



AVENIR RESPONSABLE

Agir ensemble pour une société durable

AVeM
MONÉTIQUE & SERVICES

RAPPORT RSE 2024

ÉDITION JUILLET 2025

ÉDITO

“

L’an dernier, nous avons publié notre tout premier rapport RSE. Ce deuxième exercice volontaire, consacré au bilan 2024, traduit la continuité et la conviction. Il marque une étape importante avant l’ouverture d’une nouvelle séquence en 2025, où nous poursuivrons nos efforts pour progresser encore et renforcer la transparence de nos actions et de nos résultats. Et ce, sans attendre ce qu’il adviendra des obligations réglementaires en matière de reporting extrafinancier.

La démarche RSE qu’AVEM poursuit nous permet de penser notre stratégie sous le prisme de l’impact environnemental, social et économique. Cette année encore, malgré un contexte parfois défavorable - incertitudes géopolitiques, reculs réglementaires, résistances émergentes - nous avons tenu le cap. Mieux, nous avons avancé.

Nous avons notamment franchi une étape avec l’obtention de la labellisation LUCIE, alignée sur la norme internationale ISO 26000. C’est une reconnaissance exigeante qui atteste de la sincérité et de la structuration de notre engagement. Cela consolide notre crédibilité auprès de nos clients, de nos équipes et de l’ensemble de notre écosystème.

Sur le volet social, nous avons décidé de renforcer notre politique d’inclusion, avec la création d’un poste de Responsable Handicap et Diversité. Cette professionnalisation nous permet d’aller plus loin dans l’accueil de toutes les différences et de faire grandir notre collectif au service de notre projet d’entreprise, dans un esprit d’ouverture et de respect.

Notre ambition reste inchangée : intégrer les critères RSE dans nos décisions stratégiques pour que nos choix d’aujourd’hui construisent un avenir plus juste, plus respectueux.

Pour nos clients, cette démarche est une promesse : celle d’une entreprise alignée avec les enjeux sociétaux, cohérente, responsable et capable d’agir avec exigence sans renoncer à ses valeurs.



**Nous sommes labellisés LUCIE 26000,
le premier label RSE français.**

À ce titre, nous nous engageons dans une démarche d’amélioration continue sur les sujets de la responsabilité sociale, environnementale et économique.



Enfin, je tiens à souligner la force du collectif AVEM. Rien de ce que nous avons accompli ne serait possible sans l’engagement de chacun. C’est ensemble que nous transformons nos intentions en actions concrètes et faisons vivre la RSE au quotidien.

En 2025, nous avons ouvert une nouvelle étape de ce chemin, pleinement engagés dans la montée en puissance de nos actions RSE et notre contribution à un avenir désirable. Pas par obligation réglementaire, mais parce que c’est nécessaire. Et parce que nous nous y préparons.

**Nous sommes fiers du chemin parcouru en 2024.
Et dès aujourd’hui, tournés vers la suite !**

”



JACQUES GILLET
Directeur Général

Ours

Rédaction : Service Communication et Service RSE AVEM

Photos : Agence Mizu et Sébastien Boudot

Création graphique : Agence Mizu

Date de publication : Juillet 2025

QUI SOMMES-NOUS ?

AVEM accompagne les banques, les commerçants, les particuliers, les enseignes et les entreprises, dans l'équipement des parcours de paiements et les technologies.

6 DOMAINES D'ACTIVITÉS



Univers des Commerçants : nous équipons pour le compte des banques, les commerces de proximité en terminaux de paiement (TPE) et briques de paiement e-commerce.



Enseignes : nous accompagnons les acteurs du retail dans le négoce, l'intégration, le déploiement, l'assistance et la maintenance des équipements technologiques des réseaux d'enseignes.



Univers des Entreprises : nous accompagnons les entreprises dans la sécurisation de leurs échanges de données informatisées autour des moyens de paiement (virements bancaires, certificats) pour le compte des Banques.



Univers des Particuliers : nous accompagnons les utilisateurs de moyens de paiement à chaque étape ou événement de la vie de leur contrat : gestion de la fraude, traitement des litiges, opposition de cartes et chèques, support aux agences (assistance aux conseillers) et assistance à la distribution.



Automates et fiduciaire : nous assurons le fonctionnement optimal des automates bancaires pour le compte des banques.



Support informatique : nous accompagnons les banques sur le déploiement d'objets technologiques et leur maintenance en agences bancaires ou sur leurs sites administratifs.

NOTRE RAISON D'ÊTRE

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

NOS SAVOIR-FAIRE



Notre maillage territorial offrant une **couverture étendue**



Nos 4 centres logistiques labellisés



Nos centres d'appels certifiés



Nos expertises métiers (Back et Middle Office)

Nos savoir-faire viennent soutenir notre position forte en tant qu'opérateur de référence, expert sur son marché.

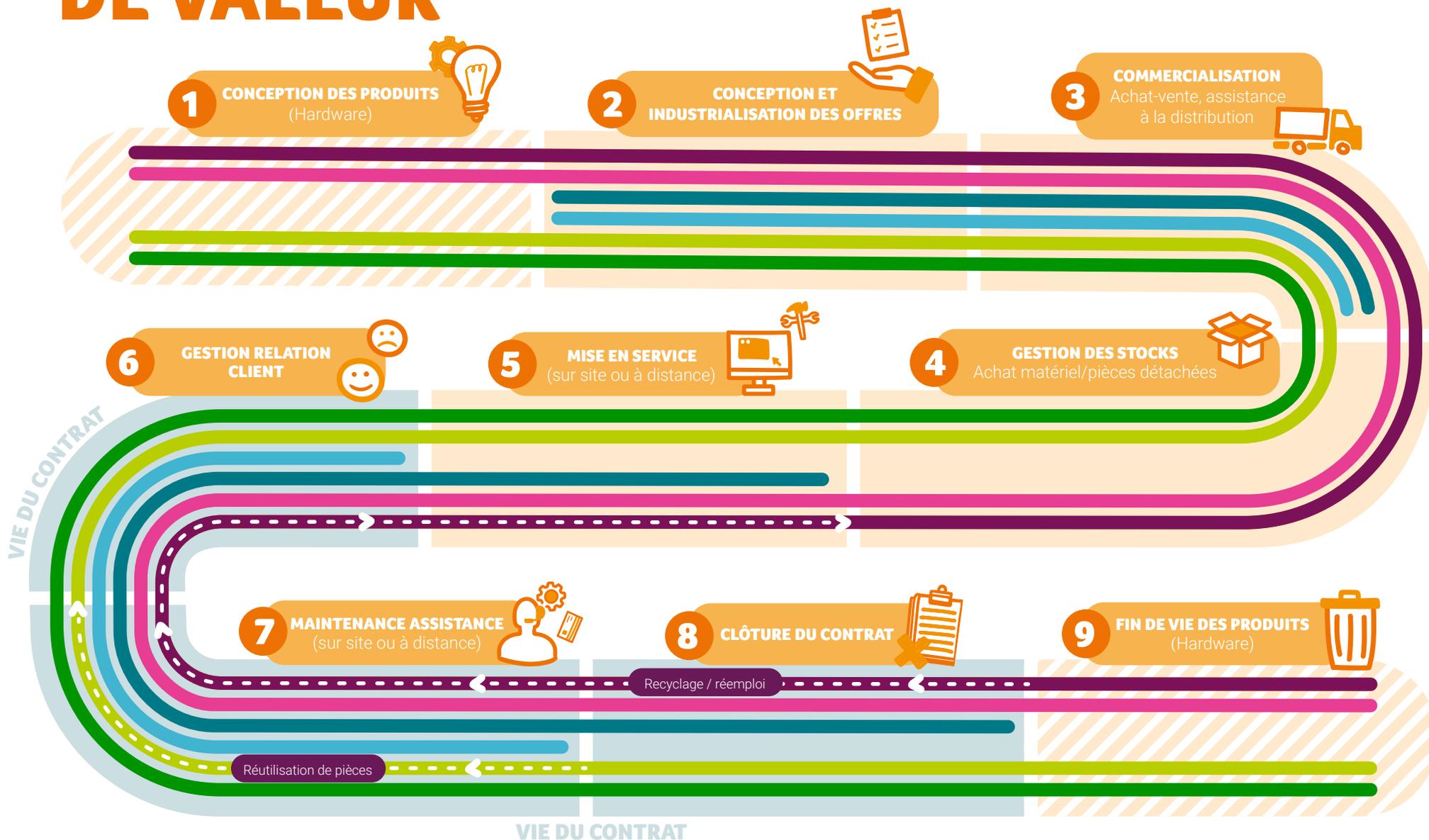
NOS CHIFFRES CLÉS 2024

- 1 986 collaborateurs
- 222 millions d'euros de CA
- 9 sites de production (dont 4 sites logistiques) et 60 agences
- 250 000 interventions techniques
- 4,8 millions d'appels traités
- 1,1 million de dossiers traités en back-office
- 21 millions de cartes bancaires supervisées
- 19 000 guichets automatiques de billets surveillés
- 400 000 équipements en maintenance



NOTRE CHAÎNE DE VALEUR

AVEM, en décomposant ses activités, peut identifier les impacts, les risques ou les opportunités à chaque étape, et ainsi déterminer ses enjeux de durabilité.



NOTRE GOUVERNANCE

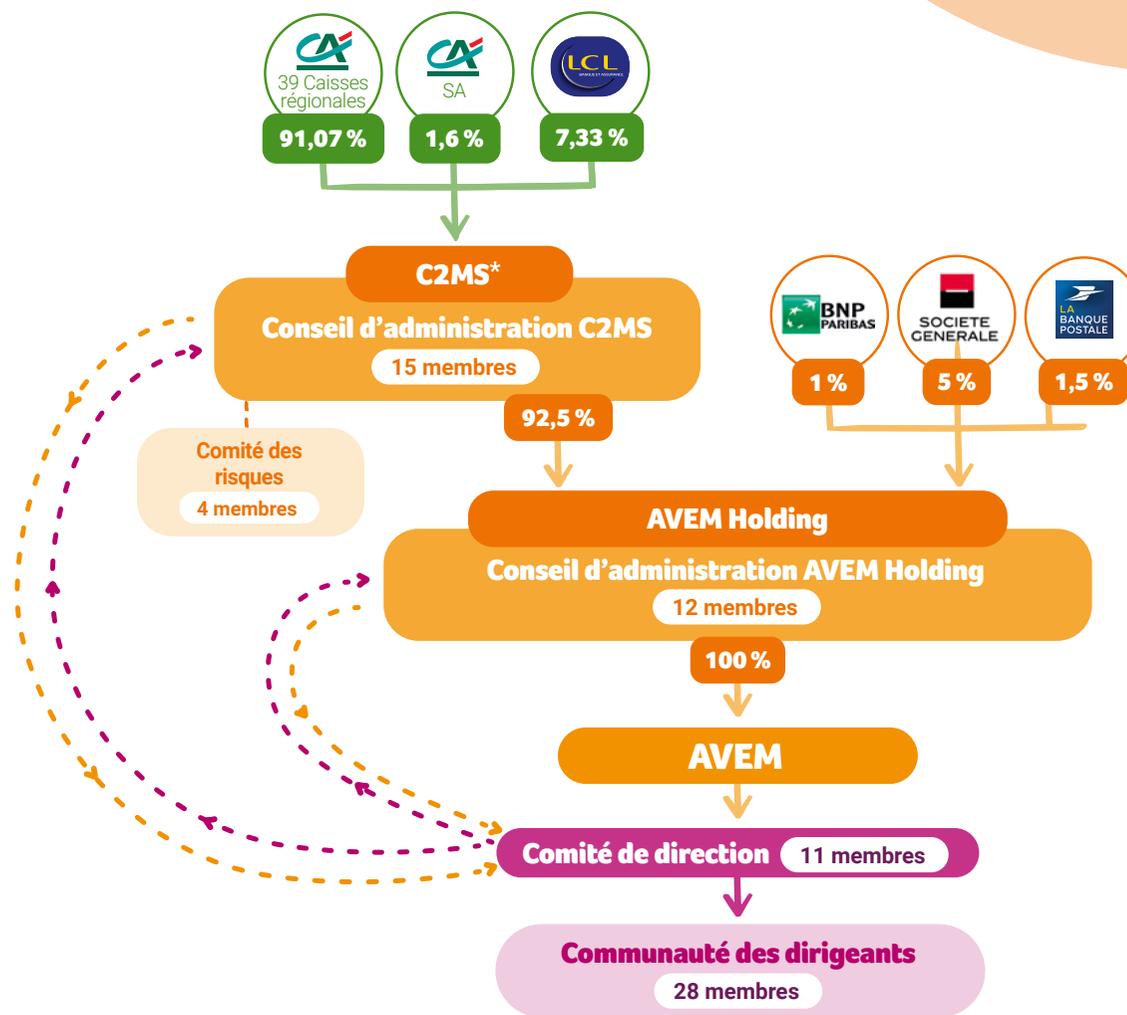
UN MODÈLE D'ACTIONNARIAT OUVERT

AVEM est filiale à 100 % d'établissements bancaires, avec une forte stabilité de cet actionnariat. Cela apporte à la fois une continuité stratégique, une bonne prise en compte des enjeux à moyen et long terme, et également une ouverture à des pratiques et visions complémentaires.

La **gouvernance d'AVEM** repose sur des instances aux rôles et responsabilités clairement définis, chargées d'orienter et de piloter la stratégie du Groupe.

- **Les conseils d'administration** valident les orientations stratégiques proposées par la Direction Générale et s'assurent que la création de valeur du Groupe AVEM est conforme à son intérêt économique, tout en prenant en considération les enjeux sociaux et environnementaux de son activité. Ils se réunissent quatre fois par an, dont une fois pour un séminaire stratégique.
- **Le comité des risques**, qui opère sous la responsabilité du **conseil d'administration C2MS**, a pour mission générale de s'assurer de la qualité et de l'efficacité des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques. Il se réunit trois à quatre fois par an.
- **Le comité de Direction** est composé du Directeur Général, du Directeur Général Adjoint et des Directeurs Exécutifs, ainsi que du RFGR/RFVC d'AVEM. Instance faîtière de la gouvernance interne, le comité s'assure notamment de la mise en œuvre des orientations stratégiques proposées par le Directeur Général au conseil d'administration.
- **La communauté des dirigeants**, se réunit toutes les semaines. Le premier cercle de la communauté des dirigeants est composé de 28 membres au titre de leur statut de directeur ou de leur périmètre de responsabilité. Il veille en particulier à la déclinaison opérationnelle des orientations stratégiques auprès des équipes managériales et de l'ensemble des collaborateurs.

Le Comité thématique (COTHEM) Performance Sociétale, composé de directeurs, est l'instance dans laquelle la stratégie, la politique et les actions RSE sont validées et suivies. Il se réunit 4 fois par an.



--- Valide la stratégie - - - Propose la stratégie * C = Cirra / 2M = Monecam Monetica / S = Somaintel

NOS ACTUS 2024



UNIVERS DES COMMERÇANTS

LES CHIFFRES CLÉS 2024

30 %
des Mises en Service (MES) de **MPOS**
sur l'ensemble des banques

9 100 TPE*
Technologie Android® centralisée
en maintenance

- Des offres Technologie Android® centralisée qui répondent aux besoins de nos commerçants.

LIRE + ICI

- Le dispositif pendant les Jeux de Paris, de livraison à vélo avec la création d'une plateforme parisienne éphémère.

LIRE + ICI

- Pour notre offre Événement+ : Nouvelle technologie Force7Web.

LIRE + ICI

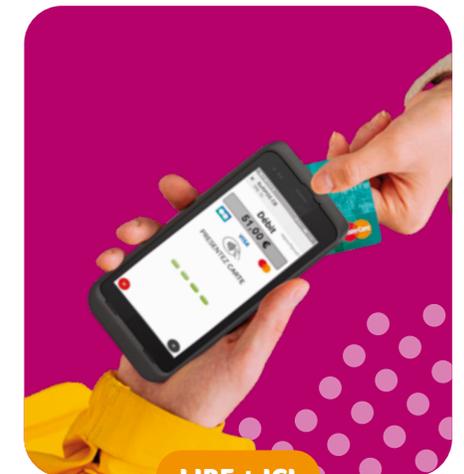


ENSEIGNES

LE CHIFFRE CLÉ 2024

420 Enseignes clientes

- Le **lancement avec succès d'une nouvelle offre pour nos enseignes** : le SoftPOS qui permet l'encaissement en mobilité depuis une tablette, un smartphone ou un **PDA**.
- Les équipes d'Assistance Technique et Téléphonique (ATT) ont œuvré afin **d'augmenter le nombre de résolutions d'incidents par téléphone**, 2000 interventions physiques ont ainsi été évitées.



LIRE + ICI



UNIVERS DES ENTREPRISES

- Le marché des entreprises est stratégique pour les banques. AVEM a été en 2024 pleinement intégré dans les travaux liés à la nouvelle offre EDI, pour être le prestataire de référence des banques.

LES CHIFFRES CLÉS 2024

+57 IRC** Assistance Échanges
des Données Informatisées

+93 000 Appels traités par l'assistance

* Termains de paiement

** Indice de Recommandation Client

NOS ACTUS 2024



UNIVERS DES PARTICULIERS

LES CHIFFRES CLÉS 2024

+53

IRC* Middle Office Fraude
pour les clients finaux

+59

IRC* Middle Office Fraude
pour les conseillers

+52 IRC* SOS Carte

- Une nouvelle offre Middle Office Fraude (MOF) Hybride.

LIRE + ICI

- Le renforcement du positionnement d'expert de lutte contre la Fraude.

LIRE + ICI

- Un accompagnement dans le lancement de **WERO, solution de paiement numérique unifiée pour l'Europe**, visant à simplifier et sécuriser les transactions financières pour les consommateurs et les commerçants.

LIRE + ICI



AUTOMATES ET FIDUCAIRE

LE CHIFFRE CLÉ 2024

+55 IRC*

- La modification de l'organisation des maintenances préventives (révision annuelle des automates).
- AVEM, créateur de valeur pour les caisses Crédit Agricole avec une **collaboration active au projet de rationalisation des configurations et modèles de leurs automates bancaires.**



SUPPORT INFORMATIQUE

LES CHIFFRES CLÉS 2024

3 800 agences
maintenues

30
sites administratifs
en maintenance

- **Développement du 0 touch** : une prestation qui permet de déployer et maintenir certains matériels par une livraison par transporteur optimisée en lieu et place d'une intervention technicien site.
- Un **nombre de clients grandissant**, une systématisation du contre-appel pour réduire les actes de proximité.



MAIS AUSSI...

- L'engagement d'un **projet de transformation des services aux territoires** avec la création de 3 directions pour améliorer notre production, notre qualité de service, en créant de la valeur et de la satisfaction pour nos clients et nos équipes.

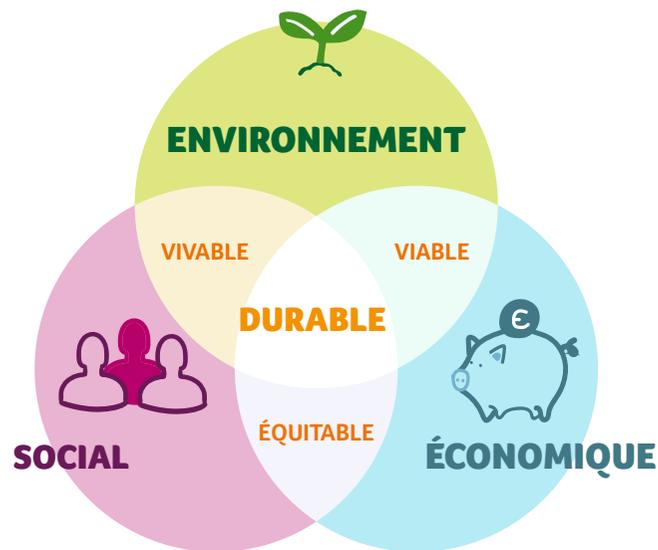
* Indice de Recommandation Client

LA RSE (RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES) : QU'EST-CE QUE C'EST ?

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Il répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs.

Brundtland (1987)

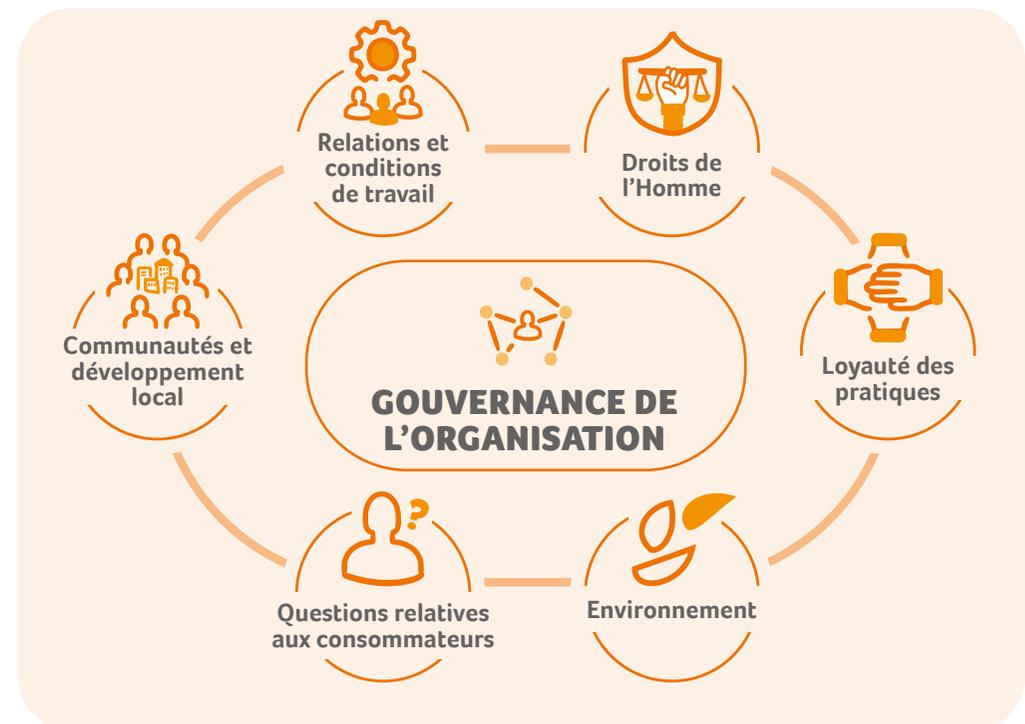


La RSE est la contribution volontaire des entreprises au développement durable à travers trois pratiques :

- Être économiquement viable
- Avoir un impact positif sur la société
- Mieux respecter l'environnement

Pour qu'il y ait développement durable, il faut prendre en compte 3 piliers : **environnement, social et économique.**

La **norme ISO 26 000** est la référence historique internationale en termes de développement durable et de RSE. **Cette norme a pour but d'accompagner les organisations dans leur démarche de développement durable pour engager leur responsabilité** et de rendre compte des impacts de leurs activités. La norme encourage à aller au-delà des exigences réglementaires. Elle s'articule autour de sept questions centrales afin d'identifier les champs d'action pertinents :



Pour évaluer cette contribution au développement durable, AVEM s'appuie sur des critères ESG (Environnement, Social, Gouvernance) qui posent le cadre de notre démarche RSE.

Déclaration d'utilisation : AVEM a réalisé ce rapport en accord avec les standards ESRS sur la période du 01/01/2024 au 31/12/2024.

NOTRE STRATÉGIE RSE

“

Malgré les vents contraires, AVEM a maintenu le cap en 2024, et même renforcé le pilotage et l'animation de ses engagements RSE.

L'année écoulée a ainsi été marquée par des efforts continus, portés par l'engagement de nos collaborateurs et de l'ensemble des fonctions opérationnelles. Nous avons également franchi des étapes importantes en intégrant les critères RSE dans nos processus décisionnels, en renforçant notre impact positif sur notre écosystème et en poursuivant notre engagement envers l'intérêt général.

À titre d'exemple, en 2024, toutes les feuilles de route de nos Directions métiers et supports ont intégré des actions en faveur de nos deux ambitions prioritaires : la trajectoire carbone et l'inclusion, irriguant ainsi toute l'année la vie de l'entreprise.

Ce second rapport reflète non seulement les réalisations de collaborateurs avec des témoignages concrets illustrant comment ils agissent au quotidien, mais aussi les valeurs et les principes qui guident notre stratégie. Il témoigne de notre volonté de transparence et de notre détermination à agir en tant qu'acteur responsable et attentif aux ressources naturelles et humaines.

Dans les pages que je vous invite à découvrir, nous avons cherché à renforcer notre approche pédagogique pour expliquer au mieux nos engagements et montrer comment le collectif AVEM est mobilisé au quotidien pour obtenir des résultats concrets et contribuer à plus de progrès social.

Nous avons encore du chemin à parcourir et des défis à relever, dans un monde qui semble vouloir remettre sans cesse en question nos priorités. Notre succès réside dans notre capacité à créer de la valeur partagée et à influencer positivement notre environnement et nos parties prenantes.

Ensemble, continuons à œuvrer pour un avenir durable et prospère. Agissons aujourd'hui pour garantir un avenir meilleur pour les générations futures.

Avec conviction, sincérité et détermination.

”



VIRGINIE BLOT

Directrice
Environnement
de travail & RSE

NOTRE DÉMARCHE RSE DEPUIS 12 ANS

2013

Création du **premier comité développement durable** qui deviendra le comité RSE

2018

1^{ère} **adhésion au Pacte mondial des Nations Unies**



2020-2022

- **Création du pôle RSE** au sein du Développement Humain
- **Définition de la raison d'être et des ambitions prioritaires AVEM** par le COMEX
- **Création de la communauté des ambassadeurs**

2023

- **Signature de la charte Relations Fournisseurs Achats Responsables (RFAR)**

Charte 
RELATIONS FOURNISSEURS
ET ACHATS RESPONSABLES

- **Certification ISO 18-295-1** de notre Centre de contact « SOS Carte »
- **Signature de la convention AGEFIPH***
- **Évaluation Ecovadis, troisième médaille d'or** depuis 2021 (70/100)



2024

- Création de la **direction environnement de travail et RSE**
- Réalisation de notre **Double Matérialité** et **validation de nos enjeux RSE stratégiques**
- Validation de notre **trajectoire carbone 2030**
- **Labellisation Relation Fournisseurs & Achats Responsables (RFAR)**
- **Labellisation Relation client 100% France**



2025

- Obtention du **label Lucie**
- Recrutement d'une **Responsable handicap et diversité**

LUCIE
26000

* Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées.

NOS ACTUS RSE 2024

LES CHIFFRES CLÉS 2024

31,8 %
de taux de participation volontaire
des collaborateurs AVEM aux
événements de sensibilisation RSE
de l'année

8,9/10
Taux de satisfaction des
participants à ces mêmes
événements

ANIMATION D'UN CHALLENGE DE PAS D'ENTREPRISE

Renforcer la **cohésion entre collaborateurs**, **combattre la sédentarité** à travers la mobilité douce et l'activité sportive **et aider l'association Comme les Autres** au travers d'un don.

**Comme
les Autres**

LE CHIFFRE CLÉ 2024

82 853 KM
parcourus par nos 525 participants



PILIER ENVIRONNEMENTAL

- **Migration de serveurs** vers un Data Center plus performant et moins consommateur en ressources.
- **Participation au Digital Clean up** pour une quatrième année consécutive.

PILIER SOCIAL

- **Lancement de notre marque employeur** dont le slogan « Nous sommes là ! » évoque notre présence constante pour nos talents et futurs talents. Ses valeurs et ambitions sont retranscrites à travers quatre piliers :
 - Ensemble c'est mieux
 - Utile chaque jour
 - Engagé pour la satisfaction clients
 - Acteur de son développement professionnel

Notre marque employeur a été construite afin de répondre à plusieurs objectifs : identifier ce qui nous définit, développer notre attractivité, notre notoriété et notre image, renforcer le sentiment d'appartenance et donner plus de cohérence à nos communications.

- **Accord handicap** signé en juin 2024.
- Lancement d'une **formation e-learning de sensibilisation sur la discrimination**, obligatoire pour tous les managers AVEM.

PILIER GOUVERNANCE

- Obtention du **label RFAR** (Relations Fournisseurs et Achats Responsables).
- Labellisation **Relation client 100% France** pour l'ensemble de nos centres de contact services d'assistance.



et

- **Certification ISO 9001** de notre site de Bruz (35) sur l'Univers des Commerçants.



- Engagement dans la démarche de labellisation **LUCIE 26000** obtenue en 2025.



NOTRE MÉTHODOLOGIE BASÉE SUR LA DOUBLE MATÉRIALITÉ

L'Union Européenne s'est fixée pour ambition dans **Le Pacte Vert** pour l'Europe établi en décembre 2019, d'être le premier continent neutre pour le climat d'ici à 2050. Dans ce cadre, des directives européennes, dont la **CSRD**⁽¹⁾, seront progressivement applicables aux entreprises, avec notamment la publication d'un rapport RSE standardisé.

Bien que l'application de la directive européenne pour les entreprises de la taille d'AVEM ait été récemment décalée, AVEM a travaillé dès 2024 sur l'analyse de sa double matérialité. **La matrice de double matérialité**, consiste à comprendre nos impacts sur l'environnement et nos parties prenantes (matérialité d'impact) et les impacts de l'environnement et ses changements (climatiques, socioéconomiques...) sur nos activités (matérialité financière) ci-contre.

Pour définir notre matérialité d'impact, nous avons interrogé les parties prenantes pertinentes de l'écosystème d'AVEM sur les questions de durabilité au regard des 10 standards définis dans la CSRD à travers les **ESRS**⁽²⁾ (thématiques obligatoires à adresser).

- **Parties prenantes internes** : collaborateurs, élus, directeurs opérationnels ou direction générale, administrateurs
- **Parties prenantes externes** : clients, fournisseurs, partenaires
- **Collège d'experts externes** : recyclabilité, numérique, transporteurs, diversité inclusion, QVCT

Notre processus d'écoute est venu compléter le dispositif d'échange et de dialogue régulier que nous avons mis en place depuis de nombreuses années (enquête collaborateurs, enquêtes de satisfaction clients, dialogue social, comités clients, comité fournisseurs).

Par ailleurs, nous avons construit notre **matérialité financière** en identifiant les scénarios prospectifs engendrant des **risques ou des opportunités** pour AVEM pouvant avoir des incidences financières importantes sur son activité (ex. : raréfaction des matières premières, évolution du marché du travail, évolutions technologiques majeures).

À l'issue de ces travaux, nous avons procédé à la cotation des **Impacts, Risques et Opportunités** avec l'aide de nos experts internes, ce qui nous a permis de définir tous les **enjeux dits « matériels »**⁽³⁾ pour AVEM. **Cette analyse permet de prioriser les sujets parmi le large éventail de défis sociaux, sociétaux et environnementaux auxquels AVEM fait face.**

QU'EST-CE QUE LA DOUBLE MATÉRIALITÉ ?

La CSRD fait de la double matérialité un outil central pour identifier les enjeux matériels d'une entreprise :



⁽¹⁾**CSRD** : « Corporate Sustainability Reporting Directive » ou directive européenne sur les rapports de développement durable des entreprises. Applicable progressivement à partir de 2025, elle vise à renforcer la fiabilité, la transparence et la comparabilité des informations extrafinancières pour orienter les capitaux vers la finance durable.

⁽²⁾**ESRS** : « European Sustainability Reporting Standards » : les dix normes thématiques imposées par la CSRD à toutes les entreprises sur les questions de développement durable des trois piliers E, S et G (environnemental, social et gouvernance).

⁽³⁾**Enjeux matériels** : Tous les impacts, risques, opportunités en lien avec les ESRS dont la cotation est jugée sévère et/ou probable pour l'entreprise au regard de ses activités. C'est le résultat de l'analyse de la double matérialité qui fait ressortir les défis environnementaux, sociaux et de gouvernance prioritaires pour l'entreprise.

NOTRE MATRICE DE DOUBLE MATÉRIALITÉ

L'exercice de double matérialité réalisé en 2024, selon la méthodologie présentée précédemment, nous a permis de définir les **univers d'enjeux stratégiques de développement durable** sur lesquels AVEM doit agir en tant qu'entreprise responsable.

Les résultats de la matrice de double matérialité présentée ci-contre confortent la Politique RSE d'AVEM mise en place depuis plusieurs années renforcée depuis le plan stratégique de 2021.

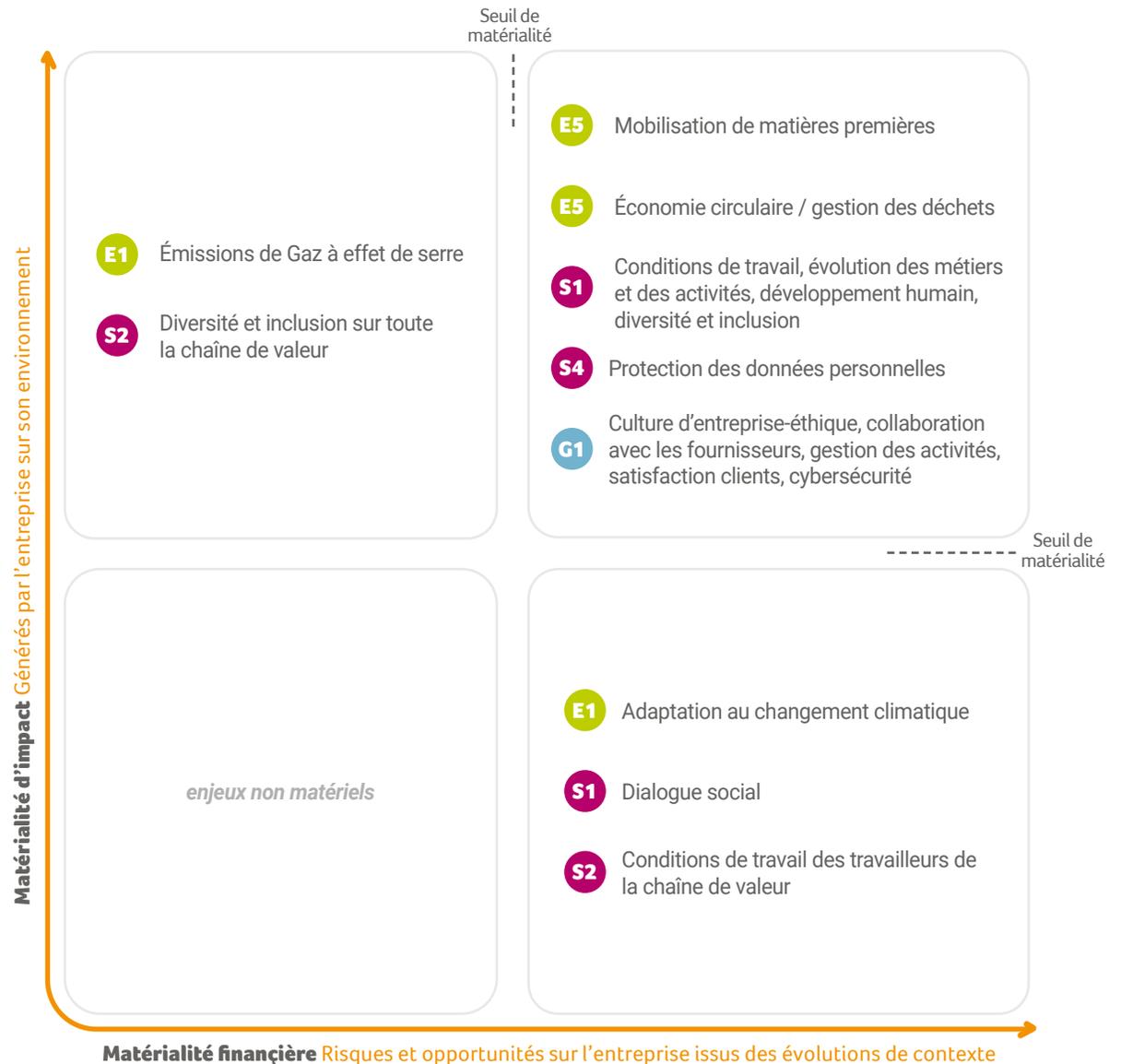
Ils viennent confirmer nos ambitions et priorités stratégiques pour les années à venir. Les pages suivantes de ce second rapport RSE explicitent comment nous œuvrons pour répondre à ces enjeux sociaux et environnementaux.

Déclaration d'utilisation : AVEM a réalisé ce rapport en accord avec les standards ESRS sur la période du 01/01/2024 au 31/12/2024.

À partir des 10 ESRS thématiques
(déclinés en 82 thèmes, sous-thèmes et sous-sous-thèmes de la CSRD).

ESRS Environnement :	ESRS Social :
E1 Changement climatique	S1 Effectifs propres
E2 Pollution	S2 Travailleurs au sein de la chaîne de valeur
E3 Eau et ressources marines	S3 Communautés affectées
E4 Biodiversité et écosystèmes	S4 Consommateurs et utilisateurs finaux
E5 Utilisation des ressources et économie circulaire	ESRS Gouvernance :
	G1 Conduite d'affaires

E : Environnement **S** : Social **G** : Gouvernance



SYNTHÈSE DE NOS ENGAGEMENTS RSE



PILIER ENVIRONNEMENTAL

ENGAGEMENT 1 : maîtriser et réduire notre empreinte carbone

ENGAGEMENT 2 : s'adapter au changement climatique

ENGAGEMENT 3 : s'engager pour l'économie circulaire et la préservation des ressources



PILIER SOCIAL

ENGAGEMENT 4 : agir pour l'inclusion et promouvoir la diversité

ENGAGEMENT 5 : développer la qualité de vie, les conditions de travail et la fidélisation des collaborateurs

ENGAGEMENT 6 : développer les compétences et la mobilité interne



PILIER GOUVERNANCE

ENGAGEMENT 7 : agir de manière éthique et responsable

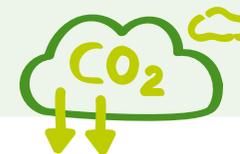
ENGAGEMENT 8 : développer la confiance client

Nos engagements RSE répondent à ces Objectifs de Développement Durable de l'ONU

→ Voir les 17 ODD



PILIER ENVIRONNEMENTAL



ENGAGEMENT 1

Maîtriser et réduire notre
empreinte carbone



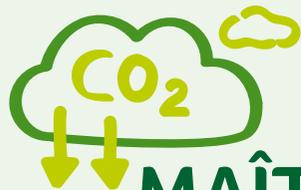
ENGAGEMENT 2

S'adapter au changement
climatique



ENGAGEMENT 3

S'engager pour l'économie circulaire
et la préservation des ressources

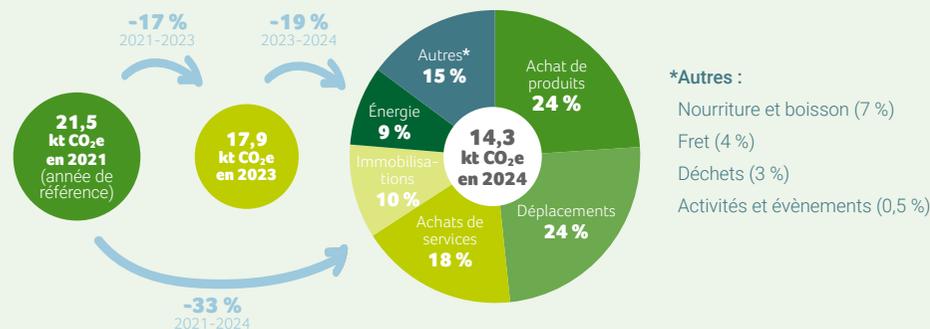


ENGAGEMENT 1

MAÎTRISER ET RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE CARBONE

N°1 RÉALISER UN BILAN CARBONE ANNUEL

Le Bilan Carbone est un outil permettant d'évaluer l'empreinte carbone d'une entreprise, c'est-à-dire les émissions de gaz à effet de serre générées par l'activité d'une entreprise. Alors que la réglementation l'exige tous les quatre ans, nous avons décidé, depuis 2021, de réaliser notre Bilan Carbone chaque année. Cela permet d'assurer un suivi régulier de l'évolution de nos émissions sur les scopes 1, 2 et 3* et de vérifier la pertinence de nos plans d'action avec l'objectif que nous nous sommes fixé. **Notre volonté est de réduire d'au moins 25% notre empreinte carbone d'ici 2030.**



Entre 2021 et 2024, notre bilan a diminué de **33 %** soit **7,2kt CO₂e**.

Ces diminutions continuent de progresser grâce aux **plans d'action déployés** dans l'ensemble de l'entreprise et à **l'engagement collectif des directions**.

Ces actions ont permis de **faire baisser plusieurs postes d'émissions**, notamment **la consommation d'électricité et les émissions de carburant de notre flotte de véhicules**.

Cette dynamique de réduction est également renforcée par une **amélioration continue de notre méthode de calcul** : une collecte d'informations et une catégorisation plus précise des émissions, et la mise à jour régulière des facteurs d'émissions fournis par l'ADEME.

Parmi les évolutions méthodologiques majeures de l'année figure la **recatégorisation des émissions numériques**.**

Les résultats du Bilan Carbone 2024 sont très encourageants. Toutefois, les investissements prévus en 2025 pourraient entraîner une hausse temporaire de notre empreinte carbone. Nous restons ainsi très attentifs à la cohérence de notre trajectoire carbone et veillons à maintenir nos engagements à long terme.

INTENSITÉ CARBONE

L'**intensité carbone** correspond aux émissions de gaz à effet de serre rapportées à des indicateurs économiques : chiffre d'affaires (CA), ou nombre de collaborateurs. Elle permet de suivre l'évolution de nos performances dans le temps, à périmètre constant.

Intensité carbone pour 1€ de CA généré
64,3 g CO₂/€
en 2024
vs 110 g CO₂/€ en 2021

Intensité carbone pour 1 collaborateur AVEM
7,2 t CO₂/ETP***
en 2023
vs 10,5 t CO₂/ETP en 2021

* Voir annexe **page 36**

** Voir **page 17** sur le numérique responsable

*** Équivalent Temps Plein

N°2 PILOTER UNE TRAJECTOIRE DE RÉDUCTION CARBONE

Grâce à une meilleure connaissance de nos activités et de leurs émissions, nous cherchons activement à diminuer notre impact environnemental. L'ambition est de s'aligner, à horizon 2030, sur une trajectoire visant à limiter le réchauffement climatique à +2°C au minimum et de tendre vers une trajectoire à +1,5°C comme défini dans l'**Accord de Paris** (2015).

Notre ambition vise à réduire nos émissions carbone d'au moins 25 % entre 2021 (année de référence) et 2030. Suite aux résultats du Bilan carbone 2024, notre trajectoire de réduction sera réévaluée en 2025 afin d'ajuster nos ambitions aux évolutions réelles de nos émissions.

Pour accompagner l'ensemble des acteurs de l'entreprise à s'engager dans cette trajectoire de manière individuelle et collective, les sessions d'acculturation et d'animation se poursuivent. L'année 2024 a marqué la première **mise en œuvre des engagements RSE obligatoires dans les directions**. Elle a permis d'initier plusieurs actions concrètes, comme la préparation d'un challenge d'éco-conduite pour l'ensemble des techniciens terrain ou la révision du **plan de mobilité employeur**.

“

La réduction de nos émissions carbone passe par l'électrification de notre flotte automobile, mais également en rendant accessible la recharge aux collaborateurs possédant un véhicule électrique.

La recharge doit être facile et agréable et doit s'effectuer sur nos sites, à domicile ou en itinérance, sans multiplier les supports et les outils de supervision.

Yves-Marie BALBOUS
Coordinateur d'Activité aux Services Généraux



5 leviers d'action en marche :



Améliorer les connaissances : renforcer la qualité des données du Bilan Carbone et sensibiliser les équipes via des ateliers et des semaines à thème, comme les semaines du Développement Durable.



Changer les pratiques et en instaurer de nouvelles : déployer des actions concrètes pour réduire notre empreinte carbone. Par exemple, l'offre de prestation de maintenance informatique écoconçue a été déployée à près de 70% des Caisses régionales du Crédit Agricole et a permis de réduire les déplacements des techniciens de moitié.



Réduire les volumes d'achats : réduire nos achats en augmentant la part de matériels reconditionnés dans nos processus, inscrire nos achats dans une logique de sobriété et intégrer de nouveaux critères dans nos appels d'offres. Par exemple, pour le renouvellement de notre parc informatique, des critères de performance environnementale sont requis.



Créer de la valeur décarbonée : mesurer les gains environnementaux et économiques pour valoriser notre engagement auprès des clients.



Améliorer en continu : adapter notre trajectoire au fil des avancées et renforcer progressivement nos actions.



N°3 PROMOUVOIR LE NUMÉRIQUE RESPONSABLE



En 2024, le numérique représente 27 % des émissions carbone d'AVEM, contre 7 % l'an passé. Cette évolution ne traduit pas une hausse soudaine des usages, mais une recatégorisation méthodologique : en 2023, seules certaines activités numériques étaient comptabilisées de façon isolée alors qu'en réalité, le numérique est présent dans de nombreuses autres catégories du Bilan Carbone (location de matériel, data centers, maintenance, logiciels, etc.).

Cette nouvelle approche, plus exhaustive et conforme à la réalité des usages met en évidence une empreinte numérique estimée à 32 % en 2023. Cette vision globale nous permet d'identifier précisément les postes émetteurs.

Pour limiter cet impact, plusieurs actions sont en cours :

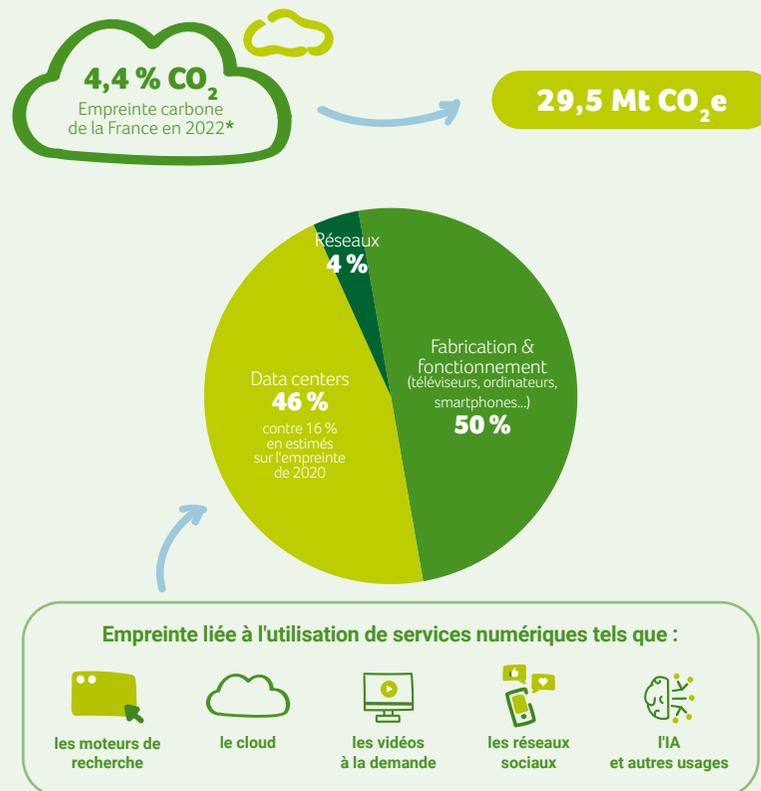
- **Migrer vers un nouveau data center** : en 2024, nous avons migré nos infrastructures vers le data center Greenfield, exploité par Crédit Agricole Immobilier. Ce site, certifié ISO 50001, se distingue par son efficacité énergétique et sa technologie innovante, le **free cooling**.
- **Données environnementales des outils et services numériques** : en collaboration avec Crédit Agricole Group Infrastructure Platform (CA-GIP), nous collectons les données de consommation et d'émissions de nos outils et services numériques. Cette démarche vise à mieux comprendre leur impact environnemental et à orienter nos actions de manière ciblée et pertinente.
- **Diminuer le poids des données stockées** : chaque année, AVEM participe au **Digital CleanUp Day** pour sensibiliser les collaborateurs à la réduction de l'empreinte numérique. En coordination avec les équipes Conformité et Data, cet événement encourage le tri et le nettoyage des messageries, répertoires et outils collaboratifs numériques. Les directions IT et Data pilotent particulièrement la volumétrie de leurs données pour un usage plus raisonné.

Une feuille de route complète, intégrant des indicateurs et un suivi des résultats, sera déployée en 2025, en collaboration avec les équipes informatiques et Data. L'accent sera mis sur la sensibilisation et la formation des équipes sur l'année 2025.

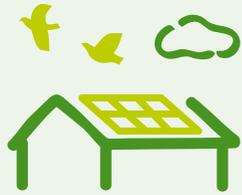
LE CHIFFRE CLÉ 2024

1 780 Go supprimés
lors du Digital Cleanup Day

IMPACTS DU NUMÉRIQUE EN FRANCE



* Étude de l'ADEME-ARCEP



ENGAGEMENT 2

S'ADAPTER AU CHANGEMENT CLIMATIQUE

Comme toutes les entreprises, AVEM n'est pas épargnée par les effets du dérèglement climatique. Les phénomènes météorologiques extrêmes, les évolutions réglementaires ou encore les mutations socio-économiques qu'il entraîne peuvent impacter directement ou indirectement nos activités.

N°4 ÉVALUER NOS RISQUES ET OPPORTUNITÉS POUR DÉFINIR NOTRE STRATÉGIE CLIMAT

Les risques liés au changement climatique sont en constante évolution et s'intensifient. Nous distinguons principalement deux grandes catégories de risques environnementaux : les risques physiques et les risques de transition. Ces derniers peuvent affecter AVEM à plusieurs niveaux : physique, économique, social, politique, réputationnel ou réglementaire.

Ces facteurs viennent révéler ou accentuer des vulnérabilités parfois encore peu identifiées au sein de nos activités ou celles de nos parties prenantes. Face à ces enjeux croissants, AVEM s'engage à **anticiper ses transformations afin d'assurer la pérennité de ses opérations, de ses services, et de l'ensemble de sa chaîne de valeur.**

AVEM poursuit l'élaboration d'une stratégie climat globale, fondée sur les travaux menés en 2024 dans le cadre de l'analyse de double matérialité.



AXES STRUCTURANT NOTRE STRATÉGIE CLIMAT



Cartographie et cotation des risques RSE existants, complétées par l'identification de nouveaux risques émergents.



Définition d'objectifs climatiques clairs et mesurables.



Gouvernance dédiée, précisant les rôles et responsabilités au sein de l'organisation.



Modalités de suivi et de reporting climatique.

Cette trame permettra de construire **une stratégie climatique en 2025.**

Le changement climatique n'est pas seulement porteur de risques : **il constitue également un levier de transformation et d'innovation pour AVEM.** Il incite à repenser les modèles d'affaires et à développer des offres en adéquation avec les nouvelles attentes sociétales et environnementales.



ENGAGEMENT 3

S'ENGAGER POUR L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE ET LA PRÉSERVATION DES RESSOURCES

L'économie circulaire vise à limiter l'extraction de ressources en prolongeant la durée de vie des produits et en valorisant les matières en fin de cycle.

N°5 RÉPARER, RECONDITIONNER, RÉUTILISER

RÉPARER :

Notre démarche d'économie circulaire repose d'abord sur la réparation, levier essentiel pour prolonger l'usage de nos équipements (automates bancaires et TPE). Elle s'appuie sur trois actions complémentaires :

- **Maintenance préventive** : chaque année nos techniciens automates interviennent sur l'ensemble de nos parcs pour anticiper les défaillances. Cette démarche permet de limiter les pannes bloquantes, les réparations curatives et de limiter les coûts.
- **Dépannage et assistance à distance** : notre assistance technique à distance permet de poser des diagnostics précis et d'éviter le remplacement de TPE injustifié. Cette optimisation repose sur un travail collectif d'amélioration continue.
- **Réparation sur site** : quand une panne survient sur les automates, nos équipes techniques interviennent directement. Grâce à un parcours de formation renforcé, leur efficacité s'est nettement améliorée (ex : en 2024, 82,5 % des pannes contractuelles sur automates ont été résolues dès la première intervention).

RECONDITIONNER :

AVEM est engagé dans une démarche d'économie circulaire en reconditionnant une partie de ses TPE. Ce modèle permet de **remettre sur le marché des équipements fonctionnels, tout en limitant le recours à du matériel neuf**.

RÉUTILISER :

Avant d'envisager le recyclage, AVEM cherche à **réutiliser les composants encore fonctionnels des équipements en fin de vie**. Les équipements irréparables sont démontés, et les pièces détachées récupérables sont triées et réinjectées dans le stock pour être utilisées dans de futures réparations.

Ces processus permettent de :

- **Réduire les commandes de matériels neufs.**
- **Réduire la mobilisation de matières premières, métaux rares (indium, cuivre, ...).**
- **Être plus réactif dans l'approvisionnement de nos stocks**, notamment de pièces détachées.
- **Réduire l'impact CO₂ lié au transport des TPE** depuis les usines de fabrication en Europe voire au-delà.

LES CHIFFRES CLÉS 2024

40 % des mises en service de TPE sont réalisées avec du matériel reconditionné

1 000 réparations par mois de modules automates

“

En 2023, j'ai participé à la création et à la mise en place de l'**atelier de retraitement TPE à Meyzieu**. Durant l'année 2024, nous avons connu une forte augmentation de nos capacités de retraitement ainsi qu'une nette amélioration de nos processus. Pour cela, j'ai formé de nouveaux techniciens à nos procédures de réparation matériels. J'apprécie particulièrement ce métier de réparation. Il représente l'avenir en permettant de recycler des équipements défectueux plutôt que de les remplacer systématiquement par du neuf.

Ibrahima DIAGNE
Réfèrent métier de l'atelier
retraitement des TPE



N°6 S'ENGAGER VERS LA CONCEPTION RESPONSABLE

Cette année, nous poursuivons la dynamique engagée en **intégrant les enjeux RSE dès la conception de nos nouvelles offres**. Nous consolidons également les offres déjà mises en service afin de renforcer leur alignement avec nos engagements environnementaux, sociaux et éthiques, tout en répondant aux **attentes croissantes de nos clients**.

“

2024 nous a permis de consolider le positionnement de notre offre de Maintenance et Assistance Hybride en la déployant sur la quasi-totalité des Caisses régionales du Crédit Agricole. La résolution à distance est aujourd'hui ancrée dans la réflexion de nos interlocuteurs, au départ frileux de ne plus faire déplacer nos techniciens systématiquement. L'optimisation des déplacements n'est plus un sujet, c'est désormais un prérequis pour nos clients ! Les prochaines étapes de notre roadmap : renforcer le préventif et notre accompagnement aux utilisateurs pour anticiper les incidents et diminuer encore plus nos trajets !

Élise CULAS
Cheffe de produit marketing - support informatique



N°7 GÉRER ET VALORISER NOS DÉCHETS

En 2024, sur les sites de production où nous avons la maîtrise de la gestion des déchets industriels, nous avons maintenu notre collaboration avec **PAPREC** pour les déchets tertiaires (papier, carton, papier confidentiel).

Le tri s'est poursuivi avec la collaboration d'entreprises adaptées sur des sites de production tertiaire pour les DEEE*, le verre, les piles et les ampoules.

Par ailleurs, nous avons renforcé nos actions auprès des collaborateurs **en renforçant la formation**. Les équipes pratiquent également le réemploi, en recyclant les cartons, les palettes et le papier bulle.

LES CHIFFRES CLÉS 2024

Déchets totaux sur les sites industriels triés

81,7 t de DEEE

73,7 t de papier/carton

22,4 t de bois

1,5 t de plastique

Taux de valorisation de nos déchets industriels

82 %

vs 74 % en 2023

Enfin, **un suivi régulier** est assuré par les Services Généraux et les ambassadeurs du tri des sites industriels afin d'améliorer continuellement nos pratiques.

Les DEEE présentent un enjeu majeur pour nous, car ils sont au cœur de notre activité : ce sont notamment les TPE, automates bancaires et équipements informatiques qui ne peuvent plus être réemployés.

“

C'est toujours un plaisir de participer à l'amélioration du tri sur notre site de Bruz (35) ! C'est un travail de tous les jours fourni par tous les collaborateurs. Les chiffres, qui parlent d'eux-mêmes, donnent envie de continuer d'apporter de nouvelles idées.

Lola SÉGALEN
Technicienne de plateforme & Ambassadrice du tri



* DEEE : déchets d'équipements électriques et électroniques

PILIER SOCIAL



ENGAGEMENT 4

Agir pour l'inclusion et promouvoir la diversité



ENGAGEMENT 5

Développer la qualité de vie, les conditions de travail et la fidélisation des collaborateurs



ENGAGEMENT 6

Développer les compétences et la mobilité interne



ENGAGEMENT 4

AGIR POUR L'INCLUSION ET PROMOUVOIR LA DIVERSITÉ

L'inclusion et la diversité sont au cœur de notre ambition sociale.

N°8 DÉVELOPPER L'INCLUSION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Durant toute l'année 2024, nos actions en faveur de l'inclusion des personnes en situation de handicap se sont intensifiées. Avec un **taux d'emploi de salariés en situation de handicap de 5,5%** (+ 1,6 points par rapport à 2023), AVEM confirme son engagement en faveur de **l'emploi pour toutes et tous**.

La signature d'un **accord d'entreprise dédié au sujet du handicap**, fruit du dialogue social nous permet de disposer d'outils concrets en la matière.

En parallèle, grâce à la convention signée en 2023 avec l'AGEFIPH*, nous avons poursuivi nos actions sur 3 axes en particulier :

- **Sensibilisation et formation** : tout au long de l'année, nous avons mené des **actions d'acculturation sur le handicap au travail** y compris lors de la **SEEPH** (Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées). Afin d'encourager une culture de l'inclusion à tous les niveaux, les managers de l'entreprise ont été formés sur les fondamentaux du handicap. **Notre objectif : démystifier le sujet et identifier les leviers d'action au quotidien.**
- **Recrutement** : nos partenariats avec les acteurs du recrutement inclusif se sont poursuivis. De **Cap Emploi**, à **Up Intérim** en passant par **We Ker**, nous tissons et construisons le réseau qui nous permet de diversifier les profils dans nos équipes.
- **Maintien dans l'emploi** : près de **60 aménagements matériels de poste** ont été réalisés en 2024 permettant d'améliorer les conditions de travail des collaborateurs.

* AGEFIPH : association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées

** ETP BOETH : équivalent temps plein des bénéficiaires de l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés

“

Quand j'ai été embauché chez AVEM, je n'ai pas parlé de ma **RQTH** (Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé) car je ne savais pas qu'elle pouvait me permettre d'obtenir des aménagements en lien avec ma pathologie. J'ai parlé de ma situation à une collègue qui m'a suggéré d'échanger avec le relai handicap de mon site, puis d'en parler avec mon manager. Suite à la préconisation du médecin du travail, un aménagement de mon poste m'a été proposé. Grâce à ma reconnaissance, mon planning est aussi aménagé, pour que je puisse aller à mes rendez-vous médicaux.

Je vous invite à parler de la RQTH pour éviter les tensions entre collègues et être soutenu si besoin. À tous mes collègues : essayer d'aider ceux en situation de handicap à accomplir leurs missions est vraiment important. On ne choisit pas le handicap et ça peut tomber sur tout le monde.

Hachemi BECHIR

Technicien préparation monétique à Meyzieu



LES CHIFFRES CLÉS 2024

5,5 % ETP BOETH**
vs 3,9 % en 2023

55 relais handicap

20 personnes en situation de handicap

FORMATION DE 78 %
des équipes managériales sur le handicap au travail

60 aménagements matériels de poste dont 28 pour des collaborateurs en situation de handicap

N°9 CONTRIBUER À L'EMPLOYABILITÉ DES JEUNES

CAMPAGNE ANNUELLE D'ALTERNANCE

Chaque année, AVEM renouvelle son **engagement en faveur de l'alternance** pour former les talents de demain et répondre aux enjeux stratégiques de nos activités. L'alternance joue un rôle clé en développant **l'employabilité des jeunes en prévision de recrutement de profils essentiels**. La campagne démarre par un appel aux managers. **Intégrer un alternant chez AVEM c'est :**

- **Renforcer** efficacement son équipe et la dynamiser
- **Transmettre** notre savoir-faire et nos valeurs
- **Diversifier** et **enrichir** les compétences
- **Sécuriser** l'avenir et **garantir** la pérennité des équipes
- **Anticiper** le renouvellement des compétences

DES PARTENARIATS ENRICHISSANTS

En novembre 2023, nous avons adhéré à **l'association ARPEJEH*** dont les valeurs de promotion de l'inclusion correspondent à notre ambition. De belles actions en 2024 : visite de nos sites, accueil de stagiaires de 3^{ème}, participation à des forums découverte des métiers organisés par l'ARPEJEH... **Objectifs : contribuer à l'insertion des jeunes en situation de handicap et encourager la diversité.**

Nous poursuivons depuis 2022, l'accueil de stagiaires de 3^{ème} orientés par **l'association « Viens voir mon taf »**. Engagé en faveur de l'égalité, « Viens voir mon taf », est « le réseau des jeunes sans réseau » dont l'objectif est d'aider les collégiens de l'éducation prioritaire à réaliser un stage de 3^{ème} de qualité et ainsi leur permettre de revoir à la hausse leur ambition scolaire.

* ARPEJEH : accompagner la réalisation des projets d'études de jeunes élèves et étudiants handicapés.



LE CHIFFRE CLÉ 2024

53 ALTERNANTS
dont 33 recrutés en 2023 :
19 contrats d'un an et 14 contrats de 2 ans



**UNE JOURNÉE DANS LA PEAU
D'UN ALTERNANT MARKETING
AVEM AVEC DJIANI :**

www.youtube.com/@AVEM-GROUPE

N°10 ACCOMPAGNER LES SENIORS VERS LEUR SECONDE PARTIE DE CARRIÈRE

Accompagner les salariés vers leur seconde partie de carrière est une évidence traduite dans notre **accord de gestion des emplois et des parcours professionnels (GEPP)**.

Un projet a été lancé en 2024 afin d'identifier les dispositifs d'accompagnement à mettre en place.

Objectifs :

- **Cadrer** et **poursuivre** le diagnostic engagé pour alimenter les dispositifs RH existants (comités carrières, entretien senior, GEPP).
- **Diversifier** nos recrutements en attirant des profils senior et en les fidélisant.
- **Développer** et **garantir** l'employabilité de nos seniors afin de valoriser l'expérience des collaborateurs les plus âgés de l'entreprise et d'améliorer leur visibilité quant à leur fin de carrière.

ENGAGEMENT 5

DÉVELOPPER LA QUALITÉ DE VIE ET LES CONDITIONS DE TRAVAIL, ET LA FIDÉLISATION DES COLLABORATEURS

Agir en faveur de la qualité de vie et des conditions de travail fait partie intégrante de notre ADN.

N°11 PRÉVENIR, SENSIBILISER ET AGIR POUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ

Nous menons une **démarche proactive de prévention en matière de santé et de sécurité au travail**. En agissant sur les conditions de travail, nous accompagnons le retour des collaborateurs rencontrant des problèmes de santé et participons au **maintien dans l'emploi**.

Nos actions :

- **Accord égalité professionnelle QVCT*** signé en juin 2024 : améliorer les conditions de travail de nos collaborateurs.
- **Sensibilisation des managers aux RPS**** : module digital et ateliers de partage des bonnes pratiques.
- Mise à disposition d'une **ligne d'écoute psychologique** disponible 24h /24 et 7j /7 et de contenus informatifs.
- **Dispositif d'accompagnement individuel** mis en place dans le cadre du retour à l'emploi après une longue période d'absence maladie.
- **Animations** : ateliers lors des semaines de la SST*** et de la QVCT, sensibilisations à l'éco-conduite et aux risques routiers, aux gestes et postures, aux risques liés à la sédentarité, etc.
- Mise à disposition sur notre plateforme académique digitale de **modules de sensibilisation** sur les Risques Psychosociaux (RPS) et la QVCT.

LES CHIFFRES CLÉS 2024

370 COLLABORATEURS
ont participé à des sensibilisations/ateliers
lors de la semaine de la QVCT

4 préventeurs RPS

4 référents harcèlement
sexuel et agissements sexistes

N°12 GARANTIR L'ÉGALITÉ FEMMES / HOMMES

La **mixité professionnelle et le refus des discriminations** sont intégrés dans nos pratiques en ressources humaines. En matière d'égalité, nous nous fixons des **objectifs de progrès** sur les thématiques légales suivantes :

- **Renforcement de la mixité des emplois** dans les recrutements et les promotions internes.
- **Maintien de l'égalité d'accès des femmes et des hommes** à la formation professionnelle.
- Politique de rémunération et garantie de **l'égalité salariale**.
- Articulation entre **l'activité professionnelle et la vie personnelle et familiale**.

LES CHIFFRES CLÉS 2024

44 % DE FEMMES



56 % D'HOMMES

94/100
index égalité
professionnelle

Le programme de formation « **Jeunes talents féminins : construire un parcours professionnel réussi** » est proposé aux collaboratrices souhaitant évoluer vers des missions à responsabilités.

* QVCT : Qualité de Vie et Conditions de Travail

** RPS : Risques Psychosociaux

*** SST : Santé et Sécurité au Travail

N°13 FAVORISER L'EXPRESSION DES SALARIÉS DANS L'ENTREPRISE ET LE MANAGEMENT PARTICIPATIF

Chaque année, AVEM mesure la satisfaction au travail des collaborateurs via la campagne du **baromètre social Wittyfit**. L'objectif de cette enquête est d'identifier les forces sur lesquelles capitaliser dans notre organisation ou dans nos modes de management (facilité de collaboration à distance, sens du collectif, soutien managérial, rapport charge / autonomie, équilibre vie pro / vie perso), mais également les irritants. Les résultats sont restitués aux équipes par les managers et des **plans d'action et d'amélioration sont mis en œuvre**.

Plus largement, chaque collaborateur est invité à **devenir acteur de la vie en entreprise**. Des réunions sont organisées au sein des équipes afin de développer les relations de proximité entre les responsables hiérarchiques et les collaborateurs. Ces échanges se matérialisent par un **mode de management déléгатif et participatif**, une information visuelle, l'analyse des actions et la résolution des problèmes. Les décisions sont prises au plus près du terrain et prennent en compte les remarques des collaborateurs.

“

Nous nous sentons considérées et satisfaites. La qualité de vie au travail s'améliore et on ressent bien la préoccupation de l'amélioration du cadre professionnel dans son ensemble. Le bien-être est mesuré en temps réel et le stress diminue.

**Souad HADJAILIA
et Sabrina HADJAILIA**
Service assistance clients
Univers des commerçants

LES CHIFFRES WITTYFIT 2024

81 % de taux de participation

6,1/10

Indice de satisfaction au travail des salariés (vs 6,2/10 pour le benchmark clients Wittyfit)

6,4/10

Fierté d'appartenance au groupe AVEM
Cible 2027 : 7,2/10

N°14 VEILLER AU DIALOGUE SOCIAL

“

AVEM considère le dialogue social comme un levier essentiel de performance collective, d'autant plus déterminant dans un contexte de transformation. Ce dialogue, par sa constance et sa transparence, permet d'intégrer les enjeux sociaux dans nos décisions et de faire des représentants de nos collaborateurs, des parties prenantes essentielles dans la réalisation des ambitions de l'entreprise.

Nicolas DESBACQ
Responsable relations collectives et droit social



Signature de quatre accords en 2024 :

- Accord collectif d'entreprise relatif à **l'Égalité professionnelle et à la Qualité de Vie et Conditions de Travail** - 19 juin 2024.
- Accord collectif d'entreprise relatif au **Handicap** - 19 juin 2024.
- Accord **gestion des emplois et des parcours professionnels (GEPP)** - 8 août 2024.
- Accord **NAO (négociation annuelle obligatoire)** - 23 octobre 2024.



ENGAGEMENT 6

DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES ET LA MOBILITÉ INTERNE

Le développement des compétences est une pierre angulaire de la réussite individuelle et collective. C'est un enjeu prioritaire, un acte d'engagement envers l'excellence, un moyen de stimuler la performance, de catalyser l'innovation, d'amplifier notre transformation culturelle et managériale.

N°15 ÉTENDRE NOTRE DISPOSITIF DE FORMATION ET D'INTÉGRATION

NOS AMBITIONS EN TERMES DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

- **Connecter** le plan de développement au projet d'entreprise et aux feuilles de route de chaque direction.
- **Développer** des compétences transverses.
- **Décliner** le référentiel du Leader AVEM en parcours de formations adaptés.
- **Répondre** à nos obligations en matière de formations réglementaires et sécurité.
- **Renforcer** notre expertise technique et métier.

DES OUTILS ADAPTÉS POUR DIFFUSER UNE CULTURE APPRENANTE

- **Animer notre plateforme interne digitale, AVEM Académie** : production de contenus, offres adaptées aux métiers, modes d'apprentissage ludiques et novateurs.
- **Déployer le service EDFLEX pour l'ensemble des collaborateurs** : catalogue de formations digitales.
- **Mettre en route des travaux** en vue d'un déploiement de notre outil de gestion des carrières et des compétences (Gaïa), conçu pour offrir une vision plus transparente, fluide et interactive du parcours professionnel des collaborateurs.



LES CHIFFRES CLÉS 2024

+ 1 M € de dépenses pédagogiques totales
(masse salariale et coûts pédagogiques)

1 262 collaborateurs formés
(hors formations réglementaires)

2,23 actions de formation
par stagiaire

N°16 ACCOMPAGNER LES COLLABORATEURS DANS LEUR TRAJECTOIRE PROFESSIONNELLE

Nous développons les modalités d'accompagnement et de promotion de la mobilité. **Deux types de mobilité** offrant des perspectives d'évolution sont possibles :

- **La mobilité fonctionnelle interne** : changement d'emploi d'un collaborateur, accompagné ou non d'une promotion.
- **La mobilité géographique** : accès à un pack mobilité afin d'accompagner au mieux les collaborateurs.

Nos dispositifs d'incitation à la mobilité :

- **Découverte de nos emplois, et des trajectoires possibles** grâce à une cartographie complète des emplois.
- **Diffusion trimestrielle** pour faire connaître les métiers d'AVEM.
- **Diffusion mensuelle** des mobilités réalisées.
- **Diffusion systématique en interne des annonces ouvertes** pour les contrats de plus de 6 mois.

NOTRE DISPOSITIF VIVIER MANAGERS

Depuis 2019, AVEM **encourage la promotion interne et organise la transmission de compétences ainsi que la continuité sur les postes clés**. Afin d'alimenter ses besoins en encadrement qualifié, chaque année de futurs managers sont identifiés sur la base d'un processus de sélection. Cette promotion bénéficie d'un mentor individuel, de formations, de sensibilisations, de sessions de co-développement dans le but de se préparer à une mission de management.

* Taux de mobilité : indicateur RH qui permet de mesurer le pourcentage de recrutements comblés par le recrutement interne, par rapport au nombre total de recrutements.

LES CHIFFRES CLÉS 2024

30 % de mobilité interne*

171 collaborateurs ont changé d'emploi



LES CHIFFRES CLÉS VIVIER MANAGERS

36 participants
depuis la création du vivier (17 femmes et 19 hommes)

21 SONT AUJOURD'HUI MANAGERS
3 ont bénéficié d'une mobilité
sur un emploi transverse/mission
(5 en attente d'opportunités et 7 sortis des effectifs)

DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES ET LA MOBILITÉ INTERNE

LANCEMENT D'UN PILOTE DE MENTORAT

2024 a été l'opportunité de **tester un dispositif** ayant pour but d'accompagner les collaborateurs qui ont l'envie **d'évoluer et de développer leurs compétences**.

Des mentors (collaborateurs plus expérimentés) offrent leur expérience, expertise et soutien à des collaborateurs moins expérimentés, afin de les **aider à progresser dans leur carrière, développer leurs compétences et s'adapter à la culture de l'entreprise**. Les mentors suivent une formation dédiée pour les aider dans l'accompagnement de leur mentoré.

LE CHIFFRE CLÉ 2024 MENTORAT

11 BINÔMES
dont 7 dans le cadre du Vivier Managers

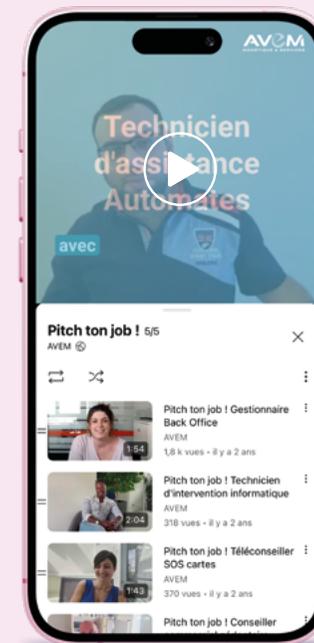


N°17 S'ADAPTER À L'ÉVOLUTION DES MÉTIERS

Dans nos domaines d'activités, les **métiers évoluent régulièrement**, aussi, nous menons une démarche prospective en matière d'emploi.

Notre **service gestion de carrières a été créé en 2024** afin d'anticiper les évolutions des métiers et construire des trajectoires professionnelles cohérentes et ambitieuses. Il a pour missions de :

- Élaborer et déployer une **politique de gestion de carrière** et de **mobilité interne**.
- Piloter l'ensemble des **campagnes d'entretiens** clés.
- Définir et mettre en œuvre une **politique de rémunération équitable et cohérente**.
- Apporter une **expertise RH** dans les projets transverses menés par les directions.



**RETROUVEZ LES VIDÉOS « PITCH TON JOB »
SUR NOTRE CHAÎNE YOUTUBE :**

www.youtube.com/@AVEM-GROUPE

PILIER GOUVERNANCE



ENGAGEMENT 7

Agir de manière éthique
et responsable



ENGAGEMENT 8

Développer la confiance client



ENGAGEMENT 7

AGIR DE MANIÈRE ÉTHIQUE ET RESPONSABLE

Entretien des liens durables avec l'ensemble de nos parties prenantes en garantissant la sécurité de notre mode de fonctionnement, notre crédibilité et la confiance accordée.

N°18 DÉVELOPPER NOTRE POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLES

En janvier 2023, nous avons signé la **Charte Relations Fournisseurs et Achats Responsables (RFAR)**. Dans la continuité de cette démarche et pour aller plus loin sur notre politique d'achats responsables, **nous avons engagé et obtenu en 2024 la labellisation RFAR, ce qui nous permet d'améliorer encore nos pratiques** (réduction des délais de paiement, dialogue avec nos fournisseurs, respect des intérêts de chacun, etc.). Cette labellisation a été accordée après un audit réalisé par un organisme tiers indépendant, le cabinet évaluateur **AESEA**.

Notre politique d'achats responsables implique notamment que chaque nouveau fournisseur s'engage au travers d'un **questionnaire évaluant son niveau de maturité RSE et ses performances en termes d'ESG (Environnement, Social et Gouvernance)**.

Par ailleurs, chacun de nos appels d'offres comporte une note sur l'évaluation de nos fournisseurs concernant les **critères RSE, pesant pour 20 % minimum dans l'évaluation globale**. Cette exigence donne l'occasion d'un partage sur les actions réalisées et permet aux fournisseurs candidats de présenter leurs réalisations concrètes en matière sociale ou environnementale, quel que soit leur niveau de structuration ou leur dimension.

Nos **rendez-vous annuels avec nos fournisseurs stratégiques** sont l'occasion d'échanger et de poser des plans d'action pour progresser ensemble, dans un objectif d'amélioration continue et d'exigence partagée.

LES CHIFFRES CLÉS 2024

99,3 %
de fournisseurs français

48,7 JOURS
de délais de moyens de paiement

100 % DES ACHETEURS
formés aux achats responsables

80/100
Note ECOVADIS du pilier Achats

La labellisation Relation Fournisseurs et Achats Responsables (RFAR)

La labellisation RFAR nous engage dans un **plan de progrès suivi annuellement** par le ministère de l'Économie, des Finances et de la souveraineté nationale et notamment l'intégration de critères autour de **12 questions dites « majeures » sur 7 thématiques** :

- 1- Alignement de la politique et de la stratégie d'achats responsables**
- 2- Gestion des risques et opportunités pour définir des priorités**
- 3- Prévention de la corruption**

4- Professionnalisation de la fonction et du processus Achats

5- Pilotage des relations Fournisseurs et développement de la médiation

6- Équité Financière vis-à-vis des fournisseurs

7- Promotion des relations durables et équilibrés

Le **Comité d'Achats Responsables** est en charge en interne de suivre et de piloter la mise en œuvre du plan d'action associé.





N°19 GARANTIR DES PRATIQUES ÉTHIQUES

Socle de notre plan stratégique, la conformité est indissociable de l'ensemble de nos engagements vis-à-vis des clients et la société.

De manière concrète, et au-delà des réglementations, nous nous attachons à garantir des **pratiques éthiques** avec nos parties prenantes, avec un cadre précis :

- 

• **Notre Charte Éthique** reprend notre identité, nos engagements ainsi que les principes d'actions et de comportements à respecter vis-à-vis de nos clients et de l'ensemble de nos parties prenantes. Par exemple, notre processus de criblage des fournisseurs repose sur des critères éthiques exigeants afin de s'assurer que nos partenaires partagent nos valeurs.
- 

• **Notre code de conduite** permet de mettre en pratique les engagements de la Charte Éthique. Fruit d'une démarche collaborative menée avec les différents métiers, il recense les bonnes pratiques opérationnelles en matière de comportement responsable et celles qui sont à proscrire dans notre quotidien.
- 

• **Un outil anonyme de lancement d'alerte, BKMS®**, est accessible 7j/7 pour les collaborateurs et partenaires : il permet de signaler des actes délictuels, des comportements non éthiques, la violation des règles en matière de droits humains...
- 

• **Notre politique RGPD*** protège le patrimoine de données de nos parties prenantes (fournisseurs, clients, collaborateurs) et permet à chacun de maîtriser ses données à caractère personnel.
- 

• **Avec notre politique de lutte contre la corruption**, nous appliquons une tolérance zéro contre la corruption, qui peut avoir de très lourdes conséquences financières, commerciales et pénales.
- 

• **Des formations annuelles obligatoires** permettent de sensibiliser régulièrement tous nos collaborateurs.
- 

• **Un médiateur des relations fournisseurs** est nommé et peut être sollicité à tout moment.

TAUX DE PARTICIPATION 2024

97 %
au « Quizz éthique »

99 %
à la formation
« Lutte contre la corruption »

“

Nous nous engageons au quotidien à garantir le respect du cadre réglementaire dans lequel nous évoluons, que ce soit pour nos clients, nos fournisseurs ou toutes parties prenantes. Nous plaçons l'éthique et la loyauté au cœur de la relation avec nos partenaires et chaque collaborateur AVEM est acteur des dispositifs de conformité en place dans le Groupe.

Emmanuelle TOURET
Responsable des Service Risques et Conformité



* RGPD : Règlement Général de Protection des Données





ENGAGEMENT 8

DÉVELOPPER LA CONFIANCE CLIENT

Garantir la robustesse de nos processus et la sécurité de nos systèmes d'information, socles de la qualité de nos prestations et de l'excellence opérationnelle attendue par nos clients.

N°20 GARANTIR LA SÉCURITÉ DE NOS SYSTÈMES D'INFORMATION ET LA CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ

La **résilience et la maîtrise des risques numériques** font partie intégrante de notre responsabilité sociétale. Face à l'intensification des cybermenaces, nous renforçons nos dispositifs de sécurité pour protéger les données et nos actifs, garantir la continuité de nos activités et former nos collaborateurs à l'adoption de comportements numériques sûrs.

Parmi nos actions :



- Nous poursuivons la **désensibilisation et la purge des données** pour limiter les risques d'usage abusif et dans le respect de standards exigeants (RGPD, PCI-DSS, Remparts...).



- L'émergence de l'**intelligence artificielle** renforce nos engagements : chaque usage est encadré par des principes de transparence et de sécurité.



- En parallèle, nous anticipons la mise en œuvre du **règlement DORA en consolidant notre résilience opérationnelle** : tests de crise, renforcement des dispositifs de continuité, analyse des dépendances critiques y compris dans la chaîne de sous-traitance.



- Enfin, dans une logique de sobriété numérique et de durabilité, nous menons une **gestion active de l'obsolescence et des vulnérabilités** sur nos actifs.

“

La sensibilisation de nos équipes reste un pilier central : plans de communication multicanaux, formations obligatoires et actions ciblées permettent de développer une culture de cybersécurité partagée.

Hervé CRONENBERGER
Directeur Processus & Riques



“

AVEM, fournisseur de services jugés essentiels pour l'économie du pays, se doit d'assurer la continuité de ses activités critiques en toute circonstance. Ainsi, nous nous préparons à divers scénarios de risques opérationnels en élaborant des solutions qui sont régulièrement testées, pour assurer une réponse efficace et limiter les impacts en cas de survenance.

Laurent YVOZ
Responsable Plan de Continuité d'Activité



N°21 S'ENGAGER VERS L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

En 2023, nous avons initié le projet du **Système de Management de la Performance par les Processus (SMPP)**. Basée sur la norme ISO, cette démarche s'inscrit dans la volonté d'AVEM de se positionner comme un **acteur engagé et responsable, qui place la performance globale au cœur de sa stratégie**.

En 2024, le Système de Management de la Performance par les processus (SMPP) a été déployé sur **l'ensemble des processus de Management, des processus Support ainsi que l'Univers des Commerçants**. Ce système sera généralisé sur l'ensemble des activités AVEM en 2025.

“

Le SMPP est une source de valeur ajoutée. Il place l'expérience et la satisfaction client au cœur de nos priorités. **Grâce à une logique de résultat, les processus garantissent que chaque client dispose d'un moyen d'encaissement opérationnel et conforme à ses attentes**. Cela engage tous les métiers de manière transverse, permettant un alignement au-delà des périmètres hiérarchiques. La gouvernance SMPP telle que les Comités de performance (COPERF) et les comités d'interfaces ont permis de mettre en lumière des problématiques et de développer des actions concrètes pour améliorer le service rendu aux clients. Ce processus nous donne la légitimité d'agir, de revenir vers les collègues des autres directions, de les challenger lorsqu'on constate des dysfonctionnements dans une partie du processus qui n'est pas sous notre responsabilité hiérarchique. Aujourd'hui c'est devenu la priorité de tous d'assurer la qualité de la mise en service.

Alexandra EPAILLARD,
Directrice Gestion client et e-Commerce /
Univers des Commerçants
Pilote de Processus « Mettre en service »



NOS CERTIFICATIONS ET LABELLISATIONS



ISO 9001 de l'Univers des Commerçants (site de Rennes) :

Garantit que notre système de management est orienté client et ancré dans une démarche d'amélioration continue.



La certification ISO 18 295 de SOS Carte :

Garantit à nos parties prenantes une qualité de relation client élevée et un gage de quête constante de l'excellence.



Le renouvellement annuel de la Labellisation Remparts de nos sites logistiques :

vient valider notre conformité à leurs exigences de sécurité REMPARTS. Cela concerne la préparation, la maintenance, le stockage, la logistique et la distribution des terminaux de cartes bancaires.



La labellisation Relation Client 100 % France :

AVEM atteste son engagement et de son implication pour soutenir l'économie locale, et promouvoir le savoir-faire français en matière de relation client. Le label certifie que l'ensemble des sites AVEM et ceux de nos prestataires sont basés sur le territoire français et que les collaborateurs sont soumis au droit français.



N°22 PILOTER LA SATISFACTION CLIENT

Depuis 2021, AVEM s'est doté d'un service Expérience Clients, dont la raison d'être est de faire en sorte que chaque collaborateur place le client au cœur de ses priorités. Ces missions : capter la voix du client, piloter et partager les indicateurs clés de satisfaction et déployer une culture satisfaction client au sein de l'organisation.

Le **dispositif de Voix du Client d'AVEM** s'adresse à tous nos clients ainsi qu'à tous les utilisateurs de nos prestations. Notre objectif étant d'avoir une vision complète de leur niveau de satisfaction sur l'ensemble de nos prestations.

Auprès de nos partenaires bancaires, nous menons chaque mois une enquête pour recueillir les perceptions et les irritants clients. C'est un dispositif permettant d'améliorer nos prestations et nos process de manière continue.

Nous menons également des études de satisfaction auprès des utilisateurs, avec la question de recommandation, posée systématiquement pour calculer l'**Indice de Recommandation Client (IRC*)** de la prestation et suivre son évolution. Chaque IRC participe au calcul de l'IRC moyen de l'activité et à notre indicateur clé de performance : l'**Indice Qualité**. Ce dernier fait partie intégrante des KPI** Stratégiques, avec pour objectif d'améliorer l'expérience client d'AVEM de 12 points d'ici 2027.

Le service Expérience Clients d'AVEM **pilote et partage les indicateurs clés de satisfaction clients**. Tous les **résultats d'études**, les **irritants** et les **réclamations** sont présentés notamment lors de comité clients.

Le dispositif d'animation de la Satisfaction clients et une Comitologie interne permet le partage de ces données, impliquant la direction générale, les directions opérationnelles, les équipes Amélioration Continue, Marketing et Commerciales. Ces instances nous permettent d'orienter les décisions et de mettre en place et de suivre des plans d'actions pour **résoudre les insatisfactions, prévenir des irritants** et ainsi améliorer notre niveau de qualité sur le long terme.

Plusieurs projets structurants sont engagés pour améliorer durablement notre organisation et la qualité de services réalisée pour nos clients.

Parmi les plus impactants :

- **Déploiement d'un dispositif de workforce management** pour améliorer le dimensionnement et la planification de nos ressources sur nos centres d'appels par exemple.
- **Nouveau plan directeur de notre système d'information** pour traiter des obsolescences et amplifier la modernisation de nos outils métiers.

LES CHIFFRES CLÉS 2024

+ 28
Indice Qualité***

+ 40
Indice Qualité Cible 2027



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

** KPI : Key Performance Indicator ou indicateur de performance

*** Indice Qualité : indicateur mesurant l'expérience client : moyenne des IRC par domaine d'activité pondéré par le chiffre d'affaires de chaque univers.

ANNEXES

INDICATEURS

Piliers ESG et financiers

ODD

17 objectifs pour atteindre un
développement durable

GLOSSAIRE

INDICATEURS	UNITÉ	DONNÉES RÉTROSPECTIVES			Cible
		2022	2023	2024	
Environnement					
Émissions de Gaz à effet de serre					
Scope 1 : émissions directes de gaz à effet de serre émises par l'entreprise	TeqCO ₂	89	2 490	2 413	
dont carburant de la flotte automobile	TeqCO ₂	ND	2 435	2 246	
Scope 2 : émissions indirectes et liées à l'énergie	TeqCO ₂	265	176	97	
Scope 3 : toutes les émissions indirectes de l'entreprise dont	TeqCO ₂	19 342	15 194	11 746	
Achats de biens	TeqCO ₂	ND	7 119	4 035	
Achats de services	TeqCO ₂	ND	3 649	2 555	
Immobilisations	TeqCO ₂	ND	1 570	591	
Déplacements	TeqCO ₂	ND	663	778	
Déchets	TeqCO ₂	ND	170	455	
Autres	TeqCO ₂	ND	2 023	3 332	
TOTAL des Emissions de Gaz à effet de serre	TeqCO ₂	19 696	17 860	14 256	-25 % en 2030 par rapport à 2021
Déchets					
Déchets industriels générés sur nos 4 sites de production	Tonnes	122	143	232	
dont déchets industriels triés et valorisés	Tonnes	79	106	190	
% des déchets industriels triés et valorisés	%	65	74	82	

Le bilan carbone s'analyse selon les 3 Scopes définis par le SBTI (Science Based Targets Initiative).
- Données 2024

* Bâtiments, matériels informatiques et bureautiques, véhicules



INDICATEURS	UNITÉ	DONNÉES RÉTROSPECTIVES			Cible
		2022	2023	2024	
Social					
Effectifs					
Nombre de salariés	Valeur absolue	1 801	1 889	1 969	
Nombre de salariés de sexe Féminin	Valeur absolue	779	805	865	
Nombre de salariés de sexe Masculin	Valeur absolue	1 022	1 084	1 104	
Nombre de salariés en CDI	Valeur absolue	1 620	1 736	1 799	
Nombre de salariés en CDD	Valeur absolue	181	153	170	
Part de salariés à temps partiel	%	5,8	6,2	7,3	
Taux de rétention CDI	%	92	91	93	
Taux de turnover CDI	%	17	13	9	
Nombre d'alternants	Valeur absolue	59	57	53	
Santé et sécurité					
Nombre d'accidents de travail	Valeur absolue	25	42	36	
Effectif formé à la sécurité	Valeur absolue	538	801	829	
Conditions de travail et bien-être des collaborateurs (selon le baromètre social Wittyfit)					
% de salariés ayant répondu à l'enquête annuelle de satisfaction collaborateurs	%	79	80	81	
Indice de satisfaction au travail des salariés	Score	5,8/10	6,3/10	6,1/10	
Indice de fierté d'appartenance au groupe AVEM	Score	6,5/10	6,7/10	6,4/10	7,2/10 en 2027
Formation et gestion de carrière					
% de salariés bénéficiant d'un entretien professionnel individuel annuel (performance et plan de carrière personnalisé)	%	94	97	100	
Nombre de salariés formés (hors formations règlementaires obligatoires)	Valeur absolue	ND	969	1 262	
Taux de mobilité interne	%	24	30	30	
Diversité, inclusion et lutte contre la discrimination					
% de salariés bénéficiaires de l'obligation travailleur handicapé	%	3,2	3,9	5,5	6.5% en 2027
Taux de participation des équipes managériales sur le handicap au travail	%	ND	74	78	
Index d'égalité professionnelle Femmes / Hommes	Score	94/100	89/100	94/100	

INDICATEURS DES DIFFÉRENTS PILIERS

INDICATEURS	UNITÉ	DONNÉES RÉTROSPECTIVES			Cible
		2022	2023	2024	
Gouvernance					
Achats responsables					
% des achats réalisés sur le territoire français	%	ND	99,3	99,3	
% des acheteurs formés aux achats responsables	%	ND	100	100	
Délais de paiement moyen constaté (en nombre de jours)	Valeur absolue	ND	43,7	48,7	
Éthique - lutte contre la corruption					
Taux de réalisation des formations « Lutte contre la corruption » - Module Général	%	95,4	96,5	99	
Taux de réalisation des formations « Éthique professionnelle et déontologie »	%	95,7	95,3	98	
Taux de réalisation du quizz Éthique	%	86	77	97	
Taux de formation / sensibilisation à la sécurité du système d'informations Module Surfclean	%	95,8	93,6	96	
Satisfaction client					
Indice Qualité	Score	ND	ND	+28	+40 en 2027
RSE AVEM					
Taux de participation volontaire des collaborateurs AVEM aux évènements de sensibilisation RSE de l'année	%	ND	ND	31,8	
Taux de satisfaction des participants à ces mêmes évènements	Score	ND	ND	8,9/10	

INDICATEURS FINANCIERS

Principaux éléments du Compte de Résultat (en million d'euros)	2022 (*)	2023	2024
Chiffre d'affaires	207	208,1	221,7
Coût des ventes	64,7	63,9	68,9
Marge brute	142,9	144,6	152,8
Autres achats et charges de fonctionnement	35	35,7	37,6
Valeur Ajoutée	107,9	108,9	115,2
Charges de personnel et taxes	97	95,7	99
Excédent brut d'exploitation	10,9	13,2	16,2
Autres charges d'exploitation	4,4	5	5,2
Résultat d'exploitation	6,5	8,2	11
Résultat financier	0	0,1	0,7
Résultat courant avant impôts	6,5	8,3	11,7
Résultat exceptionnel	0,3	-0,9	-0,8
Impôts	1,4	1,9	2,2
RÉSULTAT NET	5,4	5,6	6,4

(*) Combinés des résultats d'AVEM et de la filiale PEBIX (fusionnée dans AVEM au 01/01/2023)

Principaux Agrégats du Bilan (en million d'euros)	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024
Capitaux propres	28,3	31,6	34,1
Dettes MLT	3,7	3,6	2,6
Capitaux permanents	32	35,2	36,7
Immobilisations nettes	16,7	17,4	15,5
Besoin en Fonds de Roulement	1,7	-6,1	-15,9
Trésorerie	13,7	24	37
TOTAL BILAN	100,8	93,1	101,8

Les **objectifs de développement durable** (ODD), également nommés Objectifs mondiaux, ont été adoptés par les Nations Unies en 2015. Aussi nommé « Agenda 2030 », il est un plan d'actions pour l'humanité, la planète et la prospérité. Il porte une vision de transformation de notre monde en renforçant la paix, en éradiquant la pauvreté et en assurant la transition vers un développement durable.



Acronyme	Signification
AGEFIPH	Association aide à l'emploi des personnes en situation de handicap
ARPEJEH	Association dont l'objectif est d'Accompagner la Réalisation des Projets d'Études de Jeunes Élèves et Étudiants Handicapés
ATT	Assistance Technique et Téléphonique
BOETH	Bénéficiaire de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés
C2MS	Entités à l'origine de la création d'AVEM : Cirra, Monecam Monetica, Somaintel
CA	Chiffres d'affaires
CDD	Contrat à Durée Déterminée
CDI	Contrat à Durée Indéterminée
COMEX	Comité Exécutif
COTHEM	Comité thématique
CSE	Comité social et économique
CSRD	Corporate Sustainability Reporting Directive
DEEE	Déchets d'Équipement Électrique et Électronique
DU	Déchet Ultime
EDI	Échanges des Données Informatisées
ESG	Environnement, Social et Gouvernance
ESRS	European Sustainability Reporting Standards
ETP	Équivalent Temps Plein
Free cooling	Méthode de refroidissement utilisée dans les data centers qui exploite l'air extérieur ou d'autres sources naturelles de froid pour refroidir les équipements informatiques, réduisant ainsi la dépendance à la climatisation mécanique
GEPP	Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels
GESAT	Groupement d'Établissements et Services d'Accompagnement par le Travail : ce réseau crée depuis 40 ans la rencontre entre les 2 400 Établissements ou Services d'Aide par le Travail (ESAT) et Entreprises Adaptées (EA), et leurs futurs clients privés ou publics
Indice de Qualité	Indicateur mesurant l'expérience client : moyenne des IRC par Domaine d'Activités avec pondération par rapport au Chiffre d'Affaires de chaque Domaine d'Activités
IRC	Indice de Recommandation Client
IRO	Impacts Risques Opportunités
IRP	Instances Représentatives du Personnel

Acronyme	Signification
KPI	Key performance indicator ou indicateur de performance
MES	Mise en service
MOF	Middle Office fraude
MPOS	Mobile Point of Sale est un petit boîtier (lecteur de cartes) qui, une fois connecté en Bluetooth à un smartphone, offre les capacités d'un terminal de paiement 2 en 1, regroupant à la fois les fonctionnalités d'une caisse et d'un TPE (Terminal de Paiement Électronique)
NAO	Négociation Annuelle Obligatoire
ODD	Objectifs de Développement Durable
P2PE	Chiffrement de Bout en bout (Point-to-Point Encryption)
PDA	PDA (Personal Digital Assistant) est un petit appareil portable qui combine les fonctionnalités d'un ordinateur et d'un smartphone : solution d'encaissement, solution de paiement, consultation des stocks en temps réels.
QVCT	Qualité de Vie et Conditions de Travail
RFAR	Relations Fournisseurs et Achats Responsables
RFGR	Responsable de la Fonction de Gestion des Risques
RFVC	Responsable de la Fonction de Vérification de la Conformité
RGPD	Règlement général de protection des données
RPS	Risques Psycho-Sociaux
RQTH	Reconnaissance Qualité Travailleur Handicapé
RSE	Responsabilité Sociétale des Entreprises
SEEPH	Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées
SMPP	Système de Management de la Performance par les Processus
SST	Santé Sécurité Travail
Taux de mobilité	Indicateur RH qui permet de mesurer le pourcentage de recrutements comblés par le recrutement interne, par rapport au nombre total de recrutements.
Taux de valorisation	Réemploi, recyclage ou toute autre action visant à obtenir, à partir des déchets, des matériaux réutilisables ou de l'énergie
Teq CO₂	Tonne équivalent carbone
TPE	Terminaux de paiement électroniques
TRACC	Trajectoire de Réchauffement de Référence pour l'adaptation au Changement Climatique
WorkForce Management	Le processus de WorkForce Management ou de Pilotage Centralisé des Ressources de Production consiste à optimiser les prévisions, dimensionnement, planification et pilotage des ressources, dans le but d'améliorer la performance opérationnelle des filières métiers.



“

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

”

AVeM
MONÉTIQUE & SERVICES

