



Recueil de bonnes pratiques 2021

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

CONDITIONS ET RELATIONS DE TRAVAIL

Information du personnel / entretiens annuels

Au Finistère Assurance nous pensons qu'une communication interne solide nourrit la culture d'entreprise et renforce l'engagement des collaborateurs. C'est pourquoi nous avons mis en place un nouveau site intranet en 2021, à destination des salariés.

Notre site intranet, nommé Kervilou 2.0, nous permet de partager des informations de manière beaucoup plus fluide au sein de l'entreprise et d'optimiser les données accessibles par tous en les centralisant. Sur cette première année 2021, 65 actualités ont été publiées, soit un peu plus d'une actu par semaine.

PRESERVATION DE L'ENVIRONNEMENT

Gestion et optimisation des énergies

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

Après étude, la solution retenue pour notre nouveau bâtiment est une ventilation Double Flux avec détente directe et rafraîchissement. Cette solution permet un chauffage ou un refroidissement par panneaux cassettes situés en plafond. Cette solution est un compromis entre le confort des collaborateurs et l'environnement. Cet équipement aura un niveau de performance Cepmax (coefficient de consommation maximale d'énergie primaire) estimé de -30%.

Nous réduirons également nos besoins énergétiques grâce à l'éclairage naturel apporté par plus de 150 ouvertures sur l'ensemble du bâtiment. Ces ouvertures seront équipées de stores intérieurs.

L'ensemble des éclairages seront à LED (sous-sol, extérieurs, circulations, bureaux, halls, escaliers, sanitaires et locaux annexes et techniques) avec détection automatique de présence dans les espaces de circulation.

Gestion et optimisation des matières premières

Le nouveau siège sera doté de bornes de recharge pour véhicules électriques afin d'accompagner nos collaborateurs dans leur démarche d'équipement de solutions de mobilités électriques ou hybrides rechargeables.

Il sera également équipé d'un stationnement couvert pour vélos afin d'inciter nos collaborateurs à faire des choix de mobilité douce dès que possible.

Dématérialisation :

Le Finistère Assurance a mis en place fin 2020, la dématérialisation des documents à destinations de ses courtiers. Pour l'année 2021, plus de 100 000 documents n'ont pas été imprimés.

Signature électronique :

Le Finistère Assurance propose depuis Mars 2021, la signature électronique pour ses contrats d'assurance. Ce service a permis d'éviter l'impression de plus de 19 000 documents en 10 mois, soit de réduire l'impression et l'acheminement des contrats d'assurance de -30%.

INTERETS DES CLIENTS ET CONSOMMATEURS

Politique qualité / écoute clients

Compagnie d'assurance, LE FINISTERE 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 au FINISTERE ASSURANCE et qui s'inscrit dans celle du Groupe Covea permet ainsi :

- de formaliser les éléments applicables en matière de souscription (évaluation et maîtrise des risques souscrits).
- de décrire la 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.

• LE FINISTERE ASSURANCE s'est doté 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, LE FINISTERE ASSURANCE s'attache à traiter toutes les réclamations clients, quel que soit leur sujet (Indemnisation/prestations, tarification, gestion du contrat, résiliation/renonciation...).

Pour cela, elle s'appuie sur son réseau de courtiers de proximité, mais aussi sur son 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 le Finistère assurance qui veille en permanence à la réactivité, à la qualité de service et à définir des actions correctrices dans une démarche d'amélioration continue. En 2021, tous les collaborateurs des services opérationnels du Finistère ont suivi une nouvelle formation dédiée aux réclamations, et ce, en vue d'une actualisation de leurs connaissances.

Enfin, LE FINISTERE ASSURANCE met tout en œuvre pour assurer la satisfaction de ses clients, et notamment de ses courtiers partenaires :

- une enquête de satisfaction sur nos produits et services est menée chaque année dans le but d'évaluer la satisfaction de notre réseau et de recueillir leurs suggestions dans un souci de démarche d'amélioration continue de nos services (en 2021, 296 intermédiaires sur 1400 ont répondu à l'enquête).

- LE FINISTERE ASSURANCE a mis à jour en 2021 sa plaquette produits à destination de ses intermédiaires. Ce document présente LE FINISTERE ASSURANCE et 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 octobre 2021, LE FINISTERE ASSURANCE a rédigé une nouvelle Fiche d'information et de conseil personnalisable, imprimable ou non avec le choix de la faire signer électroniquement aux sociétaires. En effet, dans le cadre de nos obligations réciproques, nous nous devons de donner des informations et conseils à nos assurés.