

CHARTRE D'ENGAGEMENT RSE



PACK Solutions

Architecte de vos solutions de gestion

PRÉAMBULE

Cette Charte présente les principales actions mises en place chez PACK Solutions pour développer et améliorer la politique RSE de l'entreprise ainsi que nos ambitions.

La raison d'être de PACK Solutions est de développer des solutions logicielles et de gérer des opérations de gestion permettant de produire un service de grande qualité à plus d'un million d'épargnants et de retraités qui nous font confiance par l'intermédiaire de leur assureur. Notre entreprise est en pleine croissance et ces services sont désormais apportés par plus de 450 collaboratrices et collaborateurs qui constituent notre richesse. Nous sommes donc pleinement conscients du fort impact de nos décisions et de notre stratégie sur nos parties prenantes et sur notre environnement ainsi que de notre utilité sociale.

Notre démarche RSE est impulsée et pilotée par les membres de la Direction de PACK Solutions, qui s'engage avec une forte conviction dans nos plans d'actions. Elle s'inscrit pleinement dans notre stratégie et dans nos valeurs, définies avec nos équipes et constituant l'ADN de l'entreprise : Bienveillance, Adaptabilité, Ambition et Dynamisme.

En poursuivant notre politique RSE, nous confirmons être une entreprise citoyenne, respectueuse de ses propres valeurs et qui répond et s'adapte en permanence aux enjeux sociétaux, éthiques et environnementaux, qui sont devenus majeurs.

Nous souhaitons que nos parties prenantes soient sensibilisées à l'ensemble des actions que nous portons dans notre démarche RSE. Cette Charte a vocation à leur être diffusée et commentée.

Christophe Emprin
Président



Christian Fettig
Directeur Général



Les 5 grands enjeux de notre responsabilité sociétale



1 Une gouvernance responsable

2 Un engagement fort en matière d'éthique et de transparence

**3 Des relations de travail respectueuses des Hommes et
ouvertes sur la diversité**

**4 Un ancrage territorial fort et impactant sur le
développement local**

5 Une recherche d'impact minimisé sur notre environnement

UNE GOUVERNANCE RESPONSABLE

La gouvernance de PACK Solutions, organisée autour d'un Comité Executif, est fortement sensibilisée et engagée dans l'impulsion et le pilotage de la démarche RSE.

1.1 Une démarche pilotée

Les Comex sont planifiés deux fois par mois afin de garantir les partages d'information, de définir les plans d'actions et de piloter leur réalisation. Ils permettent de s'assurer que l'ensemble des informations et actualités concernant nos clients, nos fournisseurs, nos prestataires et nos collaborateurs sont partagées.

La gouvernance RSE est coordonnée par une Responsable RSE. Elle est rythmée par un comité trimestriel permettant de compléter les plans d'actions et de piloter les indicateurs associés. En 2024 nous avons identifié des leviers d'amélioration de la structuration de notre démarche RSE, et les avons activés dès 2025.

1.2 Une communication et un partage des objectifs et des plans d'actions réguliers

Nous communiquons clairement et régulièrement nos actualités et nos objectifs stratégiques à nos collaborateurs comme à nos clients.

En particulier, nous poursuivons des relations très régulières et organisées avec l'ensemble de nos clients, afin d'être toujours au fait de leurs actualités, de leurs besoins, de leurs ambitions et de partager les nôtres, dans un esprit de partenariat gagnant-gagnant. Des enquêtes de satisfaction sont conduites à un rythme annuel.

Notre entreprise dispose d'une forte notoriété sur notre marché, entretenue par des participations à de nombreuses manifestations de la profession et par les réseaux de ses dirigeants. Le développement de nos relations avec l'ensemble des acteurs du marché restera une de nos priorités, qu'ils soient clients, prospects, partenaires potentiels ou concurrents.

La communication active de PACK Solutions sur les réseaux sociaux permet de sensibiliser l'ensemble de nos parties prenantes à nos actualités, nos offres et nos enjeux.

Notre démarche RSE est partagée avec l'ensemble de nos prospects et de nos clients lors de nos rencontres commerciales ou de nos comités opérationnels.



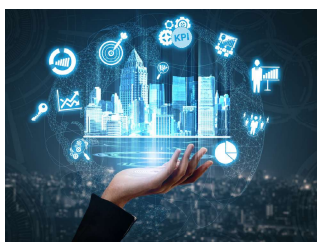
1.3 Un système de contrôle efficient

Le système de contrôle interne et de maîtrise des risques est intégré à la gouvernance de PACK Solutions.

Une équipe de pilotage de la qualité, de contrôle opérationnel interne et d'audit ainsi qu'une structure de pilotage de la sécurité informatique présentent les plans d'actions/remédiation et réalisent des reportings au comité Groupe de façon très régulière.

Notre système est mature et poursuit une démarche permanente d'optimisation des outils d'aide à la détection des risques.

Exemples d'indicateurs



→ Résultats comparés de nos bilans carbone réguliers



→ Pourcentage des collaborateurs de l'entreprise sensibilisés annuellement aux enjeux RSE

Un engagement fort en matière d'éthique et de transparence

Une exemplarité du management attendue en toutes circonstances.

L'exemplarité, l'éthique et la transparence sont dans l'ADN de PACK Solutions depuis son origine et sont fortement promues par son fondateur et ses dirigeants.

2.1 Une politique d'achat claire et respectueuse.

Nous établissons des relations durables, transparentes et respectueuses avec chacun de nos prestataires de services. Une comitologie est mise en place afin de partager respectivement actualités, indicateurs, identifications d'améliorations et stratégie. Une enquête de satisfaction interne vient annuellement nourrir les comités de pilotage.

Notre ambition est de renforcer le rythme et d'améliorer la structuration de cette démarche. En particulier, la communication des politiques RSE de chacun de nos partenaires doit être organisée, dans l'objectif de s'assurer qu'elle est conforme aux valeurs et aux convictions de PACK Solutions.

Nos données dont nous sommes responsable de traitement sont traitées sans sous-traitance et sur le territoire français.

L'ensemble des données gérées par PACK Solutions pour le compte de ses clients ou nécessaires à son fonctionnement sont hébergées en France métropolitaine. Cette ligne de conduite sera poursuivie.

2.2 Un respect absolu des règles de confidentialité.

PACK Solutions, compte tenu de son cœur de métier, est particulièrement sensibilisé à la confidentialité des données gérées et au respect de la réglementation RGPD. Le dispositif de maîtrise des risques est piloté avec rigueur et tout facteur de risque est traité avec la plus grande réactivité.



Des relations de travail respectueuses des Hommes et ouverte à la diversité

PACK Solutions, acteur de la lutte contre les discriminations.

La lutte contre toute forme de discrimination est une priorité portée par les dirigeants de PACK Solutions depuis la création de la société.

Dans ce cadre, PACK Solutions s'engage fermement à n'appliquer, en toutes circonstances, aucun des 19 critères de discrimination prohibés par la loi n°2001-1066 du 16 novembre 2001 relative à la lutte contre les discriminations du 16 novembre 2001, à savoir : l'âge, les opinions politiques, le sexe, les mœurs, l'état de santé, l'appartenance à une race, les activités syndicales, le patronyme, l'orientation sexuelle, l'identité sexuelle, l'origine réelle ou supposée, l'apparence physique, l'appartenance à une ethnie, les convictions religieuses, la situation familiale, le handicap, les caractéristiques génétiques, l'état de grossesse, l'appartenance à une nation.

PACK Solutions s'engage par ailleurs à ne tolérer aucun de ces critères de la part de ses parties prenantes.

3.1 Des recrutements ouverts

PACK Solutions réalise plus d'une centaine de recrutements par an sur ses différents métiers, en particulier celui de gestionnaire d'assurance. Notre politique est d'encourager la diversité de parcours et d'expériences au sein de nos équipes. Dans ce cadre, les candidatures dont les formations et les compétences techniques ne sont pas directement liées aux métiers de l'assurance sont examinées avec une grande ouverture, le savoir-être et l'adhésion aux valeurs de PACK Solutions étant des critères de sélection importants.

L'attractivité de l'entreprise a été significativement renforcée, sur la base de plans d'actions clairs et pilotés : accroissement des avantages sociaux, communication, diversification des processus de staffing, etc. Le rythme de création d'emploi est tel que nous renforçons en continu nos plans d'actions, à la fois en termes d'attractivité que de fidélisation.

3.2 Des pratiques managériales centrées sur l'humain, le développement, la diversité et l'égalité femmes/hommes

PACK Solutions encourage les bonnes pratiques managériales en lien avec chacune de ses 4 valeurs : formation de tous les managers (parcours manager et management inclusif), accompagnement, charte de bonnes pratiques, entretiens individuels annuels, enquêtes de satisfaction des collaborateurs et plans d'actions associés, etc.

Cette politique fait l'objet d'un plan d'amélioration continu.

PACK Solutions bénéficie d'un index Egalité Femmes/Hommes de 98/100 ou 99/100 selon les années. Ce résultat est représentatif de la priorité accordée aux principes d'égalité hommes/femmes et aux actions concrètes qui permettent de maintenir un index à un niveau particulièrement élevé, avec l'objectif de le maintenir à ce niveau.

Des relations de travail respectueuses des Hommes et ouverte à la diversité

3.3 Une politique diversité audacieuse et tendant à l'exemplarité

La politique Handicap de PACK Solutions, pilotée par une référente formée et engagée, s'inscrit dans une démarche durable visant à poursuivre et renforcer les actions déjà engagées. Celles-ci ont pour objectif de sensibiliser l'ensemble des collaborateurs aux différentes formes de handicap, qu'elles soient visibles ou invisibles, de promouvoir la reconnaissance RQTH et de proposer des dispositifs d'accompagnement adaptés favorisant l'inclusion et le maintien dans l'emploi.

Cette politique volontariste a permis, en trois ans, de tripler le nombre de collaborateurs ayant entrepris une démarche de reconnaissance RQTH, traduisant une évolution positive des perceptions et une meilleure appropriation des dispositifs existants.

Forte de ces avancées, PACK Solutions souhaite aujourd'hui élargir son engagement en matière d'inclusion en structurant une politique plus globale de diversité et d'égalité des chances. Cette démarche vise à intégrer l'ensemble des dimensions de la diversité — notamment liées au genre, à l'âge, aux origines, aux parcours ou encore aux situations sociales — afin de promouvoir un environnement de travail respectueux, équitable et inclusif pour tous.

3.4 Des conditions de travail permettant un l'équilibre vie personnelle/vie privée

Nous avons pleinement conscience que les conditions de travail sont clés pour l'efficacité des services rendus à nos clients mais aussi et surtout pour l'épanouissement des collaborateurs de PACK Solutions dans leur vie professionnelle comme dans leur vie personnelle.

Dans ce contexte, les dispositifs permettant d'apporter le meilleur équilibre vie professionnelle/vie privée ont été déployés et récemment renforcés, notamment en apportant une flexibilité élevée des horaires de travail et la possibilité de réaliser 3 jours de télétravail dans la semaine pour certaines fonctions.

En ligne avec les valeurs de PACK Solutions, aucun calcul horaire automatisé du temps de travail n'est réalisé, nous considérons que la confiance doit être privilégiée pour gagner en responsabilité face à nos clients et pour générer une excellente atmosphère de travail.

Nous poursuivons par ailleurs un plan d'actions QVCT, s'appuyant en particulier sur des propositions des collaborateurs.

L'entreprise a souhaité être labellisée en externe sur le bien être en entreprise.

Nous avons souhaité mettre en place des avantages sociaux différenciant, comme le plan d'épargne retraite.

Les avantages font chaque année l'objet d'une réflexion pour les améliorer, en les adaptant aux besoins de nos collaborateurs et à l'évolution de notre environnement économique et social.

3.5 Développement des compétences

Notre cœur de métier nécessite plusieurs types d'expertises notamment dans le domaine du développement informatique, de la gestion de contrats d'assurance épargne/retraite et du pilotage de projets complexes. L'entretien et le développement des compétences constituent donc une des priorités dans l'exercice de nos métiers et dans la recherche d'innovation. Elles bénéficient d'une attention particulière et d'un pilotage rigoureux par une responsable dédiée à la détection des besoins et à l'organisation des formations.

Des relations de travail respectueuses des Hommes et ouverte à la diversité

3.6 Sensibilisation à la RSE

Les managers de PACK Solutions ont été sensibilisés à la démarche RSE et au management inclusif avec plusieurs heures d'informations et d'ateliers. Notre objectif est d'organiser désormais cette sensibilisation pour la totalité des collaborateurs de l'entreprise.

3.7 Dialogue social

PACK Solutions est promoteur d'un excellent dialogue social et vise à aider les représentants du personnel dans le bon exercice de leurs missions (CSE, CHSCT). Le président ou le directeur général participent systématiquement aux instances.

3.8 Prévention des risques

L'activité de PACK Solutions ne présente pas en elle-même de risques physiques pour ses salariés. Notre dispositif de prévention des risques est piloté, avec une mise à jour régulière du DUERP. Des actions de sensibilisation (secourisme, risque incendie...) sont conduites régulièrement.

3.9 Actions citoyennes

Nous menons des actions citoyennes variées en faveur de la solidarité, de l'inclusion et de l'environnement : collecte de jouets, interventions en collèges pour faire découvrir nos métiers, participation à des forums emploi (notamment en faveur des publics seniors), organisation de journées de nettoyage autour de nos sites et soutien à des causes de santé telles que Octobre Rose et Movember. Ces initiatives traduisent notre engagement concret au service de notre territoire et de la société.



Un ancrage territorial fort et impactant sur le développement local

4.1 Créations d'emploi et impact local

PACK Solutions est une entreprise leader sur son marché et intervenant sur l'ensemble du territoire national, nos clients étant en majorité situés à Paris et à Lyon.

Pour autant, nous avons fait le choix d'une situation dans le Gard avec un ancrage local très important : la totalité des collaborateurs est située aux Angles près d'Avignon, avec un bureau secondaire à Nîmes. Nous sommes le premier employeur des Angles et un créateur d'emploi significatif, avec un impact élevé sur le tissu social et économique du territoire, la très grande majorité de nos recrutements étant réalisés avec des candidats résidant à proximité de notre site principal.

4.2 Engagements des équipes de PACK Solutions et de ses dirigeants sur le territoire

PACK Solutions a souhaité avoir un ancrage territorial fort. Des engagements et des actions concrètes et bénévoles des Dirigeants ont ainsi été effectuées et sont encouragées, notamment :

- Participation à des jurys
- Direction d'associations ou participation à des associations
- Sponsoring
- Mécénat

D'autres actions sont par ailleurs fléchées vers l'environnement local : accords avec des commerçants locaux, forum de l'emploi, dons d'ordinateurs portables, etc.

Conscients de l'impact autant que passionnés par notre territoire, notre ambition est de poursuivre notre fort engagement.



Une recherche d'impact minimisé sur notre environnement

5

Encouragement du développement durable

Nous sommes pleinement conscients de l'impact de nos activités et de celles de nos parties prenantes sur l'environnement. Notre politique vise prioritairement à réduire notre consommation d'énergie et celle de nos collaborateurs.

Cette ambition s'inscrit dès la conception de nos bâtiments, construits selon des normes HQE et équipés d'un système de récupération des eaux de pluie.

Elle se traduit par des actions concrètes et structurantes : promotion des mobilités douces et du forfait mobilité durable, déploiement d'une flotte de véhicules de direction hybride et électrique, renforcement du tri sélectif, du recyclage du matériel informatique et d'une politique d'achats responsables en cours de déploiement.

En interne, la démarche est soutenue par des dispositifs opérationnels tels que la mise en place d'éclairages LED, l'optimisation des systèmes de chauffage et de climatisation via un pilotage centralisé, ainsi que la fermeture hebdomadaire du site principal le vendredi, contribuant significativement à la réduction des consommations énergétiques et des déplacements domicile-travail.

Ces engagements sont complétés par des actions de sensibilisation et de mobilisation des collaborateurs : journée du développement durable annuelle, guide des éco-gestes disponible sur l'intranet, ateliers et challenges internes autour des enjeux environnementaux, ainsi que des initiatives collectives telles que les Clean Up Days, qui seront prolongées en 2026 par des actions de sensibilisation aux écogestes numériques.

PACK Solutions a également engagé un audit énergétique en 2025 et conduit des travaux de mesure de son empreinte carbone sur la période 2025-2026, afin de renforcer le pilotage de sa performance environnementale et d'identifier de nouveaux leviers d'amélioration.

Par ailleurs, l'entreprise promeut la réduction de l'impact environnemental de ses clients et partenaires, notamment à travers des solutions de dématérialisation des envois papier proposées systématiquement lorsque cela est possible.



CONTACT

• **Isaline HAMMEL**
Responsable RSE

PACK Solutions
Architecte de vos solutions de gestion

600 avenue de grand angles, 30133 Les Angles
Tél. : 04 90 87 80 00
Email : contactweb@pack-solutions.com

pack-solutions.com

