
		Identifier les principaux leviers de décarbonation sur les 3 lignes métiers (2024)		
		Définir la trajectoire Net Zéro France 2030 et le plan d'actions associé		
	Définir et adopter des pratiques d'achats plus responsables en collaboration avec nos prestataires et fournisseurs	Analyser les risques RSE par catégorie d'achats		
		Définir les axes de travail		
		Implémenter et accompagner nos prestataires sur des pratiques avancées		
<b>S'engager auprès de nos collaborateurs</b> #Employeur responsable	Veiller à la santé et au bien-être de nos collaborateurs	Déployer et promouvoir nos nouveaux dispositifs de santé		
		Veiller au bien-être et à l'équilibre vie professionnelle-personnelle de nos collaborateurs		
		Accompagner nos collaborateurs aidants		
	Proposer / offrir un environnement équitable et inclusif	S'engager dans l'égalité professionnelle		
		Renforcer le programme « ThinkAbility », axé sur la promotion de la performance et du programme handicap		
	Développer les compétences de chacun et poursuivre les formations en développement durable	Poursuivre nos efforts sur l'accès aux formations pour tous et continuer à développer les compétences de nos managers		
		Déployer la Fresque du Climat pour tous les collaborateurs des fonctions supports		
		Renforcer les compétences RSE spécifiques (risques, juridique, communication, etc.)		
<b>Structurer la gouvernance RSE</b> #Entreprise citoyenne	Soutenir des initiatives sociales à fort impact pour nos parties prenantes	Renforcer notre politique de soutien aux causes sociales pour maximiser leur impact		
		Fédérer une communauté d'ambassadeurs RSE	Définir les missions des ambassadeurs RSE et le plan de communication interne pour une communauté informée, engagée et motivée à accélérer la mise en œuvre de la feuille de route RSE	
		Être exemplaire dans le respect des réglementations RSE	Établir un plan de vigilance sur l'évolution des normes et réglementations RSE (loi AGEC, devoir de vigilance, CSRD, etc.)	

# 1 INTÉGRER la RSE dans nos offres et opérations

24h/24, 7j/7, nous fournissons une protection et des services d'assistance fiables aux particuliers et aux entreprises.

Pour pouvoir assurer des interventions rapides et sur mesure, nous appuyons sur notre réseau de prestataires et partenaires pour proposer des solutions adaptées aux besoins de nos clients sur nos trois lignes de métiers.

**620 M €**  
chiffre d'affaires

**+2 M**  
d'interventions

**40 %**  
des assistances auto  
100% digitalisées



**Assureur**

**et assistant**

**responsable**

# 1 INTÉGRER la RSE dans nos offres et opérations

Notre feuille de route 2023-2024 nous engage à accélérer nos efforts en intégrant la dimension RSE dans la conception de nos produits et la mise en place des services, avec l'ambition de répondre aux nouveaux usages, d'anticiper les demandes de nos clients et d'engager nos partenaires et fournisseurs dans une démarche plus responsable.

## Le Care au cœur de nos missions

Nous sommes une entreprise de Care services. Nous nous efforçons de simplifier la vie de nos clients, de les aider en toutes circonstances pour résoudre des situations difficiles ou stressantes, tout en leur apportant protection et sécurité au quotidien. Nous nous attachons à réinventer en permanence notre métier autour de la notion du Care en plaçant le client au centre de nos activités et de nos métiers.

## Diminuer l'empreinte carbone de notre offre sur notre chaîne de valeur

Fin 2023 – début 2024, nous avons identifié les principaux leviers de décarbonation de nos offres et activités. Leur priorisation sera définie fin 2024, permettant une mise en œuvre opérationnelle des premiers projets présentés ci-dessous dès 2025.

### ASSISTANCE AUTOMOBILE

#### ► Véhicule de remplacement et poursuite de la mobilité

Agir sur nos prestations de véhicule de remplacement est clé, car elles constituent **notre première source d'émissions sur nos activités d'assistance.**

Nous souhaitons contribuer à la transition du véhicule thermique vers le véhicule bas carbone **en sensibilisant nos clients et en leur proposant des alternatives fiables** et de qualité correspondant à l'évolution des besoins et des habitudes de mobilité.

Nous avons initié **un dialogue sur les questions environnementales avec nos fournisseurs** – compagnies de taxi et de location de véhicules – notamment sur des critères d'électrification des flottes de véhicules (respect de la loi LOM). Nous avons été la première société d'assistance à contracter en 2023 un partenariat avec la société Hype, un réseau de taxis à hydrogène, afin de proposer une alternative au tout électrique et ainsi soutenir l'innovation.

En 2024, nous concevons **une innovation « produit » pour nos clients : le budget mobilité.** L'objectif est d'utiliser une carte de paiement virtuelle pour sensibiliser les utilisateurs aux solutions de mobilité alternatives et ainsi les encourager à privilégier des moyens de transport plus écologiques qu'un véhicule de remplacement, tels que le train, les transports en commun, le vélo ou le covoiturage, ou à adopter une utilisation plus raisonnée des solutions traditionnelles comme le véhicule de location et les taxis.

**L'encouragement à la sobriété est en effet aussi un levier important :** nous travaillons par exemple avec nos partenaires – clients et prestataires – pour réduire la durée d'utilisation des véhicules de remplacement en l'ajustant aux besoins des conducteurs, et grâce aux efforts réalisés par les garagistes agréés pour raccourcir les délais de réparation des véhicules sinistrés.

#### ► Dépannage - Remorquage

En cas de panne ou d'accident, **nous privilégions le dépannage sur place** (vs. le remorquage) et nous capitalisons sur notre réseau de 1200 dépanneurs pour identifier le partenaire le plus proche. Nous encourageons le réseau à intervenir sur place en récompensant leur performance sur cette pratique. L'enjeu en termes de réduction d'émissions de CO<sub>2</sub> est important car nous réalisons près de 800 000 prestations d'assistance automobile par an.



**Taux de dépannage sur place**

**60 %**  
Crevaison

**95 %**  
Panne de batteries

## Notre référent



**“Notre premier bilan carbone sur le Scope 1, 2 et 3 était indispensable pour comprendre d'où nous partions. Il nous engage désormais à passer à l'action, en adaptant nos processus opérationnels, en accompagnant nos prestataires dans leur transition énergétique et en révisant nos offres avec nos partenaires.”**

**Steven Boulé**

Directeur de la Transformation et des Projets stratégiques

## ASSISTANCE HABITATION

Pour les opérations de dépannage à domicile, **nous privilégions le télédiagnostic et l'assistance en ligne en utilisant la vidéo.**

Nous encourageons notre réseau d'artisans (plombiers, couvreurs, électriciens, chauffagistes, etc.) à adopter systématiquement cette pratique afin d'éviter les déplacements inutiles. Cela permet soit de réaliser la réparation à distance, soit de déterminer dès le premier appel les pièces nécessaires en amont du déplacement.

**Nous renforçons également la densité de notre réseau de prestataires** afin de réduire les distances d'intervention, tout en les incitant à adopter des véhicules à faibles émissions de carbone dans leurs activités.



**Délai moyen d'intervention**

**2h**

pour les serruriers et plombiers

**3h**

pour nos autres artisans

## ASSISTANCE SANTÉ

Nos prestations d'assistance santé sont principalement mises en œuvre pour faciliter le retour au domicile de l'assuré après une hospitalisation, y compris en ambulatoire, en proposant des services tels que l'aide-ménagère et l'accompagnement par une auxiliaire de vie.

Au quotidien, **notre service de téléconsultation médicale opéré par nos médecins salariés Europ Assistance favorise l'accès aux soins pour tous, 24h/24 et 7j/7**, sans se substituer au médecin traitant.

## ASSURANCE ET ASSISTANCE VOYAGE

La décarbonation du secteur de l'aérien est un vrai défi pour tous les acteurs utilisant les services de nos partenaires, compagnies aériennes et opérateurs de rapatriement sanitaire. Europ Assistance se fait fort d'optimiser le recours à ces services qui demeurent essentiels pour accomplir ses missions d'assistance aux personnes en difficulté.

Nous avons développé **une expertise dans la mutualisation des rapatriements en avion sanitaire**, en transportant par exemple deux patients localisés dans des zones proches, sans compromettre la qualité du service ni la sécurité des patients. Lorsque la sécurité médicale est garantie, nous privilégions les rapatriements avec les compagnies aériennes commerciales plutôt qu'avec des avions sanitaires, réduisant ainsi considérablement les émissions par patient rapatrié.



**Nombre de téléconsultations**

**+ 21 000**

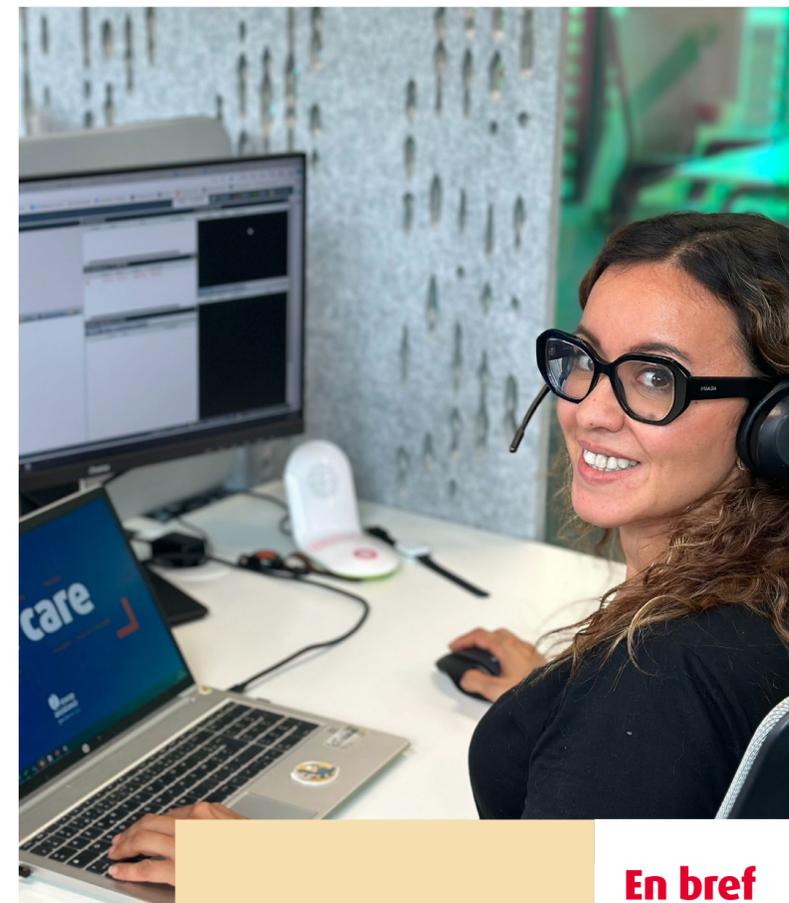
en 2023



**Nombre de rapatriements**

**+ 11 000**

en 2023



**En bref**

### À l'écoute de tous

**Les échanges avec nos clients sourds ou malentendants sont possibles** avec nos chargés d'assistance, grâce à la solution Acceo, mise à disposition sur toutes nos lignes de métiers. En 2023, nous avons ainsi reçu 174 demandes d'assistance via ce dispositif.



## TÉLÉASSISTANCE & SENIORCARE

Le vieillissement de la population en France nécessite la mise en place de solutions d'accompagnement personnalisées autour des problématiques de santé, de services à la personne, d'aide aux personnes âgées ou en situation de handicap.

**Nous fournissons des services de téléassistance depuis plus de 30 ans** pour sécuriser le quotidien de nos 70 000 clients à leur domicile, 24h/24 et 7j/7. La téléassistance joue aussi un rôle essentiel dans le maintien du lien social : 80 % des appels que nous recevons sont des appels de convivialité, demandant avant tout une écoute attentive et bienveillante.

**Europ Assistance a fait du Seniorcare un axe stratégique**, matérialisé notamment par l'acquisition fin 2020 de **ProSeniors**, expert dans l'aide aux actes essentiels de la vie courante auprès des personnes âgées ou en situation de handicap. Chaque jour, nos 2500 auxiliaires de vie réaffirment notre mission d'assistance aux personnes en situation de fragilité, au plus près de nos clients dans les territoires.

**Notre ambition est d'être un contributeur majeur du bien-vieillir chez soi.**



**Téléassistance**

**80 %**

**des appels reçus sont des appels de convivialité**

## La satisfaction client avant tout

Europ Assistance a déployé en France **un Système de Management de la Qualité, certifié conforme à la Norme ISO 9001 depuis 1999.**

Cette certification couvre l'ensemble de nos processus. Notre politique qualité fait l'objet d'un examen régulier grâce à plusieurs mécanismes rigoureux :

- Audits internes annuels réalisés par le Contrôleur Interne, également Responsable Qualité.
- Revue annuelle de chaque processus pilote entre le Contrôleur Interne/Responsable Qualité et le Responsable de processus, sous la forme d'un bilan de processus.
- Audits externes annuels réalisés par un auditeur AFNOR, suivant un cycle triennal de certification comprenant un audit de renouvellement suivi de deux audits de surveillance.

**Notre engagement repose sur un programme d'amélioration continue, utilisant systématiquement les mesures et analyses de la satisfaction et des recommandations des clients.**

**Des enquêtes de satisfaction NPS<sup>(1)</sup> sont réalisées après chaque assistance mise en œuvre et dossier d'assurance réglé, sur 100 % de nos clients.** Nous analysons les résultats et effectuons des rappels de clients insatisfaits pour comprendre les sources d'irritation et mettre en œuvre les mesures correctives nécessaires.

La satisfaction du client est intégrée collectivement, par le calcul du NPS global, dans la rémunération des collaborateurs à travers l'intéressement.

## En pratique

### Baromètre Mobilité en Europe

Depuis 2023, Europ Assistance réalise une enquête, menée par IPSOS, sur les habitudes de mobilité des personnes dans 8 pays d'Europe. Selon la deuxième édition du baromètre Europ Assistance publiée en avril 2024, 26 % des Européens utilisant une voiture personnelle déclarent s'en servir moins souvent qu'il y a 5 ans, un pourcentage qui atteint 32 % en France. 1 foyer européen sur 5 possède un vélo électrique (19 %). De manière générale, la tendance s'oriente vers une utilisation plus intensive de la mobilité douce et des transports publics. Les Européens prévoient d'utiliser davantage la marche (32 %), les vélos standards (25 %) et les transports publics (25 %) à l'avenir.

→ [Baromètre mobilité 2024 | Europ Assistance \(europ-assistance.fr\)](#)

### Nos autres baromètres et enquêtes :

→ [Baromètre vacances 2023 | Europ Assistance \(europ-assistance.fr\)](#)

→ [Étude sur l'habitat durable 2023 | Europ Assistance \(europ-assistance.fr\)](#)

## En bref



En 2023, Europ Assistance France a mis en place un **Train des Neiges pour rapatrier en groupe ses clients victimes d'accidents sur les pistes de ski durant les vacances scolaires.** Ce dispositif remplace les trajets en ambulance ou en taxi de bout en bout.

Un compartiment de 1<sup>ère</sup> classe d'un TGV effectuant la liaison Annecy/Paris a donc été entièrement privaté par Europ Assistance deux vendredis consécutifs, le 24 février et 3 mars. 26 personnes au global ont ainsi été rapatriées, dont 14 personnes blessées des membres inférieurs et 12 accompagnants. Grâce à cette initiative, nous avons évité 69 % d'émissions carbone, soit 1,5 tonne équivalent carbone.

(1) Net Promoter Score : indicateur servant à mesurer la propension et la probabilité de recommandation d'une marque, d'un produit ou d'un service par ses clients

**1** NOTRE TRAJECTOIRE  
de décarbonation

**2** DÉVELOPPEMENT  
d'une politique  
Achats responsables

Nous nous mobilisons pour promouvoir la transition vers une économie bas-carbone en intégrant progressivement la dimension environnementale dans nos activités et métiers. Nous nous attachons à sensibiliser nos fournisseurs et partenaires aux risques et opportunités liés au changement climatique en les engageant à réduire leurs émissions de CO<sub>2</sub>.

**55 %**  
de véhicules de fonction  
hybrides

**100 %**  
de nos sites alimentés  
uniquement par des  
fournisseurs en énergie  
renouvelable

**88,2 %**  
de déchets valorisés

# Entreprise engagée

## pour la planète

# 1 NOTRE TRAJECTOIRE de décarbonation

En 2023 et 2024, nous avons accéléré nos engagements, notamment en réalisant notre bilan carbone France et en identifiant les leviers de décarbonation sur nos trois scopes. Ces actions s'inscrivent dans la feuille de route du Groupe, qui vise la neutralité carbone d'ici 2050.

## Objectifs du Groupe

### EN 2030

- Atteindre le net-zéro sur les émissions liées à nos opérations corporate<sup>(1)</sup> sur les scopes 1, 2 et 3 (hors informatique<sup>(2)</sup>)
- -50% sur nos activités d'assistance (hors aérien<sup>(2)</sup>)

### EN 2050

- Contribution à la neutralité carbone sur tout le périmètre

**En France, entre 2019 et 2022,** nous avons mesuré notre empreinte carbone sur un périmètre ciblé de nos opérations corporate<sup>(1)</sup>. Sur cette période, nous avons réduit nos émissions de 54 % sur ce périmètre grâce aux mesures suivantes :

- Déménagement de toutes nos équipes franciliennes dans un immeuble bas carbone à Saint-Denis labellisé BREEAM<sup>(3)</sup>. Nos 2 nouveaux bâtiments à Angers respectent les normes environnementales.
- Transition vers des énergies 100 % renouvelables.
- Généralisation du télétravail jusqu'à 3 jours par semaine.
- Transition vers une flotte de véhicules de société bas carbone (<140g CO<sub>2</sub>/km), hybrides ou électriques.
- Transfert de 100 % de nos serveurs vers le cloud.
- Limitation de nos déplacements en avion et priorité donnée aux réunions en visioconférence.

**En 2023,** nous avons mesuré notre empreinte carbone sur l'ensemble de notre chaîne de valeur.

Le périmètre de notre bilan carbone couvre les scopes 1, 2 et 3<sup>(4)</sup>. Ce dernier inclut, le scope 3 amont (nos fournisseurs) et le scope 3 aval (nos services d'assistance). L'analyse montre que le scope 3 représente 99,5 % de nos émissions.

Au delà de réinterroger nos propres modes de fonctionnement, il est donc essentiel pour nous de mobiliser nos partenaires et fournisseurs pour atteindre nos objectifs de réduction de notre empreinte carbone.



## Émissions de CO<sub>2</sub>e

**274 t**

Scopes 1 et 2

**3 965 t**

Scope 3 amont

**51 735 t**

Scope 3 aval



(1) Opérations corporate : nous distinguons nos « opérations corporate » comprenant toutes les fonctions classiques d'une entreprise de nos « activités d'assistance », impliquant le missionnement d'un prestataire auprès de nos clients pour une prestation d'assistance. Entre 2019 et 2022, la mesure ciblée de nos émissions a concerné l'énergie - inclus chauffage et climatisation - les déplacements professionnels, les véhicules de société et le carburant, le papier et les déchets. ; (2) L'informatique et l'aérien font l'objet d'études complémentaires au moment de la rédaction de ce rapport. ; (3) Le label BREEAM « Building Research Establishment Environmental Assessment Method » est une norme internationale qui évalue la performance environnementale des bâtiments et des infrastructures. ; (4) Bilan carbone réalisé sur la base de données 2022, selon la méthodologie du GHG protocole.

### Au regard de ce défi, nos priorités sont les suivantes :

- Poursuivre nos efforts sur l'ensemble des scopes en ce qui concerne nos opérations corporate.
- Définir un plan d'actions : sur le scope 3 aval (100% de nos activités d'assistance) avec nos lignes métiers pour une mise en œuvre des initiatives dès 2024, avec nos partenaires et clients, et nos prestataires d'assistance.

Pour mettre en place une feuille de route alignée avec la trajectoire carbone du Groupe, nous avons organisé des ateliers et **identifié 45 leviers de décarbonation à court et moyen terme avec toutes nos entités**. Ces leviers couvrent l'ensemble de notre chaîne de valeur et touchent nos offres, les opérations et nos prestataires.

Nous avons estimé leur impact potentiel sur la réduction des émissions en utilisant des données scientifiques, des éléments de marché, et notre expertise interne, puis nous les avons classés par ordre de priorité pour chaque métier. Certains projets sont d'ores et déjà présentés dans le pilier 1 de ce rapport.

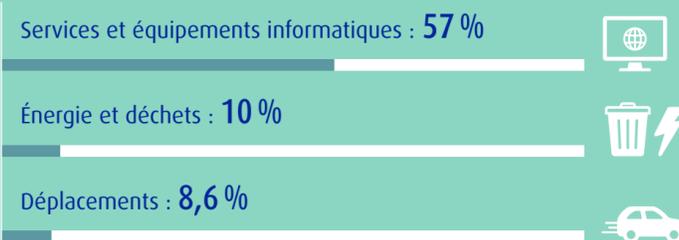


en pratique

### Réduction de nos émissions de CO<sub>2</sub> sur nos opérations corporate

3 sujets prioritaires ont été identifiés en 2023 pour réduire les émissions de CO<sub>2</sub> liées à nos opérations corporate. Les services et les équipements informatiques qui représentent 57% de nos émissions, l'énergie et les déchets 10% et les déplacements 8.6% (dont 91% sur les trajets domicile - travail).

#### Principales émissions de CO<sub>2</sub> liées à nos opérations corporate



#### Pour diminuer notre empreinte carbone sur ces postes, nous souhaitons mettre en place les mesures suivantes :

- **Services et équipements informatiques** : utilisation de données physiques, plus précises et moins sujettes à contingence, plutôt que monétaires pour la mesure carbone des achats de services – conseil, maintenance – et des licences, rationalisation et augmentation de la durée de vie des équipements IT, achat d'appareils reconditionnés.
- **Bâtiments et déchets** : optimisation de l'usage des bâtiments, suivi de la production des déchets (nouveau prestataire de gestion des bâtiments), suppression des gobelets jetables.
- **Déplacements** : la plupart des déplacements professionnels sont réalisés en train sauf contrainte logistique. Un effort sur la qualité des données des trajets domicile – travail est à réaliser lors du prochain bilan carbone pour identifier les leviers d'actions prioritaires.



91%

des émissions liées aux déplacements concernent les trajets domicile - travail

65%

des déplacements professionnels réalisés en train (en nombre de kilomètres)

## 2

# DÉVELOPPEMENT d'une politique Achats responsables

Les achats représentent un poste et un enjeu important pour réaliser notre trajectoire de décarbonation et répondre à notre responsabilité sociale et environnementale sur toute notre chaîne de valeur. C'est aussi un risque RSE important qui s'amplifie avec les exigences de la nouvelle réglementation CSRD<sup>(1)</sup> (ESRS<sup>(2)</sup> E1 – Impact climat, et S2 – Environnement social de notre chaîne de valeur, en particulier).

Ce contexte a conduit le Groupe Europ Assistance à structurer une politique achats responsables qui sera déclinée dans l'ensemble des filiales.

## Elle vient renforcer la politique d'achats globale actuelle et s'articule autour de deux axes :

**Axe 1 :** Acheter auprès de fournisseurs et prestataires responsables.

**Axe 2 :** Acheter en tant que partenaire responsable.

Nous avons cartographié sur une matrice les risques RSE associés à nos 46 catégories d'achats indirects et directs (liés aux métiers) et les avons évalués selon trois niveaux de criticité, avec des points de vigilance particuliers pour les prestations d'assistance.

## Ce travail nous a permis de définir neuf priorités :

### AXE 1 : ACHETER AUPRÈS DE FOURNISSEURS ET PRESTATAIRES RESPONSABLES

- Initier et renforcer un dialogue sur les sujets de la RSE (Responsabilité Sociale et Environnementale) avec nos fournisseurs et nos prestataires.
- Intégrer des critères RSE dans 100 % des appels d'offres et processus de sélection de nos fournisseurs et ajuster le poids de ces critères en fonction de la catégorie d'achats (standard de 5 % en 2023).

- Engager nos fournisseurs dans la reconnaissance et la signature de notre code d'éthique fournisseurs et notre code de conduite Groupe dans 100 % des contrats et engagements ou ordres de missions.
- Insérer une clause de RSE sur les contrats les plus critiques.
- Insérer une clause « carbone » pour les fournisseurs les plus émissifs.
- Renforcer l'intégration de fournisseurs inclusifs dans les appels d'offres (issus de l'économie sociale et solidaire ou présentant des pratiques diversité, équité et inclusion particulièrement avancées).

### AXE 2 : ACHETER EN TANT QUE PARTENAIRE RESPONSABLE

- Renforcer la fonction médiation et le processus d'alerte.
- Améliorer nos conditions de paiement.
- Prévenir la dépendance financière de certains partenaires.

Pionnières sur ces sujets, les équipes achats France ont largement contribué à l'élaboration de la politique achats responsables du Groupe.

Certaines actions proposées sont déjà mises en œuvre en France depuis plusieurs années telles que : la signature du code d'éthique fournisseurs et du code de conduite Groupe par tous nos fournisseurs, l'ouverture de la ligne d'alerte éthique

à nos fournisseurs et partenaires pour leur permettre de signaler tous comportements inappropriés ou manquements à nos règles internes et la formation de nos acheteurs sur les sujets éthiques et enjeux de durabilité (Fresque du Climat et module dédié aux achats responsables).



**+ 9 000**

fournisseurs en France

**100 %**

des fournisseurs ont signé le code de conduite

## Notre référente



**“L'équipe Achats veille à sélectionner des fournisseurs engagés dans les enjeux sociétaux et environnementaux, tout en garantissant leur compétitivité et la qualité de leurs services. Grâce à cette démarche d'Achats Responsables, nous établissons des partenariats durables avec des fournisseurs qui incarnent nos valeurs.”**

**Alexandra Cambournac**

Directrice des achats

(1) CSRD: Corporate Sustainability Reporting Directive.  
(2) ESRS: European Sustainability Reporting Standards

**1** DIVERSITÉ  
ET INCLUSION  
bien vivre ensemble

**2** PRENDRE SOIN  
de nos collaborateurs

**3** ACCOMPAGNER  
la montée en  
compétence des équipes

Nos activités reposent sur l'engagement et l'expertise de nos équipes. Notre priorité est de créer un environnement de travail inclusif et bienveillant qui permet à chacun de s'exprimer librement et de s'épanouir. Nous nous attachons également à proposer un cadre de travail stimulant en accompagnant l'évolution professionnelle de nos collaborateurs.

**79 pts/100**  
score d'engagement  
des collaborateurs

**53**  
nombre moyen  
d'heures de formation  
par collaborateur

**Employeur**

**responsable**

# 1 DIVERSITÉ ET INCLUSION bien vivre ensemble

Nous sommes convaincus que la richesse d'une entreprise repose sur la diversité des points de vue et des expériences. C'est pourquoi, nous comprenons, valorisons et encourageons la pluralité de nos équipes. À nos yeux, la diversité et l'inclusion sont des valeurs essentielles pour un développement plus durable et profitable à tous.

## Égalité femmes/hommes

Nous nous engageons en matière de parité et d'égalité professionnelle avec **des actions concrètes dans les domaines du recrutement, la promotion professionnelle, la rémunération effective et l'articulation vie professionnelle – vie personnelle**. Notre politique en matière d'égalité a été formalisée dans un accord d'entreprise signé en 2022. En 2023, en France, Europ Assistance compte autant de femmes que d'hommes managers.

**En 2023, en France, l'index égalité professionnelle d'Europ Assistance est de 94/100, soit en progression de 1 point par rapport à l'exercice précédent.**

## Handicap et inclusion

Le programme handicap favorise la sensibilisation et l'ouverture à la différence. **Notre plan d'actions est structuré autour de 4 axes : le recrutement et l'intégration des salariés en situation de handicap, l'écoute et la reconnaissance des salariés en poste, la sensibilisation et la communication auprès des collaborateurs, le développement de relations de confiance avec des partenaires spécialisés sur les sujets du Handicap tel que Cap Emploi ou Aktisea, et le travail mis en place avec le secteur protégé.**

Dans le cadre de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes en situations de Handicap (Seeph), des conférences et des rencontres avec des figures inspirantes et des experts du handicap sont organisées ; des témoignages de collaborateurs sont recueillis et partagés largement dans l'entreprise.

## En pratique

### Le programme Groupe ThinkAbility

« ThinkAbility » fait partie du programme « Disability Inclusion Journey » initié en 2020 par Europ Assistance, visant à soutenir les personnes en situation de handicap en cohérence avec notre mission d'assistanteur.

En 2024, le Groupe Europ Assistance soutient 13 para-athlètes internationaux de haut niveau pour contribuer à casser les stéréotypes qui perdurent, notamment concernant la performance des personnes à handicap. Le Groupe les accompagne dans leur ambition sportive et les soutient dans leurs projets d'études ou professionnels par le biais d'une aide financière et la mobilisation des collaborateurs. « ThinkAbility » est un dispositif long terme qui a vocation de porter la fierté de nos collaborateurs et de déployer des actions fédératrices en interne.

En France, depuis octobre 2023, nous encourageons 2 para-athlètes exceptionnels : **Benjamin Lacroix-Desmazes** (45 ans), figure emblématique du para-sport caennais et capitaine de l'équipe de France de volley assis et **Alexis Bellanger**, jeune para-athlète (19 ans) qui représente la France dans de grandes compétitions internationales de natation. →

**Cliquez ici, pour en savoir plus sur les para-athlètes soutenus par le programme ThinkAbility ou scannez ce QR code** →



**Pourcentage de personnes en situation de handicap**

**3,80 %**  
en 2023, en France



## 2 PRENDRE SOIN de nos collaborateurs

Notre promesse « You Live, We Care » nous invite à porter une attention particulière à la santé et au bien-être au travail avec des priorités qui font sens avec nos activités et les enjeux de santé publique en France : préserver la santé mentale de nos collaborateurs, accompagner les aidants familiaux et soutenir la lutte contre le cancer.

### Politique santé

Notre politique santé fournit **des dispositifs pour préserver la santé de nos collaborateurs et prévenir les risques psychosociaux (RPS)**.

Le dispositif comprend notamment des services d'assistance, de téléconsultation et de second avis médical proposés aux collaborateurs dans le cadre de la complémentaire santé. Un support psychologique et une assistance sociale, accessibles sur site et à distance, sont chargés de prévenir et accompagner les difficultés ou questionnements au travail mais aussi dans la vie personnelle dans des domaines comme la famille ou le logement.

L'ensemble des managers ont également été formés à la prévention des risques psychosociaux.

Nous nous mobilisons enfin auprès de nos collaborateurs touchés par la maladie avec les **engagements formalisés dans notre Charte Cancer**, signée par l'ensemble des membres du Comité Exécutif du Groupe en 2021.

L'objectif de cette charte est de créer un climat de confiance autour des axes suivants :

- Un plan annuel de prévention et de sensibilisation à toutes les formes de cancer.
- Du temps pris sur le temps de travail pour des examens de dépistage (3h tous les deux ans).
- Un environnement de travail inclusif et flexible si le collaborateur souhaite continuer à travailler.
- Un programme personnalisé de retour à l'emploi.

Toutes ces initiatives sont pilotées par un comité santé chargé de faire le lien avec la médecine du travail et les différents intervenants santé mis à disposition des salariés.



15

permanences d'un psychologue du travail

27

permanences d'une assistante sociale (dispositif initié en juin 2023)

59

managers formés au RPS

4

initiatives annuelles de sensibilisation au cancer

Chiffres clés 2023

### Équilibre vie privée / vie professionnelle

Dans le cadre de leurs missions, nos collaborateurs peuvent rencontrer des situations délicates en apportant leur aide à nos clients. Il est donc primordial de favoriser un environnement de travail bienveillant et inclusif, afin que nos collaborateurs se sentent pleinement soutenus dans leurs responsabilités quotidiennes et dans l'aménagement des temps de vie. Ce qui se concrétise par exemple par :

- Le développement du télétravail sur la base du volontariat jusqu'à trois jours par semaine, selon la typologie des postes.
- Des places en crèche via notre partenaire Les Petits Chaperons Rouges.
- Un guide pratique de la parentalité qui rappelle les aides proposées aux parents et futurs parents.
- Un accord sur le droit à la déconnexion.

En 2023, nous avons mis l'accent sur les salariés aidants familiaux avec un guide dédié complété par le dispositif d'aide aux aidants, « Care Management ». Ce service différenciant, que nous proposons également à nos clients, est délivré par une équipe de « care managers » qui évalue les besoins et transmet à l'aidant un diagnostic et des conseils personnalisés : identification des aides financières, aide aux démarches administratives, recherche de professionnels pour mettre en place les services nécessaires jusqu'à la coordination des intervenants et le suivi du dossier.

11 M

d'aidants en France dont 6 millions sont encore actifs

1 sur 5

salarié est un aidant

Source : Ipsos, 2020

55

collaborateurs déjà accompagnés par un care manager

92%

de satisfaction

### En bref

En 2024, nous participons aux **Care Awards, compétition inter-filiales organisée par le Groupe Europ Assistance**. À travers trois catégories de prix : un prix valorisant l'incarnation de nos valeurs du Care, qui récompense des collaborateurs aux comportements exemplaires ; un prix RSE dédié à une initiative ayant un impact positif sur le plan social ou environnemental ; et un prix d'excellence opérationnelle, axé sur l'amélioration de l'expérience client. Cette initiative nourrit nos valeurs au quotidien et favorise l'émulation en interne.

## 3

# ACCOMPAGNER la montée en compétence des équipes

Le développement des compétences est au cœur de nos priorités managériales. Il permet notamment de fidéliser nos talents, dynamiser notre développement, accompagner la mise en œuvre de nos orientations stratégiques et anticiper les évolutions de nos marchés et métiers.

Les formations sont disponibles sous différents formats pédagogiques : classes virtuelles, e-learning, présentiel. En 2023, nous avons notamment mis l'accent sur le développement managérial avec des sessions comme : « donner des feedbacks constructifs » ou « prévenir les risques psychosociaux dans ses équipes » et l'accompagnement d'expertises métiers en assurance et en finance par exemple.

Nous renforçons aussi la culture « data » dans l'organisation avec des formations dédiées aux outils décisionnels pour créer des tableaux de bord.

Enfin, les formations spécifiques à la culture d'entreprise sont récurrentes et destinées à tous les collaborateurs, dont les nouveaux arrivants. Ces modules présentent nos valeurs Care et la nécessité de les intégrer dans nos métiers et comportements au quotidien.

## Notre référent

**“Animer la Fresque du Climat c’est expliquer un sujet complexe de façon pédagogique et ludique. Cela permet à chacune et chacun de se forger, de manière non partisane, une conviction et de prendre conscience que les véritables ennemis sont l’inaction et l’apathie. Au niveau de l’entreprise, c’est également se donner le temps de cette « respiration » pour interroger nos manières de travailler.”**

**Pierre Lanrezac**

Directeur excellence technique sinistre  
et animateur de la Fresque du Climat



## Rémunération : partage de la valeur

**We SHARE 2.0 est le deuxième plan d'actionnariat des salariés du Groupe (2023 – 2026).**

Ce plan propose aux collaborateurs d'Europ Assistance d'acquiescer des actions Generali et de leur accorder des actions gratuites supplémentaires en cas de hausse du cours de l'action. Pour embarquer les équipes dans sa trajectoire carbone globale, le Groupe Generali a mis en place un dispositif d'actions gratuites supplémentaires lié aux objectifs de réduction des émissions de CO<sub>2</sub> de ses activités d'ici 2025.

Par ailleurs, Europ Assistance dispose d'un accord d'intéressement pour l'ensemble de ses salariés. Le versement de l'intéressement est associé à la performance dans nos activités, notamment l'indicateur de NPS, largement dépassé en 2023, témoignant de la qualité de nos services offerte à nos clients.

## En pratique

### Sensibiliser les équipes au développement durable

En 2023, tous les membres de la direction ont participé à des ateliers de **la Fresque du Climat**. Début 2024, une douzaine de volontaires se sont formés à l'animation de la Fresque pour la déployer plus largement auprès de plus de 350 collaborateurs des fonctions support en 2024 et établir ainsi une base de relais internes pour notre stratégie et plan d'actions climat.

Nous participons également chaque année à la **Semaine Européenne du Développement Durable**. En 2023, certains partenaires issus de nos lignes de métiers voyage et mobilité (Air France, Amex GBT, Enterprise Car Rental, Generali Climate Lab, Hype) sont intervenus pour plus de 10 heures de conférence auprès d'environ 400 collaborateurs en France et à l'international pour présenter leurs engagements pour le développement durable, dont notamment les enjeux carbone dans leurs métiers.



**LA FRESQUE  
DU CLIMAT**

# 1 UN SOUTIEN STRATÉGIQUE à des associations dans nos territoires

Nos engagements solidaires, à des associations dans nos territoires, sont le miroir de notre signature « You live, We care ». Nous nous attachons à soutenir les associations locales en lien avec nos métiers. Nous apportons ainsi notre expertise et savoir-faire tels qu'une couverture assurantielle et du soutien médical, aux familles bénéficiaires sur l'ensemble du territoire et personnes isolées en Île-de-France.

3 organisations soutenues

5 initiatives déployées

## Entreprise citoyenne

# 1 UN SOUTIEN STRATÉGIQUE à des associations dans nos territoires

En tant qu'entreprise citoyenne, nous souhaitons participer à une société plus inclusive et solidaire en proposant nos services aux personnes en difficulté et en mobilisant nos collaborateurs autour de causes choisies.

Depuis l'épidémie de Covid, pendant laquelle Europ Assistance France a aidé à vacciner plus de 120 000 personnes, notre partenariat avec la Croix-Rouge se poursuit avec un nouveau projet chaque année.

## Unité de santé mobile avec Croix Rouge au Coin de la Rue

Europ Assistance France collabore avec la délégation des Hauts-de-Seine de la Croix-Rouge sur un programme d'accès à la santé destiné aux personnes en grande difficulté, exclues du parcours de soins et du droit commun. Ce programme comprend notamment la mise à disposition d'un service mobile de bilan infirmier, effectué par une infirmière de la Croix-Rouge, et de téléconsultation, assuré par nos médecins.

La cible privilégiée de ce programme comprend 4000 familles, en particulier des femmes et des mères, hébergées dans les 82 hôtels sociaux du département, ainsi que des étudiants en situation de précarité.



[Cliquez ici, pour en savoir plus](#)



## Soutien aux personnes âgées avec Croix-Rouge Ensembles

L'isolement social et la solitude touchent une grande partie de la population française en traversant les âges et les conditions socio-économiques. Personnes âgées, adolescents, familles monoparentales, aidants, etc., nous sommes tous vulnérables face à la solitude.

**Croix Rouge Ensembles est un programme de lutte contre l'isolement destiné aux personnes âgées dans les Hauts-de-Seine.** Europ Assistance France propose notamment un accompagnement via les auxiliaires de vie ProSeniors et ses services de téléassistance. **Les interventions à domicile permettent de créer du lien social à travers les différentes activités réalisées par des bénévoles : activités culturelles, visites de courtoisie, visioconférences avec l'entourage, échanges épistolaires, etc.**

Cible privilégiée : 80 000 personnes âgées de plus de 65 ans en région parisienne.

## Assurance dédiée pour les bénéficiaires de Parents Vacances

Europ Assistance France est un partenaire actif de l'association Parents Vacances depuis sa création en 2019. **Cette association, reconnue d'intérêt général, offre à des familles en situation de précarité les vacances d'été qu'elles méritent, grâce à des propriétaires solidaires acceptant de mettre à disposition gracieusement leur résidence secondaire. Europ Assistance France sécurise le projet avec une assurance spécifique couvrant à la fois les propriétaires et les familles.**

En France, il existe 3,3 millions de résidences secondaires (INSEE, juillet 2024) et pourtant, selon le Baromètre des vacances Europ Assistance 2023, 22 % des Français ne partent pas en vacances, principalement pour des raisons économiques (55 %). L'objectif de l'association est donc de relier ces deux réalités afin de contribuer à réduire les inégalités sociales et sociétales.

En 2023, l'association Parents Vacances a proposé pour la 5<sup>ème</sup> année consécutive aux propriétaires de résidences secondaires (voire principales) de prêter gratuitement leur logement, pendant une semaine estivale, à une famille défavorisée pour lui permettre de profiter de vacances, enfants et parents réunis.

Les familles sont identifiées et contactées par une structure sociale partenaire, qui les accompagne tout au long de l'année. Nos équipes de communication interne et externe relaient les informations sur le dispositif pour identifier de nouveaux particuliers souhaitant mettre à disposition leur résidence secondaire et assurent la promotion auprès des médias.

Nos départements techniques et juridiques sécurisent le dispositif par des conventions et un encadrement adapté.

Au cours de l'exercice, les principales structures sociales partenaires sont :

- Secours Catholique (Rhône, Yvelines, Val d'Oise)
- Habitat et Humanisme (Rhône)
- Maison des Familles (Vaulx en Velin, Marseille, Grenoble)
- Tadmoon (Le Mans)
- Notre Dame des Sans-Abris (Lyon)

**Nombres de séjours organisés, permettant à des familles de profiter de leurs premières vacances ensemble :**

**En 2023**  
**+ 40**

**En 2024**  
**+ 50**



[Cliquez ici, pour en savoir plus](#)



### Accueil des collégiens avec Viens voir mon taf

Dans les collèges de l'éducation prioritaire, 4 élèves sur 5 ont des parents ouvriers ou inactifs.

C'est pour tisser des passerelles entre ces collégiens et le secteur professionnel que l'association « Viens voir mon taf » a vu le jour. C'est aussi l'opportunité pour **Europ Assistance France de proposer aux collèges situés en réseau d'éducation prioritaire de Seine-Saint-Denis d'explorer les coulisses**

de nos métiers, allant des plateaux d'assistance aux fonctions support, lors de leur stage de découverte.

Les jeunes peuvent découvrir l'ensemble de nos opérations - Médical, Automobile, Habitation, Santé, Seniors et Conciergerie - et échanger avec nos équipes des ressources humaines, ainsi qu'avec nos stagiaires et alternants en études supérieures, sur leurs parcours respectifs. Ils sont également invités à créer et monter une vidéo de leurs témoignages, qu'ils peuvent conserver comme souvenir de leur passage chez Europ Assistance.

[Cliquez ici, pour en savoir plus](#)

**“Pour les jeunes de l'éducation prioritaire, le moment de la recherche de stage de 3<sup>e</sup> est la première immersion dans le monde professionnel et la première rencontre concrète avec l'injustice sociale : manque de réseau, autocensure, etc. En accueillant un-e élève de 3<sup>e</sup> pendant 5 jours, l'entreprise s'inscrit dans une démarche d'égalité des chances en faisant basculer le parcours de jeunes dès leurs premiers choix d'orientation. Les équipes s'impliquent ensemble pour faire découvrir la diversité des métiers et des parcours. Grâce à l'engagement d'entreprises comme Europ Assistance, 1300 collégien·nes de REP/REP+(1) ont pu réaliser un stage choisi, regagner confiance en eux et approfondir leurs souhaits d'orientation.”**

**Nina Genies**

Responsable entreprises Région Île-de-France

### Courir pour la bonne cause !

Europ Assistance France est **le partenaire historique du Raid Amazones depuis sa création en 2001, en tant qu'assistant en charge des rapatriements médicaux de toutes les concurrentes et de l'équipe de la société ZBO, organisatrice du raid.** L'édition 2023 s'est déroulée au Sri Lanka du 19 au 29 mars dernier. Cette aventure qui allie sport et découverte de la culture locale est 100 % féminine et 100 % solidaire. En cas de victoire, des fonds sont collectés pour la fondation Generali, maison mère du Groupe Europ Assistance, The Human Safety Net. Comme chaque année, 3 collaboratrices ont participé à cette course emblématique.



[Cliquez ici, pour en savoir plus](#)

**“C'est grâce à Europ Assistance que nous voici aujourd'hui réunies autour des mêmes rêves : nous dépasser, voyager, se défier sportivement et partager une aventure 100 % féminine et solidaire.**

**Nous sommes toutes les 3 ravies de porter les valeurs du Care et de soutenir l'association The Human Safety Net, une association corporate qui a pour but de protéger les personnes en situation de grande vulnérabilité. Nous sommes prêtes à embarquer pour cette superbe aventure afin de donner le meilleur de nous-mêmes et profiter de chaque moment tout en mettant en avant le Care d'Europ Assistance.”**

**Olivia, Chloé et Agnès**

Équipe 2023

(1) REP : Réseau d'Éducation Prioritaire

# Indicateurs de performance RSE

		Indicateurs	2022	2023	ODD	
Entreprise engagée pour la planète	Empreinte carbone <sup>(1)</sup>	Total émissions GES	55 974 t CO <sub>2</sub> e	-	8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE 9 INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE 12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES 13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES	
		Émissions GES Scope 1	62 t CO <sub>2</sub> e	-		
		Émissions GES Scope 2	212 t CO <sub>2</sub> e	-		
		Émissions GES scope 3 (amont)	3 965 t CO <sub>2</sub> e	-		
		Émissions GES scope 3 (aval)	51 735 t CO <sub>2</sub> e	-		
		Énergie	% d'énergie renouvelable	100 %		100 %
		Mobilité	% de véhicules de société hybrides/électriques	43 %		55 %
Climat et environnement	Nombre d'employés sensibilisés/formés aux enjeux climatiques et environnementaux	45	283			
Employeur responsable	Emploi	ETP <sup>(2)</sup> moyen sur périmètre managérial France hors ProSeniors <sup>(3)</sup>	1 055	1 205	3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE 4 ÉDUCATION DE QUALITÉ 5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES 8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE 10 INÉGALITÉS RÉDUITES	
		Santé-sécurité	% d'employés bénéficiant d'une couverture santé (mutuelle/prévoyance)	100 %		100 %
	Vie au travail	Nombre d'employés sensibilisés/formés à la santé et sécurité	204	275		
		Indicateur d'engagement des collaborateurs (pts/100)	77/100	79/100		
		% de collaborateurs bénéficiant d'un dispositif d'intéressement (ancienneté légale > 3 mois)	100 %	100 %		
		% de collaborateurs en télétravail	66 %	79 %		
	Formation et gestion des carrières	Budget alloué à la formation (coûts pédagogiques)	496K €	576K €		
		Nombre moyen d'heures de formation par collaborateur	52,3h	53,1h		
		Nombre de promotions internes	75	274		
		% d'employés bénéficiant d'un entretien individuel de performance ou d'un plan de gestion de carrière personnalisé	88 %	88 %		
		% d'employés ayant reçu une formation liée à sa carrière ou à l'acquisition de nouvelles compétences	83 %	95 %		
	Diversité et inclusion	Taux de handicap	3,6 %	3,8 %		
		% d'employés âgés de 50 ans et plus	21 %	21 %		
		% d'employés âgés de 25 ans ou moins	14 %	15 %		
		% de femmes dans les effectifs	61 %	66 %		
	Égalité professionnelle	% de femmes dans les équipes de Direction	33 %	33 %		
		% de femmes au Conseil d'Administration	12,5 %	12,5 %		
	Dialogue social	Index de l'égalité professionnelle	93/100	94/100		
		% d'employés couverts par une convention collective	100 %	100 %		
	Éthique dans l'entreprise	% d'employés disposant de représentants des salariés formellement élus	100 %	100 %		
% d'employés ayant signé le code de conduite		100 %	100 %			
Éthique dans l'entreprise	Nombre d'alertes remontées par la procédure d'alerte	7	9			
	Soutien aux associations de nos territoires	Nombre d'initiatives sociales soutenues via des associations <sup>(4)</sup>	3	5		
Entreprise citoyenne						

(1) **Empreinte carbone** : En 2023, nous avons réalisé le premier bilan carbone des activités d'Europ Assistance France pour l'année 2022. En 2024, nous avons choisi de ne pas renouveler cette mesure afin de concentrer nos efforts sur le calcul de notre trajectoire de décarbonation pour 2030. Le prochain bilan complet sera effectué en 2025, couvrant l'année 2024 ; (2) **ETP** : Équivalent Temps Plein ; (3) **Périmètre managérial France hors ProSeniors** : Europ Assistance France SAS, Europ Assistance SA France, ETL, Ocealis, Viavita ; (4) **Nombre d'initiatives sociales soutenues via des associations** : 2022 : Parents Vacances, THSN, Croix-Rouge au coin de la Rue ; 2023 : initiatives 2022 + Croix-Rouge EnsembleS, Viens voir mon taf.

