AVEM
MONÉTIQUE & SERVICES

Rapport RSE 2020
Communication sur le Progrès
Global Compact

WE SUPPORT
UN GLOBAL COMPACT

Mars 2020

/ Sommaire

- L'engagement de la Direction 3
- Rappel des 10 principes du Global Compact 4
- 1 – Le Groupe AVEM 5
- 2 – Nos domaines d'activité 11
- 3 – La politique RSE 14
- 4 – Satisfaction client 20
- 5 – Politique sociétale 24
- 6 – Politique environnementale et achats responsables 35
- 7 – Politique éthique 42
- 8 – Axes de progrès 46

/ Renouvellement 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.

Notre Groupe porte dans ses gênes la culture du développement et de la transformation. Notre politique RSE confirme nos engagements 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 permanente d'intégrer les 10 Principes du Global Compact dans notre stratégie. Nous avons mis en place des actions qui reflètent la volonté du Groupe de renforcer la prise en compte des enjeux en matière sociale, environnementale et sociétale.

Nous renouvelons notre engagement envers le Global Compact des Nations Unies car nous sommes convaincus qu'il est de notre devoir d'appliquer les principes du développement durable à notre stratégie. Pour le Groupe AVEM, être socialement responsable va au-delà de nos obligations juridiques applicables : notre vision consiste à investir davantage dans le capital humain, l'environnement et les relations avec nos parties prenantes.

Cet engagement implique l'adhésion de tout le Groupe AVEM. 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

AVEM MONÉTIQUE & SERVICES

Droits de l'homme

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

Normes internationales du travail

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

Environnement

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

Lutte contre la corruption

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

1/ Le Groupe AVEM

Notre **positionnement**

AVEM accompagne les banques, les commerçants et les enseignes dans leurs évolutions monétiques et informatiques.

Leader sur ses marchés grâce à **une expertise globale unique**

La garantie d'une **offre compétitive et de proximité**

Partenaire d'excellence, **recommandé par ses clients**

- 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.

AVEM MONÉTIQUE & SERVICES

Nos **savoir-faire**

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

180 M€
Chiffre d'affaires 2019

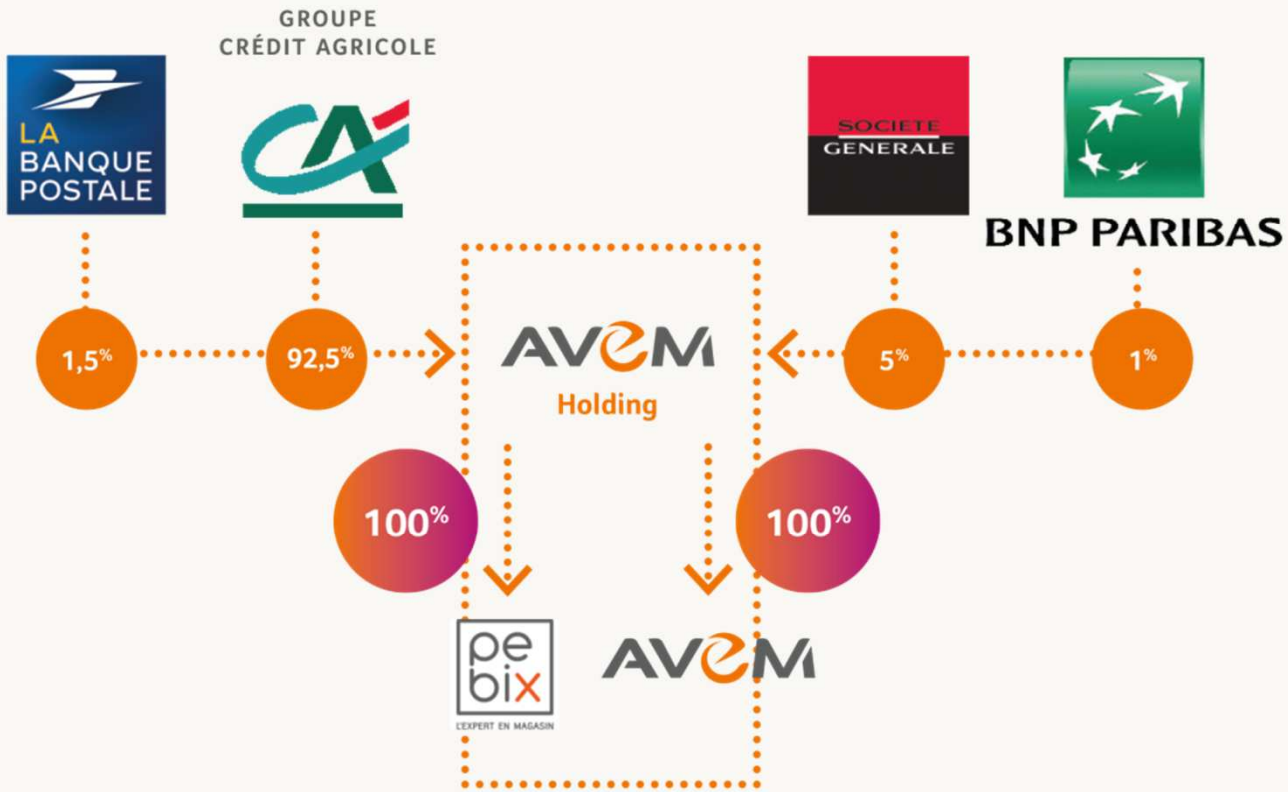
1 800
collaborateurs dont
500 techniciens en proximité

10 sites de production

87 sites de proximité

AVEM
MONÉTIQUE & SERVICES

Un actionnariat **solide**



AVEM
MONÉTIQUE & SERVICES

L'équipe de **Direction**

Thierry HERVE
Directeur Général

Bernadette de KERGARIOU
Directrice des Ressources, EDI et Porteurs

Stéphane JAN
Directeur Développement et de la Transformation

Raphaële AUBERT
Directrice Monétique et Supply Chain

Jacques GILLET
Directeur Général Adjoint

Claude ALVAREZ
Directeur de la Diversification

Franck FEVRIER
Directeur Financier et Juridique

Claude LE BRIS
Directeur de la Production Régions

AVEM
MONÉTIQUE & SERVICES

Nos **valeurs**

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.

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.

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.

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).

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.

AVEM
MONÉTIQUE & SERVICES

2/ Nos domaines d’ activités

Au service des **banques et des enseignes**

Automates et Fiduciaire

Assurer le fonctionnement optimal des automates bancaires:
16 600 automates surveillés, 10 000 automates en maintenance niveau 2, 2 000 automates en gestion fiduciaire.

Services aux porteurs

Apporter des solutions de service aux détenteurs de cartes bancaires:
21 millions de cartes surveillées, 2,7 millions d'appels traités, 245 000 dossiers litiges /an.

Monétique Commerçant

Equiper le commerce de détail en solutions de paiement :
466 000 équipements en maintenance,
1 million d'appels traités/an, 116 000 mises en service.

1 M
Dossiers traités / an en back-office

350 000
Interventions techniques / an

4,6 M
Appels traités / an

Équipement des Enseignes

Solutions de paiement et digitalisation, déploiement et maintenance d'objets technologiques:
420 Enseignes, AVEM acquiert PEBIX en 2018 pour étendre son offre destinée au commerce organisé.

Support informatique

Déployer et maintenir le matériel informatique des sièges et des agences bancaires :
163 000 équipements en maintenance, plus de 400 000 matériels déployés en agence depuis notre création.

AVEM Direct
Assistance à la distribution

Commercialiser des offres ou des produits pour le compte des banques :
350 000 appels traités, 7 600 contrats TPE vendus.

Sécuriser les échanges de données informatisées entre les banques et leurs clients, offrir des services aux e-commerçants pour la gestion de leur site internet et pour leur brique de paiement:
230 000 appels traités/an

Assistance EDI et E-commerce

AVEM MONÉTIQUE & SERVICES

3/La politique RSE

/ La démarche RSE du Groupe AVEM

Depuis sa création, le Groupe AVEM répond aux obligations règlementaires en matière environnementale et sociétale et développe de **nombreuses actions** (gestion des déchets, dons de congés, plan de formation, bilan carbone, plan de mobilité…).

En développant notre politique de responsabilité sociétale des entreprises, 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 développe une politique RSE ambitieuse 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 notre stratégie Nouvel Elan 2020

Basée sur 4 lignes d'action

- Accélérer notre développement
- Passer de la qualité à l'excellence
- Renforcer notre compétitivité
- 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

UN GLOBAL COMPACT

➢ 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 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*

⇨ Evaluation annuelle de la performance RSE sur la plateforme ECOVADIS

Janvier 2020 :
AVEM obtient la note de 56/100
⇨Médaille d'argent

AVEM fait partie des 25% des entreprises les plus performantes évaluées par ECOVADIS

- **Performance RSE évaluée « modérée » : approche structurée et proactive en matière de RSE.**
- **Points forts : performance avancée côté RH et des améliorations positives en matière d'éthique.**

ecovadis

AVEM HOLDING SAS (GROUP)
a reçu une
médaille d'argent
pour sa performance RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) EcoVadis
-JANVIER 2020-

SILVER 2020 ecovadis CSR Rating

Rappels :
Juin 2017 :
- inscription sur la plateforme
- notation de l'évaluation 29/100

Décembre 2018 :
- notation 46/100 , obtention de la médaille d'argent
- AVEM fait partie des 30% des entreprises les plus performantes évaluées par 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

Actions :
- **Mise à disposition de la fiche d'évaluation et du certificat sur l'intranet et le site internet**
- **Mise en place d'un suivi du plan d'amélioration continue disponible sur la plateforme**
- **Nouvelle évaluation prévue fin 2020**

/ Des activités sous contrôle

AVEM dispose d'un service Contrôle interne :

➢ Objectif : détection précoce des risques encourus et leur mise sous contrôle

✓ L'ensemble des activités est encadré par une politique de gestion des risques

Le contrôle permanent

- ✓ Surveillance globale des risques de l'entreprise
- ✓ Fiabilisation des processus existants
- ✓ Sécurisation de l'ensemble des activités

⇨ Apporter le meilleur service aux clients et garantir les activités en termes de risques opérationnels

L'audit interne

- ✓ Assurance sur le degré de maîtrise des opérations de l'organisation
- ✓ Atteinte des objectifs par une évaluation systématique et méthodique des processus de management des risques, de contrôle et de gouvernance

⇨ Audit régulier des activités de l'entreprise : identification des non-conformités et délivrance d'un plan d'actions correctives

4/ Satisfaction client

Expert recommandé **par ses clients**

AVEM a l'ambition d'être l'expert recommandé par ses clients

- Tous les mois, une enquête est réalisée auprès des banques **pour mesurer leur satisfaction.**
  Des enquêtes annuelles (30 en 2019) à destination des **clients finaux sont réalisées tout au long de l'année** (commerçants, porteurs, agences bancaires…)

- Au quotidien, chaque client dispose **d'interlocuteurs dédiés pour les demandes opérationnelles**, au sein des régions et/ou des filières de production.

L'expérience client au cœur de notre dispositif

- La relation et les parcours clients ont radicalement changé avec l'arrivée du digital. **Notre mission est d'apporter de la rassurance à nos clients à chaque moment clé du parcours client**.

AVEM
MONÉTIQUE & SERVICES

NPS de nos principales prestations, **la recherche d'excellence**

Services aux Porteurs

Centre d'appel monétique

2019 +51

Monétique Commerçant

Mise En Service TPE

2019 +22

Service Après-Vente TPE

2019 +10

EDI & Ecommerce

ASSISTANCE EDI

2019 +43

Automates

ASSISTANCE TECHNIQUE TELEPHONIQUE

2019 +47

NPS global AVEM

2019 +35

NPS : (Net Promoters Score) la différence entre le % de promoteurs (note 9 ou 10) et le % de détracteurs (note de 0 à 6) sur une question de recommandation.

AVEM MONÉTIQUE & SERVICES

Principales références **clients**

Etablissements bancaires

Enseignes

5/ Politique sociétale

/ Politique sociétale

«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.

➢ Des aides tout au long du parcours professionnel

- 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.

1 289 entretiens professionnels validés en 2019
⇨ 88,3% de la population éligible

Mise à disposition chaque année du **bilan social individuel** : récapitulatif des éléments de rémunération, de l'intitulé du poste occupé, du temps de travail, de la protection sociale, des formations suivies

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. »

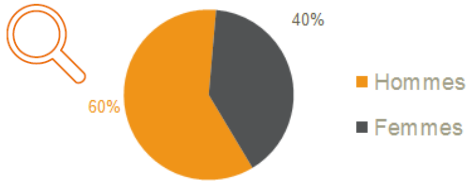
➢ Chiffres-clés et politique de recrutement

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

	2019	2018	2017
Hommes	920	906	867
Femmes	610	585	513
Total	1 530	1 491	1 380

CDD + CDI

Taux féminisation Effectif inscrit 2019



L'index d'égalité entre les femmes et les hommes est passé de 54/100 en 2018 à 87 /100 en 2019

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

Nombre d'embauches CDI

	2019	2018	2017
Cadre	27	38	33
Non cadre	81	113	94
Total	108	151	127

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.

➔En 2019, 76 CDD sont passés en CDI
➔ Des ateliers sont menés pour sensibiliser les collaborateurs sur l'absentéisme.

/ Politique sociétale

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

➢ Un plan de formation à la hauteur

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

Un budget adapté et en hausse

➢ En 2019 le budget consacré à la formation est passé à 1 200 000 €
(en 2018, il était de 900 000 €)

Des formations pour développer une culture et des pratiques managériales communes

➢ Parcours de formation managers pour promouvoir l'exemplarité
➢ Parcours de formation excellence de la relation client

Bilan plan de formation 2018/2019

	Plan prévisionnel de formation 2018/2019 (12 mois glissants)	Bilan plan de formation 2018/2019	Comparatif N-1 – Bilan de formation 2017
Nbre de collaborateurs formés	930 *(60% de l'effectif)*	1000 *(65% de l'effectif)*	528 *(38% de l'effectif)*
Nbre d'heures de formation/collaborateur	21.31h/pers	12.6h/pers	10h/pers
Dépenses formation/collaborateur	602€/pers	402€/pers	310€/pers
Nbre d'actions de formation/stagiaire	2.3	1.7	1.1
Coût moyen d'une formation	417€ (développement des formations en intra entreprise => baisse du coût unitaire de la formation)	358€	459€
Dépenses formation vs masse salariale	2,37% *(recalculé sur la base la MS réelle au 31/12/2018)*	1.6%	1.17%

Bases de calculs :
Pour Bilan de formation 2017 : MS 31/12/16 =>36 456 606 € / effectif 31/12/16=> 1315 (Telesecur+Avem+Atem+Cirra+Monecam)
Pour Plan prévisionnel 2018/2019 : MS 31/12/17=> 37 537 793€ / effectif 31/12/17 => 1380
Pour Bilan de formation 2018 : MS au 31/12/2018 => 38 683 872 € / effectif 31/12/2018 => 1528

Dans le cadre du plan de formation 2018-2019 :

✓ **2 204 demandes de formations**
✓ **1714 formations réalisées au 31/03/2019**
✓ **1 000 collaborateurs formés au 31/03/2019**

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 : AVEM Académie

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

10 INÉGALITÉS RÉDUITES

4 ÉDUCATION DE QUALITÉ

/ Politique sociétale

« Former un alternant, c'est avant tout lui offrir la possibilité d'acquérir des compétences professionnelles pour en faire un collaborateur engagé et contributeur au succès d'AVEM. C'est une chance partagée! »

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 en se fixant un objectif :

⇨ passer de 26 alternants en 2018 à 40 en 2020

- **Par des interventions extérieures (grandes écoles, lycées, forum pour l'emploi…)**
  - en augmentant les interventions :

⇨ plus de 10 par an.

- **Objectif : créer des conditions optimales pour que les jeunes recrutés bénéficient de dispositifs favorables à leur insertion professionnelle**

« Durant mon alternance, j'ai eu l'opportunité d'appliquer concrètement les cours théoriques, *explique Thomas, aujourd'hui animateur Conformité en CDD.* **Ce passage permet de mieux assimiler les domaines appris en cours et une meilleure insertion sur le marché du travail. J'ai également été accompagné dans la rédaction et la soutenance de mon mémoire. »**

« Mon année d'alternance au sein de l'audit interne m'a permis de faire le lien entre mes cours théoriques et les missions confiées par AVEM. *» Pour Mathilde, recrutée en CDD à l'issue de son alternance,* **« c'est une porte d'entrée dans le monde du travail. J'ai pu gérer des missions en toute autonomie tout en étant accompagnée. »**

- **29 alternants recrutés entre le 01/03/2018 et le 31/03/2019**

⇨ **+61% par rapport à 2017/2018**

Suivi de deux actions :

- ❑ Le recrutement de jeunes en alternance (contrat de professionnalisation et apprentissage) et de stagiaires pour recruter nos futurs talents

Renforcement du dispositif d'encadrement des alternants en impliquant les managers : formation au tutorat, mise en place de conditions de réussite d'accueil et d'intégration, évaluation des compétences.

- ❑ Les interventions extérieures en grandes écoles, lycées, forums pour l'emploi pour se faire connaître auprès des jeunes en situation de recherche d'emploi

Renforcer l'attractivité d'AVEM : faire connaître nos métiers, simuler des entretiens, favoriser l'égalité des chances

Objectifs :

Recruter 40 alternants durant la campagne de mars 2020
Réaliser plus de 15 interventions extérieures

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

4 ÉDUCATION DE QUALITÉ

/ Politique sociétale

« 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

Fidéliser les collaborateurs

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.

Recrutement de MANAGERS	2018	2019 (fin novembre)
Total	48	32
Mobilités internes	18 (dont 9 collaborateurs devenant managers)	17 (dont 9 collaborateurs devenant managers)

Répartition de l'effectif inscrit au 31/12/2019 selon l'ancienneté (CDD + CDI)

Tranche d'ancienneté	Agent de Maitrise	Cadre	Employé qualifié	TOTAL
< à 1 an d'ancienneté	1	26	224	251
>= 1 et < 3 ans		76	294	370
>= 3 et < 6 ans	2	53	221	276
>= 6 et < 10 ans		25	154	179
>= 10 et < 15 ans	2	35	131	168
>=15 ans	37	81	168	286
TOTAL	**42**	**296**	**1 192**	**1 530**

En 2019 le groupe AVEM a pris des mesures concernant les rémunérations

- Echange systématique collaborateur/manager lors des entretiens annuels
- Versement d'une prime exceptionnelle dite Macron
- Réintégration de la prime variable dans le salaire fixe pour une grande majorité des collaborateurs
- Mise en place de minimas AVEM afin de se positionner au-delà des minimas conventionnels
- Mise en œuvre de primes liés aux activités : prime horaires décalés, prime de nuitée

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

10 INÉGALITÉS RÉDUITES

/ 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. »

➢ 2019 : poursuite du développement de la Qualité de Vie au Travail

Dans le cadre de son projet d'entreprise, 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
- L'outil est utilisé par les managers pour mesurer le climat social et mettre en place des actions d'amélioration continue

	S2 2018	S 2019	Evolution	Benchmark Wittyfit
SATISFACTION AU TRAVAIL	5,5	5,6	0,1	5,7
ORGANISATION	4,9	5,2	0,3	5
RECONNAISSANCE	4,3	4,4	0,1	5
SENS	5,7	5,7	0	5,6
AMBIANCE	7,1	7	-0,1	6,5
ÉQUILIBRE DE VIE PRO/PERSO	5,9	6,2	0,3	5,7
VALEURS	5,5	5,7	0,2	5,7
STRESS	5,2	5	-0,2	5,1
CHARGE DE TRAVAIL	7	7	0	7,1
AUTONOMIE	7,2	7,2	0	7,3
RELATIONS AVEC LE PUBLIC	6,8	6,3	-0,5	6,2

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**

410 collaborateurs en télétravail en 2019
328 en 2018

« 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

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

Négociation en cours d'un accord Qualité de Vie au Travail et égalité professionnelle, extension du travail à distance

3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE

/ Politique sociétale

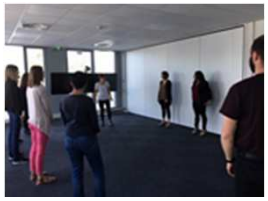
« QVT = sentiment de bien-être au travail perçu collectivement et individuellement qui englobe l'ambiance, la culture de l'entreprise, l'intérêt du travail, les conditions de travail, le sentiment d'implication, le degré d'autonomie et de responsabilisation, l'égalité, un droit à l'erreur accordé à chacun, une reconnaissance et une valorisation du travail effectué. » ***Accord national interprofessionnel sur l'égalité professionnelle et la qualité de vie au travail***

De nombreux dispositifs contribuant à la QVT sont en place dans le Groupe AVEM.
Dans le cadre de cette démarche, le Groupe propose également à ses collaborateurs des animations pour agir sur la santé et limiter les risques psycho-sociaux

- Mise en place de pauses bien-être avec un prestataire dont la solution a été reconnue meilleure démarche prévention santé en entreprise (Hug'n GO)
- Partenariat avec l'école d'ostéopathie de Lyon : séances gratuites dispensées par des étudiants proposées aux collaborateurs des sites de Lyon et Meyzieu
- Intervention d'une naturopathe

Objectifs :

- ❑ **Améliorer les conditions de travail tout en offrant un espace de convivialité**
- ❑ **Format compatible avec l'atteinte des objectifs**
- ❑ **Travailler sur la cohésion des équipes**



« Un peu de temps pour se recentrer sur soi, faire un peu de méditation de pleine conscience c'est précieux. Nous ne le faisons sûrement pas assez au quotidien et je trouve super qu'AVEM nous offre cette possibilité donc un grand MERCI. Je me sens d'attaque pour l'après-midi, ça rebooste. »

« Je suis habituée à ces pratiques proche du yoga, donc j'ai apprécié cette séance. Je ne pensais pas à quel point ce type de pause au travail pouvait apporter des biens faits : effectivement, on prend le temps de renouveler notre air dans les poumons, on se coupe du mental, les étirements réveille le corps et permettent d'enlever des tensions physiques. C'est très positif, c'est vrai que j'aborde l'après-midi avec un regard plus neuf, et une énergie renouvelée. »

La mutuelle d'entreprise prend en charge de 3 à 5 séances de médecine douce par an.

3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE

/ Politique sociétale

« Le Groupe AVEM mène des actions concrètes pour intégrer des personnes en situation de handicap et faciliter leur vie en entreprise.»

- **Communication** : réalisation d'un quizz de sensibilisation, page intranet dédiée au sujet du handicap

- **Accessibilité** :
  - Les 9 sites de production disposent d'éléments d'accessibilité PMR
  - Deux salariés en télétravail pour raisons médicales
  - Neuf aménagements de postes de travail en 2019

- **Recrutement** :
  - Emploi de travailleurs en situation de handicap
  - Diffusion d'annonces sur des jobboards spécialisés
  - Possibilité pour les collaborateurs de déclarer leur handicap dès la signature du contrat
  - Participation à des évènements de recrutement dédiés : « Recruter autrement » par Talenteo; forum du club des entreprises de Lyon « emploi et handicap, passez de l'obligation à l'opportunité ».

Nombre de travailleurs handicapés au 31/12/N

	2019	2018	2017
Travailleurs handicapés	55	61	40
Effectif inscrit *	1 530	1 491	1 380
Taux	3,6%	4,1%	2,9%

* CDD + CDI

M'INFORMER | CONNAITRE AVEM | MES DIRECTIONS | MES DÉMARCHES | RESSOURCE HUMAINES

Accueil > Ressources Humaines > Handicap

LA PLACE DU HANDICAP AU SEIN DU GROUPE AVEM

Vous pouvez être amené à côtoyer quotidiennement des collègues en situation de handicap sans forcément vous en rendre compte. En effet le handicap ne se résume pas à des problèmes de motricité. Aujourd'hui AVEM mène des actions concrètes pour intégrer des personnes en situation d'handicap et pour faciliter au mieux leur vie en entreprise.

10 INÉGALITÉS RÉDUITES

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 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)

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

8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE

/ Politique sociétale

«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 . »

➢ 2019 : Négocier, dialoguer, s'engager

Echanges 2019 avec les Instances représentatives du personnel

- ➢ CE/CSE : 18 réunions (dont 6 extraordinaires)
- ➢ Délégués du Personnel : 4 réunions (disparition de l'instance en mai 2019)
- ➢ CHSCT : 8 réunions , Commission CSSCT du CSE : 4 réunions
- ➢ Quatre syndicats représentatifs
- ➢ Négociation et accords signés : accord vote électronique, protocole d'accord préélectoral, accords CSE, avenant à l'accord CSE, avenant abondement PEE, avenant PERCO, accord NAO, accord prime Macron

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 2019, AVEM a renouvelé l'abondement à hauteur de 50% des jours donnés par les collaborateurs**

- ➢ Depuis 2015, AVEM soutient l'évènement des Virades de l'espoir qui lutte contre la mucoviscidose.

➔ **Le 29 septembre 2019, de nombreux coureurs ont fait don de leur souffle. Grâce aux 200 terminaux de paiements fournis par AVEM, l'association Vaincre la mucoviscidose a récolté près de 100 000 € pour soutenir la recherche.**

- ➢ Le groupe AVEM apporte son soutien aux Féries 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

16 PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES

6/ Politique environnementale et Achats responsables

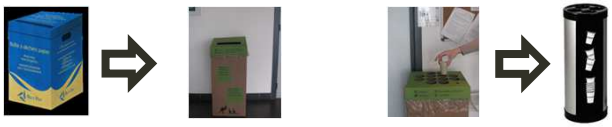
/ Politique environnementale

« 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



Vers le zéro gobelet plastique

- **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.**

✓ Choix d'un prestataire unique
✓ Détection de mugs sur les distributeurs
✓ Majoration des consommations avec gobelets
✓ Mise en place de gobelets carton
✓ Suppression totale de gobelets sur le site de Vannes

Indicateurs 2019

- **sur l'ensemble des sites disposant d'un système de tri des déchets**

	Quantité collectée	Produit transformé
Papiers	2 026,30 kg	638 ramettes de 500 feuilles
Cartons	676,7 kg	1 469 cartons
Gobelets	418,3 kg	Plus de 8 000 cintres
Conso. Impression DEE	230 kg	93 cartouches d'encre
Piles	3 kg	Peinture antirouille, toiture, gouttières, isolants, outils
Mégots	11,2 kg	Cendriers, jetons de caddies, mobilier urbain
Bouteilles plastiques	99,75 kg	165 pulls polaires

40 arbres épargnés

CERTIFICAT DE RECYCLAGE ET D'ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

Année 2020

AVEM MONÉTIQUE & SERVICES

Avem Quimper 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 2019

156.35 Kg de déchets recyclés

0.78 Mwh d'énergie économisée

3.57 m³ d'eau économisée

1 arbres épargnés

Fait à Bourg-Blanc le 01 janvier 2020

Bastien Lucas et son équipe

éco action+

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

13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES

/ 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% (au-delà de l'obligation règlementaire)
- 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 électriques 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,

13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES

7 ÉNERGIE PROPRE ET D'UN COÛT ABORDABLE

11 VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES

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

/ Politique environnementale

«Pour le Groupe AVEM, être socialement responsable va au-delà de nos obligations juridiques applicables : notre vision consiste à investir davantage dans le capital humain, l'environnement et les relations avec nos parties prenantes.»

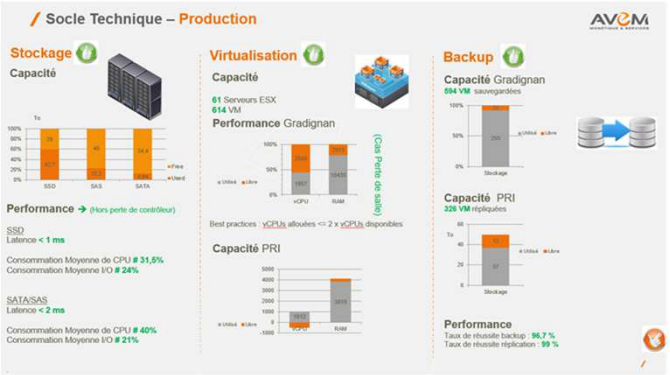
Des exigences règlementaires à la mise en place de plans d'action

En cours de réalisation
- Renouvellement de l'audit énergétique règlementaire
- Renouvellement du Bilan gaz à effet de serre

➢ Suivi des consommations de carburant
- **500 techniciens sur toute la France**

Du 1er janvier au 31 décembre 2018	Du 1er janvier au 31 décembre 2019	Soit mensuellement
16 613 971 km	14 810 717 km	1 234 226 km/mois
792 121 Litres	835 206 litres consommés	69 600,5 L/mois
4,76 L / 100km	5,64 L/100km	5,64 L / 100km
1 278 tonnes CO_2 émis	1647 tonnes de Co2 émis	136,5 tonnes CO_2 émis/mois

➢ Virtualisation des serveurs
- **Réduction de la consommation d'électricité et de la production de chaleur perdue**



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

13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES

7 ÉNERGIE PROPRE ET D'UN COÛT ABORDABLE

11 VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES

/ 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 règlementaires 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.

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

AVEM MONÉTIQUE & SERVICES

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 (édictée 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 règlementations 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 règlementations 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 reconnait 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.

12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES

Signature et cachet du fournisseur

/ 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.

Communication sur les « éco-gestes » via affichage et sur les écrans de veille des postes de travail

SEMAINE EUROPÉENNE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE 3

01 juin

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 Unis 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 NOVEMBRE 3

08 nov.

Pour le mois de novembre, l'Unité Conformité et Développement durable vous propose l'idée de "collectes solidaires" et vous donne un conseil pour réduire les déchets.

LE GESTE DU MOIS ET LE CONSEIL DE L'ÉTÉ 8

11 juil.

Bientôt les vacances ? Changez vos habitudes, voyagez responsable !

Si comme 87% des voyageurs, vous déclarez vouloir limiter votre impact sur l'environnement, l'application TOOKKI est pour vous. Elle vous permet de dénicher un hôtel écolo, un restau bio ou même un moyen de transport zéro émission. Véritable « city guide », TOOKKI sera votre guide du routard 3.0 de tourisme durable. Plus de 300 adresses y sont référencées. Vous pouvez suivre les adresses testées ou partager vos propres bons plans.

Si vous avez d'autres pistes pour ces gestes solidaires, n'hésitez pas à nous les faire partager en nous adressant un mail à : comitedeveloppementdurable@avem-groupe.com

/ Politique environnementale

« Parce que nous aimons tous le miel mais que nous ignorons tout de la vie des ses productrices, Be Keeper connecte les hommes et les abeilles. »

BEKEEPER

Depuis 2019, AVEM s'engage dans la préservation de la biodiversité

- Installations de deux ruches connectées sur le site de Lyon
- Sensibilisation des collaborateurs (organisations de dégustations, mise à disposition d'un lien permettant de suivre l'activité des ruches)
- Projet d'installations de ruches sur les sites de Quimper, Vannes et Rennes

BEKEEPER : startup lyonnaise

- Installation de ruches connectées grâce à un réseau d'apiculteurs : choix de l'emplacement
- Création d'un lien direct avec les abeilles via une interface en temps réel
- Suivi de la santé des abeilles et de leur comportement : données transmises au CNRS
- Organisation de 10 à 12 visites par an auxquelles peuvent participer des collaborateurs (comptes rendus de visites disponibles sur l'application)
- Production de 20 kg de miel/ruche

13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES

15 VIE TERRESTRE

7/ Politique éthique

/ Politique éthique

« Notre Charte Ethique s'inscrit au-delà de l'application de l'ensemble des règles législatives, règlementaires 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.

Un dispositif interne qui repose sur trois étages

1 - La charte éthique : les engagements du Groupe, nos valeurs et nos principes d'action

2 - 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.

3 - Le corpus de procédures conformité

Le code de conduite fera l'objet d'une formation e-learning obligatoire au cours de l'année 2020 pour l'ensemble des collaborateurs.

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

16 PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES

/ Politique éthique

« Le respect des règles de conformité permet d'assurer un fonctionnement optimal au sein du Groupe AVEM et constitue un gage de qualité pour les clients et fournisseurs qui entretiennent des relations commerciales avec le Groupe. »

Respecter les règles de conformité pour respecter les valeurs du Groupe

- Fiabiliser les processus
- Améliorer le service rendu au client
- Développer une relation de confiance et de proximité avec clients et fournisseurs
- Assurer la pérennité
- Anticiper pour appliquer les règles de conformité avec sérénité

⇨ la conformité est l'affaire de tous

Mise à disposition des procédures de conformité sur l'intranet

- Politique de conformité aux sanctions internationales
- Procédure sanctions internationales
- Procédure lutte contre la corruption interne et externe
- Règles de bonnes conduites relatives aux cadeaux et avantages
- Procédure de traitement des dysfonctionnements
- Charte de contrôle interne

Elaboration d'une cartographie des risques de corruption

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

Au 3 décembre 2019	Inscrits	Validés	%
Conformité au Quotidien	1519	1385	91,2 %
Lutte contre la Corruption	1517	1395	92 %
Prévention de la Fraude	1520	1387	91,3 %
Sanctions Internationales	1061	871	82,1 %
LCB/FT	1475	1154	78,2 %

Mise en place d'une procédure droit d'alerte

- Permet de signaler des faits pouvant caractériser un crime ou un délit, une violation grave et manifeste d'un engagement international, d'une loi ou d'un règlement, une menace ou un préjudice grave pour l'intérêt général, un manquement relatif aux lois européennes et françaises, une situation ou comportement contraire au code de conduite anti-corruption, ou une atteinte grave envers les droits humains et les libertés fondamentales, la santé, la sécurité des personnes et de l'environnement
- Mise à disposition d'un outil permettant d'exercer son droit d'alerte

16 PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES

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

/ Politique éthique

« Assurer la sécurisation de nos sites de production, de nos collaborateurs, des informations traitées et le maintien de nos activités sont notre priorité, pour garantir à nos clients le niveau de satisfaction sécuritaire, en adéquation avec les prestations servies.»

Mesures en place concernant la sécurité de l'information

- Politique de sécurité du système d'information : maîtriser la sécurité des SI pour parer les menaces, réduire les vulnérabilités et limiter les impacts
- Charte informatique
- Mises à disposition de procédures de bonnes pratiques
- Formations de sensibilisation pour prévenir les atteintes à la sécurité de l'information
- Evaluation périodique des risques
- Procédure de réponses aux incidents pour gérer les atteintes aux informations confidentielles

PASSEPORT CYBERSECURITE

AVEM MONÉTIQUE & SERVICES

Les 7 règles d'or

- Ne cliquer sur aucun lien douteux;
- Ne télécharger aucun(e) fichier/appli internet;
- Verrouiller sa session et ne donner ses mots de passe à PERSONNE;
- Ne pas faire désactiver les dispositifs de sécurité de son PC;
- Ne pas prêter ses outils professionnels, même à ses proches;
- Ne brancher que des clés USB dont on connaît la provenance;
- En mobilité, ne se connecter qu'avec la solution sécurisée fournie par l'entreprise.

Protection des données personnelles

- Désignation d'un DPO (Data protection officer) au sein de l'Unité Conformité : veille, en collaboration avec les responsables de traitement, à la protection des données à caractère personnel, notamment des clients et collaborateurs.

Le responsable de traitement détermine la finalité et les moyens du traitement des données à caractère personnel.

Rôles et missions dans la protection des DCP

DPO
- Référent interne RGPD
- Référent RGPD pour les échanges avec la CNIL, les partenaires, sous-traitants et personnes concernées
- Est consulté pour la réalisation des DPIA

Chef de Projet Métier / IT
- Lors de la conception d'un nouveau produit / projet / traitement impliquant des données personnelles (ou lors d'une évolution), aide à la définition des mesures organisationnelles et techniques de sécurisation à mettre en œuvre pour protéger les DCP (Privacy by Design / Privacy by Default / DPIA)

CISO
- Interlocuteur SI en matière de sécurité des données
- Aide à définir les mesures de sécurisation technique
- Est consulté dans le cadre des DPIA

Responsable de Traitement

RT Opérationnel
- Assiste le RT dans sa mission de garantir la conformité au RGPD sur son périmètre
- Assiste les collaborateurs de la direction concernée dans l'application du RGPD
- Est l'interlocuteur privilégié du DPO, des autres correspondants RGPD et des collaborateur de sa Direction

Direction juridique
- Apporte un éclairage juridique sur les situations ou points complexes relatifs à la protection des données

Sous-Traitant
- Met en œuvre les mesures de protection des DCP et vérifie auprès de ses propres ST que ces mesures sont adéquates et bien mises en œuvre
- Assiste le RT dans la mise à jour du Registre
- Assiste le RT dans la réalisation de DPIA sur demande
- Participe à la gestion de crise le cas échéant

Direction des Achats
- Conseille sur le choix des sous-traitants dans le respect du RGPD
- S'assure de la conformité des contrats, en lien avec le service juridique

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

16 PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES

8/ Axes de progrès

Axes de progrès

Politique sociétale

- Mise en place d'un nouveau portail SIRH courant 2020
  - Dématérialisation des bulletins de paye
  - Proposition de mise en place de l'arrondi sur salaire

- Négociation d'un accord Qualité de Vie au Travail en cours

Politique environnementale / achats responsables

- Communiquer sur la participation d'AVEM à l'économie circulaire
- Déployer l'émulation des éco gestes
- Evolution de la politique achats responsables
  - Critères RSE appliqués aux relations fournisseurs

Politique éthique

- Poursuivre la diffusion du bagage éthique auprès de l'ensemble des collaborateurs

AVEM MONÉTIQUE & SERVICES

En accord avec les Objectifs de Développement Durable

UN GLOBAL COMPACT

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.

AVEM

MONÉTIQUE & SERVICES