
Rapport RSE ABYLSEN 2020





Table des matières

A. Gouvernance	5
a. Mission	5
b. Pilotage.....	5
c. Objectifs.....	6
B. Ethique et transparence.....	6
a. Code de Conduite.....	6
b. Confidentialité et protection des données personnelles	7
c. Transparence sur les résultats	8
d. Ecovadis.....	8
e. Comité Ethique	8
f. Objectifs.....	8
C. Collaborateurs.....	9
a. Mesures de performance.....	9
b. Télétravail	9
c. Participation des collaborateurs.....	9
d. Engagement et satisfaction	10
e. Objectifs.....	11
D. Qualité de Vie Abylsen (QVA)	12
a. Comité QVA.....	12
b. Equilibre vie professionnelle / vie personnelle	12
c. Objectifs.....	12
E. Santé et Sécurité	13
a. Politique SST 2020	13
b. Certifications.....	14
c. Gestion de la crise COVID.....	15
d. Programme sportif	15
e. Prévention des RPS	16
f. Analyse et prévention des risques aux postes de travail	17
g. Ergonomie au poste de travail	17
h. Objectifs.....	18
F. Diversité.....	18
a. Comité Diversité	18
b. Objectifs.....	19
G. Solidarité	20
a. Dons	20
b. Actions solidaires.....	21
c. Comité Solidarité	22
d. Objectifs.....	22



H.	Environnement.....	22
a.	Programme de tri et recyclage.....	22
b.	Communications.....	23
c.	Objectifs.....	24
I.	Clients.....	26
a.	Certifications.....	26
b.	Satisfaction	26
c.	Politique de confidentialité	27
d.	Objectifs.....	27



La crise sanitaire et économique que nous traversons met à l'épreuve chacun d'entre nous. Elle nous rappelle l'importance de la santé, de la solidarité et de l'humain. Elle nous conduit également à nous interroger sur notre empreinte écologique. Nos engagements sociétaux et environnementaux relèvent d'une grande nécessité.

L'humain est au cœur de notre écosystème. Il nous est essentiel d'accorder une attention particulière aux inégalités et discriminations.

Nous y voyons l'opportunité de nous dépasser et d'accompagner les ambitions stratégiques 2020-2024.

Le présent Rapport synthétise les principales actions sociétales et environnementales que le Groupe Abylsen a mené sur l'année 2020.



DIVERSITE



SOLIDARITE



QVA



ETHIQUE



ENVIRONNEMENT

A. Gouvernance

a. Mission

Abylsen, est un Groupe de Conseil en Ingénierie international, multi-spécialiste & créateur de solutions ingénieuses. La vocation d'Abylsen est d'accompagner au mieux ses clients industriels & tertiaires sur leurs projets d'innovation, de R&D, de performance opérationnelle & de digital. Abylsen apporte à ses clients une réelle valeur ajoutée en leur proposant des solutions ingénieuses parfaitement adaptées à leurs priorités.

NOTRE PHILOSOPHIE



Créateur de solutions ingénieuses



Un ADN entrepreneur



L'humain au cœur de nos préoccupations



Culture du résultat

Chiffre d'Affaire 2020 105 M

Pour ce faire, nous avons à cœur de faire grandir nos collaborateurs afin de les accompagner au mieux dans leur évolution et dans leur accomplissement personnel et professionnel. Nous allions cœur et esprit, réactivité et efficacité pour créer des solutions ingénieuses qui feront la réussite des grands projets de demain.

Notre Mission tourne autour de 5 valeurs :



-la compétence : le savoir-faire et les compétences de nos ingénieurs consultants font la richesse d'Abylsen et ce pourquoi nous sommes reconnus,

-le courage : s'ouvrir à de nouveaux projets, de nouveaux environnements, sortir de sa zone de confort, oser être force de proposition chez le client,

-l'émotion : nous mettons du cœur et de l'émotion dans ce que nous proposons et c'est en cela que nous pouvons être créateurs de solutions ingénieuses,

-la performance : la performance fait partie de l'ADN d'Abylsen. La performance individuelle et collective est le socle de la solidité de notre croissance soutenue,

-l'accomplissement : l'accomplissement personnel et professionnel de nos collaborateurs est notre finalité.

Abylsen a mené de premières réflexions pour définir son engagement en faveur d'un impact positif sur le Monde. Abylsen souhaite apporter une contribution positive à la société.

b. Pilotage

En 2020, la RSE est pilotée par la Direction QRSE d'Abylsen.

Une organisation projet a été mise en place pour piloter les grands enjeux sociétaux :

- Ethique,
- Diversité,
- Solidarité,
- Environnement,
- et Qualité de Vie Abylsen.



Une réflexion a été menée sur chacun de ces grands enjeux afin de définir la stratégie sociétale d'Abylsen pour 2021 et les années à venir.

c. Objectifs

Inscrire notre mission dans nos statuts

Engagée dans une importante démarche de transformation avec un plan stratégique ambitieux, Abylsen a pour objectif de définir précisément sa Mission sociétale d'Abylsen sur cette année 2021. Nous souhaitons inscrire cette Mission dans les statuts de la société.

Pilotage

Afin d'affirmer son engagement sociétal et de s'assurer de la déclinaison de la Politique à tous les niveaux, la performance sociétale et environnementale d'Abylsen sera pilotée par le Comité de Direction.

Programme de formation

Nous intégrerons les principes de performance sociétale et environnementale et les pratiques qui en découlent dans les programmes de formation de l'ensemble des collaborateurs.

Performance

Chaque fonction se verra attribuer des objectifs de performance sociétale et environnementale.

B. Ethique et transparence

a. Code de Conduite

Nos valeurs nous conduisent à renforcer sans cesse notre culture de compliance, d'éthique et d'intégrité, au sein de l'organisation et vis-à-vis des tiers.

La corruption – qui profite à des personnes qui abusent de leur pouvoir ou de leur situation - est contraire aux valeurs du Groupe. Nous nous assurons continuellement que nos collaborateurs, où qu'ils soient, puissent identifier les situations qui risquent de contrevenir aux lois anti-Corruption, afin de les éviter. Nous pratiquons une politique de tolérance-zéro envers tout cas de corruption. Notre régime disciplinaire et l'application de sanctions concrétisent notre engagement.



Notre Code de Conduite informe chacun sur ce qu'il peut et ne peut pas faire, et comment alerter et trouver de l'aide. Il intègre les exigences de la loi française relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique (dite « Sapin 2 ») qui s'appliquent à l'ensemble du Groupe.

Nous demandons à chacun de nos collaborateurs de connaître et respecter les règles figurant dans ce Code de Conduite.

Notre Code de Conduite est révisé en fonction des évolutions législatives, de notre cartographie des risques et des retours d'expériences.

Nous sommes tous responsables du respect et de la mise en œuvre de ce Code de Conduite. Nous demandons à chaque collaborateur un engagement total dans cette démarche de prévention et de détection de la corruption. Toute violation de notre Code de Conduite Anti-Corruption est sanctionnée.

b. Confidentialité et protection des données personnelles

Le Groupe Abylsen s'engage à préserver la vie privée de ses collaborateurs, clients, partenaires et candidats qui interagissent avec lui.

Nous pouvons recueillir des informations personnelles au travers de formulaires sur notre site Internet ou en correspondant avec nous par courrier, téléphone, courriel, présentiel ou autrement.

Nous avons défini et encadré nos pratiques en matière de collecte et de partage des informations à caractère personnel. Nous informons les personnes des manières dont nous collectons ces informations, les utilisations que nous en faisons ainsi que les façons dont nous partagerons toutes informations à caractère personnel qu'elles décident de nous communiquer.

Le responsable du traitement des données met en œuvre les mesures de sécurité des locaux et des systèmes d'information pour empêcher que les fichiers soient déformés, endommagés ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Il prend toutes les mesures nécessaires au respect de la protection des données personnelles.

Abylsen s'engage à minimiser la quantité de données à la stricte nécessité de ses processus. L'accès aux données est réservé uniquement aux personnes désignées. Abylsen a fixé les durées raisonnables de conservation des informations personnelles. Au-delà, une procédure définit les modalités de suppression des données, par donnée.



Notre mapping des données liste :

- les données collectées par processus,
- les propriétaires des données,
- les personnes autorisées à accéder aux données,
- les durées de conservation des données,
- les modes de suppression des données.

c. Transparence sur les résultats

Les résultats du Groupe sont communiqués à l'ensemble des collaborateurs plusieurs fois par an lors de :

- Kick-Off annuel,
- réunions locales en janvier,
- réunions locales à la rentrée de septembre,
- Convention annuelle,
- réunions actionnaires.

d. Ecovadis

Depuis 3 ans maintenant, Abylsen détient la médaille Ecovadis Silver. Actuellement médaille Silver, Abylsen ne cesse de progresser dans sa performance RSE et de générer un impact positif.



Ecovadis nous permet de partager nos résultats en toute transparence avec nos clients.

Ensemble, nous renforçons nos performances sociétale, environnementale et éthiques, facteurs clef de succès.

e. Comité Ethique



En 2020, un Comité Ethique a été constitué. La vocation de ce Comité est d'accompagner le groupe à affirmer ses valeurs et maîtriser les risques éthiques.

Le Comité a identifié les axes majeurs à déployer sur l'année 2021.

f. Objectifs

Code Déontologique

Le cœur de l'activité d'Abylsen est l'humain. Nous accordons une importance particulière au respect de l'éthique.

Il nous est apparu nécessaire de bâtir et déployer un Code Déontologique composés des droits et devoirs qui régissent nos métiers.

Programme de formation

Nous assurerons la formation de l'ensemble des collaborateurs sur les aspects éthiques.

Audit interne & compliance

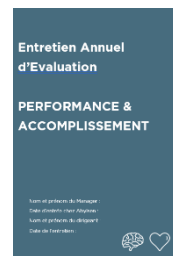
Nous nous assurons de la connaissance et du respect des règles par la réalisation régulière d'audits internes. Nous mettons en place toutes les actions nécessaires pour garantir une stricte compliance.

C. Collaborateurs

a. Mesures de performance

Une mesure de la performance de nos collaborateurs est réalisée au minimum annuellement.

Cet entretien a pour objectif de faire un bilan de l'année, d'apprécier l'évolution des compétences et d'accompagner le collaborateur dans sa carrière.

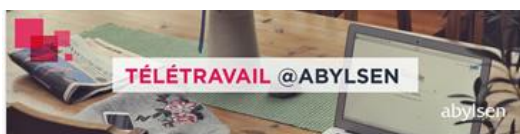


Objectifs de l'entretien annuel d'évaluation :

Faire un bilan de l'année
Exprimer mes aspirations pour l'avenir et faire part de mes besoins en formation
Formuler de nouveaux objectifs

abylsen

b. Télétravail



TELETRAVAIL @ABYLSSEN : DECOUVREZ NOTRE CHARTE !

L'évolution des technologies et outils de communication permettent de nouveaux modes d'organisation du travail, associant souplesse et réactivité en **offrant aux salariés qui le souhaitent de mieux concilier leur vie professionnelle et leur vie familiale en apportant une plus grande flexibilité dans l'organisation quotidienne des déplacements.**

Ces derniers mois ont prouvé que **le télétravail a été un réel succès chez Abylsen**. Nous avons donc fait le choix d'adapter durablement ce mode de fonctionnement ; **une charte est donc mise en place** pour une organisation du télétravail dans l'ensemble des entités.

Trois points clés pour comprendre **notre politique de télétravail @Abylsen** :

- **Eligibilité** : tous les collaborateurs sont éligibles sous certaines conditions (compatibilité avec les contraintes du poste, accord du manager et/ou du client, etc.).
- **2 modes** : récurrent (sur la base d'un avenant au contrat de travail) ou ponctuel (situation exceptionnelle).
- **Un engagement du salarié** sur la protection et la confidentialité des données.

Nous vous invitons à **découvrir notre charte**, en cliquant sur le lien ci-dessous :



Christophe Sausse, DRH Abylsen,
nous fait part de sa vision du Télétravail :

« La crise sanitaire et le confinement ont démontré la capacité des entreprises et de leurs collaborateurs à s'organiser rapidement au Télétravail.

Cela a prouvé la faisabilité de cette organisation pour Abylsen, notamment notre volonté de développer la Qualité de Vie au Travail.

La charte de Télétravail Abylsen a pour vocation de formaliser ce nouveau mode d'organisation amorçant la mise en œuvre d'une politique RH moderne qui répondra aux attentes des collaborateurs du Groupe. »

L'évolution des technologies et outils de communication permettent de nouveaux modes d'organisation du travail, associant souplesse et réactivité en offrant aux salariés qui le souhaitent de mieux concilier leur vie professionnelle et leur vie familiale en apportant une plus grande flexibilité dans l'organisation quotidienne des déplacements.

Ces derniers mois ont prouvé que le télétravail a été un réel succès chez Abylsen. Nous avons largement déployé des outils de réunion en distanciel comme Zoom ou Teams, ainsi que des formats de formation ou de conférence en distanciel : webinar sur les bonnes pratiques du télétravail, webinar sur les RPS, webinars techniques...

Nous avons donc fait le choix d'adapter durablement ce mode de fonctionnement ; une charte est donc mise en place pour une organisation du télétravail dans l'ensemble des entités.

Christophe Sausse, DRH Abylsen, nous fait part de sa vision du Télétravail :



« La crise sanitaire et le confinement ont démontré la capacité des entreprises et de leurs collaborateurs à s'organiser rapidement au Télétravail.

Cela a prouvé la faisabilité de cette organisation pour Abylsen, notamment notre volonté de développer la Qualité de Vie au Travail.

La charte de Télétravail Abylsen a pour vocation de formaliser ce nouveau mode d'organisation amorçant la mise en œuvre d'une politique RH moderne qui répondra aux attentes des collaborateurs du Groupe. »

c. Participation des collaborateurs

Attentifs aux attentes de ses collaborateurs, Abylsen a déployé différents outils donc l'objectif est de recueillir leurs idées, attentes et sensibilités. Brainstorming ou workshop nous permettent de libérer la parole de chacun. Nous souhaitons ainsi déployer une culture engagée. Chaque collaborateur est impliqué dans le développement du Groupe.

d. Engagement et satisfaction

Soucieux du bien-être de nos collaborateurs, nous menons annuellement une enquête d'engagement auprès de l'ensemble de nos collaborateurs.

Elle a pour objectif de leur **donner la parole** et d'**identifier les sujets prioritaires** sur lesquels nous devons travailler.

Nous avons choisi le partenaire ChooseMyCompany. Cet organisme d'études reconnu a développé une méthodologie adaptée, au travers de 18 questions fermées & 4 questions ouvertes, communes à toutes les entités du Groupe.

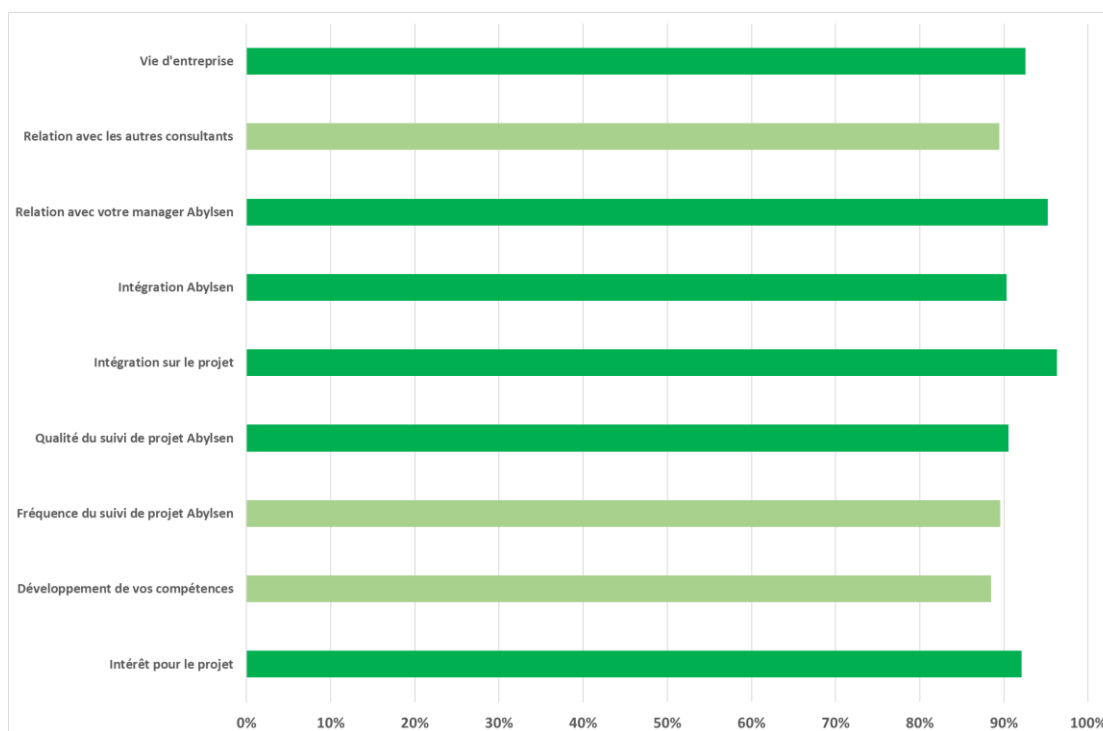
En complément, nous disposons d'un benchmark pertinent pour construire un plan d'actions d'attractivité et de fidélisation efficient sur les différentes thématiques adressées : Développement professionnel, Environnement stimulant, Motivation & Management, Salaire & Reconnaissance, Fierté, Plaisir.

Cette année 2020, nous sommes fiers d'avoir obtenu la labellisation « HappyAtWork » en Europe, France et Luxembourg.

Elle nous permet d'être reconnu pour la qualité de vie au travail offert à nos collaborateurs.



En complément, tous les trimestres nous mesurons la satisfaction de nos consultants en projet chez nos clients.



L'analyse de la satisfaction sur toute l'année 2020 montre un très bon taux de satisfaction global. Pour autant, dans une logique d'amélioration continue, nous dégagons toujours des voies d'amélioration.

Nous notons que les items remportant un peu moins de 90% de satisfaction sont :

- le relation avec les autres consultants

- le fréquence du suivi de projet Abylsen
- le développement de vos compétences

Après analyse, nous constatons que les principales sources d'insatisfaction sont directement liées à l'impact de la crise COVID : plus de télétravail et plus de distanciel. Pour autant, nous sommes extrêmement vigilant à conserver un lien poussé avec chacun, avec un suivi des réunions de suivi de projet en distanciel et des formations en mode webinar.

e. Objectifs

Evolution performance annuelle

Nous souhaitons intégrer la performance sociétale et environnement dans la mesure de la performance annuelle de chaque collaborateur. Les objectifs seront définis dans chaque fiche de fonction. Leur atteinte sera mesurée lors des entretiens de performance annuelle individuels de début d'année.

Politique de formation professionnelle et managériale

Nous souhaitons offrir à nos collaborateurs la possibilité de monter en compétences sous différents formats. Dès son arrivée dans le Groupe, le manager est épaulé par un/une manager coach qui l'accompagne dans son intégration et sa montée en puissance.

En complément de ce coaching, notre université interne, U@Abylsen, a pour vocation de l'accompagner tout au long de sa carrière dans le Groupe. Grâce à ce programme, il monte en compétences sur des sujets-clés et il développe son potentiel à travers des formations personnalisées.

Des people review annuelles ont pour objectif de soutenir la gestion de carrière en faisant notamment un point sur le développement des compétences.

2020 **6000** heures
de formation

Politique de rémunération

Une Politique rémunération équitable et transparente est en cours de consolidation pour chaque fonction du Groupe : les consultants, les business partners et les business managers.

Politique d'actionnariat

Le Groupe Abylsen souhaite renforcer sa Politique Actionnariale. L'ambition est de proposer une participation équitable et transparente aux business partners et business managers.

Politique de recrutement local

Afin d'être un acteur fort du maintien et du développement de l'économie locale, nous souhaitons mettre en place une Politique de recrutement local. Le second bénéfice visé est de limiter les durées de trajets quotidiens, bénéfiques au bien-être et à la motivation, et de faire l'économie des coûts afférents.

Le but est de favoriser le recrutement de collaborateurs en local lorsqu'un choix est possible.

Il s'agit également de structurer un catalogue de fournisseurs et partenaires locaux au niveau du Groupe, et d'objectiver les agences à contractualiser avec un pourcentage défini de fournisseurs et partenaires en local.

Politique de Télétravail

2020 fût l'année de la formalisation de la première Charte de Télétravail. L'accompagnement au changement est nécessaire compte-tenu des habitudes de travail actuelles. La mise en place du télétravail ressort de la volonté du collaborateur et de son manager. Nous souhaitons évoluer vers un déploiement plus fort avec une organisation et un équipement parfaitement adapté.

Manuel de l'employé

Une vulgarisation des principaux droits et devoirs du collaborateur fera l'objet du Manuel du collaborateur Abylsen. Il comprendra notamment :

- le Code de Conduite (Politique anti-corruption),
- le Code Déontologique,
- la déclaration de non-discrimination,
- la Politique anti-harcèlement,
- le Politique de Rémunération,
- les Parcours de carrière Abylsen,
- la Politique sur les avantages, la formation et les congés,
- l'Interdiction du travail des enfants et du travail forcé ou obligatoire.

D. Qualité de Vie Abylsen (QVA)

a. Comité QVA



Un Comité Qualité de Vie Abylsen (QVA) travaille à la mise en place d'actions pour améliorer la QVA.

De premières réflexions sont en cours : partenariat crèches entreprise, services médicaux en agence, services bien-être en agence : corbeilles de fruits et paniers de fruits/légumes individuels, services de conciergerie ou coiffeur, ou encore programme d'activité physique et sportive.

b. Equilibre vie professionnelle / vie personnelle

Mener de front vie professionnelle et personnelle, c'est le défi que souhaitent relever la plupart de nos collaborateurs.

La perception du travail et les priorités qui y sont liées ont bel et bien évolué : maintenir des temps de loisir et de sport, mais aussi garder du temps pour des projets personnels et la famille. Nous avons entamé des réflexions poussées sur le sujet. Nous souhaitons approfondir par typologie de métier afin de définir les actions les plus appropriées.



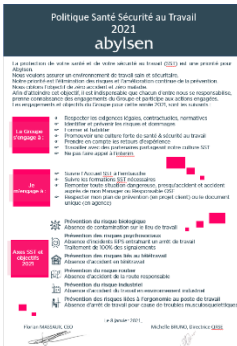
c. Objectifs

Nous réaliserons des workshops par fonction afin d'identifier plus en détail les attentes des collaborateurs pour avoir le meilleur équilibre vie pro / vie perso possible.

Une task force regroupant la QRSE, les RH, les RPS, des business partners et des business managers analysera les résultats et proposera les actions à déployer.

E. Santé et Sécurité

a. Politique SST 2020



La protection de la santé et de la sécurité au travail (SST) de nos collaborateurs est une priorité pour Abyssen. Nous voulons assurer un environnement de travail sain et sécuritaire. Notre priorité est l'élimination des risques et l'amélioration continue de la prévention. Nous ciblons l'objectif de zéro accident et zéro maladie. Afin d'atteindre cet objectif, il est indispensable que chacun d'entre nous se responsabilise, prenne connaissance des engagements du Groupe et participe aux actions engagées.

Le Groupe s'engage à :

- Respecter les exigences légales, contractuelles, normatives
- Identifier et prévenir les risques et dommages
- Former et habiliter
- Promouvoir une culture forte de santé & sécurité au travail
- Prendre en compte les retours d'expérience
- Travailler avec des partenaires partageant notre culture SST
- Ne pas faire appel à l'interim

Chacun s'engage à :

- Suivre l'Accueil SST à l'embauche
- Suivre les formations SST nécessaires
- Remonter toute situation dangereuse, presque accident et accident auprès de mon Manager ou Responsable QSE
- Respecter mon plan de prévention (en projet client) ou le document unique (en agence)

Les axes et objectifs SST 2021 sont les suivants :

- Prévention du risque biologique
- Absence de contamination sur le lieu de travail
- Prévention des risques psychosociaux
- Absence d'incidents RPS entraînant un arrêt de travail
- Traitement de 100% des signalements
- Prévention des risques liés au télétravail
- Absence d'accident en télétravail
- Prévention du risque routier
- Absence d'accident de la route responsable
- Prévention du risque industriel
- Absence d'accident du travail en environnement industriel
- Prévention des risques liées à l'ergonomie au poste de travail
- Absence d'arrêt de travail pour cause de troubles musculosquelettiques

Il nous apparaît essentiel de réviser régulièrement notre Politique Santé & Sécurité au Travail, afin qu'elle réponde parfaitement aux exigences.

- Les analyses de risque aux postes de travail,
- Les plans de prévention des projets,
- Le document unique,
- Les accidents, maladies et situations dangereuse survenus,
- Les résultats d'évaluation des formations et sensibilisations SST,
- Les nouvelles exigences applicables.

Les résultats 2020 sont excellents, et laisse apparaître une très bonne maîtrise des actions de prévention. Les accidents relevés sont tous des accidents mineurs. Ils ont malgré tout fait l'objet systématique d'une enquête et analyse. Des actions correctives et préventives ont été mises en place afin qu'ils ne se reproduisent plus.

TF1 = Taux de fréquence des accidents avec arrêt de travail
TF2 = Taux de fréquence des accidents avec et sans arrêt de travail
TG = Taux de gravité de ces accidents du travail

b. Certifications

**TÜV
PROFI
CERT**
73 116 2682
DHSAS 18001
© TÜV Hesse

14



Le MASE pour un pilotage pragmatique, terrain, afin de prévenir nos risques grâce à un langage commun, avec une attention particulière pour les populations vulnérables.

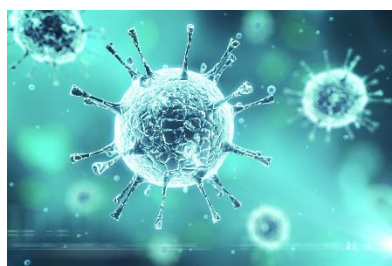


Le CEFRI (France) et l'AFCN (Belgique) pour une organisation rigoureuse permettant à nos consultants d'intervenir en environnement ionisant.



c. Gestion de la crise COVID

La crise COVID a été gérée depuis le début de l'année 2020 avec un pilotage dédié.



L'organisation mise en place a été rendue nécessaire pour assurer une parfaite veille gouvernementale et une communication interne et externe des plus réactives. Des référents COVID ont été nommés, des task forces se sont mises en place avec le service juridique et le service communication.

Très tôt, Abylsen a établi son Plan de Continuité d'Activité. Les mesures sont définies dans une note d'organisation, révisée dès que cela s'avère nécessaire.

Elle repose sur un socle de mesures de protection des collaborateurs :

- les mesures d'hygiène,
- la distanciation physique et le port du masque,
- les autres dispositions concernant : les locaux, les équipements, la procédure d'urgence, l'auto-contrôle.

Et des mesures de protection spécifiques :

- le télétravail : capacité maximale, conditions de travail à domicile, risques psycho-sociaux, personnes vulnérables et ratio distanciel / présentiel par typologie de fonction,
- les précisions sur le port du masque,
- la prévention sur les projets clients,
- les autres dispositions concernant : gel hydroalcoolique, cuisine, procédure visiteur, réunions clients, évènement,
- le dépistage,
- la procédure d'urgence,
- les audits de compliance.

d. Programme sportif

Nous sommes convaincus que le mouvement au quotidien est l'un des aspects clé du bien-être et de la qualité de vie au travail.

Le sport en entreprise a de nombreux bienfaits : il renforce la motivation, la cohésion et l'engagement des collaborateurs. L'activité sportive améliore également la productivité de 6 à 9%.

C'est la raison pour laquelle, nous avons introduit depuis plusieurs années maintenant le programme « Abylsen Heroes ». Basé sur la plateforme United Heroes, cet outil nous a permis d'engager les collaborateurs et de diffuser une culture d'entreprise positive autour des notions de bien-être et bienfaits d'une activité physique régulière.

Chaque mois son nouveau challenge, collectif ou individuel, course à pieds ou sport au choix, chacun a pu trouver sa place.



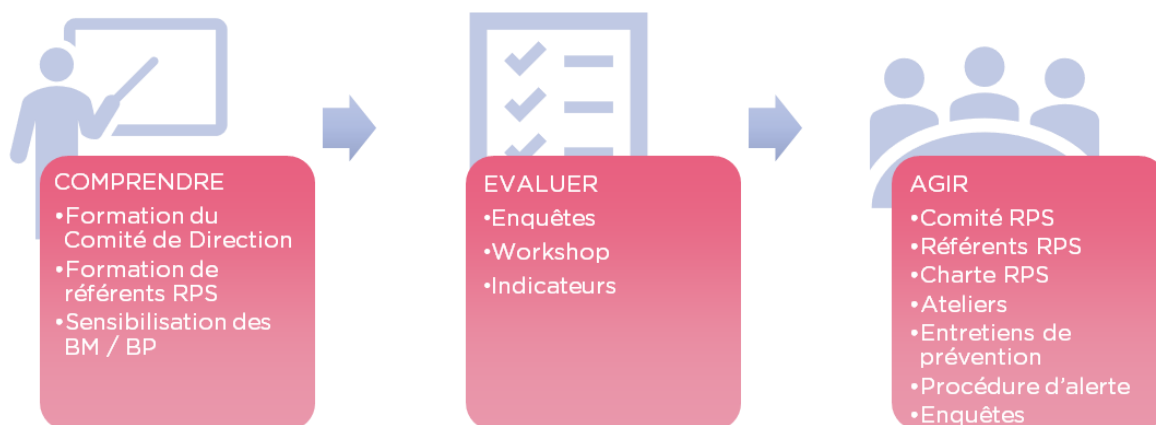
En 2020, afin de renforcer l'implication des collaborateurs Abylsen a offert des montres connectées à chaque collaborateur. Nous avons introduit la nouvelle plateforme professionnelle Fitbit nous permettant d'organiser des challenges personnalisés.

Nous avons souhaité donner une teinte solidaire à ces challenges. Chaque gagnant a pu choisir la cause qu'il souhaitait soutenir : soutien au personnel soignant, protection de l'environnement, production de visières...



e. Prévention des RPS

Soucieuse de la santé et du bien-être de ses collaborateurs, Abylsen a bâti une solide démarche de prévention des risques psycho-sociaux (RPS). Un plan d'actions dédié a pour ambition de développer une politique de prévention active contre les RPS.



Ce plan d'actions repose sur les 3 principaux axes suivants :

- une Direction avertie, formée et engagée dans la démarche de prévention,
- des canaux de remontées d'incidents efficaces,

-des collaborateurs informés et formés.

Les acteurs de la démarche :

- la *Direction Générale* : un engagement indispensable des membres de la Direction pour une déclinaison opérationnelle efficace
- la *Direction QRSE* : conduit la politique de prévention des RPS
- la *Direction des RH* : accompagne le management et la DQRSE dans la gestion des incidents
- les *Référents RPS* : sont les premiers interlocuteurs en cas d'incidents, maîtrisent le traitement des situations complexes, analysent, évaluent et restituent sur les situations
- les *BM/BP* : ont un rôle au quotidien pour favoriser les bonnes conditions de vie au travail, maintiennent les niveaux de performance en assurant l'intégrité physique et psychologique, agissent en mode préventif
- le CORPS : Comité de Gouvernance trimestriel des RPS constitué de : DQRSE, DRH, Référents RPS

f. Analyse et prévention des risques aux postes de travail

La santé et la sécurité des collaborateurs est notre priorité.



La prévention des risques professionnels repose sur une solide évaluation des risques professionnels (EvRP).

Elle en est le point de départ. L'identification, l'analyse et le classement des risques permettent de définir les actions de prévention les plus appropriées, couvrant les dimensions techniques, humaines et organisationnelles.

Elle relève de la responsabilité de l'employeur, et s'inscrit dans le cadre de notre obligation générale d'assurer la sécurité et de protéger la santé de nos collaborateurs.

Elle figure parmi les principes généraux de prévention énoncé dans le Code du travail : (articles L.4121-2 et L.4121-3).

Elle constitue l'un des principaux leviers de progrès. Elle peut contribuer à améliorer notre fonctionnement tout au long de notre évolution, en consolidant la maîtrise des risques avérés mais également en pointant l'apparition de risques à effets différés ou de nouveaux risques.

La mise en place d'une démarche de prévention contribue à améliorer notre performance sur le plan humain et économique.

Les résultats de cette évaluation sont consignés dans :

- le document unique, mis à jour annuellement,
- les fiches de risque sécurité pour chaque projet client.

g. Ergonomie au poste de travail



Chaque poste de travail fait l'objet d'une analyse fine afin de prévenir les risques afférents. Le bureau fait partie intégrante de cette analyse, et nous accordons une attention aussi importante aux collaborateurs qui sont à 100% en bureau.

Nous considérons 7 points importants pour prévenir les risques et améliorer les conditions de travail en bureau :

- l'accès et la circulation,
- la communication,
- les contraintes de temps,
- les nuisances physiques et chimiques,
- les informations,

- la manutention et les efforts,
- le dimensionnement,
- et les postures.

Nous avons commencé à déployer des sessions de sensibilisation et aménagement de postes de travail sur des entités pilotes.

h. Objectifs

Programme physique et physique

Abylsen souhaite renforcer le sport en entreprise par la mise en place de sessions physiques ou sportives animées par un coach et / ou par un collaborateur. Un temps hebdomadaire sera dégagé et consacré à cette activité.

En complément, Abylsen souhaite soutenir l'accès de chaque collaborateur aux activités physiques et sportives par le financement d'abonnements mensuels.

Services médicaux en agence

Dans le but d'offrir la meilleure Qualité de Vie Abylsen, nous souhaitons proposer à nos collaborateurs la possibilité d'accéder à des services de santé directement dans nos bureaux.

Kinésithérapeute et Ostéopathe auront un rôle préventif et curatif.

Ils reçoivent les collaborateurs en souffrance physique. Ils détectent les gestes et postures pouvant générer des troubles musculo-squelettiques (TMS).

Ils réalisent des bilans diagnostics et apportent des conseils d'hygiène, pouvant aller jusqu'à une prise en charge plus poussée.

Ils peuvent être sollicités pour dispenser des formations « gestes et postures » avec toute la pertinence qui est la sienne et même de mettre en place une « école du dos ».

Qualité de l'air intérieur

Nos collaborateurs passent une grande partie de leur temps dans un espace clos. C'est pourquoi nous sommes très attentifs à la qualité de l'air à l'intérieur des bâtiments.

Outre les polluants apportés par l'extérieur, de nombreuses substances peuvent être émises à l'intérieur des locaux, notamment par les matériaux de construction, d'ameublement et de décoration, les colles, les appareils à combustion, et les diverses activités humaines (tabagisme, activités de cuisine, d'entretien et de bricolage, bureautique, etc.). Ces polluants peuvent avoir des effets sanitaires divers tels que : asthme, allergies respiratoires, irritation du nez et des voies respiratoires, et certaines substances peuvent avoir un effet cancérigène.

Nous souhaitons mener une campagne d'audit de la qualité de l'air intérieur de nos agences.

F. Diversité

a. Comité Diversité

On parle de diversité lorsque les différences de population sont bien représentées au sein de notre Groupe : le sexe, l'origine ethnique, l'âge, les capacités, la langue, la nationalité, le statut socio-économique, le sexe, la religion ou l'orientation sexuelle.

La diversité sur le lieu de travail est une priorité pour Abylsen. Nous sommes convaincus que la diversité peut apporter d'énormes avantages :



- Améliorer la productivité : les entreprises plus inclusives affichent des résultats supérieurs à la moyenne,
- Augmente la créativité : la collaboration d'esprit et vécus différents permet l'apparition de solutions créatives. Chaque personne apporte sa manière personnelle de penser, de résoudre les problèmes et de prendre les décisions,
- Augmente les profits,
- Améliore l'image et l'attractivité,
- Améliore la compréhension et réduit la discrimination : les collaborateurs acquièrent de nouvelles connaissances culturelles et réduit les émotions négatives.

Un Comité Diversité pilote les actions pour améliorer la diversité, l'équité et l'inclusion.

b. Objectifs

Embauche inclusive

Nous souhaitons mettre en place des ratios et objectifs de recrutement. Pour soutenir ces derniers, nous mettrons en place des partenariats nous permettant d'avoir accès à des candidats issus de ces populations sous-représentées.

Nous souhaitons également privilégier l'embauche de collaborateurs « locaux » afin de soutenir l'économie locale.

Programme de formation

Afin d'embarquer tous les collaborateurs dans le projet, nous mettrons en place des programmes de formation. L'objectif est de leur fournir les outils techniques et soft skills pour les accompagner au mieux dans le recrutement et l'intégration de personnes issues de populations sous-représentées.

Nous souhaitons déployer des ateliers pratico-pratiques dont l'objet sera que chacun prenne conscience des difficultés inhérentes à chaque situation. Nous sommes convaincus que cela participera grandement à accompagner l'intégration de plus de diversité.

Programme de parrainage pour les minorités

Une fois embauchés, il est essentiel d'offrir un on-boarding des plus adaptés à chacune de ces populations. Ainsi, chaque nouveau collaborateur suivra un programme d'intégration approprié à sa situation.

Intégration des femmes et minorités dans le management

Nous ambitionnons également d'intégrer davantage de femmes et de populations sous-représentées dans le management. Offrir des postes à responsabilité pourra permettre d'apporter des approches différentes et d'enrichir les décisions.

Suivi des indicateurs de diversité, équité et inclusion

Nous avons mis en place des indicateurs spécifiques pour suivre l'efficacité des actions mises en place dont :

- répartition homme / femme,
- répartition homme / femme sur les postes Business Manager et Business Partners,
- taux de collaborateurs d'origine étrangère, par fonction,
- répartition des âges, par fonction...

Politique diversité (jusqu'aux fournisseurs)

Nous souhaitons formaliser notre stratégie et nos objectifs au travers d'une Politique Diversité. C'est un engagement fort que nous souhaitons prendre au plus haut niveau de la Direction Générale. Elle sera communiquée largement en interne et en externe.

G. Solidarité

a. Dons

Abylsen est largement reconnu pour son système de formation élitiste. La montée en compétences est assurée par l'University@abylsen et le coaching individuel.

Nous faisons grandir tout collaborateur qui nous rejoint avec un programme de formation et d'accompagnement adapté à chaque situation.

Ainsi, Abylsen est particulièrement sensible à cette question. Nous savons que ceci est rendu possible pour nos collaborateurs du fait des systèmes d'éducation existants en Europe. En effet, l'accès à l'école pour un enfant européen est « normal » et naturel.

C'est la raison pour laquelle, Abylsen s'est intéressé aux enfants défavorisés et exclus de tout système scolaire ;

Dans le monde, 8% des enfants ne vont pas à l'école. Même si la scolarisation progresse partout, près de 60 millions d'enfants n'ont pas accès à l'éducation primaire.



Abylsen a souhaité mettre en place un programme de soutien avec Un Enfant Par la Main.

En collaboration avec des partenaires locaux et en s'appuyant sur les besoins exprimés par les familles, Un Enfant Par La Main développe des programmes adaptés aux différentes étapes de vie des enfants leur permettant ainsi de s'épanouir pleinement.

C'est une association à but non lucratif dont l'action consiste à aider des enfants défavorisés dans le monde, afin de leur permettre de devenir des adultes autonomes et responsables, grâce à une approche pragmatique, globale et pérenne de développement centrée sur l'éducation. L'Association contribue ainsi à des actions visant l'amélioration des conditions de vie des familles dans ses pays d'intervention. L'Association intervient notamment dans les domaines de l'éducation, de la santé, de l'accès à l'eau, du développement agricole durable, de la nutrition et des activités génératrices de revenu.



Abylsen a soutenu l'opération « Kits scolaires » est lancée à Bombardopolis, dans la région basse du département du nord-ouest d'Haïti, pour améliorer les conditions de scolarisation des enfants de cette région où UEPLM soutien 7 écoles.

Cette région est l'une des plus pauvres du pays et subit des conditions climatiques très rudes : une sécheresse qui y est plus longue que partout ailleurs dans le pays et une saison des pluies très courte.

Un Enfant par la Main, présent dans la zone depuis de nombreuses années, a déjà mis en œuvre un grand nombre de projets au sein des écoles partenaires :

- Réhabilitation de salles de classe,
- Fabrication et installation de mobilier scolaire
- Construction de citernes,
- Construction d'une cuisine dans une école,
- Construction de toilettes
- Distribution des manuels et kits pédagogiques

Les objectifs de ces opérations sont de :



- Permettre aux enfants de prendre sereinement le chemin de l'école
- Lutter contre l'abandon scolaire
- Offrir et favoriser des conditions d'apprentissage convenables pour les enfants

1129 écoliers de niveau primaire au collège dans la région de Bombardopolis, et plus précisément dans 7 écoles : Saint Etienne, Petit Saint-Jean, Notre Dame, Saint Jacques et Saint Philippe, Saint Louis, Saint Innocent et Saint Jean.

Les kits scolaires financés par Abylsen ont été achetés en Haïti durant l'été, et ont été distribués aux élèves ciblés lors de la rentrée scolaire de septembre. Ils ont été établis sur la base des standards du Ministère de l'Education et de la Formation Professionnelle d'Haïti.

Suite au passage de l'ouragan Matthew en 2016 qui a dévasté de nombreuses infrastructures scolaires, le nord-ouest du pays a également été touché et les écoles manquent de matériels et d'outils pédagogiques. Pour les familles les plus modestes, il est souvent impossible d'acheter de nouvelles fournitures pour leurs enfants. Grâce à la distribution de kits de fournitures scolaires dans les écoles de la zone de Bombardopolis, nous permettrons aux enfants de reprendre le chemin de l'école dans de bonnes conditions à la rentrée prochaine.

Abylsen a permis la scolarisation de 200 élèves.

Grâce à l'entreprise Abylsen,
200 enfants haïtiens vont recevoir prochainement des kits scolaires et pédagogiques pour mieux étudier en classe.



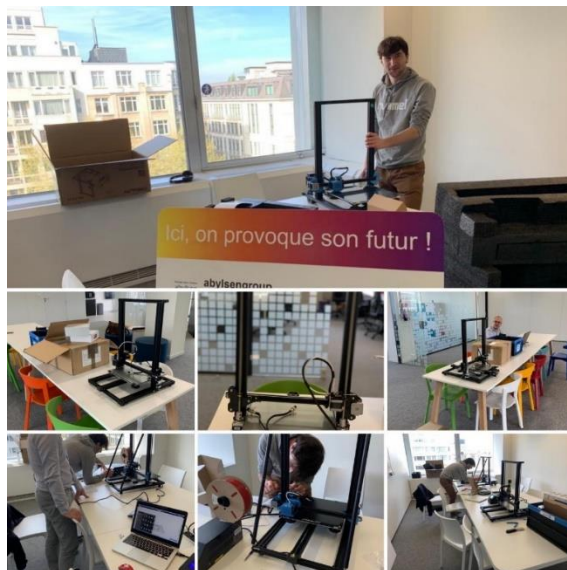
b. Actions solidaires

Tout au long de l'année 2020, Abylsen s'est largement mobilisé pour soutenir la crise COVID. Le soutien a concerné particulièrement le personnel soignant mais également des personnes défavorisées touchées par le COVID.

Abylsen a financé la fourniture de masques et de visières de sécurité.

Nous avons également fait l'acquisition d'imprimantes 3D nous permettant l'impression de visières et autres objets permettant d'assurer la sécurité : des objets utilisés pour ne pas entrer en contact avec les poignées de porte ou encore des cales portes.





c. Comité Solidarité

Un Comité Solidarité a été mis en place afin de définir la stratégie d'Abylsen pour 2021.

Le Comité proposera la cause que le Groupe soutiendra pour l'année 2021, et ce choix sera validé par la Direction Générale.

Une fois définie, le Comité définira les actions à déployer tout au long de l'année en termes de dons financiers et en temps. Nous souhaitons que chaque collaborateur soit investi dans la cause à soutenir, et que chacun ait les moyens de s'impliquer.

Nous organiserons un événement à travers tout le Groupe. L'objectif sera de soutenir cette cause et de fédérer les collaborateurs autour d'elle.

Enfin, nous souhaitons marquer les moments importants de la vie des collaborateurs au travers de messages et cadeaux particuliers.

Un arbre de Noël solidaire sera également organisé dans chaque agence. Nous souhaitons que chacun puisse soutenir les enfants défavorisés en offrant un jouet en bon état qui n'est plus utilisé. L'ensemble des jouets sera réuni et distribué par Abylsen aux enfants dans le besoin. Les enfants de nos collaborateurs recevront eux un jouet de la part d'Abylsen.

d. Objectifs

Programme de donation et d'engagement citoyen

En 2021, nous souhaitons formaliser notre engagement au travers d'une Politique de donation et d'engagement civique. Elle sera communiquée largement en interne comme en externe.

H. Environnement

a. Programme de tri et recyclage

Soucieuse de son impact environnementale, Abylsen a déployé le tri sélectif dans ses agences.

Nous trions les déchets suivants :

- papier
- carton
- plastique
- verre
- cartouches d'imprimante
- DEEE
- piles



Nous souhaitons que nos collaborateurs trient leurs déchets, pour être précurseur de la chaîne du recyclage, et favoriser ainsi le développement durable.

Triés, les déchets pourront être transformés en matières premières secondaires. Pour cela, il existe des poubelles de tri sélectif.

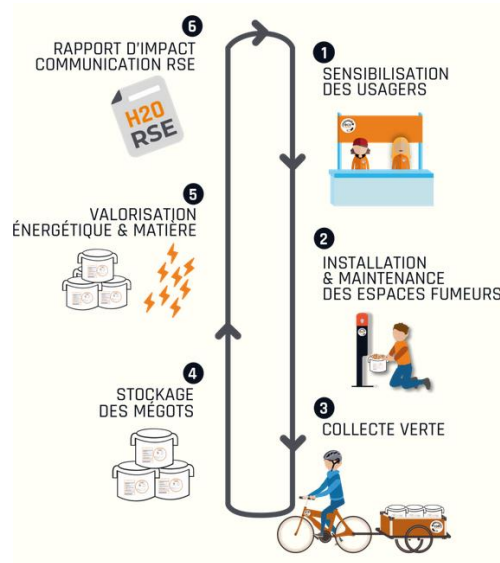
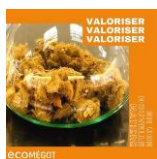
Le tri sélectif permet également de mobiliser nos collaborateurs dans le recyclage des déchets. L'aspect humain est primordial : tous les collaborateurs doivent se sentir intégrés et engagés.

Des opérations « spéciales » seront proposées sous la forme d'un catalogue aux agences. Chacune puisera dans le catalogue et déploiera l'action à laquelle elle est sensible : mégots, gobelets en plastiques, vêtements etc. Nous mettrons en place un marketing fort afin de valoriser l'opération en local, auprès des autres agences et en externe.

Focus sur l'opération « Ecomégot » :

ÉcoMégot est une solution innovante de recyclage de mégot. Son objectif est de favoriser une filière de recyclage en faisant converger économie circulaire et emploi local. Les vieilles cigarettes sont malheureusement des déchets toxiques qui polluent les villes. Ainsi, le mégot peut devenir une ressource économique et un acteur social.

Environ 40 milliards de mégots sont jetés par terre chaque année en France. Ils polluent sols, mers et se dégradent très lentement. Avec cette opération, nous sommes acteurs de la transition écologique.



Responsables QSE accompagnés de collaborateurs ambassadeurs de tri renforcent la cohésion au sein des agences.

Ces nouvelles responsabilités pourront permettre à certains collaborateurs de retrouver une motivation, en les faisant participer de façon active à ces nouvelles « tâches environnementales ».

b. Communications

Afin de sensibiliser les collaborateurs au tri et au recyclage, nous déployons des campagnes de communication permanentes et périodiques en fonction des thématiques que nous souhaitons mettre en avant.

Nous avons mis en place une communication mensuelle éco-responsable. Nous définissons 12 thématiques d'actualité, et nous apportons des informations de type grands chiffres, conseils, et une information « insolite » pour aller plus loin sur le sujet.



Enfin, nous avons également déployé des programmes digitaux de sensibilisation à l'éco-responsabilité. L'ensemble des collaborateurs est régulièrement convié à les suivre.

c. Objectifs

Programme de réduction des déchets

Pour aller plus loin et s'engager dans la réduction des déchets, nous travaillons sur 2 axes :

- une Politique zéro papier
- une journée mensuelle zéro déchet : une communication large et diversifiée sera réalisée quelques jours avant cette journée afin de motiver les équipes et que chacun puisse se préparer et s'organiser pour atteindre cet objectif. Des conseils et bonnes pratiques seront partagés pour accompagner chaque collaborateur dans sa démarche de zéro déchet : utilisation de gourde, préparation de ses repas, produit en libre-service mis dans des boîtes... Afin que cette opération soit une réussite, nous mettons en place un challenge inter-agence. L'agence qui aura produit le moins de déchet remportera le challenge mensuel. Afin de marquer cette réussite et implication, les collaborateurs recevront un objet symbolisant le zéro déchet (boîte, gourde, panier...).

Amélioration de l'efficience énergétique

Locataires de l'ensemble de nos bureaux, nous avons dû définir des actions adaptées pour améliorer notre efficacité énergétique :

- programme de sensibilisation des collaborateurs
- affichage dédié
- détecteurs de présence
- multiprises à commande
- luminaires à économie d'énergie

- amélioration de l'isolation
- éco-responsabilité dans le chauffage et la climatisation-
- éco-responsabilité dans l'utilisation des appareils électroniques : écran, PC...

Nous nous fixerons des objectifs précis et réaliserons des audits en agence.

Amélioration de l'efficacité de l'eau

Pour les mêmes raisons, nous avons dû définir des actions appropriées pour améliorer notre consommation d'eau :

- programme de sensibilisation des collaborateurs
- affichage dédié
- économiseurs de débit
- éco-responsabilisation dans l'utilisation des équipements et face aux dysfonctionnements

Certification ISO 14001

Nous avons instauré une culture de prise en compte des enjeux environnementaux locaux (pollution...) et globaux (biodiversité, changement climatique, préservation des ressources naturelles...).

Nous souhaitons organiser et formaliser nos actions, c'est la raison pour laquelle, nous avons décidé de déployer un système de management de l'environnement (SME).

Nous souhaitons faire reconnaître ce SME par une certification ISO 14001. C'est pour nous un acte fort qui nous engage à améliorer notre performance environnementale.

Elle nous aidera à rechercher la performance de notre organisation afin de prendre en compte les nouvelles attentes environnementales de la société.

Bilan Carbone et amélioration des émissions de GES

Le changement climatique est indéniable. La hausse des concentrations dans l'atmosphère de gaz à effet de serre émis par les activités humaines amène alors à évaluer nos rejets grâce au bilan carbone.

Le bilan carbone est un outil de diagnostic pour comprendre et analyser nos activités en termes d'émissions directes et indirectes de gaz à effet de serre.

Il comptabilise 6 gaz selon une méthode dont les règles sont publiques et reconnues officiellement par des accords internationaux :

- le dioxyde de carbone ou CO₂
- le méthane
- le protoxyde d'azote
- l'hydrofluorocarbure
- le perfluorocarbure
- l'hexafluorure de soufre

Le CO₂ étant le gaz le plus répandu. Il est donc devenu une référence lorsque l'on évoque les données du bilan carbone. En effet, les 5 autres gaz sont convertis en équivalent carbone et le résultat final du bilan carbone est exprimé en tonnes équivalent CO₂.

Le bilan carbone s'inscrit dans une véritable démarche visant à réduire l'impact environnemental du gaz à effet de serre. Il permettra de sensibiliser au réchauffement climatique et à ses conséquences sur notre planète. Ensuite, nous pourrions établir un périmètre d'analyse afin de collecter les informations à prendre en considération et de les exploiter. À partir des résultats obtenus, nous définirons un plan d'action pour limiter les émissions de dioxyde de carbone et à appliquer les nouvelles mesures.

I. Clients

a. Certifications

Afin d'améliorer la qualité de nos prestations et satisfaire invariablement aux exigences de nos clients, nous avons déployé depuis plus de 10 ans un système de management de la qualité certifié ISO 9001.

L'ISO 9001 repose sur un certain nombre de principes de management de la qualité, notamment une forte orientation client, la motivation et l'engagement de la direction, l'approche processus et l'amélioration continue.

C'est se donner l'assurance que nos clients obtiennent des produits et services uniformes et de bonne qualité, avec, en retour, de belles retombées commerciales.

Pour répondre aux exigences et attentes de nos clients, nous travaillons au déploiement d'autres systèmes de management spécifiques.

b. Satisfaction

La satisfaction client est notre priorité.

Un client satisfait sera enclin à renouveler son partenariat et à générer une image positive dans le réseau professionnel.

A l'inverse, un client insatisfait ne sera pas fidélisé et risque de diffuser un avis négatif auprès de son réseau.

Près de 50% des clients affirment être prêts à passer à la concurrence après une seule et unique expérience négative. Si les mauvaises expériences se multiplient, ce chiffre peut monter jusqu'à 80%.

Fidélisation, réputation, e-réputation, la mesure et le maintien d'une excellente satisfaction client est essentielle.

La satisfaction client est le résultat de la comparaison du client entre ses attentes initiales et sa perception de la performance.



Ainsi, la satisfaction client apparaît comme :

- Subjective : elle repose sur la perception du client.
- Relative : chaque client ayant ses propres attentes, l'un peut s'avérer satisfait et l'autre insatisfait.
- Évolutive : les attentes et/ou la perception peuvent varier dans le temps.

SATISFACTION CLIENT

	Pas satisfait	Peu satisfait	Satisfait	Très satisfait	NSP	Remarques
PRESTATION TECHNIQUE						
Qualité technique de la prestation						
Adéquation vis-à-vis de vos besoins						
Professionalisme						
Qualité relationnelle						
RELATION COMMERCIALE						
Disponibilité/réactivité de vos interlocuteurs						
Prise en charge de votre demande						
Suivi de projet						
Gestion administrative et financière						
Vous ne souhaitez pas évaluer la prestation, pour quelles raisons ?						
Envisagez-vous de retravailler avec Abylsen ?						

La mesure de la satisfaction client se fait donc lors des suivis de projet, au minimum tous les 3 mois. C'est donc autour d'un échange avec le client, qu'une série de 8 questions est passée en revue, et les échanges autour des évaluations peuvent avoir lieu.

En 2020, ce sont 95% de nos clients qui sont satisfaits. Les insatisfactions sont traitées sans délai par le manager du projet avec le client.



c. Politique de confidentialité

Abylsen dispose d'une Politique de Confidentialité poussée. Dès la présentation d'un projet à un collaborateur, il signe une clause particulière de confidentialité l'empêchant de divulguer à quiconque toute information relative au client ou à ses projets.

Les contrats de travail et les contrats de prestations prévoient également des clauses de confidentialité sécurisant ainsi parfaitement les données client.

d. Objectifs

Suivi de la fidélisation clients

Pour aller plus loin, nous souhaitons faire le lien entre la satisfaction client et leur fidélisation. Nous mettons en place un reporting sur les taux de fidélisation client afin de dégager plus précisément les attentes spécifiques à chacun.

