



Rapport **de durabilité** **2024**



SIMPLEMENT RESPONSABLES

SOMMAIRE



INTÉGRER LA DURABILITÉ	7
GARANTIR LA DURABILITÉ AU SEIN DU GROUPE	8
ASSURER UNE GOUVERNANCE RESPONSABLE	9
● Composition et rôle des instances dirigeantes	9
● Organisation du pilotage des enjeux de durabilité	10
● Intégration des objectifs de durabilité dans la rémunération des dirigeants	11
● Mise en œuvre d'une diligence raisonnable	12
● Gestion et fiabilité des données	12
COMPRENDRE QUI NOUS SOMMES ET NOTRE ÉCOSYSTÈME	13
● Notre groupe, nos activités	13
● Notre modèle d'affaires, notre chaîne de valeur	14
● Nos parties prenantes	17
CARTOGRAPHIER NOS ENJEUX ET LEVIERS D'ACTION	18
● Identification et évaluation de nos impacts, risques et opportunités	18
● Résultats de l'analyse de double matérialité	21



AGIR FACE AU CHANGEMENT CLIMATIQUE	22
LES IMPACTS, RISQUES ET OPPORTUNITÉS LIÉS AU RÉCHAUFFEMENT CLIMATIQUE	23
● Mise en perspective de l'analyse des risques physiques et risques et opportunités de transition : les scénarios retenus	24
DÉCARBONER NOS ACTIVITÉS : NOTRE PLAN DE TRANSITION	26
NOS DÉMARCHES D'ATTÉNUATION D'ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE	27
● Notre politique environnementale	27
● Un objectif : réduire nos émissions de GES de 42% d'ici 2030	29
● Nos actions et les résultats attendus : toujours améliorer nos pratiques	30
RENFORCER NOTRE RÉSILIENCE : NOTRE OBJECTIF POUR 2025	36
● Nos actions et les résultats attendus : adapter nos infrastructures face au changement climatique	36



PRENDRE SOIN DE NOS COLLABORATEURS	37
LES IMPACTS, RISQUES ET OPPORTUNITÉS LIÉS À NOS COLLABORATEURS	38
ÊTRE VIGILANT POUR RÉPONDRE AUX PRÉOCCUPATIONS DES COLLABORATEURS	40
● Détecter et réparer les impacts négatifs	40
● Prendre en compte les préoccupations des collaborateurs	40
● Suivre et évaluer les dispositifs pour un engagement constant des collaborateurs	41
CAPITALISER SUR LES HOMMES ET LES FEMMES, PILIERS DE NOTRE STRATÉGIE	41
● Dialogue avec nos collaborateurs	44
ASSURER UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL BIENVEILLANT	47
● Nos actions et les résultats attendus : créer un environnement de travail stimulant et soucieux du bien-être des collaborateurs	48
PROMOUVOIR LA DIVERSITÉ, L'ÉGALITÉ ET L'INCLUSION DANS NOS ÉQUIPES	52
● Nos actions et les résultats attendus : créer un environnement de travail respectueux et inclusif	53
UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL ATTRACTIF ET APPRENANT	55
● Nos actions et les résultats attendus : créer un environnement de travail attractif et apprenant	56



CRÉER UNE RELATION DE CONFIANCE AVEC NOS ASSURÉS

LES IMPACTS, RISQUES ET OPPORTUNITÉS LIÉS À NOS ASSURÉS	59
GARANTIR LA SATISFACTION DE NOS ASSURÉS	61
● Être à leur écoute pour répondre à leurs préoccupations	61
● Gérer de manière optimale leurs réclamations	61
● Mesurer leur satisfaction via des enquêtes	62
● Gérer les données personnelles de nos assurés	62
CULTIVER UNE RELATION DURABLE AVEC NOS ASSURÉS	63
● Créer un dialogue avec nos assurés	63
PROTÉGER ET ACCOMPAGNER NOS ASSURÉS	64
● Nos actions et les résultats attendus : défendre les intérêts de nos assurés	65
INSCRIRE L'INTÉGRITÉ ET LA RESPONSABILITÉ AU CŒUR DE NOS PRATIQUES COMMERCIALES	66
● Nos actions et résultats attendus : des produits conformes et lisibles pour tous	66
SÉCURISER ET ENCADRER L'USAGE ET LE TRAITEMENT DES DONNÉES	67
● Nos actions et les résultats attendus : renforcer la cybersécurité et assurer la mise en conformité sur la protection des données	68



ASSURER UN PILOTAGE DE L'ENTREPRISE RESPONSABLE ET L'ÉTHIQUE DES AFFAIRES

LES IMPACTS, RISQUES ET OPPORTUNITÉS LIÉS À NOTRE GOUVERNANCE	70
UN SYSTÈME D'ALERTE ET UN COMITÉ ÉTHIQUE POUR PRÉVENIR LES RISQUES	71
● Dispositif d'alerte	71
● Protection des lanceurs d'alerte	71
● Procédure d'investigation	71
FAIRE DE L'ÉTHIQUE LE FONDEMENT D'UNE RELATION DE CONFIANCE DURABLE AVEC NOS PARTIES PRENANTES	72
● Dialogue avec nos parties prenantes	72
MENER UNE POLITIQUE ÉTHIQUE RIGOUREUSE DANS LA CONDUITE DE NOS ACTIVITÉS	72
● Nos actions et résultats attendus : prévenir efficacement tout risque de corruption ou fraude	74
ENGAGER DES PARTENARIATS DURABLES AVEC NOS FOURNISSEURS	76
● Pratiques en matière de paiement	76
● Nos actions et résultats attendus : créer un cadre de collaboration responsable	77



ANNEXES

AUTRES LÉGISLATIONS APPLICABLES EN MATIÈRE DE DURABILITÉ	80
PÉRIMÈTRE DE REPORTING ET DE L'ÉTABLISSEMENT DES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE	85

« La durabilité est un pilier fondateur de la stratégie du groupe. »

Depuis plus de 35 ans, APRIL poursuit un objectif clair : rendre l'assurance plus accessible, plus transparente et plus utile pour toutes celles et ceux qui en ont besoin — particuliers, professionnels, entreprises et l'ensemble des intermédiaires qui les accompagnent.

Cet engagement fondateur guide notre action depuis l'origine. Aujourd'hui, il s'inscrit dans une responsabilité élargie : agir en acteur conscient du monde qui l'entoure, cohérent dans ses choix, durable dans sa trajectoire.

Parce que nous voulons faire mieux et faire juste, la **responsabilité sociétale des entreprises est devenue l'un des piliers structurants de notre stratégie**. Elle nous pousse à regarder au-delà de nos performances économiques, à évaluer l'impact réel de notre croissance sur nos collaborateurs, nos clients, nos partenaires, et plus largement sur la société qui nous entoure.

C'est tout le sens de notre démarche Oxygen. Elle définit un cadre partagé et lisible par tous. **Elle repose sur quatre convictions qui nous rassemblent et nous engagent durablement :**

- **inspirer notre écosystème,**
- **avancer en collectif,**
- **renforcer les solidarités,**
- **maîtriser et réduire notre empreinte.**

Ces quatre piliers sont notre colonne vertébrale, la carte d'identité de notre action sociétale, la promesse que nous nous faisons à nous-mêmes autant qu'à ceux qui nous font confiance.

À travers ce travail de synthèse, **nous souhaitons mettre en lumière les initiatives déjà menées**, mais aussi reconnaître le chemin qui demeure devant nous. Car notre ambition est claire : amplifier notre impact positif, progresser sans relâche et inscrire durablement APRIL comme un acteur engagé, exemplaire et inspirant.

Nous avançons avec humilité — car la responsabilité ne souffre ni précipitation ni certitudes. Nous avançons avec détermination — car la transition se construit dans l'effort, le mouvement, l'exigence collective. Nous avançons avec confiance — car nous savons pouvoir compter sur l'élan de celles et ceux qui font APRIL au quotidien.

Je veux remercier chaleureusement toutes les équipes du groupe. Leur énergie, leur sens du collectif, leur capacité à imaginer autrement font de la responsabilité d'APRIL une réalité qui grandit, qui s'enracine, qui nous rassemble.



Éric Maumy,
Président du groupe APRIL

LE PÉRIMÈTRE COUVERT PAR LE RAPPORT DE DURABILITÉ (ESRS2 – SBM1)

Le groupe APRIL opère dans 20 pays, répartis en quatre grandes zones géographiques : France, Europe, Asie et Canada.

Le rapport de durabilité porte sur un périmètre correspondant à 84,3% du nombre de collaborateurs et à 75,2% du chiffre d'affaires du groupe.



860
CA (M€)



3 000
collaborateurs



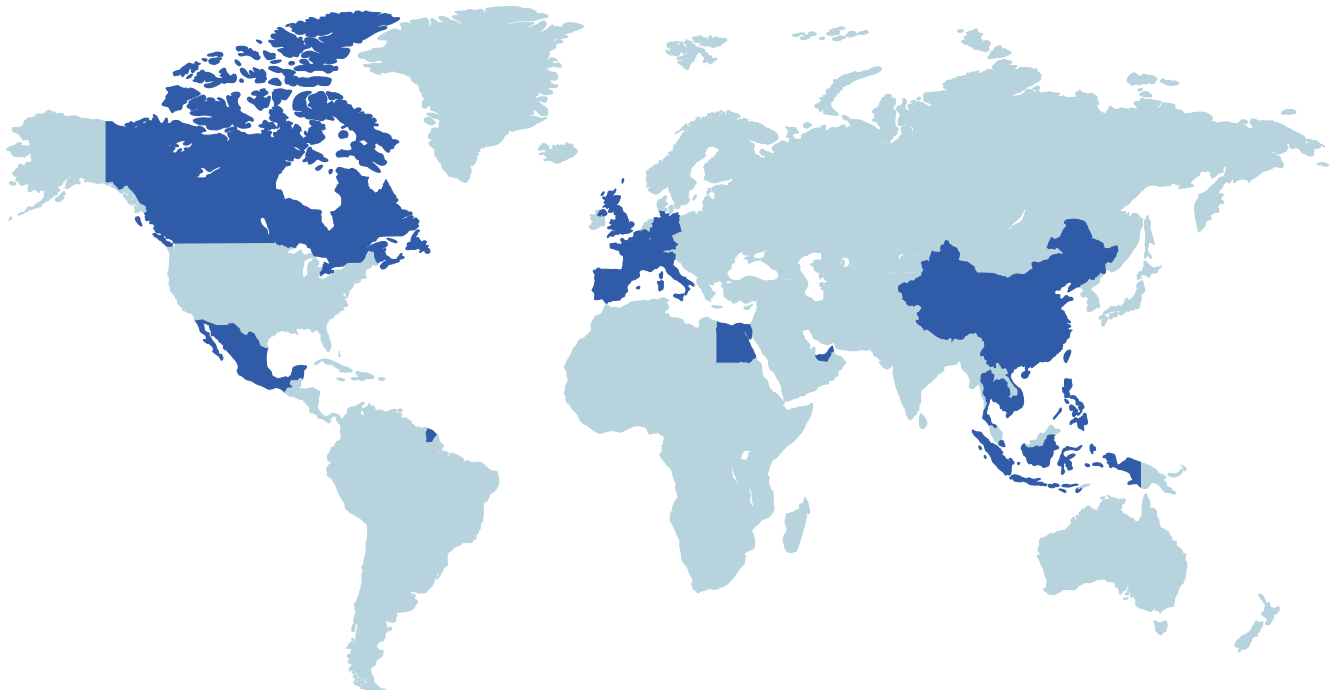
Près de
30 000
Nombre de courtiers
partenaires

21%

part du CA réalisé
hors France

20 | pays
d'implantation

France, Belgique, Allemagne, Italie, Portugal, Espagne, Égypte, Suisse, Royaume-Uni, Canada, Mexique, Chine dont Hong-Kong, Cambodge, Émirats arabes unis (Dubai et Abou Dabi), Indonésie, Singapour, Thaïlande, Philippines, Vietnam



DES ENGAGEMENTS FORTS EN MATIÈRE DE RSE

En adhérant au Pacte mondial de l'ONU en 2024, APRIL s'est engagé à poursuivre l'atteinte de certains objectifs de développement durable, sélectionnés en fonction de ses activités, impacts et engagements :

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



EcoVadis permet à l'ensemble des acteurs économiques de mesurer de façon homogène la qualité de leur démarche RSE. Le groupe APRIL a obtenu la notation EcoVadis Silver avec une progression de +12 points en 2024.



Signature de la Charte européenne de la diversité, affirmant l'engagement d'APRIL en matière de diversité, d'égalité et d'inclusion.



 | 



PARTICIPEZ À LA
COLLECTE SOLIDAIRE



PILIER #3

**UN SOUFFLE
DE SOLIDARITÉ**



INTÉGRER LA DURABILITÉ

(ESRS2)

L'obligation réglementaire de publication d'un rapport de durabilité ne s'impose au groupe APRIL qu'à compter de l'exercice 2027. Cependant, le groupe a souhaité rendre compte en toute transparence de ses actions et communiquer sur ses performances extra-financières. Cet exercice proactif a constitué une opportunité pour APRIL de conduire sa première analyse de double matérialité, d'évaluer les impacts, risques et opportunités auxquels le groupe est soumis et ainsi de consolider sa démarche Oxygen. Ce travail d'analyse s'est appuyé sur un échange avec les principales parties prenantes. Il a permis d'identifier et de coter 65 impacts, risques et opportunités et de retenir 9 enjeux de durabilité.

GARANTIR LA DURABILITÉ AU SEIN DU GROUPE (ESRS2 – BP1 ; ESRS2 – BP2)

PÉRIODE DE REPORTING RETENUE

La période de reporting retenue est identique à celle des états financiers consolidés, à savoir la période du **1^{er} janvier 2024 au 31 décembre 2024**.

Le plan de décarbonation du groupe a pour année de référence l'année 2019 afin de mesurer les progrès réalisés.

PÉRIMÈTRE DE REPORTING

Les informations présentées dans le rapport de durabilité concernent le **périmètre consolidé du groupe APRIL**, sauf mention contraire. Le périmètre couvre **les pays où le groupe opère**, soit 20 pays.

En 2024, le groupe a connu **deux acquisitions majeures**, à savoir le **groupe Lexham**, spécialisé dans le courtage de produits d'assurance pour les deux-roues au Royaume-Uni, et le **groupe DLPK**, distributeur de produits d'épargne et de gestion de patrimoine. Bien qu'intégrés au sens financier dans le périmètre consolidé, il a été décidé de différer leur intégration dans le périmètre de reporting extra-financier. D'autres sociétés acquises au cours de l'année de reporting sont également concernées, mais avec un impact moindre sur le taux de couverture.

En raison de ces acquisitions, le niveau de couverture du présent rapport de durabilité correspond à **84,3% des ETP (2 528 collaborateurs) et 75,2% du CA (645 M€) sur le périmètre consolidé du groupe** (liste complète en [annexes, page 85](#)).

COUVERTURE DE LA CHAÎNE DE VALEUR

L'analyse de double matérialité couvre les opérations propres d'APRIL ainsi que les parties amont et aval de la chaîne de valeur. Néanmoins, les informations présentées dans **les états de durabilité couvrent essentiellement les opérations propres du groupe** en raison des difficultés d'accès à ces informations pour les partenaires amont et aval d'APRIL. Certaines politiques, chartes ou mesures couvrent tout ou

partie de la chaîne de valeur : le cas échéant, cette information est précisée dans la section concernée du présent document. En matière d'indicateurs, la chaîne de valeur amont n'est couverte que pour les émissions de gaz à effet de serre (scope 3 – achats). Lorsque les données présentées reposent sur des estimations, la méthodologie est explicitement précisée ainsi que le niveau d'incertitude des indicateurs concernés.

MISE À JOUR DE CERTAINES DONNÉES DE L'ANNÉE PRÉCÉDENTE



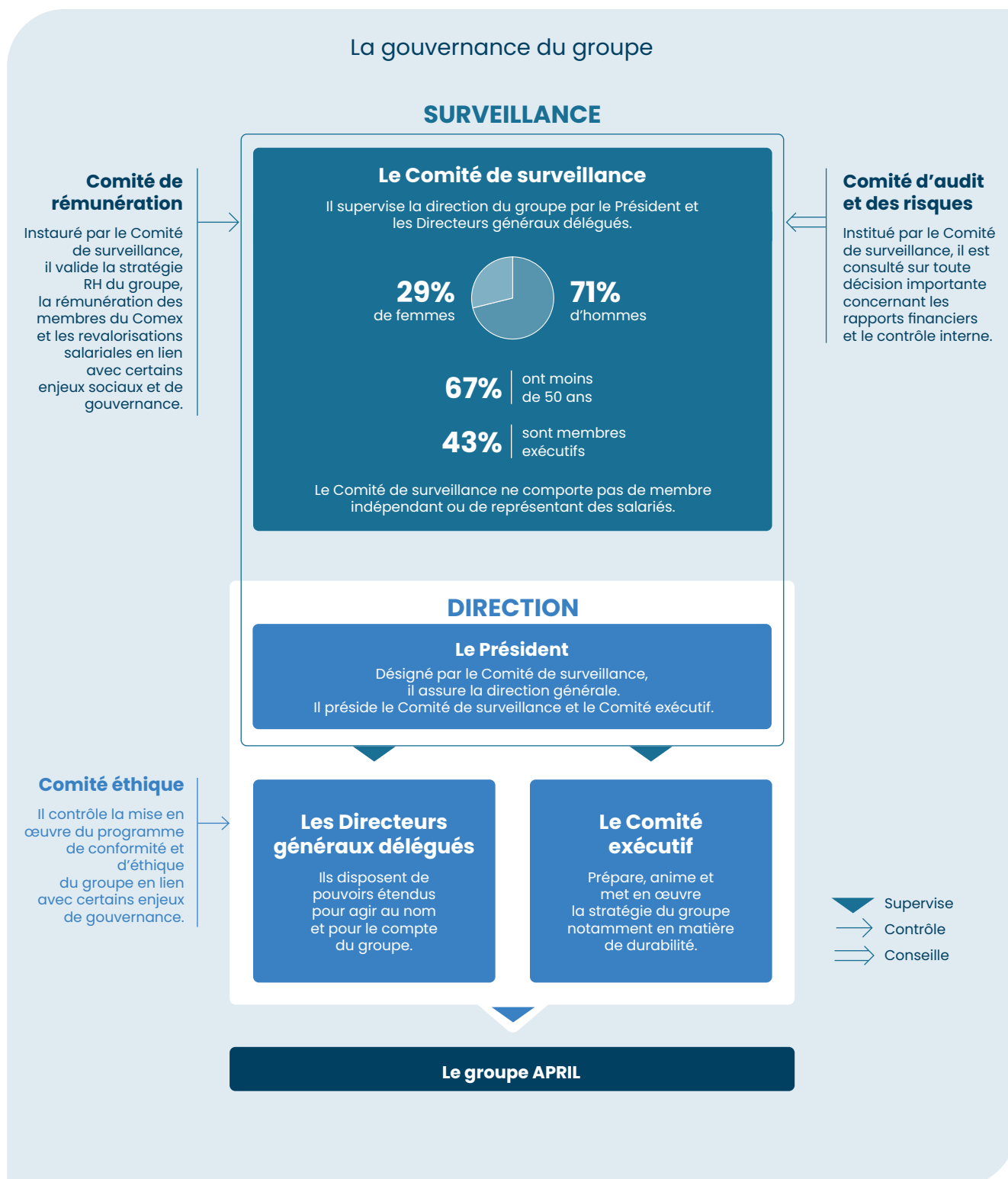
Certaines données ont fait l'objet d'une correction par rapport à l'année précédente : c'est le cas pour les émissions de gaz à effet de serre où certaines informations, non disponibles au moment de l'élaboration du précédent reporting, avaient été évaluées sur la base de ratios monétaires. Après obtention des données 2024, les contrôles de cohérence ont fait apparaître que les données ainsi estimées pour 2023 n'étaient pas suffisamment fiables : elles ont donc été recalculées.

Seules les ressources importantes allouées et/ou prévues (MDR-A) pour les actions présentées sont communiquées dans les présents états de durabilité.

ASSURER UNE GOUVERNANCE RESPONSABLE (ESRS 2 – GOV1, GOV2, GOV3, GOV4, GOV5)

COMPOSITION ET RÔLE DES INSTANCES DIRIGEANTES (ESRS2 – GOV1)

La gouvernance du groupe est structurée autour d'un Comité de surveillance, d'un Président et d'un Comité exécutif. D'autres organes viennent encadrer les pouvoirs ou éclairer les décisions de ces trois instances.



ORGANISATION DU PILOTAGE DES ENJEUX DE DURABILITÉ (ESRS 2 – GOV2)

Les travaux d'analyse de double matérialité (cf. *Identification et évaluation de nos impacts, risques et opportunités*, page 18) ont été pilotés par la direction RSE avec l'appui d'un groupe de travail *ad hoc* composé de collaborateurs compétents sur les différents sujets couverts, issus notamment des fonctions juridique, risk management, ressources humaines et finance. Ces travaux ont ensuite été présentés et validés par le Comité exécutif réuni en *steering committee*.

UN PILOTAGE PAR LA DIRECTION RSE

La direction RSE est chargée de **définir la stratégie de responsabilité sociétale du groupe APRIL** et de piloter et mettre en œuvre la feuille de route associée. Cette équipe apporte **son expertise et son soutien opérationnel à l'ensemble des équipes** des fonctions centrales et des filiales. Elle partage les meilleures pratiques et mesure la performance en matière de RSE ; elle rend compte régulièrement des résultats et des progrès réalisés.

La direction RSE est rattachée à la direction générale déléguée à la transformation et aux fonctions supports. Elle rend compte au Comité exécutif lors de *steering committees* trimestriels.

Par ailleurs, la direction RSE échange régulièrement avec les équipes RSE ou ESG des principaux actionnaires du groupe, à la fois par la production annuelle d'indicateurs ESG et l'organisation de rencontres périodiques.

D'autres fonctions clés ou organes de gouvernance interviennent sur des domaines spécifiques de la durabilité au sein du groupe :

Comité d'audit et des risques

Pour apporter un éclairage au Comité de surveillance sur les procédures de contrôle interne du groupe et toute autre question spécifique que le Comité et/ou le Président lui soumettrait, notamment sur les sujets en lien avec la durabilité.

Comité éthique

Pour les questions liées à la protection des lanceurs d'alerte, à la corruption et aux versements de pots-de-vin.

Comité de direction des ressources humaines

Instance regroupant l'ensemble des directeurs de la fonction RH groupe au niveau central et dans les pôles, pour les questions liées au personnel de l'entreprise, notamment les conditions de travail, l'égalité de traitement et l'égalité des chances pour tous.

Comité de rémunération

Pour les questions de salaires décents et d'égalité de rémunération pour un travail de valeur égale.

Direction financière groupe

Pour la collecte des points de données liés aux enjeux environnementaux et de gouvernance, en particulier pour les questions en lien avec le calcul de l'empreinte carbone du groupe, le reporting exigé au titre de la taxonomie et les pratiques de paiement des fournisseurs.

Contrôle de gestion sociale

Pour le contrôle interne et la consolidation des points de données liés aux enjeux sociaux.



INTÉGRATION DES OBJECTIFS DE DURABILITÉ DANS LA RÉMUNÉRATION DES DIRIGEANTS (ESRS2 - GOV3)

En 2024, sous l'impulsion de la direction RSE, **des composantes ESG ont été intégrées dans les variables de rémunération des membres du Comité exécutif**. Cette proposition a été discutée et approuvée au sein du Comité de rémunération.

15% de la part variable de rémunération des membres du Comité exécutif dépendent ainsi de la réalisation d'objectifs de durabilité portant sur **la trajectoire de décarbonation du groupe**, sur **la part des femmes parmi la population de directeurs et directrices** et sur **l'engagement des collaborateurs**.

Les objectifs retenus et la trajectoire associée sont les suivants :

Objectifs	Référence (2023) vs 2019	2024 vs 2019	2025 vs 2019	2026 vs 2019	2027 vs 2019
Réduire de 42% notre empreinte carbone à horizon 2030 (scopes 1&2-base 2019)	2 388 (-27%)	2 337 (-29%)	2 206 (-33%)	2 107 (-36%)	2 041 (-38%)
Atteindre 50% de femmes à des postes de direction (SLC) à horizon 2030	28%	30%	40%	41%	42%
Maintenir un niveau d'engagement collaborateurs à 7/10 (enquête Booster)	7	7	7	7	7

MISE EN ŒUVRE D'UNE DILIGENCE RAISONNABLE (ESR2 – GOV4)

La diligence raisonnable est un processus méthodique d'investigation et d'évaluation, permettant d'identifier les risques et de vérifier la fiabilité des informations essentielles concernant une entreprise, une personne ou une opération.

Le tableau ci-dessous précise où sont indiquées les informations sur notre processus de diligence raisonnable dans les états de durabilité, y compris la manière dont sont appliqués les principaux aspects et étapes des processus de diligence raisonnable. Au cours de l'année à venir, les processus de diligence raisonnable doivent être revus et améliorés pour répondre aux exigences réglementaires.

Éléments essentiels de diligence raisonnable	Référence CSRD	Section du rapport
Intégrer la diligence raisonnable dans la gouvernance, la stratégie et le modèle d'entreprise	ESRS 2 GOV-2 ESRS 2 GOV-3 ESRS 2 SBM-3	Organisation du pilotage des enjeux de durabilité, page 10 Intégration des objectifs de durabilité dans la rémunération des dirigeants, page 11 Résultats de l'analyse de double matérialité, page 21
Engager les parties prenantes concernées dans toutes les étapes clés de la diligence raisonnable	ESRS 2 SBM-2 ESRS 2 IRO-1 ESRS S1-2 ESRS S4-2	Nos parties-prenantes, page 17 Identification et évaluation de nos impacts, risques et opportunités, page 18 Capitaliser sur les hommes et les femmes, piliers de notre stratégie, page 41 Dialogue avec nos collaborateurs, page 44 Cultiver une relation durable avec nos assurés, page 63 Faire de l'éthique le fondement d'une relation de confiance durable avec nos parties prenantes, page 72
Identifier et évaluer les impacts négatifs	ESRS 2 IRO-1 ESRS 2 SBM-3	Identification et évaluation de nos impacts, risques et opportunités, page 18 Résultats de l'analyse de double matérialité, page 21
Prendre des mesures pour remédier à ces impacts négatifs	ESRS EI-1 ESRS EI-3 ESRS S1-4 ESRS S4-4 ESRS G1-1 ESRS G1-3 ESRS2 MDR-A	Décarboner nos activités : notre plan de transition, page 26 Nos démarches d'atténuation d'émissions de gaz à effet de serre, page 27 Renforcer notre résilience : notre objectif pour 2026, page 36 Capitaliser sur les hommes et les femmes, piliers de notre stratégie, page 41 Cultiver une relation durable avec nos assurés, page 63 Mener une politique éthique rigoureuse dans la conduite de nos activités, page 72
Suivre l'efficacité des mesures mises en place	ESRS EI-4 ESRS EI-5 ESRS EI-6 ESRS S1-5 ESRS S1-6 ESRS S1-9 ESRS S1-17 ESRS G1-4 ESRS G1-5 ESRS2 MDR-A	Décarboner nos activités : notre plan de transition, page 26 Nos démarches d'atténuation d'émissions de gaz à effet de serre, page 27 Capitaliser sur les hommes et les femmes, piliers de notre stratégie, page 41 Promouvoir la diversité, l'égalité et l'inclusion dans nos équipes, page 52 Un environnement de travail attractif et apprenant, page 55 Mener une politique éthique rigoureuse dans la conduite de nos activités, page 72

GESTION ET FIABILITÉ DES DONNÉES (ESRS2 – GOV5)

Depuis 2024 et la mise en œuvre partielle de la CSRD, le groupe développe **son système de contrôle interne pour couvrir progressivement l'ensemble du processus de reporting de durabilité**. Les risques liés aux données et au reporting de durabilité peuvent être traités au cas par cas par le biais de discussions avec les propriétaires de données, la direction exécutive ou le Comité d'audit, selon leur matérialité.

En coopération avec les propriétaires de données internes et les auditeurs externes, APRIL a d'abord **concentré ses efforts de contrôle interne sur les**

indicateurs sociaux qui constituent un volume important de données à traiter, avec des disparités potentielles en fonction des contextes réglementaires nationaux et des systèmes d'information en place dans l'ensemble des filiales du groupe. Le prochain chantier de normalisation du contrôle interne portera sur les données nécessaires à la publication des indicateurs requis au titre de l'ESRS EI Changement climatique.

Les procédures de contrôle interne décrites concernent les opérations propres du groupe.

COMPRENDRE QUI NOUS SOMMES ET NOTRE ÉCOSYSTÈME

(ESRS2 – SMB1 ; ESRS2 – SMB2)

NOTRE GROUPE, NOS ACTIVITÉS (ESR2 – SBM1)

Le groupe APRIL est **courtier grossiste en produits d'assurance**, qu'il vend par l'intermédiaire de près de **30 000 partenaires courtiers** de proximité (70% du CA) ou en direct (30% du CA).

Le groupe commercialise une large gamme de produits en **assurances de personne** (complémentaires individuelles et collective, prévoyance, emprunteur), **santé internationale**, **épargne et gestion de patrimoine**, et en assurances **dommages**.



SANTÉ- PRÉVOYANCE PARTICULIERS

Produits phares : assurance maladie et soins longue durée

Couverture : frais médicaux non remboursés par la Sécurité sociale (France) et frais liés aux accidents, perte d'autonomie et décès par accident

Orientation client : seniors et salariés recherchant une surcomplémentaire santé pour améliorer la couverture proposée par leur employeur



SANTÉ- PRÉVOYANCE PROFESSIONNELS

Produits phares : décès, incapacité et soins longue durée (complémentaire)

Couverture : frais médicaux non remboursés par la Sécurité sociale (France), indemnisation ou complément de salaire en cas d'incapacité ou de décès par accident

Orientation client : professions libérales, artisans, commerçants, micro-entrepreneurs et TPE



EMPRUNTEUR

Produits phares : assurance emprunteur

Couverture : décès ou d'invalidité de l'emprunteur

Orientation client : particuliers



DOMMAGE

Produits phares : deux-roues, voiture, plaisance et assurance construction

Couverture : biens personnels, dommages corporels, responsabilité civile (affinitaire) ; dommage ouvrage et responsabilité civile décennale (construction)

Orientation client : particuliers (affinitaire) et auto-entrepreneurs ou TPE-PME (construction)



SANTÉ INTERNATIONALE

Produits phares : assurance maladie et rapatriement

Couverture : expatriation court et long terme

Orientation client : expatriés, étudiants et PME



ÉPARGNE & GESTION DE PATRIMOINE

Produits phares : assurance-vie, CTO, gestion collective, produits structurés

Couverture : solutions patrimoniales, gestion de produits d'épargne et prévoyance, investissement

Orientation client : professionnels du patrimoine, entreprises, particuliers avec du capital

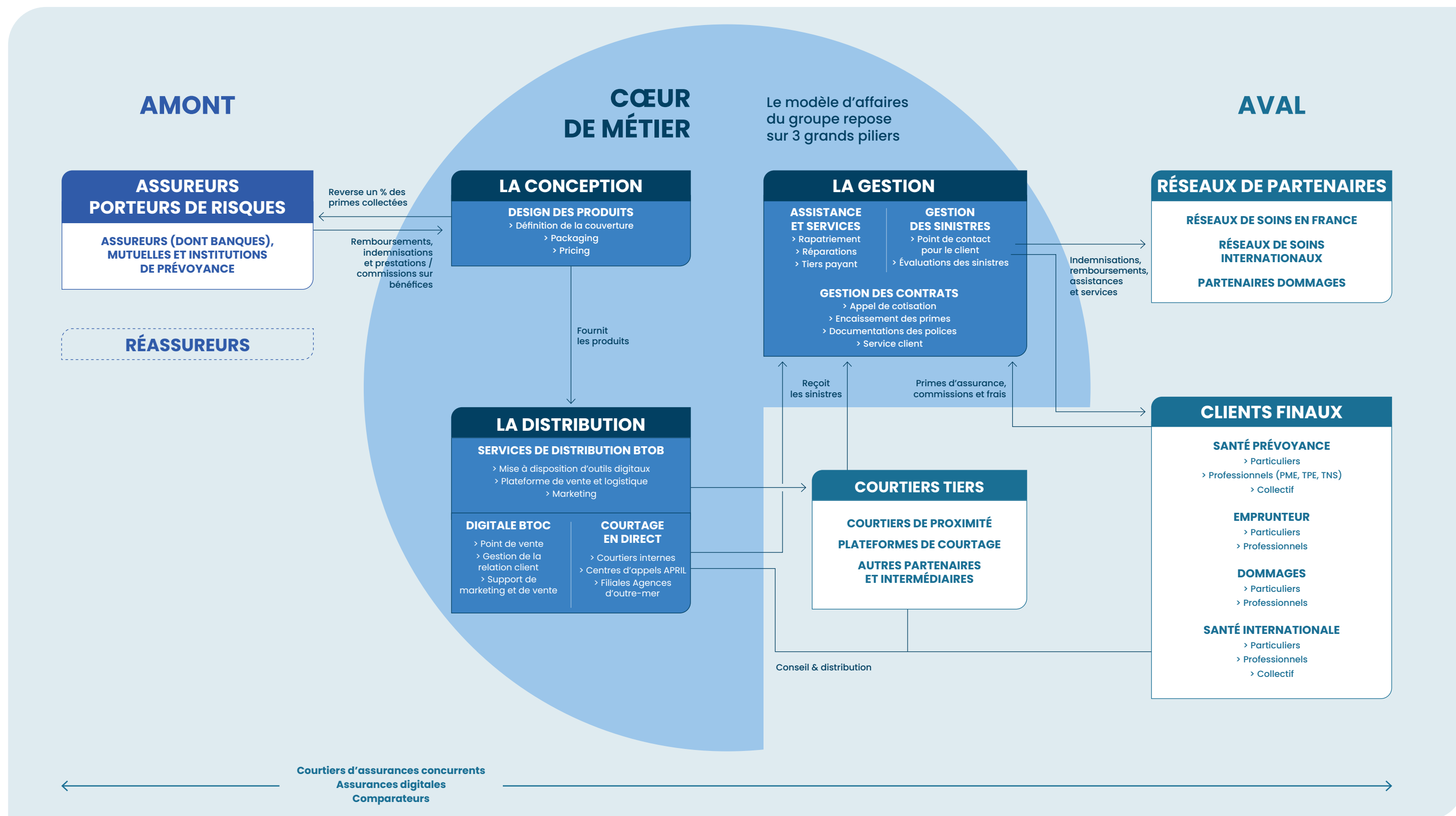
NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES, NOTRE CHAÎNE DE VALEUR (SRS2 – SBM1)

Le modèle d'affaires du groupe et sa stratégie tiennent compte des enjeux de durabilité. En tant que courtier grossiste en assurance, **APRIL reconnaît l'importance de l'intégration des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans ses opérations** et ses offres de produits. Cette approche permet de répondre aux attentes croissantes des clients et des partenaires sur l'ensemble de sa chaîne de valeur, et de prévenir et remédier autant que possible aux impacts négatifs.

La protection des assurés est au cœur de cette stratégie de durabilité. En développant des produits d'assurance innovants et responsables, le groupe APRIL s'engage à offrir des solutions qui protègent les assurés contre les risques notamment liés aux changements climatiques, aux crises sanitaires et aux évolutions socio-économiques.

La dimension sociale constitue un aspect essentiel de la durabilité du groupe. En promouvant un environnement de travail inclusif et équitable, le groupe s'efforce de garantir le bien-être, la diversité et le développement professionnel de ses employés, et ainsi de maximiser les impacts positifs.

En adoptant des pratiques responsables et en innovant dans le développement de produits d'assurance durables, le groupe APRIL s'engage à **réduire son empreinte écologique**, à **promouvoir l'inclusion sociale** et à **renforcer la transparence et l'éthique** dans ses activités.

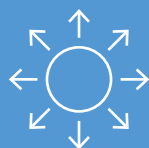


Cette description de la chaîne de valeur du groupe ne prend pas en compte les activités liées à la gestion de patrimoine, intégrées courant 2024.



CONCEPTION

Imaginer et construire des solutions ciblées adaptées aux besoins des assurés, seul ou avec des partenaires externes : produits d'assurance, services complémentaires, etc. Le soin apporté à l'expérience client répond à la raison d'être d'APRIL : rendre l'assurance plus facile.



DISTRIBUTION

Proposer différentes solutions aux assurés afin de s'adapter aux évolutions des habitudes et des comportements des consommateurs :

- distribution intermédiée via près de 30 000 courtiers ;
- Digital Direct pour être au plus près des assurés ;
- courtage direct via la filiale APRIL Entreprise et le réseau d'agences APRIL Mon Assurance en outre-mer.



GESTION

En propre ou pour le compte de tiers, gérer l'intégralité de la vie des contrats des assurés finaux (indemnisations, sinistres, etc.). Des solutions qui allient le meilleur de la technologie et des relations humaines, pour répondre à une double ambition : la qualité de service et la satisfaction des clients.

Le réseau de courtage de proximité construit depuis les débuts d'APRIL et la capacité à l'animer constituent l'un des piliers du groupe. Grâce à l'expertise déployée sur ses marchés cœur ainsi que sa connaissance fine des besoins de ses clients, APRIL propose des produits d'assurance attractifs et segmentés pour répondre à tous les besoins en assurance. Reconnu pour sa capacité d'innovation en matière d'expérience client et pour sa maîtrise des parcours omnicanaux, le groupe attache une importance de tous les instants à la conception de solutions permettant de rendre l'assurance plus facile.

Courant 2024, le groupe APRIL a intégré DPLK, renforçant ainsi son expertise et son offre sur le marché de la prévoyance et de l'épargne retraite. DPLK s'appuie sur un savoir-faire reconnu et une approche centrée sur la proximité pour concevoir des solutions performantes et adaptées à l'ensemble des besoins. Grâce à son engagement en matière d'innovation et à sa maîtrise des parcours clients, DPLK contribue à enrichir l'expérience globale proposée par APRIL, en plaçant la simplicité et la qualité au cœur de ses services.



NOS PARTIES PRENANTES (ESRS2 – SBM-2)

Plusieurs types de parties prenantes interviennent, directement ou indirectement, à différents niveaux de la chaîne de valeur du groupe. Le dialogue avec ces parties prenantes se déroule sous diverses formes telles que des entretiens, des enquêtes de satisfaction, des réunions, etc. Ces échanges, formels ou informels, permettent d'identifier les intérêts et les attentes des parties prenantes et de mieux les prendre en compte dans la stratégie du groupe. Le dialogue avec les parties prenantes du groupe est décrit dans le tableau ci-dessous.

	Principales attentes	Modalités de dialogue	Réponse apportée
Communauté financière (actionnaires, banques...)	Performance extra-financière Maîtrise des risques extra-financiers	Reporting ESG périodique Points d'échange réguliers avec la direction RSE	Rapport de gestion annuel et rapport de durabilité Questionnaires ESG
Porteurs de risque	Conception et distribution d'offres répondant aux attentes des assurés	Échanges réguliers avec la direction de la relation assureur Échanges entre homologues RSE Questionnaires RSE	Rapport de gestion annuel et rapport de durabilité Questionnaires ESG
Fournisseurs	Loyauté et éthique des relations commerciales Respect des délais de paiement	-	Code de conduite fournisseurs Charte relations fournisseurs
Autorités, régulateurs, pouvoirs publics, société	Respect de la réglementation Contribution au développement économique et social	Consultations au cours du processus législatif et réglementaire Échange avec les autorités administratives, en particulier prudentielles Communication institutionnelle	-
Salariés, partenaires sociaux	Développement de la qualité de vie et des conditions de travail des salariés Développement de l'employabilité et création d'opportunités de développement professionnel	Négociations périodiques, rencontres régulières Enquête d'engagement interne Émission trimestrielle <i>Update Spring</i> avec le président et deux collaborateurs	Accords d'entreprise Plan d'action suite à l'enquête d'engagement
Courtiers	Éthique des affaires Qualité de service (courtiers et clients)	Enquête NPS	Informations ESG via des articles dans la newsletter courtiers
Assurés	Proposition de produits d'assurance adaptés à leurs besoins et à leur situation intégrant des critères ESG Qualité du service client et gestion efficace des réclamations	Association d'assurés Services de relations clients Enquête NPS	Valorisation des critères ESG des offres et services <i>Legal design</i>

CARTOGRAPHIER NOS ENJEUX ET LEVIERS D'ACTION (ESRS2 – IRO1 ; ESRS2 – SMB-3)

IDENTIFICATION ET ÉVALUATION DE NOS IMPACTS, RISQUES ET OPPORTUNITÉS (IRO-1)

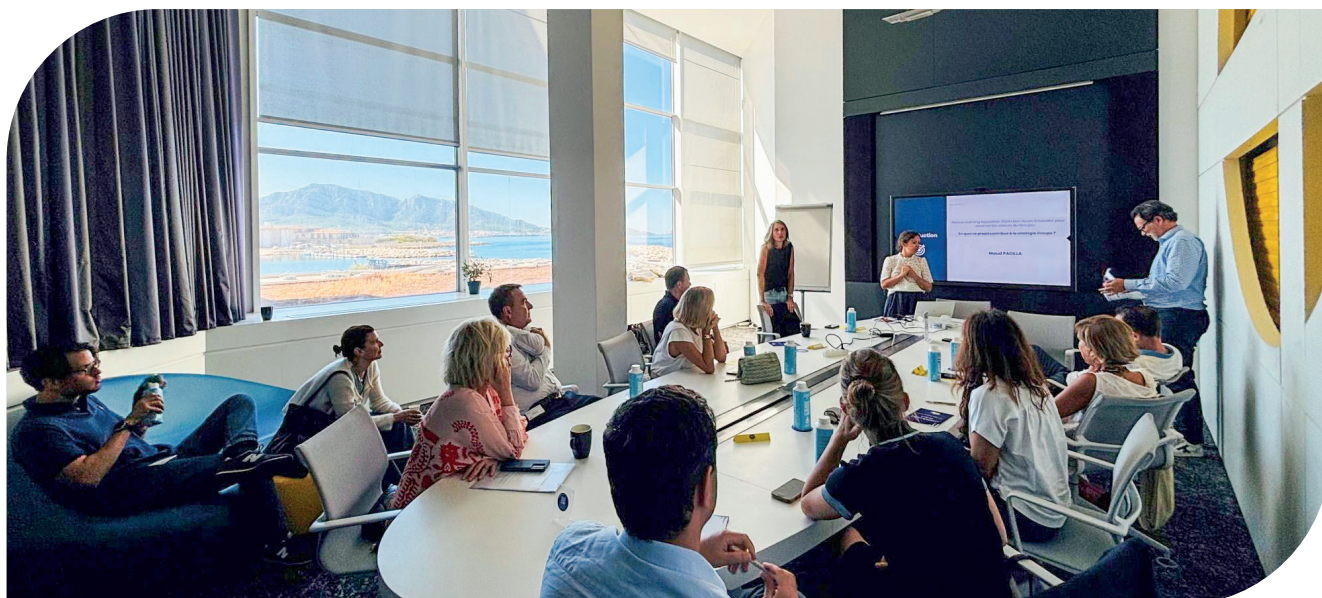
En 2023, le groupe APRIL a conduit une première analyse de double matérialité pour toutes ses filiales et activités, fondée sur une approche de « double matérialité » telle que définie par la Directive sur la publication des informations en matière de durabilité (CSRD) :

- **matérialité financière pour les risques et opportunités des enjeux de durabilité** sur le développement, la position ou la performance financière du groupe ;
- **matérialité d'impact pour évaluer les impacts potentiels ou réels, positifs ou négatifs**, de l'entreprise sur les personnes et sur l'environnement.

Une équipe de consultants spécialisés dans le reporting extra-financier et le secteur de l'assurance et du courtage a accompagné le groupe pendant ce processus afin de **garantir la robustesse et la neutralité de la méthodologie**.

Les travaux se sont structurés en quatre grandes étapes synthétisées dans le tableau ci-dessous :

Compréhension	Identification	Cotation	Détermination
Compréhension de l'activité du groupe APRIL, de sa chaîne de valeur et des activités liées	Identification des impacts, risques et opportunités pertinents pour APRIL (IRO)	Évaluation de la matérialité	Détermination des enjeux matériels pour APRIL (matrice de matérialité)
Comprendre les opérations développées en propre , le business model et le périmètre de données	Rechercher et analyser les IROs des enjeux pertinents : précédents travaux, standards de marché...	Définir les grilles de cotation et les seuils Définir la méthodologie de cotation et les seuils pour identifier les IROs matériels	Détermination des IROs matériels qui excèdent les seuils de matérialité définis
Cartographier la chaîne de valeur Cartographier l'ensemble de la chaîne de valeur et définir les frontières	Identifier l'impact des enjeux pertinents à partir des opérations et de la chaîne de valeur du groupe APRIL	Matérialité d'impact Évaluation de l'échelle, du périmètre, du caractère potentiel et irrémédiable de l'impact	Identification des enjeux matériels Cartographie des enjeux matériels avec les ESRS pour identifier les informations à divulguer (DR)
Identifier les enjeux de durabilité pertinents pour APRIL Identifier les enjeux, sous-enjeux, sous-sous enjeux pertinents à soumettre à la cotation	Identifier les risques et opportunités financiers des enjeux pertinents sur les opérations et la chaîne de valeur du groupe APRIL	Matérialité financière Évaluation de l'importance et de la probabilité des risques et opportunités	Identification de l'information matérielle à divulguer pour chacun des enjeux matériels.
Identifier les parties prenantes et les experts, et leur rôle dans le processus de cotation	Définir la contribution des parties prenantes dans l'identification ou la validation des IROs	Définir la contribution des parties prenantes dans la définition ou la validation des cotations d'impact et de matérialité financière	Définir la contribution des parties prenantes pour valider la liste des enjeux matériels
Livrables			
Liste des enjeux et sous-enjeux de durabilité Cartographie des parties prenantes	Catégorisation des IROs pour les enjeux pertinents pour APRIL	Méthodologie de cotation Résultats des cotations des IROs	IROs matériels (matrice) Enjeux matériels Information matérielle à divulguer



MÉTHODOLOGIE DE L'ANALYSE

Les travaux ont notamment reposé sur des **entretiens individuels avec les personnes-clés de l'organisation**, retenues en fonction de leur expertise et compétences ainsi que de leur représentativité de la diversité des métiers, des géographies du groupe et de l'exhaustivité de la chaîne de valeur. Ces entretiens ont été complétés d'**une revue documentaire basée notamment sur la cartographie prospective des risques**, réalisée par France Assureurs, et sur les enjeux importants issus du référentiel SASB pour le secteur des services professionnels et commerciaux, et le secteur des assurances.

À l'issue de cette phase, **14 thèmes de durabilité** ont été retenus.

À partir des enjeux de durabilité précédemment identifiés, des échanges ont eu lieu avec notamment les comités *ad hoc* réunissant des experts internes et le Comité exécutif pour décomposer et spécifier les impacts, les risques et les opportunités (IROs) associés. Ces IROs ont ensuite été comparés avec la liste des enjeux de durabilité couverts par une ESRS thématique (ESRS 1 / AR15) pour vérifier le niveau de congruence avec les attendus réglementaires. Par souci de cohérence, ce travail a également été harmonisé avec la cartographie des risques 2023 réalisée par le département risk management du groupe. Au total, 65 IROs ont été identifiés.

Pour les IROs liés au changement climatique, l'analyse a été enrichie par les résultats de l'analyse des risques physiques et de transition liés au changement climatique (cf. *Mise en perspective de l'analyse des risques physiques et de l'analyse de transition : les scénarios retenus*, page 24).

La cotation de ces IROs a constitué la troisième étape pour déterminer les enjeux matériels pour le groupe APRIL et les informations du rapport de durabilité. Chaque IRO a d'abord été caractérisé selon les niveaux de la chaîne de valeur concernés (amont, opérations propres et/ou aval) et selon sa temporalité (court, moyen ou long terme). Cette cotation a été réalisée en tenant compte de la matérialité financière des risques et opportunités et/ou de la matérialité d'impact.

Critères de cotation pour la matérialité d'impact :

	ÉTENDUE	AMPLEUR	RÉPARABILITÉ	PROBABILITÉ (impact potentiel)
1	Limitée	Faible	Très facile à corriger	Peu probable
2	Moyenne	Moyenne	Relativement facile à corriger	Possible
3	Très répandue	Forte	Difficile à corriger	Probable
4	Globale	Critique	Irrémédiable	Réel

En plus de ces critères, chaque impact a été analysé pour déterminer les caractéristiques suivantes :

- **impact positif ou négatif**, en fonction de la nature des externalités produites ;
- **impact réel ou potentiel**, en fonction de son caractère hypothétique ou non.

Critères de cotation pour matérialité financière :

Probabilité

PEU PROBABLE

POSSIBLE

PROBABLE

CERTAIN

Effets financiers

MOINS DE 1 M€

ENTRE 1 ET 5 M€

ENTRE 5 ET 10 M€

PLUS DE 10 M€

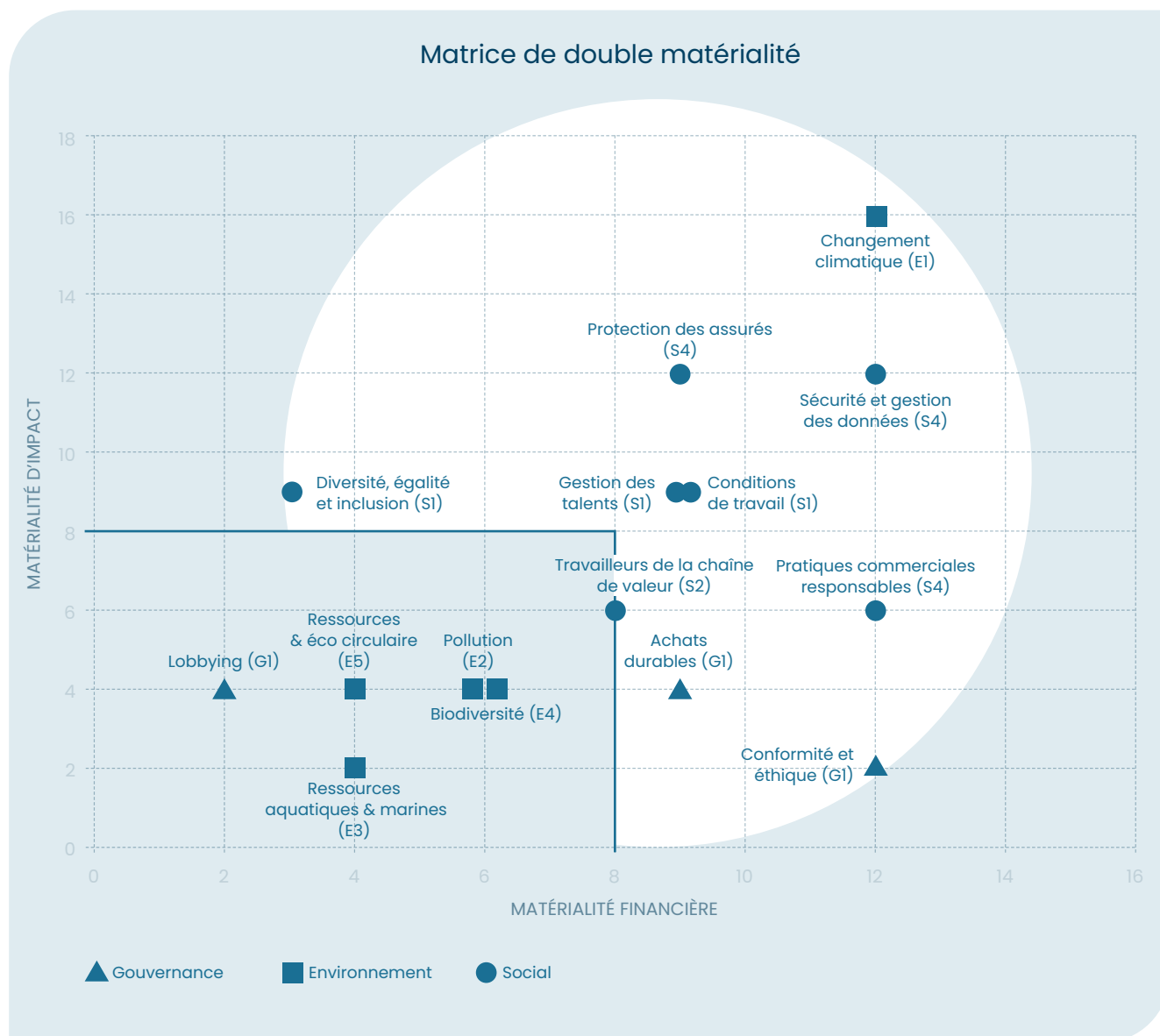
Ces critères et échelles de cotation sont similaires à ceux utilisés dans le cadre de l'exercice annuel de cartographie des risques groupe mené par le risk management.

En raison de la méthodologie retenue, la cotation de chaque IRO a été réalisée sur un barème de 0 à 16. Le groupe a choisi de **retenir comme matériel tous les IROs dont la cotation est strictement supérieure à 8**. À l'issue de la cotation, 18 IROs ont été retenus comme matériels.



RÉSULTATS DE L'ANALYSE DE DOUBLE MATÉRIALITÉ (ESRS2 SBM-3)

Les IROs identifiés à l'issue de l'analyse de double matérialité ont été regroupés en **neuf enjeux essentiels** au regard de leur impact, de leur matérialité financière ou des deux. Ces enjeux ont été partagés au Comité exécutif.



Les impacts, risques et opportunités caractérisés comme matériels sont détaillés au sein de chaque section consacrée à l'ESRS qui leur correspond.



AGIR FACE AU CHANGEMENT CLIMATIQUE

(ESRS E1)

En tant qu'acteur engagé, le groupe s'est doté d'une politique environnementale avec des objectifs d'atténuation de l'impact de ses activités. Cette politique engage le groupe à mesurer ses postes d'émissions, à les réduire, et à sensibiliser ses parties prenantes internes et externes dans un effort de décarbonation.

Pour aller plus loin, le groupe ambitionne d'accompagner ses démarches d'atténuation avec des actions d'adaptation au changement climatique.

LES IMPACTS, RISQUES ET OPPORTUNITÉS LIÉS AU RÉCHAUFFEMENT CLIMATIQUE (ESRS2 SBM-3)

L'analyse de double matérialité et l'identification des risques, complétée de l'analyse des risques physiques et des risques de transition, sont décrites à la section *Identification et évaluation de nos impacts, risques et opportunités*, page 18.

IRO	Intitulé	Chaîne de valeur	Horizon temporel
Impact négatif réel	Augmentation des émissions carbone du groupe (activités, croissance, internationalisation et digitalisation) contribuant à la non-atteinte des objectifs fixés par l'Accord de Paris >> Ces émissions participent au changement climatique dont l'ampleur des conséquences dépendra de la capacité collective à atténuer le phénomène. - Absence ou trop faible atténuation du changement climatique - Augmentation et/ou intensification des risques physiques liés au changement climatique	Amont Opérations propres Aval	Long terme
Risque	Anticipation insuffisante de l'évolution des marchés liée au changement climatique >> Le changement climatique génère des risques physiques et de transition dont la réalisation et/ou la fréquence et/ou l'ampleur ne correspondent pas à l'état actuel des marchés sur lesquels le groupe est engagé. Le changement climatique peut donc affecter négativement les résultats économiques du groupe en faisant disparaître des marchés, en dégradant l'équilibre technique de certains produits ou encore en provoquant le désengagement de certains porteurs de risque. - Disparition de marchés (e.g. véhicules thermiques) - Atteinte aux actifs du groupe (risques physiques) - Dégradation des résultats de certains produits - Retard dans le développement de produits adaptés (et accélérant l'adaptation) - Dépendance accrue envers certains fournisseurs (si désengagement d'autres, notamment porteurs de risque) - Perte de parts de marché - Remise en cause du modèle d'affaires de courtier grossiste	Amont Opérations propres Aval	Moyen terme

IRO	Intitulé	Chaîne de valeur	Horizon temporel
Risque	Non-respect de la trajectoire de décarbonation du groupe >> L'absence ou l'insuffisance de réduction de l'intensité carbone des activités du groupe empêchera l'atteinte des objectifs de réductions des émissions de GES, pouvant entraîner une atteinte à la réputation du groupe ou des conséquences administratives à terme. - Hausse des coûts directs et indirects (consommations énergétiques, crédits carbone, contraintes réglementaires...) - Perte de confiance des parties prenantes (banques, actionnaires, porteurs de risque...) - Atteinte à l'image et la réputation	Amont Opérations propres Aval	Moyen terme
Opportunité	Créer de nouveaux marchés et distribuer des produits adaptés au changement climatique >> Les besoins d'adaptation et d'atténuation du changement climatique peuvent ouvrir de nouvelles opportunités économiques avec de nouveaux marchés, comme les nouveaux véhicules bas carbone ou l'augmentation de marchés déjà existants comme la garantie décennale proposée aux installateurs de panneaux photovoltaïques. - Engagement de la chaîne de valeur - Amélioration de la durabilité du modèle d'affaires - Avantage concurrentiel - Amélioration de la réputation du groupe	Amont Opérations propres Aval	Moyen terme

Les impacts, risques et opportunités liés au réchauffement climatique du groupe APRIL ont été identifiés grâce à l'analyse de double matérialité de ses entités, au regard de différents scénarios de réchauffement global.

MISE EN PERSPECTIVE DE L'ANALYSE DES RISQUES PHYSIQUES ET RISQUES ET OPPORTUNITÉS DE TRANSITION : LES SCÉNARIOS RETENUS (ESRS E1 - IRO1 ; ESRS2 SBM-3)

De façon plus spécifique, l'analyse de double matérialité a été guidée par les résultats d'une étude des risques physiques et des risques et opportunités de transition liés au changement climatique. Les travaux ont réuni des collaborateurs possédant une vision d'ensemble du groupe et des prestataires experts des sujets climatiques. Le périmètre retenu pour l'étude a intégré les vingt principaux territoires d'implantation du groupe ainsi que l'ensemble des activités du groupe, à l'exception de la gestion de patrimoine et l'épargne, nouvelle activité qui fera l'objet d'un complément d'analyse, étant entendu que le secteur assurantiel est particulièrement sensible à la notion de risque climatique, qu'il s'agisse de l'assurance de biens ou de personnes.

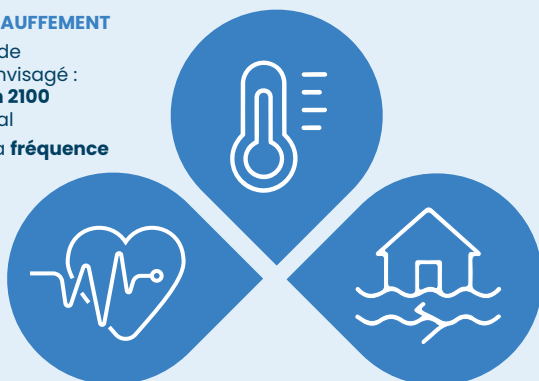
Pour les risques physiques, APRIL a retenu le scénario « *Shared Socio-Economic Pathway* » dit SSP.5-8.5, qui aboutit à un réchauffement global de + 4,4 °C à horizon 2100, soit un scénario qui permet de maximiser les impacts négatifs du changement climatique. Les échelles de temps retenues sont alors 2030 pour le court terme, 2050 pour le moyen terme et 2100 pour le long terme.

Pour les risques et opportunités de transition, APRIL a décidé d'utiliser le scénario « *Delayed Transition* » qui limite le réchauffement climatique à + 1,7 °C par la politique et l'innovation en faveur de la transition dès 2030. Cette configuration permet de maximiser les contraintes liées aux risques de transition. Les horizons temporels utilisés pour ce scénario de transition sont 2027 pour le court terme, 2030 pour le moyen terme et 2050 pour le long terme.

I. Principales conséquences du scénario SSP5-8.5 (risques physiques)

LE NIVEAU DE RÉCHAUFFEMENT

- Plus haut niveau de réchauffement envisagé : **+ 4,4 °C à horizon 2100** au niveau mondial
- Aggravation de la **fréquence** et de l'**ampleur** des événements climatiques



LA SANTÉ (EMPLOYÉS & ASSURÉS)

- **Impact significatif du changement climatique sur les risques en santé** : expansion des maladies vectorielles, pollution atmosphérique et maladies respiratoires, et mortalité induite par l'augmentation de la fréquence et de la durée des épisodes caniculaires
- **Forte variation géographique** de l'augmentation des risques en santé en fonction du lieu de vie des populations assurées et de leurs vulnérabilités aux maladies vectorielles

LES DOMMAGES

- **Forte disparité géographique des sinistres** en fonction des aléas
- **Hausse de la sinistralité** du Pôle Dommages et donc **hausse des primes** pour maintenir l'équilibre des contrats
- **Risque d'inassurabilité** : retrait de certains assureurs des zones les plus exposées
- Forte exposition des sites d'APRIL aux aléas climatiques chroniques et extrêmes, pouvant provoquer la **rupture de la continuité des opérations**

TENDANCES DU SCÉNARIO SSP5-8.5 (+4.4°C)

- Économie basée sur les énergies fossiles : forte augmentation de la concentration de CO₂e dans l'atmosphère en particulier après 2050
- Aggravation de la fréquence et de l'ampleur des événements climatiques
- Hausse de la consommation médicale et de la mortalité
- Hausse de la sinistralité
- Hausse du risque d'inassurabilité entraînant une stigmatisation du secteur de l'assurance
- Hétérogénéité géographique du risque d'inassurabilité et des risques en santé
- Rupture de la continuité des opérations

II. Principales conséquences du scénario *Delayed Transition* (risques et opportunités de transition)

Politique & Légal	Économique	Social	Technologique	Environnement
• Des politiques climatiques sont mises en place après 2030 et varient fortement géographiquement • Taxe sur le carbone introduite brusquement en 2035 pour compenser l'inaction des années précédentes • Durcissement des réglementations sectorielles après 2035 (notamment énergie - sortie du charbon et du gaz, transport, habitat) • Dégradation des relations internationales du fait de la raréfaction des ressources naturelles et des conflits d'équité face au changement climatique (minéraux, eau, denrées agricoles...)	• Augmentation brusque de la taxe carbone entraînant une baisse de PIB de 4% en France en 2030 par rapport au scénario contrefactuel ainsi qu'une forte augmentation de l'inflation • Hausse des coûts des matières premières (cuivre, or, terres rares...) et hausse des coûts énergétiques fossiles (gaz, hydrogène, pétrole) • Besoin de nouveaux produits d'assurance pour garantir la couverture assurantielle de zones devenant inassurables	• Évolution de la population mondiale (+5% en France de 2020 à 2050, +22% dans le monde) • Renforcement des exigences des consommateurs sur le volet climat • Stigmatisation du secteur de l'assurance en raison de l'augmentation de marchés inassurables et de la hausse des primes	• Disparité géographique des avancées technologiques permettant d'éliminer le dioxyde de carbone • Électrification forte des bâtiments résidentiels et commerciaux à partir de 2030 • Électrification du parc auto et moto et augmentation du nombre de véhicules électriques • Augmentation des investissements dans l'IA par les assureurs pour le développement d'outils de prévention et plateformes digitales	• Limitation du réchauffement de la planète à 1,7 °C en 2050 : la neutralité carbone n'est pas atteinte • Réduction des émissions mondiales seulement à partir de 2030 • Forte exposition des organismes d'assurance aux chocs liés au changement climatique avec l'augmentation du risque d'inassurabilité sur les dommages et l'augmentation des risques en santé

L'étude a permis d'identifier **douze risques physiques et de transition ainsi que neuf opportunités de transition**. Après cotation de la capacité d'adaptation pour obtenir des risques et opportunités « nets », sept risques et opportunités en lien avec le changement climatique ont été retenus comme majeurs pour APRIL.

ÉVALUATION DES INCIDENCES FINANCIÈRES (ESRS E1 – 9)

L'analyse des risques physiques et de transition liés au changement climatique a été finalisée au premier semestre 2025 et a permis de définir les chantiers prioritaires. La deuxième phase de ce travail permettra d'**évaluer les incidences financières** des risques et opportunités identifiés comme majeurs et de **définir les mesures de remédiation**.



DÉCARBONER NOS ACTIVITÉS : NOTRE PLAN DE TRANSITION (ESRS2 SMB-3 ; ESRS E1-1 ; ESRS E1-4)

APRIL s'est engagé à agir contre le changement climatique en contribuant à **l'atténuation des émissions de gaz à effet de serre (GES)** et en initiant une **démarche d'adaptation aux bouleversements induits par la modification du climat**. Cet engagement est exposé dans le **pilier 4 de la démarche RSE d'APRIL Oxygen**. Les actions de lutte contre le changement climatique sont principalement concentrées sur la **décarbonation des opérations propres**. Les derniers travaux d'analyse effectués doivent permettre à la fois d'intensifier les actions d'atténuation des émissions de GES sur ses propres activités, d'étendre dans la mesure du possible **la politique de décarbonation à l'ensemble de sa chaîne de valeur** et d'intégrer progressivement **une démarche d'adaptation** de ses activités aux conséquences prévisibles du changement climatique.

Les activités d'APRIL génèrent des émissions de GES qui contribuent au changement climatique et aux risques associés. Ces émissions proviennent des opérations propres du groupe (par exemple ses bureaux et les bâtiments qui les abritent, les déplacements réalisés par les collaborateurs à titre professionnel ou pour se rendre au travail) et de sa chaîne de valeur, notamment les fournisseurs et les courtiers avec lesquels le groupe travaille et les activités couvertes par les produits d'assurance distribués.

Depuis 2019, APRIL a engagé un **travail de mesure de son empreinte carbone** pour pouvoir définir une trajectoire de décarbonation de ses activités sur les scopes 1 et 2. Les émissions liées au scope 3 sont encore imparfaitement mesurées, et ne sont pas encore intégrées dans cette trajectoire. Des **actions sont cependant déployées sur tous les postes significatifs**, y compris le scope 3.

En 2025, un travail d'appréciation plus fine des différents postes d'émissions devrait conduire à la fixation d'une nouvelle année de référence et à la détermination d'une nouvelle trajectoire de réduction pour chacun des scopes.

ADÉQUATION ENTRE NOTRE PLAN DE TRANSITION ET LES EXIGENCES RÉGLEMENTAIRES

À date, APRIL n'a pas procédé à l'évaluation de la couverture de ses activités au titre du règlement sur la taxonomie européenne, ni *a fortiori* de l'éligibilité de ses activités. Cette évaluation était prévue pour l'année 2025 ; cependant, en raison de l'entrée en vigueur de la directive dite « Omnibus », prévoyant une refonte importante du dispositif réglementaire relatif à la taxonomie, le groupe a décidé de différer cette analyse jusqu'à la révision définitive de cette réglementation.

ALIGNEMENT DE NOTRE PLAN DE TRANSITION AVEC NOTRE STRATÉGIE D'ENTREPRISE

En sa qualité de courtier grossiste en produits d'assurance, APRIL génère des **émissions de gaz à effet de serre relativement faibles**, même si la **responsabilité sociétale du groupe** implique nécessairement **leur réduction** dans la mesure des moyens disponibles. Néanmoins, la réduction des émissions de GES fait bien partie de la stratégie globale de l'entreprise et est formalisée dans la politique Oxygen, démarche RSE du groupe.

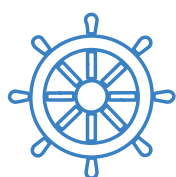
ENCOURAGER LA RÉDUCTION DES ÉMISSIONS CARBONE VIA LA RÉMUNÉRATION DES DIRIGEANTS

Le groupe APRIL a mis en place en 2024 des mécanismes incitatifs liés à l'atteinte d'objectifs de réduction des émissions de GES. Ces mécanismes sont décrits à la section *Intégration des objectifs de durabilité dans la rémunération des dirigeants*, page 11.

NOS DÉMARCHES D'ATTÉNUATION D'ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE (ESRS E1-2 ; ESRS E1-3 ; ESRS2 – MDR-P ; ESRS2 MDR-T)

NOTRE POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE (ESRS2 MDR-P ; ESRS E1-3)

La réduction des émissions de GES constitue un élément central de la démarche environnementale du groupe structurée par le quatrième pilier Oxygen, « La conscience de notre empreinte », et par la politique environnementale groupe. Cette politique a été déclinée pour couvrir les différents champs spécifiques permettant de formaliser les objectifs d'APRIL en matière d'atténuation du changement climatique.



GOUVERNANCE

La **politique environnementale** (périmètre groupe) engage APRIL à **mesurer les postes significatifs d'émissions**, à **être transparent sur les résultats** ainsi mesurés et à **sensibiliser** les parties prenantes pour **engager l'ensemble de la chaîne de valeur** du groupe dans un effort de décarbonation.



SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE

L'énergie consommée par le groupe est uniquement d'origine électrique. Elle représente **5% de l'empreinte carbone du groupe** (cf. *Consommation d'énergie et mix énergétique*, page 32, et *Émissions brutes de GES des scopes 1, 2, 3 et émissions totales de GES*, page 33). Pour réduire les émissions de GES liées à la consommation d'électricité, un **plan de sobriété énergétique** (périmètre : France) est en vigueur depuis 2022, prévoyant notamment l'adaptation des dispositifs de chauffage ou de climatisation ou encore l'optimisation des extinctions d'éclairage.

Parallèlement à l'effort de réduction des consommations d'électricité, le groupe s'efforce de basculer ses **approvisionnements d'électricité** vers des **contrats « verts »**, avec une origine certifiée d'origine renouvelable lorsque cela est possible. Cette démarche est limitée par le statut de locataire de la plupart des sites du groupe, ce qui implique une capacité d'influence faible sur le choix du prestataire.



NUMÉRIQUE RESPONSABLE

Du fait de ses activités essentiellement tertiaires, les achats de biens et services liés au numérique pèsent pour **40% de l'empreinte carbone du groupe** pour 2024. Une mission d'étude a été initiée en 2024 pour mesurer plus finement les émissions complètes liées à ce domaine – y compris en dehors des achats réalisés au cours de l'année – et **identifier les leviers d'action** susceptibles d'être mis en œuvre pour réduire les émissions de GES, tout en préservant la capacité opérationnelle du groupe à mettre en œuvre son plan stratégique SPRING 2027.

Les travaux de quantification du potentiel de décarbonation, d'identification des contraintes opérationnelles et d'intégration dans les *roadmaps* stratégiques doivent se dérouler courant 2025 pour aboutir avant la fin de l'année à une **feuille de route complète** et partagée par la direction et les équipes techniques.



ACHATS DURABLES

Au-delà des achats de biens et services liés au numérique, les achats constituent un autre poste significatif avec **près de 39% des émissions mesurées** pour 2024. Pour adresser ce chantier, la **politique d'achats responsables** (périmètre : France) engage le groupe à :

- évaluer le caractère essentiel des besoins et **privilégier la baisse des consommations**, la suppression de toute sur-spécification et la recherche d'alternatives durables ;
- **intégrer des critères de durabilité**, notamment sur l'atténuation du changement climatique, dans le choix des produits et des services achetés ;
- **sourcer et choisir des fournisseurs** qui optimisent leur impact sur l'environnement, dans une démarche de décarbonation de l'ensemble de la chaîne de valeur du groupe.



MOBILITÉ

Les déplacements (utilisation des voitures de fonction, déplacements professionnels et trajets domicile-travail) représentent environ **16% de l'empreinte carbone du groupe**. La **politique Voyages et frais de déplacement** (périmètre : groupe) empêche par principe tout recours à l'avion pour les déplacements professionnels lorsqu'une alternative en train existe et que le temps de trajet est inférieur ou égal à cinq heures de gare à gare ; de même, les collaborateurs sont fortement invités à privilégier les réunions en visioconférence pour éviter des déplacements superflus et, le cas échéant, à mettre en place un covoiturage entre collègues.

Par ailleurs, APRIL a adopté une **Car Policy** (périmètre : filiales françaises dotées d'une flotte de véhicules de fonction) pour aligner la gestion de la flotte automobile du groupe avec la politique RSE du groupe. Pour les 180 véhicules qui composent cette flotte, dont 110 pour les fonctions commerciales, la politique d'APRIL prévoit notamment de ne plus proposer de véhicules thermiques lors du renouvellement des véhicules pour viser une décarbonation progressive de l'ensemble du parc automobile, que ce soit avec des véhicules entièrement électriques ou hybrides.

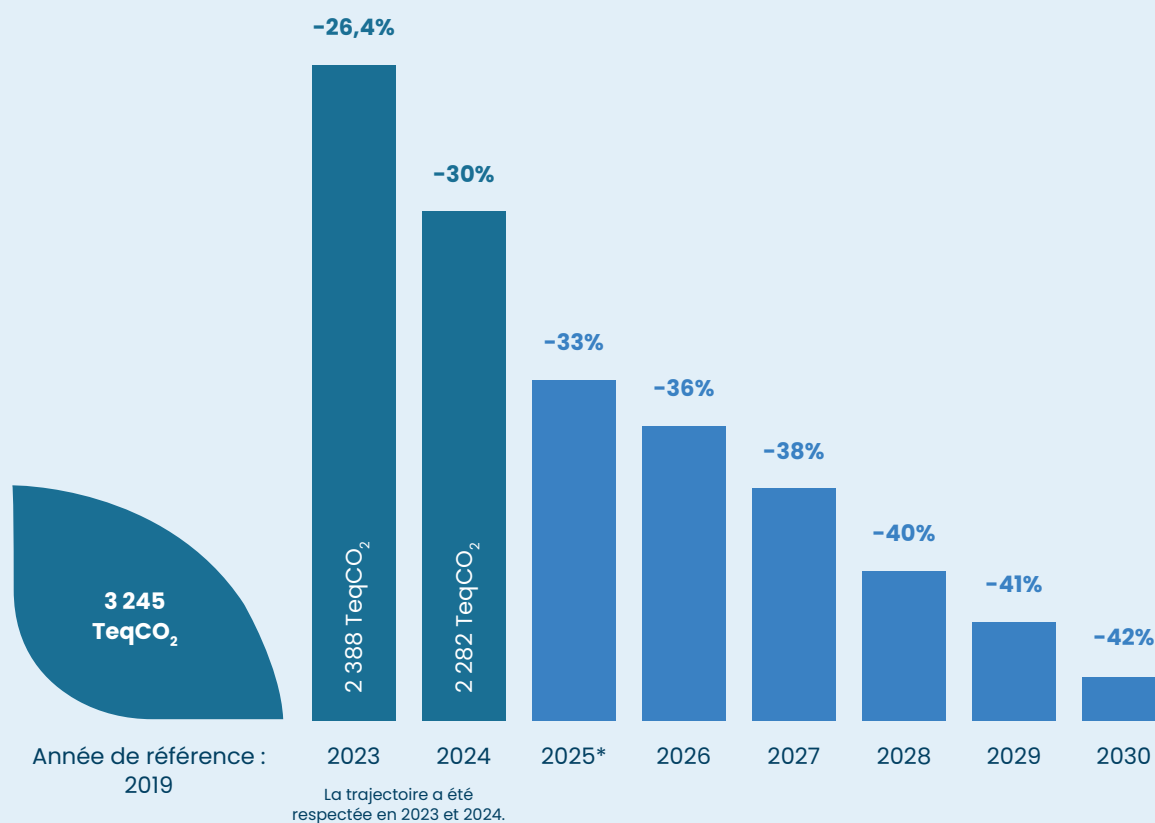
Un **accord Mobilité** (périmètre : principales filiales françaises représentant 58% des salariés du groupe) a été signé pour encourager les collaborateurs à recourir à des **modes de transport plus durables** comme la marche, le vélo ou le covoiturage à partir de 2025.



UN OBJECTIF : RÉDUIRE NOS ÉMISSIONS DE GES DE 42% D'ICI 2030 (ESRS2 MDR-T)

En cohérence avec l'Accord de Paris de 2015 sur le climat, l'objectif du groupe est de **réduire ses émissions de gaz à effet de serre de 42% d'ici 2030** sur les scopes 1 et 2 par rapport à 2019. La valeur retenue pour l'année de référence est composée à 43% par les émissions du scope 1 (émissions directes, *i.e.* les consommations de carburant des véhicules de fonction et les émissions fugitives des gaz de climatisation) et à 57% par les émissions indirectes liées à la production de l'électricité consommée par le groupe. La méthodologie de calcul de ces émissions est présentée dans *Émissions brutes de GES des scopes 1, 2 et 3 et émissions totales de GES*, page 33.

Trajectoire de réduction carbone du groupe (scopes 1 & 2)



*APRIL a prévu de réviser sa trajectoire de décarbonation en 2025, incluant la définition d'une nouvelle année de référence plus récente, l'intégration de l'ensemble des entités du groupe dans la mesure et l'effort d'atténuation, et une actualisation des objectifs de réduction.

Le suivi et la mesure des résultats atteints prennent en considération les évolutions de périmètre du groupe.

NOS ACTIONS ET LES RÉSULTATS ATTENDUS : TOUJOURS AMÉLIORER NOS PRATIQUES

I. Actions et ressources en lien avec le changement climatique (ESRS E1-3 ; ESRS2 MDR-T)

Les principaux leviers identifiés par APRIL pour réduire ses émissions de GES sont listés dans le tableau ci-dessous :

Action (MDR-A68a)	Périmètre (MDR-A68b)	Délais (MDR-A68c)	Description (MDR-A68d)	Avancement au cours de l'exercice (MDR-A68e)
Sobriété énergétique	Groupe	Annuel	Démarche de sobriété énergétique initiée en 2022 pour réduire les besoins énergétiques du groupe et ainsi les dépenses et les émissions de GES associées	Renouvellement de la politique de sobriété pour l'hiver 2024-2025 : chauffage limité à 19 °C, climatisation plafonnée à 24 °C Réduction de 5% des consommations électriques du siège « APRILIUM »
Électricité renouvelable	France	2026	Approvisionnement volontaire en électricité d'origine renouvelable lorsque la filiale a la possibilité de choisir son fournisseur d'électricité	Changement de prestataire pour le siège social (environ 47% de l'électricité consommée) en prévision du déménagement ; travail avec les Achats groupe pour systématiser la démarche auprès de l'ensemble des filiales potentiellement concernées
Numérique responsable	France	2025	Analyse approfondie de l'empreinte carbone des activités numériques du groupe dont l'estimation initiale fait apparaître le poids prépondérant	Lancement d'une étude pour mesurer l'empreinte carbone de la DSI France et des activités digitales (résultats attendus pour 2025)
Achats durables	France	2027	Diminution de l'empreinte carbone du groupe, très liée aux achats de biens et services	Identification des familles d'achats pouvant faire l'objet d'arbitrages pour leur impact carbone, en proposant leur suppression ou leur substitution par des alternatives moins carbonées

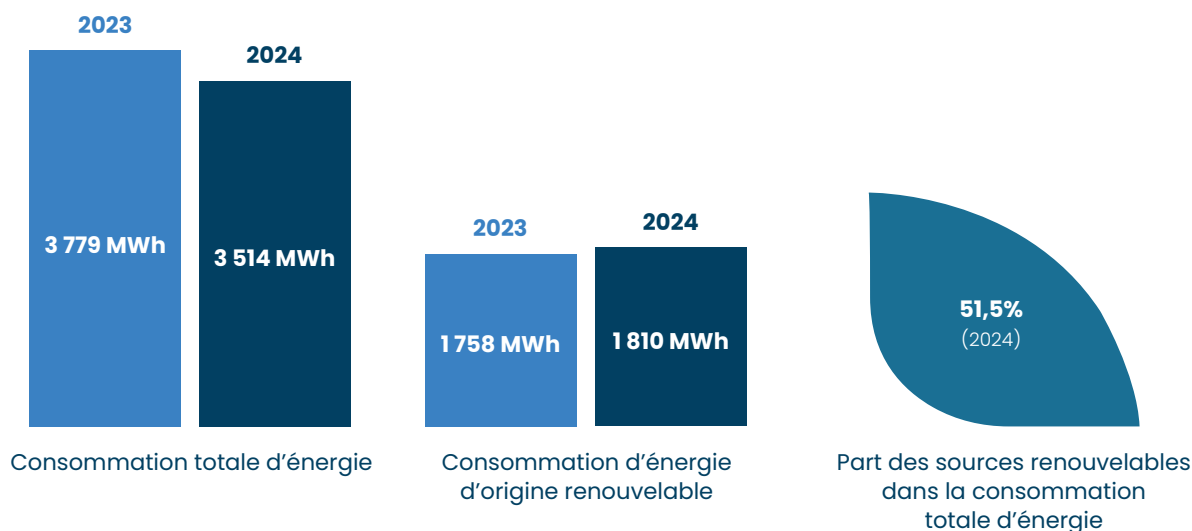
Action (MDR-A68a)	Périmètre (MDR-A68b)	Délais (MDR-A68c)	Description (MDR-A68d)	Avancement au cours de l'exercice (MDR-A68e)
Mobilité	Groupe	Annuel	Mise en place d'une politique Voyages pour réduire les émissions de GES liées aux déplacements professionnels, notamment en privilégiant le train à l'avion pour les trajets de moins de 5 heures de gare à gare	Mise en place d'un dispositif de covoiturage pour certains événements internes (SLC 2024) 53% des déplacements réalisés en train (malgré la répartition géographique des sites du groupe)
Mobilité	France	2027	Verdissement progressif du parc de voitures de fonction opéré par le groupe en modifiant le catalogue des modèles proposés	93% des véhicules avec une motorisation électrique ou hybride Initiation des démarches pour favoriser le recours à des véhicules à très faibles émissions et plus seulement à faibles émission
Mobilité	France	2027	Incitation des collaborateurs à recourir à des modes de transport plus durables (marche, vélo, engin de déplacement personnel motorisé, covoiturage) pour réaliser les trajets entre leur domicile et leur lieu de travail	Négociation d'un accord sur la mobilité (entrée en vigueur en janvier 2025) ; instauration d'une « Semaine de la mobilité » pour promouvoir les modes de déplacement durables ; mise en place d'une « indemnité marche » (jusqu'à 150 € annuels) et d'un forfait mobilité durable (jusqu'à 420 € annuels)



II. Consommation d'énergie et mix-énergétique (ESRS E1-5)

La consommation d'énergie au sein d'APRIL est **relativement faible** du fait de l'activité du groupe : les postes de consommation concernent les **immeubles de bureaux**, les quelques **agences opérées en propre**, notamment dans les DROM, et les **datacenters** opérés directement par le groupe. Par ailleurs, **le groupe a choisi d'être locataire** plutôt que propriétaire de ses différents sites d'implantation. Pour de nombreux sites, ce choix peut impliquer que le bailleur soit responsable du choix du fournisseur d'électricité. Un tel cas de figure **complique la collecte des données** liées à la consommation d'énergie (qui peuvent être globalisées avec l'ensemble des charges locatives) et la possibilité de recourir à un approvisionnement en électricité d'origine renouvelable.

Consommation d'énergie et mix énergétique



MÉTHODOLOGIE

Consommation totale d'énergie : consommation d'électricité des filiales déjà intégrées dans le périmètre consolidé du groupe en 2019, soit 88% des consommations relevées au titre de l'année 2024. Voir la liste des sociétés concernées en annexe.

Consommation d'énergie d'origine renouvelable : consommation d'électricité des filiales déjà intégrées dans le périmètre consolidé du groupe en 2019 pour lesquelles il existe une production certifiée d'origine renouvelable avec un « contrat d'énergie verte ». Le reporting mis en place ne permet pas encore de distinguer les différentes sources d'énergie pour les consommations des sites pour lesquels il n'existe pas de contrat d'approvisionnement spécifique, y compris lorsque le mix énergétique national est globalement peu carboné comme c'est le cas pour la France. Ce point constitue un axe d'amélioration pour les prochains rapports de durabilité d'APRIL.

III. Émissions brutes de GES des scopes 1, 2, 3 et émissions totales de GES (ESRS E1-6)

Émissions brutes de GES des scopes 1, 2 et 3 (TeqCO₂)

Émissions brutes de GES – Scope 1



Émissions brutes de GES – Scope 2



Émissions brutes de GES – Scope 3

Biens et services achetés



Déplacements professionnels



Déplacements domicile-travail



Émissions brutes de GES

Émissions totales de GES *location-based*



Émissions totales de GES *market-based*



■ 2023 ■ 2024

En raison de l'activité d'APRIL, certains postes relevant du scope 3 sont sans objet ou ne peuvent pas être calculés. Les lignes correspondantes ne figurent donc pas dans le graphique.

Sur la base des informations disponibles, l'intensité carbone du groupe APRIL est la suivante :

- *Location-based* : $\frac{26\,069 \text{ TeqCO}_2}{645,25 \text{ M€}} = 40,4 \text{ TeqCO}_2/\text{M€}$
- *Market-based* : $\frac{25\,258 \text{ TeqCO}_2}{645,25 \text{ M€}} = 39,15 \text{ TeqCO}_2/\text{M€}$

Répartition des émissions de gaz à effet de serre 2024 du groupe (*location-based*)

SCOPE 1

Gaz : **0%**

Carburant : **3%**

SCOPE 2

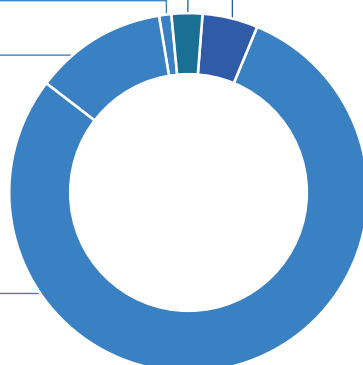
Électricité : **5%**

SCOPE 3

Déplacements professionnels : **1%**

Déplacements domicile-travail : **12%**

Achats biens et services : **79%**



26 069
TeqCO₂

MÉTHODOLOGIE

Émissions brutes – Scope 1 : les émissions comptabilisées correspondent aux consommations de carburant des véhicules de fonction opérés par les différentes filiales du groupe qui en sont équipées – en France essentiellement – ainsi qu’aux recharges de gaz réfrigérant réalisées dans le cadre d’opérations de maintien des systèmes de climatisation des locaux du groupe.

Les collaborateurs qui bénéficient d’un tel véhicule sont également équipés d’une carte permettant la recharge de leur véhicule en carburant (sans-plomb ou diesel) ou en électricité s’ils utilisent un véhicule 100% électrique ou hybride rechargeable. Les émissions de GES associées sont calculées en multipliant les volumes consommés fournis par le prestataire délivrant les cartes carburant par les ratios physiques fournis par l’ADEME (Base Empreinte). À noter que les recharges électriques des véhicules sont partiellement comptabilisées dans le scope 2 pour les recharges qui sont réalisées sur les sites du groupe ; les recharges effectuées sur des bornes publiques ou au domicile des collaborateurs ne sont pas comptabilisées.

Pour les gaz réfrigérants, les données sont récupérées directement auprès des filiales qui auraient fait procéder à une recharge de leur système de climatisation au cours de l’année. Les filiales concernées transmettent alors la masse de gaz rechargé ainsi que le type de gaz (R410a ou R134a). Les émissions de GES associées sont calculées en multipliant les masses par le facteur d’émission moyen de l’UE fourni par l’ADEME (Base Empreinte).

Émissions brutes – Scope 2 – location-based : les consommations d’électricité de chaque filiale sont collectées lors du reporting annuel, auprès des gestionnaires des moyens généraux lorsque la filiale en a ou auprès du responsable administratif et financier de la filiale. Pour certaines filiales, les consommations exactes d’électricité ne sont pas connues, notamment lorsque leur coût est intégré de façon indifférenciée dans les charges locatives. Lorsque c’est le cas, la consommation de la filiale est estimée sur la base d’un ratio KWh/ETP en utilisant les données du siège social du groupe qui représente le site avec le plus de salariés, et pour lequel les consommations sont connues de façon précise. Pour la société APRIL Mon Assurance, constituée d’une quarantaine d’agences réparties dans différents départements et régions d’outre-mer, une estimation est faite à partir des consommations réelles d’une agence retenue comme représentative.

Une fois les consommations consolidées, les émissions de GES sont calculées en utilisant les ratios physiques nationaux proposés par l’ADEME (Base Empreinte).

Émissions brutes – Scope 2 – market-based : en plus des consommations transmises au moment du reporting annuel (cf. Émissions brutes – Scope 2 – location-based), les filiales doivent préciser si l'électricité consommée provient de sources renouvelables via un contrat spécifique d'approvisionnement, et dans l'affirmative si le facteur d'émission propre à ce contrat est spécifié. Lorsqu'un facteur d'émission spécifique est connu, il est appliqué aux consommations de la filiale concernée pour calculer les émissions de GES associées. Lorsqu'il existe un contrat d'approvisionnement mais que le facteur d'émission n'est pas précisé, le facteur d'émission du fournisseur est recherché et appliqué aux consommations concernées pour calculer les émissions de GES.

Lorsqu'il n'est pas possible de retrouver le facteur d'émission spécifique ou qu'il n'existe pas de contrat spécifique d'approvisionnement d'électricité, les émissions prises en compte correspondent à celles calculées selon la méthodologie décrite pour Émissions brutes – Scope 2 – location-based.

Émissions brutes – Scope 3 – Biens et services achetés : les montants dépensés pour les achats de biens et services sont intégrés dans un ERP pour l'ensemble des filiales françaises. Les montants des filiales implantées hors France ne sont pas intégrés dans l'ERP ; les montants remontés en comptes de charge dans le cadre de la consolidation financière sont proratisés avec une clé reposant à la fois sur les dépenses annuelles intégrées dans l'ERP et sur les montants correspondants dans les états consolidés, hors amortissements et hors intercos. Une fois les montants connus (pour les sociétés françaises) ou estimés (pour les sociétés étrangères), les émissions sont calculées en appliquant les facteurs monétaires fournis par l'ADEME (Base Empreinte).

Certains montants sont neutralisés pour éviter une double comptabilisation des émissions : c'est notamment le cas des dépenses liées aux déplacements professionnels et des dépenses liées au carburant.

Émissions brutes – Scope 3 – Déplacements professionnels : les déplacements professionnels sont principalement réalisés par les collaborateurs des filiales françaises du groupe, lesquels sont tenus de passer par un prestataire centralisé pour réserver leurs billets de train et d'avion. Les émissions liées à ces déplacements sont calculées directement par le prestataire, sur la base de la ventilation exacte des déplacements réalisés, notamment pour les trajets en avion (court-courrier, moyen-courrier, long-courrier).

Pour les déplacements professionnels des autres filiales, une estimation est réalisée sur la base des dépenses réalisées par les filiales françaises en matière de déplacements professionnels, connues dans l'ERP et dans l'outil de consolidation financière du groupe, et les dépenses des autres filiales (cf. Émissions brutes – Scope 3 – Biens et services achetés).

Émissions brutes – Scope 3 – Déplacements domicile-travail : les déplacements domicile-travail sont estimés à partir des ETP calculés pour chaque pays (cf. Nombre de salariés au niveau groupe en 2024, page 42), du nombre de jours et du taux de recours au télétravail, ainsi que du nombre de semaines travaillées. En utilisant le mix de transport moyen propre à chaque pays ainsi que la distance moyenne parcourue, les distances sont estimées pour chaque mode de transport et pour chaque pays. Les émissions sont ensuite calculées à partir du facteur d'émission de chaque mode fourni par l'ADEME (Base Empreinte).



RENFORCER NOTRE RÉSILIENCE : NOTRE OBJECTIF POUR 2025 (ESRS E1-2 ; ESRS2 MDR-T)

APRIL n'a pas encore de politique dédiée à l'adaptation au changement climatique. Cependant, les travaux menés dans le cadre de l'analyse des risques physiques et des risques de transition liés au changement climatique constituent une première étape pour **l'élaboration d'une véritable stratégie d'adaptation** du groupe au changement climatique, non seulement pour ses opérations propres mais également sur les différents marchés sur lesquels il opère.

L'étude achevée en juin 2025 a notamment permis **l'identification des principaux leviers d'action** pertinents pour accroître la résilience du groupe face aux risques physiques et de transition et pour améliorer sa capacité à saisir les opportunités liées au changement climatique. Ces leviers d'action doivent désormais être déclinés auprès de l'ensemble des activités du groupe concernées, parallèlement à la quantification financière de ces risques et opportunités. Cette phase de déclinaison doit se dérouler jusqu'à la fin de l'année 2026 et aboutir à **l'élaboration d'une feuille de route, pour un déploiement opérationnel à partir de 2027.**

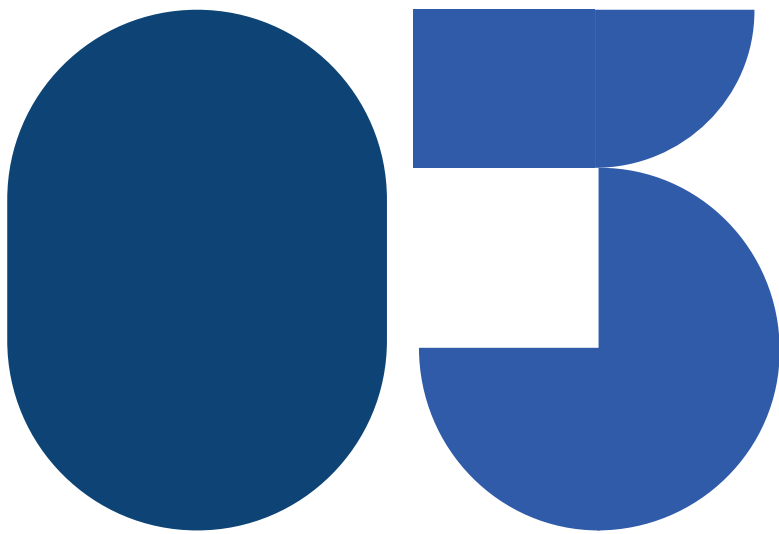


NOS ACTIONS ET LES RÉSULTATS ATTENDUS : ADAPTER NOS INFRASTRUCTURES FACE AU CHANGEMENT CLIMATIQUE

Le groupe est doté de **plans de continuité d'activité** pour l'ensemble de ses filiales françaises, plans qui intègrent notamment les événements météorologiques extrêmes. Ces plans sont d'ailleurs régulièrement mis en œuvre pour les activités d'APRIL implantées sur les territoires ultramarins comme la Réunion ou la Guadeloupe. Ces plans devront néanmoins être enrichis à partir des risques physiques identifiés pour certains sites.

APRIL a déménagé début 2025 la plupart des salariés lyonnais dans un **bâtiment rénové selon des exigences environnementales élevées** et qui permettent à ce projet immobilier de prétendre à de nombreuses certifications, valorisant notamment les démarches entreprises en matière d'adaptation au changement climatique. Ce bâtiment « NEXT » a déjà obtenu la **certification HQE Bâtiment durable en rénovation** et l'instruction est en cours pour les **certifications BREEAM** et **BBCA Rénovation**.

L'adaptation des produits distribués et gérés par le groupe doit faire l'objet d'une analyse approfondie à partir des éléments mis en évidence par l'étude sur les risques physiques et de transition (cf. *Mise en perspective de l'analyse des risques physiques et de l'analyse de transition : les scénarios retenus, page 24*).



PRENDRE SOIN DE NOS COLLABORATEURS

(ESRS S1)

Notre ambition est de permettre à chaque collaborateur de pouvoir compter sur l'engagement des autres, de développer son potentiel tout au long de son parcours professionnel et de bénéficier de la valeur créée par l'entreprise. C'est en synthèse notre socle RH qui sous-tend l'axe #AventureHumaine de notre plan de développement stratégique SPRING 2027. Le renforcement de notre dimension RSE à travers la démarche Oxygen fait partie intégrante de notre dynamique sociale et nous allons continuer à l'enrichir dans les années à venir.

En 2024, par ses actions, le groupe APRIL s'est engagé à créer les conditions qui favorisent l'épanouissement de ses collaborateurs et un environnement de travail :

- stimulant et soucieux de leur bien-être,
- respectueux et inclusif,
- attractif et apprenant.

LES IMPACTS, RISQUES ET OPPORTUNITÉS LIÉS À NOS COLLABORATEURS (ESRS2 SMB-3)

Les procédures d'identification et d'évaluation des impacts, risques et opportunités sont décrites dans la section *Identification et évaluation de nos impacts, risques et opportunités*, page 18.

L'ensemble des effectifs du groupe peut être exposé aux différents impacts, risques et opportunités recensés. Il n'y a pas d'activités ou de contexte particulier d'activités susceptibles d'impacter un groupe spécifique d'employés.

Les thèmes et sous-thèmes de l'ESRS S1 correspondant aux IROs matériels sont regroupés autour de trois enjeux :



Conditions de travail

regroupent les thèmes suivants : la sécurité de l'emploi, le temps de travail, le salaire décent, le dialogue social, la liberté d'association, l'équilibre vie professionnelle/vie personnelle, la santé et la sécurité.



Diversité, égalité et inclusion

regroupent les thèmes suivants : l'égalité de genre et la rémunération, l'inclusion des personnes en situation de handicap, la lutte contre la discrimination, les violences et le harcèlement, la diversité.



Gestion des talents

regroupe les thèmes suivants : la formation et le développement des compétences permettant de développer l'employabilité des salariés.

Pour chaque impact, risque et opportunité identifié, APRIL s'engage à mesurer l'impact des actions déployées et à ajuster ses dispositifs en fonction des retours terrain. Cet engagement doit permettre d'adapter les processus de gestion des risques en fonction des évolutions réglementaires et des meilleures pratiques sectorielles.

IRO	Intitulé	Chaîne de valeur	Horizon temporel
Impact positif potentiel	Influence des conditions de travail intégrant la rémunération sur la qualité de vie globale des collaborateurs >> Les conditions de travail offertes aux collaborateurs contribuent à l'amélioration de leurs conditions de vie globales (santé, équilibre vie pro/vie perso, pouvoir d'achat...). - Amélioration de la santé et de la sécurité des collaborateurs - Amélioration de l'équilibre vie pro/vie perso - Amélioration du pouvoir d'achat	Opérations propres	Moyen terme
Risque	Dégradation des conditions de travail ou conditions de travail répondant insuffisamment aux attentes des collaborateurs (organisation, charge et temps de travail, nature des contrats, rémunération, cadre managérial) >> Des conditions de travail dégradées empêchent les collaborateurs d'assurer sereinement leurs fonctions, au détriment de la productivité, de la qualité de service délivrée et de l'expérience client. - Dégradation de la qualité de service et de l'expérience client - Démotivation - Baisse de la productivité - Absentéisme et <i>turnover</i> - Dénigrement de l'entreprise et atteinte à la marque employeur	Opérations propres	Court terme

IRO	Intitulé	Chaîne de valeur	Horizon temporel
Risque	Atteinte à la sécurité et à la santé des collaborateurs >> L'insuffisance des mesures de prévention en matière de santé et de sécurité au travail peut conduire à une augmentation des accidents de travail, des maladies professionnelles, du stress et des problèmes de santé mentale des collaborateurs. De tels événements entraînent alors une augmentation de l'absentéisme et une dégradation de la qualité de service. - Accroissement des risques psychosociaux, des TMS... - Multiplication des accidents de travail, maladies professionnelles et des absences associées - Augmentation du stress, problèmes de santé mentale - Baisse de la productivité - Surcoûts RH - Dégradation de la qualité de service	Opérations propres	Court terme
Risque	Dégradation de l'environnement de travail marqué par l'existence de situations de violence et/ou de harcèlement et/ou de discrimination ou par l'incapacité du groupe à lutter contre toute forme de discrimination ou de harcèlement >> Les situations de violence, de harcèlement, de discrimination notamment lorsqu'elles sont récurrentes et/ou qu'elles semblent insuffisamment réprimées par l'entreprise, affectent profondément le climat social, augmentent le risque de litiges et accroissent l'absentéisme et le <i>turnover</i> des collaborateurs.	Opérations propres	Moyen terme
Impact positif potentiel	Soutien de l'insertion professionnelle et sociale des groupes sociaux vulnérables (personnes en situation de handicap, jeunes, seniors, aidants) >> Le taux d'emploi des groupes sociaux vulnérables tels que les jeunes, les seniors, les personnes en situation de handicap ou d'aidance est plus faible que la moyenne. Leur insertion par le recrutement ou le maintien dans l'emploi dans le groupe permet de favoriser leur reconnaissance et leur épanouissement.	Opérations propres	Moyen terme
Risque	Manque d'attractivité, difficulté de rétention par défaut d'environnements de travail inclusifs (jeunes, seniors, personnes en situation de handicap ou d'aidance) >> L'insuffisance ou l'absence de prise en compte des besoins spécifiques de certains groupes sociaux peut nuire à leur recrutement ou à leur maintien dans l'emploi, entravant la recherche de talents par l'entreprise.	Opérations propres	Moyen terme
Opportunité	Adéquation voire anticipation de l'évolution des compétences des salariés en fonction des besoins opérationnels et stratégiques >> Le déploiement d'une politique de formation ambitieuse répond de façon proactive aux évolutions des marchés, des métiers et des outils. Il conduit également à la satisfaction des attentes des collaborateurs et au développement de l'attractivité de la marque employeur en tant qu'entreprise apprenante.	Opérations propres	Moyen terme
Impact positif	Développement de l'employabilité des personnes >> La politique de formation impulsée et soutenue par le groupe favorise le développement des compétences professionnelles et personnelles des collaborateurs et donc leur employabilité globale.	Opérations propres	Moyen terme
Risque	Difficulté à pourvoir les postes ouverts en raison d'une attractivité insuffisante ou d'une faible disponibilité des ressources sur les territoires d'implantation >> L'attractivité de la marque est indispensable pour attirer et retenir les collaborateurs. À défaut, le groupe peut être confronté à un <i>turnover</i> et à des difficultés de recrutement qui engendrent des tensions sur les équipes en place et affectent la qualité de service.	Opérations propres	Moyen terme

Considérant le modèle d'affaires et les implantations géographiques du groupe APRIL, les sous-thèmes travail forcé, travail des enfants et logement adéquat ne sont pas considérés comme matériels. Le groupe est néanmoins vigilant sur ces sujets, et applique les déclarations, normes et principes suivants : Déclaration universelle des droits de l'homme ; Pacte mondial des Nations unies ; principes directeurs des Nations unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme ; Convention des Nations unies sur les droits de l'enfant ; principes et droits fondamentaux au travail de l'Organisation internationale du travail (OIT), notamment l'élimination de toute forme de travail forcé ou obligatoire ; principes directeurs de l'OCDE pour les entreprises multinationales.

Ces référentiels guident la politique du groupe en matière de **respect des libertés fondamentales, d'égalité des chances, de non-discrimination et de conditions de travail dignes et sécurisées**. En complément de ces déclarations, normes et principes, le groupe APRIL se conforme aux lois applicables en France et dans les pays où le groupe est implanté. La direction des Ressources humaines du groupe, les DRH de pôles et les dirigeants des filiales veillent au respect de ces obligations. Ces derniers renouvellent chaque année par écrit leur engagement à respecter les droits humains fondamentaux dans leur périmètre de responsabilité. En 2024, aucune atteinte aux droits humains n'a été signalée.

ÊTRE VIGILANT POUR RÉPONDRE AUX PRÉOCCUPATIONS DES COLLABORATEURS (ESRS S1-3)

Dans le cadre de sa politique RSE Oxygen, le groupe APRIL met en place des dispositifs visant à identifier, prévenir et réparer les impacts négatifs liés à ses activités. La protection des droits des collaborateurs, l'amélioration continue des conditions de travail et la transparence sont au cœur de cette démarche.

DÉTECTER ET RÉPARER LES IMPACTS NÉGATIFS

Le groupe APRIL s'engage à détecter et à corriger tout impact négatif pouvant affecter ses collaborateurs, qu'il s'agisse de conditions de travail inadaptées, de discriminations, de risques psychosociaux ou de manquements éthiques.

Détection et évaluation des impacts : mécanismes de veille et d'alerte	Actions de correction et de réparation : plan de remédiation adapté
- Réalisation de diagnostics internes (enquêtes de satisfaction, audits sociaux, suivi des indicateurs RH) - Analyse des signalements reçus via les canaux de remontée d'informations - Surveillance des risques liés aux conditions de travail, diversité, inclusion et bien-être des collaborateurs	- Prise en charge rapide des situations de conflit ou de souffrance au travail via des cellules d'écoute et un accompagnement RH personnalisé - Mise en place de mesures correctives adaptées : adaptation des conditions de travail, formation des managers, accompagnement spécifique des collaborateurs impactés - Élaboration de plans d'amélioration continue, intégrant les retours des salariés pour une gestion plus proactive des risques sociaux

PRENDRE EN COMPTE LES PRÉOCCUPATIONS DES COLLABORATEURS

Le groupe APRIL encourage une culture du **dialogue et de la transparence**, garantissant à chaque collaborateur un **accès sécurisé et confidentiel** aux outils de remontée des préoccupations.

MÉCANISMES DE REMONTÉE DES PRÉOCCUPATIONS

- Accès à tous les salariés pour leur permettre de **signaler toute situation préoccupante** (harcèlement, discrimination, manquement éthique...), notamment à travers une plateforme digital anonyme pour faciliter ces signalements.
- Création d'un **référént éthique et diversité**, chargé d'accompagner les collaborateurs et de veiller au respect des principes de responsabilité sociale.

DIALOGUE ET ACCOMPAGNEMENT RH

- Organisation de **réunions régulières avec les représentants du personnel** (CSE, délégués syndicaux) pour assurer un suivi des préoccupations et identifier des axes d'amélioration.
- Présence d'un **service RH** pour accompagner et conseiller les collaborateurs dans la gestion de leurs problématiques professionnelles.
- Déploiement d'un **dispositif d'accompagnement psychosocial (APRIL For Me)**, incluant un accès à des psychologues et assistants sociaux.

SUIVRE ET ÉVALUER LES DISPOSITIFS POUR UN ENGAGEMENT CONSTANT DES COLLABORATEURS

Le groupe APRIL s'engage à **évaluer l'efficacité de ses dispositifs** et à renforcer ses actions en faveur d'un environnement de travail respectueux et épanouissant.

Indicateurs de suivi :

- analyse régulière des tendances issues des remontées internes et des cas traités ;
- évaluation de la satisfaction des collaborateurs à travers des baromètres sociaux tels que l'enquête annuelle d'engagement ;
- suivi des mesures de correction mises en place et de leur impact sur le climat social de l'entreprise.

En inscrivant ces démarches dans une logique de transparence et de responsabilité, **APRIL garantit à ses collaborateurs un cadre de travail éthique, sécurisé et propice à l'épanouissement professionnel**. Cette politique renforce également la **confiance des parties prenantes** en matière de gestion des risques sociaux et humains.

CAPITALISER SUR LES HOMMES ET LES FEMMES, PILIERS DE NOTRE STRATÉGIE (ESRS2 – SBM2 ; ESRS2 – SBM3 ; ESRS S1-1 ; ESRS S1-2 ; ESRS S1-6)

Dans un environnement en constante évolution, le groupe APRIL place **l'humain au cœur de son plan stratégique SPRING 2027** afin d'attirer, fidéliser et développer les talents. Son socle social repose sur trois axes complémentaires : **Prendre soin, La Fabrique des Savoirs et Le Partage de la Valeur**, qui incarnent la vision d'une entreprise engagée, apprenante et inclusive. La démarche de responsabilité sociétale du groupe alimente activement cette dimension sociale par l'impulsion du collectif.



Prendre soin : une démarche RH centrée sur le bien-être et l'engagement des collaborateurs

APRIL considère que la **qualité de vie au travail et l'équilibre entre vie professionnelle et personnelle** sont des leviers essentiels de la **performance collective**. Ainsi, APRIL s'engage à créer un environnement où chaque collaborateur se sent **respecté, écouté et valorisé**.



La Fabrique des Savoirs : un modèle d'apprentissage continu et de développement des compétences

Dans un secteur en mutation comme celui du courtage en assurance, l'acquisition et le renouvellement des compétences sont des **facteurs clés de réussite**. APRIL s'engage à favoriser une **dynamique d'apprentissage** tout au long de la carrière de ses collaborateurs.



Le Partage de la Valeur : un modèle de rémunération et d'engagement équitable et attractif

APRIL est convaincu que la **performance collective doit être partagée** et que **chaque collaborateur** doit être justement **reconnu** pour sa contribution à la réussite de l'entreprise.

Ces engagements concernent tous les salariés du groupe, quels que soient leur âge, genre ou origine.

La démarche sociale d'APRIL est encadrée par le respect du cadre réglementaire national applicable à chaque filiale qui compose le groupe. Elle s'inscrit également dans le respect des grandes normes internationales comme les principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales sur la conduite responsable des entreprises, les différentes conventions de l'Organisation internationale du travail,

les principes directeurs des Nations unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme et la Charte de la diversité pour les pays européens. Enfin, cette politique sociale contribue à l'atteinte des Objectifs de développement durable de l'Agenda 2030 du Pacte mondial des Nations unies auquel le groupe a adhéré, en particulier les objectifs 3 « Accès à la santé », 4 « Accès à une éducation de qualité », 5 « Égalité entre les sexes », 8 « Accès à des emplois décents » et 10 « Réduction des inégalités ».

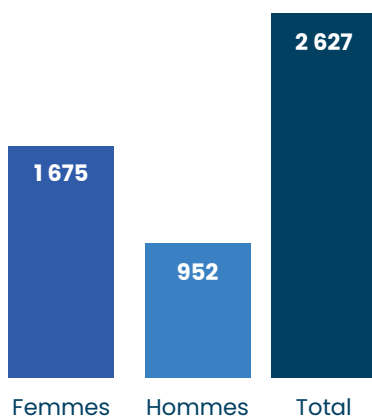
La stratégie de ressources humaines est pilotée par la direction des Ressources humaines du groupe et coordonnée avec le Comité de direction des Ressources humaines. Son avancement est suivi à l'occasion de réunions mensuelles avec la Direction de la Transformation du groupe. Chaque direction des ressources humaines de pôle est responsable de la bonne application de cette stratégie sur son périmètre et reporte à la direction des Ressources humaines du groupe.

Organisation de la direction des Ressources humaines groupe

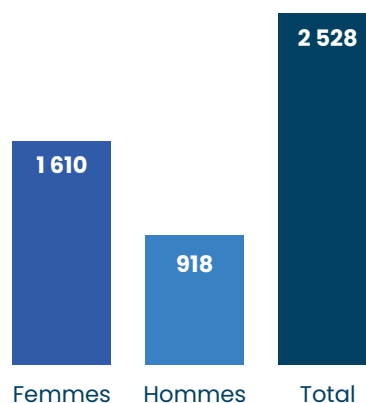


Nombre de salariés au niveau groupe en 2024 (périmètre du reporting extra-financier)

Salariés (effectifs présents au 31/12/2024)



Salariés (ETP)



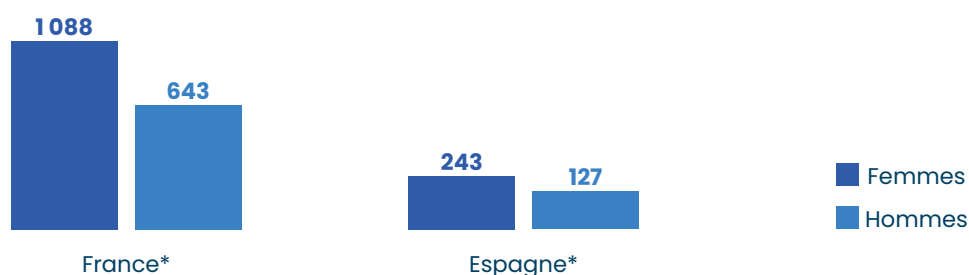
MÉTHODOLOGIE

Présents au 31/12 : décompte du nombre de salariés par genre inscrits dans les effectifs d'une société du groupe au 31 décembre avec un contrat de travail permanent ou temporaire (CDD, alternant) ou investis d'un mandat de représentation d'une société du groupe (mandataire social). Chaque travailleur présent est comptabilisé une fois, indépendamment de la durée effective de son temps de travail, plein ou partiel.

Équivalent temps plein : décompte du nombre de salariés par genre qui ont été inscrits dans les effectifs au moins un jour au cours de l'année considérée, ou investis d'un mandat de représentation d'une société du groupe au moins un jour sur la période, la comptabilisation étant effectuée au temps de présence dans l'entreprise. La formule utilisée correspond à $[\text{Dernier temps de travail contractuel connu}] \times [\text{Durée de présence hors absentéisme pendant l'année}]$. Lorsqu'il n'existe pas de temps de travail défini contractuellement, par exemple pour les salariés au forfait-jour et les mandataires sociaux, la durée de présence hors absentéisme pendant l'année est déterminée par référence au cadre réglementaire applicable : pour la France, cela correspond à 35 heures de travail hebdomadaire.

En plus de ses effectifs salariés, le groupe a recours à une population de travailleurs non-salariés, en particulier pour l'assistance technique des systèmes d'information qui sous-tendent ses activités. Au 31/12/2024, la mesure de cet indicateur a permis d'établir que cette population représentait environ 259 équivalents temps plein. Tous les travailleurs non-salariés n'ont pas pu être comptabilisés, notamment ceux qui interviennent dans le cadre d'une prestation forfaitaire.

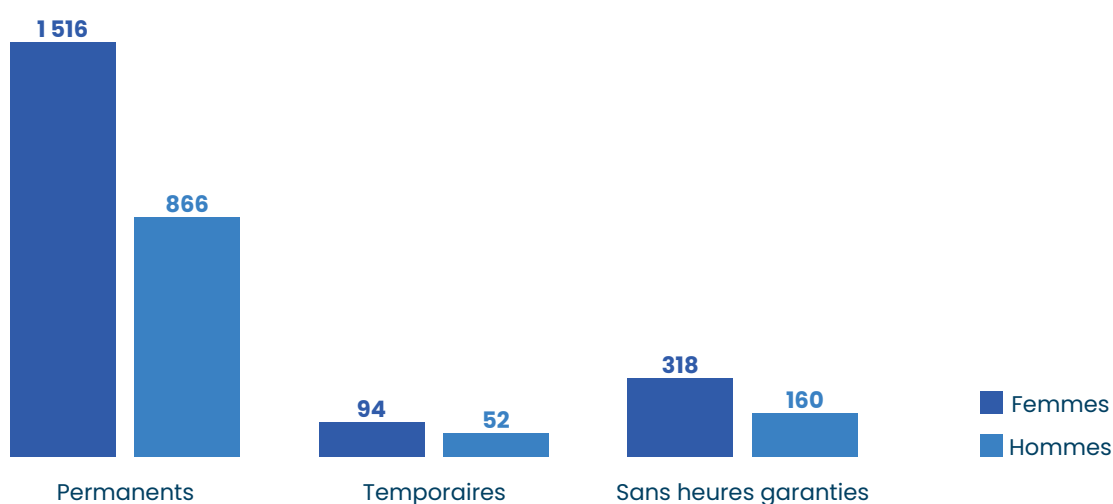
Nombre de salariés dans les principaux pays (ETP)



* MÉTHODOLOGIE

Somme des salariés de chaque genre, comptabilisés en équivalent temps plein (cf. définition « Équivalent temps plein »), pour les pays où les effectifs de l'ensemble des filiales présentes représentent plus de 10% de l'ensemble des effectifs du groupe au 31/12 de l'année de reporting.

Ventilation par type de contrat (ETP)



MÉTHODOLOGIE

Somme des salariés de chaque genre, comptabilisés en équivalent temps plein (cf. définition « Équivalent temps plein »), répartis en fonction de la nature permanente ou temporaire de leur contrat de travail. Les collaborateurs non liés à l'entreprise par un contrat de travail, comme les mandataires sociaux en France, sont considérés comme des salariés permanents de l'entreprise.

Les salariés « sans heures garanties » peuvent être liés à l'entreprise par un contrat de travail permanent ou temporaire.

DIALOGUE AVEC NOS COLLABORATEURS (ESRS2 – SBM2 ; ESRS S1-2 ; ESRS S1-3)

Les effectifs de l'entreprise disposent de canaux de dialogue directs et indirects pour échanger sur tous sujets relatifs à leur activité professionnelle. L'ensemble des entités du groupe ont accès à l'intranet d'entreprise, et reçoivent chaque semaine une *newsletter* synthétisant les actualités essentielles du groupe. Les collaborateurs sont informés des différents canaux à leur disposition par l'intranet d'entreprise et leur ligne managériale.

Ligne managériale

Chaque collaborateur bénéficie de l'accompagnement de son manager et peut le solliciter à tout moment. Des **échanges périodiques** peuvent être organisés pour **accompagner le développement** du salarié et l'accompagner dans **l'atteinte de ses objectifs**. Par ailleurs, un temps d'**échange annuel** est

systématiquement organisé par le manager afin de dresser le bilan de l'année écoulée et de définir les perspectives pour l'année à venir. Cet échange est organisé dans toutes les sociétés du groupe, en France comme à l'international, de manière digitalisée de telle sorte à exploiter le plus efficacement possible les éléments partagés lors de ces échanges.

Échanges avec l'équipe dirigeante

L'accès à la Direction générale de chaque entité et aux membres du Comex du groupe se fait de manière **simple et directe** afin de **favoriser le dialogue** et d'**inciter au partage d'informations**. Par ailleurs, des temps d'échanges sont organisés régulièrement au cours de l'année pour permettre aux collaborateurs

de s'entretenir directement avec des membres de l'équipe dirigeante. Ces échanges peuvent notamment prendre la forme d'entretiens entre deux collaborateurs et le président du groupe, entretiens filmés et diffusés sur l'intranet d'entreprise, de petits-déjeuners organisés entre une dizaine de collaborateurs et deux membres du Comex, ou encore de l'intervention d'un membre du Comex en séminaire Culture pour les entités françaises.

Ligne RH

Chaque collaborateur, quel que soit son entité ou service de rattachement, bénéficie de la **disponibilité d'un Responsable des ressources humaines**. Son rôle est notamment d'**accompagner le collaborateur dans l'expression de ses besoins**. Les salariés peuvent donc lui adresser toute question ou lui faire part de toute difficulté rencontrée en toute confidentialité.

Enquête annuelle

Chaque année, le groupe procède à une **enquête d'engagement** diffusée par un prestataire spécialisé auprès de l'ensemble des salariés. Les résultats sont anonymes pour assurer la liberté d'expression des collaborateurs. L'enquête fait ensuite l'objet d'un **plan d'actions spécifiques** au niveau de chaque service/direction. **En 2024, 87% des collaborateurs du groupe ont répondu à cette enquête**. Les résultats sont présentés au niveau de chaque service, de chaque direction, de chaque entité et de manière consolidée au niveau du groupe.

Autres enquêtes

Ponctuellement, le groupe peut être amené à solliciter l'avis de ses collaborateurs sur une thématique particulière (télétravail, mobilité...).

Groupes de travail

Des groupes de travail associant des collaborateurs de différents métiers peuvent être constitués sur des thèmes divers (mobilité, aidants...).

Mission handicap et aide

En France, les collaborateurs en situation de handicap ou d'aide peuvent adresser leurs besoins ou faire part de leurs éventuelles difficultés auprès d'une personne dédiée au sein de la **mission Handicap**, pilotée par la **direction RSE du groupe**, ou auprès du référent inclusion désigné pour leur filiale.

Dispositif d'alerte

Le groupe dispose d'une **ligne d'alerte anonyme** accessible à toutes les parties prenantes du groupe, collaborateurs et travailleurs non-salariés. Ce dispositif est décrit dans la section *Un système d'alerte et un comité éthique pour prévenir les risques*, page 71. Le comité éthique réalise annuellement un compte-rendu de l'activité de ce dispositif. Toute alerte formulée par ce dispositif fait l'objet d'une enquête et d'un suivi jusqu'à sa clôture.

Dialogue avec les représentants du personnel

Dans le cadre de son engagement en faveur d'un **dialogue social ouvert et constructif**, le groupe APRIL accorde une importance majeure à l'échange avec ses collaborateurs et leurs représentants. Ce dialogue s'inscrit dans une volonté de **co-construction**, garantissant une meilleure prise en compte des attentes des salariés et une amélioration continue des conditions de travail.



UN DIALOGUE SOCIAL STRUCTURÉ ET RÉGULIER

Le groupe APRIL s'appuie sur un cadre de dialogue social fondé sur **la concertation, l'écoute et la transparence**. Pour cela, plusieurs instances et dispositifs ont été mis en place :

Des instances de représentation du personnel en France :

- un **Comité de groupe** réunissant les représentants des organisations syndicales représentatives au sein du groupe afin de partager **des informations sociales et financières** relatives à APRIL ;
- un **Comité social et économique (CSE)** présent au sein des différentes entités du groupe, garantissant un relais efficace entre les collaborateurs et la direction ;
- des **délégués syndicaux et commissions de travail**, en charge de négocier des accords et d'anticiper les évolutions du cadre de travail ;
- une **Commission santé, sécurité et conditions de travail (CSSCT)**, veillant à la prévention des risques professionnels et à l'amélioration de la qualité de vie au travail.

La fréquence et les modalités des échanges :

- organisation de **réunions mensuelles, trimestrielles et annuelles** avec les représentants du personnel pour assurer un suivi des problématiques soulevées ;
- mise en place de **groupes de travail thématiques**, permettant une réflexion collaborative sur des sujets tels que les conditions de travail.

DES SUJETS DE DIALOGUE ALIGNÉS SUR LES ENJEUX RH ET RSE

Les échanges entre la direction et les représentants du personnel portent sur des sujets variés, en lien avec la stratégie RH et les engagements RSE du groupe APRIL :

- **qualité de vie et conditions de travail** : suivi des actions de prévention, flexibilité du travail, adaptation aux nouvelles attentes des collaborateurs ;
- **égalité professionnelle et inclusion** : initiatives pour renforcer la diversité et l'équité des carrières ;
- **politiques de rémunération et d'avantages sociaux** : révision des grilles salariales, intéressement et participation, actionnariat salarié.

DES RÉSULTATS ET DES ENGAGEMENTS CONCRETS (ESRS S1-4)

Le dialogue social chez APRIL se traduit par des actions concrètes et mesurables, en réponse aux attentes exprimées par les collaborateurs :

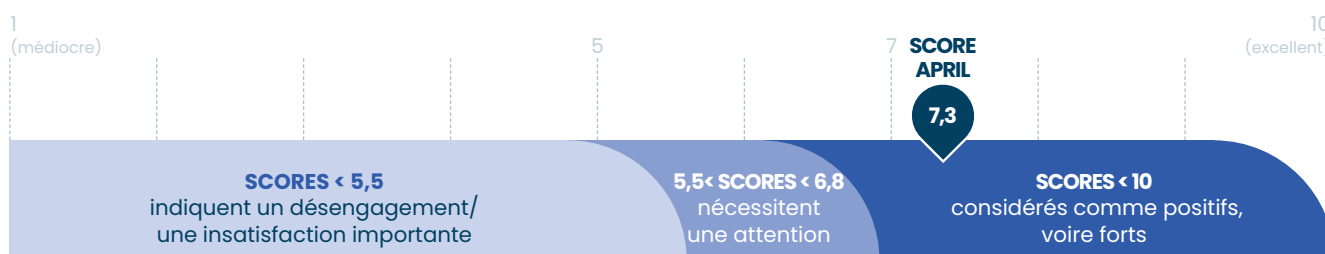
Des accords et dispositifs mis en place :

- 2 accords collectifs signés au niveau du groupe en 2024, portant sur le partage de la valeur et le handicap ;
- initiation d'une négociation relative à la mobilité durable (pour les déplacements domicile-travail) au niveau du groupe en 2024, aboutissant à la signature d'un accord en 2025 ;
- renforcement du programme de formation et d'accompagnement managérial, pour intégrer les enjeux de bien-être et de performance durable.

Un impact direct sur l'engagement des salariés :

- une augmentation du taux de participation des collaborateurs aux initiatives RH et RSE ;
- un taux de satisfaction et d'engagement de 7,3, en progression, mesuré à travers les enquêtes d'engagement internes.

Échelle des scores obtenus sur l'enquête d'engagement interne, réalisée par un prestataire indépendant :



Les items en question sont à traiter en priorité dans le plan d'actions.

UN ENGAGEMENT PÉRENNE POUR UN DIALOGUE SOCIAL CONSTRUCTIF (ESRS S1-4)

Le groupe APRIL poursuit sa démarche d'amélioration continue en matière de dialogue social, avec une volonté affirmée de renforcer **la transparence, la proximité et l'implication** de ses collaborateurs. Cet engagement reflète la volonté et les moyens déployés au service d'une **gouvernance sociale alignée avec les principes de responsabilité et d'équité**.

Grâce à ce processus structuré et évolutif, APRIL ambitionne de **favoriser un climat social serein et collaboratif**, au service du bien-être des salariés et de la performance durable du groupe.

ASSURER UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL BIENVEILLANT

(ESRS S1-1 ; ESRS S1-8 ; ESRS S1-10 ; ESRS S1-11 ; ESRS S1-14 ; ESRS S1-15 ; ESRS S1-16 ; ESRS2 MDR-P)

Le groupe APRIL fait de la **santé et des conditions de travail** une priorité stratégique. Grâce à une approche préventive, des actions concrètes et un suivi rigoureux, l'entreprise s'engage à **protéger ses collaborateurs**, à renforcer leur **qualité de vie au travail** et à **préserver leur bien-être**.

Le groupe APRIL accorde une importance majeure à la qualité de l'environnement de travail de ses collaborateurs. Il s'engage en particulier à garantir des **conditions et qualité de vie au travail optimales** et veille à assurer la sécurité et le maintien du capital santé, l'équilibre vie privée/vie professionnelle et à offrir des avantages sociaux protecteurs tels que l'assurance-santé, la prévoyance, la retraite et la perte d'emploi.

En matière de dialogue social, le groupe APRIL respecte le droit des employés à la liberté d'expression et d'association, encourage le **respect mutuel** entre

la direction, les employés et leurs représentants, et participe de bonne foi aux négociations collectives.

En matière de rémunération et de partage de la valeur, APRIL maintient **des pratiques de rémunération équitables** basées sur des critères objectifs, met en place des systèmes de rémunération variable liée à la performance individuelle et collective, adapte la politique de rémunération au contexte économique et social, et propose une diversité de dispositifs de partage de la valeur créée, incluant l'ouverture du capital à l'ensemble des salariés du groupe.



Pour adresser les risques identifiés, APRIL déploie une politique **basée sur la prévention, l'accompagnement et l'amélioration continue**.

Pour prévenir la dégradation des conditions de travail, le groupe est particulièrement attentif à l'évolution des modes de travail, l'accélération des transformations numériques et aux nouvelles attentes des collaborateurs, qui nécessitent une adaptation permanente des conditions de travail.

Pour **assurer la sécurité et la santé des collaborateurs**, APRIL s'engage à offrir un cadre de travail **sécurisé et sain**, en mettant en place des dispositifs préventifs et des actions concrètes pour protéger ses collaborateurs.

La protection des **droits humains fondamentaux** constitue **un principe incontournable** de la politique RSE du groupe et de sa gouvernance. En adoptant une démarche fondée sur **l'éthique, l'équité et la vigilance**, l'entreprise s'assure de contribuer à un environnement de travail plus juste, plus inclusif et plus responsable, tout en renforçant la confiance de ses collaborateurs, clients et partenaires. Cet engagement s'inscrit dans une **dynamique d'amélioration continue**, visant à faire d'APRIL un acteur de référence en matière de respect des droits humains et d'éthique des affaires.

NOS ACTIONS ET LES RÉSULTATS ATTENDUS : CRÉER UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL STIMULANT ET SOUCIEUX DU BIEN-ÊTRE DES COLLABORATEURS (ESRS2 MDR-A ; ESRS2 MDR-T)

APRIL organise régulièrement des événements pour promouvoir une **culture de la qualité de vie au travail**, ainsi que le déploiement d'**actions de prévention** en matière de santé. De plus, le groupe propose des formations visant à **renforcer la cohésion et l'inclusion** en environnement de travail hybride, en plus d'offrir un accompagnement spécifique pour les collaborateurs aidants. Afin de protéger ses salariés, APRIL **étend à l'ensemble des collaborateurs une couverture contre les risques de maladie**, y compris dans les filiales sans couverture obligatoire. La santé et la sécurité des salariés au travail sont également une priorité avec un suivi rigoureux des risques professionnels et la mise en œuvre d'**actions de prévention** nécessaires. Une attention particulière est portée à l'ergonomie des postes de travail, et un soutien est prévu pour les salariés à risque de troubles musculosquelettiques. Enfin, un **accompagnement psychologique et social** anonyme et confidentiel, « APRIL for me », est proposé par un prestataire externe, permettant ainsi de soulager les salariés sur des questions personnelles et d'améliorer l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.

Action (MDR-A68a)	Périmètre (MDR-A68b)	Délais (MDR-A68c)	Description (MDR-A68d)	Avancement au cours de l'exercice (MDR-A68e)
Conditions et organisation du travail	France	Récurrent	Offrir un environnement de travail hybride aux collaborateurs avec 1 à 2 jours de télétravail	Renouvellement de l'accord de télétravail
Dialogue social	Groupe	Récurrent	Mesurer annuellement l'engagement des collaborateurs avec une enquête pour identifier les points d'amélioration	Résultats de l'enquête Booster : 87% taux de participation, note globale 7,3/10
Rémunération et partage de la valeur	-	-	Dispositifs de partage de la valeur et participation à la gouvernance Ouverture du capital aux salariés	41% des salariés adhérents au FCPE

Indicateurs pertinents (MDR-M75 à 77)	Objectifs (MDR-T a-j)	Résultats (MDR-T a-j) Année N	Résultats (MDR-T a-j) Année N-1
Pourcentage de salariés percevant un salaire décent	100%	100%	-
Nombre de salariés couverts par un système de gestion de la santé et de la sécurité au travail	-	2 299	-
Nombre d'accidents de travail	-	45	-
Taux (de fréquence) d'accidents de travail	-	10,8	-
Nombres de problèmes de santé liés au travail	-	0	-
Nombre de décès liés au travail	-	0	-
Pourcentage de salariés ayant droit à des congés familiaux	-	100%	-

Indicateurs pertinents (MDR-M75 à 77)	Objectifs (MDR-T α-j)	Résultats (MDR -T α-j) Année N	Résultats (MDR -T α-j) Année N-1
Pourcentage de salariés de sexe féminin ayant pris un congé familial au cours de l'année	-	8%	-
Pourcentage de salariés de sexe masculin ayant pris un congé familial au cours de l'année	-	9%	-
Rapport entre la rémunération la plus élevée et la rémunération médiane des salariés	-	6,94	-

MÉTHODOLOGIE

Salaire décent : comparaison du salaire théorique annuel (fixe et variable) de chaque collaborateur rapporté sur une base 100 pour correspondre à un équivalent temps plein avec le salaire annuel minimal national du pays où est implanté le siège social de la société.

Salariés couverts par un système de gestion de la santé et de la sécurité au travail : somme des salariés, comptabilisés en équivalent temps plein, rattachés à une société ayant mis en place un système de gestion de la santé et de la sécurité au travail sur la base d'exigences légales et/ou de normes ou lignes directrices reconnues. Lorsqu'un tel système est effectivement mis en place par une filiale, l'ensemble de ses effectifs sont considérés comme couverts.

Nombre d'accidents de travail : somme des accidents liés au travail déclarés au cours de l'année, y compris les accidents de trajet survenus au cours d'un déplacement entre le domicile du salarié et son lieu de travail ou pour les déplacements professionnels. Tous les accidents sont pris en compte, y compris ceux n'ayant entraîné aucun arrêt de travail. En raison de la méthodologie retenue, l'indicateur intègre potentiellement des accidents de travail de salariés qui ont quitté les effectifs au cours de l'année.

Taux de fréquence des accidents de travail : nombre d'accidents de travail recensés (cf. définition « Nombre d'accidents de travail ») divisé par le nombre total annuel théorique d'heures travaillées et multiplié par un million. Le nombre total annuel théorique d'heures travaillées correspond à la somme des heures de travail indiquées dans le contrat de travail de chaque salarié, proratisées au temps de présence dans les effectifs au cours de l'année.

Nombre de problèmes de santé liés au travail : somme des maladies liées au travail reconnues au cours de l'année. La méthodologie retenue implique de tenir potentiellement compte de maladies professionnelles déclarées avant l'année de reporting, si la reconnaissance a eu lieu au cours de l'année de reporting ; inversement, certaines maladies professionnelles déclarées au cours de l'année de reporting mais pas encore reconnues par les organismes compétents avant le 31 décembre ne sont pas prises en compte.

Nombre de décès liés au travail : somme des décès recensés au cours de l'année et directement imputés à un accident du travail (cf. définition « Nombre d'accidents de travail ») ou à une maladie professionnelle reconnue (cf. définition « Nombre de problèmes de santé liés au travail »).

Pourcentage de salariés ayant droit à des congés familiaux : somme des salariés, comptabilisés en équivalent temps plein, ayant droit à au moins un type de congé pour raisons familiales : congé de maternité, congé de paternité, congé parental et congé d'aidant. Les congés de maternité et de paternité regroupent, en fonction de la législation nationale applicable, les congés au moment de la naissance d'un enfant ou d'une adoption.

Pourcentage de salariés ayant pris un congé familial au cours de l'année : somme des salariés, comptabilisés en équivalent temps plein, ayant pris au moins un jour de congé familial (cf. définition « Pourcentage de salariés ayant droit à des congés familiaux ») au cours de l'année, indépendamment de la date de début et/ou de la date de fin du congé.

Rapport entre la rémunération la plus élevée et la rémunération médiane des salariés : moyenne des rapports entre la rémunération la plus élevée de chaque filiale et la rémunération médiane des salariés de chaque filiale, pondérée par le nombre d'équivalent temps plein de la filiale. Pour le calcul de chaque rapport : rémunération annuelle la plus élevée au sein de la filiale divisée par la rémunération médiane annuelle de l'ensemble des salariés de la filiale. La rémunération annuelle comprend tous les éléments de rémunération directe ou indirecte. Le salaire fixe est retenu sur une base 100 pour un temps complet. Le salaire variable maximal est retenu lorsqu'il existe. Lorsqu'un salarié a travaillé moins d'une année complète, son salaire est annualisé.

Couverture des conventions collectives et dialogue social (ESRS S1-8)

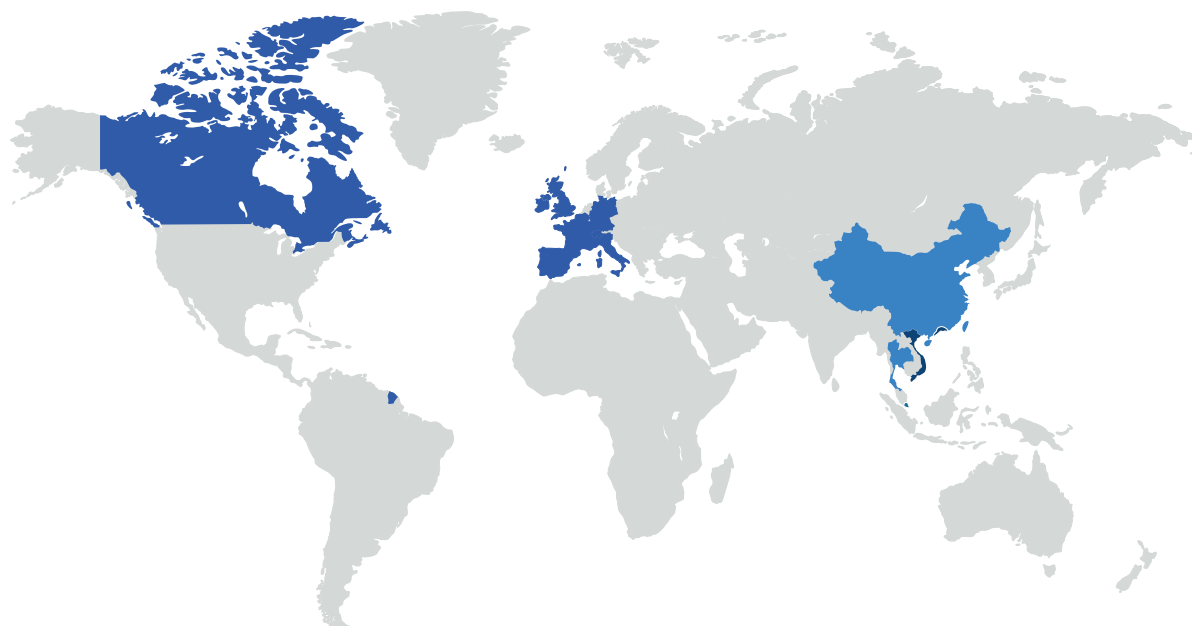
	Couverture des conventions collectives		Dialogue social
Taux de couverture	Salariés — EEE (pour les pays avec > 50 salariés représentant > 10% du total des salariés)	Salariés — non EEE (estimation pour les régions avec > 50 salariés représentant > 10% du total des salariés)	Représentation sur le lieu de travail (EEE uniquement) (pour les pays avec > 50 salariés représentant > 10% du total des salariés)
0 – 19%	-	-	Espagne (17%)
20 – 39%	-	-	-
40 – 59%	-	-	-
60 – 79%	-	-	Groupe EEE (78%)
80 – 100%	Groupe (85%) France (98%) Espagne (100%)	-	France (95%)

MÉTHODOLOGIE

Conventions collectives : vérification pour chaque société de l'existence ou non d'une convention collective applicable aux salariés composant ses effectifs. Dans l'affirmative, l'ensemble des effectifs de la filiale sont considérés comme couverts par une convention collective. Pour le groupe, seules la France et l'Espagne, toutes deux dans l'Espace économique européen, correspondent aux critères édictés par l'ESRS S1 (au moins 50 salariés représentant au moins 10% du total des effectifs).

Dialogue social : vérification pour chaque société de la désignation de représentants des salariés composant ses effectifs. Dans l'affirmative, l'ensemble des effectifs de la filiale sont considérés comme représentés par des représentants des travailleurs. Pour le groupe, seules la France et l'Espagne, toutes deux dans l'Espace économique européen, correspondent aux critères édictés par l'ESRS S1 (au moins 50 salariés représentant au moins 10% du total des effectifs). Pour les représentants des salariés, l'information n'est pas disponible pour 3% des effectifs de sociétés implantées dans l'Espace économique européen. Lorsque l'information est manquante, nous avons considéré que les salariés ne sont pas représentés par des représentants des salariés.

Les différents niveaux de protection sociale au sein du groupe (ESRS S1-I1)



■ Maladie / chômage / accidents du travail et l'invalidité acquise / congé parental / retraite

■ Chômage / accidents du travail et l'invalidité acquise

■ Chômage / accidents du travail et l'invalidité acquise / retraite

■ Maladie / chômage / accidents du travail et l'invalidité acquise

MÉTHODOLOGIE

Vérification pour chaque société de l'existence ou non d'une protection réglementaire ou privée contre les différents risques (maladie, chômage, accident du travail et invalidité, congé parental, retraite) au bénéfice des salariés composant les effectifs de la filiale. Dans la négative, l'ensemble des effectifs de la filiale sont considérés comme non couverts par une telle protection.

PROMOUVOIR LA DIVERSITÉ, L'ÉGALITÉ ET L'INCLUSION DANS NOS ÉQUIPES

(ESRS S1-9 ; ESRS S1-12 ; ESRS S1-17 ; ESRS S1-1 ; ESRS2 MDR-P)

Le **groupe** place la **diversité, l'égalité et l'inclusion** au cœur de sa politique RH et de son engagement sociétal. APRIL valorise la diversité sous toutes ses formes et s'engage à promouvoir un environnement de travail inclusif et respectueux. La politique de diversité et d'inclusion d'APRIL repose sur plusieurs principes et engagements clés. Le groupe s'engage à créer un environnement de travail **ouvert aux différences ethniques, culturelles, religieuses, sexuelles, d'âge, et des capacités physiques et mentales**. APRIL assure une **équité** dans l'évolution de carrière, favorise la représentation de la diversité de la société au sein de ses entreprises, et **lutte contre toutes les formes de discrimination et de harcèlement**. Ces engagements visent à refléter la diversité de la société et à garantir que chaque individu est valorisé et respecté.

APRIL met en place une politique ambitieuse afin de garantir un cadre de travail **respectueux, équitable et inclusif** pour l'ensemble de ses collaborateurs. Cette politique s'applique par principe sur le périmètre groupe avec des engagements renforcés pour les effectifs en France et en Europe, en raison à la fois du contexte réglementaire et du poids prépondérant des salariés français et européens dans les effectifs du groupe.

Les engagements du groupe en matière de diversité, d'égalité et d'inclusion concernent :

- **la lutte contre toute forme de discrimination, de harcèlement et de violence au travail** avec l'adoption d'une **politique de tolérance zéro** face aux discriminations et aux violences en entreprise, en renforçant la prévention, les dispositifs de signalement et les sanctions appropriées, ainsi que le déploiement d'un environnement de travail sain et bienveillant ;
- **la poursuite de l'égalité Femmes / Hommes** pour réduire les écarts et favoriser l'évolution professionnelle, notamment en matière de rémunération, d'accès aux responsabilités et d'équilibre des parcours professionnels ;
- **l'instauration d'un environnement de travail inclusif et la valorisation de tous les talents**, favorisant l'insertion et l'évolution professionnelle de tous les collaborateurs, quelles que soient leurs spécificités, notamment les jeunes, les seniors, les personnes en situation de handicap ou d'aide ;
- **le soutien de l'engagement citoyen** en favorisant la mise en relation entre collaborateurs et associations.



NOS ACTIONS ET LES RÉSULTATS ATTENDUS :

CRÉER UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL RESPECTUEUX ET INCLUSIF

(ESRS2 MDR-A ; ESRS2 MDR-T)

De façon récurrente, le groupe APRIL met en œuvre de nombreuses actions pour promouvoir la diversité, l'égalité et l'inclusion au sein de ses filiales. Un **réseau de référents sur les sujets de harcèlement et d'inclusion** est déployé dans le groupe, et des sanctions claires sont prévues en cas de non-respect des engagements du groupe. Les managers et salariés sont **sensibilisés aux comportements à risque**, et un programme de **soutien psychologique** est déployé. Le groupe favorise aussi l'intégration des jeunes talents par des programmes d'**alternance** et de **tutorat**, et valorise l'expérience des seniors via des programmes de **mentorat** et de **tutorat intergénérationnels**. De plus, un plan d'**accompagnement des carrières longues** est mis en place, avec des ajustements du temps de travail en fin de carrière et des formations spécifiques pour garantir leur employabilité. En outre, les aidants familiaux bénéficient de flexibilité dans leur emploi du temps et d'un **soutien personnalisé**. Ces initiatives témoignent de l'engagement continu du groupe APRIL en faveur d'un environnement de travail respectueux et inclusif.

Action (MDR-A68a)	Périmètre (MDR-A68b)	Délais (MDR-A68c)	Description (MDR-A68d)	Avancement au cours de l'exercice (MDR-A68e)
Inclusion des personnes en situation de handicap	France	-	Favoriser le recrutement de personnes en situation de handicap en participant à des événements dédiés	Taux d'emploi des personnes en situation de handicap : 4,83% en 2024(4,14% en 2023)
	France	-	Répondre aux besoins de chacun des salariés en situation de handicap en proposant des aménagements spécifiques	Nombre de collaborateurs bénéficiant d'un aménagement de poste : 28
Égalité Femmes / Hommes	-	-	Aligner les grilles salariales entre les hommes et les femmes en consacrant des budgets spécifiquement dédiés à la réduction des écarts	Réduction de l'écart salarial moyen entre hommes et femmes, atteignant 24,61%
Engagement citoyen	France	Récurrent	Intégrer un critère d'engagement solidaire pour le calcul de l'intéressement	83% des salariés des sociétés concernés ayant rempli la condition de l'engagement solidaire

Indicateurs pertinents (MDR-M75 à M77)	Objectifs (MDR-T a-j)	Résultats (MDR -T a-j) Année N	Résultats (MDR -T a-j) Année N-1
Nombre de femmes occupant un poste au niveau de l'encadrement supérieur	-	62	-
Pourcentage de postes d'encadrement supérieur occupés par des femmes	50%	49%	-
Nombre d'hommes occupant un poste au niveau de l'encadrement supérieur	-	65	-
Pourcentage de postes d'encadrement supérieur occupés par des hommes	50%	51%	-

Indicateurs pertinents (MDR-M75à77)	Objectifs (MDR-T a-j)	Résultats (MDR -T a-j) Année N	Résultats (MDR -T a-j) Année N-1
Pourcentage de salariés en situation de handicap	6% (sociétés françaises)	4,83% (sociétés françaises signataires de l'accord Handicap) 3% (périmètre groupe)	-
Nombre total d'incidents signalés de discrimination, y compris de harcèlement	0	0	-
Nombre de plaintes déposées	0	0	-
Montant des amendes, sanctions ou indemnités imposées au titre des incidents et plaintes liés au travail ou impacts graves en matière de droits de l'Homme	0	0	-
Écart de rémunération entre hommes et femmes	-	24,61%	-
Écart de rémunération entre hommes et femmes – Métier « Relation Client – Opérations » *	-	- 1,59%	-

MÉTHODOLOGIE

Nombre et pourcentage de femmes et d'hommes occupant des postes d'encadrement supérieur : recensement du nombre de personnes de chaque sexe relevant des catégories internes « Dirigeant » ou « Directeur », que ces personnes soient salariées ou non (par exemple mandataire social en France). Les valeurs sont renseignées en effectifs présents au 31/12/2024.

Pourcentage de salariés en situation de handicap : nombre de salariés français en équivalent temps plein dont le handicap est connu par la direction des Ressources humaines, divisé par le nombre total d'équivalents temps plein pour l'année 2024. Lorsque l'information n'est pas connue, le salarié est considéré comme n'étant pas en situation de handicap.

En raison de l'absence d'harmonisation entre les différents pays d'implantation du groupe sur la définition de la notion de travailleur en situation de handicap, l'indicateur est donné sur le seul périmètre des sociétés françaises.

Nombre total d'incidents signalés de discrimination, y compris de harcèlement : nombre de cas de discrimination au travail fondés sur le sexe, la race ou l'origine ethnique, la nationalité, la religion ou les convictions, le handicap, l'orientation sexuelle, ou d'autres formes pertinentes de discrimination impliquant des acteurs internes et/ou externes. Cela inclut le harcèlement en tant que forme de discrimination spécifique. Les cas peuvent être remontés directement auprès des services Ressources humaines compétents ou par le biais de la ligne d'alerte.

Montant des amendes, sanctions et indemnités : montant total des amendes exprimées en euros, pénalités et indemnités pour les dommages et préjudices liés aux problèmes graves et incidents relatifs aux droits de l'homme affectant les collaborateurs de la société (y compris harcèlement et discrimination), ainsi que, le cas échéant, les condamnations prud'hommales liées au harcèlement et discrimination.

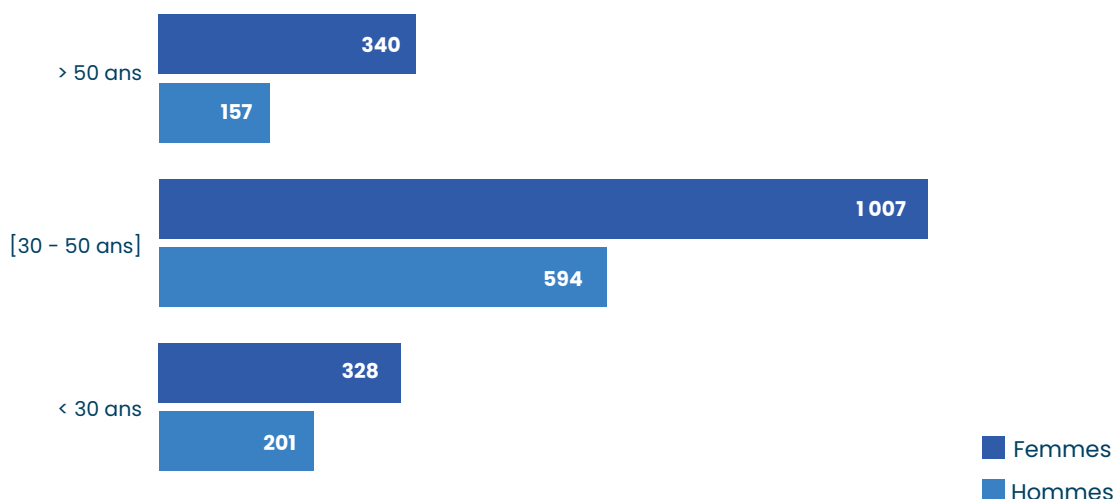
Écart de rémunération hommes-femmes : après calcul du niveau moyen de rémunération horaire brut théorique pour chaque genre, i.e. salaires fixe et variable tels qu'indiqués sur le contrat de travail et rapportés pour un équivalent temps plein, cet indicateur correspond à la différence entre la rémunération horaire brute des salariés hommes et la rémunération horaire brute des salariés femmes, divisée par la rémunération horaire brute des hommes et multipliée par 100.

*La famille métier « Relation client – Opérations » correspond à la famille métier la plus importante en nombre de salariés au sein d'APRIL avec 46% des effectifs.

En intégrant ces actions dans sa stratégie RH, le **groupe APRIL** s'engage à construire **une entreprise plus juste, plus inclusive et plus respectueuse** de chaque individu. Cette approche permet de **prévenir les risques identifiés** dans l'analyse de double matérialité et de transformer ces défis en **opportunités d'amélioration et d'innovation sociale**.

Grâce à cette politique volontariste, APRIL ambitionne de devenir un **modèle de diversité et d'inclusion dans le secteur du courtage en assurance**, en garantissant un environnement de travail où **chaque talent peut s'épanouir et contribuer pleinement à la réussite collective**.

Pyramide des âges [(ESRS S1-9§66 b), AR 71]



MÉTHODOLOGIE

Répartition par tranches d'âge des salariés présents au 31/12/2024, en fonction de leur âge au 31/12/2024.

UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL ATTRACTIF ET APPRENANT

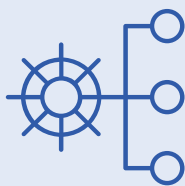
(ESRS S1-6 ; ESRS S1-13 ; ESRS S1-1 ; ESRS 2-MDR-P)

Dans un environnement en constante mutation, la gestion des talents constitue un levier stratégique majeur pour le groupe APRIL qui déploie une **stratégie proactive de gestion des talents**, visant à **renforcer les compétences** de ses collaborateurs, à **anticiper les mutations** du marché et à **favoriser l'évolution professionnelle** au sein du groupe.

La gestion des talents d'APRIL est structurée par plusieurs principes et engagements clés. Le groupe veille à mener une politique de recrutement basée sur les

compétences et la compatibilité culturelle, encourage la **mobilité interne** pour offrir des opportunités de carrière enrichissantes, et identifie et développe les talents à travers des **programmes de formation** et de développement. Chaque collaborateur bénéficie de formations régulières pour garantir son employabilité et son évolution professionnelle. APRIL écoute ses collaborateurs pour maintenir leur engagement et déploie une culture managériale partagée, favorisant un environnement de travail collaboratif et inclusif.

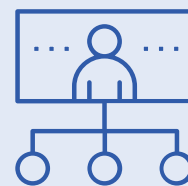
Les engagements phare de la politique du groupe en matière de gestion des talents concernent :



l'anticipation de l'évolution des compétences et l'accompagnement des transformations métier pour permettre aux collaborateurs de suivre l'évolution rapide du secteur sous l'effet de la digitalisation, des nouvelles attentes des clients et des évolutions réglementaires ;



le développement de l'employabilité et de la mobilité interne en proposant un **accompagnement personnalisé des collaborateurs** pour encourager leur évolution professionnelle et leur permettre de saisir de nouvelles opportunités au sein du groupe ;



la promotion de l'innovation et de la formation continue à travers une véritable culture de l'apprentissage tout au long de la carrière professionnelle et des dispositifs innovants.

En structurant **sa gestion des talents autour de l'anticipation des besoins, du développement des compétences et de l'accompagnement des parcours professionnels**, le **groupe APRIL** transforme une opportunité identifiée en un véritable levier de croissance et d'innovation.

L'entreprise affirme ainsi son engagement à offrir **un cadre de travail dynamique et évolutif**, permettant à chaque collaborateur de s'épanouir, de progresser et d'apporter une contribution durable à la performance du groupe. Cette démarche contribue directement à **l'amélioration de l'employabilité des salariés** et à **la pérennité des expertises métiers** dans un secteur en mutation.

NOS ACTIONS ET LES RÉSULTATS ATTENDUS : CRÉER UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL ATTRACTIF ET APPRENANT (ESRS2 MDR-A ; ESRS2 MDR-T)

Afin d'assurer une gestion efficace des talents, le groupe APRIL met en œuvre plusieurs actions continues. La marque employeur est activement promue, en particulier auprès des formations dans les métiers en tension tels que l'IT et le digital. Le recrutement se concentre sur des personnes aux compétences et savoir-être adaptés pour accompagner le déploiement stratégique du groupe. De plus, des stands sont animés lors de salons de recrutement. En termes de formation, l'Université APRIL, dont la certification Qualiopi (qui garantit la qualité des formations proposées) a été renouvelée en 2024, propose un catalogue structuré autour d'un référentiel de compétences commun à tout le groupe. L'Université APRIL est en recherche permanente pour améliorer les formations dispensées et travaille à ce titre en étroite collaboration avec des établissements extérieurs pour intégrer les dernières tendances pédagogiques. La gestion des carrières est animée conjointement par les RH et les managers, incluant un programme de montée en compétences pour renforcer le leadership des managers, ainsi qu'un dispositif de mentorat et de coaching pour accompagner les collaborateurs dans leur progression.

En parallèle, le groupe APRIL met en place un plan de formation continue aligné sur les enjeux stratégiques de l'entreprise et les besoins des collaborateurs.

Indicateurs pertinents (ESRS S1-13)

Pourcentage de salariées de sexe féminin ayant participé à des évaluations régulières de leurs performances et de l'évolution de leur carrière

90,4%

Pourcentage de salariés de sexe masculin ayant participé à des évaluations régulières de leurs performances et de l'évolution de leur carrière

92,2%

Pourcentage total de salariés ayant participé à des évaluations régulières de leurs performances et de l'évolution de leur carrière

91%

MÉTHODOLOGIE

Pourcentage de salariés ayant participé à des évaluations régulières de leurs performances et de leur évolution de carrière : nombre de collaborateurs, exprimé en équivalent temps plein, ayant bénéficié d'un entretien d'évaluation (EAD) dans l'année, divisé par le nombre total d'équivalents temps plein pour l'année 2024. En raison de la méthodologie de calcul, cet indicateur prend en compte les collaborateurs qui ont quitté le groupe en cours d'année et n'étaient donc plus présents au 31/12/2024. Inversement, il prend également en compte les collaborateurs qui ont intégré le groupe en cours d'année, potentiellement après la campagne annuelle d'organisation des entretiens annuels d'évaluation.



Nombre d'heures de
formation dispensées

56 120

Nombre moyen d'heures de formation

21,5

Femmes

23,4

Hommes

22,2

Salarié
(tous genres confondus)

MÉTHODOLOGIE

Nombre moyen d'heures de formation : nombre total d'heures de formation suivies par les salariés d'un sexe, divisé par le nombre de salariés de ce sexe exprimé en équivalent temps plein. Les formations prises en compte peuvent être internes ou externes, en distanciel ou en présentiel, indépendamment de la durée de la formation, dès lors que la participation ou la présence du salarié peut être attestée. En raison de la méthodologie employée, cet indicateur prend en compte les heures de formation suivies par les salariés qui ont quitté le groupe en cours d'année. Inversement, il prend également en compte les collaborateurs qui ont intégré le groupe en cours d'année, et qui n'étaient donc pas présents au moment de l'élaboration du plan de formation 2024.

399

Nombre total des salariés
qui ont quitté l'entreprise



17%

Taux de rotation
des salariés



246

Nombre total des salariés
qui ont quitté l'entreprise
de manière volontaire

10%

Taux de rotation
volontaire
des salariés

MÉTHODOLOGIE

Nombre total de salariés qui ont quitté l'entreprise : nombre total de salariés permanents avec une date certaine de sortie du groupe au cours de l'année, que le départ soit volontaire (à l'initiative de l'employeur ou du salarié) ou involontaire (départ à la retraite, décès...).

Nombre total des salariés qui ont quitté l'entreprise de manière volontaire : nombre total de salariés permanents avec une date certaine de sortie du groupe au cours de l'année et dont le motif de départ est exclusivement volontaire.

Taux de rotation des salariés : nombre total de salariés ayant quitté l'entreprise au cours de l'année (cf. supra), divisé par l'effectif permanent présent au 1^{er} janvier de l'année suivante.

Taux de rotation volontaire des salariés : nombre de salariés permanents ayant quitté l'entreprise de façon volontaire au cours de l'année (cf. supra), divisé par l'effectif permanent présent au 1^{er} janvier de l'année 2025.

04

CRÉER UNE RELATION DE CONFIANCE AVEC NOS ASSURÉS

(ESRS S4)

APRIL place la satisfaction de ses assurés au cœur de ses priorités. En créant un dialogue constant avec eux, le groupe s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue qui lui permet de concevoir des solutions responsables adaptées à leurs besoins. Pour nourrir une relation de confiance sur le long terme avec ses assurés, APRIL s'applique à mettre en œuvre :

- une pratique commerciale responsable en mettant l'accent sur la transparence, l'équité et le respect des droits des assurés ;
- une protection rigoureuse des données en assurant la mise en conformité et en renforçant la cybersécurité.

LES IMPACTS, RISQUES ET OPPORTUNITÉS LIÉS À NOS ASSURÉS

(ESRS2 SBM-2)

Les procédures d'identification et d'évaluation des impacts, risques et opportunités sont décrites dans la section *Identification et évaluation de nos impacts, risques et opportunités*, page 18.

Les impacts, risques et opportunités liés aux assurés peuvent être regroupés en trois thématiques : la protection des assurés, les pratiques commerciales responsables et la protection des données. Les impacts, risques et opportunités sont exposés dans le tableau ci-dessous :

IRO	Intitulé	Chaîne de valeur	Horizon temporel
Impact positif potentiel	Renforcer la sécurité des personnes (y compris leur santé), de leurs biens ou de leurs activités >> En proposant des produits d'assurance adaptés aux besoins des assurés, le groupe contribue à renforcer la santé et la sécurité des personnes ainsi que la protection de leurs biens. - Accès aux soins grâce à une couverture adéquate - Amélioration de la santé et de la qualité de vie - Protection des biens des assurés (IARD) - Développement de la vie économique (professionnels)	Aval	Court terme
Opportunité	Concevoir/distribuer des produits répondant aux besoins de protection des assurés à un niveau économiquement acceptable >> La conception et la distribution de produits au plus près des besoins des assurés permettent d'améliorer la satisfaction client et contribuent pleinement à la création de valeur par le groupe. - Amélioration de l'expérience et de la satisfaction client - Gains de parts de marché - Amélioration de la réputation et de l'image	Amont Opérations propres Aval	Court terme
Risque	Défaut (réel ou perçu) de prise en compte des intérêts des assurés, clients ou prospects >> Le défaut d'informations (manquement, insuffisance, difficultés d'accès), la mauvaise accessibilité aux circuits de distribution, notamment digitaux, aux produits et aux services, l'absence ou l'insuffisance de prise en compte des réclamations et des avis des clients, la non-anticipation de besoins contribuent à la défiance des assurés vis-à-vis du système assurantiel. - Dégradation de l'expérience client, insatisfaction - Désaffection, résiliation - Perte de confiance des porteurs de risque et des courtiers - Dégradation de l'image de marque - Non-saisie d'opportunités d'amélioration continue	Amont Opérations propres Aval	Moyen terme

IRO	Intitulé	Chaîne de valeur	Horizon temporel
Impact négatif potentiel	Mise en danger/difficulté des personnes (collaborateurs, assurés, courtiers) à la suite de la fuite de leurs données personnelles >> La divulgation de données personnelles à la suite de leur sécurisation insuffisante par le groupe peut entraîner des situations d'usurpation d'identité, de demande de rançon ou d'exploitation à des fins illicites. - Usurpation d'identité, fraude - Hameçonnage, demande de rançon	Opérations propres Aval	Court terme
Risque	Défaut de protection des données personnelles >> Le défaut de sécurisation des données personnelles traitées par le groupe entraîne des sanctions administratives et/ou pénales, menace la continuité des activités du groupe et atteint durablement sa réputation. - Conformité (amende ACPR, CNIL par exemple) - Arrêt ou perturbation de l'activité - Dommages et intérêts/rançons - Coûts - Atteinte à la réputation et à l'image - Perte de clients/partenaires distributeurs	Opérations propres Aval	Court terme

Afin de traiter au mieux chacun de ces impacts, risques et opportunités, le groupe APRIL a instauré une politique de dialogue avec ses assurés.

GARANTIR LA SATISFACTION DE NOS ASSURÉS (ESRS S4-3)

APRIL a mis en place un système complet de traitement des préoccupations des assurés afin de maintenir un niveau élevé de satisfaction client. Ce système est globalement appliqué par l'ensemble des filiales du groupe, même s'il existe certaines spécificités locales ou liées à certaines activités.

ÊTRE À LEUR ÉCOUTE POUR RÉPONDRE À LEURS PRÉOCCUPATIONS

Plusieurs canaux sont mis à la disposition des assurés pour faire part de leurs préoccupations. Ces derniers peuvent remonter leurs préoccupations les plus simples comme une demande d'information ou signaler un besoin d'accompagnement en utilisant les **formulaire disponibles sur leurs espaces personnels (selfcare)**, en envoyant un **mail** ou en **appelant directement** le service compétent pour la gestion des relations clients. Il est également possible pour les assurés de passer par leur courtier (cf. *Notre modèle d'affaires, notre chaîne de valeur*, page 14) pour faire remonter leurs préoccupations aux chargés de relation client du groupe.

GÉRER DE MANIÈRE OPTIMALE LEURS RÉCLAMATIONS

En cas de problème plus important, le processus de gestion des réclamations est initié : une fois la réclamation portée à la connaissance du groupe, ce dernier se conforme au cadre réglementaire qui impose **d'accuser réception de la réclamation** dans un délai maximal de dix jours en France et d'y apporter **un traitement satisfaisant dans les deux mois** suivant la formulation de la réclamation.

MESURER LEUR SATISFACTION VIA DES ENQUÊTES

Pour identifier de façon plus exhaustive les préoccupations de ses assurés, APRIL a mis en place plusieurs niveaux de sondage :



NIVEAU 1

Recueillir la notation et les commentaires de certains assurés sélectionnés aléatoirement après leur échange avec un chargé de relation client.



NIVEAU 2

Cibler spécifiquement certains assurés en fonction de la thématique de l'enquête pour tirer des enseignements sur un point précis du parcours de vie du contrat (exemple : résiliation ou indemnisation).



NIVEAU 3

Réaliser des enquêtes *net promoter score* (NPS) pour **évaluer la perception globale d'APRIL par les assurés**, que ce soit sur l'offre, les outils mis à disposition ou encore la qualité de gestion.

Ces différentes sources sont essentielles pour permettre de définir et de déployer un **plan d'amélioration continue** et de garantir la **satisfaction client**.

En plus de l'analyse des motifs de réclamation, APRIL a mis en place un « **mur culture client** » pour centraliser les informations récoltées par les collaborateurs eux-mêmes, ainsi qu'un indicateur de réitération pour permettre l'identification des clients ayant eu plusieurs points de contact avec le groupe pour le même sujet. Dans une telle situation, APRIL contacte de façon proactive les assurés concernés pour résoudre rapidement les préoccupations remontées et cherche à identifier les « irritants » afin d'éviter leur répétition pour l'ensemble des assurés.

Enfin, des collaborateurs chargés de la qualité assurent en continu le contrôle interne et vérifient le respect de l'ensemble des procédures de remédiation, en procédant par exemple à des contrôles aléatoires sur le traitement des réclamations ou à des opérations de « double écoute » sur les appels reçus par les chargés de relation client.

GÉRER LES DONNÉES PERSONNELLES DE NOS ASSURÉS

Pour la gestion des préoccupations liées aux données personnelles, **APRIL a mis en place une procédure permettant aux consommateurs de demander la rectification ou la suppression de leurs données personnelles**, dans le respect du règlement européen sur la gestion et la protection des données (RGPD) ou des législations locales. Les demandes peuvent être soumises via des adresses mails dédiées et sont gérées conformément à la procédure *ad hoc* pour assurer une réponse rapide et efficace. En cas de violation de données, APRIL dispose d'un plan de réponse aux incidents qui inclut la notification rapide des parties concernées et la mise en œuvre de mesures correctives pour minimiser les impacts. La détection et le suivi des incidents sont assurés par une procédure impliquant le DPO (*Data Protection Officer*) et la direction Cybersécurité. APRIL a également mis en place des audits réguliers de sécurité pour **identifier et corriger**

les vulnérabilités. En cas de violation de données à caractère personnel, une procédure est en place pour gérer ces incidents, incluant la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée ou l'accès non autorisé à de telles données. Bien que ce dispositif soit européen et donc non requis pour les assurés n'ayant aucune relation juridique avec l'Union européenne, APRIL a volontairement fait le choix d'étendre ce régime de protection des données personnelles **à l'ensemble de ses assurés, y compris en dehors de l'Union européenne**.

Les assurés peuvent également utiliser le dispositif d'alerte accessible depuis les différents sites internet du groupe (cf. *Un système d'alerte et un comité éthique pour prévenir les risques*, page 71) pour remonter leurs préoccupations, notamment sur la protection des données personnelles.

CULTIVER UNE RELATION DURABLE AVEC NOS ASSURÉS (ESRS S4-2)

Le positionnement du groupe APRIL comme courtier grossiste en produits d'assurance implique une relation particulière avec les assurés. En effet, la proposition de valeur du groupe repose fondamentalement sur la connaissance fine des besoins des assurés et la capacité à répondre au mieux à leurs attentes, en particulier dans la gestion de la vie des contrats d'assurance. La gestion des impacts, risques et opportunités liés aux assurés constitue donc le socle des activités d'APRIL et s'inscrit pleinement dans la stratégie globale de l'entreprise. La **protection des assurés** constitue un enjeu central : APRIL développe des solutions inclusives, claires et sécurisantes, en particulier pour les publics fragiles. Les **pratiques commerciales responsables** sont renforcées par une politique d'éthique rigoureuse, une transparence accrue et une relation client fondée sur la confiance. La **protection des données personnelles**, enfin, est assurée par une gouvernance robuste et des dispositifs de sécurité conformes aux standards les plus exigeants.

En intégrant ces enjeux dans sa stratégie, APRIL anticipe les risques réputationnels, réglementaires et opérationnels, tout en identifiant des opportunités de différenciation et d'innovation. Cette démarche contribue à la **création de valeur durable** pour l'ensemble des parties prenantes.



CRÉER UN DIALOGUE AVEC NOS ASSURÉS (ESRS2 SBM-2)

Les attentes des consommateurs et utilisateurs finaux sont présentées dans la section *Nos parties prenantes*, page 17.

APRIL maintient un **dialogue constant** avec ses assurés et s'engage à des pratiques commerciales responsables en mettant en place divers mécanismes de communication et de retour d'information. Des enquêtes de satisfaction et des forums de discussion sont régulièrement organisés pour recueillir les avis des consommateurs sur les produits d'assurance et les pratiques commerciales du groupe. Ces retours sont analysés et intégrés dans les **stratégies d'amélioration continue pour mieux répondre aux attentes des assurés et garantir des pratiques commerciales éthiques**. De plus, APRIL organise des consultations régulières avec ses assurés pour comprendre leurs besoins et adapter les produits et services en conséquence. Les interactions avec les consommateurs sont facilitées par des canaux de communication dédiés, permettant aux assurés de poser des questions et de soumettre des préoccupations. Cette approche proactive permet à APRIL de renforcer la confiance et la satisfaction de ses clients, tout en assurant une transparence et une équité dans ses pratiques commerciales.

En ce qui concerne la protection des données personnelles, APRIL a mis en place des canaux de communication spécifiques concernant leurs données personnelles.

PROTÉGER ET ACCOMPAGNER NOS ASSURÉS (ESRS S4-1 ; ESRS2 MDR-P)

APRIL s'engage à offrir des **produits d'assurance responsables qui répondent aux besoins des assurés**, leur proposant une protection adaptée tout en garantissant leur sécurité financière et leur bien-être. Le groupe s'efforce de maintenir une **transparence** dans ses interactions avec les assurés, en fournissant des informations claires et précises sur les produits et les services offerts.

Le groupe s'engage également à respecter les normes réglementaires et professionnelles applicables, garantissant ainsi que tous les produits et services sont **conformes aux exigences légales et éthiques**. Cette approche permet de renforcer la confiance des assurés et de garantir leur satisfaction à long terme.

RÉPONDRE À DES ENJEUX SOCIÉTAUX SPÉCIFIQUES

- Le premier concerne la **défense des intérêts économiques des assurés** en militant pour permettre à ces derniers de pouvoir faire jouer plus facilement la concurrence sur les produits d'assurance, le développement et la distribution de produits accessibles à tous les budgets ou encore la recherche de solutions pour éviter les avances de frais de la part des assurés. Les actions déployées par l'Association des Assurés APRIL, association « loi 1901 » française, permet en outre à APRIL d'étendre la protection des assurés des filiales concernées (APRIL Santé Prévoyance, APRIL International Care France et APRIL Entreprise Caraïbes), voire d'agir comme un véritable fonds d'action sociale pour protéger les assurés les plus fragiles.
- Le deuxième enjeu concerne **l'adaptation aux évolutions sociétales** : le groupe cherche à accompagner ses assurés dans des situations très spécifiques, qui reflètent l'évolution de la société au sens large.
- Enfin, la **sensibilisation aux enjeux environnementaux constitue** un troisième enjeu, en particulier sur les questions d'atténuation et d'adaptation au changement climatique (cf. *Décarboner nos activités : notre plan de transition*, page 26).

UNE FONDATION DÉDIÉE À LA PRÉVENTION

La **Fondation APRIL** a pour objectif de **promouvoir la santé en valorisant les comportements préventifs** comme alternative à une approche centrée uniquement sur les soins. Elle questionne également la manière dont le passage de l'intention à l'action peut être mis en œuvre durablement en matière de santé.

Parce que la question des **changements de comportement est centrale dans la prévention** et la promotion de la santé, la Fondation APRIL s'appuie sur les sciences comportementales (neurosciences, psychologie positive, sciences cognitives, anthropologie...). **Elle soutient la recherche en sciences comportementales et santé**, elle propose et imagine les dispositifs expérimentaux associés. Elle apporte son aide et son expertise aux **porteurs de projets innovants** et elle diffuse les connaissances et les bonnes pratiques.

En cherchant à explorer et modéliser des **solutions concrètes** et exploitables par tous via une approche scientifique et expérimentale, elle contribue également à assurer la protection des assurés – et de l'ensemble des citoyens.

NOS ACTIONS ET LES RÉSULTATS ATTENDUS :

DÉFENDRE LES INTÉRÊTS DE NOS ASSURÉS (ESRS2 MDR-A ; ESRS2 MDR-T)

Action (MDR-A68a)	Périmètre (MDR-A68b)	Délais (MDR-A68c)	Description (MDR-A68d)	Avancement au cours de l'exercice (MDR-A68e)
Défense des intérêts économiques des assurés	France	2022	Faciliter le changement d'assureur pour les contrats d'assurance emprunteur en cours	-
Défense des intérêts économiques des assurés	France	-	Développer des offres en assurance santé « non responsables » plus accessibles financièrement	Lancement des offres Only Santé, Simply Santé et Liberty Santé qui permettent une couverture de base plus économique
Défense des intérêts économiques des assurés	Groupe (santé internationale)	2024	Développer une solution de paiement pour éviter les avances de frais dans le cadre des actes médicaux réalisés à l'étranger	Lancement du dispositif <i>Easy Claim Card</i>
Défense des intérêts économiques des assurés	France (ASP, AICF, AEC)	-	Association des Assurés APRIL : • Négocier des solutions avec des prestataires externes pour étendre les garanties et les services proposés aux assurés au-delà de leur police d'assurance • Sous condition de ressources, proposer de bénéficier de l'aide du fonds social pour faire face à des difficultés financières ponctuelles	6 855 soutiens accordés à des assurés sur les 9 322 demandes reçues par l'Association
Adaptation aux évolutions sociétales	Groupe	-	Proposer des produits conçus pour les aidants ou les seniors en santé, ou des produits en « risque aggravé » en assurance auto pour permettre d'être assurés quel que soit leur historique	-
Sensibilisation aux enjeux environnementaux	France	-	Mettre à disposition des assurés des services adaptés aux produits souscrits et facilitant leur prise de conscience sur l'importance de la préservation de l'environnement	Plateforme Probat Services d'APRIL PARTENAIRES qui met à disposition des solutions de collecte des déchets en fin de chantier, le réemploi des matériaux et des équipements de construction. APRIL MARINE propose à ses assurés une application dont les contenus encouragent les comportements éco-responsables.

INSCRIRE L'INTÉGRITÉ ET LA RESPONSABILITÉ AU CŒUR DE NOS PRATIQUES COMMERCIALES (ESRS S4-1 ; ESRS2 MDR-P)

Le groupe APRIL s'engage à adopter des pratiques commerciales éthiques et responsables, en mettant l'accent sur la **transparence**, l'**équité** et le **respect des droits des assurés**. Cette politique vise à prévenir les comportements inappropriés et à promouvoir une culture d'entreprise basée sur l'intégrité et la responsabilité sociale.

APRIL **veille à ce que ses partenaires respectent les mêmes standards élevés en matière de responsabilité sociétale**, par exemple en intégrant des clauses spécifiques dans les contrats. Le groupe s'assure que ses pratiques de distribution sont transparentes et ne comportent pas de risques de conflits d'intérêt, incluant la mise en place de politiques claires concernant la transparence des informations fournies aux clients. **APRIL promeut également des pratiques de consommation responsables** en informant les clients (pour la partie vente directe) sur les produits les plus adaptés à leurs besoins et en évitant les ventes abusives. APRIL a adopté une approche visant à rendre les documents juridiques plus accessibles et compréhensibles pour tous les utilisateurs. Le *legal design* consiste à utiliser des principes de clarté, de simplicité et de visualisation pour améliorer la lisibilité et la compréhension des documents contractuels et informatifs. Cela inclut l'utilisation de langages clairs et concis, de mises en page structurées, et d'éléments visuels tels que des icônes et des diagrammes pour illustrer les informations complexes.

La gestion des opérations chez APRIL repose sur une **gouvernance solide et des mécanismes de contrôle interne rigoureux**. Sous la responsabilité du Comité d'audit et des risques et avec le support de la direction RSE, le groupe a formalisé une politique de gestion des risques assurant ainsi une cohérence et une efficacité dans la mise en œuvre de ses engagements en matière de pratiques commerciales responsables. Concernant le traitement des réclamations, APRIL centralise les opérations dans un outil unique pour pouvoir analyser les réclamations (enregistrement, suivi et clôture), et met en place des actions d'amélioration en fonction des retours des clients. APRIL réalise régulièrement des enquêtes de satisfaction auprès de ses clients pour identifier les axes de progrès et améliorer ses services (cf. *Garantir la satisfaction de nos assurés*, page 61).

NOS ACTIONS ET RÉSULTATS ATTENDUS : DES PRODUITS CONFORMES ET LISIBLES POUR TOUS (ESRS2 MDR-A ; ESRS2 MDR-T)

La mise en place de **pratiques commerciales responsables** est inscrite au quotidien **au cœur des opérations d'APRIL**. En France, ces pratiques sont régulièrement et étroitement contrôlées par l'organisme de contrôle national, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR). C'est notamment cette institution qui veille à ce que les entreprises distribuant des produits d'assurance respectent leur devoir de conseil, que les offres proposées répondent bien aux besoins des assurés ou encore que leurs modes de commercialisation répondent aux standards élevés du marché. Les entités françaises du groupe sont régulièrement contrôlées par l'ACPR.

Pour garantir l'**accessibilité de ses sites web**, notamment celui d'APRIL Santé Prévoyance, le groupe a mis en œuvre plusieurs mesures pour rendre ses **plateformes numériques plus accessibles**. Ces mesures incluent par exemple la simplification des menus et des interfaces pour faciliter l'accès aux différentes sections du site ou l'utilisation d'un outil d'inclusion numérique pour adapter l'affichage des pages en fonction des différentes difficultés visuelles.

SÉCURISER ET ENCADRER L'USAGE ET LE TRAITEMENT DES DONNÉES

I. Protection et sécurité des données (ESRS2 MDR-P)

La politique de cybersécurité du groupe repose sur plusieurs principes fondamentaux applicables à l'ensemble des entités du groupe. Le groupe met en place des **évaluations régulières des vulnérabilités et des menaces, réalisées à la fois en interne et par des tiers indépendants**, afin d'identifier et de minimiser les risques. En cas de violation réelle ou soupçonnée, les systèmes affectés sont immédiatement sécurisés pour empêcher la poursuite des violations. De plus, un plan de réaction aux incidents de sécurité est documenté et mis à jour régulièrement. Ce plan prévoit des exercices périodiques de préparation aux incidents pour garantir une réponse efficace en cas de violation de la sécurité. Enfin, les politiques et procédures de sécurité du groupe sont alignées sur les meilleures pratiques du secteur et conformes aux exigences légales comme la DORA (*Digital Operational Resilience Act*), applicable pour toutes les entités du groupe opérant dans l'Union européenne.

Le groupe a défini une politique de protection des données qui contient des directives et des procédures claires sur la manière dont chaque filiale qui traite les données personnelles issue de l'Union européenne est responsable et informée sur la façon dont elle collecte, stocke, traite et protège les informations personnelles et sensibles des assurés, des courtiers et des employés. Les délégués et relais à la protection des données sont chargés de **veiller au quotidien à la conformité des traitements opérés par les filiales**. Le DPO du groupe est responsable de la **surveillance de la conformité avec la législation RGPD et de la réalisation d'évaluations régulières des risques** pour identifier et minimiser les menaces de sécurité. Il s'appuie sur un réseau de relais locaux chargés de veiller au quotidien à la conformité des filiales soumises au RGPD. Le DPO rend compte au Comex de sa gestion du RGPD tous les ans.

La protection et la sécurité des données personnelles sont indispensables pour maintenir la confiance des clients et des partenaires. C'est une priorité clé et le groupe améliore continuellement ses mesures de sécurité, garantissant que les données des assurés, clients et partenaires sont protégées conformément aux normes les plus élevées.

II. Éthique des données (ESRS2 MDR-P)

L'éthique des données ne consiste pas seulement à se conformer au règlement général sur la protection des données (RGPD), mais aussi à **appliquer des considérations éthiques** lors de l'utilisation des données au bénéfice des personnes et de la société. Par conséquent, le groupe considère l'**éthique des données** comme une partie fondamentale de sa responsabilité envers les assurés, les courtiers, les employés et la société dans son ensemble. Conformément à la stratégie d'APRIL, l'intégrité et le respect de l'éthique des données doivent faire partie intégrante des opérations quotidiennes et des processus de prise de décision.

L'ensemble des informations présentées concernant la protection des données personnelles des assurés est par ailleurs applicable aux effectifs de l'entreprise, avec une concordance sur les périmètres géographiques d'application.

NOS ACTIONS ET LES RÉSULTATS ATTENDUS : RENFORCER LA CYBERSÉCURITÉ ET ASSURER LA MISE EN CONFORMITÉ SUR LA PROTECTION DES DONNÉES (ESRS2 MDR-A ; ESRS2 MDR-T)

En 2024, le groupe APRIL a renforcé sa politique de cybersécurité à travers plusieurs initiatives clés visant à protéger les systèmes d'information et les données sensibles.

Tout d'abord, le groupe a mis en place des **évaluations régulières des risques et des tests de cybersécurité**, alignés sur des normes mondiales telles que l'ISO27001 et le NIST. Ces évaluations incluent des tests d'intrusion et des exercices de *red team*, réalisés par des tiers indépendants certifiés par l'ANSSI.

Ensuite, **un EDR (antivirus de nouvelle génération) a été déployé sur l'ensemble du groupe**. Ce déploiement a permis de renforcer la détection et la réponse aux menaces. Par ailleurs, des actions spécifiques de sensibilisation ont été menées auprès des collaborateurs, incluant des formations certifiantes pour les administrateurs et les développeurs. Ces formations visent à renforcer la culture de la cybersécurité au sein de l'organisation et à garantir que tous les employés sont conscients des meilleures pratiques en matière de sécurité.

Le groupe APRIL a également renforcé son outillage de sécurité sur le périmètre France, notamment avec la **mise en place de firewalls** pour améliorer la protection contre les *ransomwares* et autres menaces sophistiquées.

Enfin, le groupe a souscrit à une assurance cybersécurité et a signé un contrat de rétention d'intervention en cas d'incident, garantissant une réponse rapide et efficace en cas de violation de la sécurité.

Pour répondre aux obligations du RGPD qui imposent une responsabilisation accrue des organismes collectant et utilisant des données à caractère personnel dans le cadre de leurs activités, le groupe APRIL a continué en 2024 à suivre la réalisation des actions de mise en conformité restantes.

La gouvernance protection des données a été renforcée avec la création d'un nouveau poste de référent protection des données pour permettre aux filiales traitant des données sensibles de bénéficier d'un accompagnement spécialisé renforcé.

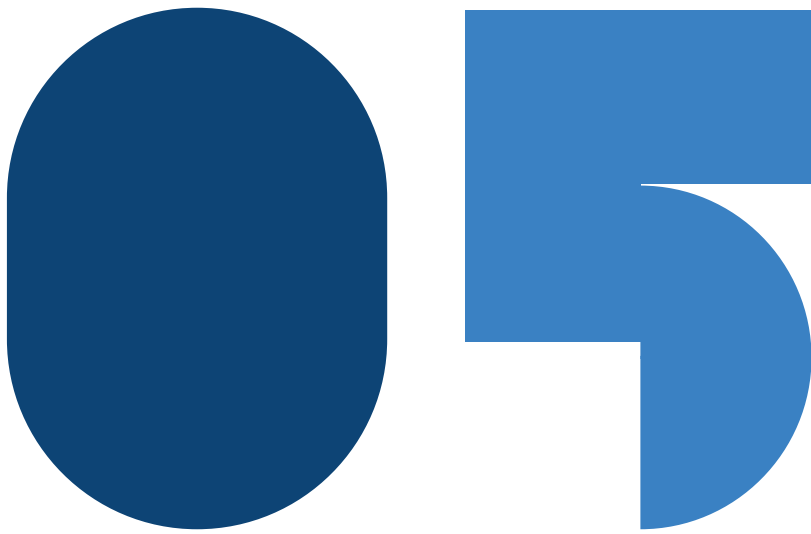
Pour assurer la conformité des traitements, le principe du **privacy by design** (confidentialité dès la conception) reste intégré dans les principaux projets afin notamment de développer des parcours web et des outils numériques en adéquation avec les principes de protection des données. En 2024 le process *privacy by design* a été amélioré et formalisé pour faciliter son exécution, et des formations ont été réalisées pour en expliquer le fonctionnement.

La **sensibilisation/formation des acteurs internes sur la protection des données** à caractère personnel s'est poursuivie et a été déployée dans deux nouvelles langues pour les filiales internationales.

Le **respect des droits des personnes** dont les données sont traitées reste toujours assuré par un dispositif de traitement des demandes d'exercices de droits géré par les délégués, référents et relais protection des données au moyen notamment de boîtes e-mails dédiées. Le nombre de demandes a baissé en 2024. Ces demandes ont été gérées conformément à la procédure dédiée.

La détection et le suivi des incidents restent assurés par une procédure dédiée impliquant le DPO et la direction Cybersécurité.





ASSURER UN PILOTAGE DE L'ENTREPRISE RESPONSABLE ET L'ÉTHIQUE DES AFFAIRES

(ESRS G1 ; ESRS2 - GOV1)

APRIL s'est développée avec une boussole claire : la défense des intérêts des consommateurs et l'éthique de la profession. Pour cela, le groupe met en place différents dispositifs à l'attention de ses collaborateurs et de ses partenaires, notamment un programme de conformité et de lutte contre la corruption, renforcé par un dispositif d'alerte permettant de prévenir les risques et de garantir l'intégrité de ses pratiques, ainsi qu'une politique d'achats responsables pour engager et soutenir ses fournisseurs dans une démarche éthique et de durabilité.

LES IMPACTS, RISQUES ET OPPORTUNITÉS LIÉS À NOTRE GOUVERNANCE (ESRS 2 – IRO1)

Les procédures d'identification et d'évaluation des impacts, risques et opportunités sont décrites dans la section *Identification et évaluation de nos impacts, risques et opportunités*, page 19.

Dans le cadre de son programme de conformité et de la lutte contre la corruption, le groupe APRIL a notamment établi une cartographie spécifique des risques liés à ce domaine. Ces travaux, menés par la direction juridique Métiers et Conformité, ont nourri l'analyse de double matérialité réalisée en intégrant les différentes régions d'implantation des activités du groupe, la nature des opérations et des relations avec les tiers et les partenaires commerciaux.

Les impacts, risques et opportunités liés à la gouvernance sont exposés dans le tableau ci-dessous :

IRO	Intitulé	Chaîne de valeur	Horizon temporel
Risque	Inefficacité du programme de prévention des risques, de détection et de traitement des situations à risque liées à l'éthique et la conduite des affaires >> Le défaut d'efficacité du programme de conformité empêche la prévention, la détection et le traitement des situations à risque, ce qui expose le groupe à des risques de sanctions administratives et/ou judiciaires et à dégrader la confiance des parties prenantes. - Retard dans le traitement, mauvais traitement ou absence de traitement des situations à risque - Atteinte à la conformité <i>ex ante</i> (SAPIN 2), sanctions judiciaires ou administratives, amendes - Atteinte à la réputation de l'entreprise - Perte de confiance des parties prenantes	Amont Opérations propres Aval	Court terme
Impact négatif potentiel	Impact : dégradation de la situation économique des fournisseurs >> De mauvaises relations entre le groupe et ses fournisseurs, par exemple sur les délais de paiement ou sur le poids excessif du groupe dans leur chiffre d'affaires, impactent négativement la situation économique de ces fournisseurs, entraînant une déstabilisation de leur propre chaîne de valeur. - Délais de paiement excessifs qui fragilisent la trésorerie des fournisseurs - Dépendance économique (poids du CA APRIL trop important)	Amont Opérations propres	Court terme
Risque	Dégradation des relations fournisseurs >> Les mauvaises relations avec les fournisseurs du groupe (conditions contractuelles excessives, retard de paiement, atteinte à la loyauté des pratiques) engendrent une altération de leur qualité de service, ce qui a des conséquences néfastes sur les clients du groupe. - Atteinte à la loyauté des pratiques, conditions contractuelles excessives - Retards de paiement - Défaillance fournisseur (de la rupture d'approvisionnement à la rupture contractuelle)	Amont Opérations propres	Court terme

Afin de traiter au mieux chacun de ces impacts, risques et opportunités, le groupe APRIL a instauré un système d'alerte et un Comité d'éthique dédiés.

UN SYSTÈME D'ALERTE ET UN COMITÉ ÉTHIQUE POUR PRÉVENIR LES RISQUES (ESRS G1-1 ; ESRS G1-3)

Le système de remédiation des impacts négatifs générés par les activités d'APRIL en matière de gouvernance, notamment pour la conduite des affaires et la gestion des relations avec les fournisseurs, repose essentiellement sur le système d'alerte. **Ce dispositif a été initialement conçu pour répondre à la réglementation française** en matière de détection et de prévention des risques de corruption, avant d'être **étendu à la prévention d'autres impacts négatifs** en lien avec la conduite des affaires. Pour permettre un traitement efficace des impacts négatifs, le dispositif d'alerte est complété par des dispositions pour protéger les utilisateurs du dispositif et des outils d'investigation.

DISPOSITIF D'ALERTE

Le groupe a mis en place un dispositif d'alerte afin de **prévenir les risques éthiques** et **détecter rapidement toute situation problématique**. Ce dispositif est conçu pour compléter les canaux de communication existants, tels que les enquêtes menées par les Ressources humaines, les signalements aux managers, ainsi que les recours aux autorités judiciaires, administratives ou professionnelles, en fonction de la législation applicable dans chaque pays. Il s'adresse également aux personnes extérieures qui pourraient avoir connaissance d'une fraude interne ou externe (à l'exception des fraudes à l'assurance, traitées par un autre canal), d'une situation de corruption, ou de toute autre situation susceptible d'affecter gravement l'activité du groupe ou d'engager sa responsabilité.

Ce mécanisme est essentiel pour **garantir l'intégrité du groupe**, en permettant à toute partie prenante de **signaler des comportements non conformes** aux valeurs et aux standards éthiques du groupe.

PROTECTION DES LANCEURS D'ALERTE

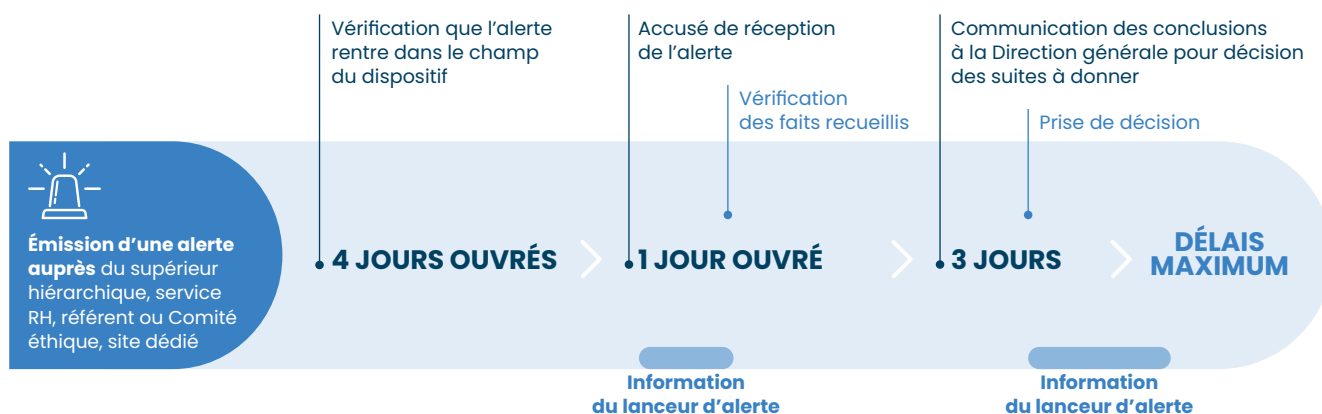
Conformément aux normes internes du groupe, **aucune sanction**, y compris disciplinaire ou discriminatoire, ne pourra être prise **à l'encontre d'un collaborateur ayant signalé**, de bonne foi, **une irrégularité ou un comportement fautif**. En revanche, toute alerte formulée de mauvaise foi, sans fondement sérieux, ou constituant une dénonciation abusive ou calomnieuse, pourra entraîner des sanctions disciplinaires et des poursuites judiciaires.

Le groupe respecte pleinement la Directive européenne sur la protection des lanceurs d'alerte (2019/1937), étendant la protection aux facilitateurs qui aident au signalement, aux personnes proches du lanceur d'alerte susceptibles de subir des représailles, ainsi qu'aux entités juridiques liées au lanceur d'alerte. Cette protection garantit un environnement sûr pour ceux qui signalent de manière responsable, et ce, en toute confidentialité.

PROCÉDURE D'INVESTIGATION

Lorsqu'une alerte est reçue, le référent Éthique s'assure qu'elle relève du champ d'application du dispositif avant de convoquer le Comité Éthique pour examiner les faits et déterminer les investigations nécessaires. Les investigations sont menées avec rigueur et indépendance par les membres du Comité ou, si besoin, avec l'assistance d'experts externes, sous réserve de leur engagement à respecter la confidentialité des informations et des personnes impliquées. Un compte-rendu confidentiel est rédigé à l'issue des vérifications.

Les résultats des enquêtes sont suivis et rapportés régulièrement aux parties prenantes appropriées, et des actions correctives sont mises en place lorsque nécessaire pour assurer la conformité et l'intégrité des activités du groupe.



Ces délais pourront être revus en fonction de la complexité des cas, sans pouvoir excéder les délais légaux.

FAIRE DE L'ÉTHIQUE LE FONDAMENT D'UNE RELATION DE CONFIANCE DURABLE AVEC NOS PARTIES PRENANTES (ESRS2 SBM-3)

L'éthique est une valeur cardinale du groupe APRIL pour maintenir la **confiance de ses assurés et de l'ensemble de ses parties prenantes** : assureurs, fournisseurs, actionnaires... L'attachement du groupe à conduire ses activités de la façon la plus éthique possible tient en premier lieu au respect des réglementations applicables en fonction des différentes activités du groupe. Ces réglementations peuvent être générales, comme la lutte contre la corruption et la loyauté des pratiques dans les relations avec les fournisseurs ; elles peuvent également être sectorielles, comme la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, ou encore les obligations issues de la transposition de la Directive européenne sur la distribution d'assurances (DDA) comme les devoirs de conseil, de transparence et la gestion des conflits d'intérêt.

Plus largement, l'**éthique** n'est pas qu'une affaire de conformité réglementaire : APRIL est convaincu qu'elle constitue la clé de voûte de la confiance qui **doit impérativement être préservée pour garantir des relations saines et pérennes avec l'ensemble de ses parties prenantes**, ses assurés évidemment, mais également les assureurs, les fournisseurs, les actionnaires, les banques... Dans un secteur d'activité où les situations à risque peuvent être importantes, la recherche permanente d'une éthique irréprochable pour guider le groupe dans la conduite des affaires est autant un devoir qu'un élément distinctif, qui participe pleinement à la différenciation d'APRIL, à son développement économique et à la mise en œuvre de son plan stratégique.

DIALOGUE AVEC NOS PARTIES PRENANTES

Le groupe APRIL intègre les intérêts et les attentes de ses parties prenantes grâce à un **dialogue structuré et régulier** notamment avec les actionnaires, les investisseurs, les établissements bancaires, les autorités de régulation, les porteurs de risques ou encore les fournisseurs stratégiques. Ces échanges prennent la forme de réunions d'information, de consultations bilatérales, de comités spécialisés ou encore de réponses à des questionnaires ESG émis par les parties prenantes financières. Les retours ainsi recueillis sont analysés et pris en compte dans les processus décisionnels, notamment au niveau du Conseil d'administration et du Comité RSE. Cette approche permet à APRIL de **renforcer la transparence, d'anticiper les attentes réglementaires et financières**, et de **consolider la confiance** de ses partenaires dans la conduite responsable de ses activités.

MENER UNE POLITIQUE ÉTHIQUE RIGOREUSE DANS LA CONDUITE DE NOS ACTIVITÉS (ESRS GI-1 ; ESRS GI-2 ; ESRS GI-3 ; ESRS2 MDR-P)

L'éthique des affaires est une valeur fondamentale du groupe APRIL qui s'efforce de mener ses activités de manière transparente et juste. Les politiques de conformité et d'éthique visent à prévenir les risques de corruption, fraude, blanchiment, et conflits d'intérêts, tout en respectant les droits humains de ses partenaires et fournisseurs. L'objectif est de n'avoir aucun cas de corruption ou d'atteinte à la réputation du groupe.

Ces politiques s'appliquent à toutes les filiales du groupe, indépendamment de leur localisation ou activité, couvrant l'ensemble de la chaîne de valeur et les relations avec les tiers. La responsabilité de l'élaboration et de la mise en œuvre de ces politiques incombe au directeur juridique Métiers et Conformité du groupe, soutenu par des référents conformité dans chaque filiale.

DES POLITIQUES AXÉES SUR LES PRINCIPES ET RÉGLEMENTATIONS EN VIGUEUR

Les politiques liées à la conduite des affaires reflètent notamment les principes directeurs des Nations unies, en particulier la Déclaration universelle des droits de l'homme, les principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales sur la conduite responsable des entreprises et la Directive (UE) 2019/1937 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2019 sur la protection des personnes qui signalent des infractions au droit de l'Union européenne.

Les politiques liées à la conduite des affaires respectent également la loi du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique (dite « loi Sapin 2 »), et toutes les lois locales applicables.

La politique Éthique et conformité s'appuie en particulier sur **les recommandations des différentes autorités administratives** compétentes (Agence française anticorruption, Autorité de la concurrence, Défenseur des droits...) ou d'organisations internationales comme l'Organisation de coopération et de développement économique (OCDE), le Conseil de l'Europe ou l'Organisation internationale du travail.

De manière générale, dans l'hypothèse où il existerait une divergence entre les engagements édictés par la politique Éthique et conformité du groupe et une norme réglementaire nationale applicable, **la norme la plus exigeante doit systématiquement prévaloir.**

Les politiques liées à la conduite des affaires sont communiquées à l'ensemble des collaborateurs :

- **pour les effectifs des sociétés françaises**, à travers une page dédiée et des communications régulières sur le réseau social d'entreprise, portant sur l'ensemble de la politique ou sur certains aspects particuliers ;
- **pour les effectifs des sociétés implantées dans d'autres pays**, par les relais locaux conformité et/ou communication.

Plus largement, le Code de conduite est accessible à l'ensemble des parties prenantes sur le site institutionnel du groupe www.april.com. Le document y est accessible en français et en anglais.

Les principaux mécanismes de gestion des risques et des impacts négatifs liés à la conduite des affaires sont **le dispositif d'alerte** incluant la protection des lanceurs d'alerte, **les procédures d'investigation des incidents** et **les formations dédiées** à ces sujets.

La formation (ESRS G1-3)

La formation des collaborateurs du groupe APRIL en matière d'éthique et de conformité repose sur deux axes principaux : la lutte contre la corruption et la Directive sur la distribution d'assurances (DDA).

LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

Concernant la lutte contre la corruption, le groupe a mis en place une **formation obligatoire** pour l'ensemble de ses collaborateurs, visant à les sensibiliser aux enjeux éthiques, à la détection des situations à risque et aux bonnes pratiques à adopter. Cette formation a été conçue par l'**Université APRIL en collaboration avec la direction juridique Métiers et Conformité** et est accessible en français, en anglais et en espagnol. **Elle s'intègre dans le parcours d'intégration** des nouveaux collaborateurs et doit être suivie dès leur prise de poste. De plus, un recyclage est requis tous les deux ans pour assurer la mise à jour des connaissances. Cette approche uniforme couvre spécifiquement les collaborateurs occupant des fonctions plus exposées aux risques de corruption, telles que les dirigeants, les mandataires sociaux, les équipes commerciales, les acheteurs, ainsi que les équipes financières et comptables.

DIRECTIVE SUR LA DISTRIBUTION D'ASSURANCES

Dans le même esprit, la **formation relative à la Directive sur la distribution d'assurances (DDA)** est également **obligatoire pour tous les collaborateurs impliqués** dans l'activité de distribution d'assurances au sein de l'Union européenne. Cette formation permet à ces collaborateurs de bien comprendre les exigences réglementaires et d'adopter les meilleures pratiques éthiques dans leur relation avec les assurés. Les principaux sujets abordés incluent l'**information précontractuelle renforcée**, le **devoir de conseil**, le **principe de vente saine** et la **gestion des conflits d'intérêts**. L'objectif est de garantir que tous les collaborateurs concernés par la distribution d'assurances agissent dans le respect des normes éthiques et juridiques.

DES FORMATIONS POUR NOS PARTENAIRES

Des formations sont mises à la disposition de l'ensemble de nos partenaires courtiers et couvrent des sujets essentiels tels que la conformité réglementaire, la DDA et la gestion des conflits d'intérêts. Ces formations sont accessibles via des modules d'e-learning interactifs, qui comprennent à la fois une partie éducative et un test de compréhension pour s'assurer de l'assimilation des contenus. Elles sont mises à jour régulièrement pour intégrer les évolutions réglementaires et les retours d'expérience. Ces formations sont conçues pour aider les courtiers à rester informés des dernières évolutions du secteur et à améliorer leurs compétences professionnelles, garantissant ainsi un service de qualité aux clients.

NOS ACTIONS ET RÉSULTATS ATTENDUS : PRÉVENIR EFFICACEMENT TOUT RISQUE DE CORRUPTION OU FRAUDE (ESRS2 MDR-A ; ESRS 2 MDR-T)

La politique conformité du groupe vise à l'absence complète d'incident de corruption, de pots-de-vin, de fraude, et plus largement de toute contravention aux principes et engagements proclamés dans la politique Éthique et Conformité du groupe. L'atteinte de cet objectif principal suppose donc d'avoir un dispositif fiable et efficace de sensibilisation, de prévention et de détection des incidents.

Action (MDR-A68a)	Périmètre (MDR-A68b)	Délais (MDR-A68c)	Description (MDR-A68d)	Avancement au cours de l'exercice (MDR-A68e)
Diffusion des politiques	France	2025	Sensibiliser régulièrement les collaborateurs aux objectifs et engagements de la politique	Communication sur l'intranet PULSE sur la politique Cadeaux et invitations (novembre 2024) Animation des référents anticorruption des filiales tous les 2 mois, 3 communications en 2024 aux référents anticorruption 2 articles PULSE en 2024
	Groupe	2025	Traduire le Code de conduite en espagnol, allemand, portugais, italien	Document disponible en espagnol en plus de l'anglais
Extension du dispositif d'alerte	Groupe	2023	Permettre l'utilisation du dispositif par des personnes extérieures à l'entreprise	Dispositif ouvert à l'externe via le site institutionnel april.com
Vérification du programme de conformité anticorruption	Groupe	2024	Faire auditer par un tiers le programme de conformité anticorruption	Rapport d'audit rendu en juillet 2024 ; plan de remédiation démarré en juillet 2024
Formation	Groupe	2025	Former les collaborateurs à la lutte anticorruption	83,5% de la cible (716 collab./857)
	Groupe	2025	Former les collaborateurs concernés au dispositif LCB-FT	Au 31 décembre 2024, 89,7% des salariés éligibles ont été formés au e-learning groupe (sur 1 056 collaborateurs inscrits, 948 ont terminé la formation LCB-FT)

Cas de corruption ou de versements de pots-de-vin (ESRS G1 -4)

En 2024, aucun cas avéré de corruption ou de versement de pot-de-vin n'a été constaté.

Indicateurs pertinents (MDR-M75 à 77)	Objectifs (MDR-T a-j)	Référence valeur et année	Résultats (MDR-T a-j) Année N	Résultats (MDR-T a-j) Année N-1
Pourcentage de collaborateurs occupant des fonctions à risques couvertes par le programme de formation de lutte contre la corruption et le versement de pots-de-vin	100% à horizon 2026	-	74%	-
Nombre de condamnations	D	-	0	0
Montant des amendes (euros)	0	-	0	0

MÉTHODOLOGIE

Le pourcentage de collaborateurs occupant des fonctions à risque couvertes par le programme de formation de lutte contre la corruption et le versement de pots-de-vin est calculé en utilisant à la fois le « Référentiel métiers » en vigueur au sein du groupe pour caractériser l'ensemble des postes occupés au sein des sociétés du groupe, et la catégorie APRIL qui distingue collaborateur, manager d'équipe, directeur et dirigeant. Ont ainsi été retenues comme « fonctions à risque » les personnes occupant un poste relevant de la catégorie « dirigeant » et/ou un poste rattaché aux familles de métier suivantes : Distribution et développement commercial ; « Finance » ; sous-famille « Achats et approvisionnement » au sein de la famille « Fonctions d'appui ». Sur la base des données collectées pour le calcul des indicateurs requis au titre de l'ESRS S1 Personnel de l'entreprise, l'indicateur renseigné utilise comme numérateur le nombre de collaborateurs (CDI, CDD, alternants, mandataires sociaux) occupant un de ces postes, présents au 31/12/2024 et ayant validé une formation de lutte contre la corruption et le versement de pots-de-vin au cours de l'année 2024 ; le dénominateur utilise le nombre total de collaborateurs (CDI, CDD, alternants, mandataires sociaux) occupant un de ces postes et présents au 31/12/2024.

Le nombre de condamnations et le montant des amendes pour infraction à la législation sur la lutte contre la corruption et les actes de corruption sont calculés à partir des données remontées par la direction juridique Métiers et Conformité, qui centralise les procédures judiciaires pour l'ensemble du groupe, y compris celles en matière de corruption. Le montant total des amendes est indiqué en euros. Lorsque l'amende a été infligée dans une autre devise que l'euro, la conversion est effectuée sur la base du taux de change retenu par la Banque de France au 31/12/2024 : <https://www.banque-france.fr/fr/statistiques/taux-et-cours/taux-de-change-parites-quotidiennes-04-mars-2024>.

ENGAGER DES PARTENARIATS DURABLES AVEC NOS FOURNISSEURS (ESRS G1-6 ; ESRS2 MDR-P)

La gestion des relations avec les fournisseurs est supervisée par la direction des Achats pour les filiales françaises et par les responsables administratifs et financiers pour les filiales internationales.

Le groupe a formalisé sa politique d'achats durables, applicable à l'ensemble de ses filiales. Cette politique poursuit un double objectif :

- **entretenir des relations économiques équilibrées**, en limitant les impacts négatifs, notamment en matière de dépendance économique et de respect des délais de paiement ;
- **promouvoir des pratiques durables**, tant sur le plan social (droits humains, conditions de travail, recours au secteur adapté) que sur le plan environnemental (économie circulaire, gestion de l'énergie, des ressources et des déchets).



PRATIQUES EN MATIÈRE DE PAIEMENT (ESRS G1-6)

Les processus d'achats reposent sur une pratique standard consistant à respecter les conditions de paiement spécifiques émises par chaque fournisseur. Les paiements aux fournisseurs doivent avant tout être effectués conformément aux conditions initiales et convenues dans le contrat. Dans tous les cas, ou lorsque les conditions de paiement ne sont pas déterminées par le fournisseur ou autrement codifiées, le groupe s'efforce de payer toutes les factures dans un

délai de 30 jours, ou selon le standard local équivalent lorsque cela s'applique. Si tous les fournisseurs sont par principe traités de manière équitable, APRIL reconnaît **l'importance de prévenir les paiements retardés**, en particulier **pour les petites et moyennes entreprises (PME)**, en encourageant une communication ouverte et une transparence concernant les conditions et pratiques de paiement.

NOS ACTIONS ET RÉSULTATS ATTENDUS : CRÉER UN CADRE DE COLLABORATION RESPONSABLE (ESRS2 MDR-A ; ESRS2 MDR-T)

La création de valeur du groupe dépend notamment du maintien de **relations saines avec ses fournisseurs**, condition indispensable pour donner aux collaborateurs d'APRIL les moyens d'assurer une **qualité de service exemplaire** aux assurés. À ce titre, l'objectif du groupe consiste à mettre en place et maintenir un cadre favorisant la **loyauté des pratiques**, à **encourager les fournisseurs dans leur propre démarche RSE** et à tout mettre en œuvre pour **assurer des délais de paiement respectueux** des propres contraintes financières des fournisseurs.

Action (MDR-A68a)	Périmètre (MDR-A68b)	Délais (MDR-A68c)	Description (MDR-A68d)	Avancement au cours de l'exercice (MDR-A68e)
Cartographie des fournisseurs	France	-	Améliorer la connaissance des pratiques RSE des fournisseurs	Initiation d'une cartographie des fournisseurs avec un montant de facturation supérieur ou égal à 30 K€ au cours de l'année civile précédente. La démarche doit être complétée en 2025 avec un questionnaire transmis directement à ces fournisseurs pour faciliter et fiabiliser la collecte des informations.
Critères RSE	France	-	Inclure des critères RSE dans les appels d'offres initiés, en particulier sur les familles d'achats à fort impact ESG	Intégration de critères RSE dans certains appels d'offres comme la prestation de nettoyage du siège social. Des critères environnementaux doivent par ailleurs être intégrés dans les appels d'offres pertinents concernant l'achat de matériel informatique (cf. numérique responsable).
Clauses contractuelles	France	-	Formaliser les attentes RSE du groupe à l'égard de ses fournisseurs	Tous les contrats rédigés par le groupe avec des prestataires ou des fournisseurs intègrent depuis 2024 des clauses sociales et environnementales.
Code de conduite fournisseurs	France	-	Vérifier que les engagements RSE des fournisseurs stratégiques du groupe sont conformes aux engagements du groupe	Transmission du Code de conduite fournisseurs à l'ensemble des fournisseurs identifiés comme stratégiques pour signature ou fourniture d'un engagement équivalent.

Indicateurs pertinents (MDR-M75 à 77)

Délai moyen de paiement d'une facture



Délai moyen de paiement d'une facture émise par une PME



Pourcentage de paiements effectués dans ce délai – Grands groupes



Pourcentage de paiements effectués dans ce délai – PME



Aucune procédure judiciaire en cours concernant des retards de paiement

MÉTHODOLOGIE

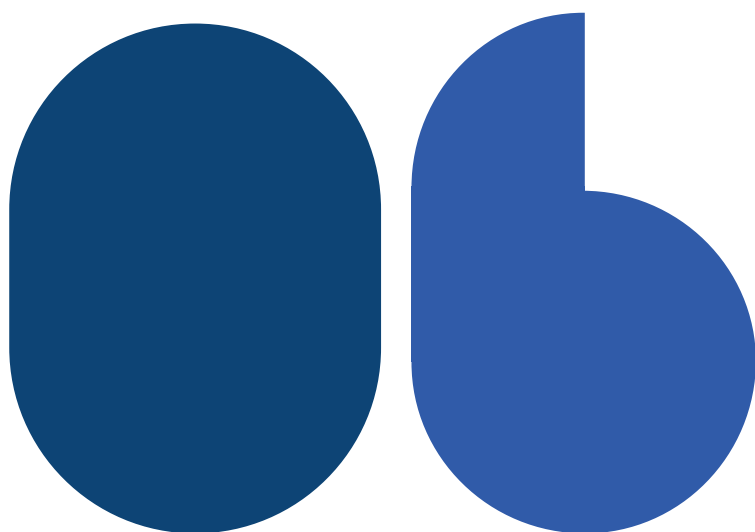
Délai moyen de paiement d'une facture : moyenne des délais de paiement pour les factures traitées dans le système d'information d'ERP durant l'année de reporting. Sauf anomalie manifeste, le délai correspond à la différence entre la date de comptabilisation et la date d'émission de l'ordre de paiement. La notion d'anomalie manifeste permet d'écarter les anomalies statistiques, à savoir les factures pour lesquelles le délai de paiement est anormalement élevé (délai entre la date d'émission de la facture et la date d'émission de l'ordre de paiement supérieur à 400 jours) ou anormalement faible (délai entre la date d'émission de la facture et la date d'émission de l'ordre de paiement inférieur à 0 ; délai entre la date de saisie de la facture dans l'ERP et la date d'émission de l'ordre de paiement inférieur à 0). En cas d'anomalie manifeste, le délai retenu correspond à la différence entre la date de saisie de la facture dans l'ERP et la date d'émission de l'ordre de paiement. Si cette différence est négative, le délai correspond à la différence entre la date d'émission de la facture et la date d'émission de l'ordre de paiement.

Délai moyen de paiement d'une facture – PME ou grands groupes : moyenne des délais de paiement (cf. définition « Délai moyen de paiement d'une facture ») pour les fournisseurs identifiés comme PME ou comme grand groupe. La caractérisation des fournisseurs repose sur la confrontation du numéro SIREN tel que renseigné sur les fiches fournisseurs et la base Sirene fournie par l'INSEE. Lorsque la caractérisation d'un fournisseur n'est pas possible (absence de numéro SIREN sur la fiche fournisseur ou numéro SIREN pas présent dans la base Sirene), le fournisseur est exclu du calcul.

Délai de paiement standard : le délai de paiement est déterminé sur la base de la pratique en France qui est le territoire pour lequel le groupe reçoit le plus de factures.

Pourcentage de paiements effectués dans le respect du délai de paiement standard : comparaison du nombre de factures (ventilées par type d'émetteur : grand groupe ou PME, cf. définition « Délai moyen de paiement d'une facture – PME ou grands groupes ») dont le délai effectif de paiement (cf. définition « Délai moyen de paiement d'une facture ») est inférieur ou égal au délai de paiement standard (cf. définition « Délai de paiement standard »). Pour obtenir un pourcentage, le nombre de factures effectivement payées en respect du délai de paiement standard est divisé par le nombre total de factures de chaque catégorie.

Nombre de procédures judiciaires en cours concernant des retards de paiement : recensement manuel des procédures judiciaires en cours. L'indicateur recense uniquement les procédures en cours au 31/12 de l'année de reporting, ayant été initiées par la saisine d'une autorité judiciaire et dont l'objet porte exclusivement ou partiellement sur les retards de paiement.



ANNEXES

AUTRES LÉGISLATIONS APPLICABLES EN MATIÈRE DE DURABILITÉ

(SBM3 – IRO2)

Le tableau ci-dessous présente la liste des points de référence des normes transversales qui découlent d'autres textes législatifs de l'UE.

Exigence de publication et point de donnée relatif	Référence SFDR	Référence pilier 3	Référence règlement sur les indices de référence	Référence loi européenne sur le climat	Section du rapport de durabilité	Matérialité
ESRS 2 GOV-1 Mixité au sein des organes de gouvernance <i>Paragraphe 21, point d)</i>	Indicateur n° 13, tableau 1, annexe I	-	Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816 de la Commission	-	-	-
ESRS 2 GOV-1 Pourcentage d'administrateurs indépendants <i>Paragraphe 21, point e)</i>	-	-	Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816 de la Commission	-	-	-
ESRS 2 GOV-4 Déclaration sur la diligence raisonnable <i>Paragraphe 30</i>	Indicateur n° 10, tableau 3, annexe I	-	-	-	-	-
ESRS 2 SBM-1 Participation à des activités liées aux combustibles fossiles <i>Paragraphe 40, point d) i)</i>	Indicateur n° 4, tableau 1, annexe I	Article 449 bis du règlement (UE) n° 575/2013 ; règlement d'exécution (UE) 2022/2453 de la Commission, tableau 1 : Informations qualitatives sur le risque environnemental et tableau 2 : Informations qualitatives sur le risque social	Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816 de la Commission	-	-	-
					-	Non matériel
ESRS 2 SBM-1 Participation à des activités liées à la fabrication de produits chimiques <i>Paragraphe 40, point d) ii)</i>	Indicateur n° 9, tableau 2, annexe I	-	Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816 de la Commission	- IR	-	Non matériel
ESRS 2 SBM-1 Participation à des activités liées à des armes controversées <i>Paragraphe 40, point d) iii)</i>	Indicateur n° 14, tableau 1, annexe I	-	Article 12, paragraphe 1, du règlement délégué (UE) 2020/1818, annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816	-	-	Non matériel
ESRS 2 SBM-1 Participation à des activités liées à la culture et à la production de tabac <i>Paragraphe 40, point d) iv)</i>	-	-	Règlement délégué (UE) 2020/1818, article 12, paragraphe 1, du règlement délégué (UE) 2020/1816, annexe II	-	-	Non matériel
ESRS EI-1 Plan de transition pour atteindre la neutralité climatique d'ici à 2050 <i>Paragraphe 14</i>	-	-	-	Article 2, paragraphe 1, du règlement (UE) 2021/1119	-	-

Exigence de publication et point de donnée relatif	Référence SFDR	Référence pilier 3	Référence règlement sur les indices de référence	Référence loi européenne sur le climat	Section du rapport de durabilité	Matérialité
ESRS EI-1 Entreprises exclues des indices de référence « Accord de Paris » <i>Paragraphe 16, point g)</i>	-	Article 449 bis Règlement (UE) n° 575/2013, règlement d'exécution (UE) 2022/2453 de la Commission, modèle 1 : Portefeuille bancaire – Risque de transition lié au changement climatique : Qualité de crédit des expositions par secteur, émissions et échéance résiduelle	Article 12, paragraphe 1, points d) à g), et article 12, paragraphe 2, du règlement délégué (UE) 2020/1818	-	-	-
ESRS EI-4 Objectifs de réduction des émissions de GES <i>Paragraphe 34</i>	Indicateur n° 4, tableau 2, annexe I	Article 449 bis Règlement (UE) n° 575/2013, règlement d'exécution (UE) 2022/2453 de la Commission, modèle 3 : Portefeuille bancaire – Risque de transition lié au changement climatique : métriques d'alignement	Article 6 du règlement délégué (UE) 2020/1818	-	-	-
ESRS EI-5 Consommation d'énergie produite à partir de combustibles fossiles ventilée par source d'énergie (uniquement les secteurs ayant une forte incidence sur le climat) <i>Paragraphe 38</i>	Indicateur n° 5, tableau 1, et indicateur n° 5, tableau 2, annexe I	-	-	-	-	Non matériel
ESRS EI-5 Consommation d'énergie et mix énergétique <i>Paragraphe 37</i>	Indicateur n° 5, tableau 1, annexe I	-	-	-	-	-
ESRS EI-5 Intensité énergétique des activités dans les secteurs à fort impact climatique <i>Paragraphes 40 à 43</i>	Indicateur n° 6, tableau 1, annexe I	-	-	-	-	Non matériel
ESRS EI-6 Émissions de GES brutes de périmètres 1, 2 ou 3 et émissions totales de GES <i>Paragraphe 44</i>	Indicateurs n° 1 et n° 2, tableau 1, annexe I	Article 449 bis du règlement (UE) n° 575/2013, règlement d'exécution (UE) 2022/2453 de la Commission, modèle 1 : Portefeuille bancaire – Risque de transition lié au changement climatique : Qualité de crédit des expositions par secteur, émissions et échéance résiduelle	Article 5, paragraphe 1, article 6 et article 8, paragraphe 1, du règlement délégué (UE) 2020/1818	-	-	-

Exigence de publication et point de donnée relatif	Référence SFDR	Référence pilier 3	Référence règlement sur les indices de référence	Référence loi européenne sur le climat	Section du rapport de durabilité	Matérialité
ESRS E1-6 Intensité des émissions de GES brutes <i>Paragraphes 53 à 55</i>	Indicateur n° 3, tableau 1, annexe I	Article 449 bis du règlement (UE) n° 575/2013, règlement d'exécution (UE) 2022/2453 de la Commission, modèle 3 : Portefeuille bancaire – Risque de transition lié au changement climatique : métriques d'alignement	Article 8, paragraphe 1, du règlement délégué (UE) 2020/1818	-	-	-
ESRS E1-7 Absorptions de GES et crédits carbone <i>Paragraphe 56</i>	-	-	-	Article 2, paragraphe 1, du règlement (UE) 2021/1119	-	-
ESRS E1-9 Exposition du portefeuille de l'indice de référence à des risques physiques liés au climat <i>Paragraphe 66</i>	-	-	Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1818, annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816	-	-	-
ESRS E1-9 Désagrégation des montants monétaires par risque physique aigu et chronique <i>Paragraphe 66, point a)</i> ESRS E1-9 Emplacement des actifs importants exposés à un risque physique significatif <i>Paragraphe 66, point c)</i>	-	Article 449 bis du règlement (UE) n° 575/2013, règlement d'exécution (UE) 2022/2453 de la Commission, paragraphes 46 et 47, modèle 5 : Portefeuille bancaire – Risque physique lié au changement climatique: expositions soumises à un risque physique	-	-	-	
ESRS E1-9 Ventilation de la valeur comptable des actifs immobiliers de l'entreprise par classe d'efficacité énergétique <i>Paragraphe 67, point c)</i>	-	Article 449 bis du règlement (UE) n° 575/2013, règlement d'exécution (UE) 2022/2453 de la Commission, paragraphe 34, modèle 2 : Portefeuille bancaire – Risque de transition lié au changement climatique : Prêts garantis par des biens immobiliers – Efficacité énergétique des sûretés	-	-	-	Non matériel, l'entreprise ne possède pas d'actifs immobiliers

Exigence de publication et point de donnée relatif	Référence SFDR	Référence pilier 3	Référence règlement sur les indices de référence	Référence loi européenne sur le climat	Section du rapport de durabilité	Matérialité
ESRS E1-9 Degré d'exposition du portefeuille aux opportunités liées au climat <i>Paragraphe 69</i>	-	-	Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1818 de la Commission	-	-	-
ESRS 2- IRO 1- E4 <i>Paragraphe 16, point a) i</i>	Indicateur n° 7, tableau 1, annexe I	-	-	-	-	-
ESRS 2- IRO 1- E4 <i>Paragraphe 16, point b)</i>	Indicateur n° 10, tableau 2, annexe I	-	-	-	-	-
ESRS 2- IRO 1- E4 <i>Paragraphe 16, point c)</i>	Indicateur n° 14, tableau 2, annexe I	-	-	-	-	-
ESRS 2- SBM3 - S1 Risque de travail forcé <i>Paragraphe 14, point f)</i>	Indicateur n° 13, tableau 3, annexe I	-	-	-	-	-
ESRS 2- SBM3 - S1 Risque d'exploitation d'enfants par le travail <i>Paragraphe 14, point g)</i>	Indicateur n° 12, tableau 3, annexe I	-	-	-	-	-
ESRS S1-1 Engagements à mener une politique en matière des droits de l'homme <i>Paragraphe 20</i>	Indicateur n° 9, tableau 3, et indicateur n° 11, tableau 1, annexe I	-	-	-	-	-
ESRS S1-1 Politiques de diligence raisonnable sur les questions visées par les conventions fondamentales 1 à 8 de l'Organisation internationale du travail <i>Paragraphe 21</i>	-	-	Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816 de la Commission	-	-	-
ESRS S1-1 Processus et mesures de prévention de la traite des êtres humains <i>Paragraphe 22</i>	Indicateur n° 11, tableau 3, annexe I	-	-	-	-	-
ESRS S1-1 Politique de prévention ou système de gestion des accidents du travail <i>Paragraphe 23</i>	Indicateur n° 1, tableau 3, annexe I	-	-	-	-	-
ESRS S1-3 Mécanismes de traitement des différends ou des plaintes <i>Paragraphe 32, point c)</i>	Indicateur n° 5, tableau 3, annexe I	-	-	-	-	-
ESRS S1-14 Nombre de décès et nombre et taux d'accidents liés au travail <i>Paragraphe 88, points b) et c)</i>	Indicateur n° 2, tableau 3, annexe I	-	Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816 de la Commission	-	-	-
ESRS S1-14 Nombre de jours perdus pour cause de blessures, d'accidents, de décès ou de maladies <i>Paragraphe 88, point e)</i>	Indicateur n° 3, tableau 3, annexe I	-	-	-	-	-
ESRS S1-16 Écart de rémunération entre hommes et femmes non corrigé <i>Paragraphe 97, point a)</i>	Indicateur n° 12, tableau 1, annexe I	-	Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816	-	-	-
ESRS S1-16 Ratio de rémunération excessif du directeur général <i>Paragraphe 97, point b)</i>	Indicateur n° 8, tableau 3, annexe I	-	-	-	-	-

Exigence de publication et point de donnée relatif	Référence SFDR	Référence pilier 3	Référence règlement sur les indices de référence	Référence loi européenne sur le climat	Section du rapport de durabilité	Matérialité
ESRS S1-17 Cas de discrimination <i>Paragraphe 103, point a)</i>	Indicateur n° 7, tableau 3, annexe I	-	-	-	-	-
ESRS S1-17 Non-respect des principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, et des principes directeurs de l'OCDE <i>Paragraphe 104, point a)</i>	Indicateur n° 10, tableau 1, et indicateur n° 14, tableau 3, annexe I	-	Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816, article 12, paragraphe 1, du règlement délégué (UE) 2020/1818	-	-	-
ESRS S4-1 Politiques en matière de consommateurs et d'utilisateurs finaux <i>Paragraphe 16</i>	Indicateur n° 9, tableau 3, et indicateur n° 11, tableau 1, annexe I	-	-	-	-	-
ESRS S4-1 Non-respect des principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, et des principes directeurs de l'OCDE <i>Paragraphe 17</i>	Indicateur n° 10, tableau 1, annexe I	-	Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816, article 12, paragraphe 1, du règlement délégué (UE) 2020/1818	-	-	-
ESRS S4-4 Problèmes et incidents en matière de droits de l'homme <i>Paragraphe 35</i>	Indicateur n° 14, tableau 3, annexe I	-	-	-	-	-
ESRS G1-1 Convention des Nations unies contre la corruption <i>Paragraphe 10, point b)</i>	Indicateur n° 15, tableau 3, annexe I	-	-	-	-	-
ESRS G1-1 Protection des lanceurs d'alerte <i>Paragraphe 10, point d)</i>	Indicateur n° 6, tableau 3, annexe I	-	-	-	-	-
ESRS G1-4 Amendes pour infraction à la législation sur la lutte contre la corruption et les actes de corruption <i>Paragraphe 24, point a)</i>	Indicateur n° 17, tableau 3, annexe I	-	Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816	-	-	-
ESRS G1-4 Normes de lutte contre la corruption et les actes de corruption <i>Paragraphe 24, point b)</i>	Indicateur n° 16, tableau 3, annexe I	-	-	-	-	-

PÉRIMÈTRE DE REPORTING ET DE L'ÉTABLISSEMENT DES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE

Le périmètre de reporting couvert par le présent rapport de durabilité représente 645 M€ et 2 528 ETP, soit 88,7% des effectifs du groupe et 75,2% du périmètre consolidé du groupe APRIL au titre de l'année 2024.

Les tableaux ci-dessous présentent les sociétés du groupe couvertes par le reporting extra-financier et les sociétés intégrées dans les comptes consolidés du groupe APRIL, mais non couvertes par le reporting extra-financier.

Société	Siège	Prise en compte pour les émissions de GES
Athena TopCo	FRANCE	-
1215	FRANCE	NON
Andromeda Holding	FRANCE	-
Antae	SUISSE	NON
April (Holding)	FRANCE	-
April Asia Pacific (Holding)	SINGAPOUR	-
April Assistance (Thaïlande)	THAÏLANDE	-
April Belgium	BELGIQUE	-
April Brokerage Thailand	THAÏLANDE	-
April Canada Inc.	CANADA	-
April Entreprise	FRANCE	-
April Entreprise Caraïbes	FRANCE	-
April Hong Kong Limited	HONG KONG	-
April International Benefit	ÉTATS-UNIS	NON
April International Care France	FRANCE	-
April International GmbH	ALLEMAGNE	NON
April International UK	GRANDE-BRETAGNE	NON
April Italia	ITALIE	-
April Marine	FRANCE	-
April Marine Canada	CANADA	-
April Medibroker	GRANDE-BRETAGNE	NON
April Mon assurance	FRANCE	-
April Moto	FRANCE	-
April Moto Espagne	ESPAGNE	NON
April Partenaires	FRANCE	-
April Patrimoine	FRANCE	NON
April Patrimoine Holding	FRANCE	NON
April Portugal	PORTUGAL	-
April Santé Prévoyance	FRANCE	-

Société	Siège	Prise en compte pour les émissions de GES
April Singapore Assistance	SINGAPOUR	-
April Singapore Pte	SINGAPOUR	-
April Vie Conseils	FRANCE	-
April Vietnam Company Ltd	VIETNAM	-
Asia Assistance Partners Holding	THAÏLANDE	-
Athena BidCo	FRANCE	-
Athena HoldCo	FRANCE	-
Athena MidCo 1	FRANCE	-
Athena MidCo 2	FRANCE	-
Comparadise	FRANCE	NON
Elco Assurances	CANADA	-
Expat & CO BV	BELGIQUE	NON
Financière LCF	FRANCE	NON
GIE APRIL Courtage	FRANCE	-
Global Health CC	HONG KONG	-
Global Health SH	CHINE	-
GT Patrimoine	FRANCE	NON
Hemadis	ESPAGNE	-
Immo Neuf	FRANCE	-
Interhanse SA	ESPAGNE	-
La Centrale de Financement	FRANCE	-
Magnacarta	FRANCE	NON
Mérimée Gestion Privée	FRANCE	NON
Mérimée Méditerranée (ex-Axor Finance)	FRANCE	NON
Pont Grup Corr. Seg. SA	ESPAGNE	-
Université APRIL	FRANCE	-
Vindex Bureau SA	ESPAGNE	-
Wavcom	FRANCE	NON
Webclaim	ITALIE	-

Les filiales ci-dessous sont exclues du périmètre :

Entités avec mouvement de périmètre sur l'exercice	Commentaires
LIC Lexham Insurance Consultants Limited	Acquisition groupe Lexham – UK
CAM legal services limited	
LXM Management Limited	
LGA Lancaster Gate Assistance Limited	
Nortia	Acquisition groupe DLPK
Nélia Titres	
Nélia Gestion	
Nevidis	
Tailor AM	
Nexo Capital	
Go Epargne Entreprise	
PVLA Conseil	
DLPK Services	
DLPK Management	
DLPK Holding	
Linavest	
Warold	
Kiplink SAS	
Kiplink SARL	
Cardinal Patrimoine	Acquisition (fait partie du groupe Magnacarta)
Altitude Patrimoine SAS	
Altitude Patrimoine Conseil SARL	

NOUS CONTACTER

12 rue Juliette Récamier
69006 Lyon Cedex

RÉDACTION

Direction RSE groupe APRIL
oxygen@april.com