



# RAPPORT RSE 2023-2024



# SOMMAIRE

04 **ÉDITO**

⋮

05 **QUI SOMMES NOUS ?**

⋮

12 **CONNEXION MAXIMALE AVEC  
NOS COLLABORATEURS**

⋮

22 **CONNEXION MAXIMALE AVEC  
NOS TERRITOIRES**

⋮

31 **CONNEXION MAXIMALE AVEC  
LE VIVANT**

⋮

40 **BILAN DE NOTRE PLAN  
STRATÉGIQUE 2021-2024**

⋮

42 **NOTRE RAISON D'ÊTRE AU COEUR  
DE NOTRE STRATÉGIE 2028**

# ÉDITO



Nous venons de lancer lors d'une convention nationale le plan stratégique 4K qui nous guidera jusqu'en 2028, et ce nouveau plan s'articulera autour des quatre idées-forces de notre raison d'être dévoilée en janvier 2023.

Le premier message de notre raison d'être est que **nous sommes des créateurs de liens**. Au-delà de la signification métier qui vise notre vocation à connecter nos clients à leur écosystème, nous avons un rôle essentiel à jouer en tant qu'acteur des territoires en soutenant les associations, les clubs de sport, et les lieux d'éducation dans leur développement. C'est pourquoi on trouvera dans notre plan stratégique des engagements tels que le mécénat de compétences, le don de matériels numériques aux associations, ou le partenariat avec des écoles.

Notre principal moteur est **notre énergie collective**, en clair la motivation de nos collaborateurs, car nous n'avons ni brevets ni usines. Nous nous devons donc de continuer d'alimenter cette motivation, ce qui sera fait à travers des actions de formation, de dynamisation de notre FCPE, et le pilotage permanent de la satisfaction des collaborateurs avec les labels Happy At Work et We Impact.

**La proximité avec tous nos clients** reste notre principal avantage concurrentiel. Nous continuerons de la tisser avec de nouvelles offres, des investissements massifs dans nos outils digitaux, et un Club VIP réunissant 1000 clients majeurs qui seront aussi une précieuse source d'inspiration.

Enfin, **le numérique plus respectueux du vivant**, qui là encore n'est pas une idée de dernière minute comme en témoigne notre usine de reconditionnement EOLE mise en service en novembre 2020, demeurera un objectif socle de chaque décision. Après avoir réduit nos émissions par collaborateur de 28% au cours du plan Matrioch'K 2020-2024, nous visons une nouvelle réduction de 32% d'ici 2028.

Nous avons dès le départ cette volonté que notre raison d'être ne reste pas seulement une phrase, si joliment tournée soit-elle, que l'on placarde dans le meilleur des cas dans des halls d'accueil ou sur des sites internet sans lui donner d'autre consistance. Elle est désormais définitivement ancrée au cœur du plan 4K.

Pieric BRENIER & Gilles PERROT

## 01

### QUI SOMMES NOUS ?

Koesio est une Entreprise de Services du Numérique (ESN). Notre expertise multi-métiers nous permet d'accompagner des structures de toutes tailles et de tous secteurs dans leurs projets numériques : impression, gestion documentaire, informatique, sécurité, communication, gestion & datas, et financement.

#### CHIFFRES CLÉS

**100 000**

clients du secteur public et privé

**1 112M€**

au 31.03.2024

**3 825**

collaborateurs

**172**

agences en France, Belgique, Suisse, Luxembourg et Monaco



## NOS MÉTIERS

La transformation numérique est devenue un levier incontournable pour la pérennité d'une organisation, privée ou publique, quelle que soit sa taille et son secteur d'activité. Cette transformation est un enjeu crucial qui nécessite une stratégie et des compétences, apportées par nos équipes.



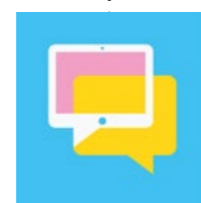
### Impression

- Imprimantes et photocopieurs A4 et A3 (N&B et couleurs)
- Imprimantes grand format
- Gestion de parc d'impression
- Scanners
- Consommables



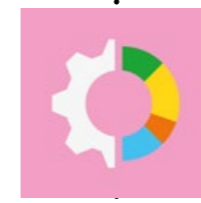
### Gestion documentaire

- Dématérialisation des documents et des processus : factures, bulletins de salaire, archives, partage...
- Signature électronique
- Automatisation des processus : dépôt des factures sur Chorus Pro, intégration comptable des factures
- Gestion électronique des documents, tickets restaurants, courriers entrants et sortants, notes de frais
- Composition et édition du document



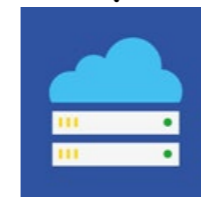
### Communication

- Téléphonie fixe et mobile
- Salles de réunions virtuelles
- Écrans tactiles
- Affichage dynamique
- Connectivité



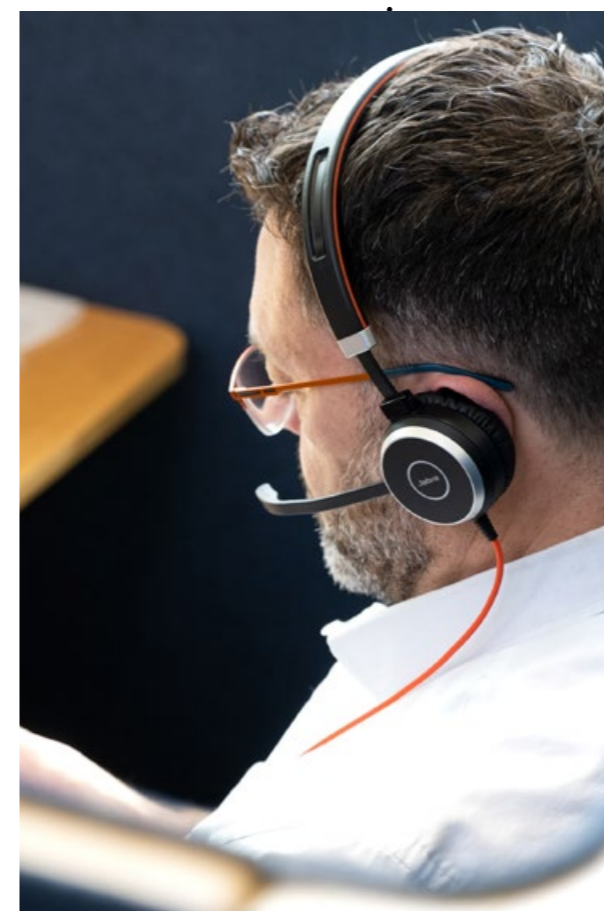
### Gestion & data

- Gestion : comptabilité, finance, RH, ERP, production...
- CRM
- Business intelligence
- Add-in et connecteurs : reporting, affacturage, Sage, Salesforce...



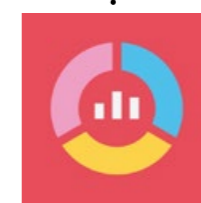
### Sécurité informatique

- Infrastructure (serveurs, stockage, réseaux...)
- Environnement utilisateur : postes de travail, outils collaboratifs...
- Hébergement & Cloud
- Services managés



### Sécurité informatique

- Système d'information : infrastructure, réseau, données
- Utilisateurs
- Sécurité proactive
- RGPD



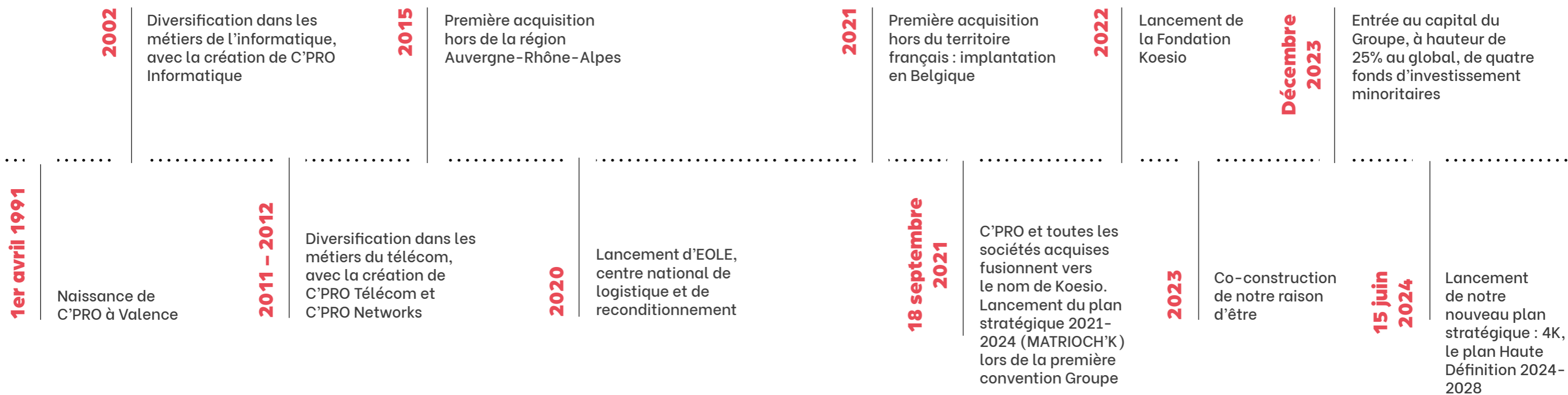
### Financement

- Solution de financement sur-mesure pour les professionnels de tout secteur d'activité
- Durée de financement de 24 à 72 mois pour des produits neufs comme d'occasion
- Maîtrise du risque financier, agilité et sécurité

Depuis sa création, le Groupe Koesio s'est réinventé continuellement en développant des offres et services innovants, et en formant ses collaborateurs aux nouveaux usages. Ainsi Koesio garantit à ses clients une complémentarité de compétences indispensables à la réussite de projets technologiques complexes.

**NOTRE HISTOIRE**

À l’origine, l’entreprise C’PRO, spécialisée dans le matériel d’impression, a été créée en 1991 à Valence par Pieric Brenier. Au fil des années, l’entreprise s’est diversifiée et a acquis plus de 250 sociétés expertes dans différents domaines du numérique. En septembre 2021, toutes ces sociétés se sont regroupées sous la marque Koesio.



## NOTRE ORGANISATION

Le Groupe Koesio est constitué de 20 entités et 172 agences en France, Monaco, Belgique, Luxembourg et Suisse. Ce maillage territorial s'est tissé au fur et à mesure des opérations de croissance externe qui ont permis à Koesio d'évoluer tout en privilégiant une proximité clients importante et en conservant l'autonomie des entreprises acquises.



**Koesio est organisé en 11 entités régionales autonomes** : Koesio Aquitaine, Koesio Auvergne Rhône-Alpes, Koesio Belgique - Luxembourg, Koesio Est, Koesio Centre-Est, Koesio Ile de France, Koesio Nord-Ouest, Koesio Occitanie, Koesio Ouest, Koesio PACA, 2IT Solutions.

**Pour accompagner ces entités régionales dans des expertises spécifiques, 8 entités transverses couvrent l'ensemble du territoire** : Koesio Corporate Technologies, Koesio Corporate IT, Koesio Networks, Koesio Managed Services, Koesio Data Solutions, Koesio Asset Management, Actual Systèmes et EOLE.



## NOS VALEURS ET NOTRE RAISON D'ÊTRE

C'PRO, puis Koesio, a toujours été convaincu qu'une entreprise rassemblée autour de valeurs communes est une entreprise qui réussit. Ainsi, Koesio est investie auprès de ses parties prenantes à travers le partage de valeurs qui lui sont chères : le respect, la proximité, le savoir-faire et l'engagement sociétal. Elles sont portées par l'ensemble des collaborateurs pour délivrer aux clients une qualité de service toujours plus performante.

Deux dimensions principales caractérisent Koesio : la solidité d'un Groupe de 3 825 personnes et une culture de PME. Chez Koesio, la culture d'entreprise est si forte qu'elle pourrait être définie comme une véritable marque de fabrique. Notre devise « Travailler sérieusement sans se prendre au sérieux » illustre la philosophie de l'entreprise, communément appelée le Koesio Spirit.



L'humain a toujours été au cœur de l'entreprise, des actions et des décisions. Pieric Brenier a toujours considéré l'aventure humaine comme le moteur vers la réussite, et c'est pourquoi la qualité de vie au travail dans toutes nos entités a toujours été la priorité du Groupe.

**En 2023, la définition de notre raison d'être vient renforcer notre engagement. Cette raison d'être permet aux dirigeants et collaborateurs d'entités différentes d'avoir une vision commune et d'œuvrer dans la même direction :**

*« Nous sommes des créateurs de liens.  
En cultivant notre énergie collective et la proximité avec tous nos clients,  
osons mettre le Kap vers un numérique respectueux du vivant. »*

Autrement dit, cette raison d'être nous permet une... **CONNEXION MAXIMALE !**

*“Je refuse de créer une World Cie où tout se décide au siège. A ce jour, nous sommes structurés en une vingtaine de filiales qui couvrent chacune une zone géographique de l'Hexagone. La filiale type emploie environ 200 personnes. Nous ne sommes que 40 au siège, ici à Valence. Chaque filiale est une locomotive pour le Groupe, pas un simple wagon.”*

- Pieric BRENIER



# 02

## CONNEXION MAXIMALE AVEC NOS COLLABORATEURS

### LA MESURE DU BIEN-ÊTRE CHEZ KOESIO

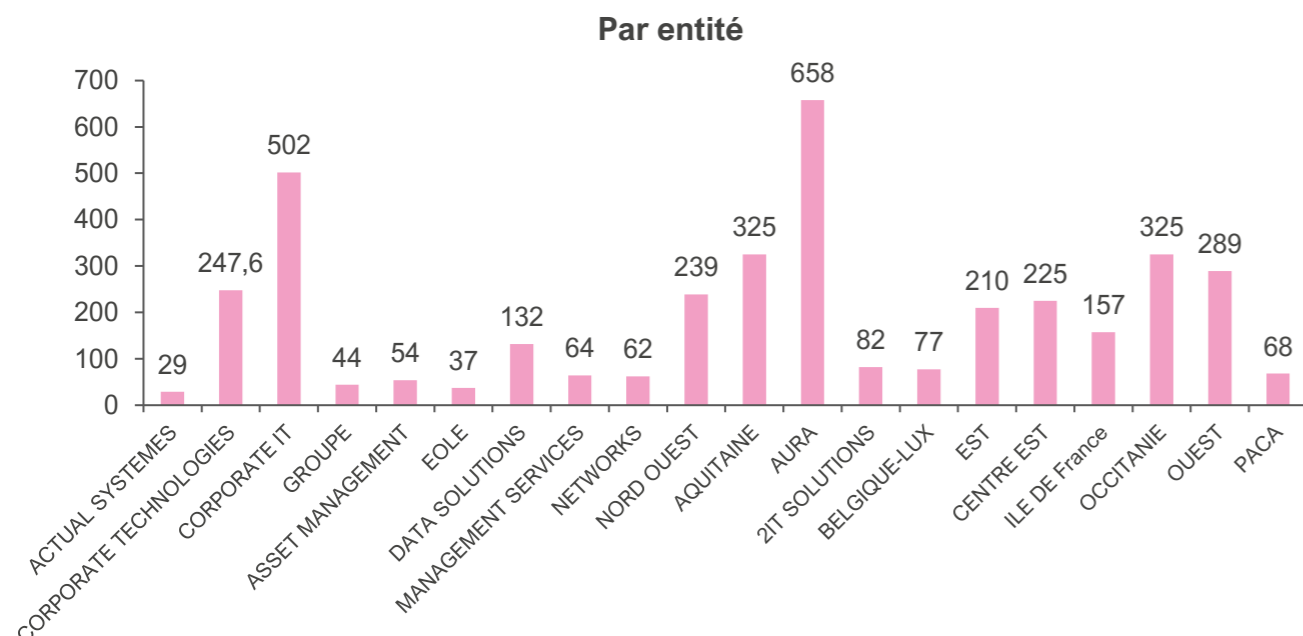
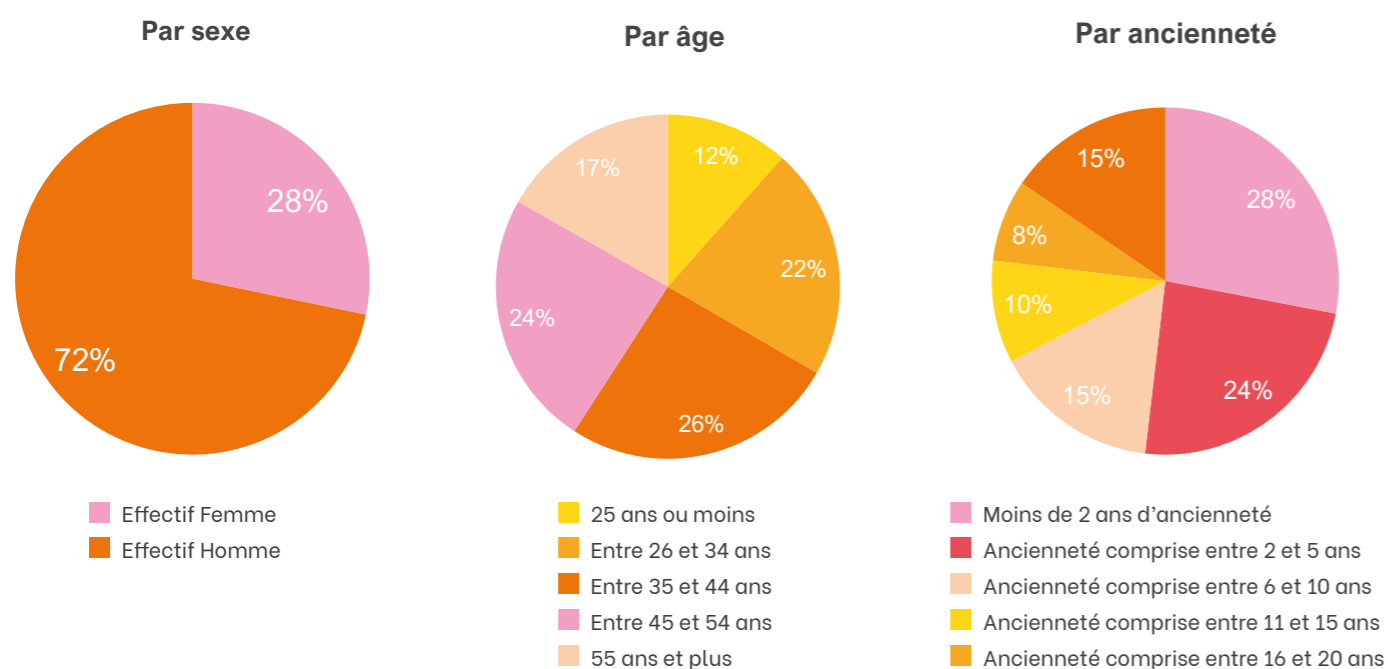


Notre engagement sans relâche pour le bien-être de nos collaborateurs a très vite porté ses fruits et est devenu une véritable marque de fabrique. Dès 2013, Koesio Auvergne-Rhône-Alpes entre au palmarès « Great Place To Work® » des entreprises où il fait bon travailler. Un label reconduit chaque année jusqu'en 2021. Puis en 2022, et pour la première fois, nous obtenons une certification au niveau national !

Le label Great Place To Work® illustre la prise en compte du bien-être des collaborateurs au sein de Koesio et permet de renforcer la cohésion à travers les entités du Groupe. Assurer le développement et la satisfaction de chacun au sein du Groupe est un travail permanent que Koesio continuera à mener, puisque rien n'est définitivement acquis. La qualité de vie au travail dans toutes nos entités était l'un des axes majeurs de notre plan stratégique 2020-2024.



### RÉPARTITION DE NOS EFFECTIFS POUR 3 825 COLLABORATEURS



- 73%** des collaborateurs sont fiers de travailler chez Koesio
- 81%** des collaborateurs considèrent que leur manager leur fait confiance
- 74%** des collaborateurs se disent être dans une entreprise où il fait bon travailler
- 78%** des collaborateurs apprécient la contribution citoyenne de leur entreprise
- 90%** des collaborateurs estiment que les nouvelles recrues sont bien accueillies
- 84%** des collaborateurs pensent que les managers gèrent l'entreprise de façon honnête et en respectant les règles éthiques

## Sabrina BOUQUET, Chargée de développement RH, Koesio Groupe



*Cultiver le bien-être au travail est une de nos priorités et nous avons toujours été attentifs à l'amélioration des conditions de travail et l'engagement de nos collaborateurs.*

*A travers une enquête nationale envoyée chaque année à nos équipiers, nous mesurons leur satisfaction et leur perception de l'entreprise. Une analyse minutieuse des résultats de celle-ci est effectuée nous permettant d'élaborer des plans d'actions autour des 6 piliers de la QVCT (Qualité de Vie et des Conditions de Travail) :*

- Les relations et le climat social
- Le management
- La santé au travail
- Les compétences et l'évolution
- L'égalité professionnelle
- Le contenu du travail (moyens mis en place)

*Nous souhaitons que Koesio soit un lieu de vie apprécié par nos salariés, un lieu dans lequel ils s'épanouissent, évoluent et y trouvent leur équilibre. Il est important pour nous d'instaurer ce climat de confiance et de convivialité dans le but d'améliorer la performance globale de l'entreprise.*

*D'ici 2026, nous aurons créé le KOESIO Lab, un lieu propice à l'échange et l'innovation pour l'ensemble de nos communautés métiers !*

*Dès cette fin d'année, nous évaluerons le bien-être de nos collaborateurs via l'enquête « HappyAtWork » ainsi que notre engagement RSE via une nouvelle enquête nommée « Welmpact ».*

## L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL KOESIO

Koesio entreprend depuis plusieurs années déjà d'importants travaux de rénovation dans les agences. Ce sont 9 rénovations d'agences qui ont été effectuées pendant cet exercice 2023-2024. Nos programmes de rénovation conduisent non seulement à des bâtiments mieux isolés, équipés de pompes à chaleur et permettant une meilleure maîtrise de l'énergie, mais aussi destinés à améliorer considérablement le cadre de travail et la satisfaction des collaborateurs.

### Une nouvelle agence à Châtenoy-le-Royal :

Après plusieurs déménagements consécutifs à la suite de rachats, les collaborateurs de l'agence de Chalon-sur-Saône ont définitivement posé leurs valises à Châtenoy-le-Royal, dans de magnifiques locaux rénovés. Le plafond végétal du couloir central donne une atmosphère particulière mais c'est le mobilier ergonomique qui séduit surtout les équipes.



k  
Est



### Un nouveau siège pour Koesio Est :

Les agences de Koesio Grand Est de Nancy, Marly, Ludres et Metz Technopole ont été regroupées sur un seul et unique même site. Situé entre Nancy et Metz, et plus précisément à Custines, ce plateau de 2000m<sup>2</sup> comprenant une partie logistique de 1000m<sup>2</sup> offre un espace moderne et fonctionnel conçu pour favoriser la collaboration, l'innovation et le bien-être des collaborateurs.

### Nouveaux locaux pour le siège Koesio Occitanie :

Un nouvel environnement de travail à Labège favorisant le bien-être des collaborateurs toulousains : plus de 2800m<sup>2</sup> d'espace intérieur, une salle de réfectoire de 175m<sup>2</sup> et une belle terrasse de près de 40m<sup>2</sup> offrant aux équipes un lieu de repos et de restauration mais permettant également l'organisation de belles réceptions clients. Babyfoot et billard aux couleurs de Koesio viennent faire de cet espace un véritable lieu de partage et de bonne humeur !

k  
Occitanie







## 20 ENTITÉS, 1 SEUL COLLECTIF

La cohésion, l'esprit d'équipe, l'énergie collective sont les moteurs et la force de Koesio. Aujourd'hui, notre important maillage territorial et le nombre croissant de collaborateurs au niveau national ne nous permettent plus de créer aussi souvent des rassemblements physiques.

Alors, il nous a semblé important de rassembler les collaborateurs autour d'un événement digital : le JT Exklusif, une émission interne de 45 minutes qui aborde les sujets d'actualité de Koesio.

Diffusée en interne, l'émission informe tous les collaborateurs des actualités du Groupe, récentes et à venir. À l'instar d'un journal télévisé, le JT Exklusif traite l'actualité sous différentes thématiques : la santé de l'entreprise, les axes du plan stratégique, le sponsoring, les projets de l'entreprise, la Fondation Koesio, l'intégration de nouvelles sociétés, etc.

Ce format de communication est très apprécié par les collaborateurs. Il permet de mettre en valeur chaque trimestre des collaborateurs et des agences. Pour chaque numéro, l'émission est diffusée au même moment dans les agences, qui mettent en place des projections pour que les collaborateurs se réunissent durant cet événement.

Déjà 5 numéros d'Exklusif ont vu le jour et des formulaires de satisfaction sont envoyés après diffusion pour nous améliorer continuellement.



### Matthis REYJON, Développeur web, Koesio Asset Management



*Exklusif est pour moi un moyen de suivre l'avancement de Koesio. Je trouve que le format est vraiment intéressant, car il permet de prendre régulièrement un moment pour se poser, faire le point sur l'état de l'entreprise et déterminer nos orientations futures. Voir l'évolution du plan stratégique est également très enrichissant, nous permettant de nous améliorer continuellement pour atteindre nos objectifs. Chez Koesio Asset Management, c'est aussi un moment convivial où nous nous réunissons tous autour de la télévision pour regarder le live. L'ambiance est détendue mais reste sérieuse, ce qui reflète bien la devise de Koesio : «Travailler sérieusement sans se prendre au sérieux.»*

*Ma partie préférée est la présentation d'une entité, car elle permet de découvrir le fonctionnement des autres agences, leurs méthodes de travail, leur rôle, etc.*

*En résumé, Exklusif est un excellent outil pour intégrer les collaborateurs dans la vie de l'entreprise.*

## LE PARTAGE DE LA VALEUR

La satisfaction des collaborateurs a toujours été primordiale dans notre entreprise. Depuis de nombreuses années, le Groupe est particulièrement attaché à répondre aux attentes des collaborateurs et à garder cette philosophie d'entreprise dans laquelle on travaille « sérieusement sans se prendre au sérieux ». En 2016, c'est dans cette dynamique que Pieric Brenier, président du Groupe, a proposé aux collaborateurs de devenir indirectement actionnaires de l'entreprise via un Fonds Commun de Placement d'Entreprise dédié aux salariés : le FCPE Koesio.

La mise en place et l'ouverture du FCPE contribue au renforcement de la cohésion du Groupe. Ensemble, nous sommes acteurs de notre réussite et du développement de notre entreprise.

## VALEUR LIQUIDATIVE DU FCPE KOESIO

10€

EN 2016

129,3€

EN 2024

## ACTIONNAIRES DU FCPE KOESIO

2 128

SOIT

66%

EN SEPTEMBRE 2023

DES COLLABORATEURS  
ÉLIGIBLES

## CÉLÉBRATION ET PARTAGE

En écho à notre culture d'entreprise, nous avons mis en place des bonnes pratiques qui nous permettent de garder nos collaborateurs engagés : célébrer, écouter et partager.

Lorsque les objectifs de nos plans stratégiques sont atteints, toute l'entreprise fête cette réussite et partage des moments forts autour de rassemblements que nous aimons hors-normes.

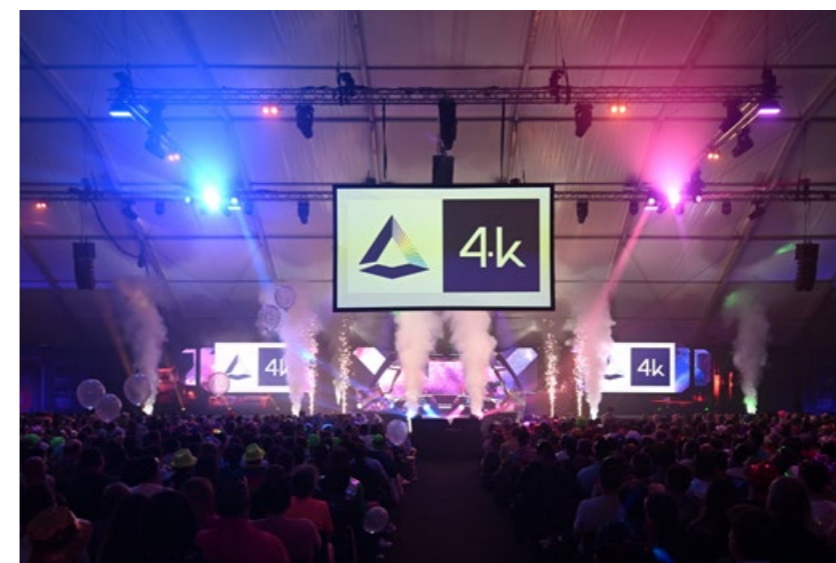
En juin 2024, à l'Alpe d'Huez, près de 2000 collaborateurs ont pris de la hauteur pour célébrer la 3ème convention Koesio et la fin de notre plan stratégique MATRIOCH'K 2024.

Les filiales se sont déplacées intégralement en train et en bus pour arriver à destination finale : La Planète K.

Les dirigeants ont ensuite partagé leur vision et le plan stratégique à venir lors d'une plénière sur une scène aux allures de vaisseau spatial. Un moment fort a marqué les esprits : le tirage au sort de 3 collaborateurs afin de réaliser leur rêve.

Puis place à la fête jusqu'au bout de la nuit, célébrer a toujours été dans l'ADN de Koesio. Le lendemain, ambiance nature avec un pique-nique géant sous le soleil et un grand ciel bleu, devenu violet grâce aux soul flyers qui ont offert un incroyable spectacle.

Beaucoup de moments forts, de partage et de cohésion ont rythmé cette 3ème convention.



## Quelques actions en faveur de nos collaborateurs dans nos entités...

### Convention Koesio Centre-Est 2023 : Purple League, mission créateurs de liens !

Le 8 et 9 juin 2023, Koesio Centre-Est a réuni les 200 collaborateurs de l'entité sur 2 jours intenses de création de liens, d'énergie collective et surtout de Kohésion avec un grand K !

Ces événements sont primordiaux pour entretenir une nouvelle culture d'entreprise et les retours des collaborateurs sont unanimes : ils créent du lien !



### Journée Kohésion à Limoges

Les journées de cohésion sont toujours une bonne occasion de partager. Partager autour des résultats, des objectifs, des projets en cours et à venir... Mais également pour partager de bons moments et renforcer les liens !

Ces journées sont récurrentes dans les agences Corporate IT, et notamment au siège de Limoges. Durant la rentrée 2023, après une matinée studieuse, les collaborateurs ont pu pique-niquer le temps d'un « escape game apéro » et descendre la Vienne l'après-midi durant une session canoé !



### Team Building de rentrée

Début septembre, Koesio Sud Alliance a réuni ses collaborateurs au Château de Castelroc le temps d'une après-midi, pour une activité originale.

Le but ? Créer trois groupes -les auteurs, les régisseurs et les acteurs- afin de construire tous ensemble une pièce de théâtre sur « Ce qu'il ne faut pas faire chez Koesio » !

Nos équipes se sont rapidement prêtées au jeu et ont directement été plongées dans l'univers médiéval à travers les tenues, l'histoire et un environnement quelque peu « atypique » !

Imagination, bienveillance, cohésion d'équipe et lâcher prise étaient au rendez-vous !



### Les Kfé'Infos

Koesio Est continue les Kfé'Infos mis en place en 2022. Les Kfé'Infos sont des réunions bimestrielles de 30 à 45 minutes visant à faciliter l'échange et la communication entre les différents services de l'entité.



03

## CONNEXION MAXIMALE AVEC NOS TERRITOIRES

### LA FONDATION KOESIO

La Fondation Koesio, lancée en 2022, a pour mission de soutenir des actions environnementales, solidaires et citoyennes sur les thèmes suivants : éducation, lutte contre la fracture numérique, santé, humanitaire, défense de l'environnement, transition écologique, biodiversité.

Elle permet à tous les collaborateurs de proposer un projet associatif à soutenir grâce au financement participatif. Chaque collaborateur dispose d'une cagnotte annuelle de 100€, entièrement financée par la Fondation Koesio, afin d'apporter son soutien aux actions qui lui tiennent à cœur.



### LES CRITÈRES D'ÉLIGIBILITÉ D'UN PROJET :

- Le montant minimum du soutien au projet doit être de 1 000 €.
- Les fonds récoltés doivent être versés à une organisation d'intérêt général ou reconnue d'utilité publique habilitée à délivrer un CERFA 11580.
- Le projet doit avoir une portée locale ou nationale.
- Le porteur de projet ne doit pas avoir d'intérêt personnel financier dans le projet proposé.

### AU 7 MARS 2024, 2 ANS APRÈS LANCEMENT :

131

PROJETS  
FINANCÉS

413 294€

LEVÉS

2 735

CONTRIBUTEURS

81%

DE CAGNOTTES  
ACTIVÉES

3 155€

MONTANT MOYEN LEVÉ PAR PROJET

### QUELQUES ASSOCIATIONS SOUTENUES PAR LA FONDATION :

## COMMENT ÇA MARCHE ?

La Fondation Koesio se matérialise par la plateforme Teamstarter. Cette plateforme est directement reliée à notre réseau social interne pour permettre aux collaborateurs de disposer d'une expérience utilisateur optimale. La plateforme permet de rédiger les projets, de les faire valider, de les communiquer mais aussi de récolter et allouer des fonds. Les projets déjà mis en place sont également visibles. Une plateforme intuitive et attractive !



Description

**Comment présenterais-tu ton idée à l'un de tes collègues ?**

Mon idée c'est...

0 / 120 caractères

Retour Tu pourras modifier tes informations par la suite

Suivant



7 projets en financement

Projet	Catégorie	Montant levé / Total
Coen	SANTÉ	2 517 € / 6 000 €
Francez	EDUCATION	1 562 € / 3 600 €
Fort-Mahon-Plage	SOLIDAIRE ET SOCIAL	3 020 € / 5 000 €

Tous les projets en financement

## Association Syndrome PACS1



Nous remercions très sincèrement l'entreprise Koesio, sa fondation, son président Pieric Brenier et l'ensemble des collaborateurs qui ont soutenu notre projet, pour le don de 3000€ fait à notre association. Un grand merci à Malorie, responsable centre relation clients chez Koesio Occitanie, qui a présenté notre association et notre projet de recherche thérapeutique.

Ce don va nous permettre de soutenir la recherche, afin de trouver une thérapie pour les porteurs du syndrome PACS1.

Les entreprises qui soutiennent des projets solidaires sont indispensables à la vie associative.

Merci au nom de l'ensemble des familles PACS1 !

## Association Décrochons La Lune



La fondation Koesio a permis de très rapidement rassembler une somme importante qui va nous permettre de concrètement améliorer le bien-être des enfants hospitalisés.

En pratique, cela financera 2 ans d'intervention d'un thérapeute spécialisé en « musico-thérapie » dans un service d'onco-pédiatrie.

Au-delà de la somme obtenue grâce à la fondation, cela permet à l'association de gagner en notoriété et faire connaître ses actions.

Le processus de communication a été très rapide et fluide, et la mobilisation et l'enthousiasme des salariés de Koesio transmet de l'énergie aux bénévoles.

Merci à la Fondation Koesio !

## Emmanuelle HERVIEU, Administration des Ventes, Koesio Aquitaine



« Il y a 6 mois, je publiais mon deuxième projet sur Teamstarter dont l'objectif était de récolter 5000 € pour financer la rénovation de la salle de jeux du service Pédiatrie de l'Hôpital de Tulle, espace de jeux existant depuis de nombreuses années.

Je suis une grande fan de la Fondation Koesio, j'y suis connectée quotidiennement, je suis l'évolution des projets en cours et quand c'est un de mes projets qui est en cours de levée de fonds, je deviens une vraie chasseuse de tête et traque tous ceux qui ont encore des fonds disponibles sur leur cagnotte.

Un mois après la publication du projet et grâce à 144 contributeurs d'Aquitaine et d'ailleurs, l'objectif était atteint. Hasard du calendrier, le jour où les 5000 € ont été récoltés était aussi celui de l'assemblée générale de l'association. La bonne nouvelle a donc été annoncée aux adhérents le soir même.

Depuis, les fonds ont été versés à l'association mais pas encore réinvestis pour rénover la salle de jeux. Les devis de rénovation sont en cours, et j'espère pouvoir très rapidement montrer à mes collègues les photos de la rénovation. »

## RESTER AU PLUS PROCHE DE NOS CLIENTS

La proximité avec nos clients a toujours été un point clé dans l'histoire et la stratégie de Koesio. Malgré sa forte croissance, Koesio a tenu à garder un maillage territorial fort. C'est pourquoi le Groupe est organisé en entités régionales qui gardent une large autonomie de décisions et d'initiatives ainsi qu'un esprit entrepreneurial et un sens de la proximité sur leur territoire. Cela contribue à la satisfaction de nos clients.

Depuis sa création, le Groupe Koesio s'est réinventé continuellement en élargissant son expertise, en développant des services innovants et en formant ses collaborateurs aux nouveaux usages. Ainsi Koesio garantit à ses clients une complémentarité de compétences indispensable à la réussite de projets technologiques complexes.

La transformation numérique est désormais un levier incontournable pour la pérennité d'une structure, quelle que soit sa taille, son statut et son secteur d'activité. Cette transformation est un enjeu crucial et nécessite une stratégie et des compétences, apportées par nos équipes.

Chaque entité de Koesio organise de nombreux événements dédiés à ses clients. Ce sont des présentations de nos produits et services, mais aussi des moments festifs avec de nombreuses rencontres et retrouvailles. Ainsi, nos entités restent proches et à l'écoute de leurs clients et participent au développement de l'écosystème économique de leur territoire.

## Quelques évènements clients dans nos entités ...

### La Palmeraie

En juin 2023, les agences 2IT de Miribel et Dommartin ont organisé un événement à la Palmeraie de la Tour-de-Salvagny. C'est au cœur de ce lieu envoûtant que les invités ont pu découvrir les différentes solutions 2IT dans les domaines de la communication, l'informatique, les télécoms, l'impression, la gestion électronique de documents tout en passant un moment agréable autour d'un apéritif dînatoire.



k  
2IT



k  
Occitanie

### Une Afterwork au cœur du vignoble de Châteauneuf-du-Pape

Au mois d'octobre 2023, Koesio Occitanie a invité ses clients d'Avignon au cœur du Domaine Tour Saint-Michel à Châteauneuf-du-Pape. Les invités ont eu l'occasion de participer à une dégustation des vins du cru mais également de découvrir nos différentes solutions d'affichage autour d'un excellent cocktail dînatoire. Un très bon moment de partage et de convivialité.

## Les Matinées Numériques

### Arcachon

Pendant toute une matinée, les prospects et clients du Bassin d'Arcachon furent invités à la Brasserie Mira pour une présentation de tous les métiers de Koesio Aquitaine. Après une visite de la Brasserie, qui confectionne sa propre bière, les invités ont goûté au cocktail déjeunatoire.



k  
Aquitaine

### Rochefort

Cette Matinée Numérique à Rochefort a eu lieu au restaurant Vivre[s] par Grégory COUTANCEAU. Nous avons eu le plaisir de rencontrer Julie GAYET qui est venue promouvoir le Festival des Sœurs Jumelles, qui se déroulait en même temps, pendant le cocktail déjeunatoire.

Sur les deux matinées, Koesio Aquitaine a comptabilisé près de 70 participants.



## ENQUÊTE ÉLU SERVICE CLIENT DE L'ANNÉE



La culture client est omniprésente chez Koesio mais il est tout de même important pour nous d'analyser régulièrement le niveau de satisfaction de nos clients. Dans le cadre du plan Matrioch'K (notre plan stratégique 2020-2024) l'objectif de l'axe client est d'être Elu Service Client de l'Année en 2024. Cette démarche permet de mesurer la qualité d'accueil de nos clients.

Durant 4 ans, nous avons œuvré avec l'ensemble des responsables des services clients de chaque entité.

Diverses enquêtes mystères internes et externes ont été effectuées, des outils ont été conçus et des formations certifiantes ont été dispensées afin de faire évoluer nos conseillers. Ces actions nous ont permis de structurer et de professionnaliser nos équipes des CRC : Centre Relation Client, ligne essentielle du parcours client.

Nous notons une bonne progression des résultats à la suite des différents audits ; nous sommes passés de 10,5 en Juillet 2022 à 14,6/ 20 en mars 2024.

Les résultats de l'audit 2024 seront annoncés le 14 novembre lors de la remise des prix des lauréats à Paris.

## PARTENARIATS AVEC LES ÉCOLES LOCALES

L'alternance est un de nos leviers de recrutement : recruter, former, accompagner puis intégrer l'étudiant en CDI, tout en lui offrant une immersion progressive et structurée dans le monde de l'entreprise.

Nous croyons fermement que la participation active des étudiants dans le milieu professionnel et dans des missions concrètes constitue une expérience formatrice.

Cette année, plus de 200 alternants ont intégré Koesio, tous métiers confondus (commerce, technique, développeurs, support etc...).

La création de liens avec les écoles de nos territoires est importante et nous permet d'informer sur nos métiers, de transmettre notre expertise mais aussi de recruter de nouvelles pépites. Ces partenariats écoles vont être renforcés dans le cadre de notre nouveau plan stratégique 2024-2028.



## Loris JEAN, Commercial, Koesio AURA

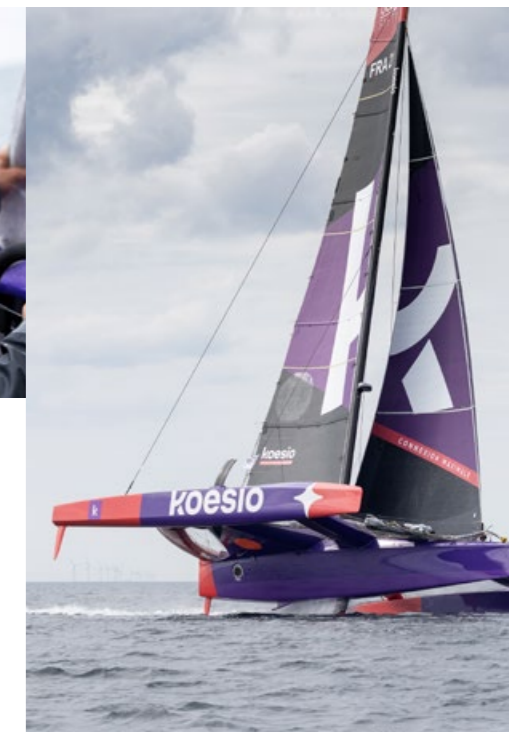


En 2021, Koesio a lancé sa propre filière de formation commerciale : la Koesio Business School (KBS), née du besoin en sourcing et formation des meilleurs candidats possibles pour les différentes filiales de l'entreprise.

*J'ai eu l'énorme privilège d'intégrer cette formation pour l'année 2022-2023 au cours de laquelle j'ai pu être formé, accompagné, valorisé. Cette année a été une expérience incroyablement enrichissante, marquée par des défis stimulants et des rencontres inspirantes.*

*Les cours captivants, les projets collaboratifs et les échanges avec mes camarades de classe, mes professeurs, différents intervenants au sein du campus ICD Business School de Paris, ont véritablement contribué à mon développement personnel et professionnel. Cette formation en alternance m'a permis de mettre en pratique mes connaissances et de développer des compétences essentielles dans le monde des affaires et par la suite d'avoir pu intégrer Koesio en CDI. Quel bonheur !*

## KOESIO AVENTURES



Depuis 2021, Koesio accompagne Erwan Le Roux en tant que sponsor principal de son bateau, dans la catégorie des Ocean Fifty, les multicoques de 15 mètres. Après une belle 2ème place sur la Transat Jacques Vabre en 2021, Erwan Le Roux a remporté la mythique Route du Rhum en 2022 sur le bateau Koesio.

Pour impliquer toute l'entreprise dans ce projet, Koesio invite tous les collaborateurs à participer virtuellement aux différentes courses d'Erwan. L'entreprise organise une course privée sur Virtual Regatta à destination de tous ses collaborateurs. Ils peuvent alors défier Erwan Le Roux virtuellement en pilotant un bateau aux couleurs de la marque. Des classements individuels et inter-agences sont réalisés. Un seul objectif : prendre une meilleure trajectoire que son partenaire de bureau et arriver avant lui à destination ! Les 5 vainqueurs de la course gagnent généralement une journée exceptionnelle sur le bateau Koesio accompagné par notre skipper.

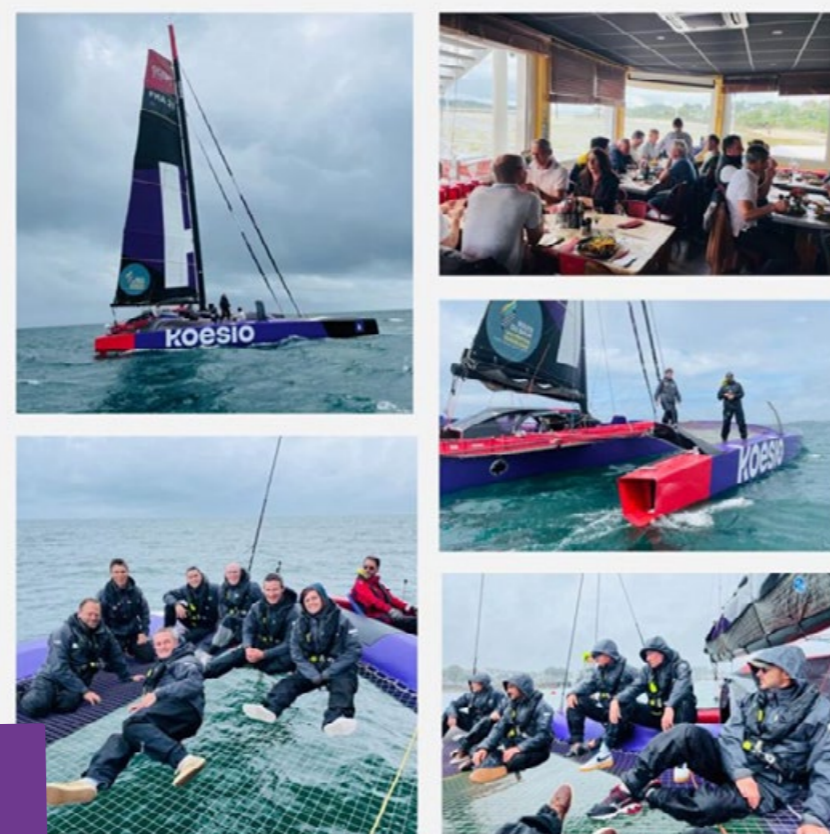
Les collaborateurs sont fiers de voir naviguer ce bateau aux couleurs de leur entreprise. Erwan est proche des équipes de Koesio et se rend disponible pour se rendre dans les agences, discuter avec chacun, et pour venir lors d'événements comme les journées portes ouvertes.

DANS NOS ENTITÉS, DE NOMBREUX ÉVÉNEMENTS CLIENTS SONT ORGANISÉS SUR LE BATEAU.

### Journée clients à la Trinité

Une belle journée organisée pour les clients de CIS Valley et Corporate Technologies qui ont eu le plaisir de monter à bord de l'Ocean Fifty, sponsorisé par Koesio, pour une sortie en mer.

L'évènement s'est déroulé le 4 juillet 2023 sous une météo très bretonne, ce qui n'a pas empêché les participants d'apprécier ce moment exceptionnel avec la découverte de la navigation dans le golfe du Morbihan et la prise en main de la barre du catamaran !



k  
CT

### Balade en bateau Koesio avec les clients de 2IT Solutions



k  
2IT

### Data Solutions a convié une vingtaine de ses clients de l'Ouest à la Trinité sur Mer pour une journée trimaran.

k  
Data S.



k  
Aquitaine



### Salon du Grand Pavois à La Rochelle

Pour la deuxième année consécutive, Koesio Aquitaine participe au Salon du Grand Pavois. Le salon a réuni cette année près de 72 000 participants durant 6 jours. Koesio fut présent pendant 2 jours, et le bateau pendant les 6 jours.

# 03

## CONNEXION MAXIMALE AVEC LE VIVANT

### NOTRE DÉMARCHE

Koesio conduit une démarche d'amélioration continue afin de réduire son empreinte environnementale. La préservation de l'environnement était l'un des piliers fondamentaux de notre plan stratégique MATRIOCH'K qui a pris fin en 2024. L'objectif était de diminuer les émissions carbone de 24% entre 2021 et pris fin en mars 2024.

Notre engagement s'exprime par des actions concrètes et déployées avec ambition au fil des années. Le Groupe est accompagné par un cabinet de conseil afin d'établir un bilan carbone à la fois national, mais aussi par entité afin de mettre en lumière les axes de progression pour chaque région.

C'est un enjeu également au centre de notre nouveau plan 4K. D'ici 2028, l'objectif que nous nous sommes fixé est de baisser les émissions de gaz à effet de serre de Koesio de 8% par an et par collaborateur.





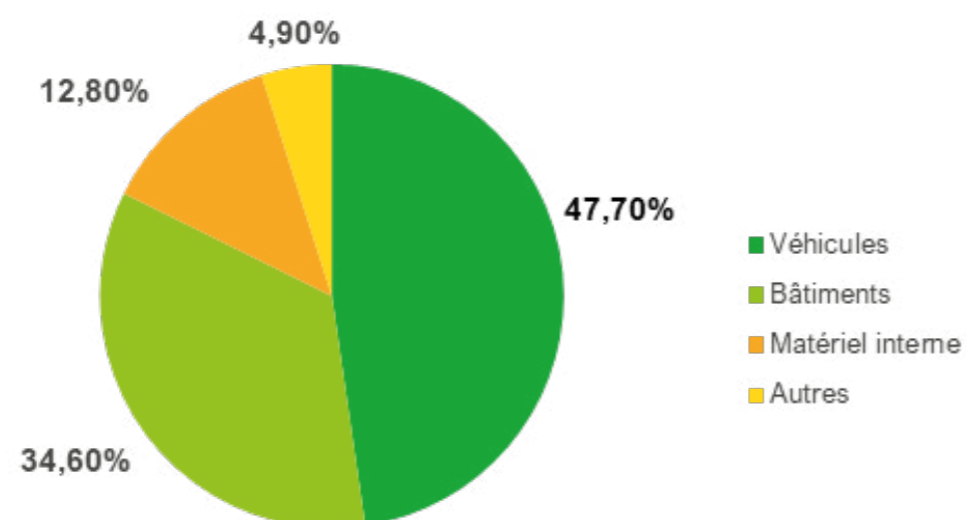
## NOTRE BILAN CARBONE 2023-2024

Afin de réaliser notre bilan carbone sur l'exercice 2023-2024, nous avons été accompagnés une nouvelle fois par le cabinet de conseil Mobeetip, certifié par l'Association Bilan Carbone.

Mobeetip met à notre disposition la plateforme d'analyse Climatip qui nous permet de suivre notre évolution d'année en année et de retrouver l'ensemble de nos données. Cette plateforme a été validée conforme à la méthode Bilan Carbone® par l'Association pour la Transition Bas-Carbone.

**Sur l'exercice 2023/2024, le total de nos émissions est de 25 100 tCO<sub>2</sub>e pour 3 825 collaborateurs, soit un total de 6.56 tCO<sub>2</sub> par collaborateur, comparé à 7.72 tCO<sub>2</sub>e par collaborateur en 2022/2023, soit une baisse de 15% en un an.**

Voici la répartition de nos émissions de gaz à effets de serre sur les SCOPES 1 & 2 :



Nous souhaitons intégrer progressivement la méthode SCOPE 3 à notre bilan carbone. C'est pourquoi nous avons effectué une première expérimentation sur l'entité KOESIO Centre-Est.

Cette expérimentation a révélé un total d'émissions de gaz à effet de serre de 7 916 tCO<sub>2</sub>e pour 215 collaborateurs, soit 36,8 tCO<sub>2</sub> par collaborateur. 75% de ce total provient des achats et 9% des déplacements professionnels. D'où l'importance de travailler sur l'allongement de la durée de vie de nos matériels.



### Magali ANDRIANALY, en charge du projet Bilan Carbone chez Koesio Groupe

#### “ Bonjour Magali, Quelles actions ont permis de baisser les émissions carbonées de Koesio ? ”

Afin de baisser les émissions carbonées dues au carburant, il y a eu l'arrivée des véhicules 100% électriques dans les flottes des entités, avec bien sûr l'installation de bornes de recharge.

Il y a aussi eu beaucoup d'actions sur nos bâtiments avec le plan de sobriété énergétique, la rénovation des bâtiments, le regroupement d'agences. Cela a permis de baisser les consommations énergétiques et donc de baisser notre empreinte carbone.

Pour les véhicules, lors du plan Matrioch'K 2021-2024, nous sommes passé de 0% à 12% de véhicules 100% électriques dans la flotte Koesio.

Et pour les bâtiments, toutes les actions ont permis de baisser de 25% les consommations énergétiques par collaborateur.

#### “ Quelles autres actions permettent de baisser l'empreinte carbone de Koesio ? ”

En fait, il faut savoir que l'ensemble des actions qui permettent d'allonger la durée de vie des matériels ont un impact significatif. Je pense bien sûr à notre centre EOLE avec les matériels reconditionnés, les pièces de seconde vie, mais aussi à l'ensemble du matériel interne que l'on utilise.

#### “ L'objectif Matrioch'K 2024 était de réduire les émissions carbone de 24% entre 2021 et 2024. Objectif atteint ? ”

Oui, l'objectif a été atteint ! Après avoir compilé l'ensemble des données, nous avons pu annoncer officiellement à nos collaborateurs que l'empreinte carbone de Koesio a baissé de 28,5% par collaborateur depuis le début du plan.

Je remercie toutes celles et ceux qui ont contribué à la collecte des données et ils sont nombreux dans les entités. Et merci à tous mes collègues Koesio pour leur engagement sur le sujet.

## CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE DES BÂTIMENTS

En 2023, nous avons continué de réduire la surface par collaborateur en regroupant des agences.

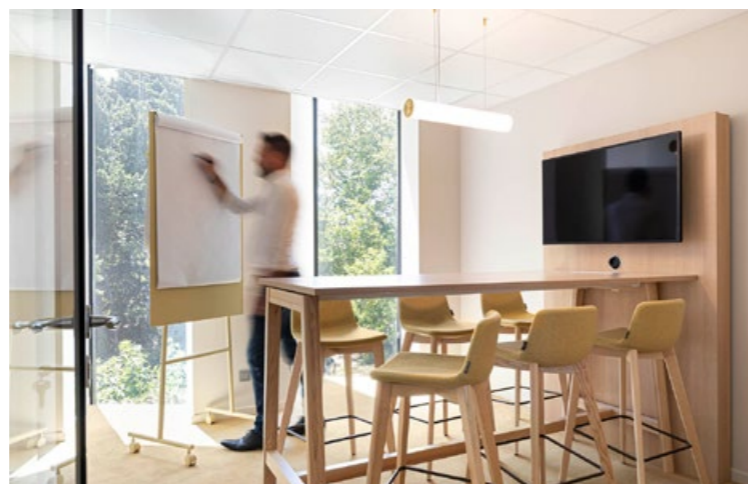
Au 31 mars 2023 : **176** agences et **3 471** salariés

Au 31 mars 2024 : **172** agences et **3 825** salariés

La rationalisation des bâtiments a permis de maintenir le nombre d'agences tout en continuant la croissance externe de Koesio.

9 rénovations d'agences ont été effectuées pendant cet exercice 2023-2024. Nos programmes de rénovation conduisent à des bâtiments mieux isolés, équipés d'une pompe à chaleur et permettant une meilleure maîtrise de l'énergie.

Nous œuvrons dans la mise en place d'une plateforme permettant la récupération des données de consommation d'énergie pour permettre un meilleur pilotage de ce sujet.



Par ailleurs, au travers d'une campagne de communication #SobriétéÉnergétique, nous avons sensibilisé nos agences et collaborateurs aux bonnes pratiques à respecter pour limiter notre consommation énergétique dans l'ensemble de l'entreprise.



En parallèle des efforts fournis par les collaborateurs pour limiter leur consommation, chaque entité a reçu des consignes claires à mener :

- Modifier les consignes de température en journée
- Piloter le chauffage et la climatisation en dehors des heures ouvrables
- Éteindre les chauffe-eaux alimentant l'eau chaude des sanitaires
- Réduire les plages horaires des éclairages extérieurs et enseignes lumineuses
- S'assurer que les écrans de communication interne soient éteints chaque soir
- Diminuer le nombre d'imprimantes / photocopieurs
- Terminer la transition des PC fixes vers des PC portables qui sont moins énergivores
- Amplifier la transition vers l'éclairage à LED.



## VÉHICULES ET DÉPLACEMENTS PROFESSIONNELS

Pour atteindre notre objectif de réduction de nos émissions de GES de 24% en 2024, nous avons poursuivi l'électrification de notre parc automobile. Aussi nous cherchons à réduire les déplacements grâce aux systèmes de visio-conférence et au développement du flex office.

En mars 2022, nous avons signé un contrat national avec le prestataire WAAT, opérateur français de bornes de recharge.

Au 31 mars 2024, **217 bornes de recharge** sont en service dans 65 de nos agences.

87 nouvelles bornes ont été mises en service au cours de l'exercice écoulé.

Notre parc de véhicules est constitué de 2 257 voitures. **12% de cette flotte est 100% électrique à ce jour.**





## ALLONGEMENT DU CYCLE DE VIE DE NOS PRODUITS

Augmenter la durée de vie des matériels que nous distribuons est un enjeu majeur pour Koesio. Pour agir concrètement sur le cycle de vie de nos matériels, nous avons créé EOLE en 2020. EOLE est le centre de reconditionnement et de logistique des matériels d'impression de Koesio.

L'engagement que nous prenons avec EOLE est de prolonger le cycle de vie de nos équipements et de leurs composants avec la création d'un cercle vertueux via :

- Une activité de reconditionnement de nos matériels d'impression
- Une activité d'extraction, de contrôle et de revalorisation des pièces détachées

En interne nous privilégions également le matériel reconditionné, notamment pour le matériel d'impression.

Avec notre offre EKO, nous souhaitons proposer à nos clients des produits et services plus vertueux et respectueux. Ainsi, nous les mettons eux aussi « dans la boucle » !



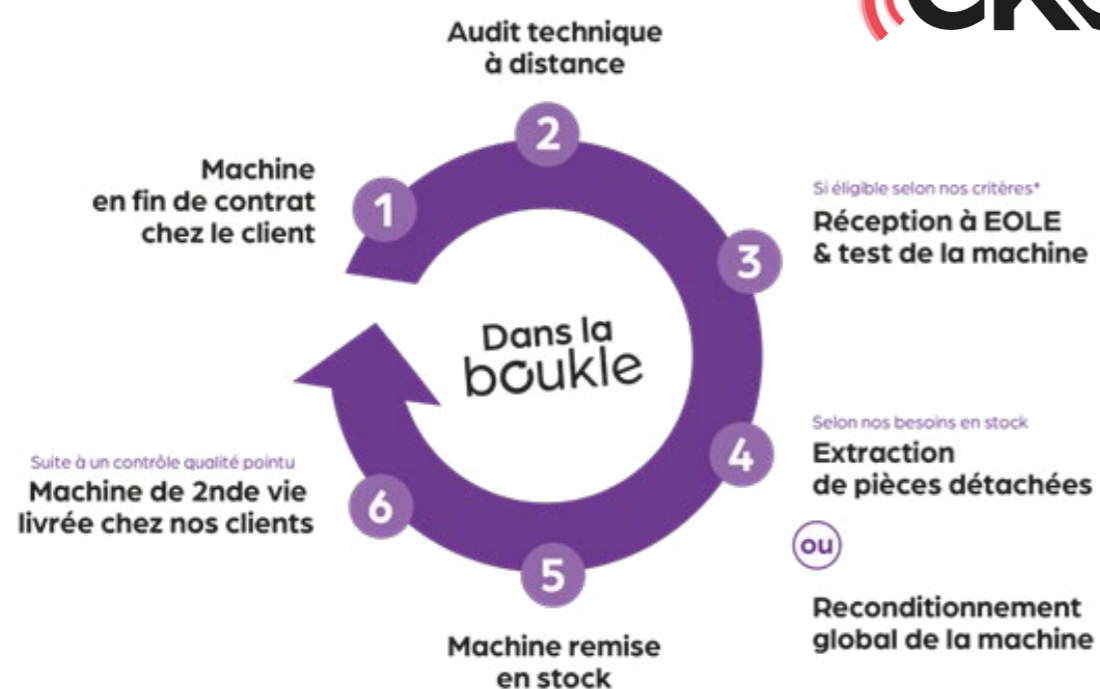
### EOLE EN 2023-2024 :

2 511

machines reconditionnées, vendues aux filiales et remises dans le cycle de vente

12 151

pièces détachées revalorisées, vendues aux filiales et/ou réintégrées dans le processus de reconditionnement



\*Les machines non-éligibles à une 2nde vie chez EOLE sont recyclées via la filière DEEE ou bénéficient d'une 2nde vie hors UE via notre partenaire CopieurSystem.



La certification ISO 9001 de l'ensemble des processus du site a été obtenue en 2022 et renouvelée en 2023. EOLE a obtenu la certification ISO 14001 en juillet 2024.

### EN SAVOIR PLUS SUR NOTRE OFFRE EKO :



## ZOOM SUR EOLE

### Entretien avec Stéphanie BARD, Directrice d'EOLE



**“ Bonjour Stéphanie, De par ses différentes missions, Eole est au centre de l'activité Koesio. Quelles sont les expertises Eole ? ”**

Eole couvre plusieurs domaines d'expertise, autour de 2 axes principaux : Allongement du cycle de vie des matériels d'impression et Support logistique :

- Centrale d'approvisionnements pluriels de matériels et consommables d'impression
- Gestion logistique raisonnée, livraisons performantes des biens, accessoires et encres neufs et de seconde vie.
- Préparation technique de matériels d'impression neufs en multi-marques
- Production de matériels d'impression reconditionnés de haute qualité
- Extraction et conditionnement de pièces détachées de matériels d'impression de seconde vie

L'ensemble de ces domaines d'expertise sont certifiés ISO9001 et 14001.

Le projet Eole en 2020 n'est plus un projet, mais bel et bien un centre d'expertise industrielle et logistique agile et performant.

Petite structure au sein d'un grand Groupe, Eole a su créer et trouver une place, sa place centrale, dans la toile Koesio. Cette structure vient en support des entités régionales Koesio en fournissant des produits et des prestations de qualité et à valeur environnementale ajoutée.

**“ Quelles actions menez-vous vis-à-vis de vos collaborateurs EOLE ? ”**

Eole compte aujourd'hui 40 collaborateurs. Nous modelons des parcours d'intégration pour chaque arrivée nouvelle. Ces parcours permettent la découverte de tous les métiers du site, un apprentissage en binôme des savoir-faire essentiels à la prise d'autonomie graduelle.

Nous ne cherchons pas des experts, mais des collaborateurs engagés avec une réelle adhésion à notre culture d'entreprise Koesienne et Eolienne.

Nous nous attachons ensuite au développement progressif des compétences, en décrivant d'abord, les attendus en termes de savoir-faire et savoir-être, au fur et à mesure des parcours professionnels. Des programmes de formations adaptés sont offerts à chacun, accompagnés d'un suivi attentif de leur efficacité.

Sur 2023-2024, ce sont plus de 1000 heures de formations dispensées en interne et en externe, soit plus de 25h par collaborateur.

Dans notre environnement industriel et logistique, la sécurité prévaut. Nos collaborateurs disposent de matériels adaptés pour limiter le port de charges lourdes et favoriser les opérations à hauteur ergonomique.

Nous limitons au maximum l'utilisation de produits chimiques, maîtrisons les risques en entretenant assez naturellement, le rangement et la propreté de notre espace de travail, la sensibilisation des collaborateurs, première clef à la prévention.

Et bien sûr, nous célébrons, régulièrement et toujours ensemble. L'année dernière, un comité des fêtes est né au sein des collaborateurs. Ils gèrent avec tout l'appui qui leur est nécessaire l'organisation d'événements festifs et collaboratifs : fête de l'été, repas participatifs, à Eole, ailleurs.

Des événements qui nous ressemblent et qui nous rassemblent, toujours.

**“ Quels sont les moyens mis en œuvre pour rendre vos activités les plus vertueuses possible ? ”**

L'ensemble de nos activités sont tournées vers le respect du vivant. Sur l'axe logistique, nous travaillons au quotidien à l'optimisation de nos transports et à la réutilisation des emballages. Les tournées nationales d'approvisionnement de matériels de seconde vie sont couplées avec la livraison des produits déjà reconditionnés. Pas de transport à vide dans nos flux.

Aucun emballage neuf n'est acheté pour conditionner nos envois. Nous réutilisons un maximum de ce qui nous est fourni en amont de la chaîne.

L'allongement du cycle de vie est en soi vertueux. Les matériels d'impression éligibles sont approvisionnés sur notre réseau Koesio, reconditionnés à l'appui de pièces détachées, elles-mêmes extraites sur place, pour être enfin distribués à nouveau, en très large majorité sur le territoire national. Le cercle le plus vertueux parmi les scénarii ACV, avec une économie maximisée de CO<sup>2</sup>.

Nos activités se doivent évolutives pour demeurer pérennes. Alors nos démarches de certification 9001 pour la qualité et la satisfaction client, 14001 pour la réduction des impacts environnementaux de nos activités, nous aident à entretenir ces perspectives sur le long terme. Elles nous obligent, naturellement. Elles apportent aussi la noblesse légitime à nos métiers qui peuvent parfois en manquer.

**“ Quels sont les chantiers à venir et/ou les difficultés et/ou les barrières à franchir ? ”**

Nos enjeux sont clairs, définis pour l'année à venir. En illustrations majeures :

- L'expansion de la couverture de distribution des consommables aux entités Koesio qui se poursuivra sur 2024-2025.
- La densification de notre offre EKO avec des produits toujours aussi qualitatifs et répondant encore mieux aux attentes en termes de modèles et de volumétrie.

D'autres opportunités s'offrent à nous au travers de notre nouveau plan stratégique :

- Structuration de la collecte des déchets d'impression au national, fourniture des équivalents carbone des matériels d'impression à intégrer dans nos offre Best in class Carbone d'ici à 2028,
- La promotion de la biodiversité avec le port du label Refuge LPO octroyé à Eole au Printemps dernier, sans oublier bien sûr l'ensemble des 13 autres actions de ce nouveau plan qui méritent d'être portées à Eole comme partout ailleurs, en les déclinant au travers de notre corps d'activité propre et quelque peu singulier.

# 05

En septembre 2021, lors de notre première convention Groupe, nous avons lancé le plan stratégique 2020-2024, baptisé MATRIOCH'K 2024.

Chacun des quatre axes du plan représente une valeur forte associée à des objectifs concrets.

## BILAN DE NOTRE PLAN STRATÉGIQUE 2021-2024

### AXE PLANÈTE

Nous avons à cœur de limiter notre impact environnemental et de montrer la voie vers un numérique plus responsable tout en sensibilisant nos parties prenantes.

### AXE ENTREPRISE

Notre rôle est de donner du sens à notre entreprise, garantir la cohérence de nos actions et assurer la continuité de notre démarche. Nous souhaitons accentuer nos efforts pour rester une entreprise en croissance, profitable et résiliente.



### AXE CLIENTS

Nous recherchons une qualité de service d'exception pour nos clients et voulons améliorer continuellement nos prestations.

### AXE COLLABOARTEURS

Toujours au cœur de notre stratégie et de nos préoccupations, les sujets de la qualité de vie au travail et de la satisfaction des collaborateurs sont pris en compte depuis de nombreuses années.

## RETOUR ET BILAN MATRIOCH'K

### OBJECTIFS 2024 | AXE PLANÈTE

Veiller à notre impact environnemental en réduisant nos émissions de gaz à effet de serre de 24% par rapport à 2021 et en renforçant notre activité de reconditionnement.

*Résultat : Nos émissions de gaz à effet de serre ont diminué de 28,5% par rapport à 2021.*



Sensibiliser nos parties prenantes en communiquant sur notre centre de reconditionnement EOLE et en développant notre Fondation pour multiplier les initiatives portées par les collaborateurs.

*Résultat : Nous avons augmenté le nombre de machines reconditionnées chaque année grâce à notre centre EOLE. Plus de 80% des cagnottes de la Fondation KOESIO sont activées et 216 projets ont été soumis par les collaborateurs en 2 ans.*



### OBJECTIFS 2024 | AXE CLIENTS

Obtenir le label « Elu service client de l'année ».

*Résultat : L'enquête finale a lieu de mai à juillet 2024 pour des résultats en octobre 2024. Nous avons sensibilisé nos collaborateurs et avons mesuré une progression importante et continue ces dernières années.*



### OBJECTIFS 2024 | AXE ENTREPRISE

Poursuivre une croissance organique significative d'au moins 24% sur 3 ans.

*Résultat : Nous avons réalisé une croissance organique de 28% sur 3 ans.*



Accentuer notre résilience en augmentant le taux des revenus récurrents sur les revenus totaux de 5 points, grâce à un large portefeuille d'offres dans chaque métier et pour tous types de clients.

*Résultat : Nous avons atteint un volume de marge récurrente représentant 52% de la marge totale du Groupe au 31 mars 2024 comparé à 47% au 31 mars 2021.*



Maintenir le taux de rentabilité d'exploitation (EBITDA/CA) sur la durée du plan.

*Résultat : Le taux de rentabilité EBITDA / chiffre d'affaires au 31 mars 2024 s'établit à 16%. Il est identique et donc stable par rapport au 31 mars 2021.*



Vendre 24 000 offres BPA.

*Résultat : L'objectif de vente n'a pas été atteint.*



### OBJECTIFS 2024 | AXE COLLABORATEURS

Obtenir la certification « Great Place to Work » au niveau Groupe.

*Résultat : Nous avons obtenu chaque année une moyenne Trust Index supérieure à 65%, le minimum requis pour obtenir la certification. La moyenne Trust Index représente les réponses positives de l'ensemble des questions de l'enquête réalisée par Great Place To Work.*





# NOTRE RAISON D'ÊTRE AU COEUR DE NOTRE STRATÉGIE 2028

## NOTRE RAISON D'ÊTRE : LA DÉMARCHE

En 2022, suite à son changement de marque, Koesio a souhaité redéfinir ce qui rassemble toutes les entités et tous les collaborateurs, et ce qui donne du sens à leur métier au quotidien. Cela pour être encore plus unis et avoir plus d'impact. C'est pourquoi Koesio a défini sa «raison d'être».

Un questionnaire a été envoyé à tous les salariés pour connaître leur perception actuelle vis-à-vis de Koesio, mais aussi leurs souhaits et leur vision pour notre entreprise de demain. Toutes les réponses ont été lues et analysées de manière anonyme et ont servi de point de départ à la définition de la raison d'être de Koesio :

«Quelle est votre perception sur les engagements de Koesio aujourd'hui ?»



«Quels sont les engagements de Koesio souhaités demain ?»



«Ce qui vous rendrait fier demain ?»

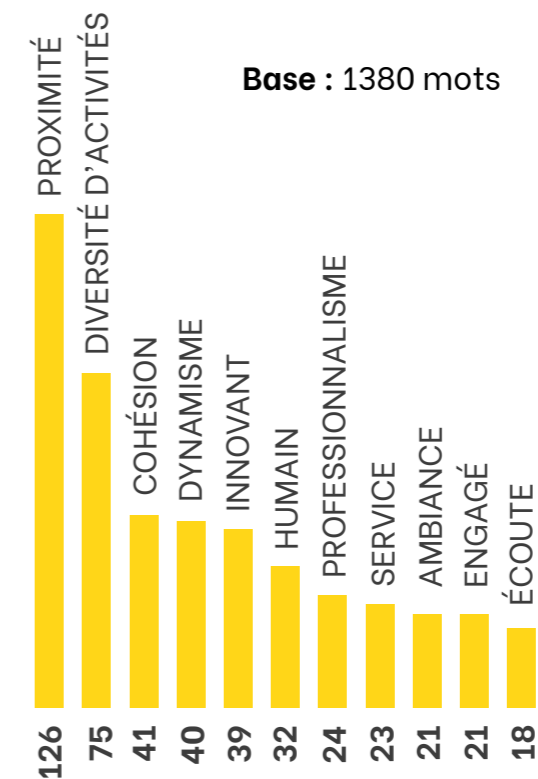


Économique

Social

Environnement

«Qu'est-ce qui rend Koesio unique par rapport aux autres acteurs du secteur ? Donnez 3 mots-clés.»



Afin de construire notre raison d'être, nous nous sommes d'abord appuyés sur l'existant chez Koesio : l'humain, le collectif, la proximité clients, mais aussi notre rôle de connecteur. Puis, nous nous sommes orientés vers nos progrès pour demain : contribuer à la transition environnementale du numérique. Enfin, nous tenions à ajouter les champs lexicaux de l'audace et de la navigation qui sont des caractéristiques fortes de notre identité.

« Nous sommes des créateurs de liens. En cultivant notre énergie collective et la proximité avec tous nos clients, osons mettre le Kap vers un numérique respectueux du vivant. »

La raison d'être est une simple phrase. **L'important est la façon de la décliner en plan d'actions concrètes sur le court et le long terme.**



## NOTRE PLAN STRATÉGIQUE 2024-2028

En juin 2024, nous avons lancé notre nouveau plan stratégique « 4K » lors de notre 3ème convention nationale.

4K symbolise un plan stratégique Haute Définition, dont les objectifs sont nets et précis. Ce plan a été travaillé très en amont pour assurer une mesure bien définie.

La coloration de nos métiers est un élément essentiel pour notre pérennité. Il s'agit d'équilibrer les métiers de l'impression, des télécoms et de l'informatique pour offrir une meilleure prise en charge des besoins de nos clients. C'est pourquoi nous avons mis la couleur au cœur de notre plan.

Le prisme 4K, objet de technologie intégrant les concepts de lumière, d'énergie, de vitesse et de couleurs, est percuté par un faisceau lumineux représentant l'énergie de l'entreprise et des collaborateurs.

Notre prisme transforme cette énergie en 4 faisceaux de couleur, et donc 4 grands axes stratégiques incarnant notre raison d'être : **Créateurs de liens**, **Énergie collective**, **Proximité clients**, **Respectueux du vivant**.

Associées à ces 4 axes, ce sont 16 actions qui rendent notre raison d'être concrète et engageante :

### Créateurs de liens

**Partenariats écoles** : devenir partenaire d'au moins une école d'ici 2028 dans chaque entité

**Mécénat de compétences** : mettre en place 1 journée de mécénat de compétences par an et par collaborateur au service des associations des territoires

**Dons de matériels à des associations** : donner 200 machines d'impression et 500 PC reconditionnés par an à des associations

**Fondation Koesio** : conserver plus de 80% de cagnottes activées et plus de 60 projets par an

### Proximité clients

**Club clients** : créer le Club clients Koesio qui réunira nos 1 000 clients VIP pour des actualités, des événements et des offres exclusives

**Plateforme digitale** : développer une plateforme digitale centralisée pour que nos clients accèdent à l'ensemble de leurs informations d'ici 2028

**Nos offres stratégiques dans 100% de nos agences** : proposer toutes nos offres stratégiques à tous nos clients d'ici 2028

**Enquête de satisfaction clients** : mesurer et améliorer la satisfaction de nos clients en déployant la méthode « Net Promoter Score »

### Énergie collective

**FCPE - Actionnariat salarié** : mettre en place un dispositif d'abondement sur le FCPE, pour partager avec un plus grand nombre de collaborateurs le fruit de leur travail

**Happy At Work & We Impact** : être labélisé Entreprise Happy At Work et We Impact au niveau du Groupe chaque année d'ici 2028

**Formations professionnelles** : mettre en place une plateforme d'E-learning pour l'ensemble des collaborateurs avec au moins un contenu dédié par métier

**Koesio Lab** : créer un lieu dédié pour réunir nos communautés métiers, favoriser les échanges et le développement des compétences d'ici 2026

### Respectueux du vivant

**Récupération des toners usagés** : s'engager à récupérer et revaloriser au moins 80% de nos toners usagés

**Baisse de l'impact carbone** : baisser les émissions de gaz à effet de serre de Koesio de 8% par an et par collaborateur

**Offres Best In Class Carbone** : indiquer la valeur de l'impact carbone de tous nos produits dans nos offres commerciales

**Biodiversité** : labelliser au moins 50% de nos agences éligibles en refuge Ligue de Protection des Oiseaux (LPO)



***“ L’avenir n’est pas ce qui  
va arriver, mais ce que nous  
allons faire.”***

*– Henri Bergson*

**koesio**  
CONNEXION MAXIMALE