



Rapport Environnement Social Gouvernance

Présentation 2025

Société d'ingénierie et de conseil en technologie

Sommaire

4

Mot du CEO d'Adservio Group

7

Nos labels

5

Nos valeurs

8-9

Nos Chartes

6

Notre vision de la RSE

10-11

Indicateurs ESG



12-15

Resilience for Tech

24-27

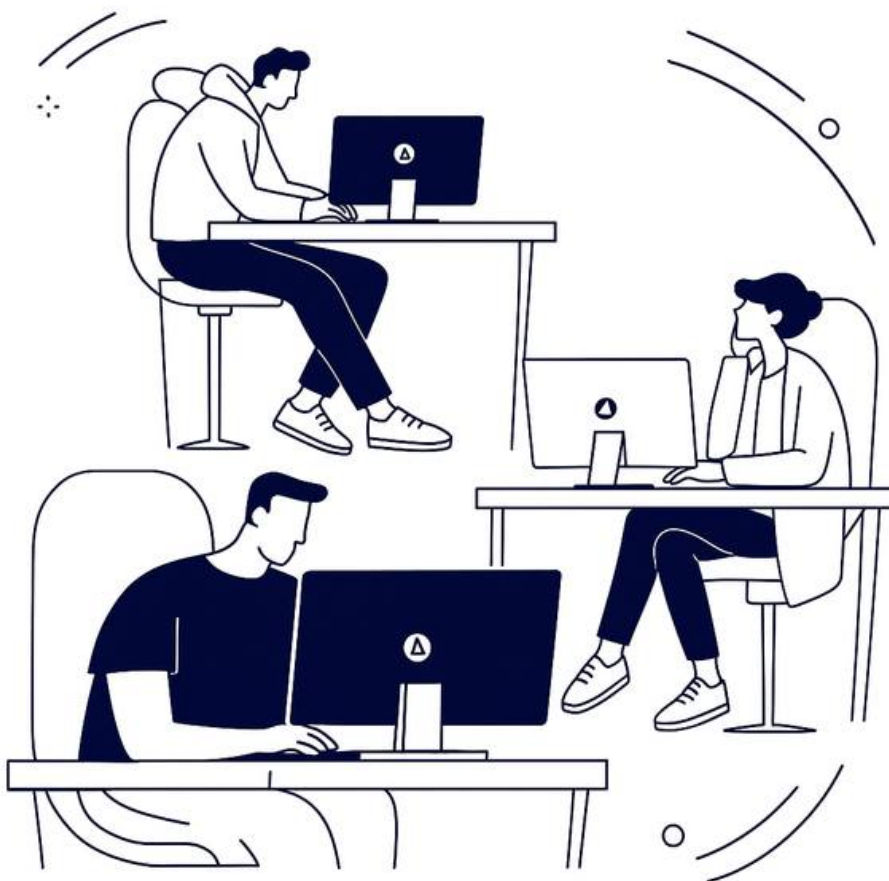
Resilience for
Governance

16-23

Resilience for PEOPLE

28-33

Resilience for Planet



Mot du CEO

Anis ZOUAOUI

La **révolution digitale** est une réalité avec laquelle les citoyens, les décideurs publics, les associations et autres acteurs de la société doivent composer. Elle **est inexorable, irréversible** : comme l'a dit Marc Andreessen, "Software is eating the world".

Le digital a ouvert un large éventail d'**opportunités** à plusieurs générations dans plusieurs domaines : formation, échanges interculturels, espaces de sociabilité, activités de loisirs comme les e-sports, etc. Il marque profondément notre société, **transforme** notre quotidien, bouleverse nos paysages médiatiques, nos manières de communiquer et de consommer l'information. Le digital s'immisce même dans nos **représentations** et nos imaginaires artistiques.

Tandis que le digital ouvre des horizons incommensurables, le monde en perpétuelle transformation est secoué par l'incertitude. Des **crises sociales** et **environnementales** sans précédent le traversent, les systèmes financiers et économiques sont exposés à un choc systémique.

Adservio va jouer un rôle majeur en proposant des **solutions** et des **expériences** digitales résolument **résilientes**.

- Le digital rassemble, connecte, fédère. Il élargit les perspectives économiques et ouvre des opportunités insoupçonnées pour de nombreuses organisations. C'est un levier d'**empowerment** et une source inépuisable de **progrès** sociaux, économiques et environnementaux.
- La résilience est une valeur que nous devons cultiver et nous efforcer d'**appliquer dans notre quotidien** face aux mutations du monde.

Adservio est une ESN labellisée **entreprise innovante** par Bpifrance et active dans la communauté du **Coq Vert** :

- Nous contribuons à la transformation environnementale, sociétale, économique et sociale en accompagnant nos clients dans leur processus de transformation digitale.
- Nous transmettons les bons **outils, connaissances** et **compétences** pour accompagner cette dynamique.
- Nous nous efforçons également de **minimiser l'empreinte environnementale de nos activités** dans une logique de réduction de la dégradation des écosystèmes et de la biodiversité, car nous sommes conscients de l'impact de notre activité économique sur l'environnement.

Par ailleurs, Adservio a la ferme intention d'acquérir le statut d'**entreprise à mission** pour s'aligner sur la loi PACTE. Nous avons défini notre raison d'être en 2020 en nous appuyant sur une démarche de co-construction. Nous souhaitons désormais l'inscrire dans nos statuts. Nous allons compléter le processus d'officialisation, d'inscription et de formalisation de nos **objectifs sociaux et environnementaux**, lesquels vont être mesurables et atteignables.

"Construire des expériences digitales résilientes : Notre raison d'être."

Anis ZOUAOUI, CEO Adservio

Nos Valeurs



Adservio est riche de ses valeurs qui structurent son mode opératoire et façonnent sa **culture d'entreprise** ainsi que ses démarches, ses approches et, in fine, sa raison d'être.

☆ Intégrité

La **probité** des collaborateurs et collaboratrices d'Adservio est manifeste.

- Nous nous engageons à faire preuve d'**honnêteté**, d'honneur et de **loyauté** quelle que soit la situation, le contexte ou l'identité de notre interlocuteur.

☆ Excellence

L'excellence d'Adservio est mesurable par de nombreux indicateurs fournis dans ce rapport.

- Nous déployons toute notre énergie et la totalité des moyens à notre disposition pour fournir une **expérience client irréprochable et optimale**.
- Nous améliorons de façon continue le savoir-être et le savoir-faire de nos collaborateurs via une **culture du feedback** pour maintenir, voire accroître nos standards d'excellence **opérationnelle et stratégique**.

☆ Diversité

La diversité, moteur du progrès, est une véritable richesse sur laquelle Adservio s'appuie.

- Nous construisons une **culture inclusive**, transparente et socialement responsable. Tous les collaborateurs et toutes les collaboratrices sont sur un pied **d'égalité**, quelles que soient leurs origines ethniques, leurs identités sexuelles, leur genre, leur sexe ou encore leurs croyances religieuses.

☆ Respect

Pour Adservio, le respect mutuel constitue le terreau fertile au développement d'une atmosphère **épanouissante** et **stimulante** intellectuellement.

- Nous mettons en place un cadre de travail où la dignité est le **pacte qui nous lie** à nos collaborateurs et à nos collaboratrices et à nos clients.

☆ Cohésion

Chez Adservio, les logiques de **solidarité** sont un ciment indispensable.

- Nous travaillons en **équipe** et cultivons le sens du **collectif** pour mieux aider les autres et construire **ensemble** des valeurs communes qui nous fédèrent et nous rassemblent.

Notre vision de la RSE

Adservio fixe un **horizon** et met en place des **moyens concrets** pour les atteindre. La résilience, colonne vertébrale de notre stratégie RSE, se décline dans l'exercice de notre métier, dans les relations humaines, dans notre mode de gouvernance, dans la prise en compte de notre impact environnemental et dans la pleine conscience de notre rôle social et sociétal.

Resilience for TECH

Notre priorité :

Accompagner nos clients dans leur démarche Green IT, laquelle comprend l'éco-conception de logiciels d'après le référentiel GR 491.

Notre engagement :

Développer des outils utiles et créateurs de valeur, à calculer et à limiter l'impact environnemental de nos services et de nos logiciels.

ODD concerné :



Resilience for GOVERNANCE

Notre priorité :

Organiser un mode de gouvernance qui s'articule autour de l'idée de commun et de la valeur de responsabilité.

Notre engagement :

- Maintenir la transparence et l'honnêteté en interne et externe
- Respecter et faire respecter le code de conduite par nos prestataires de service et nos fournisseurs
- Mettre en place un dispositif d'alerte sociale et éthique

ODD concerné :



Resilience for PEOPLE

Notre priorité :

Construire un environnement et un quotidien inclusif et positif pour nos parties prenantes.

Notre engagement :

Promouvoir la diversité, l'inclusion et le bien-être, permettre au plus grand nombre d'accéder à nos métiers, travailler en étroite collaboration avec nos parties prenantes dans le but de mieux répondre aux défis sociaux actuels.

ODD concerné :



Resilience for PLANET

Notre priorité :

Réduire nos émissions de GES de 5 % par an sur les trois scopes.

Notre engagement :

- Réduire l'empreinte carbone de nos activités en ligne à hauteur des objectifs fixés par l'Accord de Paris
- Contribuer à la hauteur de nos émissions résiduelles
- Sensibiliser nos parties prenantes à l'urgence climatique

ODD concerné :



Nos labellisations

Adservio est riche de ses valeurs qui structurent son mode opératoire et façonnent sa **culture d'entreprise** ainsi que ses démarches, ses approches et, in fine, sa raison d'être.



1. Positive Workplace

2 étoiles sur 3 en 2022

Positive Workplace est un label RSE/RSO européen s'appuyant sur les standards ISO 26 000 et les Objectifs du Développement Durable (ODD)



Ces standards sont mis à jour tous les ans afin d'inclure les dernières évolutions réglementaires : la taxonomie, les travaux en cours de la CSRD, la loi Climat et Résilience ou encore la loi AGEC.

3. ChooseMyCompany

Obtention du label pour l'année 2025



Le label Choose My Company nous indique nos forces et nos faiblesses en termes de gestion des ressources humaines.

Il nous permet de progresser en termes de management de nos collaborateurs et collaboratrices.

2. Ecovadis



Objectif : Passage d'argent à gold en 2025

Ecovadis propose un questionnaire personnalisé en fonction de l'industrie dans laquelle l'activité s'insère.

La méthodologie du label est alignée sur les normes internationales.

Nous avons obtenu la certification argent en 2023.

Ecovadis est un label valorisant et valorisé lorsque nous effectuons des appels d'offres.

Nos chartes

Adservio a signé des chartes, un manifeste et participé à des actions qui témoignent de son engagement concret pour le respect de ses valeurs et de sa raison d'être.

Charte du droit à la déconnexion

La charte de droit à la déconnexion renvoie au droit pour le salarié de ne pas être connecté à ses outils numériques professionnels en dehors de son temps de travail. Cette charte établit un certain nombre de règles et de bonnes pratiques, notamment :

- La sensibilisation et la formation à la déconnexion.
- La lutte contre la surcharge émotionnelle liée à l'utilisation de la messagerie électronique professionnelle.
- La lutte contre le stress lié à l'utilisation des outils numériques professionnels.
- La réalisation d'un bilan annuel sur l'usage des outils numériques professionnels.

Charte sociale

La charte sociale établit un certain nombre de principes, règles et valeurs qu'Adservio veille à respecter scrupuleusement.

- Nous nous engageons à respecter les droits humains fondamentaux et à promouvoir les droits sociaux auxquels les collaborateurs et collaboratrices ont droit.
- Engagement sur la santé, la sécurité et la dignité au travail.
- Service du principe d'égalité et promotion du dialogue social au sein de l'entreprise.
- Questions relatives à l'emploi, au salaire, au temps et aux conditions de travail également abordées.
- Des dispositifs d'alerte sociale existent en cas de manquements à l'éthique ou de violations de certaines règles.



Charte du télétravail

La charte du télétravail fixe les modalités et les conditions du télétravail afin de respecter l'équilibre vie privée / vie professionnelle et de définir les droits et devoirs des télétravailleurs.

Charte du prestataire freelance

La charte du prestataire freelance débouche concrètement sur 6 engagements que le partenaire freelance d'Adservio doit respecter.

Ces engagements ont des implications sur notre démarche RSE, nos indicateurs, notre politique de formation et notre politique de lutte contre la corruption.

Charte éthique

La charte éthique édicte un certain nombre de principes, de valeurs et un code de conduite à suivre pour assurer le bon fonctionnement de l'entreprise.

Charte du droit à la déconnexion

La charte Achats responsables définit un certain nombre d'engagements pour Adservio et ses fournisseurs.

Pour nos fournisseurs :

Ils sont soumis à un strict respect de certains principes et engagements :

- **Éthique** : Nos fournisseurs s'engagent à lutter contre la corruption, à respecter les droits humains, à participer au dynamisme local, à respecter le principe de concurrence loyale, à promouvoir une démarche de responsabilité sociétale, à respecter les droits de propriété.
- **Respect et protection de l'environnement** : Nos fournisseurs s'engagent à mener des politiques adaptées de gestion environnementale et à lutter efficacement contre le réchauffement climatique.
- **Management des risques et de la sécurité** : Nos fournisseurs s'engagent à respecter le principe de précaution et à respecter certains standards en termes d'hygiène, de sécurité et de santé.
- **Amélioration continue** : Nos fournisseurs s'engagent à respecter un processus d'amélioration continue des procédés utilisés. Cela passe par des évaluations et des audits.

Pour Adservio :

Nos engagements se structurent autour de plusieurs axes qui prévoient un certain nombre de normes à respecter.

- Effectuer des **achats** avec intégrité et éthique.
- Communiquer et collaborer efficacement et **loyalement**.
- Acheter dans des logiques de **solidarité** et **durabilité**.
- Promouvoir les plans de progrès et la performance.

Charte du Numérique Responsable

La charte numérique responsable garantit le respect de :

- L'environnement grâce à l'optimisation des outils numériques afin de limiter leurs impacts et leur consommation.
- Le principe d'accessibilité en développant des services accessibles à toutes et à tous, inclusifs et durables.
- L'éthique en favorisant des pratiques numériques éthiques et responsables.
- La résilience de nos systèmes d'information et de nos pratiques numériques.
- Certaines valeurs telles que l'innovation sociale que nous incorporons dans nos systèmes et services numériques.

Indicateurs

Environnement · Social · Gouvernance

Resilience for TECH



3

Réparateurs pour allonger
la durée de vie du matériel



1 897 541 Mo

Libérés sur les services de
stockage en ligne en 2022



3

Prix obtenus (Hackathon
Bpifrance et IT Night)



10

Ordinateurs donnés à une
association



7,5/10

Note de réparabilité du
matériel informatique neuf

Resilience for People



97/100

Index d'égalité salariale



2,7 %

D'écart salarial entre les
femmes et les hommes



2

Enquêtes de satisfaction
annuelle



27

Événements créés



21

Nationalités différentes



3

Formations annuelles de
formation à la
cybersécurité

Indicateurs

Environnement · Social · Gouvernance

Resilience for GOVERNANCE



3

Membres du comité RSE
opérationnel



1

Hackaton solidaire (et 1 en
prévision)



110€

Libérés sur les services de
stockage en ligne en 2022



26

Parties prenantes
réparties en 4
groupes

Resilience for PLANET



19/26°C

Limitation du chauffage et
de la climatisation



4

Bilans carbone (2020,
2021, 2022 et 2023)



784

Tonnes de CO₂ en 2023



1

Véhicule électrique



1

Séminaire responsable
par mois



-20%

Objectif de réduction
d'émissions en 2026

Resilience for TECH

A man with a beard and glasses, wearing a white headset, is sitting at a wooden desk. He is looking at a computer screen (not fully visible) and his hand is on a white keyboard. He is wearing an orange sweater.A perspective view of a server room. Rows of server racks are visible, each filled with numerous blue and white lights, creating a sense of depth and data flow. The racks are illuminated with a warm yellow light from above.

Objectif:
S'engager pour
le Numérique
Responsable en
interne et auprès
des clients

Resilience for TECH

Adservio est convaincu que le **Numérique Responsable** et le **Green IT** constituent des éléments-clés pour construire un avenir durable. Consciente de la gravité des conséquences du réchauffement climatique, de la dégradation de l'environnement et des écosystèmes naturels, l'entreprise a développé de nombreux projets de numérique responsable, car nous sommes pleinement concernés par **notre place d'ESN**, acteur et conseiller auprès de nos clients.

Calcul du Bilan Carbone de nos services

Adservio se met au service de l'environnement en mobilisant son expertise et ses connaissances en informatique pour optimiser la gestion des ressources énergétiques dans une démarche éco-solidaire et éco-responsable.

- **Bilan Carbone** réalisé en 2020, 2021, 2022 et 2023
- **Inclusion du numérique** (parc informatique exploité, infrastructures réseaux, réseaux sociaux, sites web, API et SaaS)
- **Objectifs stratégiques** de réduction des GES produits par nos activités
- Suivi et détermination de nos **axes de progrès** d'une année sur l'autre

Valoriser le numérique comme levier d'action

- Adservio a participé au **hackathon Bpifrance** (IA, big data, climat) ; notre projet « **Comment détecter le greenwashing ?** » a remporté l'un des premiers prix.
- Adservio a été classé deuxième du **prix IT Night** avec le projet Pearl Dentaline Paris, qui déploie le Machine Learning et l'IA pour **résoudre des problématiques médicales dentaires**.



Promouvoir le Numérique Responsable dans nos offres commerciales

Adservio s'est adjoint les services d'une **agence web écologique et responsable**, la SCOP Kodysey, pour développer son offre Green IT.

Kodysey répondra conjointement à nos appels d'offres grands comptes, dans la mesure où nous ne disposons pas encore de compétences internes en Green IT

Faire appliquer les bonnes pratiques Numérique Responsable

Adservio est convaincu que chaque petite action compte ; même faible, son impact provoque une prise de conscience : c'est **l'effet colibri** (Pierre Rabhi).

Nous **diffusons des bonnes pratiques** à nos collaborateurs dès l'onboarding (Welcome Day) et de manière **régulière** :

- Paramétrer le mode veille après 5 min
- Déconnecter les sessions
- Éteindre les ordinateurs le soir et en pause
- Ne pas laisser l'ordinateur branché en permanence
- Ajuster la luminosité de l'écran
- Effectuer des mises à jour régulières
- Éviter les basses et fortes températures
- Supprimer régulièrement mails et fichiers inutiles
- Privilégier les liens de partage plutôt que les pièces jointes
- Limiter les mails groupés

Gestion responsable de nos équipements, de nos logiciels et de nos données

Politique d'achats responsables :

- Nous avons créé un **catalogue du matériel informatique** (souris, ordinateurs, écouteurs, etc.). Mis à jour chaque semestre, il est accessible à tous les collaborateurs ; il recense des critères alignés sur la réduction des coûts écologiques, tels que les indices de réparabilité.
- Mise en place d'une **politique d'achats responsables** : priorité au matériel reconditionné (Back Market, Zilient) ou, à défaut, à du matériel neuf dont l'indice de réparabilité est 7,5 / 10.
- La responsable RSE examine scrupuleusement les politiques RSE de nos fournisseurs.

Optimisation de la gestion et de l'affectation du parc informatique :

- Évaluation des **besoins réels** des collaborateurs selon le métier (Consultant, Fonctions supports, Business Developer), la sédentarité et les outils nécessaires.
- Remplacement du matériel après deux validations (partner + manager).
- Réparation systématique du matériel défectueux. Un collaborateur dédié aux petites réparations ;
 - Partenariat avec un réparateur agréé pour les interventions techniques.
- Application de la directive **"Bring Your Own Device"** lorsque cela est possible (utilisation d'équipements personnels ou d'ordinateurs confiés par le client).
- Mise en place d'un **inventaire informatique** garantissant la traçabilité et l'allocation optimale du parc.



- Objectif d'allongement de la durée de vie des équipements : amortir — voire dépasser — leur coût sur les plans comptable et environnemental.
- Dons pour la fin de vie : 10 ordinateurs offerts à Action numérique solidaire, association locale à but non lucratif, composée de bénévoles qui collectent du matériel informatique pour le distribuer gratuitement à des enfants qui ne peuvent pas s'équiper
- Démarches engagées pour confier la gestion du parc informatique (configuration, préparation, entretien) à une société de leasing.

1^{er} Challenge Cyber Clean Up (mars 2022)

Les collaborateurs ont supprimé 1,04 % du stockage en ligne de la société (soit 1 897 541 Mo), grâce notamment à un salarié qui a supprimé 94 % de ses propres données.

Signature électronique

Adservio a démocratisé, massifié et systématisé la signature électronique pour éviter le gaspillage de papier et d'encre. Le dispositif **YouSign** digitalise l'ensemble du processus de signature.

Resilience for TECH

A high-angle photograph of three people sitting at a rustic wooden table in a cafe. A woman with colorful braids is on the right, looking down at a glass. A man in a black t-shirt is leaning over the table, resting his head on his hand. A man in a light blue shirt is on the left, looking towards the center. There are coffee cups, glasses of water, and salt/pepper shakers on the table.A photograph of a woman with short dark hair and glasses, wearing a dark blazer over a light-colored top. She is sitting at a desk, looking towards the left. Behind her is a large green ivy wall. A dark blue circular graphic is overlaid on the bottom right of the image.

Objectif:
Construire un
environnement et un
quotidien inclusif à nos
collaborateurs et
collaboratrices

Resilience for People

Politique Égalité Femmes-Hommes

Les inégalités de genre et de sexe sont multiformes et se matérialisent dans les champs économique, symbolique, culturel et environnemental. Le secteur du numérique est structurellement caractérisé par une **surreprésentation des hommes**.

Adservio est convaincu que les femmes doivent jouer un rôle fondamental et décisif dans la transformation digitale des organisations et des modèles, en particulier dans le secteur numérique. Leur contribution à la digitalisation de la société doit être valorisée et mise en avant.

Nous mettons un point d'honneur à servir l'égalité femmes-hommes, un principe fondamental. Pour cette raison, **nous luttons contre le harcèlement sexuel, les inégalités salariales, le sexisme et la misogynie**.

Mesures et dispositifs favorisant l'égalité salariale, le leadership féminin, l'empowerment des femmes et la valorisation de leurs expériences et compétences

- Création de grilles de salaire transparentes par fonction (consultant, support, business) pour une rémunération juste et équitable.
- Objectifs ambitieux d'augmentation de la part des femmes dans les postes de direction et les postes à responsabilité.
- Sensibilisation des collaboratrices et des collaborateurs aux inégalités de sexe de manière pluri-annuelle.
- Accompagnement de collaboratrices dans des moments charnières de leur vie (ex. reconversion professionnelle) et soutien pour l'acquisition de nouvelles compétences et la prise de leadership.
- Communication autour du congé de paternité.
- Rédaction des fiches de postes en écriture épiciène.
- Lutte contre les violences sexistes et sexuelles et le harcèlement sexuel dans le monde professionnel : prestations aux clients et fonctionnement interne exempts de comportements misogynes, virilistes, masculinistes ; écoute et sanction de tout comportement sexiste.

Journée internationale des droits des femmes

- Mise en avant des expériences de certaines de nos collaboratrices.
- Espaces de réflexion, d'échange et de critiques constructives pour atteindre l'égalité femmes-hommes.
- Sensibilisation à l'égalité femmes-hommes en créant des situations où les collaborateurs de sexe masculin peuvent aussi exposer leur point de vue pour mieux faire avancer les débats.

Politique Diversité et égalité des chances

Signataire de la charte de la diversité

Depuis 2019, Adservio est signataire de celle-ci. Elle garantit de :

- **Sensibiliser et former aux enjeux de diversité et de non-discrimination** nos dirigeants et managers (recrutement, formation, gestion des carrières) puis l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs.
- Promouvoir l'application réelle et effective du **principe de non-discrimination sous toutes ses formes** dans tous les actes de management et de décision, notamment à chaque étape de la gestion des ressources humaines.
- Favoriser la **représentation de la diversité** de la société française (différences culturelles, ethniques, sociales) à tous les niveaux de responsabilité.
- **Communiquer sur notre engagement** auprès des collaborateurs, clients, partenaires et fournisseurs afin de les encourager au respect et au déploiement de ces principes.
- Faire de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique de diversité un **objet de dialogue** social avec les représentants du personnel.

Nos acquis

- 2,7 % d'écart salarial entre hommes et femmes.
- De nombreuses femmes occupent des postes à responsabilité, de direction, de management ou d'ingénierie.

Nos axes d'amélioration

Porter l'index d'égalité à 97/100 (score actuel).

Ce score est impacté par la surreprésentation des hommes dans la masse salariale et dans les postes de direction.

- **Évaluer régulièrement et de façon continue les progrès réalisés** et informer en interne comme en externe des résultats pratiques résultant de la mise en œuvre de nos engagements.

ESN Multiculturelle

Adservio compte **21 nationalités différentes**, un chiffre constant depuis plusieurs années.

Nous accueillons en France les jeunes développeurs issus de l'étranger grâce au dispositif « **Passeport Talents** ».

Adservio dispense des **formations sur la culture générale et l'administration française** à ses collaborateurs et collaboratrices venus de l'étranger afin de surmonter les problématiques liées aux formalités administratives et à leur intégration dans la société française.

Accueil des croyances

Adservio veille à garantir une atmosphère de **coexistence religieuse** où toutes les croyances religieuses de nos collaboratrices et collaborateurs sont respectées. Les événements organisés tout au long de l'année illustrent notre **politique d'ouverture et de tolérance** vis-à-vis de l'ensemble des religions :

- Nourriture certifiée halal ou végétarienne à chaque événement
- Communication lors du mois du ramadan
- Inclusion de la famille lors de certains événements (comme Pâques)

Promotion de la culture française

Adservio promeut des événements célébrant la culture française afin d'inciter nos collaboratrices et collaborateurs étrangers à **mieux s'intégrer dans la société française** :

- Épiphanie autour de galettes des rois
- Chandeleur autour des crêpes bretonnes
- Fête de la musique pour célébrer la musique française dans la capitale
- Spectacle d'un humoriste franco-marocain conviant l'ensemble des équipes, incarnant une conception ouverte et inclusive de la société française

Politique Parentalité

Adservio accompagne ses collaborateurs et collaboratrices lors des moments charnières de leur vie, dont la parentalité fait partie.



Les congés **sont primordiaux pour l'enfant et le bien-être du nouveau parent** :

- Congés maternité et paternité légaux
- Augmentation salariale au retour du congé maternité
- 3 jours de congés pour chaque naissance
- Congé paternité utilisable dans les 6 mois suivant la naissance
- Accord temps de travail prévoyant la possibilité de temps partiel
- Félicitations par mail et chèque-cadeau de 110 € (CSE)
- Production de bodys bio au logo d'Adservio, fabriqués en France, pour les nouveau-nés
- De 2014 à février 2022, Adservio à mise à disposition de places en crèche — arrêtée faute de bénéficiaires

Inégalités de genre et orientation sexuelle

Adservio **lutte contre les LGBTQI+ phobies**.

- Sensibilisation des équipes aux **questions de genre et à la lutte contre l'homophobie**
- Valorisation des **expériences** des personnes LGBTQI+ et lutte active contre les discriminations et stigmatisations
- **Sanctions sévères** en cas de comportements lesbophobes, homophobes ou transphobes

Resilience for People

Politique Handicap

Consciente des discriminations que peuvent subir les personnes en situation de handicap, Adservio est une entreprise **résolument handi-accueillante**.

L'handiphobie et le capacitisme sont des fléaux majeurs qui entravent l'**insertion professionnelle des personnes en situation de handicap psychique ou physique**. Nous pensons que la diversité physique, cognitive, sensorielle, psychique et émotionnelle est un atout et mettons un point d'honneur à **valoriser cette différence**.

Mesures d'adaptation

- Proposition d'aménagements adaptés et d'accompagnement personnalisé pour les personnes en situation de handicap dans notre structure.
- Financement du matériel adapté (chaises roulantes).
- Aménagements spécifiques (ex. : flexibilité horaire).

Hackathon solidaire Adservio 2022

Soixante consultants ont participé à titre bénévole au développement d'une plateforme numérique et d'un système d'information pour l'association Tremplin Handicap.

Partenariat Auticonsult

Adservio a noué un partenariat avec Auticonsult afin de répondre à des appels d'offres conjointement et de leur permettre d'accéder à des grands comptes. Ce cabinet de conseil spécialisé dans l'IT emploie des personnes souffrant du Trouble du Spectre Autistique (TSA).

L'expérience collaborateur

Adservio veille à garantir une bonne expérience à ses collaboratrices et collaborateurs à tous les stades de leur carrière.

Recrutement

- Les recruteurs d'Adservio s'appuient uniquement sur des critères objectifs : diplômes, maîtrise de compétences, expérience professionnelle.
- Réalisation d'un entretien technique sur le domaine d'expertise concerné.
- Validation finale basée sur l'évaluation des soft skills et compétences managériales du candidat.

Onboarding

Adservio organise un Welcome Day, élément central de la politique RH. Il permet aux nouvelles recrues de se familiariser avec les valeurs, la culture, les règles et activités de l'entreprise.

- Déjeuners et ateliers conviviaux pour des groupes de 15 à 20 personnes.
- Goodies et livret d'accueil distribués selon les besoins.

Intégration des collaborateurs étrangers

- Prise en charge des frais administratifs liés au Passeport Talents.
- Coaching soft skills (1 à 2 mois).

Rapports d'étonnement

Feedback recueilli via trois rapports transmis aux managers et à la DRH :

- 7 jours après l'entrée.
- 2 mois après.
- 6 mois après.

Management & carrière

Deux filières de référents : Management et Expert.

- **Filière Management** : manager · senior manager · directeur.
- **Filière Expert** : expert · senior expert · directeur technique.

Chaque grade est défini grâce à l'outil de référentiel de compétences et notre **Career Path**.

La pertinence des candidatures Management Group est évaluée via l'outil **Predictive Index** afin de connaître les collaborateurs de la manière la plus **objective** possible.



Mentorat

Chaque consultant·e d'Adservio **est encadré·e par un mentor dès le jour de son arrivée.**

- Le mentor peut être un senior manager ou un directeur.
- Il accompagne ses mentoré·e·s **tout au long de leur parcours dans l'entreprise.**
- Mentor et mentoré sont notés et reçoivent un feedback complet lors de l'enquête 360°.

Compétences

Adservio recourt au Référentiel compétences et au Career Path pour évaluer les performances et compétences de ses collaborateurs :

- Outils assurant le suivi des parcours professionnels.
- Trois catégories de salariés : consultants, commerciaux, fonctions support.
- Transparence : chaque collaborateur en prend connaissance dès son arrivée.
- Base pour les entretiens annuels et la People Review.

People Review

Document dressant le bilan de carrière de chaque collaborateur/trice et permettant d'analyser compétences, missions, formations et certifications afin de convenir d'une évolution court, moyen et long terme.

Grille salariale

Adservio met à disposition de grilles objectives afin d'assurer l'égalité de toutes et tous.

Projet individuel

Accompagnement personnalisé :

- Questions pour comprendre besoins, attentes, forces.
- Aide à la construction et consolidation des projets.
- Écoute des profils HPI et/ou neuro-atypiques pour mieux les accompagner.

Rapports d'étonnement

Adservio recueille le **feedback** collaborateurs et de ses collaboratrices à l'aide de rapports d'étonnement. Ces rapports jouent un rôle clef pour évaluer leur expérience au sein de l'entreprise



3 rapports transmis aux **managers & à la direction des ressources humaines** :

- 7 jours après l'intégration
- Après 2 mois
- Au bout de 6 mois
- Ils servent à mesurer l'expérience vécue

Enquête de satisfaction

Enquête annuelle **anonyme** via Choosemycompany :

- Relation managériale
- Organisation du travail
- Salaire & reconnaissance
- Fierté, plaisir/fun, etc.

Formations

Adservio a compris que le **savoir constitue un outil d'empowerment efficace.** Qu'il s'agisse de savoir-être ou de savoir faire, nous veillons à former judicieusement nos collaborateurs pour qu'ils puissent acquérir des compétences **valorisantes** et **valorisées** dans le monde professionnel. Dans un monde numérique en proie à des transformations de plus en plus rapides, l'acquisition de compétences nouvelles et l'actualisation des connaissances sont essentielles

- Formations adaptées (e-learning ou présentiel) et formation continue.
- Culture générale & administration française pour collaborateurs/trices étrangers.
- Sensibilisation annuelle aux bases de la cybersécurité.
- Formation Elastic Stack : Git, Metricbeat, VS Code, Docker Compose.

Resilience for People

Charte du formateur

Toutes ces formations sont encadrées par la charte du formateur qui définit les modalités et les attentes relatives aux formations dispensées à nos collaboratrices et collaborateurs.

Nous vérifions l'expertise de nos formateurs et formatrices.

Ils assument, selon les missions, les rôles de coach, expert·e, facilitateur·rice, évaluateur·rice auprès des équipes internes.

Adservio Academy

C'est un **centre de formation interne et externe** que nous développons. Sa création prouve que le groupe a atteint un niveau d'excellence lui permettant de former clients et salarié·e·s sur ses sujets de prédilection.

- **Intégrer des profils** n'ayant pas toutes les compétences recherchées et les former pour satisfaire pleinement nos clients.
- Formation continue pour rester **à la pointe de la technologie**.
- Accent sur les formations certifiantes : agilité, langages informatiques, tests, performance, cybersécurité...
- Sessions construites grâce aux expertises internes ; être formateur est valorisant pour nos consultant·e·s.

Le rôle du CHO

Adservio a pour priorité la **satisfaction** de ses collaboratrices et collaborateurs.

Le **Chief Happiness Officer (CHO)**, rôle central, vise à accroître leur niveau de satisfaction et à soulager le stress dans un climat de confiance, solidarité, équité et respect mutuel.

Dispositifs d'écoute & de cohésion

- Questionnement régulier (météo hebdomadaire) sur les conditions de travail : tensions, points d'insatisfaction, succès.
- Les mentors reçoivent les résultats pour résoudre les problèmes ou ouvrir une cellule psychologique.
- Instauration d'une culture de travail positive indispensable à l'épanouissement.
- Médiation en cas de conflit interne.
- Organisation d'événements et d'activités team-building bimensuelles pour renforcer le lien social.

Bien-être de nos collaboratrices et collaborateurs

Diététicienne

Adservio fait intervenir une diététicienne pour sensibiliser aux risques de mauvaise alimentation :

- Prise de conscience de la nécessité d'améliorer les régimes alimentaires afin de réduire les maladies cardiovasculaires, cancers et obésité.
- Ateliers diététiques impliquant des volontaires.
- Partage d'expériences au bénéfice de toutes et tous.

Santé & Sécurité

- Visites d'information et de prévention (médecine du travail) à jour.
- Suivi des risques et actions de remédiation via le DUERP.
- Réduction du bruit : double vitrage, phone-box.
- Investissement en mobilier ergonomique (chaises réglables).
- Achats prévus : doubles écrans, supports PC, casques, repose-pieds.

Activités sportives

Adservio prend partiellement en charge l'abonnement **Urban Sports Club** (USC) : tarif exclusif, préférentiel et avantageux pour tous les collaborateurs, afin de les encourager à pratiquer une activité sportive ou à bénéficier de soins et massages à prix accessible.

- Organisation d'un bootcamp au Jardin des Tuileries (juin)
- Cours de boxe et yoga prévu au 2^d semestre 2025
- Groupe de discussion pour **créer des synergies** et se motiver mutuellement
- Constitution d'une **équipe de football mixte** (maillots éco-responsables)

Aménagement

Adservio réinvente ses espaces de travail pour créer une atmosphère **stimulante** intellectuellement et professionnellement, tout en étant apaisante.

- Collaboration avec l'artiste-avocat Axel Pivet : aquarelles illustrant la diversité des équipes et le prestige clients, pour embellir nos espaces.

Ticket restaurant

En janvier 2022, mise en place d'une nouvelle carte ticket restaurant permettant **de dépenser 25 € par jour**.

Évolution vers une **prime panier repas** de même montant après retour d'expérience.

Temps de travail

Accord sur le temps de travail : meilleure gestion des temps de **repos**.

Régimes clairs définis par la convention collective **SYNTEC**.



Amélioration continue

Turn-over

- **Entretiens de sortie** et **pots de départ** pour analyser les raisons et améliorer les conditions de travail.
- **Diagnostic** global de l'expérience collaborateur.

Groupes d'échanges

- Mise en place à partir de **septembre 2022**.
- **Expression** libre sur les conditions de travail, critiques constructives.
- Confidentialité absolue sous la conduite d'un animateur formé.

Dispositif de signalement

- Projet de dispositif pour signaler **harcèlement, VSS, corruption, manquements à l'éthique**.

Communication transversale

- Recherche d'une **communication holistique dépassant les hiérarchies**.
- Effets positifs attendus sur le bien-être et l'engagement.
- Développement d'un portail entreprise et d'une boîte à idées virtuelle pour enrichir l'expérience collaborateur.



Resilience for GOVERNANCE



Objectif:
Animer un mode de
gouvernance qui
s'articule autour de
l'idée de commun et de
la valeur de
responsabilité

Resilience for GOVERNANCE

Comité RSE opérationnel

Adservio s’est doté d’un **comité RSE opérationnel** afin de déployer de façon judicieuse et efficace sa stratégie RSE.

- Il est composé de directeurs et partners d’Adservio.
- Il se réunit toutes les deux semaines sur les sujets suivants : Numérique Responsable, Gouvernance, sujets sociaux et environnementaux.

Adservio souhaite mettre en place un **comité RSE stratégique**, composé de collaborateurs·trices et de parties prenantes externes (clients et prestataires freelance volontaires).

Dialogue avec nos parties prenantes

Adservio place la co-construction au cœur de sa démarche RSE. La prise en compte des revendications, aspirations et requêtes des collaborateurs est une condition sine qua non du succès de notre politique RSE.

Le dialogue avec les parties prenantes commence par un état des lieux ; nous identifions quatre types de parties prenantes et détaillons notre engagement pour mieux satisfaire leurs besoins.

Nos parties prenantes

Type	Qui sont-ils ?	Enjeux	Actions	Fréquence d’échanges
Parties prenantes internes	Collaborateurs et collaboratrices, freelances, sous-traitants, direction générale...	Sécurité financière, environnement épanouissant, conditions de travail	(Voir Resilience for PEOPLE) — Consolidation de contrats — Promouvoir le feedback — Problématiques liées à la rémunération, aux conditions de travail et aux perspectives d’évolution professionnelles	Journalière
Partenaires d’affaires	Clients grands comptes, prospects, prestataires de services généraux et fournisseurs, banques, assureurs et mutuelles, concurrents Syntec, agences de conseil, immeuble	Maximiser leurs intérêts : qualité de service, éthique des affaires, performance financière	Contrats, partenariats, évaluation des activités — Améliorer la qualité de service et garantir innovation & durabilité des prestations	Journalière, annuelle ou ad hoc
Institutions publiques nationales	Organismes de l’État (CARSAT, URSSAF, DGCCRF, Sécurité sociale, CAF, autorités publiques, médecine du travail, ambassades & consulats, OFII, OPCO, Bpifrance, CCI)	Besoins d’informations sur la société & sa performance — Intérêt croissant pour la durabilité	Audits, reportings annuels, communiqués de presse — Transparence & fiabilité de l’information	Journalière, annuelle ou ad hoc
Autres	Candidats, étudiants, alumni, anciens salariés, associations, ONG, AGEFIPH...	Instaurer ou maintenir la confiance — Soutien à la communauté — Questions environnementales	Réunions informelles — Soutien à la communauté, partenariats, dons	Journalière, annuelle ou ad hoc

Mise en place de la prime d'intéressement

Adservio a mis en place des avantages salariaux pour ses collaboratrices et collaborateurs. Le travail de chacun permet à l'entreprise de grandir ; il est donc important que **tout le monde soit récompensé** pour son investissement et son implication.

La prime d'intéressement est le fruit de l'expansion de l'entreprise.

- Il s'agit d'une part variable collective perçue par l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs.
- Elle est indexée sur les résultats de l'entreprise.

Comité Social et Économique

Adservio s'est doté d'un CSE conformément aux dispositions légales.

Il assure **la sécurité et la sûreté** des équipes et favorise des groupes de travail autour des problématiques environnementales.

- À la suite de la loi **Climat et Résilience**, ses fonctions ont été étendues.
- À Noël, le CSE offre des chèques-cadeaux de 110 €
- Création d'un outil à destination des élus, syndicats et associations avec l'association Printemps écologique.
- Investissement d'énergie et de temps pour améliorer le dialogue social ; le CSE traite les sujets sensibles (temps de travail, prime d'intéressement...).
- Le CSE et la DRH œuvrent ensemble sur les problématiques sociales et environnementales.



Culture du feedback

- Adservio interroge ses clients chaque année sur leur perception de la stratégie RSE.
- Les collaborateurs et collaboratrices sont questionnés au quotidien et annuellement via l'enquête Positive Workplace.
- Les prestataires freelance sont encouragés à répondre à cette enquête ; leurs données alimentent notre bilan carbone annuel.
- Participation des parties prenantes à la co-construction : six clients ont ainsi siégé au jury d'évaluation lors du hackathon solidaire.

Associatif

Adservio s'implique auprès d'associations et d'ONG.

Hackathon solidaire 2022 – **Tremplin Handicap** (lutte contre l'**handiphobie**)

- 60 consultants bénévoles ont développé une plateforme numérique et un SI pour l'association.
- Projet d'incubation de Tremplin Handicap avec Big Bloom.

Hackathon solidaire à venir – **Zup de Co** (lutte contre le décrochage scolaire).

Adservio projette de **créer une fondation** pour soutenir ses parties prenantes et développe le **mécénat de compétences**.

Nos prochains challenges

- Réaliser une cartographie des risques et une analyse de matérialité.
- Appliquer / vérifier l'application du RGPD et de la loi Sapin II sur notre périmètre.



Resilience for PLANET



Objectif:
Réduire nos émissions de
GES de 5% par an sur les
trois scopes et sensibiliser
nos parties prenantes

Resilience for PLANET

Réduction de notre empreinte carbone et de notre impact sur la biodiversité

Adservio a émis **784 tonnes de CO₂ en 2023** (notre bilan carbone est consultable sur le lien suivant : ADEME – Site Bilans GES). La réduction de notre empreinte carbone et de notre impact sur la biodiversité est un objectif majeur. Quatre activités sont particulièrement énergivores et polluantes :

Achats

- 59 % des activités les plus polluantes et/ou énergivores.
- Ils comprennent : honoraires comptables, juridiques, d'office management, location de matériel pour nos tournages Brunch, services bancaires et d'assurance, etc.
- Parmi eux, les achats numériques représentent 2,3 % des activités les plus polluantes et/ou énergivores : abonnements aux logiciels nécessaires pour travailler, hébergement de notre site internet, matériel informatique (ordinateurs, téléphones, imprimantes, etc.).

Déplacements domicile-travail

- 17,4 % des activités les plus polluantes et/ou énergivores.
- Les déplacements en voiture représentent une part considérable de notre bilan carbone.

Bureaux

- 4,3 % des activités les plus polluantes et/ou énergivores.
- Nous avons trois locaux à Paris, Marrakech et à Tunis.

Adservio a pris conscience de deux réalités grâce au bilan carbone, calculé avec les données de ses collaborateurs et prestataires freelance :

- Notre impact est **réel** et **considérable** pour la planète.
- Nous devons le **réduire** maintenant que nous l'avons quantifié.

Cette prise de conscience est le premier pas vers le déploiement d'actions concrètes, éco-responsables pour limiter la dégradation des ressources environnementales et préserver les écosystèmes.

Objectifs prioritaires

Chaque année, Adservio s'applique à réduire ses émissions afin de diminuer son empreinte environnementale. Adservio a fixé 4 objectifs prioritaires :

- Créer une communauté autour de la RSE intégrant collaborateurs, collaboratrices, fournisseurs, clients.
- Rédiger un **plan de mobilité** pour réduire davantage l'empreinte carbone de nos déplacements.
- Réduire l'empreinte environnementale liée aux **achats** (la plus énergivore et la plus polluante).
- Élaborer plusieurs **chartes** : charte sur les éco-gestes, charte éthique, charte achats responsables et charte sociale.

Financement de projets

Adservio ambitionne de contribuer à la neutralité carbone mondiale sur le long terme via le financement de projets. Une série de projets visant à limiter notre empreinte environnementale a été soumise à l'appréciation des équipes dans le cadre de la co-construction ; elles choisiront celui qui leur semblera le plus respectueux de la planète, parmi :

- Captage et stockage de CO₂ pour réduire les émissions.
- Reforestation et préservation de la biodiversité.

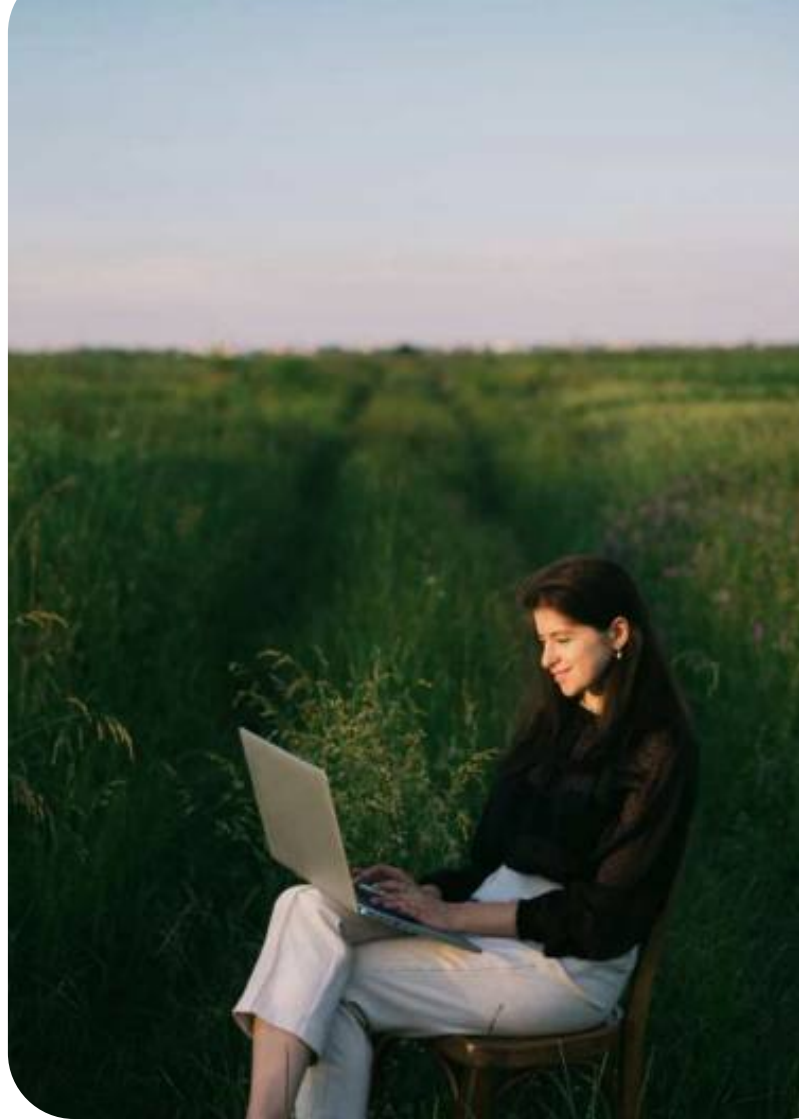
Grâce à ces actions, Adservio tente de juguler les effets délétères du réchauffement climatique en suivant les objectifs de l'**initiative Science Based Targets**. Avec la trajectoire 1,5 °C, les émissions de CO₂ devraient être de 700 tonnes en 2027, soit une baisse de 21 % par rapport à 2023.

Malgré tous ces efforts, Adservio a conscience que l'entreprise peut améliorer encore sa performance environnementale afin de mieux servir la planète, la nature, les écosystèmes et la biodiversité. La réduction des émissions et la préservation des ressources représentent un travail de longue haleine.

Éco-gestes chez nos clients et dans nos locaux

Adservio est conscient des enjeux environnementaux liés à ses activités et multiplie les gestes éco-responsables :

- **Bannissement des bouteilles** en plastique
- Remplacement des gobelets jetables par des **tasses réutilisables nominatives** pour les collaborateurs, collaboratrices et invités
- **Tri sélectif** obligatoire (tout-venant, verre, carton, récupérateur de piles et ampoules)
- Suppression des poubelles individuelles
- Sensibilisation à la réduction et au tri des déchets via la communication interne
- Déchets pesés pour en assurer le suivi
- Goodies fabriqués en matériaux **100 % recyclés**
- Produits respectueux de l'environnement utilisés dans les locaux
- Diffusion de bonnes pratiques pour réduire le volume d'impressions (papier & encre)
- Paramétrage des ordinateurs pour une impression **N&B recto-verso** par défaut
- Bannettes de brouillon à côté des imprimantes collectives
- Digitalisation des processus et démocratisation de la **signature électronique**
- Réduction du gaspillage de prospectus grâce à l'autocollant **STOP PUB** sur la boîte aux lettres
- Sensibilisation aux économies d'énergie et d'eau (dispositifs d'aide à la mise en pratique)
- Utilisation d'ampoules **basse consommation**
- Mise à disposition de multi-prises
- Respect des recommandations de l'INRS : **19 °C maxi pour le chauffage, 26 °C pour la climatisation**
- Encouragement au respect de directives éco-responsables en matière de chauffage/climatisation en **télétravail**



Bonnes pratiques de la gestion du matériel informatique

Adservio diffuse des bonnes pratiques :

- Le **câble** privilégié aux connexions Wi-Fi ou 4G
- Limitation de l'usage du Cloud ; incitation à **supprimer régulièrement les mails** obsolètes (spams, newsletters)
- Opération annuelle **Cyber CleanUp** : suppression des fichiers obsolètes des stockages personnels
- Utilisation de favoris et de bloqueurs de publicité pour **réduire le trafic web**

Resilience for PLANET

Politique d'achats responsables dans nos locaux

Adservio s'inscrit dans une optique de **réduction de la dégradation environnementale pour nos achats**.

Fournitures de bureau

- Nous nous interrogeons systématiquement sur nos réels besoins pour limiter l'achat et la surconsommation de stylos, post-its, surligneurs, cahiers, etc.
- Fournitures achetées en papier et plastique recyclés ou labellisées (FSC, PEFC) auprès d'ESAT ou d'acteurs de l'e-commerce français.
- Recherche en cours d'un partenaire pour l'achat de cartouches d'encre durables.

Goodies et cadeaux

- **Goodies utiles et éco-responsables** via un partenariat avec Besight.
- **Sacs à dos gris** griffés Adservio fabriqués en plastique recyclé.
- **Lunchbox** en plastique polypropylène très appréciée par les équipes.
- Remplacement des colis en carton par des colis réutilisables Hipli ; déjà utilisés pour **offrir des chocolats bio Made in France aux clients** (Pâques).

Meubles

- Achats de certains **meubles** (chaises, bureaux, armoires, télévisions, phone-box, porte-manteaux) dans une logique de réduction des coûts écologiques.
- **Seconde main privilégiée** (Bluedigo, Fairspace).
- Petits éléments commandés auprès de l'acteur **français** Cdiscount.

Ménage

- Prestataire incité à utiliser uniquement des produits d'entretien écologiques, biodégradables et respectueux de l'environnement.
- Rouleaux de papier hygiénique issus de forêts gérées durablement.

Verdissement des espaces

- Embellissement et aération des espaces de travail avec des **plantes d'intérieur hydrophiles** Tot.me (cultivées en France, peu consommatrices d'eau, écrin en verre soufflé ou porcelaine de Limoges – label EPV).
- **1 plante pour 3 collaborateurs** afin d'optimiser la purification de l'air.
- Encouragement du verdissement des espaces de télétravail : choix d'arbres comme **cactus, ficus, fougère, aloe vera**.

Alimentation éthique et éco-responsable

Adservio incite les équipes à **consommer des produits éco-responsables issus du commerce équitable ou bénéficiant de labels** (AOP, Nature & Progrès, label bio).

- Garantie de la consommation de produits éco-responsables (thé, café, chocolat) **dans les locaux** ; disponibles en vrac et 100 % bio, sans huile de palme.
- Cuisine équipée d'une **machine à café à grains bio** et de **fontaines à eau sur réseau** pour éviter bouteilles et bonbonnes.

Objectif : **réduire les trajets des livreurs et le nombre de sacs d'emballage**.

- Invitation aux commandes groupées ou au déplacement pour récupérer les repas préparés.
- Mise à disposition de couverts, assiettes et verres dans la cuisine ; couverts en plastique interdits.



Éco-gestes chez nos clients et dans nos locaux

Adservio adopte des modes de mobilité en adéquation avec la logique de réduction de notre empreinte carbone.

- Nous signons des accords d'entreprise privilégiant le **télétravail** pour limiter l'empreinte carbone de nos collaborateurs et collaboratrices.
- Mise en place de mécanismes pour favoriser les transports en commun : suppression du remboursement des **déplacements en taxi** dans les notes de frais ; remboursement **des transports en commun** à 50 %.
- Projet de **Forfait Mobilité Durable** dans une démarche de réduction des coûts environnementaux.
- **Hiérarchisation des modes de transports** selon plusieurs paramètres (distance, durée, etc.).
- Promotion maximale de la **visioconférence**.
- Transmission systématique d'un **plan d'accès multimodal** pour les événements externes.
- Carte interactive des domiciles collaborateurs pour **calculer l'empreinte carbone liée aux déplacements**.
- Mise à disposition d'un véhicule **100 % électrique**.
- **Espace sécurisé pour vélos**, trottinettes et motos ; kit de réparation vélo à disposition.



Organisation d'événements responsables

Chaque mois, Adservio organise des **séminaires et team-building responsables** :

- Sensibilisation aux questions de sobriété numérique, énergétique et de gaspillage alimentaire.
- Moments privilégiés pour **renforcer les liens et diffuser les bonnes pratiques éco-responsables** appliquées au sein du groupe.

