

MARS 2021

# Rapport RSE 2021 Communication sur le Progrès Global Compact





# Sommaire

L'engagement de la direction	3
Rappel des 10 Principes du Global Compact	4
<b>1</b> Le Groupe AVEM	5
<b>2</b> Nos domaines d'activité	12
<b>3</b> La Politique RSE	24
<b>4</b> Satisfaction client	29
<b>5</b> Politique sociétale	36
<b>6</b> Politique environnementale et achats responsables	47
<b>7</b> Politique éthique	53
<b>8</b> Gestion de la crise sanitaire	57
<b>9</b> Axes de progrès	59



## Renouvellement de l'engagement de la direction

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.

Aujourd'hui, AVEM doit prendre en compte des contextes de marchés en évolutions forte et l'apparition de nouveaux usages. Notre environnement est ainsi propice à de nouvelles concurrence, avec de nouveaux modèles économiques. Nous devons accompagner l'ensemble de nos clients, leur apporter des solutions au quotidien en leur garantissant conformité et sécurité de nos actions.

Notre Groupe porte dans ses gènes la culture du développement et de la transformation. Notre pérennité passe par l'aptitude à s'adapter au changement. Pour y parvenir, nos 1600 collaborateurs représentent une richesse précieuse. En effet, grâce à l'engagement de tous, nous avons l'ambition de conjuguer l'excellence pour nos clients et l'efficacité de notre fonctionnement.

C'est en tant qu'entreprise responsable, répondant aux aspirations sociétales et environnementales, que s'inscrivent toutes nos actions. Notre volonté est d'être un partenaire de confiance, porteur de sens, d'accompagner et d'engager nos collaborateurs pour répondre durablement aux enjeux de nos clients. Un partenaire d'excellence au service des banques, des commerçants, des enseignes en plaçant la satisfaction et l'humain au cœur de nos préoccupations.

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 est porté par l'ensemble des collaborateurs qui constituent le Groupe AVEM. C'est ensemble que nous avons l'ambition de construire l'avenir de notre Groupe, en développant des actions ambitieuses, réalistes, à l'écoute de notre environnement et en accordant une place prioritaire à l'équité sociale.

Thierry Hervé  
Directeur Général Groupe



# Les 10 Principes du Global Compact



Principe 1

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



Principe 2

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



Principe 3

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



Principe 4

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



Principe 5

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



Principe 6

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



Principe 7

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



Principe 8

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



Principe 9

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



Principe 10

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

Droits de l'homme

Normes internationales  
du travail

Environnement

Lutte contre la corruption





PARTIE 1

# Le Groupe AVEM



**AVEM**  
MONÉTIQUE & SERVICES

LE GROUPE  
AVEM

## Un actionnariat solide



1,5% >



✓ 92,5%



✓ 100%



< 5%

< 1%





## Notre positionnement



AVEM, accompagne les banques, les commerçants et les enseignes dans l'équipement des parcours de paiements et les services associés



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

## 3 + 1 = savoir faire



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

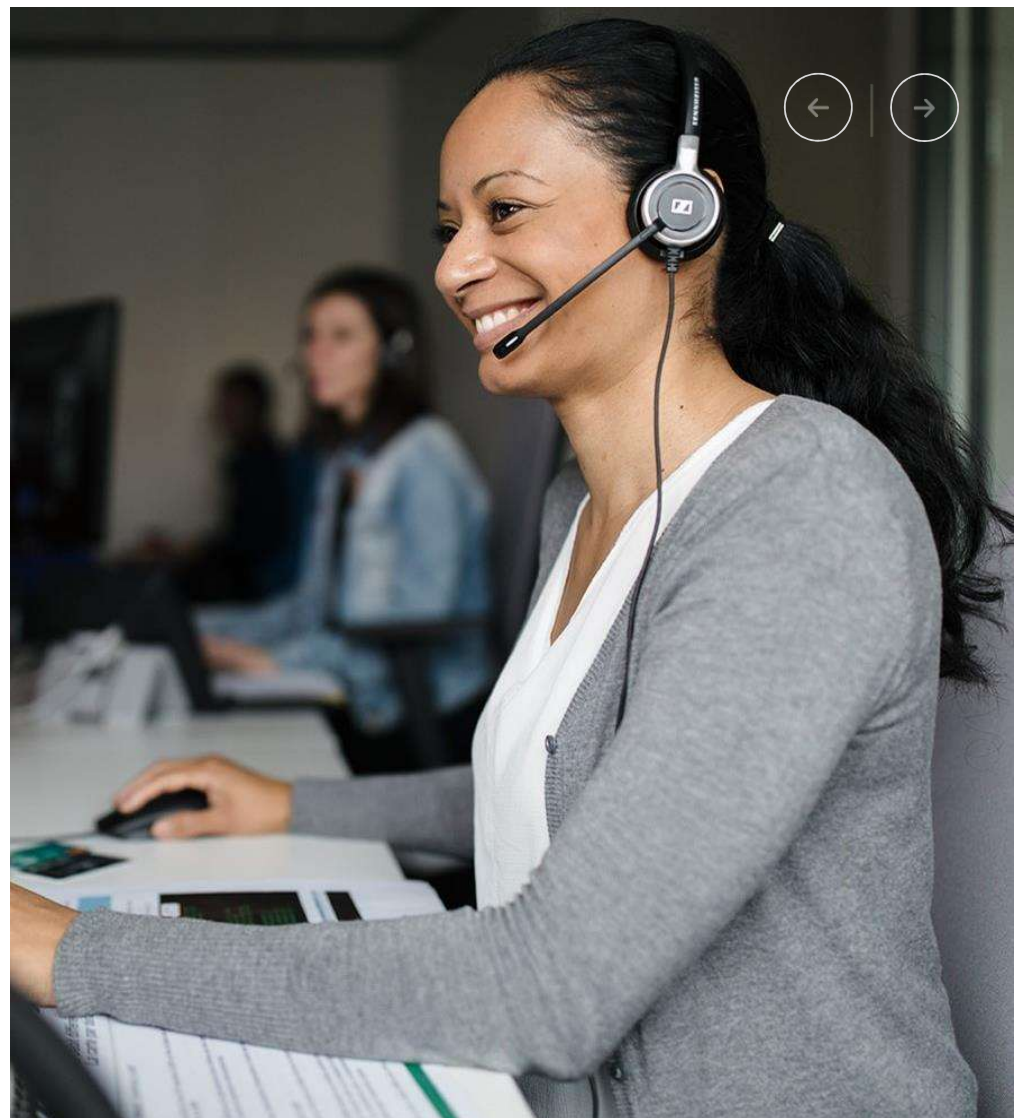


Industrialiser la gestion administrative et  
l'accompagnement à la distribution



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

Et une capacité démontrée à assembler ces savoir-faire



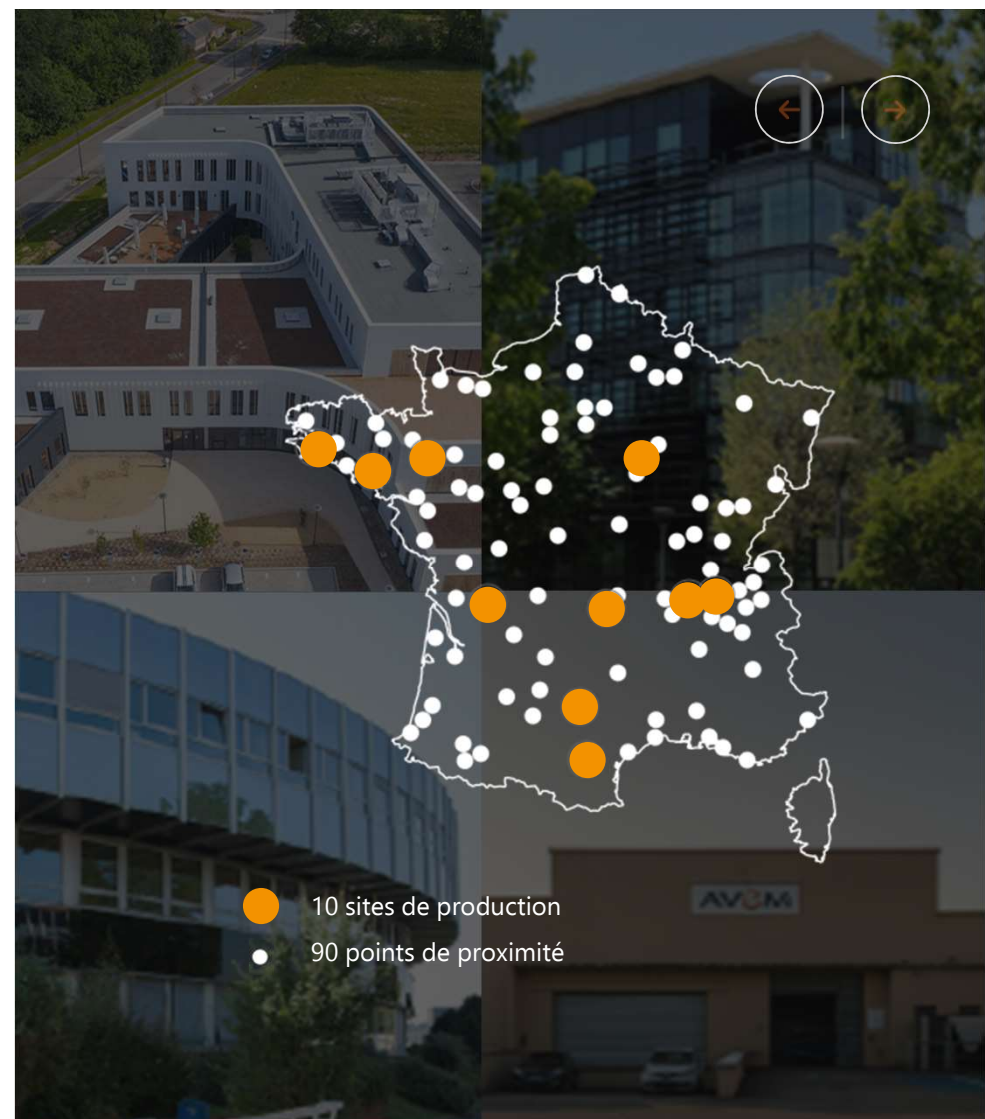
## Un groupe fort de ses collaborateurs



1900  
collaborateurs dont 500  
techniciens en proximité



188M€  
de chiffres d'affaires





# L'équipe de Direction



**Thierry HERVE**  
Directeur Général



**Bernadette de KERGARIOU**



**Stéphane JAN**



**Raphaële AUBERT**



**Jacques GILLET**  
Directeur Général Adjoint



**Claude ALVAREZ**

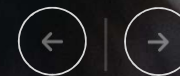


**Franck FEVRIER**



**Claude LE BRIS**

# Nos Valeurs



ANTICIPATION

EXCELLENCE

PÉRÉNNITÉ

PROXIMITÉS

CONFIANCE



PARTIE 2

# Nos domaines d'activité



## Nos 7 domaines d'activités



Equipement des parcours  
de paiement du commerce



Fiduciaire



Assistance à la distribution



Enseignes



Services aux particuliers  
utilisateurs de moyens  
de paiements



Support informatique



Assistance Echanges  
de Données Informatisés







## Monétique Commerçant →



Assistance à la distribution



Gestion administrative  
des contrats



Support aux commerçants  
et aux banques

Installation/livraison, formation,  
assistance téléphonique et sur site



Gestion des flux et  
des équipements

Équiper le commerce  
de détail en solution  
de paiement

466 000  
équipements en  
maintenance

1 million  
d'appels traités

81 000  
mises en service





## Prestations e-Commerce



Assistance aux e-commerçants sur  
Mon Pack e-Commerce, prestations web  
(webdesign, référencement)



Assistance et back-office sur  
la solution e-Transactions



Accompagnement migrations  
techniques e-Transactions



Assistance à la distribution sur les  
solutions Mon Pack e-Commerce et  
e-Transactions



Conseil avant-vente aux agences

Offrir des services aux  
e-commerçants pour la  
gestion de leur site internet  
et pour leur rubrique  
de paiement.

1 800

Sites gérés/an

22 000

Contrats e-commerce  
gérés





## Équipement des enseignes



Solutions de paiement et digitalisation



Déploiement et maintenance  
d'objets technologiques



420 enseignes





## Projet ACUM : Approche Commerciale Unifiée Magasins



### Une offre globale Groupe

pour accompagner les  
enseignes sur l'équipement du  
point de vente et des  
paiements.



### Une alliance AVEM, Crédit Agricole et CA-PS.

Accompagnement du client de  
**A à Z** dans leur démarche de  
financement et d'équipement  
magasin (tablette et  
smartphone, RFID, système  
antivol, formation des  
vendeurs...).



[Cliquez ici pour découvrir la vidéo explicative du projet.](#)





## Services aux particuliers utilisateurs de moyens de paiements



Gestion de la fraude porteurs  
et commerçants



Traitement des litiges



Opposition cartes et chèques



Support agences : assistance  
aux conseillers



Assistance à la distribution

Apporter des  
solutions de service  
aux détenteurs de  
cartes bancaires

21,5 millions  
de cartes surveillées

2,6 millions  
d'appels traités

315 000  
dossiers litiges/an





## Assistance Echanges de Données Informatisés



Assistance aux entreprises (EDI, certificats, pack prélèvements)



Supervision de la centrale d'échanges EDI



Gestion de la fraude aux virements (CERT...)



Assistance à la distribution de certificats

Sécuriser les échanges de données informatisés entre les banques et leurs clients

175 000  
appels traités/an

+ de 41 500  
certificats gérés





## AVEM Direct : télévente et assistance à la distribution



### Commercialisation des offres bancaires :

aide au diagnostic, migrations, vente de contrat, de carte, de site e-commerce et de certificat.



### EDI et E-commerce :

migration e-transactions, support certificat



### Porteurs :

montée en gamme cartes, vente de cartes business



### Monétique commerçant :

conseil sur l'équipement, offres Enseignes

Commercialiser  
des offres ou des  
produits pour le  
compte des banques

325 000  
appels traités

6 300  
contrats TPE vendus

## Fiduciaire



### Prestations automatées



Télésurveillance



Assistance technique et téléphonique



Back Office



Maintenance matériel



Gestion des projets de déploiement matériels et logiciels

Assurer  
le fonctionnement  
optimal des automates  
bancaires

16 600  
automates surveillés

12 000  
automates en maintenance  
N2 nécessite par exemple la  
répartition ou le changement  
de pièces

## Fiduciaire



### Prestations fiduciaires



Traitement des valeurs



Approvisionnement et délestage



Optimisation des encaisses

Assurer  
le fonctionnement  
optimal des automates  
bancaires

2 300  
automates en gestion  
fiduciaire



## Support informatique

Fourniture, déploiement et maintenance de vos équipements  
Intervention et support sur les sites



Distribution  
Conseil  
& vente de  
produits



Remplacement  
des postes  
de travail /  
PC portables



Tablettes  
& Smartphones



Déménagement  
et pilotage  
des travaux  
agences et sites  
administratifs



Accessoires et  
périphériques



Solutions  
d'affichage  
numérique (PLV)



Solutions de  
Visioconférences  
  
Softphonie/  
salle de réunion



Impression

Approvisionner  
déployer et maintenir  
le matériel informatique  
des sièges et des  
agences bancaires

163 000  
équipements en maintenance

Depuis notre création  
+ de 100 000  
matériels déployés en agence



PARTIE 3

# Notre politique RSE







## Notre démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises, RSE



Depuis de nombreuses années, AVEM répond aux obligations réglementaires en matière environnementale et sociétale.

Une démarche engagée et responsable, ambitieuse pour affirmer nos engagements et valoriser les impacts sociétaux sur la stratégie du Groupe.



### Adhésion au Pacte Mondial de l'ONU

AVEM fait partie des plus de 13 000 organisations engagées dans le monde au Pacte Mondial de l'ONU et affirme sa volonté de s'inscrire dans une démarche engagée.



En février 2021, AVEM a reçu une médaille d'argent pour sa performance RSE, **un résultat qui nous place dans les 9% des entreprises les plus performantes** évaluées par Ecovadis

### Des enjeux pour agir dans trois domaines

Agir au niveau économique :  
Chasse aux irritants,  
renforcement de la culture  
éthique, politique Achats  
responsables

Agir sur la cohésion sociale :  
insertion des jeunes, parcours  
de formation managers ,  
démarche QVT, mesures en  
faveur des personnes en  
situation de handicap

Agir pour l'environnement :  
AVEM acteur de l'économie  
circulaire, gestion des déchets,  
actions en faveur des mobilités  
douces...

## En lien avec nos axes stratégiques



Accélérer notre développement



Passer de la qualité à l'excellence



Renforcer notre compétitivité



Développer l'engagement des collaborateurs

### Notre vision

Être le partenaire d'excellence, des commerçants et des enseignes au service des banques

S'appuyer sur nos activités historiques et se renforcer via des relais de croissance

# L'engagement comme moteur de notre excellence



## La bienveillance, l'autonomie et la responsabilité sont des facteurs de performance

Nous associons nos collaborateurs aux décisions et les responsabilisons pour qu'ils soient sources de performance

Un baromètre social, Wittyfit, évalue plusieurs fois par an la satisfaction au travail des collaborateurs.



## Une Direction dédiée pour animer notre transformation et contribuer au bien-être de nos collaborateurs

Démarche d'amélioration continue pour apporter de la valeur ajoutée à nos activités.



Collaborateurs engagés



Clients satisfaits



Entreprise performante durablement





## 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

A woman with long, wavy red hair is smiling and looking down at a laptop on a table. She is wearing a dark red V-neck shirt. In the background, there are white chairs and a warm, blurred interior light.

PARTIE 4

# Satisfaction clients



## Expert recommandé par ses clients



### Une ambition sur 3 axes :



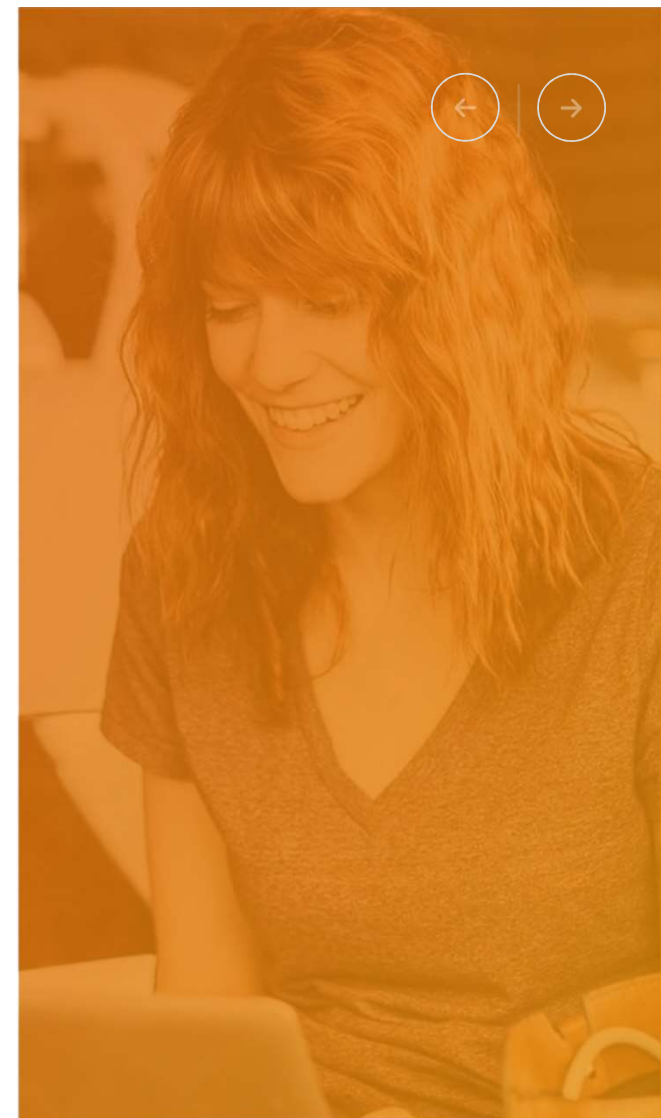
Piloter par la satisfaction client,  
recueillir la voix du client



Développer et faire s'approprier  
par tous une culture de  
l'Excellence Relationnelle



Atteindre l'Excellence  
Opérationnelle  
en chassant les irritants







### > Piloter par la satisfaction client, recueillir la voix du client

Tous les mois, une enquête est réalisée auprès des banques  
**pour mesurer leur satisfaction.**

Des enquêtes annuelles (30 en 2020) à destination des  
**clients finaux sont réalisées tout au long de l'année**  
(commerçants, porteurs, agences bancaires...)

L'expérience client  
au cœur de notre dispositif

**Notre mission est de faire en sorte que nos clients soient non seulement satisfaits, mais surtout enchantés de l'expérience vécue avec nous,** et nous recommandent comme le partenaire indispensable pour les accompagner à chaque moment – notamment clé – de leur parcours.



#### BANQUES

*"Avec AVEM, nous construisons des solutions pour développer nos parts de marché grâce à des offres innovantes et différenciantes. L'efficacité des processus de souscription et la digitalisation sont placés au cœur du parcours client. Nous bénéficions d'un accompagnement complet par une équipe support réactive et orientée 'client'."*

Nicolas R., Conseiller Marché Professionnels



#### COMMERÇANTS

*"Proposer un dispositif de paiement mobile et adapté aux comportements de nos clients est primordial pour le développement de notre activité de restauration."*

Charlotte A., Co-fondatrice Les Fruits de Terre



> Développer et faire s'approprier par tous  
une culture de l'Excellence Relationnelle

**Promouvoir AVEM, c'est faire l'expérience d'une promesse tenue**, d'une performance qui dépasse les attentes client.

**Il est donc essentiel pour AVEM d'accompagner le développement des compétences de ses collaborateurs** sur les **4 attitudes clés** :

**Proactivité – Adaptation – Compétence – Tenue des engagements** pour une cible d'Excellence de la Relation Client (PACT-E).

L'esprit de service  
au cœur de notre dispositif

PACT-E, c'est développer l'esprit de service par l'évolution de nos postures, pour agir sur l'accroissement de nos promoteurs.



ENSEIGNES

*"PEBIX-AVEM a été un prestataire sérieux et digne de confiance, qui a su être force de proposition et autonome pour gérer les aléas techniques."*

Fabienne B., DAF chez CASA France





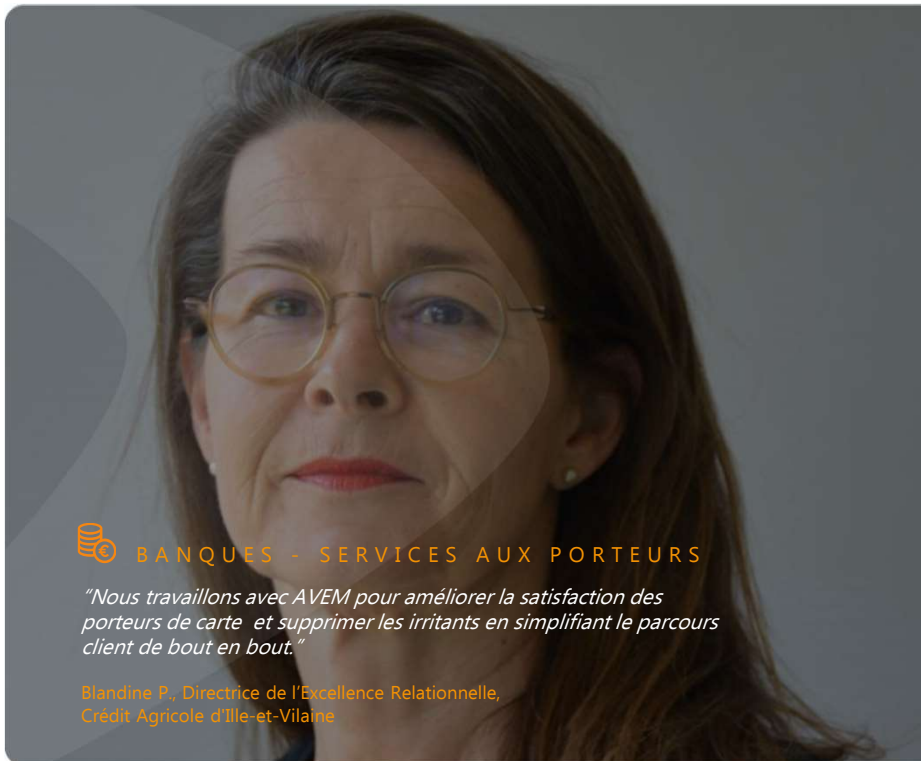
> Atteindre l'Excellence Opérationnelle  
en chassant les irritants

AVEM est organisée et agit pour **prévenir, recenser, analyser et traiter les irritants clients**.

En apportant **adaptation et fluidité dans son parcours, AVEM cherche en permanence** à améliorer l'expérience de ses clients.

La bataille des irritants  
au cœur de notre dispositif

Viser l'Excellence Opérationnelle par la réduction des détracteurs, une ambition conjointe à celle de l'Excellence Relationnelle pour le développement des promoteurs.



BANQUES - SERVICES AUX PORTEURS

*"Nous travaillons avec AVEM pour améliorer la satisfaction des porteurs de carte et supprimer les irritants en simplifiant le parcours client de bout en bout."*

Blandine P., Directrice de l'Excellence Relationnelle,  
Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine



## IRC 2020 de nos principales prestations, la recherche d'excellence



IRC global AVEM



**IRC** : la différence entre le % de promoteurs (note 9 ou 10) et le % de détracteurs (note de 0 à 6) sur une question de recommandation

Service aux Porteurs



SOS Carte



Monétique Commerçant



Mise en Service TPE



Service Après-Vente TPE



EDI & Ecommerce



Assistance EDI



Automates



Assistance Technique téléphonique





# Principales références clients



## Etablissements bancaires



## Enseignes





PARTIE 5

# Politique sociétale



# Accompagnement des collaborateurs

« 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 depuis 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.

Collaborateurs en CDI présents lors de la campagne 2020	1364
Collaborateurs ayant eu au moins un EP sur les 2 dernières années	1340
Taux de conformité	98,24%

## 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 1

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



### Principe 6

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

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 annuelle des effectifs

Effectifs	2020	2019	2018
Hommes	979	920	906
Femmes	740	610	585
Total	1719	1530	1491

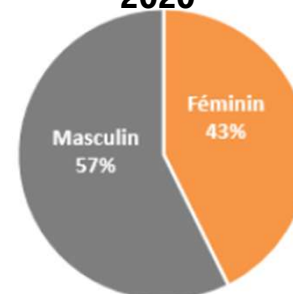
\*CDI + CDD + Contrats pro et apprentissage

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

Nombre d'embauches en CDI

	2020	2019	2018
Cadre	27	27	38
Non cadre	53	81	113
Total	80	108	151

### Taux de féminisation 2020



Index d'égalité entre les femmes et les hommes 2020 : 79/100

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
- En 2020, 84 CDD sont passés en CDI

➔ Des ateliers sont menés pour sensibiliser les collaborateurs sur l'absentéisme.



# 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

- Le budget du plan prévisionnel de développement des compétences 2020-2021 est de 950 000 €

### 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
- 1981 demandes de formations exprimées dans la cadre des entretiens professionnels 2020

### Dans le cadre du plan de formation 2019-2020 :

- 1406 demandes de formations
- 1586 formations réalisées au 31/03/2020
- 959 collaborateurs formés au 31/03/2020

### 2021 : Signature d'un accord d'entreprise : Gestion des emplois et des Parcours Professionnels (GEPP°)



#### 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

## Plan de Développement des compétences prévisionnel 2020/2021

	Bilan de formation 2018/2019	Bilan plan de formation 2019/2020	Plan prévisionnel de Développement des compétences 2020/2021
Nbre de collaborateurs formés	1000 (65% de l'effectif)	959 (62% de l'effectif)	933
Nbre d'heures de formation/collaborateur	12,6h/pers	22,66 h/pers	13,79h/pers
Dépenses formation/collaborateur	402€/pers	1021€/pers	688€/pers
Nbre d'actions de formation/stagiaire	1,7	1,65	1,44
Coût moyen d'une formation	358€	618€	474€
Dépenses formation vs masse salariale	1,6%	2,2%	-

Bases de calculs :

MS au 31/12/2019 => 44 514 713€ / effectif 31/12/2019 =>1539



## 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 depuis 2019 d'une plateforme de Digital Learning : AVEM Académie :
  - 3061 parcours de formations terminés
  - 1353 collaborateurs formés
  - Taux de participation 96,1%

# Alternance

« 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

Organisation de la « journée starter » pour les alternants : instaurer de l'échange, créer de la cohésion, découvrir l'entreprise, sa culture et ses activités

« Mon alternance au sein d'AVEM a été une expérience fantastique notamment grâce à l'accompagnement adapté de ma tutrice ! J'ai mis en application les connaissances acquises durant mon parcours universitaire, tout en me formant professionnellement. Cette année d'alternance m'a clairement ouvert les portes du monde du travail ! » *Sophie, juriste en droit social, en CDI depuis juin 2020 au Pôle relations sociales.*



Journée starter alternants 100% à distance en 2020

## 32 alternants recrutés

entre le 01/04/2019 et le 31/03/2020

+10,3% par rapport à 2018/2019

### 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 atteints:

47 alternants présents en 2020

11 interventions réalisées en 2020 malgré la crise sanitaire



#### 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

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

## ➤ Evolution professionnelle

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



### Ouverture des postes en interne

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

### Constitution d'un vivier de talents

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

	2020	2019
Recrutements responsables unités et activités	28	21
Collaborateurs internes promus managers	11	14

## Fidéliser les collaborateurs

2020

	Cadre	Agent de maîtrise	Employé	Total
< à 1 an	36		289	325
>= 1 et < 3 ans	66		300	366
>= 3 et < 6 ans	66	1	221	288
>= 6 et < 10 ans	43	1	176	220
>= 10 et < 15 ans	37	2	153	192
>= 15 ans	95	31	157	283
Total général	343	35	1 296	1 674

Répartition de l'effectif inscrit au 31/12/2020 selon l'ancienneté (CDD+CDI)

## En 2020 le groupe AVEM a poursuivi les mesures concernant les rémunérations

- Echange systématique collaborateur/manager lors des entretiens annuels
- Versement d'une prime exceptionnelle dite COVID
- 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



# Symétrie des attentions

« 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. »

Juin 2020 :  
Signature d'un accord Qualité de  
Vie au Travail et égalité  
professionnelle



## 2020 : 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

	S 2019	S1 2021	Evolution 2019-2021	benchmark Wittyfit
<b>SATISFACTION AU TRAVAIL</b>	5,6	6,7	1,1	6
ORGANISATION	5,2	6,1	0,9	5
RECONNAISSANCE	4,4	5,5	1,1	5
SENS	5,7	6,4	0,7	5,9
AMBIANCE	7	7,1	0,1	6,5
ÉQUILIBRE DE VIE PRO/PERSO	6,2	6,7	0,5	6
VALEURS	5,7	6,5	0,8	5,9
<b>STRESS</b>	5	4,6	-0,4	5,2
CHARGE DE TRAVAIL	7	6,4	0,6	6,7
AUTONOMIE	7,2	7,7	0,5	7,2
RELATIONS AVEC LE PUBLIC (Pour les services en contact)	6,3	6,4	0,1	6,1

## 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. Les espaces de travail sont pensés afin de responsabiliser les collaborateurs et de garantir l'autonomie.

### Déploiement du télétravail

- Signature d'un accord sur le travail à distance en juillet 2018
- Meilleur équilibre vie professionnelle / vie personnelle
- Suite à la crise sanitaire, déploiement du télétravail pour tous
  - Mars 2020 : 973 télétravailleurs en simultané
  - 1550 postes déployés



#### 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

23 mars 2020 : La très forte mobilisation des équipes DSI, Informatique de Proximité et Logistique, coordonnées par un binôme Chef de Projet et Expert Plan de Continuité, a permis d'étendre le télétravail pour ceux qui possédaient un PC Portable et d'équiper, en un temps record, 560 collaborateurs supplémentaires. Nous avons ainsi porté notre capacité à 1 550 télétravailleurs et nous avons eu plus de 1 000 collaborateurs connectés simultanément vendredi !



# Qualité de vie au travail



« 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)
  - Mesure inscrite dans l'accord Egalité pro - QVT
- 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

Propositions de pauses bien-être durant le confinement

« Merci pour ces moments de détente très appréciables en cette période difficile de confinement. » « merci pour cette initiative et ce programme qui nous permet détente et pratique sportive pendant cette période difficile. »



## 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

Désignation de deux préventeurs risques psycho-sociaux

La mutuelle d'entreprise prend en charge de 5 à 7 séances de médecine douce par an.

Mise en place de la téléconsultation prise en charge par la mutuelle.

# Intégrer des personnes en situation de handicap et faciliter leur vie en entreprise

10 INÉGALITÉS RÉDUITES



Juin 2020 : signature d'un accord égalité professionnelle / qualité de vie au travail incluant des mesures en faveur des personnes en situation de handicap

Communications lors de la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées : diffusion d'informations, mise à disposition d'un Escape Game.

## Équipe dédiée :

- Désignation de deux animatrices et de deux référents handicap
- Formations spécifiques pour l'équipe handicap

## 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 événements de recrutement dédiés : « Recruter autrement » par Talenteo; forum du club des entreprises de Lyon « emploi et handicap, passez de l'obligation à l'opportunité ».

## 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.

Au-delà de l'embauche de salariés RQTH, le groupe AVEM réalise bien d'autres actions, qui ne se voient pas forcément, parce que certaines d'entre elles relèvent de la confidentialité dans la mesure où elles touchent une situation individuelle :

- Sous-traitance de travaux auprès d'ESAT (Etablissement et Service d'Aide par le Travail)
- Participation à des échanges sur le sujet du handicap pour prendre les bonnes pratiques d'autres entreprises
- Acceptation de temps partiel pour maintenir la personne RQTH en emploi
- Etude de situation individuelle avec la SAMETH
- Echanges avec le médecin du travail pour maintenir le salarié en emploi
- Intervention d'un ergothérapeute pour l'étude du poste de travail et l'adaptation de ce poste

## HANDICAP RÉFÉRENTS



Notre rôle et notre souhait : orienter, informer, soutenir et accompagner les personnes en situation de handicap au sein d'AVEM.



Cybèle Benoist

Site de Lyon - Filiale Supply Chain  
Tél 04 26 23 29 64



Anthony Guillard

Site de Ker Lan - Filiale Monétique Commerçant  
Tél 02 23 36 18 94

	2020	2019	2018
Travailleurs handicapés	49	55	61
Effectif inscrit *	1674	1 530	1 491
Taux		3,6%	4,1%

\* CDD + CDI



### 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

# Sécurité au travail

« 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

# Politique sociétale

«Richesse de l'humain, co-construction et volonté de regrouper nos connaissances. »



## 2020 : Négocier, dialoguer, s'engager

### Echanges 2020 avec les Instances représentatives du personnel

- CSE : 23 réunions (dont 11 extraordinaires)
- CSSCT : 8 réunions (dont 2 extraordinaires)
- Quatre syndicats représentatifs
- Négociation et accords signés : accord relatif à l'Egalité Professionnelle et à la Qualité de Vie au Travail, avenant de révision à l'accord de substitution portant sur la classification, accord portant mesures exceptionnelles concernant les jours de repos, accord de méthode concernant les négociations relatives à l'organisation du travail, accord NAO 2020, accord de GEPP, accord PEPA et compensation des conditions de travail liées à l'épidémie de Covid-19

### 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 2020, 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 27 septembre 2020, de nombreux coureurs ont fait don de leur souffle. AVEM a fourni plus de 150 terminaux de paiements à l'association Vaincre la mucoviscidose pour soutenir dans l'aide à la recherche.

- AVEM soutient le don du sang : les collaborateurs sont autorisés à effectuer leur dons durant leur temps de travail et à s'absenter 1h30.

« B\_NNE \_NNÉE ! // B\_NNES RÉ\_S\_LUTLNS ! – D\_N DU S\_NG »



AVEM est Ambassadeur d'un Missing organisé par l'Etablissement Français du Sang du 04 au 16 janvier 2021.



### Principe 3

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





PARTIE 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

## Indicateurs 2020 (jusqu'à octobre)

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

	Quantité collectée	Produit transformé
Papiers	2170,2	670 ramettes de 500 feuilles
Cartons	604,7	1309 cartons
Gobelets	184,9	Près de 4 000 cintres
Conso. Impression DEE	157,4	40 cartouches d'encre
Piles	4,7	Peinture antirouille, toiture, gouttières, isolants, outils
Mégots de cigarettes	0,72	Cendriers, jetons de caddies, mobilier urbain
Bouteilles plastiques	59,7	91 pulls polaires

## AVEM adopte 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



25 arbres épargnés

# 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
- Depuis 2020 : prise en charge des abonnements aux transports en commun à 70% (au-delà de l'obligation réglementaire)
- Mise en place du forfait Mobilité Durable à hauteur de 400 € par an (extension des Indemnités kilométriques vélo aux modes de transports dit doux)
- 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



**Obtention du Label Déplacement Durable pour le site de Rennes**  
(tarif préférentiels pour les collaborateurs empruntant les transports en commun, mise à disposition de places réservées au covoiturage...)



### 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.»



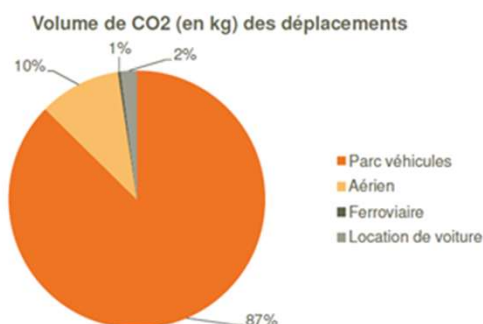
## Des exigences réglementaires à la mise en place de plans d'action

### Respect des obligations réglementaires

- Renouvellement de l'audit énergétique réglementaire
- Renouvellement du Bilan carbone

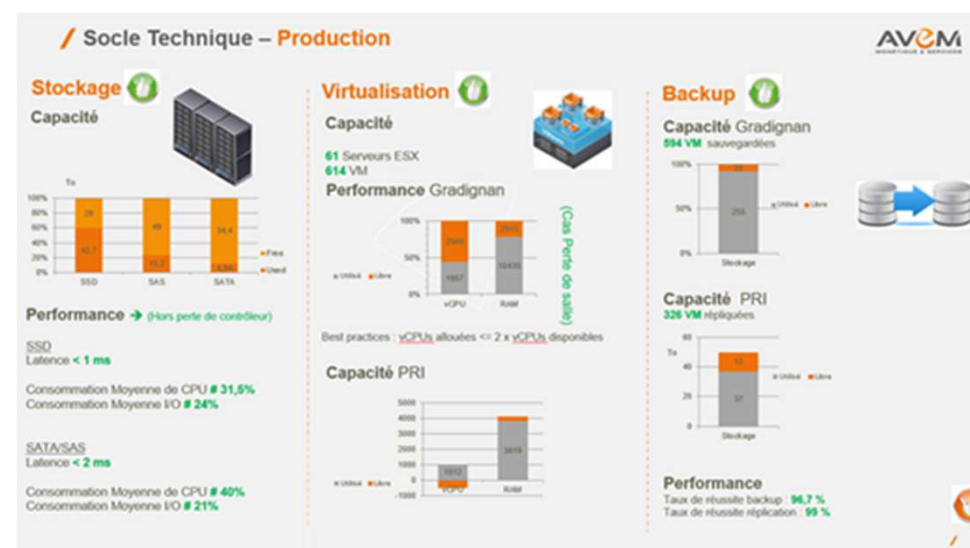
- Suivi de l'empreinte carbone

## Empreinte carbone



## 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



# Politique environnementale

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

## Politique Achats Responsables

### • Intégrer les aspects RSE dans notre politique Achats

### Les grands principes de la politique Achats

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



#### Principe 8

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



## Charte Achats Responsables

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

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

### Engagements de nos fournisseurs :

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

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

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

#### Environnement

Nos fournisseurs s'engagent à :

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

#### Sous-traitance

Nos fournisseurs s'engagent à :

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

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

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

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

Signature et cachet du fournisseur



ACHATS  
RESPONSABLES



# Politique environnementale

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



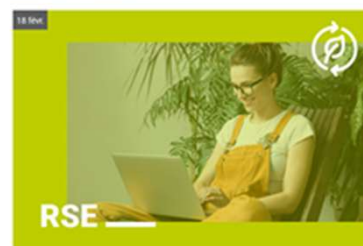
**Communiquer** : rendre visible la RSE en développant la communication

Diffusion d'informations via l'intranet

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



## LES CONSEILS DU MOIS



**Idee de geste solidaire : Soutenir le commerce local**

La crise sanitaire frappe durement le commerce. Les confinements et la mise en place du couvre-feu nous obligent à limiter nos déplacements. Acheter des produits locaux, soutenir les artisans locaux, c'est aussi soutenir le commerce local.



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

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

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



## Principe 8

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

**AVEM**  
MONÉTIQUE & SERVICES

POLITIQUE  
ENVIRONNEMENTALE



PARTIE 7

# Politique éthique





# Politique éthique

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



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

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**



2020 : Formation e-learning obligatoire dédiée au code de conduite 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



# 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

## 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

Au 1 <sup>er</sup> décembre 2020	Inscrits	Validés	%
Fraude externe – sensibilisation	1 764	1 701	96,4 %
La Conformité au quotidien	1 763	1 682	95,4 %
Lutte anti blanchiment	1 762	1 678	95,2 %
Lutte contre la corruption	1 764	1 698	96,3 %
Sanctions Internationales – Module général	1 499	1 422	94,9 %
Sanctions Internationales – Formation avancée, métiers exposés	13	13	100 %
Sanctions Internationales – Procédures et contrôles	13	13	100 %
RGPD	552	533	96,6 %
Code de conduite	1 810	1 687	93,2 %



**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



### ★ 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.



### 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

PARTIE 8

# Gestion de la crise sanitaire



# L'engagement d'AVEM durant la crise sanitaire COVID 19

## Pour ses collaborateurs :

- Premiers mails de sensibilisation adressés à l'ensemble des collaborateurs dès le mois de février 2020
- Diffusions de consignes de sécurité et mise à disposition d'un espace dédié sur l'intranet, mise à disposition des produits désinfectants, des masques chirurgicaux
- Mobilisation de la direction dès le mois de mars 2020 et mise en place d'une cellule de Gestion de crise
- Déploiement massif du télétravail, y compris pour les populations non éligibles
- Pas de recours à l'activité partielle : garantie du salaire à 100% pour tous les collaborateurs : volonté d'agir en entreprise citoyenne, engagée et solidaire
- Réalisation d'une enquête Wittyfit (mesure du baromètre social) pour permettre aux collaborateurs de s'exprimer sur l'impact de la crise sanitaire

**Objectifs majeurs :** prendre soin de la santé des collaborateurs et de leurs proches, continuer à assurer au mieux nos activités servant l'économie et l'activité quotidienne de nos concitoyens.

## Pour ses clients :

- Dispositif de remboursement des loyers des Terminaux de Paiement Electronique pour les clients inactifs : près de 1 million d'euros remboursés pris en charge par AVEM
- Equipements des commerçants en solutions de paiement à distance et click and collect
- Conseils sur les mesures de prévention et d'hygiène
- Mobilisation des équipes pour relèvement du plafond sans contact sur les TPE à 50 €
- Accompagnement à la reprise d'activité
- Suivi de la qualité de service pendant et après les confinements
- Plus de 84 000 SMS délivrés aux clients pour diffuser les informations
- Mise en place d'un plan d'accompagnement / relance du commerce



Covid-19 : nos conseils pour les commerçants et professionnels de santé

Commerçant







PARTIE 9

# Axes de progrès



# Axes de progrès

## Politique sociétale

- Mise en place d'un nouveau portail SIRH courant 2021
  - Dématérialisation des bulletins de paye

## Politique environnementale / achats responsables

- Communiquer sur la participation d'AVEM à l'économie circulaire
- Déployer l'émulation des éco gestes
- Poursuite de l'évolution 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

## En accord avec les Objectifs de Développement Durable





NOUS SOUTENONS  
LE PACTE MONDIAL

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

Nous apprécions vos commentaires sur  
son contenu.

MERCI  
POUR VOTRE ATTENTION

AVeM  
MONÉTIQUE & SERVICES

