AVENIR RESPONSABLE

Agir ensemble pour une société durable

Rapport RSE 2025

Édition juillet 2026

AVEM
MONÉTIQUE & SERVICES

Édito

La RSE est pleinement intégrée à la stratégie d'AVEM. Elle guide nos décisions, nourrit nos analyses de risques et contribue directement à notre performance. Elle se traduit concrètement dans nos activités, nos pratiques et la qualité de nos relations avec nos collaborateurs, nos clients, nos partenaires et l'ensemble de notre écosystème.

L'année 2025 marque une étape importante dans cette dynamique. La labellisation Lucie 26000 et le renouvellement du label RFAR viennent reconnaître la solidité du travail engagé et l'ancrage de la RSE dans l'entreprise, bien au-delà de la seule direction Environnement de travail & RSE. Notre politique handicap a également progressé de manière significative. Le chemin reste exigeant, mais cette évolution confirme la réalité de notre engagement en faveur de l'inclusion.

Cette trajectoire engage AVEM pour la suite. En 2026, l'entreprise renforcera ses ambitions en matière de diversité et d'inclusion et consolidera sa trajectoire carbone grâce à la méthode ACT (Accelerate Climate Transition) Pas à Pas. Les diagnostics sont posés, les plans d'action sont en cours de structuration. Cette démarche de rigueur est essentielle pour transformer les engagements pris en résultats durables.

Dans un environnement où les attentes évoluent rapidement, AVEM fait le choix de l'exigence et de la cohérence. Non par contrainte, mais parce qu'il s'agit de la seule voie pour construire une entreprise utile, responsable et créatrice de valeur dans le temps.

La RSE est aujourd'hui une responsabilité partagée. Elle est portée par les équipes, intégrée dans les pratiques, et de plus en plus inscrite dans notre culture collective. C'est sur cette base qu'AVEM continuera d'avancer : avec exigence, cohérence et fidélité à ses valeurs.

À l'heure où s'ouvre une nouvelle étape de gouvernance, cette base constitue un socle solide pour poursuivre et amplifier les engagements d'AVEM dans la durée.

Jacques GILLET
Directeur général

LUCIE 26000

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.

Rédaction : Service Communication et Service RSE AVEM
Photos : Agence Mizu et Sébastien Boudot
Création graphique : Agence Mizu
Date de publication : Juillet 2026

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.

Nos métiers

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 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.

Nos savoir-faire

- nos **4 centres logistiques labellisés**.
- notre maillage territorial **robuste**, au service **d'une couverture étendue et performante**.
- nos **centres d'appels certifiés**.
- nos **expertises métiers** (Back et Middle Office).
- notre **asset digital** (SI, Apps, Data, IA...).
- notre **pilotage structuré** des partenariats et des réseaux d'acteurs (constructeurs, mainteneurs, partenaires).

Chiffres clés 2025

2 070 collaborateurs dont 400 techniciens en régions

250 000 interventions sur site / an

234 M € de chiffre d'affaires

4 000 agences et près de 30 sites administratifs en maintenance

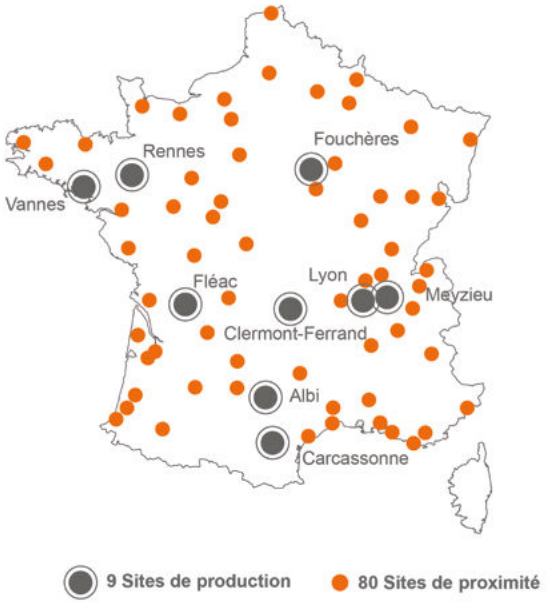
600 000 TPE / TPV en maintenance

18 400 automates en assistance et surveillance

5 M appels traités / an

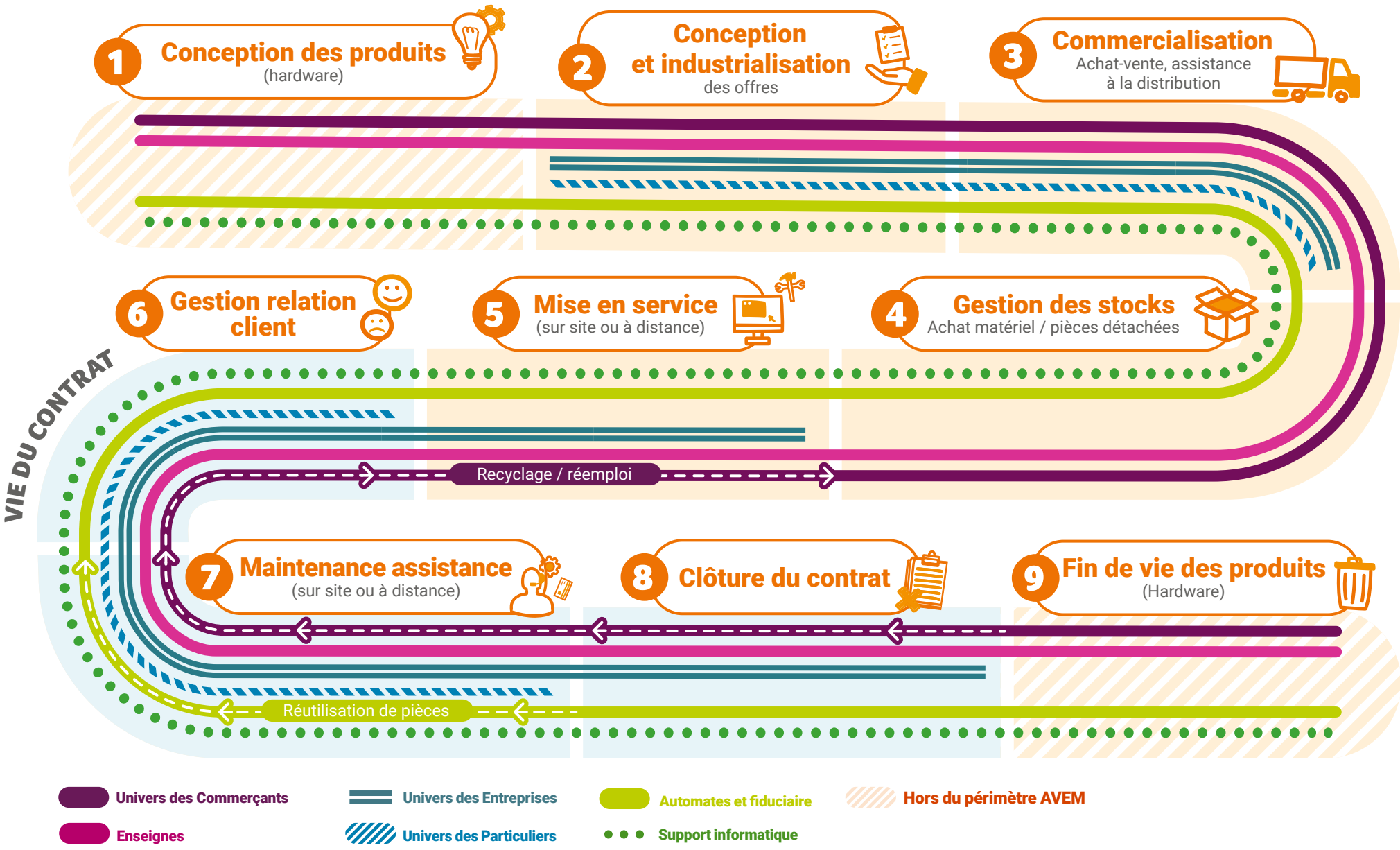
Notre raison d'être

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



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

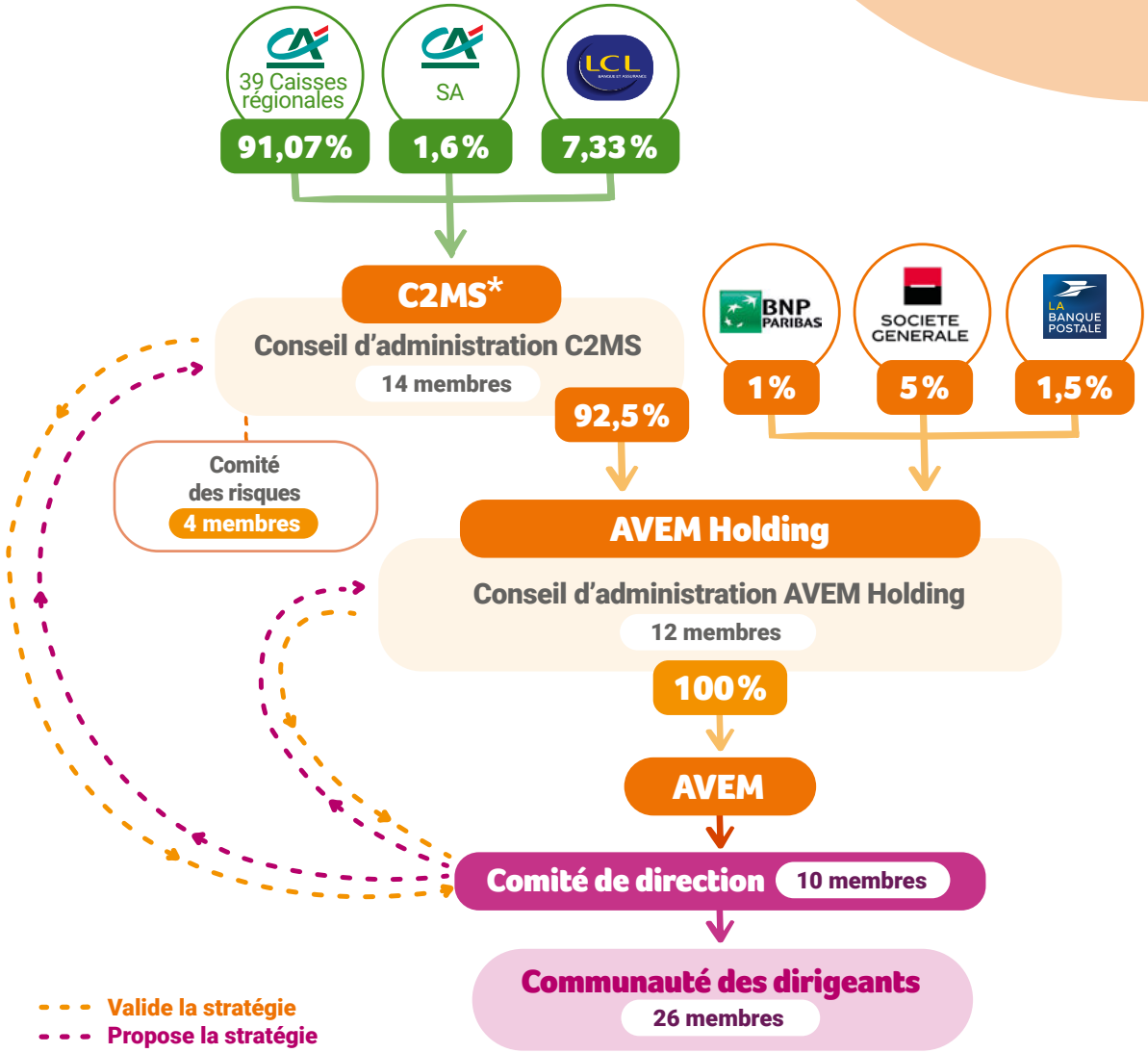
Un modèle d'actionnariat ouvert

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, dont les risques ESG (Environnement, Social, Gouvernance). 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. Le comité dirige la gouvernance interne. Il s'assure notamment 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 26 membres au titre de leur statut de directeur ou de leur périmètre de responsabilités. Il veille en particulier à la déclinaison opérationnelle des orientations stratégiques auprès des équipes managériales et de l'ensemble des collaborateurs.

Le Comité ESG (Environnemental, Sociétal et de Gouvernance), composé de directeurs, d'experts, et de représentants du personnel, est l'instance dans laquelle la stratégie, la politique et les actions RSE sont validées et suivies. Il se réunit 3 à 4 fois par an.



** C = Cirra / 2M = Monecam Monetica / S = Somaintel*

Nos actus 2025

Univers des commerçants

Chiffres clés 2025

+ de 465 000 équipements en maintenance

30 % des commerçants choisissent le SAV[1] Point Relais

IRC[2] **+13,5**

- **la livraison en point relais** permet de nous adapter aux besoins de nos clients commerçants et de fiabiliser le transport de leurs colis.
- nous avons **renforcé plusieurs de nos dispositifs** afin d'anticiper les incidents, sécuriser les délais de livraison de matériels et simplifier le quotidien des commerces.

Lire + ici >

- mise en place de **l'assistance vidéo** : un atout majeur pour nos équipes et nos commerçants.

Lire + ici >

Enseignes

Chiffres clés 2025

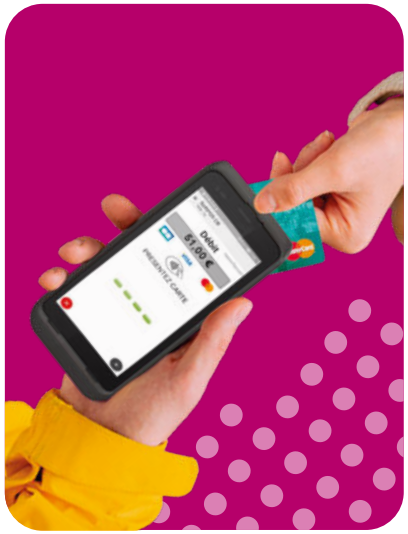
IRC **+54**

84 000 appels traités par an

- **le lancement de l'offre PDA piloté**, une solution clé en main dédiée aux enseignes, permettant de déployer, sécuriser et piloter les usages de mobilité en magasin tout en fluidifiant le parcours d'achat.

Lire + ici >

- **le déploiement de l'offre omnicanalité**, visant à connecter le magasin physique et l'e-commerce pour proposer des parcours d'achat continus, sans rupture, au service de l'expérience client.



Univers des entreprises

Chiffres clés 2025

66 000 appels traités par l'assistance

IRC **+57,8** sur l'assistance EDI[3]

- l'offre EDI évolue avec **EDI Advanced** pour mieux coller aux réalités des clients entreprises grâce à un outil plus adapté et fonctionnel.

Lire + ici >

[1] *Service après-vente* [2] *Indice de Recommandation Client* [3] *Échanges de Données Informatisées*

Nos actus 2025

Automates et fiduciaire

Chiffre clé 2025

11 300 automates en maintenance N2 (curative et préventive)

1 200 automates en gestion financière

- **AVEM créateur de valeur pour les Caisses régionales du Crédit Agricole** en réduisant l'empreinte carbone des interventions de maintenance d'automates sur site avec la mise en place des interventions SMA (Single Man Access).
- poursuite de la collaboration active auprès du CA dans le cadre du **projet de rationalisation des modèles des automates bancaires**.

Support informatique

Chiffres clés 2025

+65,2 IRC LCL

+110 ETP[1] au service des clients SI[2]

- **ouverture du support informatique à de nouveaux secteurs** avec la signature du premier client hors banque, marquant une évolution durable du modèle d'activité.
- **poursuite du développement du « 0 touch »**, une prestation qui permet de déployer et maintenir certains matériels via une livraison par transporteur optimisée, en lieu et place d'une intervention de technicien sur site.

[1] Équivalent Temps Plein [2] Support Informatique

Univers des particuliers

Chiffres clés 2025

+52,7 IRC Middle Office Fraude pour les clients finaux

+58,4 IRC Middle Office Fraude pour les conseillers

+47,3 IRC SOS Carte

- notre nouvelle offre Middle Office Fraude (MOF).

Lire + ici >

- le développement de l'offre **Back Office Litiges Virements,** qui a pour objectif de proposer un dispositif complet de prise en charge des fraudes aux virements, de l'analyse du dossier jusqu'à la décision finale.
- AVEM assiste et accompagne les clients particuliers dans la détection de fraudes et dans la gestion des sinistres, dans un contexte de hausse des tentatives de fraude aux moyens de paiement.

Lire + ici >

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.

Notre stratégie RSE

L'année 2025 confirme une conviction forte : chez AVEM, la RSE est désormais pleinement ancrée dans le fonctionnement de l'entreprise.

En intégrant des analyses d'impacts environnementaux, sociaux et éthiques dans nos projets, nos processus de décision, nos offres et le choix de nos partenaires, nous faisons de la RSE un levier structurant de transformation. Elle irrigue désormais l'ensemble des feuilles de route des directions, avec l'ambition d'engager chaque métier et chaque collaborateur dans une dynamique d'impact positif, en valorisant les initiatives individuelles et collectives et l'engagement citoyen.

Nous avons maintenu nos engagements prioritaires, notamment en faveur du handicap et de notre trajectoire carbone, convaincus que seule la constance permet d'ancrer durablement une culture de responsabilité collective. En parallèle, nous avons renforcé notre pilotage afin de mieux maîtriser et valoriser nos démarches, en structurant nos dispositifs de suivi, en fixant des objectifs clairs et en mobilisant nos parties prenantes, notamment nos fournisseurs au cœur de notre stratégie d'achats responsables.

Ces avancées ne sont pas uniquement techniques ou réglementaires. Elles traduisent une évolution plus profonde : une application sur le terrain qui prend tout son sens, et surtout une meilleure compréhension par toutes et tous de ce que signifie concrètement « agir de manière responsable ».

Nous sommes convaincus que cette démarche doit continuer à s'inscrire dans le temps long. Avec lucidité sur les défis à relever, mais aussi avec la conviction que chaque progrès compte et la fierté d'un collectif qui agit.

Parce que la RSE n'est pas un objectif en soi, mais un chemin partagé vers une entreprise plus responsable, plus résiliente et plus engagée.

Virginie BLOT
Directrice Environnement de travail, Communication & RSE

Une démarche RSE consolidée au fil du temps

2013

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

2018

1ère adhésion au Pacte mondial des Nations Unies

2020-2022

- définition de la **raison d'être** et des ambitions prioritaires AVEM
- création de la **communauté des ambassadeurs**

2023

- **signature de la charte Relations Fournisseurs Achats Responsables (RFAR)**
- **certification ISO 18295-1** de notre Centre de contact « SOS Carte »
- signature de la **convention AGEFIPH**[1]
- **3ème médaille d'or ECOVADIS** depuis 2021 avec **70 pts/100**

2024

- création de la **direction environnement de travail et RSE**
- réalisation de notre **Double Matérialité** et **validation de nos enjeux RSE stratégiques**
- **1ère trajectoire carbone 2030**
- labellisation **Relation Fournisseurs & Achats Responsables (RFAR)**
- labellisation **Relation client 100 % France**

2025

- obtention du **label Lucie**
- renforcement de la mission Handicap avec la création du poste de **Responsable handicap et diversité**
- évaluation **ECOVADIS** : **71 pts/100**

2026

- **révision de la trajectoire carbone** en cours
- obtention du **Label Inclusion +**

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

Nos actus RSE 2025

Obtention du label Lucie 26 000

Notre politique RSE a été reconnue en 2025 avec **l'obtention de la labellisation Lucie 26 000**.

Il s'agit d'un label RSE français basé sur la norme internationale ISO 26 000 attribué pour 4 ans par un comité indépendant. Il nous engage dans la mise en œuvre d'un plan d'action de progrès RSE suivi régulièrement par un auditeur externe.

Chiffres clés 2025

31,1 %
de taux de participation volontaire des collaborateurs AVEM aux événements de sensibilisation RSE de l'année

8,7/10
Taux de satisfaction des participants à ces mêmes événements

Pilier environnemental

- réalisation de notre **5ème bilan carbone**.
- mise en place d'un **suivi de la consommation énergétique de nos modèles d'IA** et évaluation de leur impact écologique.
- animation d'un **challenge éco-conduite** pour nos techniciens itinérants.
- développement de la **livraison en point relais et de l'assistance technique en vidéo** pour faciliter le dépannage de nos équipements.

Pilier social

- **renforcement de notre marque employeur** dont le slogan **« Nous sommes là ! »** symbolise notre présence auprès de nos talents actuels et futurs. Elle s'articule autour de quatre piliers :
  - ensemble c'est mieux
  - utile chaque jour
  - acteur de son développement professionnel
  - engagé pour la satisfaction client
- notre marque employeur vise à **mieux définir notre identité, développer notre attractivité, notre notoriété et notre image, renforcer le sentiment d'appartenance et harmoniser nos communications.**
- **recrutement d'une Responsable handicap et diversité** pour poursuivre la structuration de notre **Mission Handicap Handi'OUI**.
- **dépassement de l'obligation légale d'emploi de travailleurs handicapés** rattaché à la direction Environnement de travail et RSE : 6,7 %.
- **signature d'une convention de partenariat avec l'AGEFIPH** pour accélérer nos actions de maintien dans l'emploi.
- lancement du **don sur salaire**.

Pilier gouvernance

- **certification PCI DSS**.
- renouvellement de la **Labellisation Relation client 100 % France** pour l'ensemble de nos centres de contact et services d'assistance.
- renouvellement du **label Relations Fournisseurs et Achats Responsables** (RFAR).
- renouvellement de la **Certification ISO 9001** de notre site de Bruz (35) sur l'Univers des Commerçants.

Notre méthodologie basée sur la Double Matérialité

En savoir + sur notre double matérialité

Fin 2023, l'Union Européenne a défini un cadre réglementaire commun à toutes les entreprises au-delà de 50 M € de CA : la **Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)**. Il s'agit de renforcer la fiabilité et la transparence sur les indicateurs extra-financiers et de permettre la comparaison entre les entreprises sur des points clés de développement durable.

La directive propose aussi une méthodologie robuste pour aider les entreprises à définir le socle de leur stratégie RSE : **la double matérialité**. La double matérialité consiste à **interroger les parties prenantes principales d'une entreprise pour identifier** :

- d'une part, **les impacts de l'entreprise sur l'environnement et ses parties prenantes**.
- d'autre part, **les impacts de l'environnement et ses changements** (climatiques, socio-économiques...) **sur les activités de l'entreprise**. Il s'agit de prendre en compte les risques ou les opportunités à moyen et long terme, qui pourraient avoir des incidences sur la pérennité de l'entreprise.

Dès le **1er semestre 2024, AVEM a travaillé sur sa double matérialité**. Nous avons mené cette démarche d'écoute et de partage avec nos principales parties prenantes (collaborateurs, élus, clients, fournisseurs, partenaires, direction générale, directeurs opérationnels, administrateurs, experts internes et externes).

Le résultat de la double matérialité nous **a permis de hiérarchiser l'ensemble des défis sociaux, sociétaux et environnementaux auxquels AVEM fait face**. Il confirme aussi nos ambitions et priorités stratégiques pour les années à venir. Notre politique RSE, réaffirmée avec cette méthodologie doit permettre de répondre à ces défis. Les pages de ce troisième rapport explicitent comment nous œuvrons pour répondre à ces enjeux de développement durable.

En **novembre 2025**, l'Union européenne a modifié la directive en révisant les seuils d'éligibilité des organisations. **AVEM n'est donc plus légalement soumise à la CSRD**.

Cependant, notre **plan stratégique Confiance 27 a réaffirmé que la RSE est un vrai levier stratégique de transformation**. Ainsi, nous sommes convaincus que la double matérialité garde tout son sens pour AVEM. À ce titre, nous continuerons volontairement à la considérer comme un outil robuste pour définir et mettre à jour notre stratégie RSE au fil des prochaines années.

LISTE DE NOS ENJEUX RSE
issus de la double matérialité

Pilier environnemental

- réduction de gaz à effet de serre.
- adaptation au changement climatique.
- mobilisation des matières premières.
- économie circulaire : réparation et gestion des déchets.

Pilier social

Pour nos collaborateurs :

- conditions de travail.
- évolutions des métiers et des activités et le développement humain.
- dialogue social.
- diversité et inclusion.

Pilier gouvernance

- éthique et culture d'entreprise.
- collaboration avec les fournisseurs.
- gestion des activités.
- protection des données personnelles et cybersécurité.
- satisfaction client.

Déclaration d'utilisation : AVEM a réalisé ce rapport en accord avec les standards ESRS sur la période du 01/01/2025 au 31/12/2025

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 règlementation l'exige tous les quatre ans, nous avons décidé, depuis 2021, de réaliser notre **bilan carbone annuel**.

Cela permet **d'assurer un suivi régulier** de l'évolution de nos émissions sur les scopes 1, 2 et 3[1], **d'actualiser** les facteurs d'émission pour améliorer la connaissance de notre impact et **d'évaluer l'efficacité** des actions mises en place dans le cadre de notre trajectoire de réduction carbone. En 2025, nos émissions de gaz à effet de serre ont atteint **22 846 t CO_2e**, soit une **hausse de 60 %** par rapport à l'année précédente.

Cette hausse s'explique principalement par les trois causes suivantes :

- **une croissance de l'activité de la filière Support Informatique (25 % de l'augmentation totale).** La hausse des commandes et des ventes de matériel auprès de nos clients amplifie l'impact de cette catégorie et augmente notre chiffre d'affaires.
- **un changement méthodologique dans la comptabilisation des émissions liées à nos TPE (22 % de l'augmentation totale).** Cette nouvelle méthode reflète plus fidèlement leur impact réel.
- **une évolution de notre outil de calcul carbone (51 % de l'augmentation totale).** Permet une collecte de données plus précise et plus complète.

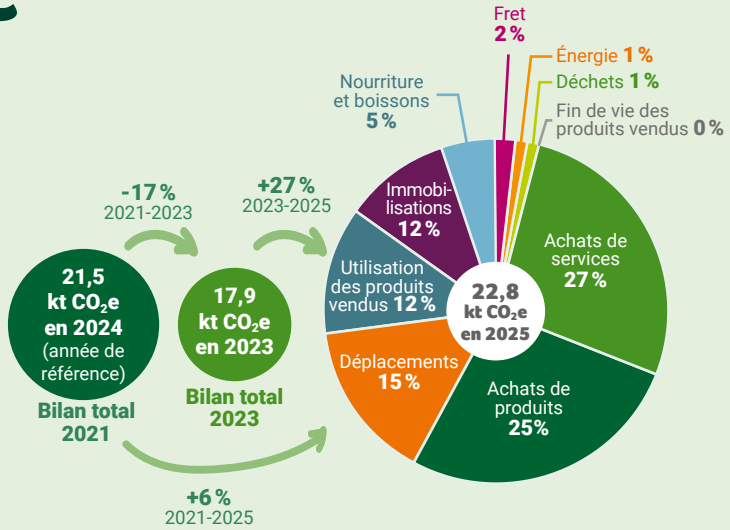
L'un des points forts de ce bilan carbone est l'atteinte d'un **taux de données physiques de 61 %, contre 53 % l'année précédente**. Ce qui marque une évolution significative de la **maîtrise de nos émissions et l'implication de nos fournisseurs** à nous transmettre des éléments sur leur propre bilan.

Cette évolution méthodologique constitue une étape importante pour disposer **d'un bilan plus fiable** et construire une **trajectoire carbone cohérente et ambitieuse** pour les années à venir. **Notre trajectoire carbone sera révisée d'ici fin 2026**.

Malgré cette augmentation globale affichée que nous savons expliquer et que nous intégrerons dans nos projections de révisions, **certains postes d'émissions poursuivent leur baisse grâce aux actions engagées dans l'entreprise**, notamment :

- **le fret et les déplacements professionnels**, en baisse de **295 t CO_2** grâce à une réduction des déplacements.
- **les achats de pièces détachées** en baisse de **883 t de CO_2** grâce au passage de données monétaires à des données physiques.

Nous restons pleinement mobilisés pour poursuivre la réduction de notre empreinte carbone et maintenir nos engagements sur le long terme. Pour autant, nous anticipons d'ores et déjà que les projets de transformation, d'amélioration des environnements de travail pour nos collaborateurs, ainsi que l'évolution de nos activités de négoce auront encore un impact significatif dans les prochaines années.



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.

Chiffres clés 2025

Intensité carbone pour 1 € de CA généré
97,8 kg CO_2 /k€ en 2025
vs 110 kg CO_2 /k€ en 2021

Intensité carbone pour 1 collaborateur AVEM
11,1 t CO_2 /ETP[2] en 2025
vs 10,5 t CO_2/ETP en 2021

[1] *Voir annexe page 37*
[2] *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 pour nous aligner aux objectifs de l'Accord de Paris. Notre ambition initiale était de réduire nos émissions carbone d'au moins 25 % entre 2021 (année de référence) et 2030. **Cette trajectoire a été atteinte en 2024 mais le bilan 2025 nous a montré que ce résultat n'est pas acquis**.

Suite à l'augmentation de notre bilan carbone 2025 et à l'atteinte de notre dernière trajectoire, **celle-ci sera réévaluée en 2026,** pour être plus réaliste. Le but est d'ajuster nos ambitions aux évolutions réelles de nos émissions et de nous assurer de la cohérence de nos actions avec les objectifs bas carbone mondiaux. Pour cela, nous allons réviser notre trajectoire carbone avec la **méthode ACT Pas à Pas**, développée par l'Agence de la transition écologique (ADEME) et le Carbon Disclosure Project (CDP).

La réduction de l'empreinte carbone de notre flotte automobile et de nos transporteurs étant un enjeu majeur d'AVEM, des actions ont été menées dans ce sens. Parmi elles, nous pouvons citer :

La réalisation d'un **challenge d'éco-conduite** pour les intervenants terrain (techniciens et gestionnaires d'intervention), piloté par les Services Généraux et sponsorisé par le service RSE a permis d'économiser 877 litres de carburant.

La réduction des échanges injustifiés de TPE repose sur une meilleure identification à distance des pannes. Le partage d'expertise entre le laboratoire et l'Assistance Technique Téléphonique (ATT), l'enrichissement de la base de connaissances et le coaching des techniciens ont permis de baisser le taux d'échanges injustifiés de 25,7 % en 2024 à 14,95 % en 2025, limitant ainsi les envois et les déplacements inutiles.

La livraison en point relais de nos TPE, permettant notamment de réduire les échecs de livraison. Cela constitue aussi un gage de satisfaction client et de simplicité pour les transporteurs, évitant des transports supplémentaires.

AVEM s'implique également de manière plus globale, pour **accompagner l'ensemble des acteurs de l'entreprise à s'engager dans notre objectif de réduction carbone**. Les directions ont continué à inscrire un engagement RSE obligatoire dans leur feuille de route, permettant d'initier et de développer plusieurs projets concrets.

Par exemple, **un challenge RSE** à destination d'une direction a été réalisé. Au programme, deux semaines d'animations et de défis pour 60 personnes, abordant de manière ludique des thématiques clés de réduction de nos émissions carbone.

N°3 - Promouvoir le numérique responsable

Pour limiter l'impact du numérique sur nos émissions carbone, plusieurs actions sont en cours, pilotées par les équipes de la Direction des Systèmes d'Information (DSI), la Data et la RSE :

- **sensibilisation** de l'ensemble des équipes informatiques et data, notamment par l'organisation d'une fresque du numérique et d'une animation sur le Code Responsable. En parallèle, un **diagnostic de maturité** a été réalisé afin de comprendre leur besoin en formation et en sensibilisation.
- **maîtrise de la performance des applications** : contrôle de la consommation de certains de nos modèles d'IA grâce à l'éco-code et mesure de l'impact écologique du code permettant aux développeurs d'appliquer les bonnes pratiques d'éco-conception.
- intégration d'une grille de critères RSE dans les **appels d'offres** comptant pour 20 % de la note.
- **diminution du poids des données stockées** : participation d'AVEM pour la 4ème année consécutive au Digital Cleanup Day, pour sensibiliser les collaborateurs à la réduction de l'empreinte numérique.
- **lancement du projet accessibilité numérique.** Il s'agit de rendre les outils numériques compréhensibles et utilisables par tout le monde.

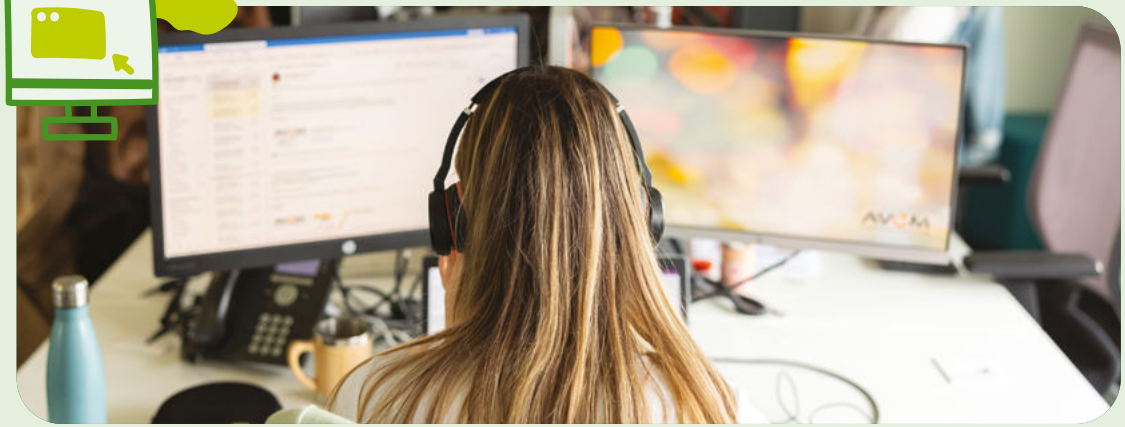
Une feuille de route complète, intégrant des indicateurs et un suivi des résultats est en cours de construction. Elle sera déployée courant 2026, en collaboration avec les équipes DSI et Data.

Chiffres clés 2025

1 149 Go supprimés lors du Digital Cleanup Day

85 % des managers IT et DATA sensibilisés à la fresque du numérique

> La DSI est au cœur de l'inclusion numérique et de notre trajectoire de réduction de l'empreinte carbone. Nous avons posé cette ambition comme l'un des 5 axes stratégiques majeurs de notre Politique IT 2026-2028 avec comme premier pas concret d'écrire nos objectifs et indicateurs pour notre feuille de route d'ici fin juin 2026.
>
> **Jérôme STAEGER**
> Directeur des Systèmes d'Information



En savoir plus :

En informatique, l'**éco-code** désigne des **pratiques de programmation** visant à **réduire la consommation d'énergie** et les **ressources utilisées par les logiciels** (serveur de stockage, processeur, mémoire, réseau).

Engagement 2

S’adapter au changement climatique

Comme toutes les entreprises, AVEM n’est pas épargné 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

Le dérèglement climatique expose AVEM à des **risques météorologiques, réglementaires, socio-économiques, politiques et réputationnels** qui peuvent impacter directement ou indirectement nos activités. Les risques liés au changement climatique évoluent rapidement et s’intensifient.
Nous distinguons principalement deux grandes catégories de risques environnementaux :

- les **risques physiques**, liés aux aléas climatiques et à leurs impacts directs.
- les **risques de transition**, liés aux transformations économiques, réglementaires, technologiques ou sociétales en réponse au changement climatique.

Face à ces enjeux croissants, AVEM renforce sa capacité d’anticipation afin d’assurer la pérennité de ses opérations, de ses services et de l’ensemble de sa chaîne de valeur. En 2025, AVEM a engagé des travaux structurants pour mieux comprendre, analyser et intégrer les enjeux climatiques dans sa stratégie globale. Ces travaux ont été réalisés sur l’ensemble des risques RSE.

Travaux menés en 2025 :

- Identification des risques RSE déjà présents dans nos processus internes.
- Conception d’un catalogue des risques RSE complété par des scenari climatiques pour accompagner les équipes dans l’identification des risques.
- Élaboration et validation en conseil d’administration de la cartographie des risques climatiques 2025.
- Formation des équipes risques sur les enjeux climatiques.

Perspectives pour les prochaines années :

- Mise en place d’une gouvernance dédiée pour piloter les risques climatiques.
- Intégrer les risques climatiques dans les revues périodiques de risques.
- Définir des indicateurs de suivi et de pilotage des risques climatiques.
- Poursuivre la montée en compétences des équipes risques et métiers.

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 Terminaux de paiement [TPE]).

Elle s'appuie sur trois actions complémentaires :

- **maintenances préventives** pour **anticiper les défaillances**.
- **dépannage et assistance à distance**.
- **interventions sur site** quand une panne survient.

Focus dépannage et assistance à distance :

L'assistance technique à distance, déjà existante chez AVEM, a été améliorée en 2025 grâce au déploiement de **l'assistance vidéo**. En un clic, les techniciens peuvent :

- visualiser l'environnement du commerçant.
- identifier rapidement le problème et intervenir avec précision.

Un gain de temps et d'efficacité est observé avec moins de réitérations de problèmes, d'échanges injustifiés de TPE et de déplacements des techniciens.

Reconditionner :

AVEM poursuit le reconditionnement d'une partie de ses équipements grâce à son atelier dédié. En 2025, **42 %** des mises en service ont été faites en matériel reconditionné. Ce record devrait néanmoins diminuer l'année prochaine avec l'arrivée des nouvelles gammes de TPE, constituées de matériel neuf, généralement moins en panne les premières années.

Réutiliser/Cannibaliser :

Qu'est-ce que la cannibalisation ?

La cannibalisation consiste à récupérer, sur des automates bancaires voués à la destruction, les pièces encore fonctionnelles ou réparables. Sur le plan financier comme environnemental, la cannibalisation constitue un enjeu majeur pour AVEM et pour ses clients.

Après démontage et récupération des pièces détachées encore fonctionnelles ou réparables, celles-ci sont **réintroduites dans le stock pour être utilisées dans de futures réparations**.

L'ensemble de ces processus d'économie circulaire permet de :

- réduire les commandes de matériels neufs.
- réduire la mobilisation de matières premières et de métaux rares.
- être plus réactif dans l'approvisionnement de nos stocks, notamment de pièces détachées et être plus résilient en cas de crise d'approvisionnement.
- réduire l'impact CO_2 lié au transport des TPE.

Chiffres clés 2025

42 % des mises en service de TPE **sont réalisées avec du matériel reconditionné**

1 000 réparations par mois **de modules automates**

> Tout au long de l'année, nos clients bancaires remplacent des automates pour en installer des neufs (la durée de vie d'un automate est en moyenne de 10 ans). Ces automates finissent en destruction mais à l'intérieur, il y a une grande quantité de sous-ensembles fonctionnels qui peuvent servir à maintenir d'autres modèles similaires encore en parc. Grâce à leur récupération, les ateliers AVEM peuvent donner une seconde vie aux équipements ! Chaque acteur de la maintenance a donc son rôle à jouer pour favoriser la réutilisation, limiter le volume de déchets et minimiser l'impact environnemental.

Xavier BARA
Responsable du laboratoire Automates

Engagement 3

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

N°6 - S’engager vers la conception responsable

En 2025, nous avons poursuivi notre démarche RSE en élargissant nos réflexions au-delà du pilier environnemental pour **intégrer davantage le volet Social**. Il ne s'agit plus de répondre directement à un besoin clairement exprimé, notre démarche va désormais au-delà, en allant chercher à provoquer l'opportunité chez le client.

“ Nous avons poursuivi notre dynamique engagée en intégrant l'éco-socio-conception. L'objectif est de ne pas se limiter aux seuls impacts environnementaux de nos prestations et d'intégrer si possible également les enjeux sociaux. Nous avons notamment étudié de nouvelles solutions en faveur de l'inclusion des travailleurs en situation de handicap, et verrons si 2026 nous permettra de mettre en œuvre ces solutions. Sur le volet **environnemental**, la mise en place des nouveaux outils pour la direction des Services aux Territoires a l'ambition d'optimiser les trajets des techniciens afin de réduire leur impact carbone.

Élise CULAS
Cheffe de produit marketing - support informatique

N°7 - Gérer et valoriser nos déchets

En 2025, AVEM a atteint un taux de recyclage de 84,4 %, vs 82 % en 2024, reflétant une meilleure organisation et pilotage de la gestion des déchets sur l’ensemble de ses sites.

Par ailleurs, le tri et la valorisation des **biodéchets** ont été déployés à Rennes et à Lyon avec des partenaires locaux. Dans la métropole lyonnaise, ils sont collectés à vélo puis valorisés en compost, dans une démarche locale et bas carbone. Sur ce même site, les autres déchets sont pris en charge par ELISE, une entreprise adaptée, créatrice d’emplois solidaires.

Ces démarches s’appuient également sur l’engagement des ambassadeurs du tri qui en assurent le déploiement et le suivi au quotidien sur les sites industriels.

Chiffres clés 2025

Déchets totaux sur les sites AVEM
89,5 t de papier/carton
82,2 t de DEEE[1]
14,2 t de bois
37 t de déchets non valorisables
3,5 t de plastique industriel
1,5 t de tri sélectif
10 t d’autres déchets

Taux de recyclage de nos déchets industriels[2]
84,4 % en 2025
vs 82 % en 2024

“ Sur le site logistique de Fouchères, la responsabilité sociétale n’est pas un concept, c’est un engagement ancré dans nos pratiques quotidiennes. Chaque action vise à réduire notre impact, améliorer nos performances et renforcer notre rôle responsable sur le territoire : réduction de nos consommations, tri et valorisation des déchets, amélioration continue de nos processus et initiatives humaines portées par l’équipe. Notre démarche RSE se traduit par des résultats visibles et mesurables.

El Houssen CHOUCHANE
Technicien logistique & Ambassadeur TRI

[1] *Déchets d’équipements électriques et électroniques, au cœur de l'activité d’AVEM (notamment les TPE, automates bancaires et équipements informatiques).*
[2] *Sites de production où nous avons la maîtrise de la gestion de nos déchets.*

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

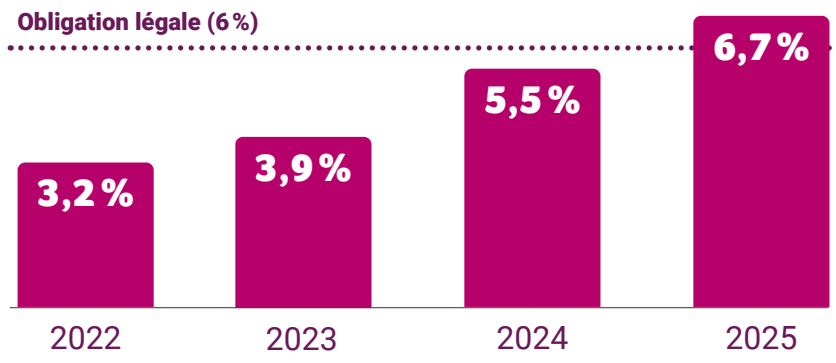
L'inclusion et la diversité sont au cœur de notre ambition sociale.

N°8 - Développer l'inclusion des personnes en situation de handicap

AVEM est une entreprise engagée pour l'inclusion au service de sa performance.

En 2025, cela se traduit par une **progression marquée** de notre taux d'emploi permettant d'atteindre pour la première année notre obligation légale d'emploi de travailleurs en situation de handicap (+1,2 points vs 2024) ! Ce sont **140 salariés en situation de handicap qui sont présents au sein de notre collectif de travail**. Cette progression est le fruit de nos engagements et de nos actions.

Évolution du taux d'emploi des travailleurs handicapés



Chiffres clés 2025

- **19** recrutements de salariés en situation de handicap
- **19** DUODAY[2] concrétisés contre 5 en 2024
- **67** dossiers d'aménagement de poste
- **95 %** des managers formés aux enjeux du handicap au travail
- **14** animations sur toute la France durant le Mois du Handicap

« En raison de mon handicap, une dégradation de ma santé m'a amené à bénéficier rapidement d'aménagements de poste, sur site et à domicile, ainsi que d'une réduction temporaire de mon temps de travail. Ces mesures ont permis d'atténuer mes douleurs quotidiennes. L'enjeu dépasse pour moi le seul taux d'emploi des travailleurs handicapés : il concerne aussi l'amélioration des conditions de travail et le maintien dans l'emploi. La création du poste de Responsable d'Activités Handicap et Diversité a permis d'aborder le handicap et l'inclusion comme un sujet central et global. De mon côté, mon handicap visible a toujours été accueilli avec compréhension et respect. Ma RQTH[1] n'a jamais été un frein, mais l'occasion de construire ensemble des solutions adaptées me permettant de poursuivre mon activité professionnelle.

Aurélie DUBOURG
Chargée de Gestion des Contrats au sein de la Monétique
Commerçant chez AVEM depuis 2011

[1] *RQTH : Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé.*
[2] *Duoday : Accueil en immersion de personnes en situation de handicap.*

Engagement 4

Agir pour l'inclusion et promouvoir la diversité

En 2025, la dynamique amorcée depuis plusieurs années a continué de porter ses fruits grâce aux nombreux contributeurs et aux 43 relais handicap engagés sur l'ensemble de nos sites.

Durant cette année, nous avons renforcé notre engagement à travers plusieurs actions concrètes.

Nomination d'une Responsable Handicap et Diversité

La Mission Handicap, rattachée au pôle RSE, s'est renforcée avec **la nomination d'Aïssatou Meneust Touré en tant que Responsable Handicap et Diversité**.
Ce changement structurant participe à la poursuite de nos actions de sensibilisation, de maintien dans l'emploi et de formation aux enjeux de l'inclusion.

Job dating et ateliers de recrutement

L'équipe recrutement a poursuivi ses actions en faveur de nouvelles intégrations.
Elle a notamment participé à des **job dating avec Cap Emploi** et animé **cinq ateliers d'accompagnement** à la rédaction de lettres de motivation et de CVs avec ARPEJEH[1].

Augmentation des achats inclusifs

La nouvelle équipe achats a été sensibilisée aux enjeux de la collaboration avec le secteur protégé et adapté. Cette démarche vise à **augmenter la part des achats inclusifs** dans les prochaines années.

Accompagnement des singularités

Dans le cadre des actions de sensibilisation et de formation, **un mois entièrement dédié au handicap** a été organisé pour la première fois en novembre. **14 actions** ont été déployées sur l'ensemble des sites grâce **à l'appui de 43 relais handicap.** En parallèle, **95 % de nos managers** ont été formés à l'accompagnement des singularités.

Renforcement du maintien dans l'emploi

Dans le cadre du renforcement du maintien dans l'emploi, **67 aménagements de poste** ont été mis en œuvre, dont **38 au bénéfice de salariés en situation de handicap**.
Une **nouvelle convention de partenariat** a également été signée avec l'AGEFIPH[2] afin de faciliter l'accès aux aides financières dédiées aux aménagements de poste.

Signature de la convention de partenariat AGEFIPH - AVEM. De gauche à droite : Virginie BLOT, Directrice RSE AVEM, Caroline DEKERLE, DG AGEFIPH, et Jacques GILLET, DG AVEM

> Composée d'une équipe pluridisciplinaire, la Mission Handicap Handi'OUI veille à ce que le handicap ne soit pas un frein à l'accès ou au maintien dans l'emploi. Chaque collaborateur peut ainsi solliciter la Mission Handicap pour bénéficier d'un accompagnement, d'un aménagement de poste ou d'une écoute adaptée à ses besoins.
>
> En 2026, nous poursuivrons la formation des acteurs internes et nos actions en faveur du maintien dans l'emploi. Parce que l'inclusion concerne le handicap mais pas que, nous continuerons également à agir en faveur de l'égalité des chances et de la lutte contre toutes les formes de discrimination avec une feuille de route dédiée. On continue !
>
> **Aïssatou MENEUST TOURÉ**
> Responsable Handicap et Diversité

[1] *ARPEJEH : accompagner la réalisation des projets d'études de jeunes élèves et étudiants handicapés.*
[2] *AGEFIPH : Association pour la Gestion du Fonds d'Insertion des Personnes Handicapées*

N°9 - Contribuer à l'employabilité des jeunes

Campagne annuelle d'alternance

AVEM renouvelle chaque année son **engagement en faveur de l'alternance** pour former les talents de demain et répondre aux enjeux stratégiques de nos activités. En développant **l'employabilité des jeunes**, l'alternance joue un rôle clé. Elle permet aussi d'anticiper le recrutement de profils essentiels. **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.

Lancement du projet partenaire emploi

Objectif : **faciliter les recrutements** en mettant en place des dispositifs de recrutement différenciant et novateurs.
Ce projet affirme notre position d'entreprise citoyenne, favorisant l'employabilité notamment des jeunes et l'ancrage de la diversité.

Dans ce cadre, un partenariat avec 10 écoles a été formalisé avec l'obligation de réaliser au moins 2 évènements par an. Par exemple des ateliers CV ou préparation d'entretien.

Chiffre clé 2025

65 alternants

> Mon alternance chez AVEM m'a offert un cadre professionnalisant favorisant l'apprentissage et l'évolution. L'intégration progressive au sein des équipes a renforcé mon autonomie et mon expertise. Cette démarche s'est concrétisée par un recrutement en CDI, illustrant l'engagement d'AVEM pour l'emploi durable des jeunes talents.
>
> **Louis ZWISLER**
> Ingénieur méthodes - Direction Supply Chain

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**. Le projet senior a permis d'alimenter des dispositifs ressources humaines existants.

Objectif : 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.

Parmi nos dispositifs :

- une attention particulière est portée sur le salaire des collaborateurs de plus de 45 ans.
- l'embauche d'un candidat senior implique la valorisation de son expérience passée.
- chaque année, les collaborateurs de plus de 58 ans sont invités à un entretien ressources humaines pour faire un point de situation de carrière. Un échange avec notre organisme de retraite complémentaire est également proposé.

Lancement en 2026 d'un pilote mécénat de compétences ouvert à nos collaborateurs avec un nombre de places dédiées aux seniors dans le cadre de la préparation de leur fin de carrière.

Chiffres clés 2025

Taux de collaborateurs
de plus de 45 ans : 41,8 % | de plus de 58 ans : 6 %

Engagement 5

Développer la qualité de vie, 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**.

Nos actions :

- mise en **visibilité régulière des mesures de l'accord égalité professionnelle Qualité de Vie et Conditions de Travail** (QVCT).
- **sensibilisation** annuelle des managers **aux risques psychosociaux**.
- **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 Santé et Sécurité au Travail 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 digitale Edflex de **sensibilisations sur la santé au travail**.
- **ligne d'écoute psychologique** disponible 24 h/24 et 7 j/7 et contenus informatifs.

Des travaux structurants pour 2026 :

- lancement d'une prestation d'assistance sociale à destination de tous les collaborateurs.
- projet en cours de centralisation et pilotage des dispositifs santé.
- centralisation et renforcement du pilotage des dispositifs santé et QVCT par le pôle RSE afin d'en améliorer l'efficacité et l'accessibilité à tous.

Chiffres clés 2025

331 collaborateurs ont participé à des sensibilisations/ ateliers lors de la semaine de la Santé et Sécurité au Travail

4 préventeurs risques psychosociaux

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** : assurée lors des comités ressources humaines annuels.
- articulation entre **l'activité professionnelle et la vie personnelle et familiale**.

Chiffres clés 2025

45 % de femmes ♀

55 % d'hommes ♂

94/100 index égalité professionnelle

Engagement 5

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

N°13 - Favoriser l'expression des salariés dans l'entreprise et le management participatif

L'enquête annuelle de qualité de vie au travail, conduite via le baromètre social Wittyfit, permet à AVEM d'évaluer la satisfaction de ses collaborateurs. **Objectif** : 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 axes d'amélioration. Les résultats sont restitués aux équipes par les managers et des **plans d'action et d'amélioration sont mis en œuvre avec la contribution des collaborateurs**. Cette enquête permet également de mesurer la fierté d'appartenance des collaborateurs AVEM qui constitue l'un des indicateurs clés du plan stratégique et qui reflète l'engagement et l'attachement des équipes à l'entreprise.

Notre dispositif de cooptation : être acteur de la vie de l'entreprise :

- le dispositif de cooptation permet d'**accroître la réussite de nos recrutements** en intégrant des candidats recommandés par nos collaborateurs.
- une **confiance gagnant-gagnant** qui fait de nos collaborateurs des ambassadeurs d'AVEM.

Chiffres clés 2025

73 collaborateurs cooptés
soit 12 % de nos recrutements

4,3/10
Indice du ressenti de stress des salariés : plus le niveau de stress est bas, mieux c'est (vs 5,1/10 pour le benchmark clients Wittyfit)

Chiffres Wittyfit 2025

81 % de taux de participation au baromètre social

6,8/10
Indice de la fierté d'appartenance au groupe AVEM
Cible 2027 : 7,2/10

6,7/10
Indice de satisfaction au travail des salariés (vs 6,2/10 pour le benchmark clients Wittyfit)

N°14 - Veiller au dialogue social

> Le dialogue entre les Instances Représentatives du Personnel et la Direction est un moteur de la stratégie RSE de l'entreprise.
>
> Pour plus de transparence et d'implication, deux élus ont été intégrés au **comité ESG** d'AVEM en 2025.
>
> Un dialogue de qualité, est fondamental pour une réussite de la démarche RSE qui ne peut aboutir qu'avec l'adhésion et la participation de toutes et tous !
>
> **Les élus du Comité Social et Économique**

Signature de quatre accords en 2025 :

- accord collectif d'entreprise relatif à **l'intéressement** - 24 juin 2025.
- accord relatif à **l'organisation** et à **l'aménagement du temps de travail** – 24 juillet 2025.
- accord collectif portant sur le **transfert collectif des droits acquis au titre du plan d'épargne retraite obligatoire** – 8 septembre 2025.
- accord de **négociation annuelle obligatoire** - 13 novembre 2025.

Engagement 6

Développer les compétences et la mobilité interne

Le développement des compétences est essentiel pour réussir, individuellement comme en équipe. C'est une priorité qui montre notre engagement à faire toujours mieux et à favoriser l'innovation.

N°15 - Étendre notre dispositif de formation et d'intégration

Nos ambitions :

- **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 formation adaptés.
- **répondre** à nos obligations en matière de formations réglementaires et de sécurité.
- **renforcer** notre expertise technique et métier.

Nos actions pour diffuser une culture apprenante :

1. Animer notre catalogue de formation :

- via notre nouvel outil de gestion de carrière Gaïa, sur lequel nos collaborateurs peuvent en autonomie découvrir notre offre de formation.
- enrichir notre dispositif d'e-learning AVEM Academie grâce à la plateforme Edflex. Des milliers de contenus d'auto-formation sont disponibles pour l'ensemble des collaborateurs.

2. Co-construire les parcours d'intégration entre l'équipe formation et les métiers.

Chiffres clés 2025

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

318 heures de formations sur Edflex

1 077 collaborateurs formés (hors formations réglementaires)

2,2 actions de formation par collaborateur

N°16 - Accompagner les collaborateurs dans leur trajectoire professionnelle

Nous développons les modalités d'accompagnement et de promotion de la mobilité.

Nos dispositifs d'incitation à la mobilité :

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

En 2025, nous avons lancé **GAIA, un outil de gestion de carrière** (entretiens de carrière, formations, profil avec CV, descriptifs des emplois) : chaque collaborateur est autonome pour s'auto-évaluer, s'informer sur les formations accessibles et a également la possibilité de mettre en avant ses expériences et compétences afin de faciliter les mobilités et trajectoires professionnelles.

RETROUVEZ LES VIDÉOS « PITCH TON JOB » SUR NOTRE CHAÎNE YOUTUBE : www.youtube.com/@AVEM-GROUPE

Chiffres clés 2025

30 % de mobilité interne[1]
Environ 240 collaborateurs ayant évolué sur un autre emploi

34 % des collaborateurs ont complété leur mini CV

[1] *Taux de mobilité : indicateur ressources humaines qui permet de mesurer le pourcentage de recrutements comblés par le recrutement interne, par rapport au nombre total de recrutements.*

Notre dispositif vivier managers

Depuis 2019, nous **encourageons la promotion interne et veillons à transmettre les compétences nécessaires pour assurer la continuité sur les postes clés**. Chaque année, des futurs managers sont identifiés selon un processus de sélection. Ils bénéficient ensuite d'un mentor individuel, de formations et de temps d'échanges pour se préparer à une mission de management.

> Le vivier manager m'a permis de me former aux techniques de management, de me préparer grâce à des mises en situation concrètes et d'échanger avec les autres membres de la promotion afin d'aborder ma prise de poste avec plus de confiance et d'efficacité, contribuant ainsi à la réussite de mon intégration en tant que manager.
>
> **Romain SALINAS**
> Responsable d'unité et d'activité - Direction Univers des Commerçants - (Site de Bruz)

Engagement 6

Développer les compétences et la mobilité interne

Notre dispositif de mentorat

Il a pour but d'accompagner les collaborateurs qui veulent évoluer et développer leurs compétences.

Des mentors (collaborateurs plus expérimentés), partagent leur expérience et leurs connaissances avec des collaborateurs moins expérimentés. Ils les aident à **progresser dans leur carrière, à développer de nouvelles compétences et à s'adapter à la culture de l'entreprise**.

Les mentors suivent une formation pour accompagner au mieux leur mentoré.

Chiffre clé 2025 mentorat

6 binômes dont 4 dans le cadre du vivier managers

N°17 - S'adapter à l'évolution des métiers

Dans un contexte de **transformation rapide de nos activités**, marqué notamment par la **digitalisation, l'automatisation et l'évolution des attentes de nos parties prenantes**, AVEM inscrit l'anticipation des évolutions des métiers comme un axe structurant.

L'objectif de la démarche prospective en matière d'emploi est de **disposer d'une analyse quantitative et qualitative à date de la situation de l'emploi chez AVEM** et des indicateurs devant permettre de :

- mettre en place une **politique d'anticipation des évolutions des emplois et des compétences**.
- **prévenir toute situation de déséquilibre** entre emplois au sein de l'entreprise et compétences disponibles.
- gérer les **évolutions professionnelles** des collaborateurs.
- définir les **actions de formation prioritaires** et les mesures d'accompagnement.
- anticiper les recrutements.

Et en 2025 ?

- mise en place d'un **référentiel de compétences** AVEM, pilier de nos actions de formation, et d'évaluation de la maturité de nos emplois : **47 compétences**.
- **jobsharing** : nous avons également ouvert des postes en jobsharing (ou partage de poste) : cela consiste à faire occuper un même poste par deux professionnels qui se répartissent les tâches, les responsabilités et les décisions.

Pilier gouvernance

Engagement 7

Agir de manière éthique et responsable

Engagement 8

Développer la confiance client

Engagement 7

Agir de manière éthique et responsable

Entretenir 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

Dans la continuité de notre politique d'achats responsables, nous avons renouvelé le label **Relations Fournisseurs et Achats Responsables (RFAR)** en 2025 suite à un audit.
Ce label récompense les entreprises mettant en œuvre des relations durables et équilibrées avec leurs fournisseurs.

Ainsi, **le label nous engage dans un plan de progrès** suivi annuellement par le ministère de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté. Cela se traduit par des pratiques quotidiennes intégrant la RSE.

Par exemple :

- chacun de nos **appels d'offres** comporte une évaluation des fournisseurs qui répondent à plusieurs **critères RSE, pesant pour 20 % minimum** dans la note globale.
- chaque nouveau fournisseur s'engage au travers de la signature de notre **Charte des Achats Responsables** à en respecter les principes.
- nos **rendez-vous annuels avec nos fournisseurs stratégiques** font l'objet d'une évaluation croisée et 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.
- en cohérence avec notre politique Handicap, nous avons formé en 2025 notre équipe aux **achats inclusifs**[1]. Nous souhaitons dès 2026 augmenter la part de ces acteurs dans nos achats.
- le **Comité d'Achats Responsables** est en charge, en interne, de suivre et de piloter les indicateurs de performance. Il se réunit tous les 3 mois.
  Par exemple, nous suivons les délais de paiement, la montée en compétences des équipes achats sur toutes les dimensions de la RSE, la dépendance économique des fournisseurs, la cartographie des risques, la part des achats inclusifs.

[1] *Pratique d'achat responsable qui vise à intégrer dans le réseau fournisseurs des structures qui favorisent le retour à l'emploi et l'insertion par le travail des personnes éloignées de l'emploi ou en situation de handicap.*

Chiffres clés 2025

- **99 %** de fournisseurs français
- **90 %** des acheteurs formés aux achats responsables
- **77/100** note ECOVADIS du pilier Achats
- **41,4 jours** de délai moyen de paiement

> Pour moi, le label RFAR, c'est bien plus qu'une reconnaissance : c'est la preuve concrète que **nous choisissons d'entretenir des relations sincères, durables et responsables avec nos fournisseurs**.
>
> Je suis profondément fier de cette démarche, fier de l'équipe Achats qui la porte au quotidien, et fier, en tant que collaborateur d'AVEM, de contribuer à cet engagement qui a du sens.
>
> **Boris JENIN**
> Responsable Service Achats

N°19 - Ancrer l'engagement citoyen AVEM

La force de notre collectif constitue la principale richesse d'AVEM. Nos actions solidaires reflètent l'engagement de l'ensemble de nos collaborateurs.

Le don sur salaire avec Microdon

Mis en place en **novembre 2025**, le dispositif d'arrondi sur salaire permet aux collaborateurs de soutenir facilement des associations grâce à un **micro-don mensuel**, correspondant aux centimes de leur salaire. Simple, innovant et indolore, il offre également la possibilité d'effectuer un don complémentaire. AVEM **abonde les dons réalisés** par les collaborateurs, renforçant ainsi l'impact de cette démarche collective.

Chiffres clés 2025

- **1 594 €** collectés
- **108** donateurs
- Don moyen par collaborateur (hors abondement) : **4,24 €**

Les fonds collectés ont été reversés à trois associations : l'ARPEJEH, Lazare et la Fédération Nationale Solidarité Femmes.

Engagement pour Octobre Rose

Dans le cadre d'Octobre Rose et en partenariat avec le collectif « Tous de mèche » du bassin rennais, AVEM, a organisé une action solidaire avec l'installation d'un **salon de coiffure éphémère** sur notre site de **Bruz** (35). Les collaborateurs ont pu bénéficier d'une coupe de cheveux en échange du don de leurs mèches à des associations qui conçoivent des perruques pour les femmes atteintes de cancer.

Challenge de pas – Semaines de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT)

À l'occasion des Semaines (QVCT), AVEM a organisé un challenge de pas solidaire, mobilisant largement les équipes autour d'un objectif commun.

Encouragement au don du sang

Chaque année, AVEM encourage activement le don du sang en accordant jusqu'à 1 h 30 d'absence autorisée, sur le temps de travail, pour permettre aux collaborateurs de réaliser leur don.

Un engagement renforcé en matière de sponsoring en 2025

En 2025, AVEM a poursuivi et renforcé sa politique de sponsoring et de soutien aux initiatives solidaires et sportives :

- **prêt de 77 TPE** à 11 associations.
- **financement de 3 projets** portés par des collaborateurs engagés.
- **financement de 11 projets d'associations sportives**, notamment pour l'achat de matériel et d'équipements sportifs.

Chiffres clés 2025

- **132 942 km** parcourus
- **7 000 €** reversés à l'association Sport dans la Ville dans le cadre du challenge de pas

Sponsoring au profit de l'association Humafrica à Vannes. 16ème édition d'un raid solidaire pour améliorer le quotidien de villages du sud Maroc.

N°20 - Garantir des pratiques éthiques

La conformité est indissociable de l'ensemble de nos engagements vis-à-vis des clients et de la société. De manière concrète, et au-delà des règlementations, 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.
- **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.
- **un outil anonyme de lancement d'alerte, BKMS®**, est accessible 7 j/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[1]** 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.
- **avec notre politique de prévention des conflits d'intérêt**, nous renforçons notre dispositif de prévention et de détection qui vise à garantir un fonctionnement transparent et sécurisé de nos activités.
- **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.

[1] *RGPD : Règlement Général de Protection des Données*

Taux de participation 2025

77 % au « Quizz éthique »

100 % à la formation « Lutte contre la corruption »

99 % à la formation « code de conduite »

« Au quotidien, nous nous attachons à évoluer dans le respect des exigences réglementaires qui encadrent nos activités, vis-à-vis de nos clients, fournisseurs et de l'ensemble de nos parties prenantes. L'éthique et la loyauté guident nos relations avec nos partenaires. Chez AVEM, chacun contribue à faire vivre les dispositifs de conformité du Groupe.

Emmanuelle TOURTET
Responsable des Services Risques et Conformité

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°21 - 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 protection des données** pour limiter les risques d'usage abusif et dans le respect de standards exigeants (RGPD, certification PCI-DSS[1], Label REMPARTS[2]…).
- nous renforçons la **sécurisation des nouveaux usages de l'Intelligence Artificielle & Cloud**, afin de permettre une innovation maîtrisée sans compromettre la confidentialité ni l'intégrité des données.
- la **sensibilisation et la formation de nos collaborateurs** aux risques numériques restent un pilier central : plans de communication multicanaux, formations obligatoires et actions ciblées permettent de développer une culture de cybersécurité partagée.
- enfin, dans une logique de sobriété numérique et de durabilité, nous menons une **gestion active de l'obsolescence et des vulnérabilités** sur nos actifs.

[1] *PCI-DSS : Standard international visant à garantir la sécurité des données de cartes de paiement traitées, stockées ou transmises par une organisation.*

[2] *REMPARTS : Label du Groupement des Cartes Bancaires permettant de valider la conformité des professionnels de l'acceptation monétique (gestion des terminaux de paiement) aux exigences de sécurité.*

> L'entrée en vigueur de la réglementation **DORA** en janvier 2025 renforce notre engagement. Nous faisons de la résilience numérique un levier stratégique, essentiel pour sécuriser nos systèmes, fiabiliser nos processus de bout en bout et ainsi offrir à nos clients une confiance durable. Par ailleurs, nous sommes fiers d'avoir obtenu en 2025 la certification PCI-DSS sur nos activités monétique acquéreur, qui démontre un engagement tangible dans la protection des données sensibles.
>
> **Hervé CRONENBERGER**
> Directeur Processus & Risques

> Dans un environnement où les aléas peuvent fragiliser l'activité, garantir la continuité de nos services est une priorité. Chez AVEM, l'équipe Plan de Continuité d'Activité (PCA) œuvre aux côtés des métiers pour analyser les risques, définir les scénarios de rupture possibles et formaliser les réponses adaptées. Grâce à des exercices réguliers, nous testons la pertinence de nos dispositifs et renforçons la capacité de nos équipes à réagir efficacement.
>
> **Laurent YVOZ**
> Responsable Plan de Continuité d'Activité

Engagement 8

Développer la confiance client

N°22 - S'engager vers l'excellence opérationnelle

Le **Système de Management de la Performance par les Processus** (SMPP) permet à AVEM de piloter sa performance à partir du fonctionnement des équipes, des activités et de leurs interactions. Le **SMPP a été déployé en 2025 sur l'ensemble des processus d'AVEM**.

Il s'appuie désormais sur un système documentaire refondu, plus clair et partagé, pour sécuriser les pratiques et faciliter l'accès à l'information. Il aide à identifier rapidement ce qui fonctionne et ce qui doit être amélioré.

Pour les clients, cela se traduit par des services plus fiables, des délais maîtrisés et une qualité plus constante, au service d'une **meilleure expérience client**.

> Nous avons été sollicités par un de nos donneurs d'ordre bancaire afin de clarifier les conditions d'indemnisation en cas de **matériel perdu**, une situation pouvant générer des incompréhensions et des délais de réponse pour le client. Le **comité d'interfaces**[1] a permis de réunir plusieurs métiers pour échanger, comprendre les enjeux et structurer une réponse commune. Une règle claire et orientée client a ainsi été définie. Ce travail collectif a permis d'apporter une réponse rapide et une solution durable. Si le cas se reproduit, la règle est désormais partagée et **la réponse peut être apportée** plus simplement, **avec un service plus fluide et plus sécurisé**.
>
> **Aline CHOSSON**
> Directrice de service Assistance Client UDC
> Pilote de processus « Assister et Accompagner les clients »

[1] *Comité d'interfaces : Instance de travail transverse réunissant plusieurs métiers pour traiter des situations concrètes et faire évoluer les processus au service des clients.*

Nos autres certifications et labellisations

Label Relation clients 100 % France :
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.

Certification ISO 9001 - univers des commerçants / site de Rennes :
garantit que notre système de management est orienté client et ancré dans une démarche d'amélioration continue.

Certification ISO 18295-1 - SOS Carte :
garantit à nos parties prenantes une qualité de relation client élevée et un gage de quête constante de l'excellence.

Nouveau

Certification PCI-DSS :
standard international visant à garantir la sécurité des données de cartes de paiement traitées, stockées ou transmises par une organisation.

Label REMPARTS :
valide la conformité de nos sites logistiques aux exigences de sécurité (préparation, maintenance, stockage, logistique et distribution des terminaux de cartes bancaires).

Engagement 8

Développer la confiance client

N°23 - 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**. Ses missions :

- **capter la voix** du client.
- **piloter** et **partager** les indicateurs clés de satisfaction.
- **déployer une culture** de la 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 est d'avoir une **vision complète de leur niveau de satisfaction**, sur l'ensemble de nos prestations.

Nous posons dans toutes nos études de satisfaction la question de recommandation, pour calculer l'**Indice de Recommandation Client** (IRC) de la prestation et suivre son évolution.

Chaque IRC participe au calcul de l'IRC moyen du domaine d'activités et à notre indicateur clé de performance suivi dans le cadre du plan stratégique Confiance 27 : **l'IRC global[1] AVEM**.

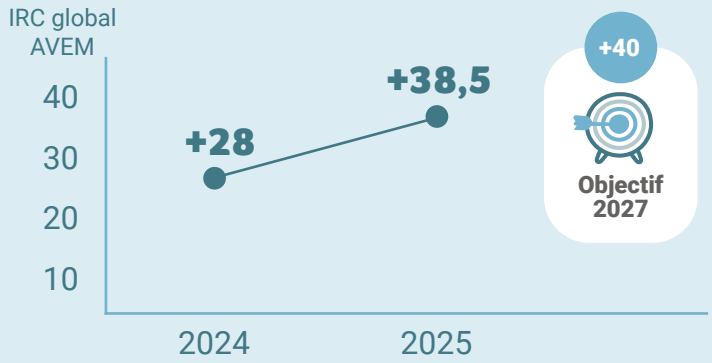
Notre objectif défini dans le cadre du plan stratégique est d'améliorer l'expérience client d'AVEM de +12 points d'ici 2027 par rapport à 2024.

Le **dispositif d'animation de la satisfaction client** couplé à nos comités internes permet le partage des résultats d'études, des réclamations et de l'ensemble des irritants détectés. Ces instances nous permettent d'orienter les décisions et de mettre en place des plans d'amélioration continue.

Capter la voix de nos clients et nous nourrir de leurs retours, est primordial pour nous améliorer durablement et pour optimiser nos stratégies. Cela nous permet de maximiser la satisfaction, développer la confiance et garantir une expérience de haute qualité !

[1] *IRC global AVEM : moyenne des IRC par domaines d'activité pondérés par le chiffre d'affaires de chaque univers.*

> Notre IRC global a progressé de plus de 10 points en 2025 vs 2024. Cela témoigne d'un impact positif des plans d'action d'amélioration sur l'expérience vécue de nos clients et utilisateurs. Nous allons poursuivre nos efforts pour continuer à progresser.
>
> **Julie ROSTICHER**
> Responsable Service Expérience clients



Annexes

Indicateurs

Piliers ESG et financiers

ODD

17 objectifs pour atteindre un développement durable

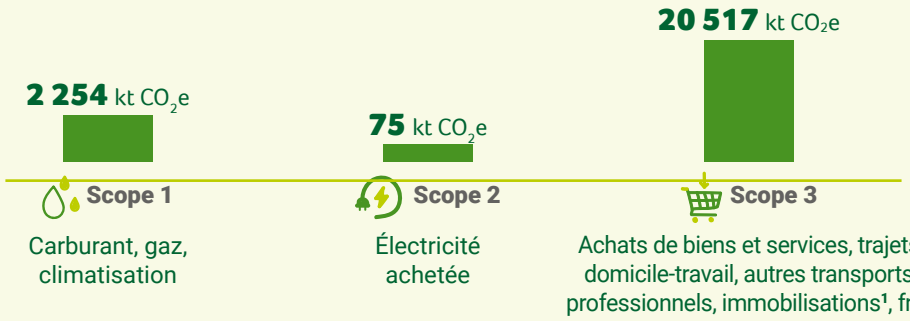
Glossaire

Indicateurs des différents piliers

Pour en savoir plus sur le référentiel ESRS-CSRD scannez ce QR-code

Indicateurs	Référentiel ESRS-CSRD	Unité	Données rétrospectives 2023	2024	2025	Cible
Environnement						
Émissions de Gaz à effet de serre						
Scope 1 : émissions directes de gaz à effet de serre émises par l'entreprise	ESRS E1	$TeqCO_2$	**2 490**	**2 413**	**2 254**	
dont carburant de la flotte automobile	ESRS E1	$TeqCO_2$	**2 435**	**2 246**	**2 140**	
Scope 2 : émissions indirectes et liées à l'énergie	ESRS E1	$TeqCO_2$	**176**	**97**	**75**	
Scope 3 : toutes les émissions indirectes de l'entreprise dont	ESRS E1	$TeqCO_2$	**15 194**	**11 746**	**20 517**	
Achats de biens	ESRS E1	$TeqCO_2$	**7 119**	**4 035**	**5 825**	
Achats de services	ESRS E1	$TeqCO_2$	**3 649**	**2 555**	**6 063**	
Immobilisations	ESRS E1	$TeqCO_2$	**1 570**	**591**	**2 688**	
Déplacements	ESRS E1	$TeqCO_2$	**663**	**778**	**1 182**	
Déchets	ESRS E1	$TeqCO_2$	**170**	**455**	**277**	
Autres	ESRS E1	$TeqCO_2$	**2 023**	**3 332**	**4 482**	
Total des émissions de gaz à effet de serre		$TeqCO_2$	**17 860**	**14 256**	**22 846**	**-25 % en 2030**
Déchets						
Déchets industriels générés sur nos 4 sites de production	ESRS E5	Tonnes	**143**	**232**	**237**	
dont déchets industriels triés et valorisés	ESRS E5	Tonnes	**106**	**190**	**200**	
% des déchets industriels triés et valorisés	ESRS E5	%	**74**	**82**	**84,4**	

Le bilan carbone s'analyse selon les 3 scopes définis par le SBTI (Science Based Targets Initiative).
Données 2025



[1] *Bâtiments, matériels informatiques et bureautiques, véhicules*

Indicateurs des différents piliers

Pour en savoir plus sur le référentiel ESRS-CSRD scannez ce QR-code

Indicateurs	Référentiel ESRS-CSRD	Unité	Données rétrospectives			Cible
			2023	2024	2025	
Social						
Effectifs						
Nombre de salariés	ESRS S1	Valeur absolue	**1 922**	**1 969**	**2 070**	
Nombre de salariés de sexe Féminin	ESRS S1	Valeur absolue	**820**	**865**	**931**	
Nombre de salariés de sexe Masculin	ESRS S1	Valeur absolue	**1 102**	**1 104**	**1 124**	
Nombre de salariés en CDI	ESRS S1	Valeur absolue	**1 736**	**1 763**	**1 811**	
Nombre de salariés en CDD	ESRS S1	Valeur absolue	**153**	**164**	**199**	
Part de salariés à temps partiel	ESRS S1	%	**6,2**	**7,3**	**5,3**	
Taux de rétention CDI	ESRS S1	%	**91**	**94**	**94**	
Taux de turnover CDI	ESRS S1	%	**13**	**12**	**16**	
Nombre d'alternants	ESRS S1	Valeur absolue	**33**	**42**	**65**	
Diversité, inclusion et lutte contre la discrimination						
% de salariés bénéficiaires de l'obligation travailleur handicapé	ESRS S1	%	**3,9**	**5,5**	**6,7**	**6,1 % en 2026**
Taux de participation au module de sensibilisation au handicap au travail	ESRS S1	%	**74**	**78**	**76**	
Index d'égalité professionnelle Femmes/Hommes	ESRS S1	Score	**89/100**	**94/100**	**94/100**	
Santé et sécurité						
Nombre d'accidents de travail	ESRS S1	Valeur absolue	**42**	**36**	**32**	
Effectif formé à la sécurité	ESRS S1	Valeur absolue	**801**	**829**	**580**	
Conditions de travail et bien-être des collaborateurs (selon le baromètre social Wittyfit)						
% de salariés ayant répondu à l'enquête annuelle de satisfaction collaborateurs	ESRS S1	%	**80**	**81**	**81**	
Indice de satisfaction au travail des salariés	ESRS S1	Score	**6,3/10**	**6,1/10**	**6,7/10**	
Indice de fierté d'appartenance au groupe AVEM	ESRS S1	Score	**6,7/10**	**6,4/10**	**6,8/10**	**7,2/10 en 2027**
Formation et gestion de carrière						
% de salariés bénéficiant d'un entretien professionnel	ESRS S1	%	**97**	**100**	**NC**	
% de salariés (CDI/CDD cadres et/ou managers) bénéficiant d'un entretien de performance	ESRS S1	%	**NC**	**NC**	**94,7**	
Nombre de salariés formés (hors formations réglementaires obligatoires)	ESRS S1	Valeur absolue	**969**	**1 262**	**1 077**	
Taux de mobilité interne	ESRS S1	%	**30**	**30**	**30**	

Indicateurs des différents piliers

Pour en savoir plus sur le référentiel ESRS-CSRD scannez ce QR-code

Indicateurs	Référentiel ESRS-CSRD	Unité	Données rétrospectives			Cible
			2023	2024	2025	
Gouvernance						
Achats responsables						
% des achats réalisés sur le territoire français	ESRS G1	%	**99,3**	**99,3**	**99**	
% des acheteurs formés aux achats responsables	ESRS G1	%	**100**	**100**	**90**	
Délais de paiement moyen constaté (en nombre de jours)	ESRS G1	Valeur absolue	**46,3**	**45,6**	**41,4**	
Éthique - lutte contre la corruption						
Taux de réalisation des formations « Lutte contre la corruption » - Module Général	ESRS G1	%	**96,5**	**99**	**100**	
Taux de réalisation des formations « Éthique professionnelle et déontologie »	ESRS G1	%	**95,3**	**98**	**98**	
Taux de réalisation du « quizz Éthique »	ESRS G1	%	**77**	**97**	**77**	
Taux de formation / sensibilisation à la sécurité du système d'informations « Module Surfclean »	ESRS G1	%	**93,6**	**96**	**96**	
Satisfaction client						
Indice de Recommandation client	ESRS G1	Score	**ND**	**28**	**38,5**	**+40 en 2027**
Sensibilisation des collaborateurs à la RSE						
Taux de participation volontaire des collaborateurs AVEM aux évènements de sensibilisation RSE de l'année	ESRS G1	%	**ND**	**31,8**	**31,1**	
Taux de satisfaction des participants à ces mêmes évènements	ESRS G1	Score	**ND**	**8,9/10**	**8,7/10**	

Indicateurs financiers

Principaux éléments du Compte de Résultat (en millions d'euros)	2023	2024	2025
Chiffre d'affaires	**208,1**	**221,7**	**233,8**
Coût des ventes	63,9	68,9	71,9
Marge brute	**144,6**	**152,8**	**161,9**
Autres achats et charges de fonctionnement	35,7	37,6	43,7
Valeur Ajoutée	**108,9**	**115,2**	**118,2**
Charges de personnel et taxes	95,7	99	106,3
Excédent brut d'exploitation	**13,2**	**16,2**	**11,9**
Autres charges d'exploitation	5	5,2	3
Résultat d'exploitation	**8,2**	**11**	**8,9**
Résultat financier	0,1	0,7	0,6
Résultat courant avant impôts	**8,3**	**11,7**	**9,6**
Résultat exceptionnel	-0,9	-0,8	0
Impôts	1,9	2,2	1,7
Résultat net	**5,6**	**6,4**	**5,8**

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

Principaux Agrégats du Bilan (en millions d'euros)	2023	2024	2025
Capitaux propres	31,6	34,1	29,9
Dettes MLT	3,6	2,6	2,7
Capitaux permanents	**35,2**	**36,7**	**32,6**
Immobilisations nettes	**17,4**	**15,5**	**16,3**
Besoin en Fonds de Roulement	-6,1	-15,9	-16
Trésorerie	**24**	**37**	**32,3**
Total bilan	**93,1**	**101,8**	**99,8**

17 objectifs pour atteindre un développement durable

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.

Glossaire

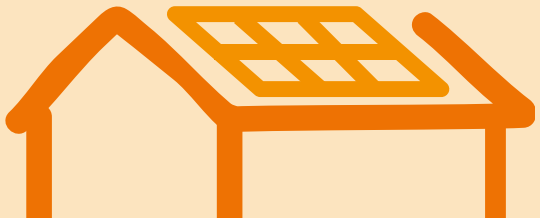
Acronyme	Signification
AGEFIPH	Association d'aide à l'emploi des personnes en situation de handicap
ARPEJEH	Association dont l'objectif est d'Accompagner la Réalisation des Projets d'Études de Jeunes Élèves et Étudiants Handicapés
ATT	Assistance Technique et Téléphonique
BOETH	Bénéficiaire de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés
C2MS	Entités à l'origine de la création d'AVEM : Cirra, Monecam Monetica, Somaintel
CA	Chiffre d'affaires
CDD	Contrat à Durée Déterminée
CDI	Contrat à Durée Indéterminée
COMEX	Comité Exécutif
CSRD	Corporate Sustainability Reporting Directive
DEEE	Déchets d'Équipement Électrique et Électronique
DORA	Digital Operational Resilience Act : Règlement européen renforçant la résilience numérique et la gestion des risques informatiques des acteurs financiers
DU	Déchet Ultime
EDI	Échanges de 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
IRC Global	Moyenne des IRC par domaines d'activité pondérés par le chiffre d'affaires de chaque univers
IRO	Impacts Risques Opportunités
IRP	Instances Représentatives du Personnel
KPI	Key performance indicator ou indicateur de performance
MES	Mise en service

Glossaire

Acronyme	Signification
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)
PCI-DSS	Standard international visant à garantir la sécurité des données de cartes de paiement traitées, stockées ou transmises par une organisation
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 réel.
QVCT	Qualité de Vie et Conditions de Travail
REMPARTS	Label du Groupement des Cartes Bancaires permettant de valider la conformité des professionnels de l'acceptation monétique (gestion des terminaux de paiement) aux exigences de sécurité
RFAR	Relations Fournisseurs et Achats Responsables
RGPD	Règlement général de protection des données
RQTH	Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé
RFGR	Responsable de la Fonction Gestion des Risques
RFVC	Responsable de la Fonction de Vérification de la Conformité
RSE	Responsabilité Sociétale des Entreprises
SMA	Single Man Access
SMPP	Système de Management de la Performance par les Processus
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 CO_2	Tonne équivalent CO_2
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



Création : agence MIZU® www.mizu.pub - 07/2026