

MARS 2022

# Rapport RSE 2022

## 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	15
<b>3</b> Politique RSE	26
<b>4</b> Satisfaction client	32
<b>5</b> Zoom sur notre ambition sociale	37
<b>6</b> Zoom sur notre ambition environnementale	47
<b>7</b> Zoom sur notre ambition économique	55
<b>8</b> Gestion de la crise sanitaire	60
<b>9</b> Axes de progrès	62

# Renouvellement de l'engagement de la Direction

Leader sur ses marchés grâce à une expertise globale unique, le Groupe AVEM accompagne les banques, les commerçants et les enseignes dans l'équipement des parcours de paiements et les services associés. Partenaire d'excellence, recommandé par ses clients, AVEM porte dans ses gènes la culture du développement et de la transformation. Une culture née de nos valeurs historiques Anticipation, Excellence, Proximités, Pérennité, Confiance.

Aujourd'hui, AVEM doit prendre en compte des contextes de marchés en évolution forte, s'adapter à l'apparition de nouveaux usages. Notre pérennité passe par l'aptitude à capter les changements, à s'y adapter en permanence. Dans ce contexte innovant souvent propice à de nouvelles concurrences, AVEM se positionne en entreprise responsable et se doit de répondre aux aspirations sociétales et environnementales.

Notre richesse est de pouvoir nous appuyer sur la diversité de nos 2000 collaborateurs. Grâce à l'engagement de tous, nous avons l'ambition de conjuguer l'excellence pour nos clients et l'efficacité de notre fonctionnement.

**Le Groupe AVEM s'engage à œuvrer pour une croissance économique responsable, utile à la société en accord avec nos parties prenantes et en s'appuyant sur la puissance de notre collectif.**

Nous avons la volonté forte d'inscrire dans nos valeurs le développement durable et économiquement viable, le respect de l'environnement et l'équité sociale. Nous avons la conviction que c'est en plaçant l'humain et la satisfaction au cœur de nos préoccupations que nous resterons un partenaire d'excellence pour nos clients, porteur de sens et de confiance.

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.

Agir chaque jour avec nos clients grâce à notre énergie collective pour construire ensemble les parcours de paiement de la société de demain, c'est notre Raison d'être, qui guide nos décisions et affirme nos engagements sociétaux et environnementaux.

Cet engagement, nous le portons avec tous les collaborateurs qui constituent le Groupe AVEM. Ensemble, 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 prépondérante à l'équité sociale.

Jacques GILLET  
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



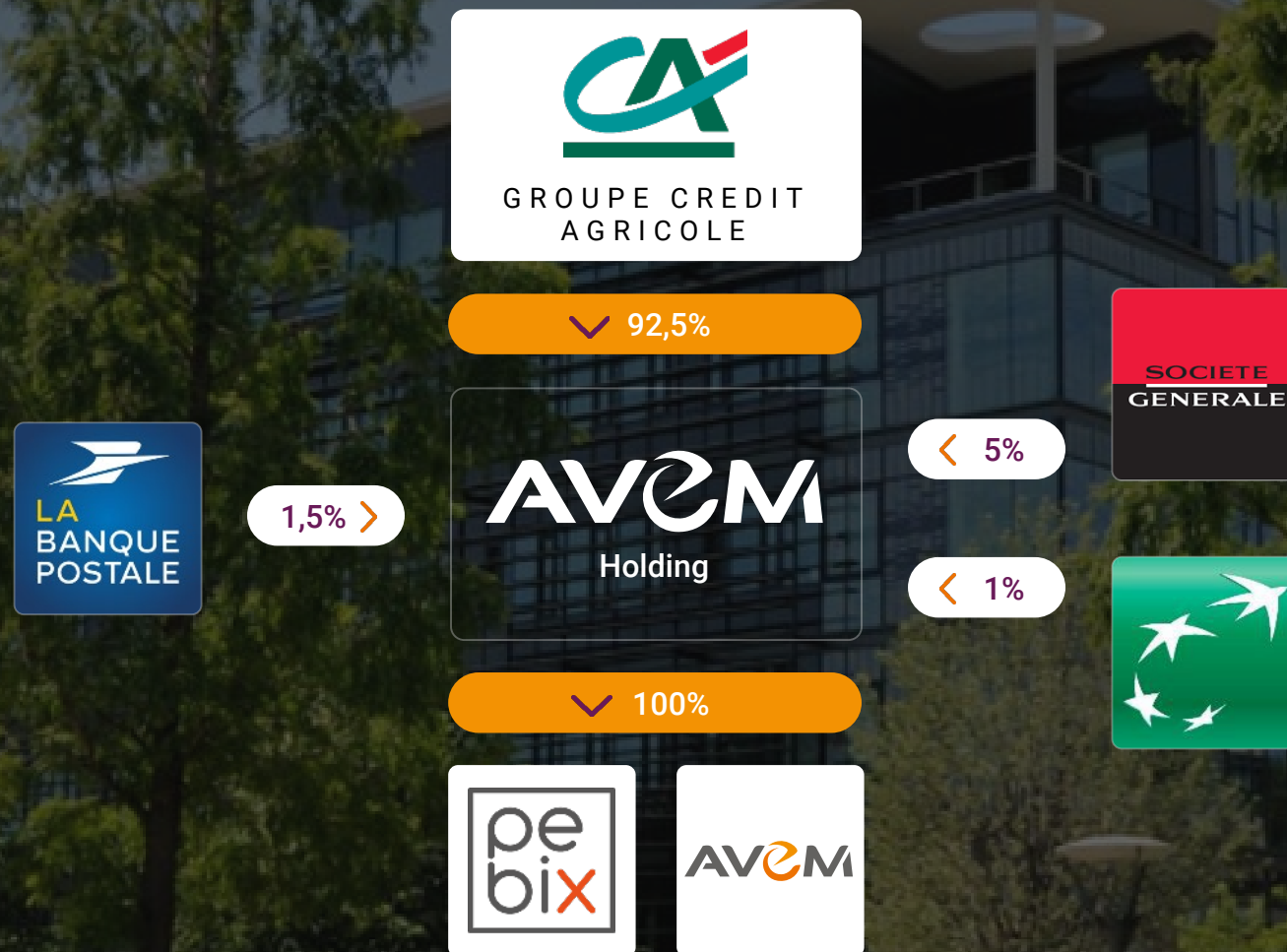


PARTIE 1

# Le Groupe AVEM



# Un actionnariat solide





# 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

# Nos savoir-faire



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

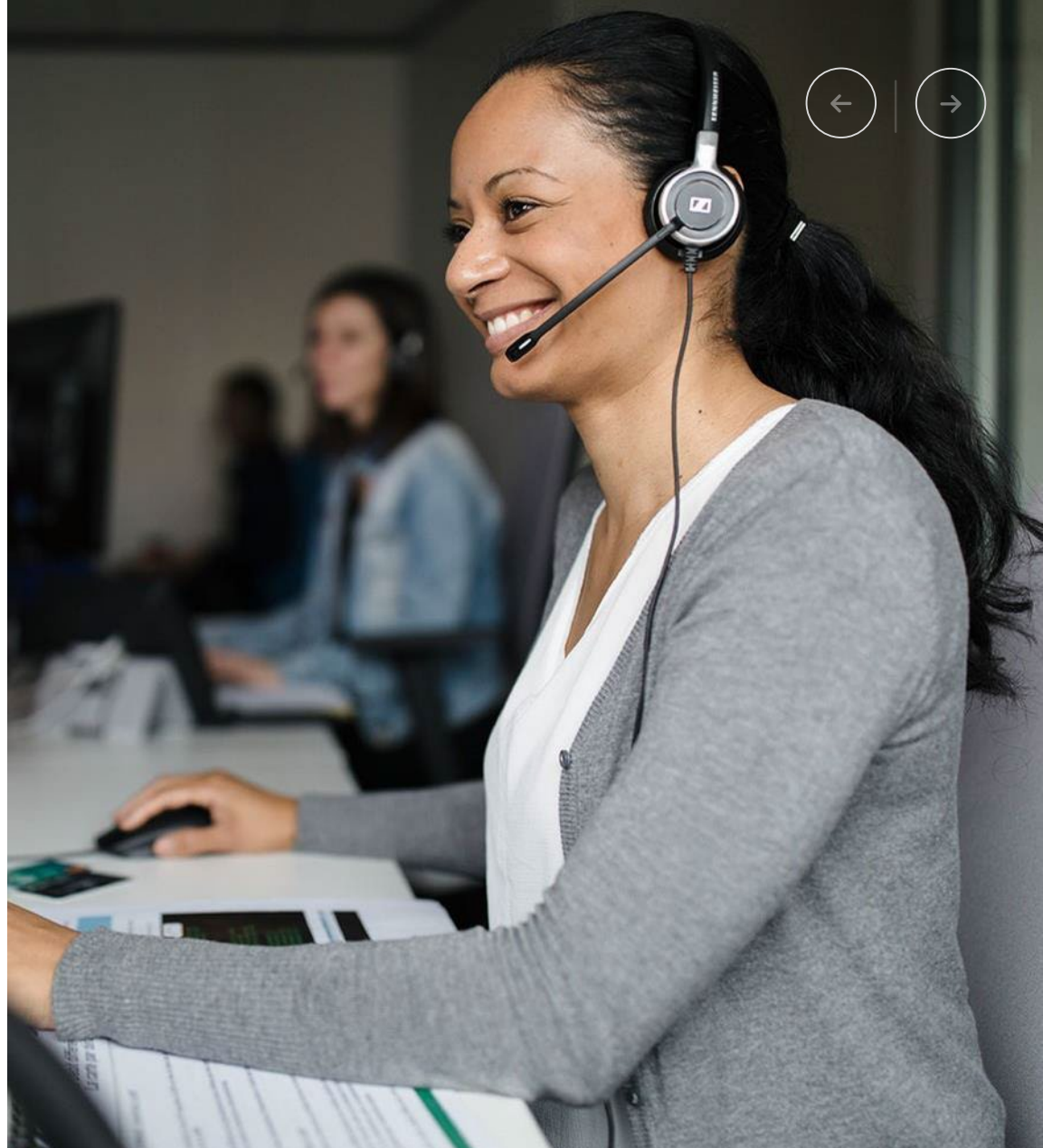


Industrialiser la gestion administrative et  
l'accompagnement à la distribution



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

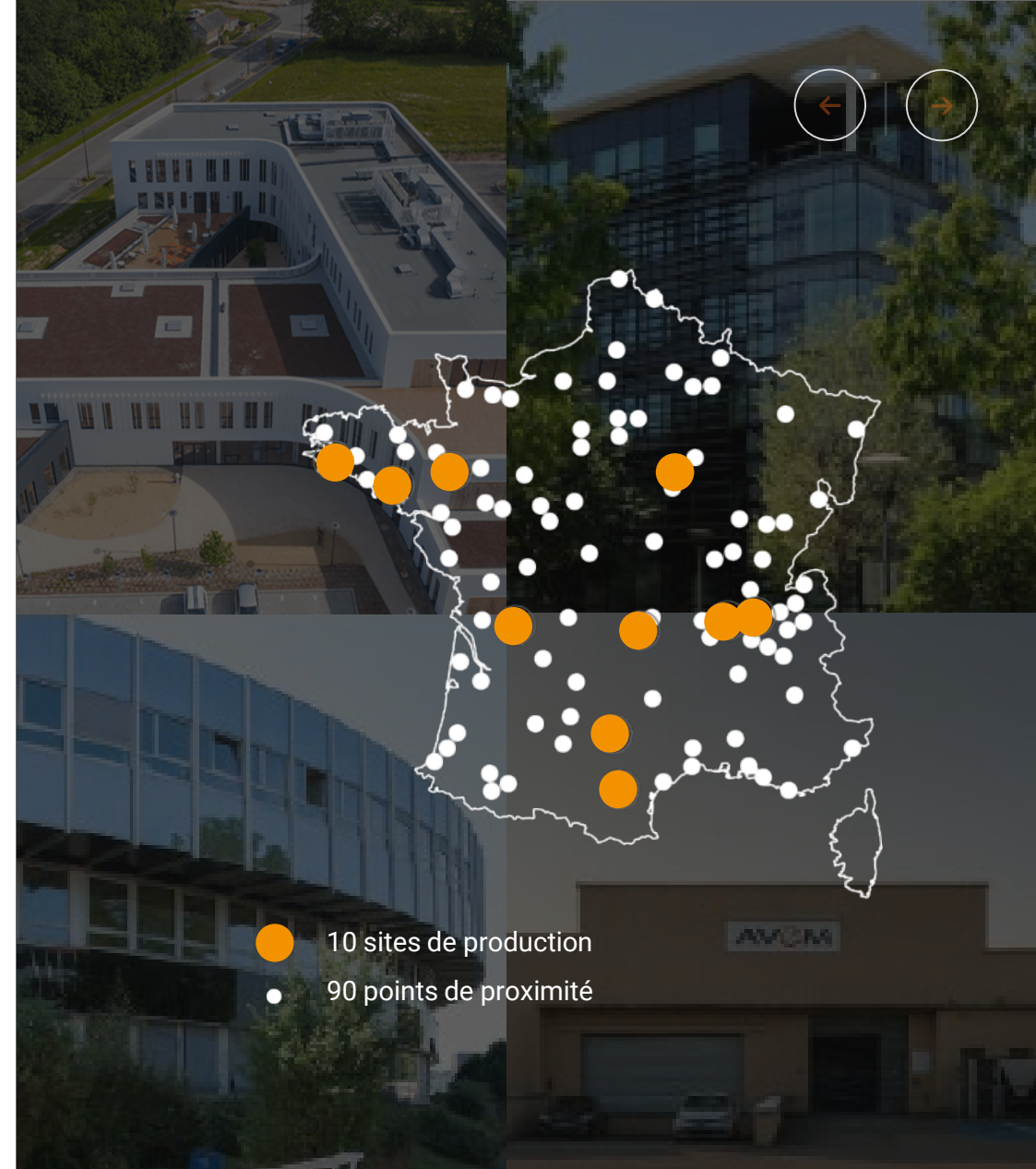
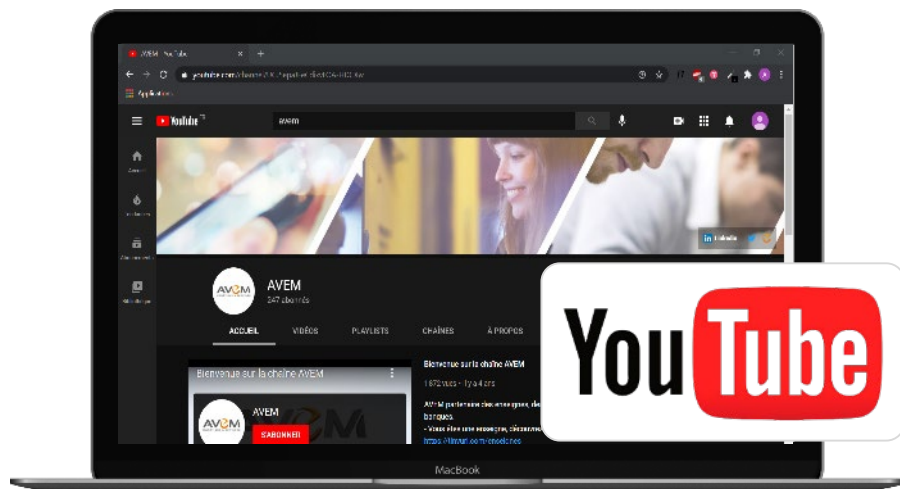


2 000  
collaborateurs



700  
Techniciens terrain

202 M€  
de chiffres  
d'affaires



- 10 sites de production
- 90 points de proximité

# L'équipe de **Direction**



**Jacques GILLET**  
Directeur Général



**Stéphane JAN**  
Directeur Général Adjoint



**Raphaële AUBERT**



**Bernadette de  
KERGARIOU**



**Morgane ROLLAND**



**Claude ALVAREZ**



**Franck FEVRIER**



**Claude LE BRIS**

# Nos axes stratégiques



Dans la continuité des ambitions affichées ces dernières années, le nouveau Plan stratégique repose sur deux axes :



Poursuivre un développement ambitieux



Consolider la transformation



## 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



## Développement

### 5 leviers de performance

**Continuer à développer le fonds de commerce historique avec les banques et accélérer le développement des ventes directes aux commerçants.**

- 1. Passer du leader de la monétique au leader de l'équipement des parcours de paiement du commerce et des services associés, dans une relation gagnant-gagnant avec les banques**
- 2. Poursuivre le développement du dispositif d'assistance à la distribution, levier commercial reconnu par les Banques**
- 3. Accompagner les nouveaux besoins de nos clients en matière de traitement de la fraude aux paiements**
- 4. Accompagner les banques, grâce à notre maillage des territoires, dans les évolutions de leurs agences et ainsi rester un acteur leader du fiduciaire et de la proximité**
- 5. Caractériser notre place de leader à travers davantage de nouvelles offres et de conseil au service de la stratégie de nos clients**

## Transformation

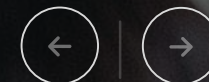
### 6 leviers de performance



**Consolider la transformation d'AVEM pour viser l'excellence en matière de qualité, le meilleur standard quant à la sécurité et la conformité et le niveau du marché en matière de prix**

- 1. Renforcer le modèle économique de nos clients pour assurer notre développement**
- 2. Améliorer structurellement la satisfaction Client**
- 3. Investir dans la conformité et la sécurité pour en faire un véritable atout différenciateur**
- 4. Soutenir l'engagement des collaborateurs par la symétrie des attentions**
- 5. Affirmer au quotidien notre Responsabilité Sociétale et Environnementale**
- 6. Mettre en place un pilotage de la performance**

# Le socle du quotidien : **Qualité, coût, Sécurité & Conformité**



**QUALITÉ**  
Viser l'excellence

**SÉCURITÉ**  
Conformité au meilleur

**COÛTS**  
Au niveau du marché

Moteur de la  
performance  
de l'entreprise

Rassurance  
et confiance  
de nos clients





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

**116 000**  
mises en service



## Prestations e-Commerce



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 auprès des Caisses Régionales

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

24 600

Contrats e-commerce gérés





## Équipement des enseignes



**AVEM**  
L'EXPERT EN MAGASIN



Solutions de paiement et digitalisation



Déploiement et maintenance  
d'objets technologiques



420 enseignes



### 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

2,8 millions  
d'appels traités

265 000  
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

132 000  
appels traités/an

+ de 40 000  
certificats gérés



## Assistance à la distribution AVEM Direct



### Développement commercial

- Commercialisation des produits et services
- Aide au diagnostic avant-vente
- Prospection de nouveaux clients
- Démarche de fidélisation



### Développement des compétences

- Organisme de formation
- Expertise technico-commercial
- Montée en compétences des réseaux
- ...



### Développement marché

- Expérimentation de nouvelles solutions/nouveaux produits
- Benchmark et conseils sur opérations commerciales



### EDI

migration et support certificat



### Service aux particuliers

montée en gamme cartes, nouvelle banque au quotidien



### Monétique commerçant et E-commerce

E-paiement, E-vitrine, conseil sur l'équipement, offres Enseignes

## Accompagner le développement des banques et de ses clients

**83 300**  
appels traités

**+ 9 500**  
contrats d'équipements vendus

**75**  
conseillers clientèle (à distance ou en proximité terrain)



## 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

15 700  
automates surveillés

12 900  
automates en maintenance  
N2 (curative et préventive)



## Fiduciaire



### Prestations **fiduciaires**



Traitement des valeurs



Approvisionnement et délestage



Optimisation des encaisses



Digitalisation des dépôts et commandes d'espèces

Assurer  
le fonctionnement  
optimal des automates  
bancaires

**1 750**  
automates en gestion  
fiduciaire



## Support informatique

Fourniture, déploiement et maintenance de vos équipements

Intervention et support sur les sites



### Négoce et Distribution

Conseil, audit technique & vente de produits



### Maintenance de proximité

Agences et sites administratifs



### Tablettes & Smartphones

Gestion déléguée & reporting



### Déménagement et pilotage des travaux agences et sites administratifs



### Déploiements

Matériels, applicatifs



### Conseil & expertise

Assistance à la maîtrise d'œuvre



### Solutions de Visioconférences

Softphonie/ salle de réunion



### Impression

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

**280 000**  
équipements en maintenance

En 2021  
**+ de 21 000**  
matériels déployés en agence

PARTIE 3

# Politique RSE





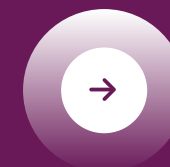
# Notre démarche de **Responsabilité Sociétale des Entreprises**, au cœur des orientations d'AVEM



La RSE, un outil pour affirmer la Raison d'être d'AVEM



Agir chaque jour avec nos clients, grâce à notre énergie collective, pour construire ensemble les parcours de paiement de la société de demain.



## Médaille d'or

En février 2021, AVEM a reçu une médaille d'or pour sa performance RSE, **un résultat qui nous place dans les 4% des entreprises les plus performantes** évaluées par Ecovadis



## Des actions reconnues

AVEM fait partie des plus de 13 000 organisations engagées dans le monde au Pacte Mondial de l'ONU.



## Démarche Fred

Depuis 2018, AVEM adhère à ce dispositif interne d'animation et de pilotage mesurant les progrès du groupe Crédit Agricole en matière de RSE.



## La RSE au cœur des orientations d'AVEM à travers 3 piliers



Viser l'excellence satisfaction client dans le respect de l'éthique, en entretenant des relations durables et responsables avec nos parties prenantes et en s'impliquant dans les territoires



Développer une culture d'entreprise inclusive, équitable, former tous les talents pour mieux travailler ensemble



S'engager pour une croissance la moins impactante possible pour l'environnement, innovante et responsable.

# Ambition sociale



Développer une culture d'entreprise inclusive, équitable, former tous les talents pour mieux travailler ensemble

- Encourager et favoriser le développement et l'employabilité des collaborateurs : mesures favorisant la mobilité interne, plan de formation, campagne annuelle de recrutements d'alternants
- Garantir l'équité et promouvoir la diversité : accord égalité professionnelle – QVT, politique handicap
- Favoriser la qualité de vie au travail : droit à la déconnexion, accès au télétravail, mesure du baromètre social
- Promouvoir la participation des collaborateurs et le dialogue social
- Développer la marque Employeur AVEM
- Promouvoir nos engagements sociaux à l'égard de nos fournisseurs et autres parties prenantes externes

## Suivi des indicateurs

/ Budget de formation : 1 Million €

/ Indice de parité : 79/100

/ Taux d'emploi des travailleurs handicapés : 3%

/ Baromètre social Wittyfit : Classé dans les 20% des entreprises les mieux notées en termes de satisfaction au travail

## Objectifs

⇒ Maintenir 60% effectif formé

⇒ 90/100 en 2025

⇒ 5,5% en 2025

⇒ Figurer parmi les 25% des entreprises les plus appréciées par leurs collaborateurs en matière de satisfaction au travail et de gestion du stress

Contribution aux ODD

4 ÉDUCATION DE QUALITÉ



5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES



10 INÉGALITÉS RÉDUITES



3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE





# Ambition environnementale



S'engager pour une croissance la moins impactante possible pour l'environnement, innovante et responsable.

- Maîtriser notre empreinte environnementale directe et préserver la nature
- Optimiser la gestion des déchets / recyclage
- Développer l'économie circulaire
- Préserver la biodiversité
- Prendre en compte les facteurs environnementaux dans les processus d'achat

## Suivi des indicateurs

➤ Réductions de nos émissions carbone  
17 330 TeqCO2 en 2020

## Objectifs

⇒ 16640 TeqCO2 en 2024  
Réductions émission flotte auto  
Amélioration qualité énergétique des bâtiments  
Réduction des déplacements en avion

## Contribution aux ODD





Viser l'excellence satisfaction client dans le respect de l'éthique, en entretenant des relations durables et responsables avec nos parties prenantes et en s'impliquant dans les territoires.

- Piloter la satisfaction client à travers l'Excellence relationnelle
- Protéger les intérêts des clients
- Développer des offres et procédures qui intègrent les éléments sociaux et sociétaux
- Promouvoir une culture éthique auprès de nos collaborateurs
- Etablir des relations avec les fournisseurs et sous-traitants

## Suivi des indicateurs

- / Intégration de critères RSE à nos appels d'offres
- / Programme de formation dédié à la satisfaction client
- / Diffusion de la culture éthique : formations conformité, code de conduite et charte éthique pour l'ensemble des collaborateurs
- / Organisation d'un événement annuel à destination de nos partenaires/fournisseurs
- / Mesure de notre IRC

## Objectifs

- ⇒ La RSE pèse 20% dans la note finale des soumissionnaires
- ⇒ 100% des collaborateurs ciblés formés
- ⇒ Suivi du taux de formations à la culture éthique : objectif 100%
- ⇒ Partager notre vision et nos orientations stratégiques avec nos partenaires
- ⇒ 32 en 2025

Contribution aux ODD



PARTIE 4

# Satisfaction clients





# Nos 3 piliers de la satisfaction clients



La qualité du produit ou du service que nous délivrons (qualité, délai et coûts)



La qualité du contact ressenti par le client



La performance des solutions que nous savons lui apporter

# L'engagement comme **moteur de notre excellence**



## Symétrie des attentions

- L'écoute de nos clients
- L'écoute de nos collaborateurs
- Le développement des compétences



## 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.



Collaborateurs engagés



Clients satisfaits



Entreprise performante durablement

# IRC 2021 de nos principales prestations, la recherche d'excellence



## IRC global AVEM



 + 2 8



**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

## Services aux Particuliers



### SOS Paiement

 + 4 2

## Equipement du parcours de paiement du commerce



### Mise en Service TPE

 + 3 5

### Service Après-Vente TPE

 + 3 1

## Assistance Echanges de Données Informatisés



### Assistance EDI

 + 4 7

## Fiduciaire



### Assistance Technique téléphonique

 + 5 5



# Principales références **clients**



## Etablissements bancaires



## Enseignes





PARTIE 5

# Zoom sur notre ambition sociale

# 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 5 à 7 séances 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 réunions du personnel
- 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.

Taux de conformité = au moins un entretien professionnel réalisé sur les 2 dernières années

EP réalisé 2020 ou 2021	Nombre
Non	8
OK	1315
Total général	1323

Taux de conformité 99,40%

## 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

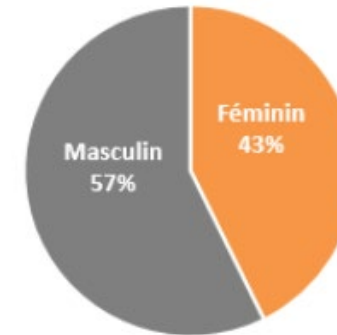
	2021	2020	2019
Hommes	1006	979	920
Femmes	759	740	610
Total	1765	1719	1530

- Notre politique de recrutement garantit le respect des principes d'objectivité, d'éthique et de non-discrimination.
- Grâce à nos différents modes de recrutements, nous permettons à chacun d'apporter ses talents.
- La grande variété de nos métiers garantit l'embauche des profils les plus divers et de réelles possibilités d'évolution en interne. Nous recherchons avant tout des personnalités, un savoir-être en phase avec notre ADN et nos valeurs.

- Nombre d'embauches en CDI

	2021	2020	2019
Cadre	36	27	27
Non-cadre	66	53	81
Total	102	80	108

## Taux de féminisation 2020



Index d'égalité entre les femmes et les hommes 2021 : 79/100

Afin de lutter contre le turn-over, le groupe AVEM s'est engagé à prioriser l'embauche en CDI.

- Pour fidéliser nos talents et renforcer l'engagement dans la durée
- Pour développer l'attractivité
- Pour positionner notre politique RSE au cœur de notre projet humain

2022 : Mise en place d'un dispositif « CDI First » destiné à passer d'une politique recrutement CDD à CDI

# 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 2021-2022 est de **1,4 M€**

### 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
- Mise en place d'un parcours dédié à la relation client pour les collaborateurs travaillant en Régions
- 1977 demandes de formations exprimées dans la cadre des entretiens professionnels 2021

### Dans le cadre du plan de formation 2020-2021 :

- 845 demandes de formations
- 1062 formations réalisées au 31/03/2021
- 939 collaborateurs formés au 31/03/2021

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

	Bilan de formation 2019/2020	Bilan de formation 2020-2021
Nbre de collaborateurs formés	959 (62% de l'effectif)	939 (57% de l'effectif)
Nbre d'heures de formation/collaborateur	22,66h/pers	19,22
Dépenses formation/collaborateur	1021€/pers	758€/pers
Nbre actions de formation/stagiaire	1,65	1,88
Coût moyen d'une formation	618 €	403 €
Dépenses formation vs masse salariale	2,20%	2,11%

### Plateforme interne de digital learning : AVEM Académie

- Formations réalisées du 01/04/2020 au 31/03/2021
  - 1686 collaborateurs formés
  - Taux de participation 92,2%
  - 4530 heures de formation

### Suivi des actions en lien avec la formation issues de l'accord égalité professionnelle

- Favoriser les classes virtuelles ou réaliser les formations en session de courte durée et au plus près d lieu de travail. Privilégier les formations sur le site de rattachement
- Entretien de retour suite congé lié à la parentalité avec le manager afin d'évoquer les besoins en termes de formation
- Possibilité de bénéficier d'un nouveau parcours d'intégration après une absence d'un an ou plus et suivi avec le manager pour assurer un retour dans les meilleures conditions



#### 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

# 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 :

### Par des interventions extérieures (grandes écoles, lycées, forum pour l'emploi...)

- en augmentant les interventions :
  - 12 interventions en 2021 dont 2 à destination de candidats en situation de handicap

**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 stratégie et ses activités



Journée starter alternants 2021

	2021	2020
Nombre d'alternants présents	32	44

### 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



#### 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



# Evolution professionnelle

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

10 INÉGALITÉS RÉDUITES



## ➤ 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

Promotions internes	2021	2020	2019
Collaborateurs promus managers	15	11	14

### Constitution d'un vivier de talents

- Dispositif dédié à la formation de nos managers grâce à la création d'un vivier de managers.

## ➤ Fidélisation des collaborateurs

	2021	2020	2019
Nombre de CDD passés en CDI	143	84	76

### ➤ Mesures concernant les rémunérations

- Tenue de Comités RH : dispositif de valorisation de la performance individuelle dont l'enveloppe est définie en fonction des résultats de l'entreprise
- Enveloppe budgétaire destinée à récompenser la performance individuelle
- Augmentation des minima AVEM garantissant un écart avec les minima conventionnels
- Revalorisations salariales garantissant l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes
- Réduction des écarts de rémunération
- Primes exceptionnelles



Principe 6

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

# 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. »



## 2021 : poursuite du développement de la Qualité de Vie 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

2021 : taux de participation 84%

Amélioration des résultats sur la satisfactions au travail, notamment sur la reconnaissance, l'organisation, les valeurs et le sens. Diminution du stress.

### Satisfaction au travail ⓘ



#### 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

## Programme Ensemble!

Démarche collaborative autour de l'organisation du travail

- Le programme Ensemble! est né des besoins de trouver de nouvelles façons de travailler demain chez AVEM
- Les collaborateurs, porteurs de la richesse humaine de notre entreprise et au cœur de l'intelligence collective, ont été les principaux acteurs de ce chantier.
- Plus de 200 collaborateurs volontaires pour apporter leurs regards et leurs expériences
- 9 chantiers : stratégie et image de l'entreprise, attentes collaborateurs, attentes clients, évolution de l'organisation du travail, des modes de collaboration, de l'environnement, accompagnement au changement, valorisation, pilotage de la performance
- 150 idées retenues



**Charly Revesz**  
Chef de projet

« Quand on parle d'intelligence collective, Ensemble ! est l'exemple même d'un dispositif qui libère la parole. Par une réflexion collégiale et pour faire progresser l'entreprise, j'ai rejoint le programme pour partager des idées nouvelles et les challenger dans une démarche très enrichissante et motivante. Cela permet de donner de l'ampleur à des propositions qui pourront voir le jour. »



**Tiana Murzeau**  
Assistante Services Généraux

« En tant qu'ambassadrice de l'atelier Transformation/Responsabilisation avec Nadine Maigne, RUA Assistance EDI, nous avons réuni différents cœurs de métier d'AVEM. Collaborer avec des équipiers de choc, c'est avoir une équipe au top !

Ma participation au projet a été un tremplin important dans ma vision de l'entreprise. Je suis en alternance et « Ensemble ! » fait le parallèle parfait avec mon projet professionnel centré sur l'amélioration du management et les méthodes de collaboration entre managers/collaborateurs pour favoriser la pérennité d'un Groupe. J'invite les alternants à participer à la prochaine aventure car : le meilleur moyen de prévoir le futur, c'est de le créer ! »

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



## LA PLACE DU HANDICAP AU SEIN DU GROUPE AVE M

AVEM souhaite agir en faveur de l'emploi de personnes en situation de handicap et permettre à ses collaborateurs présentant un handicap de bénéficier de mesures en faveur de leur maintien dans l'emploi.



### Définition d'une politique handicap structurée autour de trois axes :

- **Le maintien dans l'emploi**
- **Le recrutement**
- **La communication/sensibilisation**

	2021	2020	2019
<b>Travailleurs handicapés</b>	<b>51</b>	<b>49</b>	<b>55</b>
<b>Effectif (CDD + CDI)</b>	<b>1765</b>	<b>1674</b>	<b>1530</b>
<b>Taux</b>	<b>2,88%</b>	<b>2,90%</b>	<b>3,60%</b>

- Objectif : atteindre un taux de 5,5% de travailleurs handicapés en 2025

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

### Actions menées :

- Désignation de deux animatrices et de deux référents handicap
- Formations spécifiques pour l'équipe handicap
- Communications récurrentes et organisation de la Semaine européenne et de l'emploi des personnes handicapées (SEEPH)
- Publication systématique des offres sur des jobboards spécialisés
- Mention sur chaque offre d'emploi de l'adaptation des sites de l'entreprise et de l'emploi concerné aux candidats en situation de handicap
- Participation à des événements de recrutement
- Sensibilisation des managers sur la thématique du handicap
- Développement des partenariats avec des entreprises adaptées
- Création d'une adresse mail collective pour répondre aux questions des salariés et les accompagner
- Prise en charge d'une journée d'absence rémunérée pour procéder aux formalités médicales et administratives afférentes à la RQTH
- Autorisation des demandes de modification de planning ou aménagement d'horaires pour les salariés dont l'enfant à charge ou le conjoint est reconnu en situation de handicap
- Accompagnement managérial des collaborateurs en situation de handicap



#### 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)

### Désignation de préventeurs Risques Psycho Sociaux

Protocoles spécifiques à la pandémie COVID-19 : déploiement massif du télétravail, protocole sanitaire mis à jour et suivant l'évolution des mesures gouvernementales, suivi rapproché des personnes ayant une santé fragile, échanges avec les services de santé au travail

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



#### 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

# Dialogue social

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

## 2021 : Négocier, dialoguer, s'engager

### Echanges 2021 avec les Instances représentatives du personnel

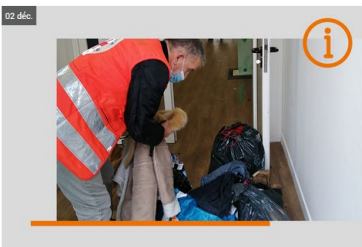
- CSE : 19 réunions
- CSSCT : 8 réunions Quatre syndicats représentatifs
- Négociation et accords signés en 2021 : accord de Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels, accord d'intéressement

### Le Comité Social Economique engagé sur des actions sociales

- Deux collectes de vêtements et de jouets sont organisées chaque année au profit de la Croix Rouge

#### BELLE MOBILISATION DES COLLABORATEURS POUR LA COLLECTE À DESTINATION DE LA CROIX ROUGE

23



Le CSE remercie l'ensemble des donateurs qui se sont fortement mobilisés pour la collecte de vêtements et de jouets à destination de la Croix Rouge.



#### Principe 3

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

## 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. AVEM abonde à hauteur de 50%.
  - En 2020, 40 jours donnés et répartis entre les collaborateurs éligibles
  - En 2021, 68 jours donnés et répartis.
- Le Comité Sponsoring d'AVEM permet de soutenir des actions sociales
  - Septembre 2021 prêt de 236 TPE pour les Virades de l'espoir
  - Prêt de 2 TPE pour le Téléthon de Compiègne
  - Prête de 7 TPE pour l'association des Apprentis d'Auteuil
- AVEM soutient le don du sang :

#### RETOUR SUR LA CAMPAGNE DON DU SANG

13



En début d'année, une collecte de sang a été réalisée avec l'Etablissement Français du Sang (EFS) à la Maison du Don sur Lyon (proche des locaux de Gerland).

Grâce à la mobilisation de 10 collaborateurs :

• 27 vies ont pu être sauvées

• Un don de plasma a été réalisé (pour rattrapage, l'objectif du don de plasma est d'aider certains malades par transfusion ou sous forme de médicaments dérivés du sang)



PARTIE 6

# Zoom sur notre ambition environnementale



# Ambition 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 déchets de bureau sur l'ensemble des sites de production

Zéro gobelet : suppression de l'ensemble des gobelets sur les sites disposant de distributeurs de boissons et fontaines à eau.

## Indicateurs 2021

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

	Quantité collectée (kg)	Produit transformé
Papiers	1374,5	438 ramettes de 500 feuilles
Cartons	546	2 252 boîtes à chaussures
Gobelets	40	Cintres, stylos...
Conso. Impression DEE	149	90 cartouches d'encre
Piles	3,12	Peinture antirouille, toiture, gouttières, isolants, outils
Mégots de cigarettes	8,9	Cendriers, jetons de caddies, mobilier urbain
Bouteilles plastiques	34,70	57 pulls polaires

13 arbres épargnés



**Certificat de recyclage**  
Année 2021  
Attribué à AVEM Bruz

Je soussigné Bastien Lucas, directeur de la S.A.R.L. Eco-Action-Plus, Z.A Breignou Coz, 29860 Bourg Blanc, certifie que AVEM Bruz s'est engagé dans une démarche de valorisation de ses déchets de bureaux, en nous confiant :

De janvier à décembre 2021, la collecte de :  
Papiers / Archives : 202,8 kg | Toners : 109 kg | Gobelets : 26,7 kg  
Nombre de mégots : 12400

Conformément à la réglementation en vigueur nous certifions avoir procédé à la destruction des flux (papiers, archives, supports de données) ayant un quelconque caractère confidentiel.

Dans le respect des normes environnementales en vigueur et conformément aux règles de qualité définies par la profession nous certifions avoir assuré un suivi optimal des filières de recyclage des flux collectés. Ces matières seront réintroduites dans un nouveau cycle de production.

Fait à Bourg Blanc, le 01 Janvier 2022

Bastien LUCAS  
Directeur

ECO ACTION PLUS  
Z.A. Breignou Coz - 29860 Bourg Blanc  
02 98 40 00 57  
contact@eco-action-plus.fr  
BREST - LORIENT - ST BRIEUC - RENNES  
SARL au capital de 40 000€

**Certificat de recyclage**  
Année 2021  
Attribué à Avem Vannes

Je soussigné Bastien Lucas, directeur de la S.A.R.L. Eco-Action-Plus, Z.A Breignou Coz, Bourg Blanc, certifie que Avem Vannes s'est engagé dans une démarche de valorisation déchets de bureaux, en nous confiant :

De janvier à décembre 2021, la collecte de :  
Papiers / Archives : 60,5 kg | Cartons : 25 kg | Bouteilles en plastique : 33,9 kg

Conformément à la réglementation en vigueur nous certifions avoir procédé à la destruction des papiers, archives, supports de données) ayant un quelconque caractère confidentiel.

Dans le respect des normes environnementales en vigueur et conformément aux règles de qualité définies par la profession nous certifions avoir assuré un suivi optimal des filières de recyclage des flux collectés. Ces matières seront réintroduites dans un nouveau cycle de production.

Fait à Bourg Blanc, le 01 Janvier 2022

Bastien LUCAS  
Directeur

ECO ACTION PLUS  
Z.A. Breignou Coz - 29860 Bourg Blanc  
02 98 40 00 57  
contact@eco-action-plus.fr  
BREST - LORIENT - ST BRIEUC - RENNES  
SARL au capital de 40 000€



# Ambition 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. »



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 600 € 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

# Ambition environnementale

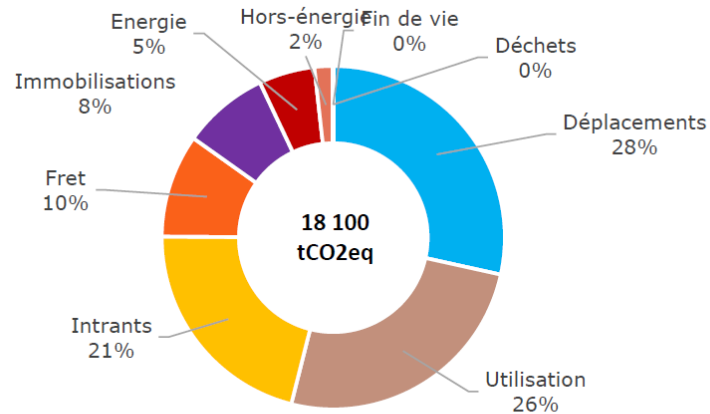
«Pour le Groupe AVEM, être socialement responsable va au-delà de nos obligations juridiques applicables : notre vision consiste à investir davantage dans le capital humain, l'environnement et les relations avec nos parties prenantes.»



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

### Respect des obligations réglementaires

- Renouvellement de l'audit énergétique réglementaire
- Réalisation du Bilan carbone et mise en place d'un plan d'actions



Le poste **Déplacements** est prépondérant, suivi des postes **Utilisation** et **Intrants** avec respectivement **28%**, **26%** et **21%** des émissions de GES

### Plan d'action de réduction des émissions

- **Suivi émissions CO2 de la flotte automobile**
  - Passer de 1742 TeqCO2 à 1377 en 2025
  - Réduction de 16% de nos consommations émises par les véhicules en s'orientant vers l'électrification de la flotte notamment pour les véhicules dont l'usage quotidien est inférieur à 200km
  - Mise en place d'une nouvelle Car Policy, installations de bornes de recharges électriques sur les sites non pourvus
  - Poursuite de formations éco conduite
- **Améliorer la qualité énergétique des bâtiments**
  - Passer de 777 TeqCO2 à 468 en 2025
  - Réduction de 20% : renouvellement de sites par des structures moins énergivores
  - Verdissement de nos bouquets énergétiques, limitation de la consommation d'espace par la mise en place d'environnement de travail partagé
- **Réduction des déplacements en avion**
  - Passer de 318 TeqCO2 à 302 en 2025
  - Mise en place d'une politique voyage prônant des déplacement plus faibles en émissions



#### Principe 8

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

# Ambition 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.»



## Virtualisation des serveurs

Réduction de la consommation d'électricité  
et de la production de chaleur perdue

2022 : projet en cours de relocalisation de l'hébergement de nos serveurs  
vers un Datacenter de niveau TierIV Design et très haut niveau  
environnemental - Certifié ISO 5001 pour le management de l'énergie

## Sensibilisation au numérique responsable

2022 : participation au Cyber World Clean Up Day  
Sensibilisation des collaborateurs au stockage des données : atelier de  
« nettoyage » des serveurs et communications



### Principe 8

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

# Achats responsables

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

## Politique Achats Responsables

### 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.

## Intégrer les aspects RSE dans notre politique Achats

- Application de critères de sélection RSE dans le choix des fournisseurs
- Formation de l'ensemble des acheteurs aux achats responsables
- Renforcement de nos actions d'économie circulaire
- Référencement d'Etablissements et service d'aide par le travail (ESAT)
- Envoi de questionnaires RSE à tout nouveau fournisseur
- Intégration systématique d'une thématique RSE lors des business review fournisseurs

2021 : organisation d'un évènement fournisseurs pour partager notre vision et nos orientations stratégiques avec nos partenaires



### Principe 8

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



# Ambition environnementale

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



## Engagement dans l'économie circulaire

- Valorisation de TPE\* dans le cadre d'un partenariat avec l'entreprise CODEO, spécialisé dans la revente de matériels reconditionnés
  - Permet la réduction de déchets électroniques en donnant une seconde vie à un matériel
  - Assure la préservation des ressources
  - Contribue à la réduction de notre empreinte carbone : le réemploi permet de réduire jusqu'à 95% les émissions de CO2 par rapport à la fabrication d'équipements neufs
- Vente de matériel informatique reconditionné aux collaborateurs
  - Remettre en circuit un matériel d'occasion reconditionné par une entreprise employant des personnes en situation de handicap

- Organisation de deux webinaires à destination de nos clients banque
  - Promouvoir une gestion vertueuse des parc IT et télécom par l'achat de flottes reconditionnées
  - Répondre aux enjeux économiques, écologiques et sociétaux



\*TPE : Terminaux de Paiement Electronique



### Principe 8

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

# Ambition environnementale

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



## AVEM engagé 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



PARTIE 7

# Zoom sur notre ambition économique



# Promouvoir la culture 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

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**



2021 : Mise à jour du code de conduite

- intégration d'une préface du Directeur Général
- ajout d'un chapitre anti-corruption
- insertion d'un chapitre sur la prévention de la fraude interne et externe



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



# Promouvoir la culture 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 2025 un taux de 100% des collaborateurs formés aux formations conformité généralistes

## Mise en place d'une procédure et d'un outil 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

### Suivi du taux de formations conformité

	Inscrits	Validés	%
Prévention de la fraude externe – sensibilisation	1 817	1 719	94,6 %
La Conformité au quotidien – Introduction à la Culture Ethique et Conformité	1 814	1 718	94,7 %
Lutte contre le Blanchiment et le financement du terrorisme (LCB-FT)	1 717	1 494	87,0 %
Lutte contre la corruption	1 817	1 720	94,7 %
Les sanctions Internationales – Module général	1 335	1 044	78,2 %
Sanctions internationales – Formation avancée, métiers exposés	14	7	50,0 %
Sanctions internationales – Procédures et contrôles	14	13	92,9 %
RGPD – Collaborateurs exposés	327	293	89,6 %
Code de conduite	1 884	1 803	95,7 %



**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

« 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

## 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

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
- Mise à jour du protocole sanitaire durant toute la période de crise sanitaire
- Communications de la Direction Générale

**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
- Déploiement d'un plan de déconfinement en mai 2021 : accompagnement des commerçants et des saisonniers, anticipation des risques de pannes



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

Commerçant



PARTIE 9

# Axes de progrès



# Axes de progrès

## Intégration de la démarche RSE au plan stratégique

- Priorisation des enjeux
- Déclinaison des ambitions
- Définition d'indicateurs quantitatifs et de trajectoires cibles
- Inscriptions d'action RSE aux feuilles de route de l'ensemble des directions

En accord avec les Objectifs de Développement Durable





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

