

# Rapport RSE 2025

**PACK Solutions – Première année de structuration de notre démarche RSE**

**Janvier 2026**

ÉDITO

# Notre engagement pour une entreprise responsable

Fin 2024, nous avons franchi une étape décisive : l'engagement formalisé de PACK Solutions dans une démarche RSE structurée, inspirée par la norme ISO 26000. En 2025, nous avons déployé cette démarche avec conviction et détermination.

Conscients des attentes renforcées de nos parties prenantes — collaborateurs, clients, fournisseurs, collectivités, investisseurs — nous avons choisi de donner un cadre à nos engagements, de clarifier nos objectifs et de tracer une feuille de route ambitieuse pour les années à venir.

Ce premier rapport annuel s'adresse à toutes nos parties prenantes. Il témoigne de notre volonté d'inscrire la responsabilité sociétale non pas comme un accessoire, mais comme un levier stratégique de création de valeur, de confiance et de pérennité. Il présente nos objectifs et indicateurs clés initialisés en février 2025, l'état d'avancement de notre plan d'action RSE comprenant près de 100 actions concrètes, les enjeux identifiés, les actions mises en œuvre ou programmées, ainsi que les indicateurs associés pour mesurer notre progression.

**PACK Solutions**  
Architecte de vos solutions de gestion

*« Nous construisons ensemble une entreprise plus responsable, résiliente et tournée vers l'avenir. »*

*C. Fettig- Directeur Général*

Certains chantiers sont en cours, d'autres à initier. Nous nous concentrons sur la démarche, la transparence et l'engagement à progresser continuellement. Nous remercions chaleureusement tous les collaborateurs, pilotes thématiques, membres du comité RSE, partenaires et parties prenantes pour leur implication remarquable tout au long de cette première année.



# Sommaire

Ce rapport RSE 2025 présente notre démarche de responsabilité sociétale structurée autour de la norme ISO 26000.

## PARTIE 1 : NOTRE DÉMARCHE RSE

- Nos valeurs et objectifs stratégiques
- Pilotage et méthodologie RSE
- Les sept questions centrales ISO 26000
- Matrice de matérialité et plan d'actions
- Gouvernance et charte d'engagement RSE
- Évaluation EcoVadis

## PARTIE 3 : PERSPECTIVES

- Perspectives RSE 2026 et au-delà

## PARTIE 2 : NOS ENGAGEMENTS ET ACTIONS

- Gouvernance responsable et transparente
- Éthique et achats responsables
- Relations de travail, diversité et inclusion
- Qualité de Vie et Conditions de Travail
- Ancrage territorial et impact local
- Impact environnemental

# PARTIE 1

## Notre démarche RSE

# Nos valeurs RSE et objectifs stratégiques

## Excellence

Nous visons l'excellence dans tous nos services et relations avec nos parties prenantes, en plaçant la qualité au cœur de nos actions quotidiennes.

## Transparence

Nous cultivons une communication ouverte et honnête avec l'ensemble de nos parties prenantes, garantissant confiance et intégrité.

## Responsabilité

Nous assumons pleinement nos impacts sociaux, environnementaux et économiques, en agissant de manière éthique et durable.

## Créativité

Nous encourageons la créativité et l'amélioration continue pour relever les défis futurs tout en restant engagés en faveur de pratiques responsables.

Ces valeurs fondamentales guident notre stratégie RSE et notre vision d'une croissance durable. Elles se traduisent par des objectifs concrets : intégrer la RSE dans toutes nos décisions stratégiques, renforcer notre ancrage territorial, réduire notre empreinte environnementale, et garantir l'épanouissement de nos collaborateurs. Notre ambition est de devenir une référence en matière de responsabilité sociétale dans notre secteur, tout en maintenant notre excellence opérationnelle et notre capacité d'innovation. Nous nous engageons à mesurer régulièrement nos progrès et à adapter nos pratiques pour répondre aux enjeux futurs, en restant fidèles à nos principes éthiques et à notre engagement envers toutes nos parties prenantes.

# Pilotage et méthodologie RSE

## Une démarche structurée et participative

Fin 2024, après avoir mis en œuvre diverses pratiques responsables de façon informelle, nous avons décidé d'engager une démarche RSE structurée et ambitieuse. Cette transformation s'est appuyée sur plusieurs étapes clés qui ont permis de poser les fondations solides de notre engagement.

Nous avons d'abord réalisé un auto-diagnostic RSE fondé sur la norme ISO 26000, qui nous a permis d'identifier nos forces existantes ainsi que les domaines nécessitant une formalisation et un renforcement. Cette analyse approfondie a été complétée par une interrogation systématique de nos parties prenantes, aboutissant à la réalisation d'une matrice de matérialité et d'une cartographie détaillée des parties prenantes. Ces outils nous ont permis de prioriser nos actions en fonction de leur impact et de leur importance pour nos différents publics.

| 01                                                                                  | 02                                                                                                         | 03                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Auto-diagnostic ISO 26000</b><br>Évaluation complète de nos pratiques existantes | <b>Consultation des parties prenantes</b><br>Dialogue structuré avec collaborateurs, clients, fournisseurs | <b>Matrice de matérialité</b><br>Identification et priorisation des enjeux clés |
| <hr/>                                                                               |                                                                                                            |                                                                                 |
| 04                                                                                  |                                                                                                            |                                                                                 |
| <b>Plan d'action détaillé</b><br>92 actions concrètes avec pilotes et indicateurs   |                                                                                                            |                                                                                 |

Le résultat de ce travail méthodique est un plan d'action ambitieux comprenant 92 actions concrètes, chacune assortie de pilotes désignés, d'objectifs mesurables, d'indicateurs de suivi précis et d'un échéancier réaliste. Cette approche rigoureuse garantit la mise en œuvre effective de notre démarche RSE et permet un suivi transparent de nos progrès.

# Les sept questions centrales ISO 26000

Notre démarche RSE s'articule autour des sept questions centrales de la norme ISO 26000, qui constituent le référentiel international en matière de responsabilité sociétale. Pour chacune de ces questions, nous avons identifié des thématiques prioritaires adaptées à notre contexte et à nos enjeux spécifiques.



## Gouvernance

Communication RSE,  
intégration stratégique,  
parties prenantes



## Droits de l'Humain

Partenariats éthiques,  
égalité de traitement, actions  
citoyennes



## Relations et conditions de travail

Égalité salariale, dialogue  
social, santé-sécurité,  
formations



## Questions relatives au client

Protection des données,  
qualité des prestations,  
communication RSE



## Loyauté des pratiques

Anti-corruption,  
concurrence loyale, relations  
parties prenantes



## Communauté et développement local

Relations locales, soutien  
économique et social  
territorial



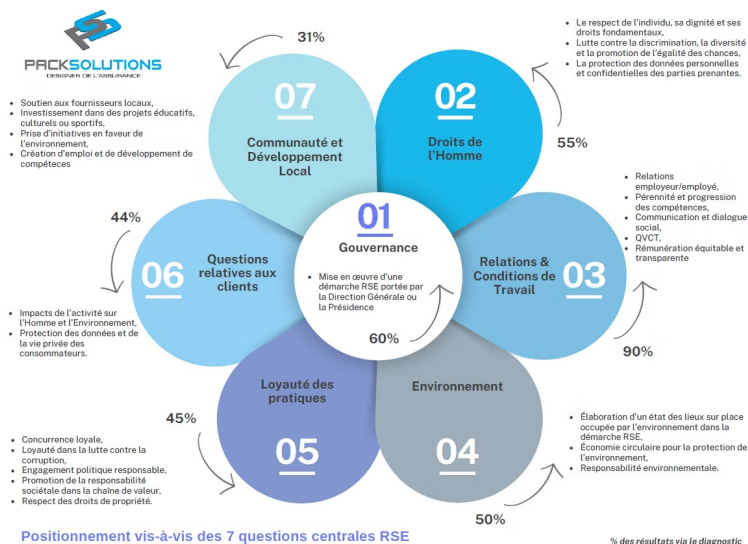
## Environnement

Ressources naturelles, déchets, transports, achats responsables

Cette structuration autour des sept questions centrales nous permet d'avoir une approche globale et cohérente de la RSE, en couvrant l'ensemble des dimensions de notre responsabilité sociétale. Chaque question fait l'objet d'un pilotage dédié et d'un plan d'actions spécifique, détaillé dans les sections suivantes de ce rapport.

# Auto-diagnostic et niveau de maturité

Nous avons réalisé un autodiagnostic complet de notre niveau de maturité vis-à-vis de la RSE en utilisant un outil permettant de mesurer notre maîtrise des différentes questions centrales de la norme ISO 26000. À la fin de l'année 2024, cet exercice nous a permis d'avoir une vision claire et objective de nos axes d'amélioration prioritaires pour mettre en œuvre notre démarche RSE de manière efficace et ciblée.



Cet outil a été utilisé à titre indicatif dans un premier temps et a par la suite été complété par une évaluation EcoVadis, qui constitue une réelle évaluation externe et une preuve tangible de la qualité de notre démarche. Les résultats de ce premier autodiagnostic réalisé fin 2024 révèlent des niveaux de maturité variables selon les piliers, avec des points forts identifiés et des marges de progression clairement définies.

**50%**

**Objectif minimum**

Atteindre au moins 50% sur chaque pilier de la norme ISO 26000

**+10%**

**Progression ciblée**

Amélioration de 10% pour les piliers en dessous de 60%

**92**

**Actions définies**

Près de 100 actions concrètes pour progresser sur tous les axes

Ces objectifs ambitieux mais réalistes guident notre feuille de route et nous permettent de mesurer concrètement nos progrès année après année. Ils témoignent de notre volonté d'amélioration continue et de notre engagement à atteindre l'excellence en matière de responsabilité sociétale.

Nous nous sommes fixé un délai de deux ans pour atteindre ces objectifs ambitieux. Une réévaluation complète sera donc réalisée fin 2026 afin de mesurer concrètement nos progrès sur chacun des piliers et d'ajuster notre plan d'actions en conséquence. Cette approche nous permet de maintenir une dynamique d'amélioration continue tout en nous donnant le temps nécessaire pour déployer des actions structurantes et durables.

# Cartographie des parties prenantes

Suite à notre autodiagnostic, nous avons interrogé nos parties prenantes au travers de divers échanges, tant écrits qu'oraux. Ces consultations approfondies nous ont permis d'identifier précisément les attentes de chacune de nos parties prenantes et de définir une cartographie détaillée qui guide désormais nos priorités d'action.



## Collaborateurs

Conditions de travail, développement des compétences, équilibre vie professionnelle-personnelle, reconnaissance et diversité



## Clients

Qualité de service, sécurité des données, transparence, engagement RSE et innovation responsable



## Fournisseurs

Relations équitables, paiements dans les délais, partenariats durables et critères d'achats responsables



## Collectivités locales

Création d'emplois, contribution au développement local, engagement citoyen et impact territorial



## Investisseurs

Performance économique durable, gestion des risques, gouvernance responsable et reporting transparent



## Environnement

Réduction de l'empreinte carbone, gestion des ressources, économie circulaire et sensibilisation écologique

Cette cartographie constitue un outil essentiel pour prioriser nos actions et garantir que notre démarche RSE répond aux attentes légitimes de l'ensemble de nos parties prenantes. Elle est régulièrement mise à jour pour refléter l'évolution de ces attentes et de notre contexte d'activité.

# Matrice de matérialité et plan d'actions

Grâce à notre autodiagnostic et au dialogue approfondi avec nos parties prenantes, nous avons réalisé notre matrice de matérialité. Cet outil stratégique nous permet d'identifier et de prioriser les enjeux RSE les plus significatifs, tant du point de vue de leur importance pour nos parties prenantes que de leur impact sur notre activité et notre chaîne de valeur.

Les résultats de ce travail rigoureux de mesure de l'existant et d'évaluation des différents impacts de nos enjeux RSE nous ont permis de définir un plan d'actions structuré et ambitieux. Ce plan reprend les sept questions centrales de la norme ISO 26000 et décline pour chacune d'elles des thématiques spécifiques, des objectifs mesurables, des actions concrètes et des indicateurs de suivi.



## Identification des enjeux

Analyse de matérialité et priorisation



## Définition des objectifs

Objectifs SMART par thématique



## Actions concrètes

92 actions avec pilotes désignés



## Suivi et mesure

Indicateurs et échéanciers précis

Pour chaque thématique identifiée, des objectifs ont été définis en corrélation avec la phase de diagnostic. Pour chaque objectif, un pilote a été identifié, les actions déjà réalisées ont été recensées, et des actions à réaliser ont été précisées pour atteindre les objectifs fixés. Des indicateurs de performance et un échéancier ont également été définis pour chaque objectif afin de suivre l'avancée du plan d'action de manière rigoureuse et transparente. Cette approche méthodique garantit que notre démarche RSE reste dynamique, mesurable et en amélioration continue.

# Priorisation des enjeux et suivi 2025

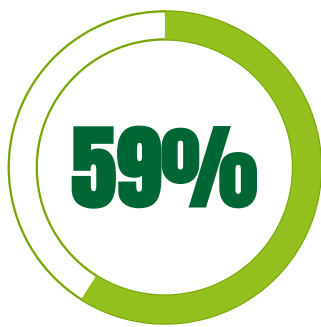
## Notre Matrice de Matérialité : Priorisation des Enjeux RSE

La matrice de matérialité de PACK Solutions met en lumière les enjeux RSE les plus pertinents pour notre entreprise et nos parties prenantes. Organisée selon les sept questions centrales de la norme ISO 26000, elle guide nos efforts en classifiant les thèmes par niveau de priorité.

| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 3                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Hautes priorités</b><br>Impacts significatifs sur l'entreprise et les parties prenantes <ul style="list-style-type: none"><li>• Gouvernance : Éthique des affaires et lutte contre la corruption</li><li>• Environnement : Réduction de l'empreinte carbone et Transports</li><li>• Relations de travail : Santé, sécurité et bien-être des collaborateurs</li><li>• Clients : Protection des données et cybersécurité</li></ul> | <b>Priorités moyennes</b><br>Enjeux importants avec un impact modéré ou émergent <ul style="list-style-type: none"><li>• Environnement : Économie circulaire et gestion des ressources</li><li>• Relations de travail : Développement des compétences et diversité</li><li>• Achats : Achats responsables et traçabilité</li></ul> | <b>Axes d'amélioration</b><br>Domaines de veille et d'engagement futur <ul style="list-style-type: none"><li>• Développement local: Engagement citoyen et mécénat</li><li>• Droits de l'homme : Diligence raisonnable dans la chaîne d'approvisionnement</li></ul> |

Cette visualisation nous permet d'allouer efficacement nos ressources et de concentrer nos efforts sur les domaines où notre impact peut être le plus positif et durable pour PACK Solutions et l'ensemble de notre écosystème.

# Suivi et avancement du plan d'actions 2025



**Actions terminées**



**Actions en cours**



**Actions non démarrées**



**Actions en attente/abandon**

Toutes les actions à priorité haute ont été terminées. Les actions en cours ou démarrées respectent la priorité et les échéances définies dans le plan d'action. Cette planification rigoureuse démontre une bonne maîtrise des délais et des priorités, avec près de 60% des actions déjà réalisées.

# Gouvernance de la démarche RSE

## Le comité RSE

Un comité RSE a été constitué, se réunissant tous les trimestres pour suivre l'avancée du plan d'action, remonter les difficultés rencontrées et proposer des ajustements stratégiques. Ce comité joue un rôle central dans le pilotage de notre démarche.

Missions principales :

- Piloter les actions et indicateurs RSE
- Étudier les difficultés et proposer des solutions
- Encourager la mobilisation interne des collaborateurs
- Assurer le reporting trimestriel

## Pilotes thématiques

Pour chaque question centrale de l'ISO 26000, un pilote dédié a été nommé. Ces pilotes sont responsables du déploiement des actions dans leur domaine et assurent la remontée des retours terrain lors des comités trimestriels.

Processus de suivi :

- Définition des indicateurs principaux
- Premier chiffrage réalisé en février 2025
- Suivi trimestriel rigoureux
- Ajustements selon les retours terrain

Cette gouvernance structurée garantit une coordination efficace entre tous les acteurs de la démarche RSE et assure la cohérence de nos actions à tous les niveaux de l'entreprise. La composition détaillée du comité RSE est disponible en annexe 1 du présent rapport.

# Notre charte d'engagement RSE

Nous avons adopté en début d'année 2025 une charte RSE qui formalise nos engagements et nos principes d'action. Cette charte, articulée autour de cinq piliers fondamentaux, vient structurer des valeurs que nous considérons désormais comme essentielles dans notre gouvernance et nos pratiques quotidiennes.



## Gouvernance responsable

Un engagement fort en matière d'éthique, de transparence et de prise de décision inclusive



## Éthique et transparence

Des pratiques exemplaires dans toutes nos relations d'affaires et communications



## Relations de travail respectueuses

Un environnement ouvert à la diversité et respectueux de chaque personne



## Ancrage territorial fort

Un impact positif et durable sur le développement économique et social local



## Impact environnemental maîtrisé

Une recherche constante de réduction de notre empreinte écologique

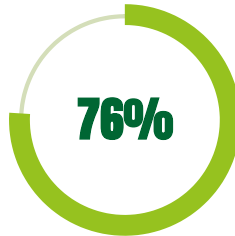
# Indicateurs principaux de pilotage

Pour mesurer concrètement nos progrès et piloter efficacement notre démarche RSE, nous avons défini des indicateurs principaux qui couvrent l'ensemble de nos engagements. Ces indicateurs font l'objet d'un suivi rigoureux et d'un reporting régulier auprès du comité RSE et de la direction.



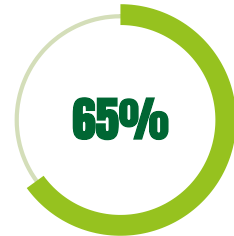
## Indice de parité H/F

Mesure de l'égalité professionnelle entre femmes et hommes dans l'entreprise



## Taux de satisfaction collaborateurs

Évaluation annuelle du bien-être et de l'engagement des équipes



## Collaborateurs et collaboratrices formés en 2025

Hors formations obligatoires



## Part des collaborateurs en situation de handicap

Suivi de notre politique d'inclusion et de diversité



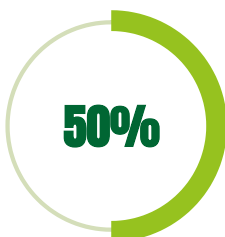
## Quantité de déchets recyclés

Suivi de notre politique de gestion des déchets et d'économie circulaire



## Webinaires de sensibilisations RSE

Suivi de la mobilisation et de la formation des collaborateurs



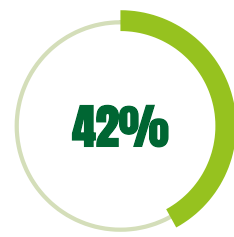
## Équipes avec objectifs RSE

Pourcentage des dirigeants et managers ayant un objectif RSE intégré



## Avancée du plan d'action

Pourcentage global (actions terminées et en cours) des 92 actions programmées



## Pourcentage des fournisseurs locaux

Pour chaque indicateur, un objectif quantitatif et parfois aussi qualitatif a été défini avec un échéancier associé. Le tableau détaillé de suivi des indicateurs est disponible en annexe de ce rapport. Ces indicateurs sont revus trimestriellement par le comité RSE et font l'objet d'ajustements si nécessaire pour garantir leur pertinence et leur alignement avec nos objectifs stratégiques.

# Évaluations et certifications RSE

Afin de formaliser notre engagement et d'obtenir une reconnaissance externe de notre démarche RSE, nous avons réalisé une évaluation EcoVadis en 2025, initiée par le biais d'un de nos clients nous en faisant la demande. Cette évaluation indépendante et reconnue internationalement constitue une validation objective de la qualité de notre démarche et de nos pratiques responsables.

Le résultat de cette première évaluation est très encourageant et démontre que notre structuration RSE, bien que récente, repose sur des fondations solides et des actions concrètes. Ce résultat nous conforte dans la pertinence de notre approche et dans la qualité du travail accompli par l'ensemble de nos équipes tout au long de l'année 2025.

Fort de ce premier résultat positif, nous souhaitons renouveler cette évaluation en 2026, cette fois à notre propre initiative, afin de pouvoir communiquer officiellement sur nos résultats et notre progression. Cette démarche volontaire témoigne de notre engagement dans la transparence et l'amélioration continue.

L'évaluation EcoVadis couvre quatre thèmes principaux : l'environnement, les pratiques sociales et des droits de l'homme, l'éthique, et les achats responsables. Notre performance sur ces différents axes reflète la globalité de notre approche RSE et valide la pertinence de notre plan d'actions structuré autour des sept questions centrales de l'ISO 26000.

## Label WelImpactIndex

En complément de l'enquête Choose My Company, nous avons opté pour le label WelImpactIndex pour disposer d'une mesure spécifique de notre performance ESG. Cette approche nous aide à objectiver nos impacts et à prioriser nos actions RSE sur des critères reconnus.

ecovadis

### Objectif 2026

Cette première évaluation a été concluante et nous permet d'envisager à minima l'obtention d'une médaille de bronze EcoVadis en 2026.



# **PARTIE 2**

## **Nos engagements et actions**

# Gouvernance responsable et participative

Intégrer pleinement la RSE dans la stratégie de l'entreprise, renforcer la transparence, assurer un dialogue structuré avec les parties prenantes, formaliser les rôles et responsabilités : tels sont les enjeux de notre gouvernance responsable. La gouvernance de PACK Solutions, organisée autour d'un comité de direction PACK Solutions, est fortement sensibilisée et engagée dans l'impulsion et le pilotage de la démarche RSE.



## Direction formée

Tous les membres de la direction ont été formés à la RSE, démontrant un engagement fort de notre leadership.

## Une politique RSE structurée et pilotée

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

La gouvernance RSE est coordonnée par une responsable RSE dédiée. Elle est rythmée par un comité trimestriel permettant de compléter les plans d'actions et de piloter les indicateurs associés. Nous avons identifié des leviers d'amélioration de la structuration de notre démarche RSE, que nous avons activés tout au long de l'année 2025.



**Isaline HAMMEL. Responsable RSE.** Elle coordonne l'approche RSE de PACK Solutions et déploie les actions avec engagement et détermination.

# Féminisation de la gouvernance

PACK Solutions s'engage activement pour une plus grande parité au sein de sa gouvernance. Nous avons mis en place des mesures concrètes pour accroître la représentation féminine au sein de notre Comité Exécutif (Comex), reconnaissant l'importance d'une diversité de perspectives pour une prise de décision équilibrée et innovante.

**1**

**1er janvier 2025**

12,5% de femmes au Comex

**2**

**1er janvier 2026**

42% de femmes au Comex

Cette progression significative témoigne de l'engagement de PACK Solutions à construire une gouvernance plus équilibrée et inclusive, essentielle pour notre performance et notre responsabilité sociale. L'objectif à fin 2026 était d'atteindre au moins 40% de représentation féminine au Comex.

# Leviers d'amélioration de notre démarche RSE

## Cartographie des parties prenantes

Réalisation d'une cartographie complète pour identifier et prioriser nos relations

## Comex bi mensuel

Organisation de comités de direction réguliers avec transparence et communication des décisions

## Création du comité RSE

Mise en place d'une instance dédiée avec désignation des pilotes thématiques

## Charte RSE

Élaboration et diffusion de notre charte d'engagement auprès de tous les collaborateurs

## Espace Intranet RSE

Création d'un espace dédié pour faciliter l'accès à l'information et la mobilisation

## Planning de sensibilisation

Élaboration d'un calendrier annuel de formations, ateliers et challenges RSE



# Communication et valorisation de notre démarche

Nous communiquons clairement et régulièrement nos actualités et nos objectifs stratégiques à nos collaborateurs comme à nos clients. Cette transparence est au cœur de notre approche et renforce la confiance que nous accordent nos parties prenantes.

## Relations clients et partenaires

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 pour mesurer la qualité de nos services et identifier les axes d'amélioration.



Taux de satisfaction client

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 de PACK Solutions sur les réseaux sociaux s'est considérablement renforcée depuis deux ans, et ce rythme sera poursuivi afin de sensibiliser l'ensemble de nos parties prenantes à nos actualités, nos offres et nos enjeux. Notre démarche RSE est systématiquement partagée avec l'ensemble de nos prospects et de nos clients lors de nos rencontres commerciales ou de nos comités opérationnels. Nous conduisons une réflexion permettant de compléter et donner encore plus d'impact à cette communication externe.

# Systeme de controle et transparence

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 et réalisations et réalisent des reportings au COMEX de façon très régulière. Notre système est mature et sera complété par l'optimisation des outils d'aide à la détection des risques. L'ensemble des membres de la direction ont suivi une sensibilisation sur le sujet de la RSE. L'ensemble des managers suivront cette sensibilisation en 2026, garantissant ainsi une diffusion large de la culture RSE à tous les niveaux de l'entreprise.



Nous sommes fiers de notre certification ISO 9001 pour l'ensemble des activités de l'entreprise, maintenue avec succès depuis plusieurs années consécutives. Cette reconnaissance témoigne de notre engagement continu envers l'excellence, le contrôle qualité rigoureux et l'amélioration constante de nos services, assurant ainsi fiabilité et valeur pour nos clients et parties prenantes.

# Cybersécurité et protection des données

La protection des données et la cybersécurité constituent des enjeux majeurs de notre responsabilité sociétale. En tant qu'acteur de confiance dans le secteur de l'assurance, nous avons le devoir de garantir la sécurité des informations qui nous sont confiées par nos clients et partenaires.



# 931

**Points CyberVadis**

Niveau Or/Mature

# +159

**Progression en 1 an**

(772 points en 2023)

# 950

**Objectif 2026**

Niveau Platinum

## Notre évaluation CyberVadis 2025

Notre dernière évaluation CyberVadis nous a attribué un score de 931 points, correspondant au niveau "Mature / Or". Cette progression remarquable de près de 160 points en un an (depuis 772 points niveau Bronze fin 2023) illustre concrètement les efforts importants réalisés tout au long de 2024 pour renforcer notre posture de sécurité.

# CyberVadis : Périmètre et perspectives

## Périmètre d'évaluation

Le questionnaire CyberVadis évalue la maturité de notre dispositif de cybersécurité sur un large périmètre:

- **Gouvernance et stratégie de sécurité**
- **Gestion des accès et protection des données**
- **Sécurité des systèmes et infrastructures**
- **Conformité réglementaire et sensibilisation**
- **Gestion des risques fournisseurs et incidents**

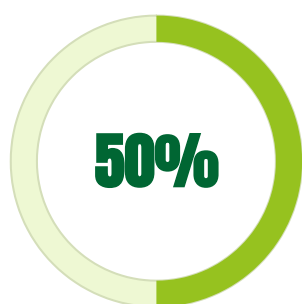
## Objectifs et perspectives

Nous approchons désormais du niveau Platinum (950 points), objectif visé pour 2026. Ce cap nous place également à quelques pas des standards de la certification ISO 27001. Les prochains axes d'amélioration concernent notamment le renforcement de la gestion de crise, le suivi des prestataires critiques et l'optimisation de nos processus.



# Éthique, transparence et achats responsables

Promouvoir l'intégrité, la transparence, la concurrence loyale et l'éthique dans toutes les relations d'affaires constitue un engagement fondamental de PACK Solutions. L'exemplarité, l'éthique et la transparence sont dans l'ADN de notre entreprise depuis son origine et sont fortement promues par son fondateur et ses dirigeants.



des collaborateurs sensibilisés à la déontologie et l'éthique (action en cours objectif 100% fin avril 2026)



des équipes commerciales formée à la concurrence loyale



des fournisseurs critiques sollicités pour fournir leurs engagements RSE

## Une politique d'achats 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 et garantir la qualité de nos partenariats. Nous avons souhaité renforcer le rythme et améliorer la structuration de cette démarche. À ce titre, nous avons engagé le recueil des politiques RSE de chacun de nos partenaires dans l'objectif de s'assurer qu'elles sont conformes aux valeurs et aux convictions de PACK Solutions. Notre politique achat a été revue en 2025, garantissant le respect des droits de l'Humain chez tous nos fournisseurs avec une attention particulière portée aux clauses sociales et environnementales dans le choix de nos nouveaux fournisseurs.

# Nos engagements éthiques en action

## Charte éthique

Établissement et diffusion d'une charte formalisant nos pratiques éthiques.

Présentation à l'ensemble des collaborateurs en 2025 et début 2026 (en cours).

## Formations régulières

Politique de formation et remise à niveau de tous les collaborateurs sur la RGPD, l'anticorruption, l'anti-blanchiment et la fraude.

## Confidentialité

Clause de confidentialité signée par tous les collaborateurs, système informatique sécurisé et sensibilisation systématique.

## Concurrence loyale

Formation de nos équipes commerciales à la concurrence loyale et à la déontologie professionnelle.

## Protection des données

Traitement de toutes nos données sur le territoire français, garantissant sécurité et souveraineté.

PACK Solutions, compte tenu de son cœur de métier, est particulièrement sensibilisé à l'éthique, 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. Nous maintenons également un système de recueil, de retraitement des réclamations et de résolution des litiges, ainsi qu'un questionnaire de satisfaction client avec un suivi chiffré régulier.

# Relations de travail et diversité

Favoriser un cadre de travail sain, inclusif et propice au développement professionnel constitue une priorité absolue. La lutte contre toute forme de discrimination est portée par les dirigeants de PACK Solutions depuis la création de la société. Nous nous engageons à ne tolérer aucune discrimination de la part de nos parties prenantes.



## Recrutements Inclusifs

Plus de 100 recrutements annuels avec une politique d'encouragement de la diversité des parcours et des expériences. Cette année nous avons notamment participé à des forums dédiés (public sénior et handicap).

Cette année, PACK Solutions a également participé à l'événement "Stade vers l'emploi" organisé par France Travail, une initiative de recrutement inclusif axée sur le sport, renforçant ainsi son engagement envers des pratiques d'embauche diversifiées.



## Développement des compétences et découverte métiers

Formation continue, mobilité interne, apprentissage et stages pour favoriser l'évolution professionnelle.

Mise en place d'un catalogue de formation avec des modules sur étagère (métier, gestion du temps, savoir être, etc..)

Le 11 mars, des équipes de gestion ont ouvert leurs portes pour une journée d'immersion au cœur de leur métier. Cette expérience a été l'occasion unique de découvrir leur quotidien, de mieux comprendre leurs missions et d'échanger avec elles et eux sur les enjeux de la gestion externalisée.



## Égalité femmes-hommes

Avec 76% de femmes dans nos effectifs, l'égalité professionnelle est au cœur de nos préoccupations.

Notre Index Égalité de 98/100 témoigne de nos actions concrètes et d'un suivi rigoureux.

En 2026, tous les managers suivront une formation sur le management inclusif comportant notamment la gestion des micro-agressions et du sexisme ordinaire.

# Engagement inclusif et pratiques managériales



Cette année, PACK Solutions a rejoint la communauté « Les entreprises s'engagent » au sein du club d'entreprises départemental du Gard. Cette communauté de plus de 95 000 entreprises au niveau national a pour objectif de créer les conditions d'une croissance inclusive à même de concilier l'économie et le social et de renforcer notre pacte républicain. Nous avons signé une charte d'engagement prévoyant nos actions volontaires en faveur de l'inclusion et de l'insertion professionnelle.

## Pratiques managériales centrées sur l'humain

PACK Solutions encourage les bonnes pratiques managériales en lien avec chacune de ses quatre valeurs : formation de tous les managers, accompagnement personnalisé, charte de bonnes pratiques, entretiens individuels annuels, enquêtes de satisfaction des collaborateurs et plans d'actions associés. Cette politique fait l'objet d'un plan d'amélioration continu. En 2025, nous avons renforcé l'accompagnement des managers avec des sensibilisations aux RPS et au harcèlement, le maintien et l'étoffement du parcours manager, la mise en place d'un livret d'accueil manager, et des formations en droit social. Des formations « Managers inclusifs » seront dispensées dès 2026 à l'ensemble des managers pour renforcer encore notre culture d'inclusion.

# Politique diversité et handicap

La politique Handicap de PACK Solutions, pilotée par une référente formée et engagée, vise à sensibiliser l'ensemble du personnel sur les handicaps, visibles et invisibles, à promouvoir l'intérêt de la reconnaissance RQTH et à proposer des dispositifs d'accompagnement adaptés. Un diagnostic action a été réalisé avec l'AGEFIPH, qui a permis la réalisation d'un plan d'action détaillé. Notre politique handicap sera poursuivie et étendue aux autres segments de la diversité. Nos actions ont notamment conduit à un triplement en trois ans du nombre de collaborateurs qui ont demandé une reconnaissance RQTH.



## Partenariats

1

Cap emploi, Agefiph, Elise (entreprise adaptée employant des personnes en situation de handicap pour la collecte et le recyclage de nos déchets)

2

## Sensibilisation

Semaine de la diversité en novembre, Duo Day, exposition permanente, signalétique inclusive

## Accompagnement

3

Livret handi-accueillant, 5 jours d'absence rémunérés RQTH et aidants, accord don de jours

4

## Aménagements

16

## Vigilance

5

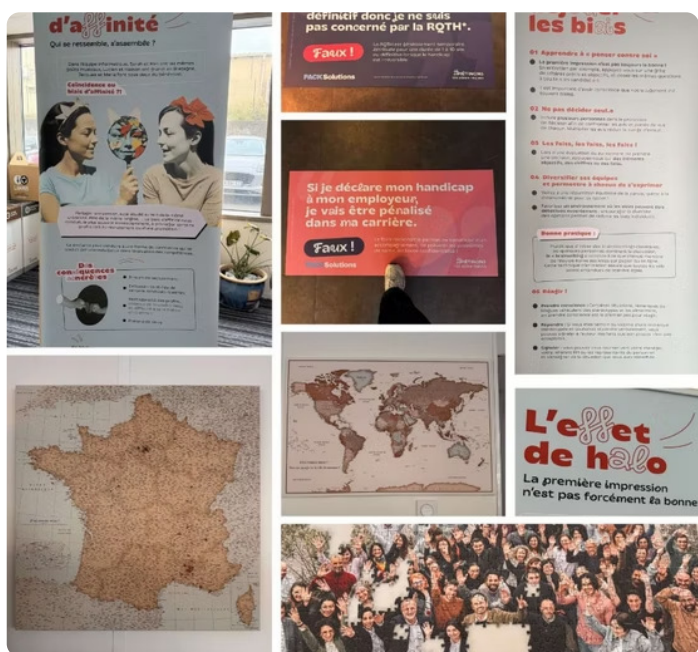
Canal de signalement pour discrimination ou harcèlement, référente diversité identifiée

aménagements de poste (sur site et au domicile)

# Actions diversité et handicap 2025

## Actions déployées en 2025

L'année 2025 a été marquée par une mobilisation exceptionnelle autour de la diversité et de l'inclusion. Ces actions concrètes témoignent de notre engagement profond en faveur d'une entreprise véritablement inclusive, où chaque personne peut s'épanouir et contribuer pleinement, quelles que soient ses différences.



Lors de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées (SEEPH) en novembre, nous avons organisé pour la troisième année consécutive le Duo Day, ont également eu lieu : une sensibilisation Agefiph, l'installation d'une exposition « La diversité, une richesse », et la mise en place permanente d'une signalétique au sol « Piétinez vos préjugés ». Nous avons également réalisé diverses sensibilisations sur l'inclusion et la diversité : quiz diversité, Handi challenge, et autres animations participatives (puzzle collaboratif, carte de France et du Monde des lieux de naissance...).

# Qualité de Vie et Conditions de Travail

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 dans leur vie professionnelle comme dans leur vie personnelle.

Les dispositifs permettant d'apporter le meilleur équilibre vie professionnelle-vie privée ont été déployés et récemment renforcés, piloté par une Responsable QVCT formée et engagée.

Nous avons notamment maintenu une flexibilité élevée des horaires de travail.

Notre accord de télétravail a été reconduit avec un maintien de 3 jours de télétravail par semaine à l'exception de l'encadrement et de certaines fonctions transverses (2 jours).

**3**

**Jours de télétravail**

par semaine

**1**

**Ligne de soutien**

psychologique

**1x/mois**

**Assistante sociale**

sur site



**Provence GILLES. Responsable QVCT. Elle coordonne l'approche QVCT de PACK Solutions et déploie les actions avec engagement et détermination.**

# Évaluation Choose My Company

PACK Solutions a souhaité faire évaluer sa démarche QVCT par un organisme externe indépendant et reconnu. Nous avons choisi Choose My Company, leader européen de la certification et de la mesure de l'expérience collaborateur. Cette plateforme indépendante recueille de manière anonyme et confidentielle les avis des collaborateurs sur leur expérience au travail, permettant ainsi d'obtenir une évaluation objective et transparente. Les labels Happy At Work et Work Well délivrés par Choose My Company sont basés sur des enquêtes rigoureuses mesurant la satisfaction, l'engagement et les conditions de travail. Cette démarche volontaire témoigne de notre engagement à écouter nos collaborateurs et à améliorer continuellement leur qualité de vie au travail.



**4.3/5**

**Happy At Work**

Label Choose My Company avec 80,6% de taux de recommandation

**3.93/5**

**Work Well**

75,1% d'opinions favorables sur les conditions de travail



**87%**

**Participation**

Taux de participation exceptionnel aux enquêtes de satisfaction

L'entreprise a souhaité être labellisée en externe sur le bien-être en entreprise, et les résultats obtenus en 2025 confirment la qualité de notre démarche QVCT.

# Mobilisation QVCT 2025

L'année 2025 a été marquée par une forte mobilisation autour de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail. Portées par l'écoute, la participation et l'expérimentation, les actions menées ont permis d'améliorer le quotidien des collaborateurs tout en renforçant le collectif. Deux réunions participatives ont réuni 15 collaborateurs, faisant émerger 66 idées dont 70% ont été retenues. À ce jour, 72% des actions sont déjà réalisées, tandis que 22% sont en cours de déploiement, illustrant une dynamique concrète et durable.

**72%**

## Actions réalisées

Des 66 idées  
proposées par les  
collaborateurs

**86**



## Participants Kiplin

Challenge bien-être  
et activité physique

**100%**

## Team building financé

100% des équipes  
bénéficient  
d'activités de  
cohésion financées  
par l'entreprise

**15**

## Casques anti-bruit

Collaborateurs  
impliqués dans le  
test

## Bien-être au quotidien

Un travail de fond a été engagé autour du process de la charge de travail, avec l'objectif d'améliorer l'organisation et l'équilibre au quotidien. Le challenge Kiplin confirme son succès avec 86 participants, témoignant d'un réel engouement. La corbeille de fruits hebdomadaire, très appréciée en 2025, sera reconduite avec la mise en place d'un nouveau partenariat local dès 2026. Le test des casques anti-bruit, mené auprès de 15 collaborateurs, a permis d'identifier leurs bénéfices pour la concentration, mais aussi leurs limites en matière de confort sur la durée. Les prestations de l'assistante sociale ont été largement reconnues comme utiles et pertinentes.

# Actions QVCT : Santé et prévention

L'année 2025 a été marquée par la mise en place d'actions autour de la santé. 8 webinaires ont été mis en place sur des thématiques diverses comme notamment sophrologie, gestion du stress, ergonomie. Elles ont rassemblé 193 inscriptions. Nous avons aussi proposé un webinaire sur la nutrition, axe important en matière de santé.

À l'occasion d'Octobre Rose et dans le cadre d'une démarche de prévention, un atelier d'auto palpation a été proposé et animé par une sage-femme avec la participation de 42 collaboratrices.

L'action Don du sang a permis de mobiliser 35 donneurs.

8

**Webinaires Goal  
Mapp**



**pour la Ligne For  
Me**

193

**Inscriptions  
aux webinaires**

Thèmes abordés : le  
sommeil, la santé  
mentale, le bien-être,  
la sophrologie,  
octobre rose, les  
TMS, la diversité et la  
gestion des conflits

35

**Donneurs de  
sang  
mobilisés**



42

**Collaboratrices  
sensibilisées  
Octobre Rose**



# Actions QVCT : Management et Cohésion

## Management et communication

Il a été mis en place des événements pour favoriser les échanges entre managers sous format de rencontres. Ainsi a été organisé des ateliers de co-développement pour aider la résolution de problématique et partager des bonnes pratiques.

Par ailleurs, afin d'améliorer la visibilité des métiers, trois interviews métier (support client, assurance, portefeuille) ont été réalisés et diffusés . Cette action sera reconduite en 2026, afin de valoriser les expertises internes.

Pour accompagner au mieux la parentalité, un guide de la parentalité a été mise en place et est désormais disponible sur l'intranet.

### Rencontres Managériales

Co-développement  
et partage  
d'expériences

### Interviews Métier

3 réalisées,  
valorisation des  
expertises internes

### Guide Parentalité

Disponible sur  
l'intranet

## Convivialité et cohésion

Afin de favoriser la cohésion d'équipe, un budget a été octroyé aux managers pour mettre en place une session de team building. Ces actions sont actuellement en cours de déploiement au sein de l'ensemble des équipes et se poursuivront jusqu'à fin mars 2026.

# Ancrage territorial et impact local

Agir en tant qu'acteur de territoire, contribuer au développement économique et social local, soutenir des initiatives d'intérêt général : notre ancrage territorial est reconnu et impactant. PACK Solutions est une entreprise leader sur son marché 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.

**103**

**Recrutements en  
2025**

**14**

**Apprentissages**

**7**

**Immersions /  
POEI**

**6**

**Stages  
conventionnés**

Notre contribution à l'emploi local se traduit par plus de 100 recrutements annuels, l'accueil d'alternants et de stagiaires, des POEI (Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle), et une participation active aux forums de l'emploi locaux. La totalité de nos 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 est réalisée avec des candidats résidant à proximité de notre site principal.

# Engagement territorial

## Partenariat France Travail

PACK Solutions travaille en étroite collaboration avec France Travail, notamment pour les immersions professionnelles et les initiatives d'emploi.



## Bénévolats local

PACK Solutions a souhaité avoir un ancrage territorial fort. Des engagements et des actions concrètes et bénévoles des dirigeants ont ainsi été effectués et sont encouragés : participation à des jurys, direction d'associations ou participation à des associations, sponsoring, et mécénat. D'autres actions sont par ailleurs fléchées vers l'environnement local : accords avec des commerçants locaux, participation à plusieurs forums de l'emploi, ateliers emploi-insertion auprès des écoles en partenariat avec la mission locale, dons d'ordinateurs portables à des écoles et associations locales.

# Nos actions territoriales

Au-delà de notre contribution à l'emploi local, nous déployons de nombreuses actions concrètes qui renforcent notre ancrage territorial et notre impact positif sur l'écosystème local.

## Achats locaux

Priorité donnée aux PME locales et circuits courts dans notre politique d'achats responsables

## Partenariats éducatifs



Partenariat avec le CERI d'Avignon, reversement de la taxe d'apprentissage et don financier de mécénat

## Événements professionnels



Organisation des Rencontres de la Gestion et participation de nos dirigeants à des initiatives locales (Écla30)

## Soutien sportif



Partenariat avec des événements sportifs locaux comme la Nocturne des Papes ou le NUT



**Partenaires et actifs dans le Réseau Initiative Terres de Vaucluse**

Conscients de l'impact autant que passionnés par notre territoire, notre ambition est de poursuivre notre fort engagement. Des responsables achats par service vont être formés en 2026 et sensibilisés à l'achat responsable et local, renforçant encore notre contribution au développement économique territorial.

# Impact environnemental

Réduire notre empreinte environnementale, sensibiliser les collaborateurs, mettre en place des pratiques durables : nous sommes pleinement respectueux de l'impact de nos activités sur notre environnement. Notre politique est prioritairement de réduire notre consommation d'énergie et celle de nos collaborateurs. Cette ambition s'est matérialisée dès la création de nos bâtiments qui sont aux normes HQE et dotés d'un système de récupération d'eaux de pluie.

## Transports et mobilité

3 jours de télétravail, vendredis verts, prime mobilité durable

## Ressources naturelles

Audit énergétique réalisé, bilan carbone en cours, optimisation LED et détecteurs, réduction eau et papier

## Gestion des déchets

Tri sélectif généralisé, collecte spécifique, compostage sur site, don de matériel informatique

## Achats responsables

Politique d'achats responsables déployée, critères environnementaux et sociaux, fournisseurs locaux privilégiés

# Actions environnementales 2025

**90**

## PCs donnés en interne

Favorisant la réutilisation et réduisant les déchets électroniques.

**65**

## Écrans donnés

Contribuant à une économie circulaire pour nos équipements.

**18%**

## Prime mobilité douce

Des collaborateurs bénéficient de la prime mobilité douce (objectif 20% fin 2026).



## Événements environnementaux 2025

- En mars 2025, nous avons organisé le mois de la mobilité durable avec un festival du vélo, un challenge covoiturage et une marche collective.
- En octobre 2025, la journée de l'environnement a proposé des ateliers zéro déchet, un stand de présentation des alternatives aux produits jetables, et une marche de ramassage des déchets. Cette journée, qui a fait l'objet d'un article dans le Midi Libre, sera reconduite annuellement.

# PARTIE 3

## Perspectives 2026

# Axes prioritaires 2026 : Questions centrales ISO 26000

Suite à notre matrice de matérialité, nous avons identifié les 4 questions centrales suivantes comme étant de haute priorité, concentrant ainsi nos efforts pour 2026.

## **Achats responsables**

Déploiement politique achats

## **Environnement**

Réduction de l'empreinte  
carbone, transports et  
numérique

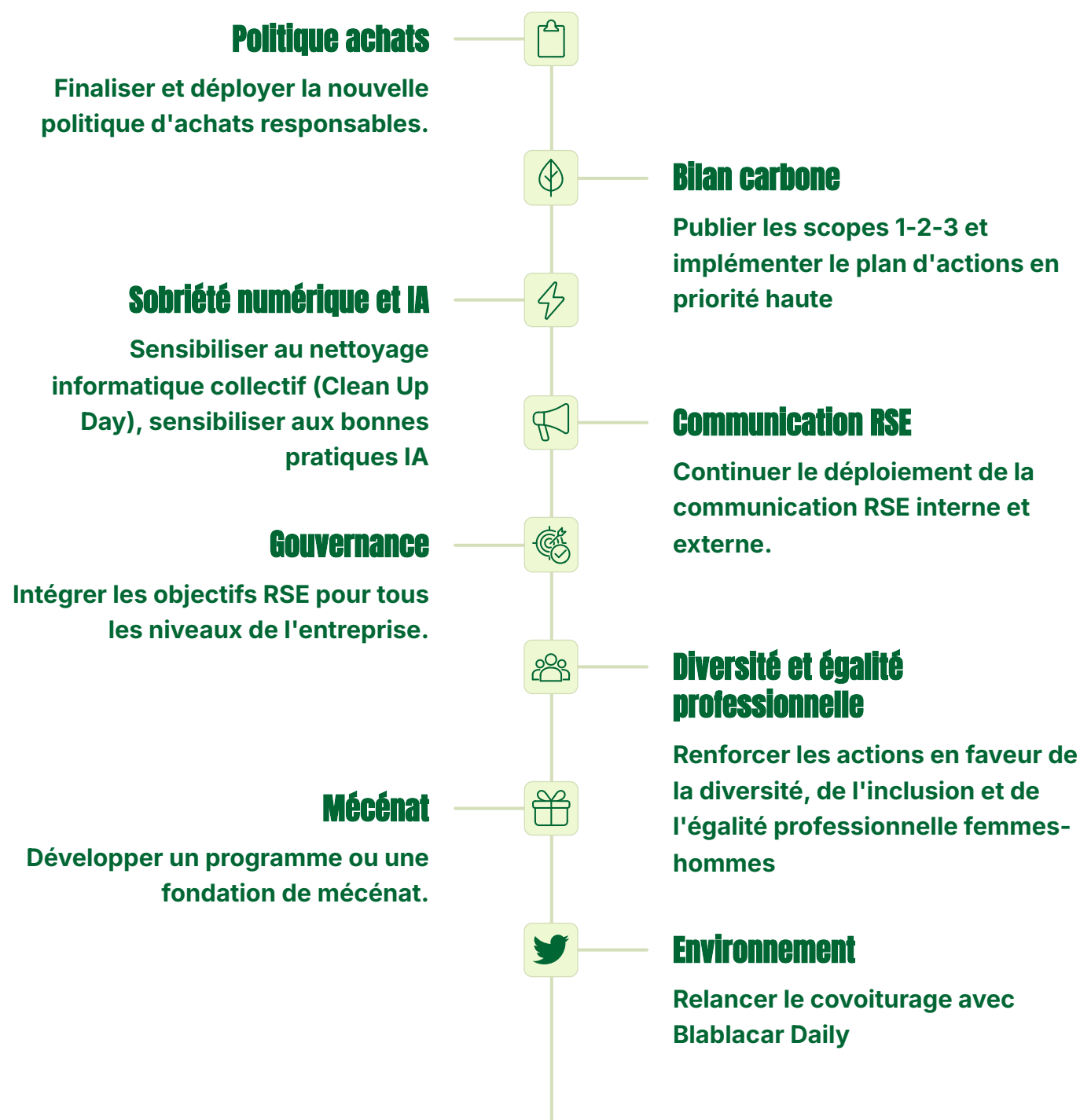
## **Relations et conditions de travail**

Santé, sécurité et bien-être des  
collaborateurs

## **Questions relatives aux clients**

Protection des données et  
cybersécurité

# Actions programmées 2026



Nous remercions l'ensemble de nos parties prenantes pour leur engagement et leur confiance. Ensemble, nous construisons une entreprise plus responsable, résiliente et tournée vers l'avenir. Les annexes de ce rapport comprennent le tableau de suivi détaillé des actions, la liste des pilotes RSE et contacts, ainsi que le plan d'actions complet par question centrale ISO 26000.