



Recueil de bonnes pratiques 2023

LE FINISTERE ASSURANCE

Le Réseau Produit en Bretagne s'engage dans une démarche de responsabilité sociétale et demande donc à chacun de ses membres de renseigner, chaque année, son recueil de bonnes pratiques en matière de RSE, sur l'année écoulée. Ce rapport annuel permet à l'entreprise de resituer ses actions dans le temps pour piloter son action RSE et ainsi identifier les points restant à améliorer. Le recueil de bonnes pratiques le plus récent est affiché sur la page de présentation de l'entreprise, sur le site www.produitenbretagne.bzh

Gouvernance responsable

Engagement explicite de la Direction en faveur de la RSE

Après avoir exposé son projet RSE au Conseil d'Administration en 2020, le Comité Exécutif du Finistère Assurance a choisi de suivre l'approche préconisée par Produit en Bretagne en s'appuyant sur l'expertise de l'engagement RSE de Covéa. Ce choix est en adéquation avec la valeur d'ancrage régional du Finistère Assurance.

Ce rapport a été rendu public sur le site de Produit en Bretagne en janvier 2024 comme pour tous les membres de l'association.

En 2023, Le Finistère Assurance poursuit ses actions en faveur du RSE.

Nous voulons donner toujours plus de sens à nos activités et répondre ainsi à une attente forte des clients de voir les entreprises incarner des changements durables, positifs, pour la société au sens large. Nos Valeurs et Engagements s'inscrivent naturellement dans cette démarche RSE.

- Valeurs du Finistère assurance : Mutualisme, Confiance, Ancrage régional.
- Engagements du Finistère assurance : Réactivité, Flexibilité, Proximité, Simplicité.

Notre ambition est donc de créer un impact sociétal concret en lien avec notre ancrage régional sur le Grand Ouest en démontrant que nous sommes une Mutuelle d'Assurance citoyenne :

- En respectant les réglementations en vigueur.
- En privilégiant nos achats et nos investissements auprès des entreprises respectueuses de nos valeurs et de notre engagement sociétal
- En restant à l'écoute de toutes les parties prenantes.

Mutuelle d'assurance depuis 1874, nos engagements impliquent l'adoption par nos collaborateurs et dirigeants de comportements appropriés dans la conduite et l'éthique des affaires.

Notre charte éthique et notre code de conduite anticorruption traduisent notre volonté de mettre l'éthique au cœur de notre action. En tant qu'assureur, nous respectons la charte RSE de la Fédération Française de l'Assurance

Membre du Groupe Covéa, nous nous inscrivons dans la démarche RSE Groupe, couvrant 5 champs sélectionnés en fonction de la légitimité d'un assureur mutualiste et engagé :

- L'égalité des chances,
- Les savoirs,
- Les territoires,
- La prévention
- L'environnement.

<https://www.covea.com/fr/politique-rse>

Informations des parties prenantes

Nous sélectionnons nos fournisseurs au regard de notre politique d'achats responsables alliant notre charte éthique, notre politique des achats et notre code de conduite anti-corruption.

Collaborateurs : La Direction Générale suit l'engagement en faveur de la diversité et des droits des personnes au travers d'une charte éthique basée sur le respect des personnes et des principes de non-discrimination. Les engagements du Finistère Assurance sont également rappelés au travers de la charte éthique de la ROAM (Réunion des Organismes d'Assurance Mutuelle), association dont elle est membre.

Clients : Nous sommes une société mutualiste et engagée, sans actionnaire et dont les sociétaires assurent la gouvernance. Nos clients sont ainsi partie prenante de nos actions depuis 1874.

Engagement au sein de Produit en Bretagne (solidarité entre les membres, participation à la vie du Réseau)

Nous avons été séduits par la démarche de Produit en Bretagne et par la création du premier label RSE territorial breton.

Engagements en faveur de la diversité / droits des personnes

Sensibilisation / communication

Sensible aux valeurs de liberté, de découverte, de partage et de bienveillance, nous soutenons MERLIB (Association Dinard Handicap Nautisme) depuis 2013.

Cette association permet à toute personne en situation de handicap d'accéder à la mer par le biais d'un bateau « L'INTOUCHABLE », totalement conçu et aménagé à cet effet. Cette expérience met en évidence les vertus thérapeutiques et pédagogiques que le monde marin apporte.

Accueil / intégration des personnes en situation de handicap

Nous sommes partenaires depuis plusieurs années de l'association MERLIB permettant à toute personne en situation de handicap d'accéder à la mer.

Le Finistère Assurance favorise l'intégration et l'épanouissement de chacun dans le cadre professionnel au travers de l'entreprise adaptée Le Verdier et l'Artisanerie en achetant des produits fabriqués, assemblés et conditionnés par des travailleurs handicapés.

Nous impliquons des d'entreprises du STPA (secteur du travail protégé et adapté) dans les consultations, lorsque l'offre marché le permet et quand cela peut répondre aux spécifications

Parité professionnelle homme / femme

Le Finistère Assurance produit annuellement un diagnostic d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes à destination du Comité Social et Economique avec un index de 85/100 pour 2023.

Cet accord d'entreprise prévoit :

- un équilibre homme/femme parmi l'encadrement,
- un équilibre homme/femme au sein des services opérationnels
- une revalorisation salariale systématique des collaboratrices à leur retour de congé maternité.

Emploi des jeunes / emploi des séniors

Nous favorisons l'intégration de stagiaires ou alternants pendant leur période d'études. Depuis avril 2023, 7 stagiaires/alternants ont rejoint nos nouveaux locaux soit plus de 10% de nos effectifs.

Nous nous engageons également en faveur de l'emploi des séniors. 30 % de nos recrutements en 2023 concernaient des collaborateurs de plus de 50 ans.

Respect de la vie privée

Mobilisé pour la protection des données personnelles de ses clients et de ses collaborateurs, Le Finistère Assurance met en œuvre les dispositions issues du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) au sein de la profession.

Toutes les données personnelles recueillies par les métiers sont adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées : application des principes de minimisation et de limitation édictés par le RGPD et mise en œuvre progressive du principe de conservation limitée des données.

Depuis 2020, Le Finistère Assurance :

- A validé les principes de Gouvernance Data Protection Officer (DPO) par le comité exécutif.
- Met à jour graduellement les contrats de sous-traitance avec ses prestataires et intermédiaires afin de s'assurer du respect des dispositions du RGPD.
- Forme 100% de ses collaborateurs au travers de modules de formation en e-learning.
- Assure l'application du traitement d'exercice des droits des assurés.

Conditions et relations de travail

Qualité de vie au travail

--> Environnement de travail

Engagé chaque jour pour une meilleure qualité de vie au travail, Le Finistère Assurance a rejoint son nouveau siège social en Avril 2023, qui offre un environnement de travail confortable à ses collaborateurs et visiteurs.

L'immeuble propose :

- Des espaces de travail individuels ou collectifs équipés de cloisons vitrées facilitant et fluidifiant les interactions entre nos collaborateurs.
- Des espaces collaboratifs : salles de réunions, bulles digitales, salle de formation, salle de réception de 200m² offrant modularité et convivialité.
- Des espaces détente : restauration/pause, terrasses aménagées, vestiaires avec douches.

Ces nouveaux locaux permettent de partager les moments forts de l'entreprise :

- Inauguration de l'immeuble en mai 2023.
- Réunion d'information réseau avec nos courtiers qui ont permis aux 400 invités d'échanger avec nos collaborateurs.
- Réunions plénières rassemblant tous nos collaborateurs.

L'ergonomie des postes de travail est au cœur des préoccupations du Finistère Assurance, ainsi tous les postes de travail sont équipés :

- De fauteuils avec accoudoirs et renforcement lombaire,
- De doubles écrans positionnés sur des bras réglables en hauteur et profondeur,
- De meubles de rangements adaptés aux besoins de chaque collaborateur,
- De casiers individuels pour le stockage de leurs effets personnels.

En complément, chaque collaborateur a été sensibilisé aux gestes et postures.

Enfin, l'emplacement de nos locaux contribue à faciliter le quotidien de nos collaborateurs grâce à l'arrêt de bus au pied de l'immeuble, aux places de parking pour les véhicules et à la proximité des centres commerciaux et de la base de loisirs.

--> Accords d'entreprise

Pour favoriser la qualité de vie au travail et promouvoir la diversité, nos collaborateurs bénéficient de différents accords :

- L'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes,
- L'accord de télétravail pour une durée de 3 ans,
- La charte sur le droit à la déconnexion,
- Le forfait jours pour les cadres.

--> Avantages sociaux

Nos collaborateurs profitent également :

- D'un accord d'intéressement,
- D'un accord de participation,
- D'un Compte Epargne Temps,
- D'une retraite complémentaire,
- D'une sur complémentaire santé,
- Des tickets restaurant dématérialisés,
- D'un forfait de mobilité durable avec une prise en charge de 75% de l'abonnement aux transports en commun,
- D'un accès aux journaux d'actualités et revues professionnelles.

Santé et sécurité au travail

Egalement accessibles sur l'intranet de l'entreprise, nos collaborateurs disposent dès leur arrivée :

- Du règlement intérieur,
- Du document unique de prévention des risques,
- Du livret d'accueil prévention,
- De la charte de vie en entreprise.

--> Formation sécurité

Le Finistère Assurance a formé en 2023 :

- 7,5% de son effectif aux gestes de premiers secours (SST) recyclage compris
- 22% de son effectif à la formation « Serre-files »
- 21% de son effectif à la formation « équipiers de première intervention (EPI) »

--> Poste de travail

Une adaptation des postes de travail est réalisée dans le cas d'une prescription médicale.

--> Comité Social et Economique

Depuis fin 2018, 4 membres titulaires et 4 membres suppléants composent le Comité Social et Economique.

Formation des salariés

En 2023, 100% de nos collaborateurs ont reçu une formation, représentant 3,21% de la masse salariale.

Nos collaborateurs ont la possibilité de se former tout au long de l'année grâce à des parcours personnalisés en fonction de leurs aptitudes et les spécificités de leur métier.

La plaisance étant un véritable levier de croissance pour Le Finistère Assurance, l'entreprise a financé le permis côtier ou hauturier à 60% de ses collaborateurs.

--> Alternance

Nous considérons l'alternance comme une véritable opportunité d'anticiper l'évolution de nos métiers et de contribuer à l'insertion professionnelle de futurs professionnels de l'assurance. Cette année l'entreprise a accueilli 2 alternants.

Développement du capital humain / employabilité

La politique de l'entreprise vise à favoriser le développement des compétences et l'employabilité de nos collaborateurs tout au long de leur parcours professionnel grâce à des échanges réguliers.

Lutte contre le travail précaire sur le territoire

Pour lutter contre la précarité, 90% de nos collaborateurs sont recrutés en contrat à durée indéterminée.

Information du personnel / entretiens annuels

--> Information des collaborateurs

Une communication interne solide nourrit la culture d'entreprise et renforce l'engagement de nos collaborateurs, c'est pourquoi tout au long de l'année, des moments d'échanges sont organisés au travers :

- Des réunions de services,
- Des points individuels d'activité
- Des échanges avec les élus du CSE
- Des réunions plénières 2 fois par an animées par le comité de Direction.

A cela s'ajoute notre site intranet « L'innovation 3.0 » avec une actualité par semaine en moyenne qui permet de partager les informations et de fluidifier les échanges.

--> Entretiens annuels et professionnels

Espace de dialogue constructif entre le collaborateur et son manager, l'entretien annuel est le rendez-vous privilégié pour faire le point sur les compétences et résultats du collaborateur par rapport aux objectifs fixés l'année précédente.

Afin d'examiner et de définir les perspectives d'évolution en termes de qualification et d'employabilité du collaborateur, l'entretien professionnel sert à identifier les compétences, les aspirations professionnelles et les besoins de formation du collaborateur.

Accueil / intégration des nouveaux collaborateurs

--> Circuit d'intégration

Un processus d'intégration est mis en place pour que chaque nouveau collaborateur se familiarise avec les locaux, l'utilisation de nos outils métiers et téléphonique et le fonctionnement des services. Des points d'étapes sont régulièrement organisés avec le manager.

--> Documentations

Le service des Ressources Humaines s'assure auprès des nouveaux collaborateurs de leur accès aux documents suivants :

- Le règlement intérieur,
- Un livret d'accueil prévention des risques et le document unique,
- Un livret d'accueil reprenant toutes les informations pratiques concernant le fonctionnement et l'organisation de l'entreprise,
- Une charte de vie en entreprise.

--> Intranet « L'Innovation 3.0 »

Enfin, pour une parfaite intégration, les nouveaux collaborateurs ont accès dès leur arrivée à l'intranet entreprise dans lequel ils peuvent retrouver l'espace Ressources Humaines et sa documentation, les actualités de l'entreprise, les chiffres clés de l'entreprise, les revues de presse ou toute autre information utile.

Préservation de l'environnement

Gestion et optimisation des énergies

Pour optimiser l'utilisation des différentes énergies et limiter les impacts sur l'environnement, nous avons mis en place un plan de sobriété énergétique et rappelons régulièrement à nos collaborateurs les éco-gestes à appliquer.

--> Chauffage/climatisation

Dans notre nouveau siège social, nous avons allié confort de nos collaborateurs et préservation de l'environnement. La solution retenue est une ventilation Double Flux avec détente directe et rafraîchissement dont le niveau de performance Cepmax (coefficient de consommation maximale d'énergie primaire) est estimé à -30%.

Pour optimiser son fonctionnement, nous y avons ajouté une commande centralisée et un programmeur permettant de contrôler les températures sur l'ensemble du bâtiment et les périodes de fonctionnement. Ainsi les températures sont abaissées dans les espaces

non fréquentés et lors des périodes d'absences de nos collaborateurs.

--> Eclairage

L'éclairage naturel apporté par plus de 150 ouvertures sur l'ensemble du bâtiment permet de réduire nos besoins en éclairage.

La totalité des éclairages est à LED doté d'un équipement s'adaptant d'une part à la luminosité naturelle, grâce à un équipement gradable, et d'autre part, à l'occupation des espaces au travers des détecteurs automatiques de présence.

Nous avons également mis en place un programmeur pour réduire au strict nécessaire le temps d'allumage des éclairages extérieurs et enseignes.

--> Sobriété numérique

Nos collaborateurs ont pour consigne de réduire le stockage des données en compressant leurs fichiers et mails et en vidant régulièrement leurs boîtes mails. Des campagnes de rappel auprès des collaborateurs sont régulièrement organisées.

Gestion et optimisation de l'eau

Tous les lavabos des sanitaires sont équipés de capteurs automatiques de mouvements permettant de réduire la consommation d'eau potable.

Les collaborateurs utilisant les douches dans les vestiaires sont sensibilisés pour limiter la quantité d'eau utilisée.

Gestion et optimisation des matières premières

--> Papiers

Au travers d'une solution d'impression, nous optimisons les impressions en automatisant les impressions en noir et blanc et recto/verso.

--> Dématérialisation

Depuis 2020, plus de 100 000 documents ne sont plus imprimés chaque année grâce à la dématérialisation.

--> Signature électronique

Depuis 2021, la solution de signature électronique des contrats offerte à nos courtiers a permis d'éviter l'impression de plus de 20 000 documents par an et réduire ainsi de 30% l'impression et l'acheminement des contrats d'assurance.

--> Mobilier et matériel de bureaux

Lors de son déménagement en avril 2023, nous avons revalorisé plus de 92% (en t) du mobilier présent sur l'ancien site et a permis à 4 entreprises et associations de réemployer ces mobiliers.

Réduction, tri et recyclage des déchets

En créant des points de collectes et en supprimant les corbeilles individuelles au profit d'un apport volontaire, Le Finistère Assurance a mis en place le tri des déchets (papier, déchets recyclables, déchets non recyclables, cartons, autres déchets). Ce dispositif a pour but d'inciter nos collaborateurs à mener une réflexion sur leur production de déchets.

Prévention de la pollution (eaux usées, gaz à effet de serre...)

Nous avons conclu avec Veolia un contrat de gestion des déchets qui prévoit une valorisation de nos déchets papiers et cartons via un circuit de recyclage.

L'entreprise a également initié une réflexion pour supprimer au maximum les supports papiers (supports publicitaires, courriers) afin de limiter notre impact sur l'environnement.

Prévention et protection contre les atteintes à l'environnement naturel et à la biodiversité

Nous menons une réflexion continue sur :

- L'efficacité énergétique des installations de nos locaux,
- La réduction d'utilisation des matières premières.

Ecoconstruction et éco-rénovation des bâtiments

Notre siège social est conçu pour atteindre un besoin bio climatique (Bbio) au minimum 30% inférieur à l'exigence de la norme RT2012.

Gestion et optimisation des déplacements professionnels

Pour accompagner nos collaborateurs dans leur démarche d'équipement de solutions de mobilités électriques ou hybrides rechargeables, les locaux sont dotés de bornes de recharge électrique.

Afin d'inciter nos collaborateurs à faire des choix de mobilité douce, le site est équipé d'un stationnement couvert pour vélos et une

prime de mobilité douce est versée aux collaborateurs utilisant les transports en commun pour se rendre au travail.

L'entreprise a déployé un système de visioconférence sur tout le réseau et dans chaque salle de réunion et bulle digitale pour limiter les déplacements professionnels.

Optimisation du fret matières premières / produits finis

Nous commandons des fournitures, papiers, consommables essentiellement auprès des fournisseurs locaux pour limiter l'impact du fret des livraisons.

Nos actions économiques, environnementales et sociales prennent place localement avec 80% de nos fournisseurs basés sur le territoire du grand ouest.

Bonnes pratiques des affaires / responsabilités des fournisseurs

Politique de respect des fournisseurs

Nous appliquons des engagements décrits dans notre charte éthique vis-à-vis des partenaires, prestataires et des tiers qui reposent sur :

- Le respect des partenaires et des prestataires : Les relations avec nos partenaires et nos prestataires doivent être guidées par le respect mutuel et à la qualité réciproque de nos relations afin qu'aucune situation ou avantage donné ou reçu n'altère le jugement des collaborateurs.
- La transparence et saine concurrence : Nous obéissons au principe de la libre concurrence. Toutes les informations légitimes et nécessaires quant au marché et aux concurrents sont obtenues par des moyens transparents et appropriés.
- Le non dénigrement : Notre compétitivité est fondée sur la qualité des produits et services fournis et rejetons tout comportement de dénigrement des concurrents ou partenaires.

Le corpus documentaire s'y référant est conséquent (Charte Éthique, Code de Conduite anti-corruption, Règlement intérieur , Procédure relative au dispositif d'alerte professionnelle (intégration au dispositif d'alerte), Guide Cadeaux et invitations, Politique des achats, Politique de frais de déplacements (Charte de déplacements professionnels + Procédure de contrôle des notes de frais).

Plusieurs actions de mise en conformité de nos relations contractuelles avec les tiers ont été menées :

- Insertion d'une clause « lutte anti-corruption »
- Tous nos contrats avec les tiers dont le risque de corruption est jugé le plus pertinent (prestation/achat de plus 10 000 euros/an).
- Programme de formation sur la lutte anti-corruption rendu obligatoire pour les salariés. 100 % des collaborateurs sont formés à la lutte anticorruption.
- Création d'une politique cadeaux, invitations et hospitalités.

D'autre part, nous nous assurons pour toute acquisition ou prestation d'un montant supérieur ou égal à 5 000€ HT que le fournisseur satisfait aux exigences réglementaires. Celui-ci doit fournir les documents légaux : URSSAF, attestation RC, extrait K-bis.

Vérification de la bonne application des 10 principes du Global Compact

DROITS DE L'HOMME :

- 1/ Promouvoir et respecter la protection du droit international relatif aux Droits de l'Homme
- 2/ Veiller à ne pas se rendre complices de violations des Droits de l'Homme.

Notre politique Achats rappelle son obligation de vigilance à l'égard du respect des droits humains et des libertés fondamentales, de la santé et de la sécurité des personnes ainsi que de l'environnement.

Nous procédons à l'insertion dans nos contrats avec nos prestataires et fournisseurs d'une clause contractuelle relative au devoir de vigilance (Avenants Lutte Anti-Corruption et RGPD).

NORMES INTERNATIONALES DU TRAVAIL :

- 3/ Respecter la liberté d'association et reconnaître le droit de négociation collective.
- 4/ Contribuer à l'élimination de toutes formes de travail forcé ou obligatoire.
- 5/ Contribuer à l'abolition effective du travail des enfants.

Nous appliquons les engagements décrits sur notre Charte Éthique vis-à-vis des partenaires, des prestataires et des tiers et ce au travers des principes suivants :

- Respect des partenaires et des prestataires.
- Transparence et saine concurrence.
- Non dénigrement.

Notre Politique des achats transpose les règles et engagements sociétaux et environnementaux au travers de principes de déontologie, d'éthique ainsi que d'achats responsables :

- La politique des achats du Finistère Assurance se doit de respecter toutes les règles inscrites dans la Charte Éthique. Cela implique

notamment de s'assurer dans le choix de nos partenaires, fournisseurs et prestataires du partage de valeurs socles, fondamentales, dont l'éthique des affaires est une dimension incontournable.

- Les acheteurs et tous les autres acteurs du processus achats n'emploient que des moyens et des méthodes reconnus par tous comme irrécusables dans le traitement de leurs relations d'affaires et n'acceptent aucune pratique commerciale irrégulière.
- Les relations avec nos partenaires et nos prestataires doivent être guidées par le respect mutuel.

6/ Contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi.

L'objectif est de promouvoir la neutralité et la non-discrimination en matière de recrutement.

L'objectif est de promouvoir la neutralité et la non-discrimination en matière de recrutement.

Nous assurons un processus de recrutement, interne ou externe, se déroulant dans les mêmes conditions pour les femmes et les hommes et exempt de toutes autres discriminations, afin que les choix ne résultent que de l'adéquation entre les qualifications des candidats et les compétences requises pour l'emploi proposé.

ENVIRONNEMENT

7/ Appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant à l'environnement.

8/ Prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.

La prise en compte des valeurs mutualistes du Finistère Assurance, dans le cadre de la politique des achats, se traduit par ailleurs par les engagements sociétaux et environnementaux qui figurent dans notre Charte éthique.

Conscient de notre responsabilité, nous cherchons à avoir des impacts positifs à travers de nos achats. Cela se traduit notamment par :

- L'implication d'au moins une entreprise du secteur adapté dans nos appels d'offre de services.
- L'inclusion de clauses d'insertion sociale dans nos contrats.
- La consultation d'entreprises situées à moins de 100 km du produit/service, lorsque leur offre peut répondre à leur spécification, et d'être un partenaire économique durable pour les Territoires.
- La consultation de PME, quand cela peut répondre aux spécifications, pour soutenir le tissu économique.

Nous avons également engagé des actions en matière d'efficacité énergétique (consommation électrique, tri sélectif/recyclage, limitation consommation d'eau, ...)

D'autre part, nous adaptons nos offres d'assurance pour tenir compte des évolutions environnementales et sociétales avec la possibilité de garantir les installations d'énergies renouvelables telles que les panneaux photovoltaïques, les panneaux solaires et les éoliennes.

9/ Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

Nous avons mis en place la dématérialisation et la signature électronique.

LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

10/ Agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

L'entreprise requiert de ses collaborateurs et de ses partenaires commerciaux qu'ils agissent avec honnêteté et intégrité en toute circonstance et en tout lieu, ce qui implique un strict respect des lois en vigueur en matière de lutte contre la corruption. Pour ce faire, nous avons mis en place un dispositif complet de Lutte anti-corruption afin de se conformer aux piliers de la Loi Sapin 2. Le programme anti-corruption repose notamment sur un code de conduite anticorruption, un dispositif d'alerte professionnelle permettant de signaler des manquements à ce code ou des faits graves (toute conduite ou situation contraire au code de conduite anticorruption), un guide pratique hospitalités, un dispositif de formation dédié, un dispositif de contrôle interne.

Le recrutement des Administrateurs et des Dirigeants salariés a pour objectif de veiller également à un bon équilibre des profils et d'éviter tout conflit d'intérêt dans la gouvernance de la société.

Intérêts des clients et consommateurs

Politique qualité / écoute clients

Compagnie d'assurance, Le Finistère Assurance produit plusieurs politiques écrites qui sont présentées chaque année en Conseil d'Administration pour validation :

- Une politique de souscription imposant plusieurs conditions telles que :
 - d'appliquer une politique d'acceptation des risques à assurer par le biais de visites de risque et d'aménagements des conditions contractuelles pour faire face à des situations particulières,
 - d'établir avec les intermédiaires partenaires des relations de confiance basées sur la réactivité et la simplicité afin de trouver facilement « le bon interlocuteur » et d'obtenir une réponse et une décision rapides.

A ce titre, cette politique qui lui est propre s'inscrit dans celle du Groupe Covea et permet ainsi :

- de formaliser les éléments applicables en matière de souscription : évaluation et maîtrise des risques souscrits.
- de décrire le cadre général de fonctionnement de la souscription au sein de la mutuelle : conditionnement des produits, des offres commercialisées et la territorialité des activités + précision des modalités de distribution, y compris les systèmes de délégation et leur suivi.

- de garantir l'adéquation permanente avec la réglementation, la fiabilité et la cohérence des informations communiquées en interne et externe.

• Nous nous sommes dotés d'un dispositif de conformité (veille réglementaire, mise en conformité, cartographie des risques, collecte et gestion des incidents, plan de vérification de la conformité) composé d'une fonction-clé en relation permanente avec plusieurs interlocuteurs (Directeur Général, Direction métiers, Direction juridique de Covéa, correspondants et déclarants TRACFIN, délégué à la protection des données, correspondants Déontologie, Direction du contrôle interne permanent et ACPR).

• De plus, nous nous attachons à traiter toutes les réclamations clients quel que soit leur sujet : Indemnisation/prestations, tarification, gestion du contrat, résiliation/renonciation et autres.
Pour cela, nous nous appuyons sur notre réseau de courtiers de proximité mais aussi sur notre service de réclamations clients dédié en relation avec des correspondants métiers.

La satisfaction des clients vis-à-vis du traitement des réclamations est primordiale pour nous qui veillons en permanence à la réactivité, à la qualité de service et à définir des actions correctrices dans une démarche d'amélioration continue. Tous les collaborateurs des services opérationnels de l'entreprise suivent une formation dédiée aux réclamations, et ce, en vue d'une actualisation de leurs connaissances.

Enfin, dans un souci d'amélioration continue de nos services, nous mettons tout en œuvre pour assurer la satisfaction de nos clients et notamment de nos courtiers partenaires au travers d'une enquête annuelle de satisfaction sur nos produits et services. Notre objectif est d'évaluer la satisfaction de notre réseau et recueillir leurs suggestions. En 2023, 94.74% des courtiers ayant répondu à notre enquête de satisfaction ont répondu être satisfaits des services du Finistère Assurance.

Nous transmettons à chaque nouvel intermédiaire une plaquette de nos produits. Ce document présente la compagnie, la gamme de produits avec pour chacun d'eux ses atouts afin que les intermédiaires puissent choisir le produit d'assurance adapté au risque proposé.

En 2021, nous avons rédigé une nouvelle fiche d'information et de conseil personnalisable imprimable ou non avec le choix de la faire signer électroniquement aux sociétaires répondant à nos obligations réciproques de donner des informations et conseiller nos assurés.

Sécurité, santé des clients et consommateurs

L'entreprise dispose de procédures de gestion des réclamations permettant de répondre à toutes les sollicitations et questions en provenance des sociétaires.

S'agissant de la sécurité des informations, l'entreprise respecte la loi « informatique et libertés » et garantit la confidentialité des données relatives aux sociétaires au travers d'un système de protection adapté.

Développement local et intérêt général

Achats locaux en Bretagne

Aujourd'hui, 2/3 de nos fournisseurs ont leur siège social ou une implantation en Bretagne.

Nous nous inscrivons dans une politique des achats, avec des volets éthiques, de respect des fournisseurs et de lutte anti-corruption clairement définis et connus. Puis, après l'application de ces points fondamentaux, nous privilégions, en raison de son positionnement régional et à chaque fois que cela est possible, les fournisseurs locaux (imprimeurs, prestataires de communication).

Engagement sociétal et en faveur de l'intérêt général

Fière de son ancrage régional et afin de contribuer à la mise en valeur de notre région, nous utilisons, depuis 2013, un nom de domaine avec une extension « .BZH ».

Mécène de l'association La Vallée des Saints, nous avons fait sculpter la statue de Sant Teï (Saint They). Cette association reconnue d'intérêt général à caractère culturel a pour objectifs la sauvegarde, la découverte et la promotion de la culture populaire bretonne.

Actions en faveur de la culture et la langue bretonne

Suite à la traduction en breton des conditions générales Plaisance, nous avons reçu en 2018 de la part de Produit en Bretagne, le Prix Ambassadeur qui récompense la meilleure mise en valeur de la langue bretonne par une société membre et en 2021, celui de l'Office de la langue bretonne dans la catégorie entreprise.

L'ancrage régional étant une valeur forte pour nous, nous favorisons essentiellement des partenariats locaux tels que : Festival les insulaires, Produit en Bretagne, Bagad du Moulin vert, festival de Poupet Merlib, Trek'elles marchent 2024 (association femmes de cœur en BZH), Guirec Soudée, Asso. Foot Gourlizon, sauvetage du vieux gréement « Bro-Warok ».

Savoir faire / Certifications

Education et formation sur le territoire

Sensible à l'accompagnement des jeunes dans le monde du travail nous accueillons régulièrement des stagiaires et alternants.

Savoir faire / innovation

En 2023, nous avons eu le plaisir de se voir attribuer 2 trophées par le syndicat de courtiers Planète CSCA du Grand Ouest. Cette belle reconnaissance fait suite à un vote des courtiers et de leurs collaborateurs. Nous avons reçu le trophée du Meilleur Partenaire en IARD (marché des particuliers et professionnels) ainsi que le trophée Partenaire "coup de cœur".

Certifications qualité / environnementales

Nous précisons notre IDU (identifiant unique) sur tous nos documents contractuels. Nous avons déclaré, à CITEO, avoir mis en marché moins de 5 tonnes de papiers sur l'année 2023.

Certifications RSE / Bretagne 26000

Nous avons initié une réflexion pour s'inscrire dans le processus de labellisation Produit en Bretagne 26 000.