



# LIVRET RSE

## Bilan 2024

**bca**  
expertise



# Sommaire



1





## À PROPOS DE BCA EXPERTISE ..... 4

Qui sommes-nous ? .....	5
Notre organisation .....	6
Nos valeurs .....	7
Notre positionnement .....	8



2

## LA STRATÉGIE RSE ..... 9

Notre démarche RSE .....	10
Nos 4 engagements .....	11
 Réduire notre empreinte carbone .....	12
 Promouvoir un cadre de travail épanouissant favorisant l'inclusion, la coopération et la transversalité .....	17
 Indépendance, éthique et impartialité dans l'accomplissement de notre métier .....	22
 Être un acteur majeur au service de la sécurité routière .....	24



3

## INNOVATIONS ..... 25

L'IA, un levier durable au sein de notre écosystème .....	26
Protection et sécurisation des données .....	27
Data Company .....	27



## 4 LES COLLABORATIONS AU SEIN DE NOTRE ÉCOSYSTÈME ..... 28

Collaboration avec Crédit Agricole Assurances, Europ Assistance et l'Institut Louis Bachelier .....	29
Collaboration avec Orange Business Services .....	29



## 5 ENGAGEMENTS ET ADHÉSIONS ..... 30

Charte de la diversité .....	31
ECOVADIS .....	31



## 6 POUR CONCLURE ..... 32

Conclusion .....	33
Synthèse des indicateurs .....	34
Glossaire .....	36



#RSE



# À PROPOS DE BCA EXPERTISE

---





## Qui sommes-nous ?

Créé en 1955, BCA Expertise est le leader de l'expertise automobile pour tous types de véhicules, y compris les nouvelles mobilités, avec plus d'un million d'expertises réalisées en France chaque année.

3 filiales : CarCare Académie, Carcare Solutions, CAR SECURE,  
3 marques : RE-youzcar, Classic Expert, EXPERVEO et une société sœur BCA Services viennent compléter notre organisation.

### NOS FILIALES

CARCARE  
ACADÉMIE

CARCARE  
SOLUTIONS

CAR SECURE

### NOS MARQUES



RE-YOUZCAR



CLASSIC  
EXPERT



EXPERVEO



Partenaire privilégié des compagnies d'assurances pour lesquelles nous assurons les expertises, du chiffrage des dommages jusqu'au dépôt du rapport en réparation ou en perte totale, nous intervenons sur tout le territoire pour des dommages de type :

- ✓ carrosserie
- ✓ restitution de véhicules
- ✓ gestion de véhicules en Perte Totale
- ✓ recherches de responsabilités RCP-PJ



## Notre organisation

1 515

Nombre de collaborateurs

142,450 M€

Chiffre d'affaires

1 104 000

Nombre d'expertises

(chiffres au 31/12/2024)



1

### Centre de pilotage et supervision

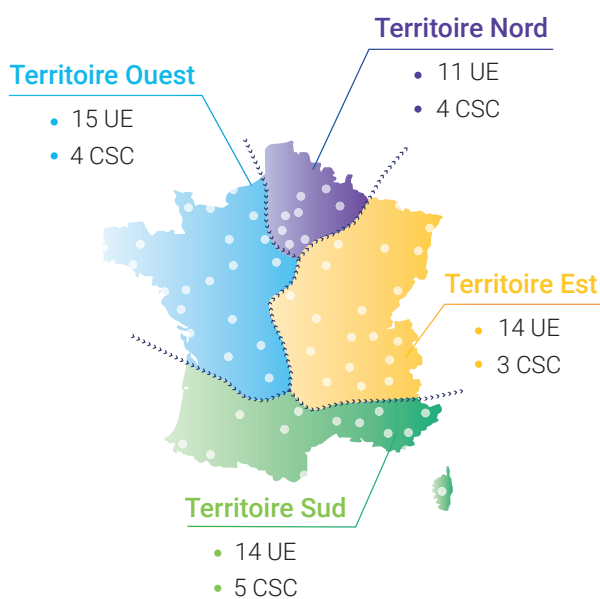
Il permet d'optimiser l'orientation de nos missions en fonction de nos capacités vers les Unités d'Expertise.



16

### Centres de Service Clients

Les CSC regroupent **450** conseillers clients. C'est le point d'entrée opérationnel pour le client.



5

### Unités de Service d'Expertise

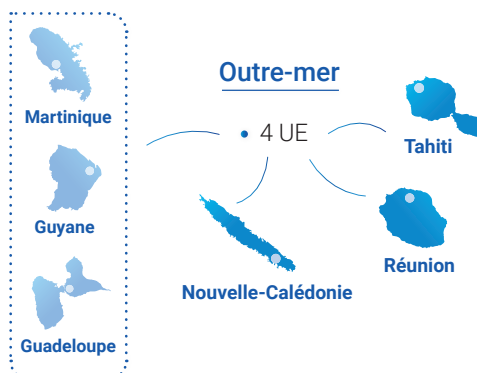
Les USE regroupent plus de **60** techniciens. Les USE sont formées de techniciens en automobile, des experts en automobile et **1** manager. Ces unités réalisent des opérations complémentaires à celles réalisées par les experts en automobile en UE.



58

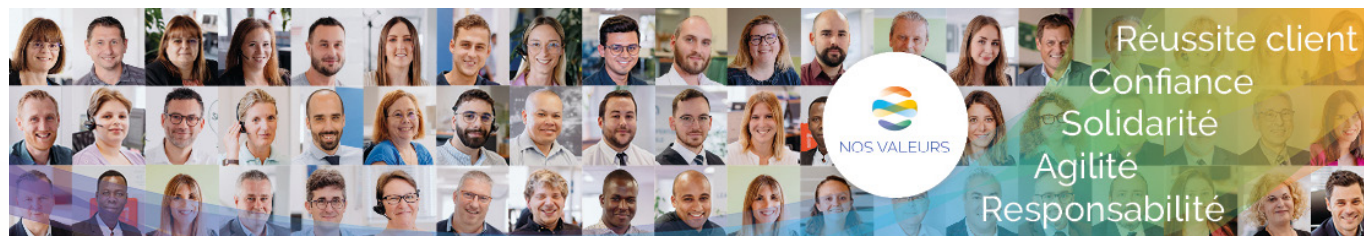
### Unités d'Expertise

Les UE rassemblent **650** experts en automobile. Chaque UE est constituée d'**1** ou **2** pôles d'expertise. Les PE regroupent des équipes d'expert(e)s. **4** UE en outre-mer dont la Martinique, la Guyane et la Guadeloupe regroupées en **1** UE.





# Nos valeurs



## Réussite client

Apporter **une excellence de service** à nos clients dans les moments à forts enjeux pour eux est l'une de nos préoccupations majeures. Notre **engagement**, notre **posture** au quotidien contribuent à leur satisfaction ainsi qu'à une relation juste et apaisée entre assureur et assuré.



## Solidarité

C'est en **travaillant ensemble** que l'on réussit le mieux. BCA Expertise est une communauté de femmes et d'hommes où chacun est important quel que soit son rôle. Notre modèle repose sur une dimension sociale assumée où **la coopération, la solidarité, l'entraide** sont propices au bien être et à la performance.



## Confiance

Nos clients, nos partenaires, notre entreprise comptent sur nous. La clé de la confiance est **l'éthique** : déontologie, honnêteté intellectuelle, intégrité, respect des règles et valeurs communes. Savoir rassurer et donner confiance, c'est ainsi que cela commence.



## Agilité

Notre environnement **évolue et se complexifie**, face à nos nouveaux enjeux, l'avenir de notre modèle devient un défi. Notre capacité d'adaptation, l'évolution de nos modes de fonctionnement est indispensable pour plus de **transversalité et d'innovation**.



## Responsabilité

La responsabilité est un « **état d'esprit** » : les autres comptent sur nous. Nous leur devons des contributions fiables, des engagements respectés, une implication sans faille.



## Notre positionnement

BCA Expertise se veut être une entreprise engagée avec une ambition double, celle de leader sur le marché de l'expertise automobile et celle d'un acteur incontournable de référence sur le marché.

Nous jouons un rôle majeur dans notre écosystème, celui de tiers de confiance avec 4 dimensions essentielles :



1 

### Une dimension sécuritaire

au travers d'une profession d'expert règlementée garantissant son indépendance, rattachée à l'autorité de tutelle de la Délégation à la Sécurité Routière.



2 

### Une dimension environnementale


face aux exigences croissantes des nouvelles normes décidées et régies par la Commission Européenne.



3 

### Une dimension sociale et sociétale

en préservant les mobilités des assurés.

4 

### Une dimension économique

en évaluant précisément les dommages pour obtenir un coût de réparation au plus juste, important pour les assurés et les compagnies d'assurance.







# LA STRATÉGIE RSE

---



## Notre démarche RSE

Notre démarche RSE vient en soutien de notre stratégie d'entreprise. Elle est le reflet de nos questionnements et nous engage dans un futur où capital humain, outils, datas sont les composantes indispensables pour une adaptation efficiente aux enjeux de demain.

La gouvernance RSE s'exerce sous la responsabilité de la Direction du Développement Humain, créée en 2021 et partagée avec le Comité exécutif qui statue sur les orientations et assure l'arbitrage des axes et du plan d'action.

Un suivi est partagé lors des Conseils au nombre de 2 par an, ainsi que lors des Comités de Pilotage et Commissions RSE 2 à 3 fois par an.

En lien avec le projet stratégique de l'entreprise, Horizon 2025, notre ambition est de renforcer notre position d'acteur engagé dans un environnement en forte mutation en proposant des solutions engagées sur le plan environnemental, technique et économique pour les écomobilités de demain.

Nos chantiers stratégiques et notre modèle de service tiennent compte des évolutions de notre écosystème, des innovations digitales, des transformations opérationnelles pour répondre aux attentes de nos clients, les conseiller et les accompagner en amont du projet.

*Positionner l'expert de demain, apporter une réelle valeur ajoutée en termes d'innovation et d'agilité, en constitue les composantes majeures.*

### OBJECTIFS

Une démarche qui doit permettre de :

- 1 **Fédérer** l'ensemble de nos parties prenantes pour réduire notre empreinte environnementale
- 2 **Contribuer à la transformation** en plaçant la durabilité au cœur de notre système
- 3 **Conforter notre place de leader** dans l'environnement des mobilités avec de forts enjeux économiques, technologiques et économiques






## Nos 4 engagements



**ENGAGEMENT 1**  
Réduire notre empreinte carbone



**ENGAGEMENT 2**  
Promouvoir un cadre de travail épanouissant favorisant l'inclusion, la coopération et la transversalité

**ENGAGEMENT 4**  
Rester un acteur majeur au service de la sécurité routière



**ENGAGEMENT 3**  
Indépendance, éthique et impartialité dans l'accomplissement de notre métier



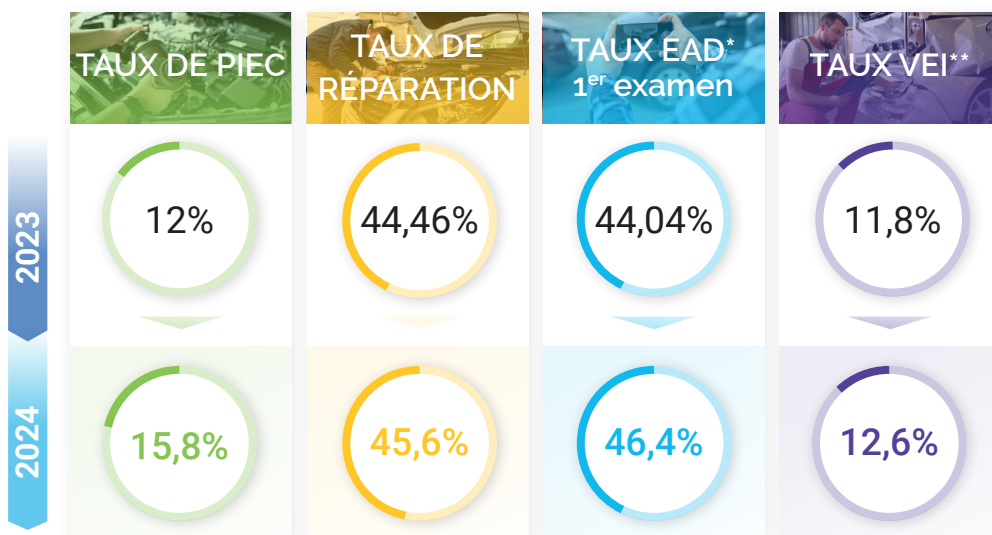


## Engagement 1

### Réduire notre empreinte carbone

Nos principaux impacts environnementaux sont générés dans le cadre de nos déplacements professionnels liés à notre activité d'experts en automobile.

Le bilan carbone effectué en 2022 nous a incité à diversifier nos typologies d'expertises en proposant des alternatives aux expertises classiques, nous permettant ainsi de réduire les kilomètres parcourus par mission, d'éviter les déplacements inutiles, mais également d'inciter réparateurs et propriétaires de véhicules réparables à utiliser les pièces issues de l'économie circulaire (PIEC) plutôt que les pièces neuves.



La somme des gains s'élève à **20,7M€**

#### OBJECTIFS 2025

##### Taux de PIEC

19%

##### Taux de réparation

46,2%

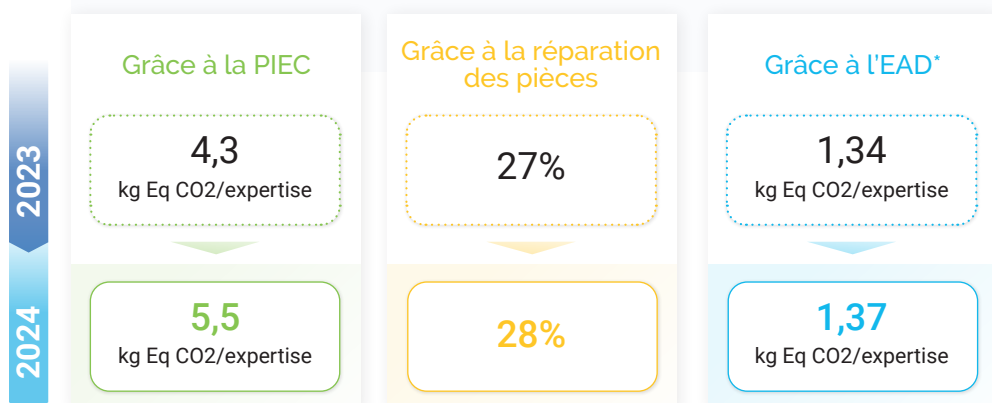
##### Taux VEI\*\*

12,6%

\*EAD : Expertise à distance

\*\*VEI : Véhicules économiquement irréparables

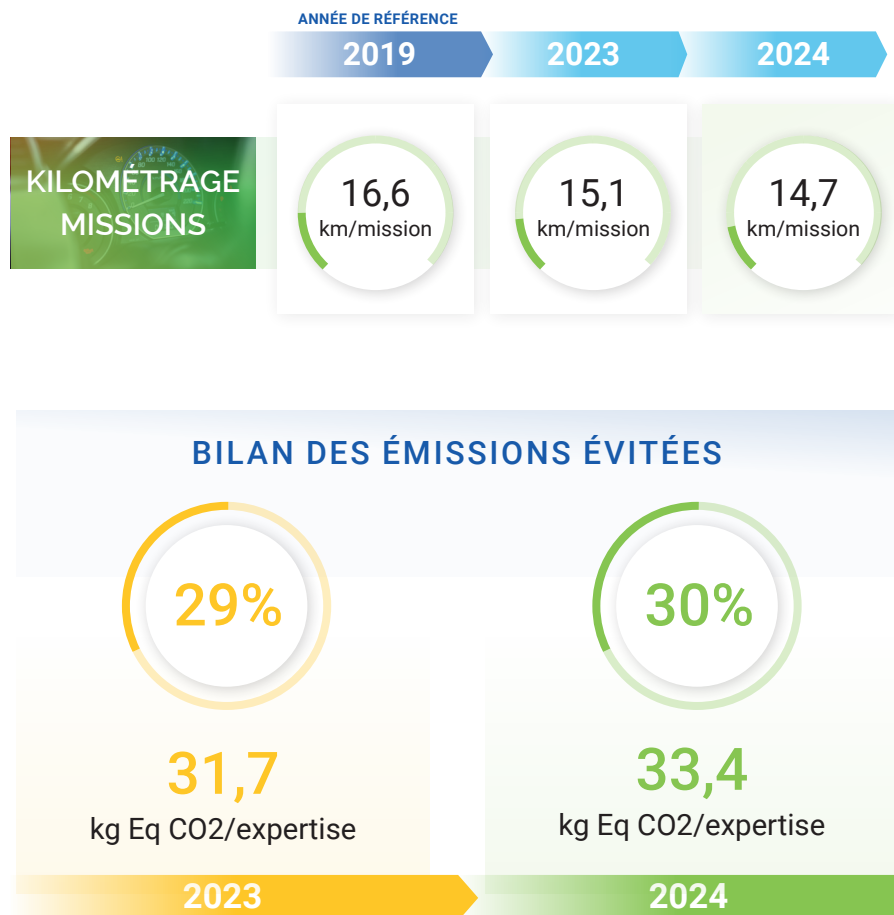
#### ÉMISSIONS ÉVITÉES



#### ÉQUIVALENCES

- ✓ 1 EAD équivaut à **0,003 Kg CO2**
- ✓ 1 exp terrain 15Km/OM= **3,5 kg CO2**





## ÉQUIVALENCES

**1kg de CO2**, représente l'équivalent de :

- 4,6 km** en voiture thermique
- 4,4 km** en avion
- 424 km** en TGV
- 268** spams non lus

**1T de CO2**, représente l'équivalent de :

- 54 jours** de chauffage au gaz
- 2 208 litres** d'eau
- 218 000** feuilles de papier



## Sobriété énergétique

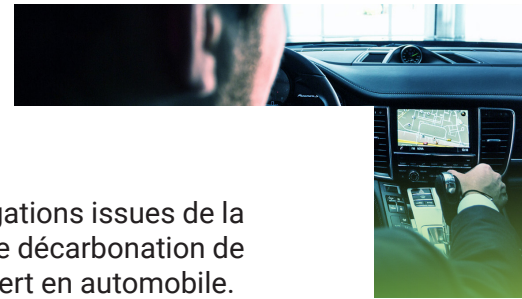
Dans le cadre du plan de sobriété énergétique nous travaillons en partenariat avec Energie Pro Watt depuis 2023 afin d'optimiser les consommations électriques sur l'ensemble des 86 sites.

Ces sites sont connectés via une plateforme de supervision déclarative au portail Operat (Plan gouvernemental de Sobriété énergétique / Ademe). L'enregistrement des consommations en temps réel nous permet de mettre en place des actions correctives si des écarts de consommation importants sont constatés.





## Mobilités

Une politique auto engagée dans la transition, en cohérence avec les obligations issues de la Loi d'Orientation des Mobilités (LOM) et avec notre ambition en matière de décarbonation de notre activité, avec une offre de véhicule qui s'adapte à notre métier d'expert en automobile.

Fin 2024, nous avons engagé la refonte de notre catalogue et de notre «car policy».



### UNE FLOTTE ORIENTÉE VERS DES VÉHICULES HYBRIDES ET ÉLECTRIQUES EN AUGMENTATION CETTE ANNÉE



						
		Véhicules électriques	Véhicules hybrides rechargeables	Véhicules hybrides non rechargeables	Véhicules E85 Ethanol	TOTAL
FLOTTE 865 VÉHICULES	2023	2	3	59	42	106
FLOTTE 911 VÉHICULES	2024	11	23	136	206	376

## Impression et gestion des flux

Le volume des impressions reste quasi stable d'une année sur l'autre.

L'année 2024 a été une année test pour la dématérialisation des flux entrants et sortants. Ce choix stratégique permettra de libérer du temps à plus forte valeur ajoutée pour les collaborateurs et minorer les coûts de location de matériels (affranchissement).



			
		Ramettes consommées	CO2 consommé
CONSOMMATION PAPIER	2023	3 901	13,65 T
	2024	3 957	13,85 T

### ÉQUIVALENCES

Pour 2023 et 2024, la consommation de CO2 induite par la consommation papier, correspond à l'équivalent de :

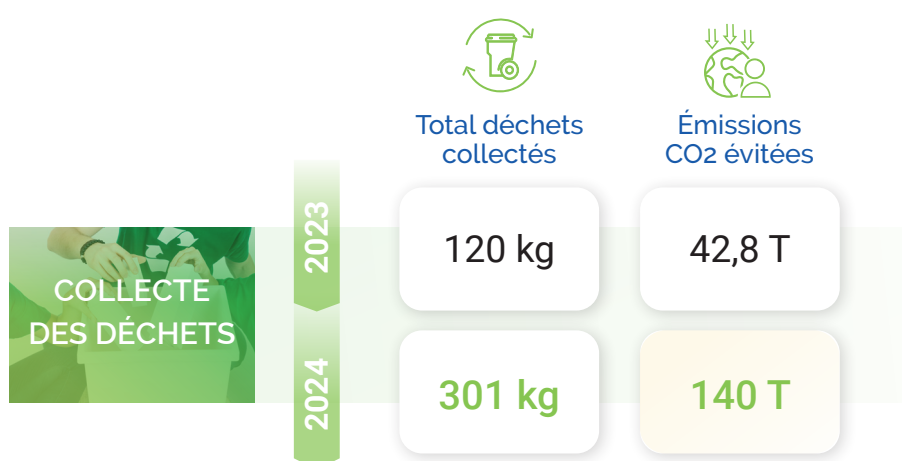


7 allers-retours Paris/New-York



## Tri et recyclage des déchets

Notre partenariat avec «Les joyeux recycleurs» sur le site du siège de l'entreprise nous garantit une gestion de déchets en toute transparence, avec une solution incluant la collecte, la pesée, le transport vers des sites spécialisés en valorisation et recyclage ainsi qu'une traçabilité mensuelle assortie d'un reporting annuel calculant notre scope 4.



### EN CHIFFRES

  
**Près de 3 fois**  
 plus de déchets collectés

  
**Près de 3,5 fois**  
 plus d'émissions de CO2 évitées

### DESTINATION DE VALORISATION FINALE DES DÉCHETS



## Sécurité de l'information et numérique responsable

Au quotidien, nos services informatiques sont fortement engagés. BCA Expertise s'inscrit dans la dynamique de la norme ISO 27001 afin de mettre en place des mesures efficaces pour garantir la sécurisation, la sauvegarde, la conformité de nos données et assurer l'amélioration et la performance de nos systèmes.

2024 a vu la mise en place d'une plateforme de collaboration et de gestion pour tous les salariés. Un outil qui permet de travailler dans un environnement collaboratif avec la possibilité de partager, stocker, gérer et organiser des documents, des informations et des applications. Il facilite le travail des équipes en centralisant les ressources avec des accès sécurisés depuis n'importe quel appareil connecté.

Parallèlement, un plan annuel de sensibilisation aux risques cyber est programmé pour l'ensemble des salariés via l'intranet ainsi que des webinaires spécifiques.

*L'entreprise s'est préparée pour répondre au risque de pertes ou de corruption des données en mettant en place des sauvegardes immuables ce qui garantit que les données sont fixes, inchangeables et ne peuvent jamais être supprimées, cryptées ou modifiées.*

En 2024, ce ne sont pas moins de 6 campagnes de sensibilisation qui ont été proposées sur les thématiques SSI.

Dans un premier temps, l'ensemble des salariés a eu la possibilité d'assister aux webinaires, pour retrouver par la suite toutes les informations sous la forme de fiches disponibles sur l'intranet. Les sujets abordés touchent aux thèmes sécuritaires liés :



### Aux bonnes pratiques face aux :

- ✓ Cyberattaques
- ✓ Ransomware
- ✓ Phishing



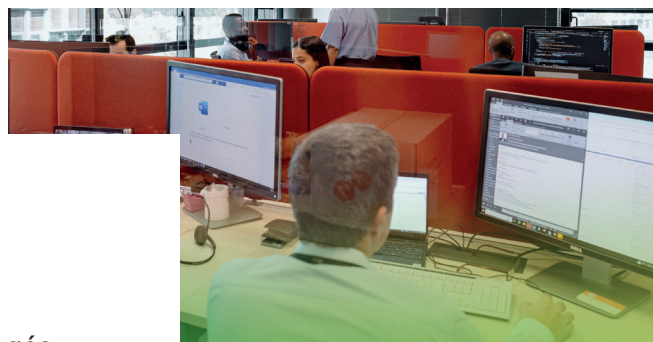
### Aux outils utilisés :

- ✓ Portables
- ✓ Tablettes
- ✓ Ordinateurs



### Aux modes de travail pratiqué :

- ✓ Télétravailler en toute sécurité
- ✓ Nomadisme et connexion hors bureau



Le comité de gestion de risques cyber, déjà en place, a été mobilisé de manière renforcée depuis la fin du second semestre 2023 afin de pallier toute tentative d'intrusion.



Une plateforme de e-learning est consultable par l'ensemble des équipes, elle permet d'ajouter des modules en fonction des évolutions.

Elle regroupe des thématiques concernant :

- ✓ La cybersécurité
- ✓ La RGPD
- ✓ La continuité d'activité





## Engagement 2

### Promouvoir un cadre de travail épanouissant favorisant l'inclusion, la coopération et la transversalité

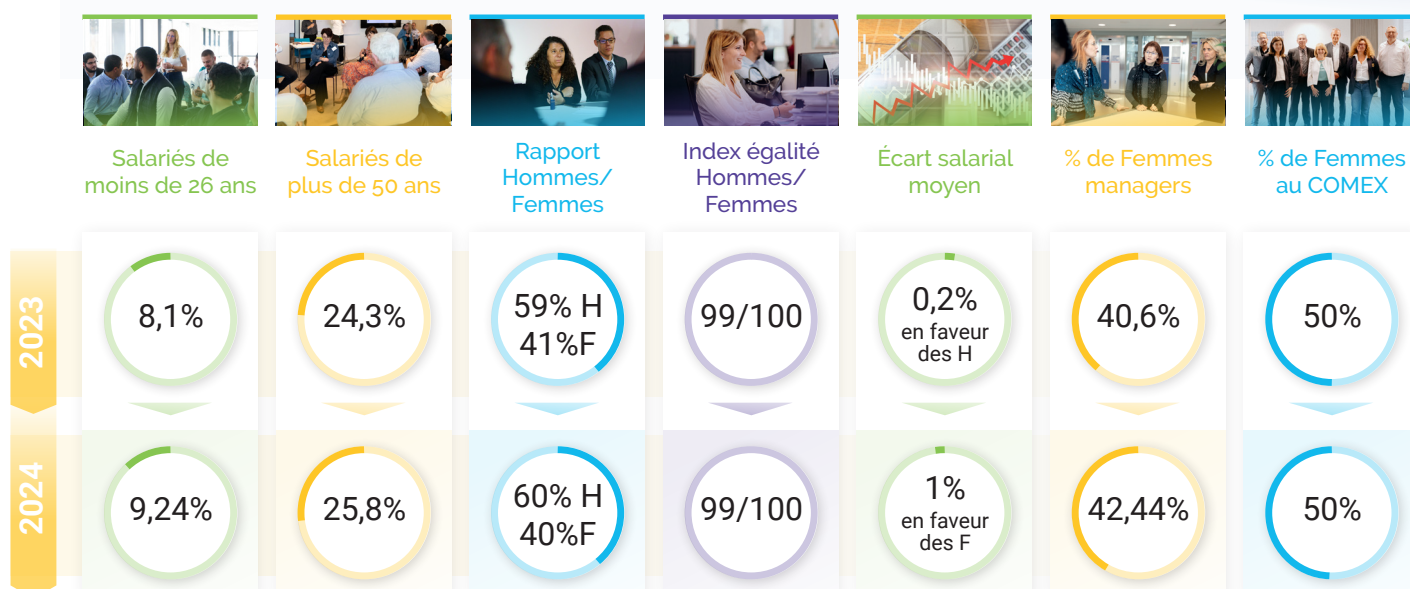
Le capital humain est au cœur de notre modèle et de notre stratégie de transformation. Nos collaborateurs en sont à la fois les acteurs et les bénéficiaires.

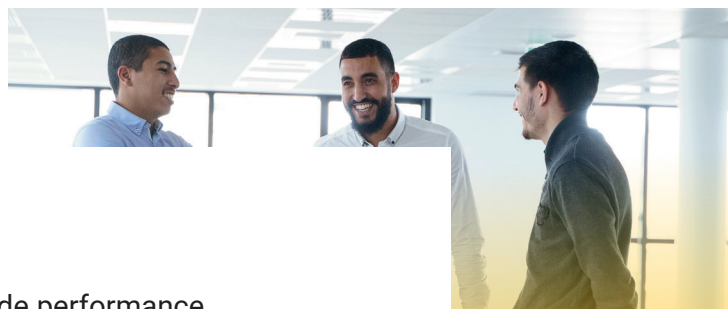
Notre volonté d'employeur responsable se traduit au quotidien par des engagements en faveur de la qualité de vie au travail mettant à disposition des salariés les moyens, services et partenariats / accompagnements pour que chacun y trouve équilibre, considération, responsabilisation et équité de traitement.

Le plan prévisionnel annuel de développement des compétences est construit en lien et en soutien des orientations stratégiques de l'entreprise et permet d'accompagner les salariés dans leur employabilité.

Il prend en compte notre environnement économique et ses transformations, nos obligations en tant qu'employeur et les besoins exprimés par les différentes directions.

#### DONNÉES SOCIALES





## Qualité de vie au travail

Le bien-être des salariés est un facteur clé de réussite et de performance. Aussi nous avons conclu des accords d'entreprise et des partenariats visant à encourager un équilibre vie privée-vie professionnelle.



### Bilans réguliers

Des bilans pour les accords sont faits régulièrement et partagés avec les partenaires sociaux tels que l'accord :

- ✓ Don de jours
- ✓ Télétravail
- ✓ Rachat de jour de congés



### Accord intergénérationnel

En 2024, cet accord nous permet de faire bénéficier **63 salariés** d'un temps de travail à temps partiel bonifié, contre seulement 57 salariés en 2023.



### Partenariat avec les crèches Babilou

Ce partenariat nous permet de bénéficier de **30 berceaux à l'année**, sur l'ensemble du territoire national. C'est l'assurance pour les nouveaux parents de revenir travailler en toute sérénité.

## Former les experts de demain

BCA Expertise accompagne et forme ses experts en formation en vue de présenter le diplôme reconnu par le Ministère de l'Intérieur. Accompagnés par leur maître de stage pendant 2 années de formation, rythmées par les pratiques inhérentes à l'expertise, l'analyse et la synthèse de cas très variés, nos experts en formation participent à un examen blanc dont les membres examinateurs sont uniquement des experts de BCA Expertise, avant de se présenter à l'examen final national.



2023

2024

Candidats  
présentés

45

59

Candidats  
admis

27

26

### CHIFFRE CLÉS

Taux de réussite au DEA\* 2024 pour BCA Expertise :

44%

vs **38%** de taux de réussite au DEA pour la profession.

\*DEA : Diplôme d'Expert en Automobile



## Formation et développement des compétences

Depuis 2023, un nouveau process de digitalisation des inscriptions aux différentes formations est proposé à l'ensemble des salariés en lien avec notre outil de gestion ADP et paramétré sur le SIRH.

Le plan de développement des compétences s'est articulé en 2024 autour de 5 axes stratégiques, en cohérence et en soutien des orientations stratégiques de l'Entreprise :

- 1 **Garantir une expertise de qualité** en renforçant les compétences de l'expert de demain
- 2 **Accompagner les équipes** dans la relation et la réussite client
- 3 **Assurer les fondamentaux «métiers»** de chaque filière (adaptation au poste)
- 4 **Accompagner la transformation** de l'entreprise
- 5 **S'assurer de la qualité de vie** au travail

### AU TOTAL

60%

de salariés formés en 2024

5,50%

de la masse salariale est consacrée à la formation soit  
**3 795 910 €**

### LES CHIFFRES CLÉS DE LA FORMATION



Nombre d'heures dispensées



Nombre de formations par collaborateur



Nombre d'heures de formations de formations par salarié

2023

30 532

Données non disponibles

26

2024

35 138

2 en moyenne

31 en moyenne

## Politique de recrutement



Recrutements externes au S1 2024



CDD transformés en CDI au S2 2024



Recrutement alternants Bac+2 à Bac+5



Recrutement alternants en poste au 31/12/2024

2024

162

24

10

19





## Mobilité géographique ou fonctionnelle

La mobilité constitue une réelle opportunité de développement et est essentielle ; elle encourage le partage d'une culture commune fondée sur le respect, la créativité, l'autonomie et la transmission.

La mobilité interne permet de répondre aux besoins d'adaptation permanents de notre entreprise et stimule les carrières de nos collaborateurs en leur permettant de se construire un parcours professionnel riche et varié. En 2024, nous avons initié la refonte de notre dispositif d'accompagnement de la mobilité pour la rendre plus attractive.



Appels à candidature interne  
(S1 2024)

2024

46

Dont 70% pour  
la Direction de  
l'expertise



Note BCA Expertise  
sur Indeed



Note BCA Expertise  
sur Glassdoor



## Prévention Santé Sécurité

Une attention toute particulière est portée à la prévention, santé et sécurité de nos salariés. En 2024, nous avons ainsi renforcé l'équipe dédiée par l'intégration d'un Préventeur junior, pour une proximité accrue auprès de nos équipes.

En 2024, nous avons également conclu **un partenariat avec TEALE**, 1<sup>ère</sup> plateforme de santé mentale à destination des collaborateurs et des organisations.



Nombre d'accidents  
du travail



Nombre d'agressions  
au travail

2023

39

16

2024

21

14

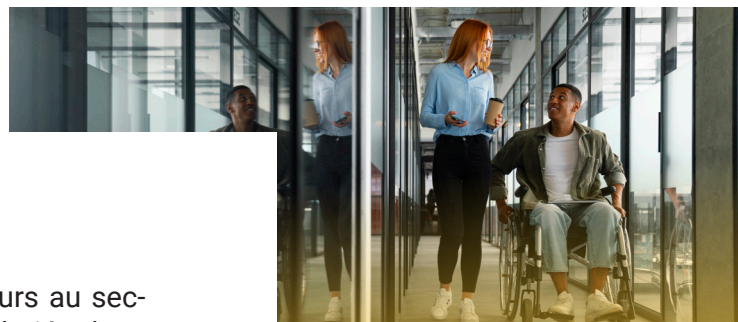
### CONTACT



#### Un numéro vert d'appel gratuit

Un service d'écoute 24/24 pour répondre aux besoins d'accompagnement en cas de situation complexe personnelle et/ou professionnelle, l'assurance d'une écoute personnalisée en toute confidentialité.





## La politique de handicap

L'entreprise a fait le choix en 2023, de renforcer le recours au secteur protégé et d'externaliser l'accompagnement des salariés dans le cadre de leurs démarches de Reconnaissance de la Qualité de Travailleur en situation de Handicap (RQTH) ainsi que la gestion des visites médicales.

### SALARIÉS EN SITUATION DE HANDICAP RQTH



Proportion totale des salariés



Nombre de salariés



Rapport Homme/Femme

2023  
2024

3,06%

48

59% H  
41% F

3,57%

54

46,3% H  
53,7% F

### EN CHIFFRE



13

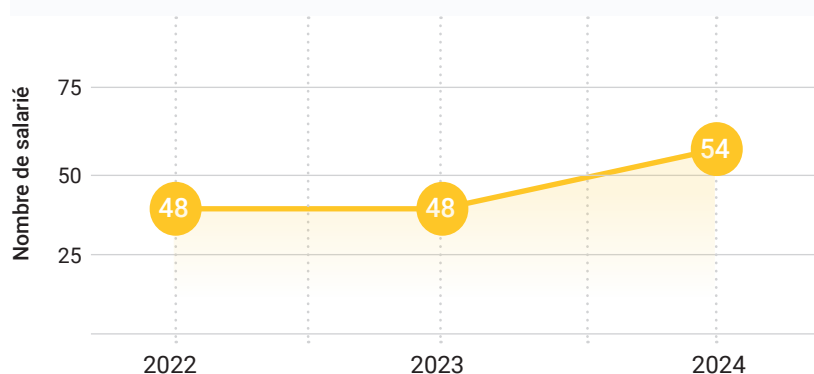
demandes d'accompagnement ont été enregistrées entre 2023 et 2024 (12 mois glissants)



3,56%

des salariés étaient en situation de handicap en 2024, dont **46,3%** étaient des hommes et **53,7%** étaient des femmes

### ÉVOLUTION DU NOMBRE DE SALARIÉS EN SITUATION DE HANDICAP





## Engagement 3

### Indépendance, éthique et impartialité dans l'accomplissement de notre métier : préserver notre indépendance

Maintenir une présence active, être force de proposition et impulser les actions communes profitables à tous.

Nous mettons tout en œuvre pour valoriser notre profession et rester engagés sur tout le territoire en développant des partenariats avec notre écosystème, notamment les réparateurs, les démolisseurs, les constructeurs, les organisations professionnelles, les centres de formations, les écoles...

Nous assurons depuis très longtemps une représentativité forte au sein de la profession représentée au travers des différents syndicats, fédérations et instances professionnelles :



#### CFEA

(Confédération Française des Experts en Automobile)

2 **salariés** de l'entreprise occupent respectivement 1 **siège d'administrateur** et 1 **siège de trésorier** au sein de cet organisme qui représente les experts en automobile en veillant à l'intérêt supérieur de la profession.



#### FIEA et UPEAS

Les Présidences respectives de la Fédération Internationale des Experts en Automobile, représentant 68 000 experts depuis 2022, et celle de l'Union Professionnelle des Experts en Automobile Salariés en France depuis 1990 sont assurées par un **salarié de l'entreprise**.



#### FFEA

(Fédération Française des Experts en Automobile)

La Présidence de la Commission Métier dans cette organisation professionnelle qui réunit l'ensemble des cabinets et entreprises du secteur d'activité de l'expertise automobile, présents sur le territoire national (métropole et DROM & COM), est assurée **par le Directeur de l'expertise de l'entreprise**. Au titre de sa représentativité économique, la FFEA est l'interlocuteur privilégié des pouvoirs publics. Nous y occupons, entre autres postes, **la Présidence de la Commission Métiers**.



En restant garants de l'application des recommandations et obligations régissant la profession, nous cultivons des comportements éthiques et responsables emprunts de probité. Nous adhérons au :



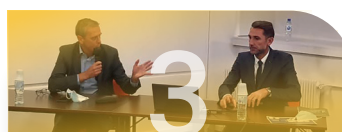
Code de déontologie des experts en automobile

[cfea-expertauto.fr/code-de-deontologie-experts-automobile](https://cfea-expertauto.fr/code-de-deontologie-experts-automobile)



Haut Comité de déontologie des experts en automobile

[cfea-expertauto.fr/hcdea](https://cfea-expertauto.fr/hcdea)



Confédération Française des Experts en Automobile (CFEA)

[www.cfea-expertauto.fr](https://www.cfea-expertauto.fr)

L'ISE (Inspection des Services de l'Expertise) est un service dédié, spécifique, dont l'objectif est de sécuriser les rapports d'expertise afin de prévenir et éviter les litiges.

Rattaché à la Direction du Développement Humain, le Responsable du Département d'Inspection des Services d'Expertise (ISE) poursuit un triple objectif :



**Rôle de conseil / accompagnement**  
auprès des populations opérationnelles



**Rôle de mise sous contrôle**  
(sécurisation) des opérations d'expertise



**Rôle de service**

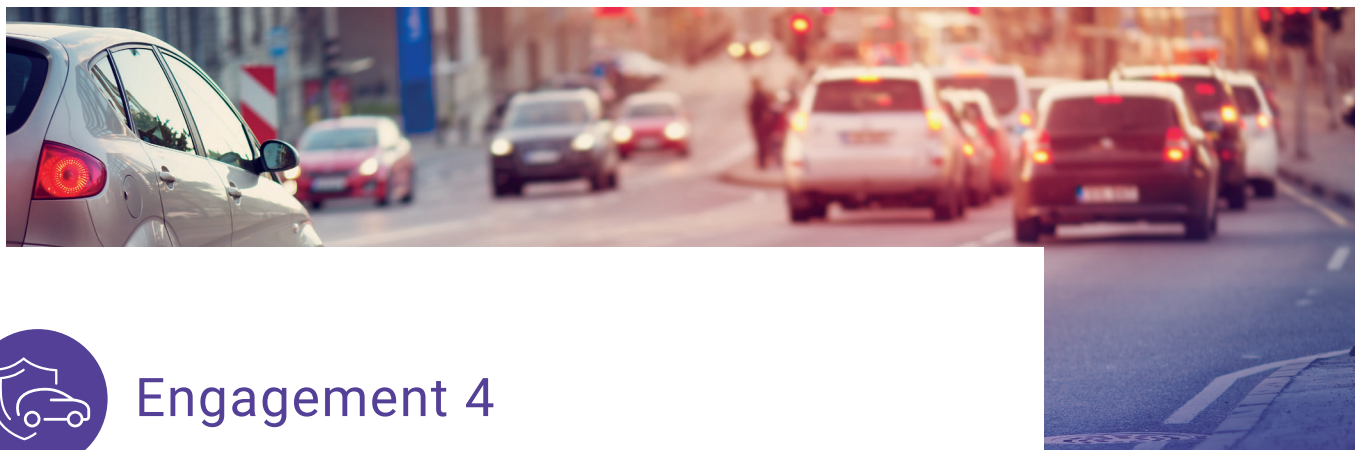
Depuis 2023, un Outil de Détection Automatisé (ODA), a été modélisé et automatisé sur la base de 100% des dossiers déposés (en moyenne 4500/jour) que ce soit en réparation ou en Perte Totale.

Dans ce cadre, 8 scénarios ont été développés en lien avec la Direction du Pilotage et de la Performance pour identifier les dossiers qui seraient potentiellement à risque, permettant de contrôler 800 dossiers/mois, grâce à des fichiers qualifiés. A l'avenir 5 autres scénarios viendront compléter l'outil.

Sur une année glissante, 8 contrôles majeurs avec 2 grosses alertes initiées par des alertes internes (6) et externes (2) nous ont conduit à prendre des décisions bénéfiques à la fois pour nos clients et pour l'entreprise.

*Ce pilotage des risques opérationnels conforte ainsi notre position de tiers de confiance dans le monde de l'expertise automobile.*





## Engagement 4

### Être un acteur majeur au service de la sécurité routière

Analyser, conseiller, montrer la voie, tirer le meilleur de notre expérience pour conserver et renforcer nos liens avec les différents acteurs de la Sécurité Routière pour sécuriser les mobilités d'aujourd'hui et de demain.

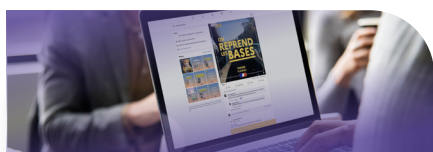
Notre profession d'expert en automobile est réglementée par le Code de la Route et la liste de nos experts est répertoriée sur la liste officielle tenue par l'administration dépendant du Ministère de l'Intérieur.

Depuis 2018, nous sommes présents aux côtés de l'Association Prévention Routière et de la Direction de la Sécurité Routière.

#### CHARTRE DES 7 ENGAGEMENTS



Nous sommes signataires de la Charte des 7 engagements dans le cadre des déplacements professionnels avec la Délégation à la Sécurité Routière, rattachée au Ministère de l'Intérieur.



#### Réseaux sociaux

Nous nous faisons le relai de leurs contenus digitaux via les réseaux sociaux.



#### Réunions

Nous participons aux multiples réunions du Club des partenaires.

Réunions dont l'objectif est d'échanger sur les pistes et actions à déployer pour réduire le nombre d'accidents en France.





# INNOVATIONS

---



## L'IA, un levier durable au sein de notre écosystème

Notre métier subit de profonds changements. L'expert de demain sera celui qui saura répondre aux besoins nouveaux avec les compétences et les outils adaptés.

Capitaliser sur nos investissements touchant à la digitalisation de nos technologies et nos process, anticiper sur les sujets d'avenir et nous positionner en tant qu'acteur Premium font partie des objectifs de l'Institut d'Études Statistiques.

La digitalisation des services et du parcours client est moteur dans les transformations parce qu'elle permet de simplifier les process, elle valorise nos compétences en apportant une valeur ajoutée et une qualité de service

Nos IA soutiennent une performance responsable en :



**Optimisant  
la gestion interne  
de BCA Expertise**



**Réduisant la  
charge cognitive  
des experts**



**Fiabilisant nos  
performances  
techniques**  
(taux PIEC\*, gains MRT\*\*)



**Fluidifiant  
les parcours  
assureurs**



**Optimisant  
la fiabilité des  
estimations  
fournies**

\*PIEC: Pièces Issues de l'Economie Circulaire

\*\* Maîtrise des Résultats Techniques



L'Institut d'Études Statistiques présente une approche scientifique et professionnelle pour assister les spécialistes dans le domaine de l'expertise en s'appuyant sur l'IA (intelligence artificielle).

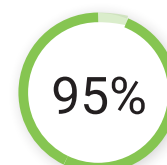


## Sécurisation et protection des données

Les données sont conservées en France, avec des procédés transparents et auditable. Nos modèles sont sobres, adaptés à nos besoins et peu consommateurs de ressources.

Nous généralisons progressivement la méthode d'Active Learning\*, qui limite l'usage de données tout en affinant la performance. Cette approche allie impact métier, sobriété numérique et éthique.

*\*Active Learning : méthode d'apprentissage automatique où l'algorithme choisit activement les données les plus informatives pour améliorer son modèle*



95%  
des IA sont développées en interne (hors OCR\*), sans recours à des ressources offshore.

*\*OCR : reconnaissance optique de caractères*



## Data Company

Constamment animés par la qualité des services rendus, nous proposons des solutions d'analyse et de prise de décision basées sur la refonte de notre système d'information décisionnel.

Notre ambition d'améliorer la performance opérationnelle grâce des prises de décisions efficaces via une suite d'outils cohérents et accessibles à tous.



# 4

## COLLABORATIONS AU SEIN DE NOTRE ÉCOSYSTÈME

---

2024 : une année riche en collaboration avec des acteurs reconnus chacun dans leur domaine tels que Orange, Crédit Agricole Assurances, Europ Assistance et l'Institut Louis Bachelier sur des sujets touchant le secteur automobile et la cybersécurité d'une part et sur la mesure des émissions de gaz à effet de serre dans la gestion des sinistres automobiles d'autre part.





## Collaboration avec Crédit Agricole Assurances, Europ Assistance et l'Institut Louis Bachelier

Cette coopération nous a permis d'élaborer une méthodologie proposant de réaliser la première mesure des émissions de CO<sub>2</sub> de la gestion des sinistres automobiles en France.

Ce livre blanc «Les émissions de CO<sub>2</sub> dans le cadre de la gestion des sinistres automobiles en France» explore la question de la décarbonation des activités de gestion des sinistres automobiles. Il met en lumière des pistes concrètes qui peuvent être proposées aux acteurs de la filière automobile pour réduire, de près d'un quart, ses émissions liées à la prise en charge de ces véhicules sinistrés.



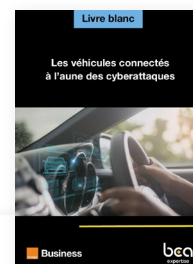
[cliquez-ici](#)



## Collaboration avec Orange Business Services

Cette collaboration a donné lieu à la publication d'un livre blanc : «Les véhicules connectés à l'aune des cyberattaques».

Les évolutions technologiques liées aux véhicules connectés provoquent un certain enthousiasme, qui parfois brouille la limite entre réalité et fantasme. Il s'agira de déterminer quelle part de réalité et quelle part de science-fiction se trouvent au cœur de ce sujet.



[cliquez-ici](#)

Une première édition à visée pédagogique :

- ✓ **Synthèse** des constats et défis du risque cyber dans le domaine automobile
- ✓ **Contexte** réglementaire pour les véhicules connectés, qui évolue face aux cybermenaces
- ✓ **Description** des menaces sur les métiers de l'automobile



# ENGAGEMENTS ET ADHÉSIONS

---



## Charte de la diversité

Nous adhérons à la Charte de la Diversité depuis 2022. Elle est la preuve de notre engagement volontaire pour promouvoir la diversité et l'inclusion au sein de l'entreprise.



## ECOVADIS

Dans un souci d'amélioration continue, nous évaluons nos performances RSE.

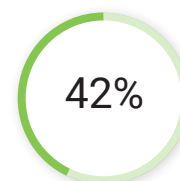
Les résultats obtenus nous permettent de gérer de façon efficace les aspects environnementaux, sociaux et de gouvernance, ainsi que la conformité pour atteindre les objectifs que nous nous sommes fixés.

*Cette remise en question nous permet de prendre conscience des enjeux que sont les nôtres pour améliorer notre impact sur l'environnement et la société.*



### ÉVALUATION

Notre évaluation pour cette année 2024 est estimée à :





#RSE



# POUR CONCLURE

---





## Conclusion

Ce livret RSE est le reflet des valeurs que nous portons et qui illustre nos avancées en matière de RSE. Un collectif de femmes et d'hommes engagés qui œuvrent en toute intégrité, avec justesse dans le respect mutuel.



Le défi climatique constitue une exigence incontournable à laquelle nous répondons par des actions responsables et structurées



Nous nous sommes engagés en faveur du développement des collaborateurs et de leurs connaissances



Nous poursuivons activement nos efforts pour limiter notre empreinte environnementale



Nous nous engageons à accompagner nos clients et partenaires dans la réalisation de leurs objectifs RSE

Notre ambition pour les années à venir est de contribuer à l'amélioration d'un avenir dans lequel les mobilités associées à la sécurité et la prévention accompagnent la société.

De grandes ambitions, de fortes convictions nous animent pour assurer et assumer le rôle déterminant que nous voulons porter dans cette transformation.









*Toutes les actions, aussi petites soient-elles, sont déterminantes et garantes de nos réussites et réalisations durables.*



## Synthèse des indicateurs



### PILIER RSE : EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

ENGAGEMENTS	INDICATEURS	OBJECTIFS 2024 vs 2023	ÉVOLUTIONS	QUANTITÉ DE CO2 ÉVITÉE
 <b>Diminuer notre empreinte carbone</b>	Réduction des km parcourus par mission	<b>14,7 Km</b> vs 15,1 Km		<b>400 000 Km = 80 T Eq CO2</b>
	% Expertises à distance	<b>46,4%</b> vs 44,04%		
	Taux de PIEC par mission	<b>12%</b> vs 15,8%		
	Nbre de véhicules éco responsables renouvelés	<b>376</b> vs 106 véhicules		<i>Données non disponibles</i>
	Tri - Recyclage au siège	<b>301 kg</b> vs 120 kg		<b>140 kg de CO2</b>
 <b>Impression</b>	Consommation papier	<b>3 957 T</b> vs 3 901 T		<b>13,85 T de CO2</b>







### PILIER RSE : GOUVERNANCE

ENGAGEMENTS	INDICATEURS	OBJECTIFS 2024 vs 2023	ÉVOLUTIONS
<b>COMEX</b>	Nombre de réunions	<b>24</b> vs 24	
<b>Conseils</b>	Nombre de réunions	<b>2</b> vs 3	<i>La variation du nombre de conseils d'une année sur l'autre reflète l'adaptabilité de la gouvernance, sans compromettre la qualité ni l'engagement stratégique de l'entreprise</i>
<b>Comité de pilotage RSE</b>	Nombre de réunions	<b>4</b> vs 4	



## PILIER RSE : IMPLICATION SOCIALE ET SOCIÉTALE

ENGAGEMENTS	INDICATEURS	OBJECTIFS 2024 vs 2023	ÉVOLUTIONS
 <b>Favoriser nos politiques d'inclusion et de diversité</b>	% femmes	40% vs 41%	●
	Index égalité H/F	99% stable	●
	% femmes au Comex	50% stable	●
	Salariés reconnus handicapés % masse salariale	3,57% vs 3,06%	●
 <b>Formation et gestion des compétences</b>	% des collaborateurs formés	40% (S1 2024)	●
	Nombre d'heures de formation total	35 136 vs 30 532	●
	Nombre d'heures de formation par salariés	31 vs 26	●
 <b>Qualité de vie et conditions de travail</b>	Nombre de salariés en temps partiel bonifié	53 vs 57	●
	Nombre d'accidents au travail	21 vs 39	●
	Taux d'absentéisme global	4,8% stable	●
	Taux d'adhésion Bleexo	77% vs 78%	●
 <b>Expérience collaborateurs et clients</b>	Parcours digital d'accès aux documents / Satisfaction clients	93% (S1 2024)	●

ÉVOLUTIONS : ● Positive

● Stable



# Glossaire

<b>ADEME</b>	Agence pour l'Environnement et la Maîtrise de l'Énergie
<b>ADP</b>	Administration Du Personnel : outil de gestion
<b>APR</b>	Association Prévention Routière
<b>CDD</b>	Contrat à Durée Déterminée
<b>CDI</b>	Contrat à Durée Indéterminée
<b>CNEA</b>	Confédération Nationale des Experts en Automobile
<b>CNSR</b>	Conseil National de la Sécurité Routière
<b>CSC</b>	Centre de Services Clients
<b>DEA</b>	Diplôme d'Expert en Automobile
<b>DSR</b>	Délégation à la Sécurité Routière (Ministère de l'Intérieur)
<b>EAD</b>	Expertise À Distance
<b>FFEA</b>	Fédération Française des Experts en Automobile
<b>FIEA</b>	Fédération Internationale des Experts en Automobile
<b>FNEA</b>	Fédération Nationale de l'Automobile
<b>HCDEA</b>	Haut Comité de Déontologie des Experts en Automobile
<b>ISE</b>	Inspection de Services de l'Expertise (Service interne BCA Expertise)
<b>LOM</b>	Loi d'Orientations des Mobilités
<b>MRT</b>	Maîtrise des Résultats Techniques
<b>PIEC</b>	Pièces Issues de l'Économie Circulaire
<b>RGPD</b>	Règlement Général de Protection des Données
<b>RQTH</b>	Reconnaissance de la Qualité de Travailleur en Situation de Handicap
<b>SIRH</b>	Système d'Information des Ressources Humaines
<b>UE</b>	Unité d'Expertise
<b>USE</b>	Unité de Service d'Expertise
<b>VEI</b>	Véhicules Économiquement Irréparables



# #RSE



*Des engagements RSE portés par le top management et partagés par tous.*

L'intégrité de notre démarche, en cohérence avec nos valeurs.

L'ambition de BCA Expertise est de préserver et renforcer sa position de leader dans son écosystème avec une volonté manifeste de vertu dans sa contribution sociale, sociétale, et environnementale à la fois en tant qu'entreprise mais aussi en tant que représentant d'une profession.

C'est pourquoi BCA expertise a souhaité structurer une démarche RSE formalisée au service de sa marque employeur, source de création de valeur partagée sur les territoires et au sein de son écosystème.



Siège social : 14 rue Sarah Bernhardt

CS 60005 - 92665 Asnières-sur-Seine Cedex

BCA Expertise SAS - S.A.S. à capital de 24 458 700 Euros

RCS Nanterre 489 139 436

 [www.bca.fr](http://www.bca.fr)

SUIVEZ-NOUS SUR :

