

# Rapport RSE 2019

## Communication sur le Progrès

### Global Compact



## / Sommaire

● L'engagement de la direction	3	● 3 – La politique Sociétale	16
● Rappel des 10 principes du Global Compact	4	● Parcours nouveau collaborateur	17
● 1 - Le Groupe AVEM	5	● Chiffres-clés et politique de recrutement	18
● Positionnement stratégique	6	● Un plan de formation à la hauteur	19
● Le Groupe AVEM	7	● Evolution professionnelle	20
● Sept domaines d'activité	8	● 2018 : développement de la qualité de vie au travail	21
● L'organisation générale	9	● Conditions de travail et sécurité	22
● Les valeurs AVEM	10	● Dialogue et engagement social	23
● 2 – La Politique RSE	11	● 4 – La politique environnementale	24
● La démarche RSE dans le groupe AVEM	12	● Maitrise de l'empreinte environnementale	25
● En lien avec Nouvel Elan 2020	13	● Plan de mobilité	26
● Une démarche engagée et responsable	14	● Achats responsables	27
● Notation Ecovadis	15	● 5 – La politique éthique	29
		● Politique anti-corruption	30
		● 6 – Axes de progrès	31

## **/ Renouveaulement de l'engagement**



Leader de la monétique et de l'informatique de proximité pour les établissements bancaires et les commerçants, au service des banques, des enseignes et de leurs clients, le Groupe AVEM propose ses services sur sept domaines d'activité : monétique commerçants, services aux porteurs, automates et fiduciaire, assistance EDI et E-commerce, support informatique assistance à la distribution et enseignes.

Nos valeurs historiques, Anticipation, Excellence, Proximités, Pérennité, Confiance, placent les femmes et les hommes à l'origine de nos actions et au cœur de nos finalités.

Le groupe AVEM s'est fixé l'ambition d'être le partenaire d'excellence au service des banques, des commerçants et des enseignes et vise la satisfaction durable de deux expériences étroitement dépendantes : l'expérience client et l'expérience collaborateur. La recherche de la satisfaction client et collaborateur revient à placer l'humain au centre de nos préoccupations.

En lien avec notre projet d'entreprise Elan 2020, AVEM adopte une politique RSE destinée à affirmer ses engagements. Notre projet d'entreprise repose sur quatre lignes d'actions : accélérer notre développement, renforcer notre compétitivité, passer de la qualité à l'excellence et développer le bien-être au travail.

Notre adhésion en mars 2018 au Pacte Mondial de l'ONU est un marqueur fort de notre engagement RSE et de notre volonté d'intégrer les 10 Principes du Global Compact dans notre stratégie.

L'ensemble de nos actions en place et celles en cours de développement reflète la volonté permanente du Groupe de renforcer la prise en compte des enjeux en matière sociale, environnementale et sociétale. Nous renouvelons ainsi notre engagement envers le Global Compact des Nations Unies.

Notre Nouvel Elan nécessite l'implication de tous. Parce qu'associer les collaborateurs aux décisions et leur donner des responsabilités sont des sources de performance, le bien-être au travail sera le moteur de notre excellence.

Thierry Hervé  
Directeur Général Groupe

# / Les 10 principes du Global Compact



Principe 1 Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux Droits de l'Homme



Principe 2 Les entreprises sont invitées à ne pas se rendre complices de violations des Droits de l'Homme



Principe 3 Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective



Principe 4 Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toutes formes de travail forcé ou obligatoire



Principe 5 Les entreprises sont invitées à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants



Principe 6 Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession



Principe 7 Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution aux problèmes touchant à l'environnement



Principe 8 Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement



Principe 9 Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement



Principe 10 Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin

Droits de l'homme

Normes internationales  
du travail

Environnement

Lutte contre la corruption

# 1/ Le Groupe AVEM

## / Positionnement stratégique du Groupe AVEM

Le Groupe AVEM se positionne comme un acteur industriel « à la main des banques, au service des banques », pour défendre :

- Le modèle d'intermédiation des banques Françaises
- Leur modèle économique

Sur des activités non concurrentielles entre les banques, mais adressées par de nouveaux entrants

- Leader sur la **monétique du commerce de proximité**
- Leader sur les **services aux porteurs de cartes**
- Leader sur **la maintenance automates et le fiduciaire agences**
- Leader sur l'assistance à l'**échange de données informatisé** entre les banques et leurs clients
- Développant l'**assistance à la distribution des solutions de paiements**
- Acteur majeur sur les services d'**informatique de proximité** en agences et sièges.



**Garant d'une offre compétitive et de proximité**



## / Le Groupe AVEM

Leader des services monétiques et informatiques de proximité,  
au service des banques, des enseignes et de leurs clients :  
particuliers, commerçants et entreprises.

### 3+1 savoir-faire :

Gérer l'assistance, le  
déploiement, la  
maintenance des  
« objets  
technologiques »

Industrialiser la  
gestion  
administrative et  
l'accompagnement  
à la distribution

Rassurer les  
clients en situation  
de stress : panne,  
fraude, perte...

Et une capacité démontrée à assembler ces savoir-faire

**AVEM**  
MONÉTIQUE & SERVICES



**151 M€**  
de chiffre d'affaires



**1 574**  
collaborateurs



**10**  
sites de productions



**87**  
sites de services  
de proximité

## / 7 domaines d'activité



Support Informatique



Equipements des Enseignes



Monétique Commerçant



Assistance EDI  
et E-commerce

**1 M**  
Dossiers traités / an  
en back-office



**0.5 M**  
Interventions  
techniques / an

**3 M**  
Appels traités / an



Services aux Porteurs



Assistance à la distribution



Automates et Fiduciaire

## / L'organisation générale



## / Les valeurs du groupe AVEM

### Anticipation

Nos clients attendent de nous la réactivité, qui implique une compréhension au plus tôt de leurs besoins et une réponse rapide et adaptée à leur activité, sur des marchés portés par des technologies et des usages en fortes évolutions nécessitant d'innover.

### Pérennité

Nous devons, grâce à notre gestion et notre dynamique d'offres, conserver toutes les garanties de pérennité apportées à l'origine par nos actionnaires pour nos clients et nos collaborateurs, dans un contexte concurrentiel en forte mutation.

### Excellence

L'usage des moyens monétiques et informatiques est devenu incontournable pour que nos clients professionnels, commerçants, entrepreneurs ou banquiers puissent réaliser leur activité quotidienne. Ils doivent donc faire l'objet d'une excellence opérationnelle : c'est notre métier.

### Confiance

L'esprit de service repose sur nos pratiques managériales qui favorisent l'initiative, en s'appuyant sur la qualité de la relation que nous avons de longue date avec nos clients et nos collaborateurs.

### Proximités

Les proximités doivent se décliner au pluriel, et en utilisant les canaux les mieux adaptés à chaque situation (à distance depuis nos plateformes spécialisées par télésurveillance, via internet ou par téléphone, ou bien directement chez le client grâce à notre maillage de techniciens en régions).

## 2/La politique RSE

## / La démarche RSE dans le groupe AVEM



Depuis de nombreuses années, le groupe AVEM répond aux obligations réglementaires en matière environnementale et sociétale et développe déjà de **nombreuses actions** (gestion des déchets, dons de congés, plan de formation, bilan carbone, plan de mobilité...). **En structurant notre démarche**, nous nous attachons à la rendre visible pour nos parties prenantes, à **mesurer nos actions** et à répondre aux préoccupations de nos collaborateurs, clients et actionnaires.

### Notre politique RSE

- En cohérence avec notre projet d'entreprise, le groupe AVEM adopte une politique RSE destinée à **affirmer ses engagements et à valoriser les impacts sociétaux sur la stratégie du Groupe.**

### Nos objectifs :

- Affirmer la forte ambition de développement et de transformation du groupe
- Renforcer la prise en compte des enjeux en matière sociale, environnementale et sociétale
- Impliquer l'ensemble des collaborateurs

*Parce que la responsabilité d'une société ne s'arrête pas aux portes de l'entreprise, Le groupe AVEM s'attache à développer un modèle d'entreprise où performance économique et sociétale se nourrissent mutuellement.*

## / En lien avec le projet d'entreprise **Nouvel Elan 2020**

Nouvel Elan 2020, un projet d'entreprise basé sur 4 lignes d'actions

- Accélérer notre développement
- Renforcer notre compétitivité
- Passer de la qualité à l'excellence
- Développer le bien-être au travail



**Des enjeux RSE réalistes et ambitieux pour agir dans trois domaines**



**Agir au niveau économique**

- Satisfaire et fidéliser les clients
- Adopter une politique d'achats responsables
- Etablir des relations de confiance avec les parties prenantes
- Adopter les politiques anti-corruption...



**Agir sur la cohésion sociale**

- Renforcer l'égalité des chances et la diversité
- Etre attentif aux conditions de travail
- Favoriser le bien-être et la qualité de vie au travail
- Intégrer les personnes en situation de handicap
- Développer la formation...



**Agir pour l'environnement**

- Contribuer à la diminution de notre empreinte carbone
- Réduire la production de nos déchets et les recycler
- Améliorer les déplacements des salariés
- Sensibiliser les collaborateurs...

## / Une démarche engagée et responsable

WE SUPPORT



### ➤ Le groupe AVEM est membre du Pacte Mondial de l'ONU depuis mars 2018

En soutenant les dix principes du Global Compact, AVEM affirme sa volonté de s'inscrire dans une démarche engagée, responsable et de la rendre visible . Objectifs : être économiquement viable, avoir un impact positif sur la société et aussi mieux respecter l'environnement.



### ➤ Valoriser les actions en place, développer de nouvelles actions

➤ Notre démarche vise à développer de bonnes pratiques et une politique RSE dynamique

• Le groupe AVEM met en avant des actions définies autour des trois piliers de la RSE : économique , social et environnemental

- ❑ Des actions pour renforcer la confiance de nos clients (excellence relation client, renforcement de la culture éthique...)
- ❑ Des actions pour développer l'aspect sociétal (favoriser la qualité de vie au travail, agir pour l'employabilité des collaborateurs...)
- ❑ Des actions pour préserver l'environnement et participer à la maîtrise de notre empreinte environnementale (gestion des déchets, prise en compte des aspects écologiques dans les relations fournisseurs...)

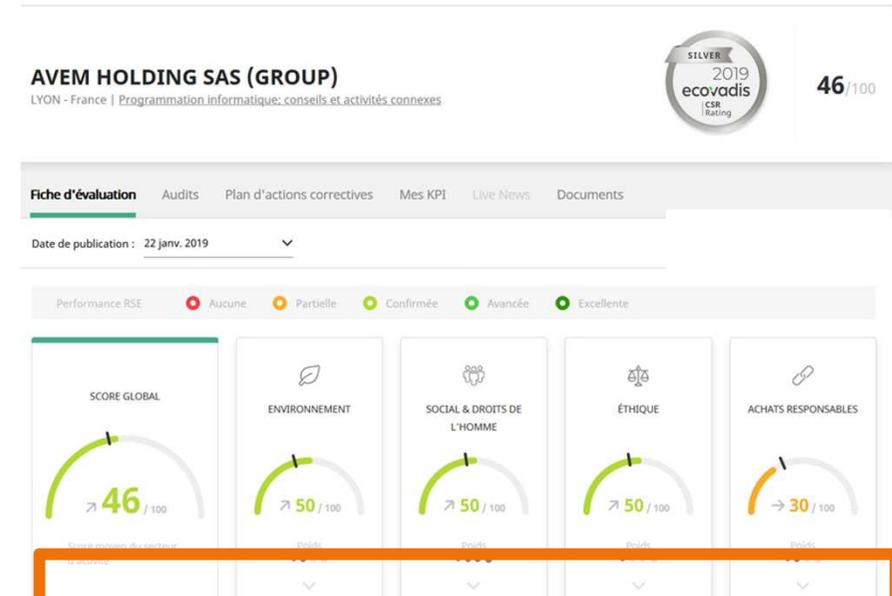


**Objectif : suivre l'avancée de notre démarche et notre performance sociétale**

## / Notation Ecovadis

**Ecovadis** : plateforme d'évaluation de la RSE conçue pour aider les entreprises à gérer et à communiquer sur leur performance RSE.

- Permet de partager sa performance
- Propose des points d'amélioration



### Juin 2017 :

- inscription sur la plateforme
- notation de l'évaluation 29/100

### Juillet 2018 :

- renouvellement abonnement AVEM

### Décembre 2018 :

- nouvelle évaluation de notre RSE
- documents justificatifs fournis
- Nouvelle notation 46/100 , obtention de la médaille d'argent
- AVEM fait partie des 30% des entreprises les plus performantes évaluées par Ecovadis

- Disposer d'un parcours d'amélioration continue en utilisant le plan d'actions correctives
- Communiquer sur nos bonnes pratiques
- Communiquer notre notation sur le site internet

## 3/ Politique sociétale

# / Politique sociale

«Parce que l'arrivée dans une entreprise est pour chacun un moment marquant, nous nous appliquons à tout mettre en œuvre pour faciliter l'intégration de nos nouveaux collaborateurs. Cela signifie aussi s'engager ensemble sur la durée . »

## ➤ Parcours nouveau collaborateur

A son arrivée, le collaborateur reçoit un **livret d'accueil** et suit un **parcours d'intégration** présentant les métiers du groupe AVEM et le fonctionnement de l'entreprise.



- Couverture de l'ensemble des collaborateurs par la Convention collective de la Métallurgie
- Attribution d'une mutuelle d'entreprise incluant la prise en charge de médecines douces
- Attribution de tickets restaurant pris en charge à 60% par l'entreprise
- Possibilité d'aides à la location ou à l'achat d'un logement avec Action Logement
- Réservation de places en crèches en France pour les collaborateurs (partenariat avec le réseau Babilou 1001 crèches)
- Organisation de deux réunions du personnel par an
- Organisation de Journées Portes ouvertes permettant aux collaborateurs de découvrir d'autres sites du Groupe
- Versement annuel de l'intéressement – participation
- Digitalisation du parcours d'intégration sur 2019



Chaque collaborateur bénéficie d'un **entretien individuel annuel** afin d'évoquer ses perspectives d'évolution professionnelle, de recueillir les besoins en formation et d'identifier les actions à mettre en place pour développer les compétences.

SOMMAIRE	
📍 PRÉSENTATION D'AVEM	06-13
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nos 8 Sites métiers</li> <li>• Implantations</li> <li>• Nos Sites</li> <li>• Organisation générale</li> <li>• Les services managériaux</li> <li>• Nos valeurs</li> </ul>	
🏢 ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL	14-15
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accès aux sites</li> <li>• Environnement informatique, technique et logistique</li> <li>• Organisation de l'équipe</li> <li>• Déplacements professionnels</li> </ul>	
👤 GESTION DES RESSOURCES HUMAINES	16-17
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Temps de travail</li> <li>• Congés</li> <li>• Absences</li> <li>• Démission</li> </ul>	
🛡️ SÉCURITÉ ET RÈGLES D'ENTREPRISE	18-19
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Règles de vie</li> </ul>	
📈 CARRIÈRE / ÉVOLUTION	20-21
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Évolution professionnelle</li> <li>• Formation - Obsolescence</li> <li>• Évolution / Mutations internes</li> </ul>	
🌿 VOS DROITS ET AVANTAGES	22-23
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chèques alimentaires</li> <li>• Primes de transport</li> <li>• Mutuelle prévoyance</li> <li>• Intéressement et participation</li> <li>• 7% Ageparc</li> <li>• La Caisse d'Épargne</li> <li>• Le Délégué du Personnel</li> <li>• Le CHSCT</li> </ul>	
📄 SE TENIR INFORMÉ	24-25
<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'Intranet AVEM</li> <li>• Nos newsletters journalières</li> <li>• Nos supports pour nos contacts externes</li> </ul>	
🔍 GLOSSAIRE	26



Principe 6

Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession



Principe 1

Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux Droits de l'Homme

# / Politique sociétale

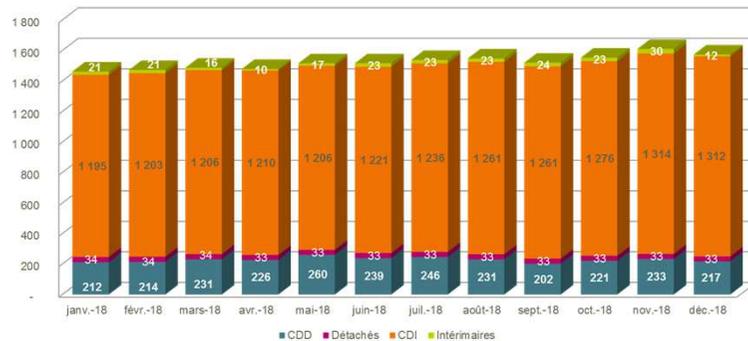
« Notre Groupe est le fruit d'une riche construction composée de cultures et d'expertises variées. »

## ➤ Chiffres-clés et politique de recrutement

- Le groupe AVEM recrute régulièrement en externe et en interne : évolution mensuelle des effectifs

Effectif Inscrit (CDI + CDD + Interim + Détachés présents le dernier jours du mois)	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
Effectif 2018	1459	1467	1491	1479	1516	1516	1538	1558	1520	1553	1610	1574
2017	1337	1336	1371	1365	1392	1392	1404	1402	1414	1444	1450	1432
Evolution en %	9%	10%	9%	8%	9%	9%	10%	11%	7%	8%	11%	10%

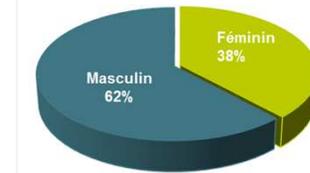
- Le groupe AVEM s'engage à recruter en priorité des CDI sur les postes structurels



Afin de lutter contre le turn-over, le groupe AVEM s'est engagé à embaucher directement en CDI tout salarié destiné à occuper un poste structurel, c'est-à-dire existant durablement.

- ➔ Depuis juin 2018, 61 collaborateurs en CDD ont été titularisés en CDI.
- ➔ L'ouverture d'une nouvelle plateforme téléphonique sur le site de Vannes a permis le recrutement de 20 nouveaux CDI.

**AVEM**  
MONÉTIQUE & SERVICES



Avec une forte population de techniciens, la part des hommes est majoritaire.

# / Politique sociale

« La bienveillance, l'autonomie et la responsabilité sont des facteurs de performance : renforcement de la formation. »

## ➤ Un plan de formation à la hauteur

Identification des besoins en formation et d'évolution professionnelle



### Définition d'un plan de formation

- Le groupe AVEM définit des axes prioritaires de formation pour :
  - faire face aux nouveaux enjeux en matière d'évolution technologique et à la transformation de nos métiers
  - développer une culture et des pratiques managériales communes

### Un budget adapté et en hausse

- En 2018 le budget consacré à la formation est passé à 900k€ (en 2017, il était de 400k€)

En 2018

930 collaborateurs ont exprimé un besoin de formation



## Construction de trois nouveaux parcours de formation

- Cursus managers
- Cursus de formation relation clients
- Cursus de formation Régions

## Insertion des jeunes dans le monde de l'entreprise

- **Par le recrutement de jeunes en alternance et de stagiaires :**
  - pour recruter nos futurs talents
  - en impliquant les managers (formation au tutorat, mise en place de conditions de réussite d'accueil et d'intégration, évaluation des compétences)
  - en se fixant un objectif : passer de 26 alternants en 2018 à plus de 30 fin 2019
- **Par des interventions extérieures (grandes écoles, lycées, forum pour l'emploi...)**
  - pour renforcer l'attractivité du groupe AVEM (faire connaître nos métiers, favoriser l'égalité des chances)
  - en augmentant les interventions : plus de 10 par an.



## Le groupe AVEM diversifie ses modalités d'apprentissage dans le cadre de la formation continue

- En 2019, mise en place d'un pôle de formation interne dédié à la filière Monétique Commerçants
- Mise en place sur 2019 d'une plateforme de Digital Learning



**Principe 1** Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux Droits de l'Homme



**Principe 2** Les entreprises sont invitées à ne pas se rendre complices de violations des Droits de l'Homme

# / Politique sociale

« Notre Objectif : chaque collaborateur acteur de la transformation. »

## ➤ Evolution professionnelle

Des actions pour se projeter sur une carrière, dans sa filière ou par mobilité transverse



### Ouverture des postes en interne

- Pour offrir des possibilités de mobilité interne, le groupe AVEM met à la disposition des collaborateurs la description du poste et la fiche métier associée sur l'intranet
- Des parcours de formation métiers sont également mis en place

### Constitution d'un vivier de talents

- Identification des collaborateurs souhaitant évoluer sur un poste de manager afin de les aider à appréhender leur mission.

Fidéliser les collaborateurs



Tranche d'ancienneté	Agent de Maitrise	Cadre	Employé qualifié	TOTAL
< à 1 an d'ancienneté	0	39	257	296
>= 1 et < 3 ans	1	28	196	225
>= 3 et < 6 ans	0	35	213	248
>= 6 et < 10 ans	0	34	197	231
>= 10 et < 15 ans	5	30	89	124
>=15 ans	40	54	162	256
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>220</b>	<b>1114</b>	<b>1380 *</b>

\* CDD + CDI

### Le groupe AVEM s'engage à mener une étude des rémunérations

- Mise en place d'une réflexion sur la reconnaissance salariale
- Revalorisation de certains postes pour mise en adéquation avec le marché
- Intégration d'un échange concernant la rémunération lors des entretiens individuels annuels



Principe 6

Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession

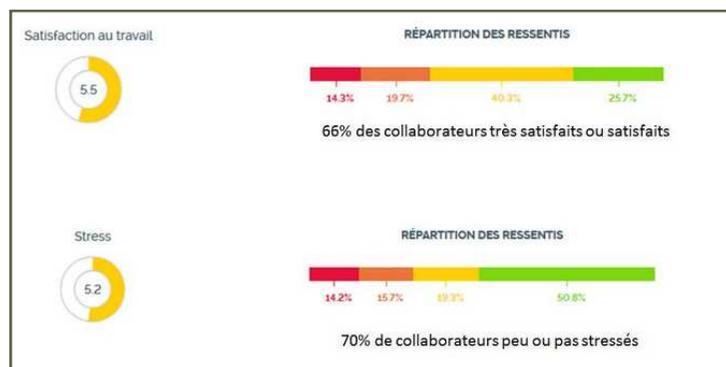
# Politique sociétale

« La recherche de la satisfaction client et collaborateur revient à placer l'humain au centre de nos préoccupations Le bien-être au travail sera le moteur de notre excellence. »

## ➤ 2018 : développement de la Qualité de Vie au Travail

**Dans le cadre de son projet d'entreprise, Nouvel Elan 2020 : le groupe AVEM fait le choix de miser sur le bien-être au travail**

- Mise en place d'un outil de mesure du climat social : Wittyfit
- Un baromètre social pour ajuster et structurer notre politique en matière de Qualité de Vie au Travail
- Une première enquête menée sur deux thèmes : satisfaction au travail et stress
- L'outil sera utilisé par les managers pour mesurer le climat social



## Deux actions marquantes en 2018:

### Espaces de travail : identité des collaborateurs

#### ➤ Une action née de la volonté de repenser nos modes de travail

- Objectif : co-construire un nouvel environnement de travail pour développer le bien-être au travail, passer de la qualité à l'excellence, allier satisfaction client et collaborateur.
- Développer conjointement une nouvelle façon de travailler basée sur l'engagement des collaborateurs et une nouvelle façon de manager basée sur la confiance, l'autonomie et la responsabilité.

➔ Dans le cadre du déménagement de notre site de Rennes, des ateliers de réflexion ont été menés afin de se projeter sur nos futurs modes de travail



### Déploiement du télétravail

- Signature d'un accord sur le travail à distance en juillet 2018
- Meilleur équilibre vie professionnelle / vie personnelle



« Je suis plus productive et plus concentrée en télétravail. Je suis aussi moins fatiguée, j'ai plus de temps pour moi et je fais des économies de carburant », Alicia, gestionnaire client

328 collaborateurs en télétravail



Principe 1

Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux Droits de l'Homme



Principe 2

Les entreprises sont invitées à ne pas se rendre complices de violations des Droits de l'Homme



Organisation d'animations bien-être

# / Politique sociétale

« La politique de sécurité au travail vise à atteindre l'objectif de zéro accident par la prévention et une démarche de progrès continu. L'implication de chacune et chacun au quotidien est essentielle car le domaine de la santé et la sécurité est l'affaire de tous »

## ➤ Le groupe AVEM mise sur la sensibilisation, la prévention et la communication

### Politique sécurité au travail

- Définition d'une organisation sécurité des personnes et des biens
- Livret sécurité remis aux collaborateurs
- Sessions de sensibilisations et d'accompagnement des salariés sur les risques essentiels
- Equipements en PTI (Protection du travailleur isolé) de tous les techniciens et gestionnaires automates
- Participation à des salons sécurité pour une veille active et une ouverture sur des systèmes innovants
- Audits des sites pour contrôler les aspects sécuritaires

### Politique santé au travail

- Objectifs : améliorer la santé des salariés et maintenir en emploi les salariés qui rencontrent des problèmes de santé; développer des actions visant à améliorer les conditions de vie au travail
  - Echanges réguliers avec les centres de médecine du travail pour répondre aux cas particuliers : aménagements de postes des collaborateurs en situation de handicap, reprises après arrêt de longue durée.
- Souscription d'un contrat dans le cadre de la prévention des risques psychosociaux : chaque collaborateur peut appeler un numéro gratuit et obtenir le soutien adapté à sa situation grâce à l'assistance de psychologues professionnels 7 j/7 et 24 h/24.
- Mise à jour annuelle du DUERP (Document unique d'évaluation des risques professionnels)
  - Mise à disposition d'un livret sécurité



### Consignes de sécurité diffusées régulièrement

- Les neuf bonnes raisons de se garer en marche arrière
- Guide pratique du travail sur écran
- Missions des guides et serre-files
- Exercices incendies et d'évacuation



**Principe 1** Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux Droits de l'Homme



**Principe 2** Les entreprises sont invitées à ne pas se rendre complices de violations des Droits de l'Homme

# / Politique sociale

«C'est la richesse de l'humain, la co-construction et la volonté de regrouper nos connaissances et expertises qui nous font prendre la direction du projet Nouvel Elan 2020 . »

## ➤ 2018 : Négocier, dialoguer, s'engager

### Instances représentatives du personnel

- Le Comité d'Entreprise : 15 Réunions en 2018
- Délégués du Personnel : 12 réunions en 2018
- CHSCT : 13 réunions en 2018
- Trois syndicats représentatifs
- Négociation et accords signés : accord intéressement, accord NAO, accord sur le travail à distance, accord collectif de retraite, avenant accord PEE/PERCO pour mise en place d'un abondement de l'entreprise



### Le Comité d'Entreprise engagé sur des actions sociales

- Deux collectes de vêtements et de jouets sont organisées chaque année au profit de la Croix Rouge
- Collecte de bouchons au profit de l'association « un bouchon, un sourire »

### Actions sociales du groupe AVEM

- Chaque année, les collaborateurs sont invités à faire dons de leurs congés ou RTT non utilisés à un collègue s'occupant d'un enfant gravement malade ou d'un proche en perte d'autonomie ou présentant un handicap
- ➔ **En 2018, AVEM a décidé d'abonder à hauteur de 50% des jours donnés par les collaborateurs**
- Chaque année, AVEM soutient l'évènement des Virades de l'espoir qui lutte contre la mucoviscidose.
- ➔ **Le 30 septembre 2018, de nombreux coureurs ont fait don de leur souffle. Grâce aux 145 terminaux de paiements fournis par AVEM, l'association Vaincre la mucoviscidose a récolté 85 000 € dont 19 200 € de dons pour soutenir la recherche**
- Le groupe AVEM apporte son soutien aux Fêtes d'Auteuil en prêtant des terminaux de paiements électroniques à l'association Apprentis d'Auteuil. Autre soutien à cette association : le prêt de TPE pour l'évènement Mamans en fête, une braderie solidaire au profit des familles en difficultés.



Principe 3

Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective

# 3/ Politique environnementale

# / Politique environnementale

« Parce que la responsabilité d'une société ne s'arrête pas aux portes de l'entreprise, AVEM s'attache à développer un modèle d'entreprise où performance économique et sociétale se nourrissent mutuellement. »

➤ Dans le cadre de la Loi de transition énergétique, le groupe AVEM a mis en place un système de collecte des déchets sur les sites de production

## Collecte papier, gobelets, cartons, plastique, mégots...

➤ Depuis 2016, mise en place de la collecte et du tri sur les sites de Rennes, Lyon, Vannes, Quimper, Nantes, Poitiers, Albi



## Indicateurs 2018 sur l'ensemble du périmètre

	Quantité collectée	Produit transformé
Papiers	2536,8 kg	690 ramettes de 500 feuilles
Cartons	821 kg	413 boîtes à chaussures
Gobelets	389,97 kg	Cintres, stylos, sacs poubelles...
Conso. Impression DEE	1039 kg	61 cartouches d'encre
Piles	3 kg	Peinture anti-rouille, toiture, gouttières, isolants, outils
Mégots	22,3 kg	Cendriers, jetons de caddies
Bouteilles plastiques	82,4 kg	117 pulls polaires

➡ 23 arbres épargnés



## Anticiper la réglementation : Vers le zéro gobelet

- En 2020, l'utilisation de la vaisselle jetable sera interdite en entreprise (hors gobelets en plastique aux distributeurs et fontaines pour lesquels il est fortement conseillé de mettre en place une pratique alternative).
- Le groupe AVEM a fait le choix de déployer des solutions visant à supprimer totalement l'usage des gobelets plastiques sur les sites où sont disponibles des distributeurs de boissons et des fontaines à eau.



**CERTIFICAT DE RECYCLAGE ET D'ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL**  
Année 2018

**AVEM**  
MONÉTIQUE & SERVICES

Avem Vannes s'est engagé dans une démarche de gestion durable de ses déchets administratifs, assurant ainsi leur recyclage, préservant les ressources naturelles, et limitant les impacts environnementaux.

Année 2017:  
97.7 Kg de déchets recyclés  
1.01 Mwh d'énergie économisée  
4.38 m³ d'eau économisée  
1 arbres épargnés

Fait à Boup-Biac le 01 janvier 2018

Certificat de recyclage et d'engagement environnemental pour les sites de Rennes, Albi, Quimper, Vannes et Nantes

# / Politique environnementale

«Encourager les collaborateurs à utiliser des modes de transport alternatifs à la voiture individuelle, mettre en place et développer des moyens de communication réduisant les déplacements , sensibiliser et impliquer l'ensemble du Groupe dans la démarche.»

## ➤ Plan de mobilité

Depuis janvier 2018, le groupe AVEM dispose d'un **Plan de Mobilité**.



- Outils permettant de limiter les déplacements : visioconférence, installation de skype sur les postes de travail, mise en place d'une politique voyage
- Déploiement du travail à distance
- Prise en charge des abonnements aux transports en commun à 60%
- Mise en place des Indemnités Kilométriques Vélo pour les cyclistes à hauteur de 400 € par an
- Organisation d'ateliers de réparation de vélo
- Mise à disposition de véhicules électrique en auto partage sur les sites de Lyon et Rennes
- Mise à disposition de places réservées au covoiturage sur le parking du site de Rennes

« Avant je venais en voiture, et quand j'ai déménagé sur Vern, je n'avais plus que 4 kilomètres pour venir au travail. Pour une petite distance, pas très écolo de prendre la voiture. Depuis je viens à vélo. Le trajet me prend entre 10 et 15 minutes. La météo n'est pas un obstacle, il suffit d'être équipé ! Et les pistes cyclables aménagées à Vern rendent le circuit agréable. » Cycliste convaincu, Sylvain ne cherche pas à convertir ses collègues : « c'est facile pour moi, j'habite à côté. Pour choisir et apprécier ce mode de transport, il ne faut pas que ce soit une contrainte. » Sylvain, technicien assistance EDI, collaborateur AVEM depuis 10 ans



« Depuis que je suis à Rennes, je prends les transports en commun. C'est un choix : ne pas prendre la voiture pour ne pas prendre de risques et garder mon énergie pour la journée. Habitant au Nord de Rennes, le trajet comporte un bus, un métro et un bus. Je mets 1 heure de porte à porte. Je sais quand je pars et quand j'arrive. Je pourrais gagner du temps en voiture mais c'est mon choix : zéro stress et tranquillité avant de démarrer la journée. C'est un grand moment de détente. Il ne faut pas oublier qu'on a une journée de travail à faire alors si on perd toute son énergie dans les embouteillages, pas simple de se concentrer. Et le soir, je repasse ma journée en revue, je fais le vide et rentre chez moi disponible pour passer à autre chose. » Hélène, responsable d'unité, fervente militante des transports durables,



### Principe 8

Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement

# / Politique environnementale

«Le groupe AVEM positionne le développement durable comme une préoccupation centrale de sa stratégie d'entreprise.»

## ➤ Politique Achats Responsables

Intégrer les aspects RSE dans notre politique Achats



### Les grands principes de la politique Achats

- Industrialiser les méthodes d'achats : satisfaire aux contraintes réglementaires et aux dispositions légales, améliorer continuellement nos méthodes par le partage de bonnes pratiques.
- Maîtriser la relation fournisseur : rencontres régulières et évaluation des fournisseurs pour privilégier des relations durables.
- Sécuriser les achats : encadrer la relation commerciale pour limiter les risques de fraude et de délit de marchandage.
- Favoriser des achats innovants et durables : intégrer une dimension RSE en intégrant ces éléments dans les critères d'évaluation.



### Charte Achats Responsables

Groupe leader dans le domaine de la monétique et des services bancaires, AVEM positionne le Développement Durable comme une préoccupation centrale de sa stratégie d'entreprise.

Avec cette Charte, nous souhaitons exposer la démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) auxquels nos fournisseurs doivent adhérer.

#### Engagements de nos fournisseurs :

##### Droits de l'Homme et droit du travail

Nos fournisseurs s'engagent à respecter, quels que soient les pays où ils opèrent, les principes de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme (éditée par l'ONU en 1948) et les Conventions de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) :

- ✓ L'interdiction du recours au travail forcé ou obligatoire et aux mauvais traitements de leurs employés.
- ✓ L'élimination du travail des enfants.
- ✓ L'absence de discrimination : aucune distinction, exclusion ou préférence ne doit être fondée sur la couleur, le sexe, l'âge, la langue, la religion, l'orientation ou l'identité sexuelle, l'origine nationale ou sociale, l'opinion, ou le handicap.
- ✓ Le respect de la santé et de la sécurité en garantissant des conditions et un environnement de travail sains, sûrs et dignes à son propre personnel.
- ✓ L'attribution d'un salaire et d'un temps de travail décents en versant un salaire minimum satisfaisant les besoins fondamentaux, et respectant les réglementations des pays où ils exercent, en termes d'heures de travail et de temps de repos.
- ✓ Le respect de la liberté d'expression, de la liberté syndicale et du droit de négociation collective.

##### Environnement

Nos fournisseurs s'engagent à :

- ✓ Respecter les lois et réglementations environnementales en vigueur dans les pays où ils exercent leurs activités.
- ✓ Maîtriser et minimiser les impacts de leurs activités sur l'environnement, notamment en termes de consommations (eau, énergie et matières premières), d'émissions de gaz à effet de serre, de pollution (eau, sol, air) et de production de déchets (tri sélectif, recyclage).
- ✓ Développer des technologies respectueuses de l'environnement en limitant l'impact environnemental des produits ou services sur l'ensemble de leur cycle de vie.

##### Sous-traitance

Nos fournisseurs s'engagent à :

- ✓ Promouvoir et faire appliquer les principes de cette charte auprès de leurs fournisseurs et sous-traitants.
- ✓ Mettre en place un processus de suivi leur permettant de prévenir et de gérer tout risque ayant un impact environnemental et social tout au long de leur chaîne d'approvisionnement.

##### Suivi de l'application de la Charte

Nos fournisseurs s'engagent à fournir, à tout moment, les pièces justificatives à l'application des principes énoncés ci-dessus et à recevoir des auditeurs (internes ou externes) mandatés par AVEM pour vérifier l'application de la présente Charte.

Le fournisseur reconnaît avoir pris connaissance de la Charte Achats Responsable du Groupe AVEM. Il s'engage au respect de ces principes et comprend que leur non-respect pourra être considéré comme un manquement à ses obligations, de nature à entraîner, selon la gravité de ce non-respect, la résiliation du contrat.

Signature et cachet du fournisseur



#### Principe 8

Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement

# Politique environnementale

« Impliquer les collaborateurs dans la démarche RSE pour partager ensemble les bonnes pratiques. »

## ➤ Communiquer

Rendre visible la RSE en développant la communication



### Diffusion d'informations via l'intranet

- Mensuellement : le conseil « développement durable » et le geste solidaire.
- Animations d'évènements : semaine développement durable, semaine de la mobilité, semaine de la qualité de vie au travail.



### Lancement d'une campagne d'affichage

- Pour communiquer sur les « basics » : extinction des lumières, tri des déchets...
- Pour créer un sentiment d'appartenance à l'entreprise



### SEMAINE EUROPÉENNE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE



La semaine européenne du développement durable se déroule jusqu'au 5 juin.

Elle a pour but de promouvoir le développement durable, sensibiliser à ses enjeux et faciliter une mobilisation concrète tant individuelle que collective.

Cette semaine contribue à sensibiliser les citoyens et différents acteurs aux 17 Objectifs de Développement Durable (ODD) fixés par les Etats membres des Nations Unies et qui doivent être atteints à l'horizon 2030 dans le but d'éradiquer la pauvreté, de protéger la planète et de garantir la prospérité pour tous.

### DÉVELOPPEMENT DURABLE : LE GESTE SOLIDAIRE ET LE CONSEIL DU MOIS DE FÉVRIER !

10 Feb



Découvrez le geste solidaire et le conseil du mois.

#### Un geste solidaire en regardant une pub.

Et si on faisait un geste solidaire en regardant un peu de publicité ? En faisant vos recherches sur internet, connectez-vous une fois par jour sur [Goodeed](#). Ce site vous permet de faire gratuitement trois donations par jour en regardant au minimum 20 secondes de publicité pour chacune d'elles. Ce sont les annonceurs qui financent les donations avec le budget alloué à la diffusion de la publicité. Vous avez le choix de la donation : donner un repas à sans-abri, financer un vaccin, planter un arbre, etc.

Goodeed compte aujourd'hui près de 300 000 membres et soutient 67 associations. Près de 20 millions de dons ont déjà été émis.

#### Le conseil du mois : suivez la méthode BISOU pour mieux consommer !

Vous voulez reprendre en main votre mode de consommation et allier écologie, économie et zéro déchet ? Adoptez la méthode BISOU et devenez un consomm'acteur responsable !

La méthode est très simple puisqu'il suffit de se poser 5 questions essentielles avant tout achat afin d'évaluer la nécessité d'acheter.

**B comme Besoin** : à quel besoin cet achat correspond-il ?

**I comme Immédiat** : dois-je l'acheter immédiatement ?

**S comme Semblable** : n'ai-je pas déjà quelque chose de semblable chez moi ?

**O comme Origine** : quelle est l'origine du produit. Dans quelles conditions a-t-il été fabriqué ?

**U comme Utile** : cet achat est-il vraiment utile ?

L'idée est de consommer mieux, de passer à des achats réfléchis et durables en retenant différents critères de qualité. En ne cautionnant pas le travail des enfants, en évitant la déforestation, la pollution... etc.

Venez partager vos idées, gestes solidaires et vos bons plans pour mieux consommer en adressant vos mails à [ComitéDéveloppementDurable@avem-groupe.com](mailto:ComitéDéveloppementDurable@avem-groupe.com)

Le Comité Développement Durable

## 5/ Politique éthique

# / Politique anti-corruption

« Notre Charte Ethique s'inscrit au-delà de l'application de l'ensemble des règles législatives, réglementaires et professionnelles qui régissent nos différentes activités. Elle traduit notre volonté de faire encore plus pour servir au mieux nos clients. »

Au sein de la direction du Contrôle permanent, le groupe AVEM s'est doté d'une **Unité Conformité**, en 2018.



## Plan d'action en cours : Déploiement de la culture déontologie auprès des collaborateurs

- Dispositif de formations Conformité obligatoire pour l'ensemble des collaborateurs : la conformité au quotidien, lutte contre la corruption, prévention de la fraude
- Objectif : atteindre en 2020 un taux de 90% des collaborateurs formés aux formations conformité généralistes



### Rédaction d'une charte éthique

- En cours de diffusion à l'ensemble du personnel

### Rédaction d'un code de conduite : document de référence

- Renforcement de la culture éthique
- Le code sera diffusé à l'ensemble des collaborateurs et des ateliers seront organisés pour permettre une appropriation du bagage éthique

### Déploiement d'un corpus de procédures conformité

### Mise en place en cours d'une procédure d'alerte

### Elaboration d'une cartographie des risques de corruption



### Le code de conduite

- Aujourd'hui, l'éthique est incontournable dans la stratégie de toute entreprise que ce soit pour répondre aux attentes sociétales de plus en plus fortes ainsi qu'à la réglementation (loi dite « Sapin II » notamment).
- Le code de conduite est un document de référence rappelant les bonnes pratiques. Il permet de mettre en œuvre les engagements de la charte éthique en s'appuyant sur notre identité et nos valeurs.
- Au-delà de l'application de l'ensemble des règles législatives, réglementaires et professionnelles qui régissent nos différentes activités, le **Code de conduite** traduit notre volonté de faire encore plus pour servir au mieux nos clients et l'ensemble de nos parties prenantes.



**Principe 10** Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin

## 6/ Axes de progrès

## / Des axes de progrès

### Politique sociétale

- Mise en place d'un nouveau portail SIRH intégrant notamment la dématérialisation des fiches de paye
- Négociation d'un accord Qualité de Vie au Travail

### Politique environnementale

- Développer la communication concernant le tri des déchets
- Déployer l'émulation des écogestes

### Politique éthique

- Définir un mode de diffusion du bagage éthique auprès de l'ensemble des collaborateurs ainsi que des indicateurs de mesure

En accord avec les Objectifs  
de Développement Durable





NOUS SOUTENONS  
LE PACTE MONDIAL

Ceci est notre **Communication sur le Progrès** sur la mise en œuvre des principes **du Pacte mondial des Nations Unies**.

Nous apprécions vos commentaires sur son contenu.

