



 **VERSPIEREN**
COURTIER EN ASSURANCES

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

Avril 2021

SOMMAIRE

CHIFFRES-CLÉS DU GROUPE VERSPIEREN	3
MODÈLE ÉCONOMIQUE DU GROUPE VERSPIEREN	4
INFORMATIONS SOCIALES	7
Des effectifs stables et pérennes	7
La politique salariale	8
Une organisation du travail à l'écoute des besoins	8
Les ressources humaines au cœur du projet d'entreprise	9
La formation, un axe majeur de développement	11
égalité de traitement pour tous	12
INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES	14
L'émission de gaz à effet de serre	14
Les consommations en énergie	16
Le recyclage des déchets	17
La préservation de la biodiversité	17
Qualité de l'alimentation et lutte contre le gaspillage alimentaire	17
CONFORMITÉ ET ENGAGEMENTS	18
Conformité des pratiques	18
Engagements de qualité auprès des assurés santé	18
Engagements sociétaux	18
Favoriser le développement des start-ups	19
Choix des sous-traitants et des fournisseurs	19
NOTE MÉTHODOLOGIQUE	20

Visuel de couverture : Siege social de Verspieren

CHIFFRES-CLÉS DU GROUPE VERSPIEREN

LA PUISSANCE D'UN GROUPE FAMILIAL

Avec 22 entreprises et 2 200 Collaborateurs, nous sommes le 1^{er} Groupe français de courtage en assurance à capital familial et le 3^e acteur sur le marché du courtage français.



Risques d'entreprises

49 %
du CA

200 M €
de chiffre d'affaires

UN GROUPE INDÉPENDANT

La 5^e génération de la famille Verspieren est le seul actionnaire. Ainsi, nous disposons d'une totale liberté pour piloter notre stratégie et de l'agilité nécessaire pour vous accompagner dans la durée •



Assurances de personnes

26 %
du CA

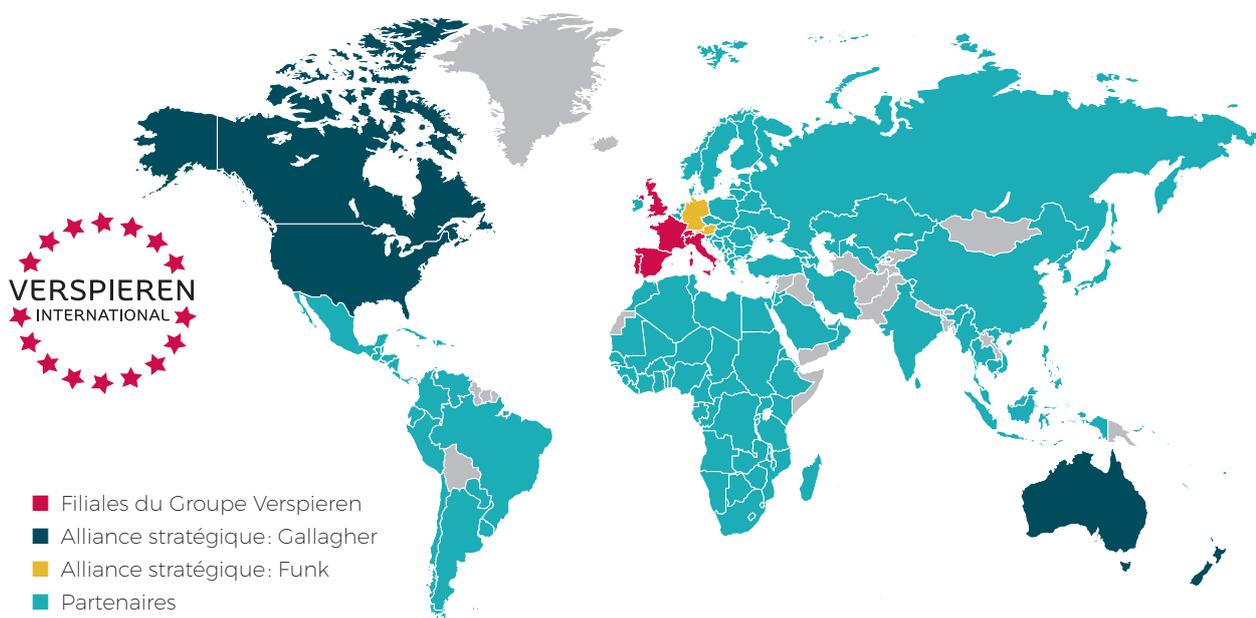
105 M €
de chiffre d'affaires



Partenariats et particuliers

25 %
du CA

100 M €
de chiffre d'affaires



MODÈLE ÉCONOMIQUE DU GROUPE VERSPIEREN



ACCOMPAGNER ET SOUTENIR LES ENTREPRENEURS

Le Groupe Verspieren est le premier courtier d'assurances à capital familial en France. En plus d'un siècle, le groupe s'est hissé au 3^e rang des groupes de courtage du marché français. Il propose des prestations complètes de conseil, de courtage et de solutions d'assurances. A ce titre, son personnel est au cœur de son modèle économique. Le groupe s'appuie sur des effectifs stables (ancienneté moyenne supérieure à 9 ans) et compétents (programme de formations adaptés aux besoins spécifiques de chaque salarié).

Il rassemble une famille d'entrepreneurs dont la culture d'indépendance guide les actions et permet la croissance. Cette culture est portée depuis 1880 par l'entreprise Verspieren SA, à l'origine du Groupe Verspieren.

L'objectif du groupe est de permettre à chacun de ses experts d'apporter le meilleur de l'assurance à ses clients, partout dans le monde, quelle que soit la question d'assurance, en perpétuelle adéquation avec les cadres réglementaires et légaux des marchés sur lesquels ils interviennent. ...



...

Pour atteindre cet objectif, le Groupe Verspieren :

- valorise chaque métier du courtage en assurances ;
- favorise la synergie des expertises pour créer des solutions spécifiques à chaque projet de clients ;
- cultive l'esprit entrepreneurial et la prise d'initiatives pour trouver les meilleures solutions d'assurance ;
- soutient les actions qui bénéficient aux métiers et aux clients.

La vocation du groupe est de soutenir et de promouvoir l'entreprenariat grâce à son collectif de compétences. Le groupe est un acteur sociétal, vecteur de confiance, de sécurité et d'innovation pour ses parties prenantes. Soucieux de son empreinte énergétique, Verspieren multiplie les initiatives visant à limiter son impact sur l'environnement. Le groupe s'adapte sans cesse à son écosystème et innove en permanence pour répondre aux nouveaux risques, aux mutations réglementaires, sociales et technologiques qui impactent l'activité de ses clients.

Intermédiaire privilégié entre les compagnies d'assurance et leurs clients professionnels et particuliers, le groupe s'engage à élaborer les meilleures solutions d'assurance, négocier les meilleurs prix et défendre les intérêts de ses clients à tout moment.

L'HISTOIRE D'UN DÉVELOPPEMENT PLUS QUE CENTENAIRE

L'histoire de la construction du groupe résume à elle seule l'étendue de la gamme de prestations offerte au client et l'esprit d'innovation qui a guidé les entrepreneurs ayant constitué le groupe. Constitué il y a plus d'un siècle, le groupe accélère son développement à partir de 1980. Pierre-Dominique et Charles-Henri Verspieren pilotent sa croissance.

Ils créent plusieurs sociétés pour diversifier leurs activités dans le courtage : Verspieren Credit & Finance, spécialiste du courtage d'assurance-crédit, le courtier en réassurance Verspieren Global Markets, mais aussi Platus, courtier en assurances spécialisé dans les risques politiques, et Cirano, dédié aux professionnels de l'automobile.

Ils se lancent parallèlement dans une stratégie de croissance externe très soutenue. Solly Azar, Labalette, Montmirail, les Assurances Deleplanque, mais aussi SLA, le SAAM Verspieren Group et IPAC 64 rejoignent le Groupe Verspieren.

Enfin, ils se tournent vers l'Europe et l'international et ouvrent des bureaux à l'étranger. Entre 1998 et 2000, ce sont Mediator au Portugal, Alkora en Espagne, et

Asseurop en Belgique, qui accompagnent les clients du Groupe en Europe. Le Groupe Verspieren est né. Il entre directement dans le top 5 des courtiers français.

Aujourd'hui, le groupe exploite son activité dans 150 pays, au travers d'une vingtaine de sociétés spécialisées en France et une douzaine de sociétés généralistes. Il a également des filiales en Espagne, en Italie, au Portugal et en Suisse. Les implantations dans les autres territoires font l'objet d'une centaine de partenariats au travers de notre réseau Verspieren International.

L'ORIGINALITÉ DU MODÈLE DE LA FAMILLE D'ENTREPRISES

Le Groupe Verspieren repose sur un modèle original, celui d'une famille d'entreprises, qui donne à ses membres la liberté d'agir et leur permet d'accompagner tous leurs clients dans leur développement national et international. Il cultive l'esprit entrepreneurial, pour aider chaque membre de cette famille à grandir, à partager ses expériences et la valeur créée, et soutenir chaque client dans ses projets. Il a pour ambition de promouvoir toutes les expertises du métier du courtage en assurances, pour faire rayonner cette profession, ses expertises et ses valeurs dans le monde de l'assurance.

Il a pour vocation de couvrir l'ensemble des besoins de ses clients :

Dommages aux biens - Responsabilité civile - Risques cyber - Flottes automobiles - Transports de marchandises - Chantiers - Risques financiers - Risques climatiques Contamination - Spatial - Programmes internationaux

Faire partie du Groupe Verspieren, c'est partager des valeurs et des principes communs :

- **bénéficier** de la force du collectif et de la puissance financière du Groupe pour favoriser le succès de nos clients ;
- **multiplier** les opportunités de collaboration et s'appuyer sur les savoir-faire et les expertises des autres membres du Groupe pour trouver des solutions performantes, innovantes et au meilleur prix pour nos clients ;
- **s'engager** à valoriser toute la diversité de la profession du courtage en assurances et faire évoluer nos métiers et nos collaborateurs ;
- **piloter** en toute indépendance son entreprise.

Le Groupe dispose également de pôles de compétences forts sur des secteurs spécifiques :

- **risques cyber** : fort d'une expérience d'une dizaine d'année, le Groupe accompagne ses clients pour faire face à ces risques spécifiques et évaluer leur niveau d'exposition ;

...

...

- **secteur immobilier** : le Groupe conseille et accompagne 6 000 professionnels, soit près de 30 % du marché des professionnels de l'immobilier en France et couvre 25 % du parc des propriétaires immobiliers avec plus de 100 millions de m² couverts ;
- **secteur affinitaire pour les constructeurs automobiles** : Le Groupe propose des offres couplées avec des constructeurs automobiles et des assureurs.

S'ADAPTER AUX ÉVOLUTIONS DU SECTEUR DE L'ASSURANCE

Trois mouvements de fonds traversent le secteur de l'assurance.

Tout d'abord, des réglementations de plus en plus complexes à suivre pour les petits acteurs. On peut citer notamment la directive de distribution d'assurance (DDA) entrée en vigueur le 1er octobre 2018 qui permet notamment d'harmoniser et de renforcer les obligations des courtiers en matière de conseil et de transparence vis-à-vis des consommateurs, le règlement général sur la protection des données (RGPD), les obligations liées à la directive Solvabilité II. Il y a également l'entrée en vigueur de la réforme de l'autorégulation du courtage, initialement prévue pour le 1er janvier 2020, qui interviendrait finalement en 2021. Ce texte a pour objectif de mieux encadrer l'activité des courtiers en faisant évoluer la profession vers un

modèle d'autorégulation qui reposera sur des associations professionnelles à adhésion obligatoire. Ces organisations, qui disposeront de compétences en matière de médiation, de formation professionnelle ou encore de vérification des conditions d'accès à la profession, garantiront le respect de la réglementation par les acteurs et donc une protection accrue pour les assurés.

Il y a ensuite la consolidation du secteur en action pour les principaux acteurs poussés également par des acteurs externes, notamment les fonds d'investissement qui ont un intérêt de plus en plus marqué pour la profession.

Enfin, les différents acteurs accentuent leur digitalisation, pour accroître leur présence sur les canaux numériques tout en bénéficiant des atouts de la vente de proximité ainsi que sur les réseaux sociaux, dans un objectif de fidélisation mais aussi de ciblage de communautés via des produits affinitaires.

La direction du Groupe a choisi de mettre en avant deux clés de performance, en adéquation avec son modèle économique et résultant de l'analyse des risques attachés à son activité :

- la stabilité de son effectif, mesurée par l'ancienneté moyenne, apportant expérience et compétence ;
- la formation des effectifs en lien avec les besoins personnels et collectifs de l'ensemble des salariés et du groupe. •



Des collaborateurs de Verspieren en réunion au siège social de Wasquehal.



Le hall d'accueil du siège social de Verspieren à Wasquehal.

INFORMATIONS SOCIALES

DES EFFECTIFS STABLES ET PÉRENNES

A fin décembre 2020, le groupe compte 2 060 personnes à temps plein et à temps partiel, contre 2 063 au 31 décembre 2019.

Au 31 décembre 2020, l'ancienneté moyenne de l'effectif du périmètre est supérieure à neuf années. Le groupe privilégie donc les emplois stables et durables pour assurer son développement.

En ce qui concerne la société mère Verspieren SA, l'effectif est de 900 collaborateurs en 2020, ce qui représente 44 % de l'effectif du périmètre, contre 904 salariés en 2019. L'ancienneté moyenne gagne trois mois, passant de dix ans et six mois à dix ans et neuf mois.

Répartition par implantation géographique

La majorité de l'effectif est en France. Le groupe emploie une centaine de salariés à l'étranger, en Espagne, en Italie et au Portugal dans des structures spécifiques.

Répartition hommes / femmes

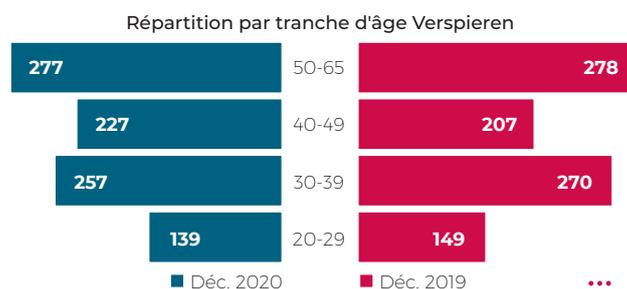
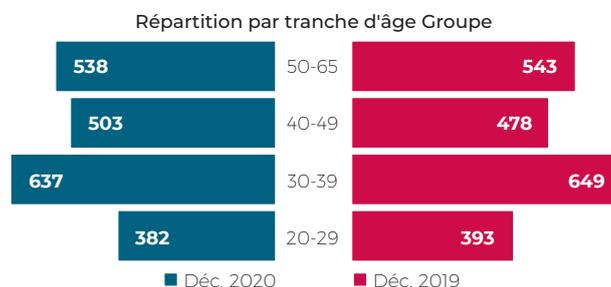
Au 31 décembre 2020, les femmes représentent 65 % des effectifs du groupe. Cette proportion est stable par rapport à l'année précédente.

Chez Verspieren SA, elles représentent également 65 % des salariés, stable par rapport à 2019. Cette répartition entre les hommes et les femmes au sein du périmètre est conforme à celle des statis-

tiques recueillies au niveau de la profession. Certains métiers dans le courtage d'assurances sont historiquement exercés par des populations très majoritairement masculines (postes commerciaux) ou féminines (postes d'assistantat et de gestion, ces derniers concentrant la plus grande proportion des emplois), ce qui est également le cas dans le groupe.

Répartition par tranche d'âge

La répartition par tranche d'âge du groupe est assez homogène. On note toutefois une représentation un peu plus importante de la tranche d'âge « 30 à 39 ans » par rapport aux autres tranches.



...

Mouvements

En France, au cours de l'année 2020, le groupe a fait signer 394 nouveaux contrats, contre 522 en 2019. Il y a eu 8 licenciements, contre 14 en 2019, et 11 ruptures conventionnelles.

En ce qui concerne la société mère Verspieren SA, il y a eu en 2020, 139 embauches, 10 licenciements et 15 ruptures conventionnelles, contre 228 embauches, 1 licenciement et 14 ruptures conventionnelles en 2019.

LA POLITIQUE SALARIALE

La société Verspieren SA a mis en place un système de contrôle des rémunérations, permettant, pour un poste équivalent et à compétences égales, un niveau de rémunération équivalent.

Certaines catégories de salariés, majoritairement les commerciaux, bénéficient, en plus de leur rémunération fixe, d'une part variable fondée sur l'atteinte d'objectifs contractualisés ou définis chaque année avec le responsable lors des entretiens annuels. Ainsi, il n'y a pas de différenciation salariale pratiquée par l'entreprise entre deux salariés occupant un même poste et ayant le même niveau d'expérience.

Au niveau du groupe, la masse salariale s'est élevée à plus de 113 M € en 2020 contre 115 M € en 2019.

En 2020, chez Verspieren SA, les charges de personnel représentent 53 % du chiffre d'affaires, contre 52,9 % en 2019.

Données issues des comptes consolidés en K €

	2020	2019
Salaires et traitements	113 254	114 537
Charges sociales	47 692	48 878
Total des charges de personnel	160 946	163 415

S'agissant de la politique salariale, la direction mène chaque année des négociations collectives qui portent essentiellement sur des mesures d'augmentations salariales mais également sur des thématiques liées aux médailles du travail, à la prise en charge plus importante par l'employeur de la cotisation au régime de retraite, des mesures incitatives pour l'assiduité au travail, etc.

Sur les dix dernières années, tous les accords collectifs sur les mesures salariales ont été signés à l'unanimité des syndicats présents dans l'entreprise et aucun gel des rémunérations n'a été pratiqué.

Parallèlement aux mesures collectives, la direction attribue chaque année, à l'issue de la campagne

d'entretiens annuels d'évaluation, des mesures pour les salariés dont les performances individuelles ont été signalées par les managers opérationnels (augmentation de salaire, changement de classification, primes, etc.), ou dont le potentiel permet de proposer une promotion avec un accompagnement en formation ou une mutation dans un autre service pour exercer un métier différent.

UNE ORGANISATION DU TRAVAIL À L'ÉCOUTE DES BESOINS

Les salariés de la société dépendent de la convention nationale du courtage d'assurances notamment pour l'organisation du temps de travail.

Pour la société Verspieren, un accord a été négocié avec les organisations syndicales en juin 2015. Les collaborateurs non-cadres et cadres intégrés travaillent à raison de 37 heures par semaine moyennant 12 RTT par an. Les cadres autonomes sont soumis à des forfaits jours (213 ou 214 jours/an) moyennant 10 ou 11 jours de repos. Un dispositif de suractivité (augmentation temporaire de la charge de travail payée ou récupérée ultérieurement) peut être enclenché en quelques jours pour faire face aux besoins de notre clientèle.

Le télétravail pour tous

Chez Verspieren, l'accord relatif au télétravail est ouvert à tous. Il se fait sur la base du volontariat et après une étude préalable de faisabilité technique pour vérifier la compatibilité des missions avec l'exercice d'une activité à domicile. Le télétravailleur conserve un contact régulier avec son environnement professionnel et participe régulièrement aux réunions de travail de son équipe. Il est prévu à minima 1 jour de travail à domicile par semaine, et un retour en entreprise 2 fois par mois.

En moyenne, chez Verspieren, un télétravailleur effectue 2 jours de télétravail par semaine. En 2020, 149 personnes télétravaillent, contre 69 en 2019.

Compte tenu des circonstances particulières liées à la crise sanitaire en 2020, le travail à distance s'est fortement accentué sur l'exercice.

Développer la qualité de vie au travail

Soucieuse du bien-être de ses salariés, la société Verspieren organise depuis 2017 des actions sur la qualité de vie au travail. Cela se traduit par l'organisation régulière de « semaines de la qualité de vie au travail » ou de « journées qualité de vie au travail », au cours desquelles des ateliers sont proposés aux collaborateurs. Les thèmes abordés sont très variés : la découverte du yoga, favoriser le sommeil et la concentration, des challenges liés à la santé... et des intervenants externes sont invités.

...

...

La DRH anime un groupe « Qualité de vie au travail » sur le réseau social interne et publie régulièrement des informations et des conseils sur tout ce qui favorise le bien-être au travail : le sommeil, la nutrition, la gestion des émotions, l'activité physique, les relations bienveillantes.



Une collaboratrice améliore l'ergonomie de son poste de travail avec une intervenante, à l'occasion d'une journée de la qualité de vie au travail, en juin 2019, à Wasquehal.

Les mesures liées au contexte sanitaire

Compte tenu du contexte sanitaire, des mesures ont été mises en place afin d'assurer la protection des collaborateurs de Verspieren et la sécurité des différents sites :

- prise de température des différents collaborateurs et intervenants sur les sites du groupe en application du principe de précaution ;
- mise à disposition de solution hydroalcoolique ;
- distribution de masques et de kit de désinfection pour les bureaux ;
- renforcement des règles de nettoyage des bureaux ;
- limitation des regroupements de collaborateurs ;
- limitation à une capacité maximale par créneau horaire des espaces de restauration.

Dans le cadre de ces mesures, Verspieren a également installé des bacs de collecte de masques usagés pour leur recyclage. La collecte se fait avec des sacs plastiques. Une fois collectés, les sacs sont fermés et isolés pendant 48 heures, avant d'être récupérés par un prestataire spécialisé.

Pour mettre en place le travail à distance et pour assurer la continuité des missions, Verspieren a fortement augmenté le taux d'équipement des salariés en ordinateurs portables. Au 31 décembre 2020, 62% des collaborateurs étaient équipés. A fin février 2021, et en intégrant les 181 ordinateurs commandés, 82% des utilisateurs sont équipés, pour un objectif de 100% fin 2021.

La sécurisation du système informatique

Pour accompagner le travail à distance en toute sécurité, la société a mis en place sa politique globale de sécurité du système d'information. En 2020, une

charte informatique a été définie et communiquée aux utilisateurs précisant les règles d'accès, d'utilisation et de sécurité des moyens informatiques. Les utilisateurs ont reçu des informations de sensibilisation à la sécurité. Des processus de protection contre les menaces virales et les défauts de mise à jour sont en œuvre sur les systèmes critiques ou exposés. Des plans de sauvegardes ont été définis et testés pour tous les processus critiques.

Les données classifiées de niveau sensible ou plus élevé sont protégées par des moyens adaptés, notamment, les disques durs des portables sont chiffrés intégralement. Verspieren a mis en place un programme d'audit interne de conformité à la politique générale de sécurité des systèmes d'information (PGSSI), les écarts sont analysés et documentés.

LES RESSOURCES HUMAINES AU CŒUR DU PROJET D'ENTREPRISE

Au sein du Groupe Verspieren, les ressources humaines sont au cœur du projet d'entreprise.

En appui du projet d'entreprise baptisé « Vision », mis en place fin 2010, la direction des ressources humaines a fait évaluer le climat social de l'entreprise en mars 2011 afin d'établir des axes d'amélioration tenant compte des attentes exprimées par les collaborateurs.

Des actions concrètes existaient précédemment : intégration des nouveaux salariés, accord sur l'égalité femmes - hommes, renégociation des accords frais médicaux et prévoyance, déclinaison du plan d'actions en faveur des seniors, renforcement des actions en faveur du recrutement et de la mobilité interne, mise en place du covoiturage à Saint-Denis, rencontre de la DRH de Verspieren avec les instances communales et patronales, etc.

Avec ce projet d'entreprise, la politique de gestion des emplois et des compétences a été améliorée, afin de suivre plus facilement et plus précisément l'évolution des collaborateurs.

Mobilité interne et gestion des carrières

Afin de développer la mobilité interne et la gestion des carrières, la direction des ressources humaines a défini un processus s'appuyant sur de nombreux outils :

- des fiches de poste associées à une cartographie des métiers : celle-ci est en cours de mise à jour à la suite de l'évolution de chaque métier ;
- l'entretien annuel de développement au cours duquel les collaborateurs abordent leurs souhaits de mobilité ;
- un logiciel de gestion des candidatures internes et externes, Eolia, qui permet de faire des extractions et études ;

...



Les participants de la journée "Welcome day" le 10 mai 2019 à Wasquehal, en compagnie de Pierre-Antoine Verspieren, PDG, 1^{er} en partant de la droite, et de François Leduc, directeur général délégué, 5^e en partant de la droite

- des entretiens de mobilité pendant lesquels les salariés peuvent indiquer les évolutions souhaitées ;
- l'organisation d'un forum emploi interne, permettant aux collaborateurs de rencontrer les responsables des différentes directions et des filiales de l'entreprise pour échanger sur les opportunités internes, au sein de l'entreprise et du groupe.

Cohésion sociale et culture d'entreprise

De nombreuses actions sont organisées pour développer le sentiment d'appartenance et collaborer et favoriser la cohésion sociale.

Des journées d'accueil baptisées « Welcome Days » sont organisées plusieurs fois par an au siège social de Wasquehal. Elles ont pour but de présenter aux nouveaux arrivants la société, sa culture et ses valeurs, et découvrir les différents services. Elles sont animées par la direction des ressources humaines, ainsi que par des membres du comité de direction.

En 2016, la société a mis en place un réseau social interne, sur la plateforme Workplace de Facebook. Utilisé par l'ensemble des salariés de Verspieren SA, il est utilisé quotidiennement pour diffuser des informations, échanger sur des projets mais aussi développer la connaissance des métiers et des collaborateurs de la société.

Prévention des risques

En marge du baromètre social, la société, en lien avec le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT), a souhaité analyser les risques potentiels en termes de santé et de sécurité. Le principal

risque est le risque routier, qui concerne certaines catégories de salariés, notamment les commerciaux itinérants. Une politique d'attribution de véhicules de fonction a été mise en place ainsi qu'une charte d'utilisation des véhicules fondée principalement sur la prévention routière et l'entretien régulier des véhicules.

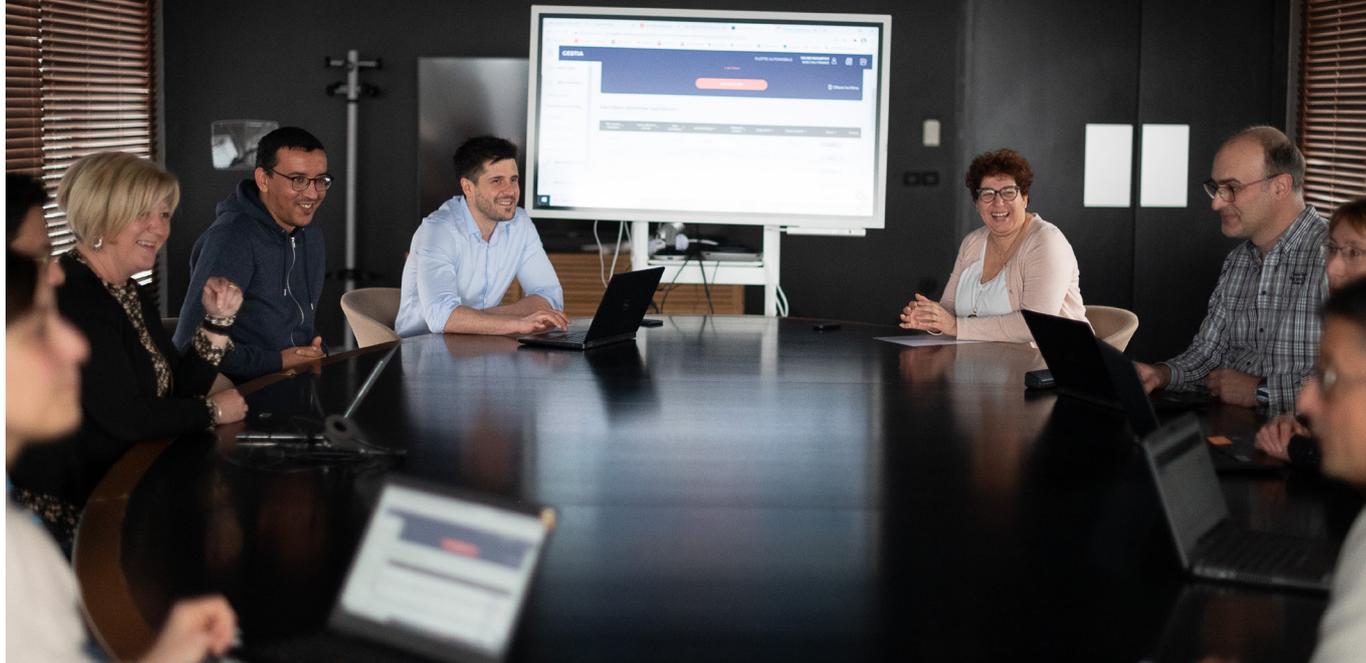
Il n'y a pas d'accident du travail ou de maladie professionnelle lié au métier de courtier proprement dit. Les accidents du travail sont peu fréquents et sont essentiellement dus à des accidents de trajet ou des chutes dans les locaux professionnels (escaliers). Le CHSCT de Verspieren a également établi un document unique d'évaluation des risques qui est régulièrement mis à jour. Il met ces éléments à disposition de l'ensemble de ses salariés. De plus, le groupe veille à ce que ses salariés aient à leur disposition du matériel de travail plus confortable dès que la demande est formulée (par exemple, des sièges de bureau sur-mesure ou des écrans traités anti-lumière bleue).

Un dialogue social constructif et de qualité

Le dialogue social du groupe est constructif. La quasi-totalité des accords signés dans la société depuis une quinzaine d'années l'a été à l'unanimité des syndicats. Les grands syndicats nationaux sont représentés au sein de l'entreprise et l'ensemble des instances du personnel (comité d'entreprise, délégués du personnel, CHSCT, etc.) est convoqué aux échéances légales.

Les principaux accords collectifs qui ont été signés au cours de ces dernières années sont les suivants :

- Désaccord sur la négociation annuelle obligatoire (NAO) 2020 signé en juillet 2020 ; ...



Des collaborateurs de Verspieren en réunion, au siège social de Wasquehal

- ... · Accord sur indemnité activité partielle signé en mai 2020 ;
- Accord NAO 2019 signé en janvier 2019 ;
- Accord de prime exceptionnelle de pouvoir d'achat exclusivement pour l'année 2019 signé en janvier 2019 ;
- Accord sur le comité social et économique (CSE) signé en janvier 2019 ;
- Accord égalité professionnelle entre les femmes et les hommes signé en 2018 ;
- Accord de prorogation des mandats des délégués du personnel et des membres du comité d'entreprise en 2018 ;
- Accord prévoyance : deux avenants signés en 2018 ;
- Accord NAO signé en 2017 et 2018 ;
- Avenant à l'accord sur les frais de santé signé en 2017 ;
- Accord relatif au contrat de génération signé en 2016 ;
- Avenant à l'accord d'entreprise relatif à l'organisation du temps de travail signé en 2016 ;
- Accord ARRCO AGRIC signé en 2016 ;
- Accord d'intéressement signé en 2014 ;
- Accord de participation signé en 2014 ;
- Accord emploi des séniors signé en 2012 ;
- Plan d'épargne entreprise signé en 2005.

LA FORMATION, UN AXE MAJEUR DE DÉVELOPPEMENT

Verspieren a depuis longtemps une politique dynamique et réputée en ce qui concerne la formation. Le budget consacré à la formation est largement supérieur aux obligations réglementaires. En effet, chaque année, l'entreprise investit plus de 2,5% de la masse salariale dans l'accompagnement des salariés en formation (obligation conventionnelle : 0,9%). Cela traduit le souhait de la direction générale d'attirer les meilleurs talents mais aussi d'accompagner les évolutions de carrière et d'adapter sans cesse les compétences de nos collaborateurs.

Ainsi pour l'exercice 2020, au sein du Groupe Verspieren, les collaborateurs ont suivi 23 164 heures de formation (soit environ 11 heures par salarié ayant eu accès à une formation) contre 33 524 heures sur l'année 2019 (soit environ 18 heures par salarié ayant eu accès à une formation).

Chez Verspieren SA, 6 369 heures de formation ont été dispensées en 2020 (soit environ 8 heures par salarié ayant eu accès à une formation) contre 9 624 heures en 2019 (soit environ 19 par salarié ayant eu accès à une formation). La diminution des heures de formation est principalement liée à des problèmes d'organisation avec des annulations, compte tenu des difficultés à suivre les formations en présentiel sur l'année 2020.

Les formations sont essentiellement techniques, orientées vers le cœur de métier à plus de 90%. Une attention particulière est portée sur le management, avec des modules spécifiques à Verspieren fortement développés les dernières années.

Un process efficace, de la détection des besoins à l'évaluation des formations

Le besoin en développement des compétences est essentiellement détecté à l'occasion de l'entretien annuel d'évaluation du collaborateur et il est retranscrit dans le recueil des besoins en formation qui a lieu chaque année. Au-delà de ces rendez-vous annuels, la souplesse dans la déclinaison du plan de formation permet de réagir efficacement à toute demande de développement motivée et d'accompagner les évolutions professionnelles qui nécessitent une montée en compétences.

L'efficacité des formations est mesurée au travers d'évaluations qui prennent la forme de questionnaires « à chaud » auprès des stagiaires à l'issue du stage et « à froid » auprès de leurs responsables dans un délai de 3 à 6 mois, en fonction du type de formation suivie. ...



Un collaborateur du service Relations assurés, au siège social de Wasquehal

... Un processus Qualité mis en place dans le cadre de la certification de certaines activités du groupe permet, via des indicateurs internes, de valider l'acquisition des compétences par le stagiaire ou de reprendre le processus de formation là où un écart a été constaté.

Formation à « l'entreprise libérée »

La société Verspieren a mis en place depuis 2015 le projet « Renouveau », inspiré des principes de l'entreprise libérée. Ce projet concerne 2 directions de Verspieren : la direction des activités sectorielles et de la construction (DASC) et la direction des particuliers, de l'affinitaire et des spécialités (DPAS). Ce projet regroupe une centaine de salariés. Le but est de changer le mode de management pour le rendre participatif pour l'ensemble des salariés impliqués. Les équipes sont accompagnées par la start-up MoovOne. Les collaborateurs, managers inclus, sont formés aux « réunions déléguées » pour traiter des sujets d'organisation ou divers projets en présence ou non de managers. Ces réunions se déroulent pendant les réunions de service (par tranche de 2 heures) pendant lesquelles sont conviés tous les collaborateurs. Ce projet représente un total de 162 heures en 2020 et 225 heures en 2019, en cumulant le nombre de réunions et de collaborateurs par service. Il a pour objectif de rendre les équipes plus agiles, plus autonomes et d'accélérer les délais de prise de décision. Dans ces équipes, les processus de recrutement ont également évolué. Ainsi les demandes de recrutement sont directement faites et motivées par les équipes qui sont impliquées dans la définition du profil du candidat puis dans les entretiens de recrutement, avec l'accompagnement des services ressources humaines, et enfin dans l'intégration des personnes.

EGALITÉ DE TRAITEMENT POUR TOUS

Verspieren SA accueille dans son effectif toutes les personnes présentant les compétences nécessaires à son développement, sans discrimination. Afin de lutter contre toute forme de discrimination, la société veille au respect des principes d'égalité des traitements (salaires, égalité femmes - hommes, libre exercice du droit syndical, politique en faveur des jeunes et des seniors, handicap) au travers des différents accords déjà négociés ou en cours. De plus, afin d'éviter toute forme de discrimination lors de l'embauche et rendre les offres accessibles au maximum de candidats, les offres d'emploi sont rédigées avec des intitulés et des formulations neutres.

L'accord égalité femmes - hommes signé dès 2010

Le groupe suit une politique de non-discrimination salariale lors de l'embauche. En effet, quelles que soient les catégories professionnelles, les modalités de gestion des rémunérations et d'évaluation de la valeur ajoutée individuelle sont identiques pour les femmes et les hommes. Il en est de même pour l'accès à la formation et pour la promotion au sein du groupe.

Le premier accord en matière d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes a été signé en 2010 puis renouvelé à l'issue de période triennale. Les mesures négociées portaient sur 5 domaines d'actions : rémunération effective, formation, conciliation vie privée / vie professionnelle, recrutement, mobilité et promotion professionnelle.

L'accord propose des mesures de nature à permettre une plus grande mixité et de réaffirmer



Une collaboratrice du service Relations assurés, au siège social de Wasquehal

... que le principe d'égalité des chances constitue une valeur forte de l'entreprise, applicable dès l'embauche et tout au long de la carrière.

Chaque année, l'étude du rapport sur la situation comparée des conditions générales d'emploi et de formation des femmes et des hommes tend à démontrer que l'entreprise applique en matière d'embauches, de formations professionnelles, de promotions, de rémunérations et de conditions de travail, une politique égalitaire pour les hommes et pour les femmes.

Les termes de l'accord engageant sur des objectifs en matière de recrutement, de rémunération effective, de promotion professionnelle et de mobilité interne, de formation professionnelle et d'articulation entre la vie privée et la vie professionnelle. Un bilan est dressé chaque année au titre de l'exercice précédent.

Favoriser l'emploi des personnes en situation de handicap

La société développe également une politique d'insertion des personnes ayant un handicap. Cette politique se traduit par la signature de contrats avec des établissements ou services d'aide par le travail (ESAT), notamment pour l'entretien des espaces verts du site de Saint-Denis ou encore pour la gestion des déchets. Elle se traduit également par l'aménagement des postes de travail pour les travailleurs handicapés, en lien avec la médecine du travail, les caisses d'assurance retraite et de la santé au travail (CARSAT).

Verspieren a signé un partenariat avec le service d'appui au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés (SAMETH), visant à attribuer du matériel professionnel favorisant les conditions de travail des collaborateurs ayant une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH).

Enfin, le groupe soutient les préconisations du médecin du travail au regard des aménagements des postes de travail par exemple, en mettant en place une possibilité de télétravail lorsque cela répond à une préconisation médicale. Un référent local en lien avec l'association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées (AGEFIPH) est également nommé par établissement.

Promouvoir l'emploi des jeunes

La société a pour politique permanente le recrutement et la formation de jeunes, quelle que soit leur origine. Chaque année, de nombreux jeunes sont intégrés par l'intermédiaire de contrats d'apprentissage, de professionnalisation ou de stagiaires dans le but de les former.

La société Verspieren recrute entre 15 et 20 personnes en contrats d'alternance par an et travaille en concertation avec les chambres de commerce, les universités et les écoles, pour développer l'insertion des jeunes en entreprise. Un accord « contrat de génération » a été conclu pour favoriser ce dispositif et permettre à l'issue une embauche durable : système de tutorat, maître d'apprentissage, etc. •



Le siège social de Verspieren à Wasquehal, et au premier plan, le plan d'eau

INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES

La nature des activités du groupe n'entraîne pas de risque significatif pour l'environnement. Son activité et l'usage des services n'ont pas d'impact direct majeur sur le changement climatique. Il n'y a donc pas de politique environnementale spécifique au sein du groupe. Cependant, la société Verspieren est consciente des problèmes d'environnement et souhaite s'impliquer dès que cela est possible.

La société Verspieren établit tous les cinq ans son bilan carbone, conformément aux dispositions prévues par la loi sur la transition énergétique pour la croissance verte. La dernière version du bilan carbone date de 2019 et porte sur les données de l'année 2018.

L'ÉMISSION DE GAZ À EFFET DE SERRE

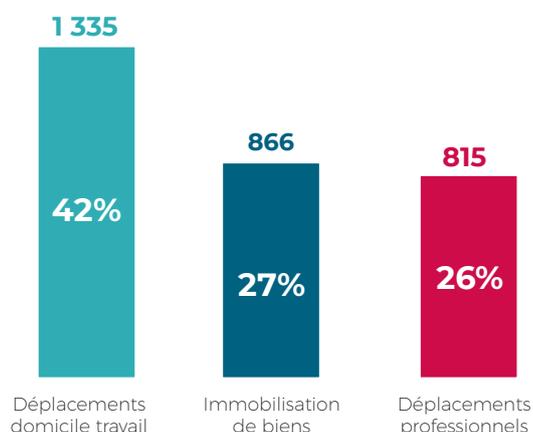
D'après le dernier bilan carbone, les trois principales sources d'émissions de gaz à effet de serre (GES) de l'activité de la société Verspieren SA, qui représentent 95 % des émissions de GES, sont les déplacements domicile - travail, l'immobilisation des biens et les déplacements professionnels.

En ce qui concerne les déplacements, ils sont de deux natures :

- les déplacements domicile - travail représentent 63 % des émissions liées aux déplacements ;
- les déplacements professionnels représentent 37 % des émissions liées aux déplacements.

Pour ces deux types de déplacements, l'ensemble des salariés de Verspieren utilisent différents modes de transports. On peut noter la part significative des transports en commun et des trains dans les moyens de déplacements utilisés, ces modes de transport permettant de limiter le ratio moyen d'émission de GES. ...

Emission de GES en tCO2e



2020

Déplacement	Mode de transport	Quantité	Emission tCO2e
Déplacements professionnels	Voiture personnelle	200 474 km	51
	Voiture de fonction (essence)	45 907 litres	77
	Voiture de fonction (diesel)	72 572 litres	208
	Train	571 755 km	2
	Avion	204 487 km	60
TOTAL			398

2019

Déplacement	Mode de transport	Quantité	Emission tCO2e
Déplacements professionnels	Voiture personnelle	331 560 km	84
	Voiture de fonction (essence)	49 585 litres	83
	Voiture de fonction (diesel)	94 940 litres	272
	Train	2 195 306 km	8
	Avion	1 429 739 km	417
TOTAL			864

... En 2020, la baisse significative des émissions de CO2 s'explique par le contexte de la crise sanitaire, qui a considérablement réduit les déplacements professionnels.

Le plan de déplacement d'entreprise

Un plan de déplacement d'entreprise a été élaboré en 2018, afin de réduire les émissions de GES. Il s'articule autour de 3 axes :

- **Le développement des « mobilités douces »**
 - l'incitation au covoiturage sur ses 2 principaux sites, dont celui de Wasquehal via l'utilisation de la plateforme PassPassCovoiturage de la métropole lilloise ;
 - l'installation d'un parking à vélos en juin 2019 sur le site de Wasquehal et l'organisation d'ateliers de réparations de vélos ;
 - la création d'un groupe dédié à la mobilité sur le réseau social interne Workplace ;
 - la promotion de l'utilisation des modes doux et la multimodalité pour les déplacements domicile - travail grâce à des actions de communication et des challenges ;
 - la participation à deux challenges de mobilité organisés par la métropole lilloise.

- **Le « verdissement » du parc automobile**

- le renouvellement régulier du parc automobile avec l'achat de véhicules à faible émission de CO2 (- de 117 g) et de véhicules hybrides ;

...



La publication annonçant le lancement du challenge "Ensemble en selle" sur le réseau social interne Workplace, le 7 avril 2021



Atelier de réparation de vélo organisé le 6 octobre 2020 au siège social, à Wasquehal

-
- la mise à disposition de véhicules électriques pour les rendez-vous commerciaux, utilisables par les collaborateurs venant en vélo ;
- des consignes pour l'entretien de la flotte de véhicules, notamment pour les pneumatiques, et une démarche d'éco-contrôle en partenariat avec un prestataire d'entretien mécanique.
- **la réduction des déplacements**
 - l'incitation à privilégier la visioconférence plutôt que les déplacements ;
 - l'incitation à privilégier les trajets en train plutôt qu'en avion sur le territoire national.

LES CONSOMMATIONS EN ÉNERGIE

Les ressources naturelles et énergétiques ne sont pas inépuisables et le groupe est soucieux de son empreinte énergétique. De ce fait, le groupe apporte une grande vigilance à ne pas surconsommer les différentes ressources et énergies auxquelles il a accès.

La consommation électrique

En termes de consommation énergétique, les données des filiales Verspieren Global Markets, Deleplanque et SAAM sont directement incluses dans Verspieren SA. Pour la filiale Groupe Solly Azar, la consommation énergétique n'est plus disponible depuis fin 2015 pour les locaux de Lyon car incluse dans le forfait de charges.

En 2020, la consommation d'électricité et de gaz du groupe représente environ 3,6 millions de KWh, en diminution par rapport à l'année précédente. Pour Verspieren SA, elle est de 1,38 million de KWh, en diminution de 11 % par rapport à l'année précédente.

Cette diminution s'explique bien sûr par une moindre présence des effectifs dans les locaux, compte tenu du

travail à distance. Mais elle s'explique également par le remplacement des équipements informatiques par du matériel moins énergivore et par une campagne de re-lamping LED effectuée sur une partie du bâtiment de Wasquehal. En effet, Verspieren SA et le Groupe Solly Azar optent désormais pour des éclairages à base de LED au lieu des anciens tubes fluos, qui permettent de limiter les consommations d'électricité et de prolonger la durée de vie des installations d'éclairage. Les systèmes d'éclairage sont gérés de manière autonome avec des capteurs de luminosité et de mouvements.

Le siège social de la société Verspieren est situé dans des bâtiments récents, construits en 2008. Des panneaux solaires ont été installés sur les toits, pour produire l'eau chaude sanitaire du restaurant d'entreprise. De plus, une gestion technique du bâtiment (GTB) contrôle l'éclairage et la température des bâtiments en fonction de l'occupation (consignes jour/nuit) et des capteurs de luminosité sur les éclairages extérieurs ont été installés. L'arrêt des pompes à chaleur et des groupes de production (chaud/froid) est programmé les nuits et les week-ends, pour réduire la consommation électrique et les nuisances sonores pour le voisinage.

Les locaux à Saint-Denis ont été certifiés à la construction comme bâtiment répondant aux normes françaises « haute qualité environnementale » pour les bâtiments tertiaires en exploitation. Cela signifie que les préoccupations environnementales ont été prises en compte lors du processus de construction du bâtiment. De plus, il a été mis en place une GTB pour le contrôle et la régulation de la température en fonction de l'occupation du bâtiment.

La consommation de papier

En 2013, Verspieren a installé des copieurs multifonctions collectifs. Remplaçant les nombreuses imprimantes individuelles, ils permettent des impressions sécurisées, évitent les impressions orphelines et leur paramétrage en recto/verso a considérablement réduit la consommation de papier. De plus, les collaborateurs ont été sensibilisés au gaspillage de papier. •••



L'apiculteur Frédéric Raviart fait découvrir les ruches installées au siège social aux collaborateurs de Verspieren, le 15 novembre 2019

... La direction générale a lancé en 2020 le projet de gestion électronique des documents (GED) qui va contribuer à réduire encore plus la consommation de papier.

LE RECYCLAGE DES DÉCHETS

L'activité du groupe n'entraîne pas de rejets dans l'air, l'eau ou le sol.

Un tri des déchets papier et recyclables (bouteilles plastiques, canettes en métal...) est effectué. En 2016, le siège de Verspieren SA à Wasquehal a signé un partenariat avec la société ELISE pour le recyclage du papier, du carton, des canettes et des bouteilles en plastique afin de donner une seconde vie aux déchets. En 2020 sur le site de Wasquehal, cela a permis de collecter 27 tonnes de papier et cartons, 1,9 tonnes de déchets divers et 0,8 tonne de mobilier.

Les encres des imprimantes sont également récupérées par le fournisseur LYRECO afin de procéder à leur recyclage.

Depuis 2017, le site de Saint-Denis fait appel au prestataire RECYGO pour le recyclage de son papier.

LA PRÉSERVATION DE LA BIODIVERSITÉ

Dans un souci de préserver et de développer la biodiversité, un plan d'eau a été installé au siège social. Sa végétation aquatique permet le développe-

ment de la faune (oiseaux migrateurs, oiseaux d'eau, mammifères aquatiques...). De plus, six ruches ont été installées au printemps 2017, qui ont produit une centaine de pots de miel.

L'activité du groupe n'ayant pas de lien direct avec la vie des animaux, il n'a pas engagé d'actions spécifiques en vue de respecter le bien-être animal.

QUALITÉ DE L'ALIMENTATION ET LUTTE CONTRE LE GASPILLAGE ALIMENTAIRE

La société permet également à ses collaborateurs de se restaurer sur place grâce à un restaurant d'entreprise ou des lieux de restauration collective. Afin de réduire le gaspillage alimentaire, la société sensibilise les usagers du restaurant d'entreprise grâce à un guide intitulé « Mes 5 gestes pour un repas anti-gaspillage » et en communiquant le poids moyen des déchets par plateau. Le restaurant a également mis en place des poubelles spécifiques pour faire le tri des déchets à la fin de chaque repas.

Il propose une alimentation diversifiée, constituée au moins de 40 % de produits régionaux. Le prestataire gérant le restaurant d'entreprise organise également des actions spécifiques en partenariat avec l'organisation non gouvernementale « Action contre la faim », sous la forme de collectes d'argent reversée à cette ONG. Enfin, un « frigo solidaire » a été installé dans la cafétéria du siège social. ●

CONFORMITÉ ET ENGAGEMENTS

CONFORMITÉ DES PRATIQUES

Dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux propres et le financement du terrorisme, Verspieren SA tient compte des obligations qui lui incombent et a mis en place des procédures d'identification du client, a recensé les opérations nécessitant une vigilance particulière et a pris connaissance des modalités de déclarations de soupçons.

A ce titre, une démarche de définition et de suivi des risques de corruption / conflit d'intérêt et trafic d'influence avec les clients et prestataires est mise en place et documentée. Un code de conduite éthique a été élaboré et transmis à l'ensemble des salariés rappelant le cadre réglementaire, les responsabilités de chacun, la lutte contre la fraude, contre la corruption, contre le risque de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme ainsi que les règles à respecter.

Afin de s'assurer du respect de la protection des données personnelles, Verspieren a mis en place le registre des traitements, un délégué à la protection des données (DPO) a été nommé et une cartographie des risques élaborée. La société a documenté et formalisé sa démarche de gestion et traitement des alertes.

Toutes les sociétés du groupe disposent des agréments nécessaires à l'exercice de leurs activités. A ce titre, l'ensemble des sociétés du périmètre dispose d'une immatriculation ORIAS. Les diverses sociétés du groupe accordent également la plus grande vigilance à l'évolution de leur métier et de leur réglementation, les salariés sont en permanence formés afin de suivre ces évolutions, ainsi qu'à la satisfaction de leur client.

ENGAGEMENTS DE QUALITÉ AUPRÈS DES ASSURÉS SANTÉ

L'activité « prestation de courtage, de conseil et de gestion de contrats d'assurances collectives dans le domaine des frais de santé et de la prévoyance en France et à l'étranger » est certifiée ISO 9001 depuis 1999. Cette certification est en cours de renouvellement en 2021 pour un nouveau cycle de trois ans.



Johan Cailliez, directeur administratif et financier de Verspieren, signe le partenariat avec l'Institut Pasteur, en compagnie de Didier Bonneau, le directeur général adjoint, en décembre 2017

nos 600 000 assurés la qualité de nos prestations en frais de santé et en prévoyance.

ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX

Verspieren s'engage auprès de nombreux organismes, dans des secteurs très variés.

En tant que mécène, nous apportons notre soutien :

- à l'Institut Pasteur de Lille, dans le cadre du déploiement du programme scientifique « vivre mieux, plus longtemps » qui porte sur la longévité ;
- à la fondation de la Catho de Lille, pour financer leurs projets ;
- au fonds de dotation Entreprises et Cités, pour accompagner la transformation des modèles économiques et faire des Hauts de France un pôle d'excellence entrepreneurial ;
- à l'association du Cercle des Mécènes du musée de la Piscine de Roubaix, pour accroître, entretenir et mettre en valeur collections d'œuvres d'art du Musée ;
- à la fondation des Lumières, en soutien à des projets dans le cadre de l'appel à projets 2019 « Innovation en Prévention Santé ».

...

De plus, Verspieren a organisé plusieurs actions solidaires, parmi lesquelles on peut citer la collecte de vêtements professionnels auprès des collaborateurs pour l'association « La cravate solidaire », qui aide des personnes en situation de réinsertion.

Le groupe, au travers de ses différentes entités, soutient de nombreux projets, tels que la participation à des banques alimentaires, le soutien de fondations par la société Alkora, des dons en nature à Fondapro (dépendant de la Fondation de France) pour réduire la sinistralité liée au risque opératoire par la société Branchet, des dons à l'association « Rire médecin » par la société Yvelin, ou bien encore la participation à des manifestations sportives en soutien de causes sociétales par les sociétés Collecteam et Cirano.



Les 100 kg de vêtements professionnels collectés par Verspieren au profit de la Cravate Solidaire, le 9 octobre 2020, après les 102 collectés en 2019.

FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DES START-UPS

En 2016, Verspieren a lancé officiellement Verspieren Smart-Up, sa société en participation financière dédiée à l'accompagnement d'entreprises innovantes du web.

Son objectif est triple :

- se positionner auprès des entreprises innovantes de demain qui révolutionneront le marché de l'assurance ;
- resserrer les liens entre le groupe de courtage et l'environnement digital afin de favoriser les échanges d'expérience et de détecter les futures opportunités et besoins en matière d'assurance ;
- investir dans des sociétés à forte croissance potentielle par apport de capitaux.

CHOIX DES SOUS-TRAITANTS ET DES FOURNISSEURS

Le Groupe Verspieren prend en compte dans sa politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux. En effet, en ce qui concerne ses relations avec les sous-traitants et les fournisseurs, le groupe tient compte de leur responsabilité sociale et environnementale. Verspieren a également mis en place en 2017 une « fiche de sélection fournisseurs » qui intègre, parmi les critères de sélection, un critère lié à la politique RSE environnementale. Elle demande aux fournisseurs leurs certifications « sécurité et qualité ». Dans le cadre des relations commerciales, Verspieren demande également les certificats des cotisations sociales, l'attestation de lutte contre le travail dissimulé, l'attestation RGPD et l'attestation de régularité fiscale.

Dans une démarche d'entreprise responsable, la société encourage ses fournisseurs à partager les mêmes valeurs. •



Siège social de Wasquehal

NOTE MÉTHODOLOGIQUE

Ce rapport présente les données extra-financières du Groupe Verspieren, dénommé « le groupe », pour les exercices 2019 et 2020. L'exercice 2019 couvre la période allant du 1^{er} janvier 2019 au 31 décembre 2019, l'exercice 2020 couvre la période allant du 1^{er} janvier 2020 au 31 décembre 2020.

L'ensemble des indicateurs est suivi par le directeur juridique, conformité et contrôle interne. Les indicateurs sociaux sont produits sur la base d'une synthèse extracomptable, s'appuyant notamment sur les données sociales issues de la paie et des dossiers du personnel. S'agissant des indicateurs environnementaux, un suivi extracomptable est réalisé. Pour l'électricité, la consommation est au réel sur l'exercice 2020. La société a mis en place un processus pour produire son bilan carbone tous les cinq ans. Pour les postes significatifs d'émission de gaz à effet de serre, la société réalise une analyse pour définir la matérialité des différents postes et mettre en place un suivi extracomptable qui s'appuie sur l'évolution réelle des déplacements professionnels.

Dans le cadre de ce rapport, le périmètre du groupe est limité aux entités consolidées selon la méthode de l'intégration globale et ayant plus de vingt salariés. Le périmètre est donc constitué des sociétés suivantes pour l'année 2020 : Verspieren SA ainsi que ses filiales Groupe Solly Azar SAS, Cirano SAS, Verspieren Global

Markets SAS, Branchet SAS, SAAM SAS, Montmirail SAS, Deleplanque SNC, Collecteam SA, Assurances et Conseil SAS, Durbesson Ile-de-France SAS, Yvelin SAS et la société Alkora ainsi que ses filiales. La société JP Labalette répond aux critères d'intégration du périmètre mais les données relatives à cette société n'ont pu être incluses dans ce rapport. Verspieren Italy est exclu du périmètre de la DPEF. Ce périmètre est identique à celui de 2019.

DÉMARCHE DE VÉRIFICATION EXTERNE

Ces informations sociales, sociétales et environnementales ont fait l'objet de travaux de vérification par l'organisme tiers indépendant Dauge Fideliace SAS, accrédité par le comité français d'accréditation (COFRAC), sous le numéro 3-1077, dont la portée est disponible sur le site www.cofrac.fr. •

Verspieren, vocation client

