



Responsabilité sociétale de l'entreprise

rapport 2012

Sommaire

I.	Présentation	2
	A. La démarche RSE de Tessi	2
	B. Communication RSE	3
	C. La méthode de reporting mise en place	4
II.	Pérennité de Tessi : un leader à long terme	6
	A. Activité et innovation	6
	B. Qualité et fiabilité	9
	C. Engagements RSE	12
III.	Responsabilité sociale	14
	A. Les équipes	14
	B. Rémunérations et charges accessoires	17
	C. Formation et valorisation des talents	18
	D. Environnement de travail	20
IV.	Responsabilité éthique et civique	26
	A. Responsabilité éthique	26
	B. Responsabilité civique	29
	C. Principes de non-discrimination	31
V.	Responsabilité environnementale	33
	A. Bilan d'émission de Gaz à Effet de Serre	33
	B. Programme d'actions environnementales	36
	C. Consommation énergétique	36
	D. Consommation de papier	38
	E. Gestion des déchets	38
VI.	Grille de mapping entre l'article R.225-105-1 et le rapport RSE	39
VII.	Attestation de présence et rapport d'assurance modérée de l'un des commissaires aux comptes portant sur une sélection d'informations sociales, environnementales et sociétales	42
	A. Responsabilité de la société	42
	B. Indépendance et contrôle qualité	42
	C. Responsabilité du Commissaire aux comptes	42
	D. Conclusion	44

I. Présentation

A. LA DÉMARCHE RSE DE TESSI

Depuis 2 ans, Tessi publie un rapport développement durable, afin de présenter sa démarche et les avancées réalisées par le Groupe ces dernières années.

Cette année, Tessi prend en compte les exigences de l'article R.225-105-1 du Décret n°2012-557 du 24 avril 2012, afin de redéfinir ses indicateurs.

En tant qu'entreprise responsable, Tessi a multiplié depuis 6 ans des actions induites par sa politique de développement durable et a formalisé son engagement au travers d'une charte développement durable articulée autour de 4 grands principes :

La responsabilité économique

- engagement, vis à vis de ses actionnaires, d'appliquer une politique de transparence au niveau de sa communication financière,
- engagement, vis-à-vis de ses clients, de mettre à disposition des solutions « sur mesure » et des services adaptés à une logique « qualité et éthique ».

Tessi se positionne et entend rester un leader du traitement des flux en France.

La responsabilité sociale

Engagement, vis-à-vis de ses salariés :

- au respect des droits de l'homme et du droit du travail,
- à l'égalité des chances et à la non-discrimination,
- au dialogue social et information continue de ses collaborateurs (mise en place d'instances représentatives du personnel, notamment du comité d'établissement),
- au respect de bonnes conditions de travail au niveau de la santé et de la sécurité.

La responsabilité éthique et morale

Engagement, vis à vis de toutes les parties prenantes :

- au respect des réglementations locales et internationales,
- à l'engagement actif dans la lutte contre la corruption, essentiellement, par notre offre de services.

La responsabilité environnementale

L'entreprise tend à réduire l'impact environnemental (émission de CO₂, etc.) de ses activités et mène une action de gestion optimale des ressources naturelles.

Ce sont ces 4 grands principes qui guideront ce rapport.

Pilotage de la démarche développement durable

La direction développement durable est en charge de proposer des actions d'améliorations, sur la politique de développement durable incluant les enjeux environnementaux, sociaux et éthiques. Depuis janvier 2011, date d'adhésion au Pacte mondial des Nations Unies, elle pilote cette démarche et les enjeux qu'elle représente au sein du Groupe et est garante des communications faites auprès de l'ONU.

Elle assure la mise en œuvre, le maintien et l'amélioration continue de cette politique en impliquant l'ensemble du personnel et représente la direction auprès des clients.

Elle s'assure, en relation avec les collaborateurs de Tessi (avec comme principaux relais les directions générales, directeurs de projets, directeurs régionaux de production et responsables des infrastructures), que les exigences de la politique soient établies, mises en place et maintenues dans chacune des Business Units (BU).

B. COMMUNICATION RSE

Tessi intègre dans son processus actuel de communication (globale et qualité), l'ensemble des informations concernant sa démarche RSE.

L'information est véhiculée par le biais de :

- notes d'information, affichages, brochures vers les collaborateurs, les fournisseurs et les clients,
- réunions (comité de pilotage, revue de direction, réunion d'information) organisées par la cellule développement durable,
- la création d'une page internet sur le site Tessi, dédiée à la communication en matière de développement durable.

1. Communication auprès des salariés

Actuellement la communication interne se fait par le biais d'actions de sensibilisation ciblées, comme par exemple :

- information et sensibilisation au Pacte mondial des Nations Unies,
- affichage de la charte développement durable de Tessi sur l'ensemble des sites,
- sensibilisation à l'extinction/mise en veille des postes de travail,
- tri/recyclage...

2. Communication auprès de l'ensemble des parties prenantes

Sur le site internet Tessi, un espace est dédié aux communications en matière de développement durable. L'ensemble de la documentation RSE Tessi y est disponible, consultable et téléchargeable.

De plus, au cas par cas, et à chaque demande client ou tierce partie (lors d'une consultation, d'un appel d'offre, d'un audit...) Tessi tient à disposition du demandeur toute information ou preuve demandée.

3. Communication auprès des Nations Unies

Les entreprises signataires du Pacte mondial doivent mettre en œuvre les 10 principes du Pacte mondial au sein de leur entreprise et doivent communiquer sur les progrès réalisés tous les ans.

Ces publications, Communication sur le Progrès (COP), doivent comporter 3 parties obligatoires :

1. déclaration confirmant l'adhésion au Pacte mondial, signée du Président, du Directeur général ou d'un cadre supérieur de l'entreprise,
2. description détaillée des actions mises en place sur les différents principes,
3. résultats chiffrés des actions, obtenus ou attendus.

L'entreprise peut communiquer ses progrès via plusieurs types de documents : rapport annuel, rapport de développement durable, site internet ou tout autre document spécifique.

Lors de sa dernière COP en 2012, Tessi a couvert l'ensemble des items à l'exclusion de la lutte contre la corruption, sur lequel Tessi n'a fait aucune communication dans son précédent rapport.

La communication de Tessi a donc été reconnue comme « *active* » par l'Organisation des Nations Unies.

C. LA MÉTHODE DE REPORTING MISE EN PLACE

1. Périmètre

Le périmètre couvert par les informations communiquées est essentiellement un périmètre France, et ne couvre généralement pas les 4 filiales situées à l'étranger.

Seule la partie sociale inclut les filiales à l'étranger dans le calcul de certains indicateurs. Le rapport précisera au cas par cas les indicateurs couvrants deux périmètres différents : le périmètre Monde et le périmètre France

Suivant les indicateurs présentés et compte tenu du nombre élevé de filiales (65 au 31/12/2012) qui constitue Tessi, le niveau de détail le plus fin choisi est la Business Unit (BU) pour ne pas impacter la lisibilité des informations communiquées.

Tessi s'engage à élargir ce périmètre d'année en année en affinant sa collecte de données.

2. Mesure des données

Pour les indicateurs RH, la majorité des données est issue d'extraction de la base Paie.

Pour les autres indicateurs, elles sont essentiellement issues de la base Fournisseurs (énergie, papier, recyclage...).

a. Méthode de consolidation des données RSE

Quand les données sont issues de la base Paie aucune consolidation n'est réalisée.

Pour les données issues des bases Fournisseurs, elles sont retraitées puis consolidées manuellement.

b. Comparabilité n-1

Tessi fournit une comparabilité avec l'exercice n-1 pour certains indicateurs. Cependant, du fait de la mise en place de nouveaux indicateurs en 2012, visant à donner une information plus complète du Groupe, la comparabilité avec l'exercice n-1 n'est pas possible pour une partie des indicateurs.

Dans l'ensemble du rapport RSE, toutes les mentions signalées par une astérisque (*) ont fait l'objet d'une attestation, dans le cadre de diligences directement liées, par l'un des Commissaires aux Comptes (attestation de présence et rapport d'assurance modérée portant sur une sélection d'informations sociales, environnementales et sociétales).

II. Pérennité de Tessi : un leader à long terme

Les valeurs constitutives de la culture d'entreprise Tessi sont porteuses d'avenir et créatrices de richesse pour les collaborateurs du Groupe et pour ses clients :

- la **proximité**,
- la **rigueur** : épine dorsale de la qualité de service Tessi,
- la **réactivité** : une valeur insubstituable.

A. ACTIVITÉ ET INNOVATION

1. Personnalisation et adaptabilité des offres

Grâce à son expertise sectorielle ciblée, Tessi a su conquérir de nouveaux marchés, en innovant sur les récents besoins d'externalisation de ses clients et en développant l'offre la plus adaptée et la plus proche de leurs besoins.

Ainsi, grâce à l'acquisition de la société Logidoc Solutions, éditeur de logiciels, spécialisée dans le domaine de la gestion de documents sortants, Tessi a su enrichir son offre dans le domaine de la dématérialisation et propose dorénavant une offre globale Tessi documents services.

2. Adaptabilité de l'organisation

L'un des principaux atouts de Tessi est d'avoir structuré ses centres en véritables sociétés autonomes à taille humaine, bénéficiant cependant de l'appui du Groupe. Ce principe de décentralisation s'applique également aux plus grands sites au sein même des filiales reconnues pour leur professionnalisme dans leur secteur d'activité respectif.

Cette organisation, souple et réactive, permet à Tessi de s'adapter en permanence aux évolutions structurelles et conjoncturelles de ses clients.

3. Capacité d'innovation et d'anticipation pour répondre aux nouveaux besoins et aux évolutions de la réglementation

Un autre atout majeur de Tessi est sa politique d'innovation constante, qui propose à ses clients une offre de services et de solutions à la pointe de la technologie.

Fin 2012, EDF retient la solution de Tessi documents services pour déployer son projet de gestion des mandats SEPA (obligatoire à partir de février 2014). EDF assurera, à travers tessiMandathèque, l'acquisition, le pilotage et la gestion de près de 40 millions de mandats uniques. EDF est l'un des plus importants facturiers français utilisant le prélèvement comme moyen de règlement, soit 250 millions de prélèvements émis par an, jusqu'à 3 millions de prélèvements journaliers, 1,5 millions de nouveaux mandats signés par an, 22 millions de clients concernés, soit 80 % des clients EDF et 75 % de son chiffre d'affaires.

La solution proposée par Tessi, intelligente et conforme, permet d'assurer un contrôle de fin de validité des mandats, afin de minimiser les rejets et risques de litiges. Elle intègre nativement la gestion de données nouvelles comme la RUM (Référence Unique du Mandat),

identifiant spécifique devant être porté à la fois sur le mandat et les fichiers de prélèvement qui s'y rattachent.

*« Nous avons trouvé avec tessiMandathèque, à la fois une **solution technique et métier** qui nous a rassurés par sa **robustesse et son adaptabilité**, mais également une **expertise du traitement des moyens de paiement** chez Tessi qui a su évoluer pour prendre en compte les enjeux du SEPA et les problématiques d'EDF dans ce contexte. »*

Témoigne de Gilbert Labbé, Directeur Trésorerie et Financement Intra-groupe, EDF

4. Offre de service durable, capable de s'adapter aux enjeux RSE des clients

a. tessiContrat :

Trophée Publi-News des solutions bancaires innovantes 2012

Cette solution 100 % électronique permet de gérer de manière dématérialisée le processus de souscription et de signature des contrats, démarche qui s'inscrit dans la logique « zéro papier » avec non matérialisation à la source et qui met en exergue la démocratisation de la signature électronique.

tessiContrat vise l'ouverture de compte, le prêt bancaire, le crédit consommation, l'épargne, l'assurance auto/habitation/vie/IARD, ainsi que l'achat ou la location de biens.

Cette offre permet aux clients de bénéficier :

- d'un délai de contractualisation et de règlement qui diminue considérablement,
- d'un coût moyen de gestion des contrats divisé par 3,
- d'une nette diminution d'échange de courriers et de papier,
- d'un gain de place d'archivage significatif grâce à l'archivage électronique,
- d'un traitement fiabilisé,
- d'une satisfaction client décuplée,
- et surtout d'une image dynamique et innovante.

b. Offre de services Tessi marketing services

Dans le cadre de la gestion des opérations marketing, Tessi marketing services, propose de développer des solutions éco-responsables afin de répondre aux problématiques RSE de ses clients.

5. Écoute et dialogue permanent avec ses clients

Au travers de ses nombreuses démarches qualité ISO 9001, mises en place depuis 1997, Tessi organise régulièrement des campagnes d'écoute clients au travers de questionnaires de satisfaction, de clubs utilisateurs et de journées thématiques.

a. Enquêtes de satisfaction

Sur l'année 2012 (périmètre France), plusieurs exemples peuvent être mis en avant :

- **Enquête de satisfaction clients Tessi documents services :**
enquête diffusée auprès de nombreux clients des activités moyens de paiement et traitement de documents

36 %* des clients moyens de paiement et 14 %* des clients traitement de document ont répondu à cette enquête on-line, alors même que ce type d'exercice était une première pour les clients du traitement de documents.

La note moyenne de satisfaction obtenue a été de 14/20*.

De plus, pour chaque réponse client, Tessi documents services s'est engagé à verser un don de 10 € à une ONG, que les clients pouvaient choisir entre 3 sélections.

Afin d'uniformiser les dons, Tessi a décidé de compléter la somme versée à chaque ONG, ce qui a permis de reverser 3000 € réparti entre les associations suivantes : Handicap International, l'Unicef et les Restos du Cœur.

- **Enquête de satisfaction CPoR Devises**
enquête sur l'activité devises, réalisée auprès des décideurs et des agences bancaires

L'enquête 2012 a porté sur le démarrage de la prestation concernant un nouvel établissement bancaire. Cette enquête téléphonique a obtenu un taux de réponse important de 72 %*.

La note moyenne de satisfaction a été de 8,41/10* pour les utilisateurs, et de 8/10* pour les décideurs.

b. Clubs utilisateurs

En dehors des enquêtes de satisfaction, de nombreuses filiales de Tessi proposent également à leurs clients de se réunir régulièrement lors de clubs utilisateurs organisés autour d'une thématique ou d'un produit spécifique.

Cette démarche permet à Tessi de suivre l'évolution des besoins de ses clients.

c. Tessi et les réseaux sociaux

Tessi marketing services a lancé, fin d'année 2012, un portail promotionnel sur internet, ainsi qu'une page Facebook, permettant une interaction avec les internautes : consoSMART by Tessi, le premier portail promotionnel multimarques et multicanal.

Toujours plus mobiles et connectés en temps réel, les consommateurs souhaitent utiliser la technologie pour améliorer leur façon de choisir et de consommer, en recherchant les meilleures offres et la façon la plus simple d'en bénéficier, en toute confiance.

Dans ce contexte, la recherche de la meilleure offre est le signe d'une consommation responsable, mais recouvre également une dimension plaisir. Ce plaisir, c'est celui d'accéder à la qualité des grandes marques sans sacrifier son budget.

* Donnée auditée par un de nos Commissaires aux Comptes dans le cadre de la vérification du rapport RSE.

consoSMART by Tessi est une réponse à ces tendances, et propose un espace web et mobile centralisé et qualitatif, où les consommateurs peuvent prendre connaissance d'offres promotionnelles attractives sur de grandes marques, et y participer facilement, depuis le web, depuis leur smartphone ou par courrier.

6. Partenariat durable avec ses clients

Société de services, Tessi évolue sur des marchés où la réputation, la confiance et la fiabilité des acteurs sont nécessaires pour perdurer. Au fil de ces 40 dernières années, Tessi a développé son savoir-faire et grandi avec ses clients, leur apportant des solutions adaptées à leurs besoins propres.

Ce partenariat, d'une durée moyenne de 10 ans avec les mêmes clients (établissements bancaires, opérateurs de téléphonie, assurances, mutuelles...), permet aujourd'hui à Tessi de collaborer avec de grandes enseignes qui lui restent fidèles, pour certaines, depuis plus de 20 ans.

B. QUALITÉ ET FIABILITÉ

1. Confidentialité et sécurité des données qui lui sont confiées

Tessi s'engage à une analyse sans concession des risques, grâce à une approche préventive des processus métiers et une politique de confidentialité et de sécurisation des données confiées. L'entreprise assure ainsi la sécurité des documents sensibles (documents financiers, contrats...) grâce aux innovations mises en œuvre par Tessi documents services (coffre-fort électronique, archivage à valeur probatoire...), ainsi que la sécurité des informations et bases de données marketing de Tessi marketing services.

De par son activité, la BU CPoR Devises se doit quant à elle de mettre en place des processus de conservation et stockage hautement fiables et sécurisés.

a. PSEE

Tessi documents services, en tant que PSEE se doit de respecter une politique de sécurité formalisée et conforme aux obligations sécuritaires de ses clients. À ce titre, Tessi documents services a entrepris d'identifier les menaces et le niveau d'exposition de ses activités, par une analyse de risques par approche processus. Chacun des risques identifiés fait ensuite l'objet d'actions de prévention définies et contrôlées en interne, par des auditeurs qualifiés.

Les prestataires de services essentiels externalisés

Les Prestataires de Services Essentiels Externalisés (PSEE) prennent en charge pour leurs clients (institutions bancaires, assurances...) des activités de traitements d'informations proches de leur cœur de métier ou susceptibles d'avoir un impact sur leurs clients. Elles sont soumises à une législation spécifique leur imposant sécurité maximale et continuité d'activité.

b. Direction des Opérations Qualité et Conformité

La direction DOQC (Direction des Opérations Qualité et Conformité) de Tessi documents services effectue une veille réglementaire et s'attache à maintenir à jour les procédures et certifications qui attestent de la qualité, de la conformité et de l'environnement sécurisé des prestations sensibles qui lui sont confiées. Des audits clients sont très régulièrement pratiqués sur l'ensemble des sites de production afin de vérifier la conformité des engagements contractuels pris par Tessi, ainsi que les obligations réglementaires qui incombent aux PSEE.

c. Centre de traitement de données hautement sécurisé

Le besoin d'hébergement est venu des banques qui souhaitaient trouver en Tessi un prestataire capable de gérer à la fois les problématiques d'infrastructure et de suivi des applications métiers. Depuis 2007, Tessi a donc construit une offre d'infogérance des logiciels édités par le Groupe Tessi en mode SaaS (Software as a Service) pour les propres besoins de ses centres de production et également pour ses clients grands comptes (banques, assurances, mutuelles...).

Tessi documents services déploie pour toute nouvelle infrastructure sur son système d'information, une architecture totalement sécurisée améliorant la performance, la fiabilité, la souplesse nécessaire et souhaitée par ses clients. Tous les points découlent directement de la Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI). Cette politique s'applique à toutes les entités et tout le personnel de la BU dans l'exercice de leurs fonctions et de leurs responsabilités.

Le site d'hébergement nominal, situé à Bordeaux, répond aux exigences de la classification de l'Uptime Institute des data centers Télécom en TIER III. Cette classification exige la redondance de l'ensemble des infrastructures électriques pour l'énergie (groupes électrogène, TGBT, onduleurs) et la distribution de refroidissement (groupes froid, pompes).

Un seul circuit est actif et offre un taux de disponibilité de 99,98 %.

Le site suit un planning de maintenance préventive de l'ensemble des composants actifs de distribution (vannes, disjoncteurs...), qui permet de ne jamais arrêter le data center pour des raisons de maintenance. L'objectif est d'alimenter les systèmes selon le principe du No-Break - zéro coupure.

Le site est considéré en exploitation 24h/24, 7j/7, 365 jours par an et ne doit subir aucune coupure d'exploitation quelle que soit la nature des travaux réalisés sur le site. Il répond donc aux normes actuelles de l'état de l'art en matière de continuité d'activité.

d. Protection des données consommateurs

Tessi marketing services gère tous types de mécaniques promotionnelles et relationnelles pour le compte des plus grandes marques et distributeurs. À ce titre, elle propose, entre autres, une offre de services de remboursement des consommateurs en assurant la confidentialité totale et la sécurité des données personnelles des consommateurs, par virement via protocole EBICS.

e. Obligations CRBF 97-02

CPoR Devises est agréé comme établissement de crédit depuis 1990 et est assujéti au règlement CRBF 97-02 modifié, relatif au contrôle interne des établissements de crédit.

À ce titre, CPoR Devises a mis en place un dispositif de contrôle interne qui comprend notamment :

- un système de contrôle des opérations et des procédures internes,
- une organisation comptable et du traitement de l'information,
- des systèmes de mesure des risques et des résultats,
- des systèmes de surveillance et de maîtrise des risques,
- un système de documentation et d'information,
- un dispositif de surveillance des flux d'espèces et de titres.

2. Maitriser la qualité des services proposés

Une démarche qualité a été mise en place au sein du Groupe depuis plusieurs années, et de nombreuses activités sont certifiées ISO 9001 :

Domaines certifiés pour la BU CPoR Devises :

- les activités « devises » de CPoR Devises (France), (depuis 1997)*

Domaines certifiés pour la BU Tessi documents services :

- 11 sites géographiques de production : activité traitements des documents financiers, (depuis 2006)*,
- l'activité éditique de Tessi éditique (depuis 1998)*,
- les offres EDI bancaire et Gestion de l'Information légale de Tessi Informatique (depuis 2004)*.

Les activités certifiées ISO 9001 couvrent ainsi plus d'un 1/3 des filiales du Groupe.

3. Intégrer les fournisseurs et sous-traitants sensibles à la démarche qualité et RSE

Un tiers des filiales Tessi procède chaque année à une analyse de ses fournisseurs les plus sensibles.

La méthode utilisée consiste à établir, chaque année, la liste des fournisseurs à évaluer, soit par la criticité de leur activité, soit par le chiffre d'affaires qu'ils réalisent avec Tessi.

Ces fournisseurs sont évalués par attribution de notes par les utilisateurs et acheteurs de chez Tessi en fonction de plusieurs aspects : qualité de services, réactivité, SAV, prix, respect de l'environnement... Une grille de critères est créée, en fonction des activités des sous-traitants.

Les sous-traitants dont la note finale ne reflète pas une satisfaction tolérable sont tenus de fournir à Tessi un plan de progrès et d'amélioration. Ils disposent d'un délai préalablement défini en commun accord, afin de mettre en place les actions correctives qui incombent à la mise en conformité de la prestation délivrée.

* Donnée auditée par un de nos Commissaires aux Comptes dans le cadre de la vérification du rapport RSE.

C. ENGAGEMENTS RSE

« Être homme, c'est précisément être RESPONSABLE. C'est sentir en posant sa pierre, que l'on contribue à bâtir le monde. » Antoine de St Exupéry

1. Adhésion au Pacte mondial

En 2010, Tessi a pris l'engagement auprès de ses partenaires et actionnaires, d'adhérer au Pacte mondial des Nations Unies. Ce projet a été mené par la direction développement durable, en collaboration avec la Secrétaire général du Groupe.

Un an plus tard, le 18 janvier 2011, l'adhésion du Groupe a été validée par le Secrétaire général des Nations Unies.*

2. Charte interne Développement Durable

Tessi a la volonté d'appuyer son développement sur un ensemble de valeurs et de principes, mis en œuvre par ses dirigeants et ses collaborateurs. Le Groupe affirme clairement son engagement éthique et environnemental, ainsi que sa responsabilité dans tous ses domaines d'activités.

La responsabilité de Tessi s'exerce vis-à-vis de ses actionnaires, de ses collaborateurs, de la société civile, de ses clients et de ses fournisseurs et associés.

Tessi a donc initié une politique de développement durable et a formalisé ses engagements au travers d'une charte basée sur la notion de RESPONSABLE.

Répondre aux besoins et attentes de ses clients, par une offre de services personnalisée construite sur le dialogue, la qualité de son conseil et son expertise.

Eliminer ou minimiser, dans la mesure du possible, les rejets des substances nuisibles pour l'environnement.

Sensibiliser son personnel au respect de l'environnement et la préservation des ressources naturelles.

Préserver la confidentialité des données qui lui sont confiées. Chaque collaborateur s'interdit d'utiliser des informations ou biens qu'il pourrait détenir dans le cadre de ses fonctions.

Organiser le développement des compétences et la promotion sociale de ses collaborateurs, tout au long de leur vie professionnelle.

Nouer des relations de confiance durables avec ses actionnaires, clients et fournisseurs, en faisant preuve d'intégrité, de loyauté et de transparence dans sa communication.

Se conformer aux normes de travail internationales afin de garantir des conditions de travail dans lesquelles les droits humains fondamentaux seront obligatoirement respectés.

Agir contre la corruption sous toutes ses formes.

Bénéficier d'un environnement de travail sain en respect des dispositions légales relatives à la sécurité et à la protection de la santé sur les lieux de travail.

Lutter contre les discriminations pour assurer l'égalité des chances et promouvoir la diversité.

Encourager ses partenaires sous-traitants et fournisseurs, à adhérer à ses valeurs et à apporter leur contribution à ses engagements en matière de développement durable.

* Donnée auditée par un de nos Commissaires aux Comptes dans le cadre de la vérification du rapport RSE.

Cette charte est également téléchargeable sur notre site internet à l'adresse suivante : <http://www.tessi.fr/tessi/developpement-durable>.

3. Charte éthique

La charte éthique Tessi a pour but de formaliser des références communes essentielles afin que chaque collaborateur de Tessi puisse s'y référer et s'y conformer en toutes circonstances.

Ces règles ne sont pas exhaustives, mais Tessi compte sur le sens des responsabilités de chacun pour qu'elles constituent des repères utiles pour tous les collaborateurs de l'entreprise et l'ensemble des partenaires.

4. Démarche de notation EcoVadis

Cela fait maintenant deux années consécutives que Tessi réalise son évaluation EcoVadis, afin d'avoir une photographie de sa performance RSE et une hiérarchisation des points d'amélioration. Cette démarche permet également de répondre à la demande de ses clients, de plus en plus nombreux à s'interroger sur les performances environnementales et sociales de leurs fournisseurs, par le biais d'un outil de communication unique.

La dernière évaluation a eu lieu courant 2012 et Tessi a obtenu une note de 5/10*, avec un statut « *confirmé* ».

Cette note permet à Tessi de se situer dans le tiers supérieur de l'ensemble des entreprises évaluées par EcoVadis, comme l'explique ci-dessous l'extrait d'un courrier envoyé par EcoVadis, à l'attention de la directrice développement durable de Tessi :

« [...] Avec un score global de 5/10 et des notes de 6/10 pour le score environnemental et social, sachez que la performance RSE globale de Tessi se situe dans le tiers supérieur de l'ensemble des entreprises évaluées par EcoVadis [...] Cela démontre une approche confirmée de votre entreprise en matière de RSE. Cette bonne performance de votre entreprise est notamment visible en ce qui concerne le volet social, si l'on compare la performance sociale de votre entreprise à l'ensemble des fournisseurs évalués par EcoVadis. [...] »

Le statut « *confirmé* » est obtenu par des entreprises ayant des engagements précis sur les problématiques de RSE qui peuvent inclure l'adhésion à des initiatives internationales, des preuves tangibles et un reporting publié. Tessi est donc considéré par EcoVadis comme étant en maîtrise des enjeux RSE auxquels elle est confrontée.

III. Responsabilité sociale

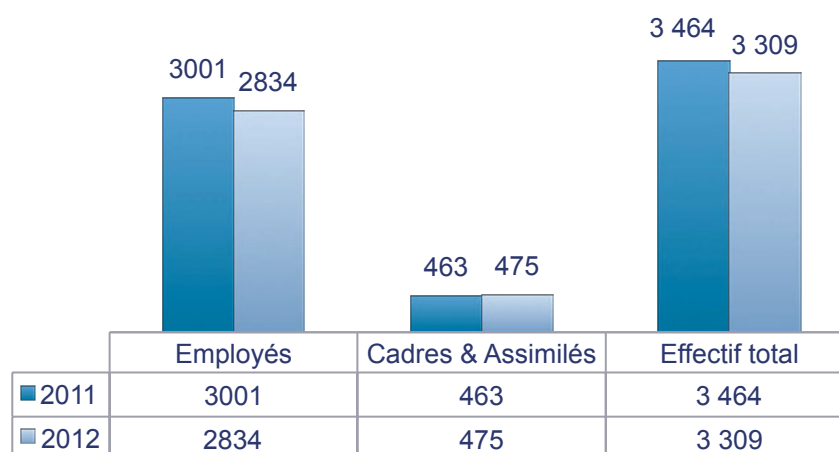
A. LES ÉQUIPES

1. Effectifs du Groupe

a. Effectif global du Groupe au 31/12/2012

L'effectif global du Groupe Tessi au 31/12/2011 s'élevait à 3 464 salariés : 3 001 salariés appartenant à la catégorie des employés, 463 à celle des cadres et assimilés.

Au 31/12/2012, l'effectif global est de 3 309* salariés, soit 2 834 employés et 475 cadres et assimilés.



Périmètre Monde

b. Effectif général moyen sur l'année 2012

<i>Périmètre Monde</i>	2011	2012
Tessi documents services	3 165	3 014
CPoR Devises	138	141
Tessi marketing services	295	265
Total	3 598 (dont 446 à l'étranger)	3 420 (dont 414 à l'étranger)

* Donnée auditée par un de nos Commissaires aux Comptes dans le cadre de la vérification du rapport RSE.

- **Focus sur le périmètre France**

<i>Périmètre France</i>	Somme des effectifs moyens	CDI	CDD	Cadres	Non Cadres	Femmes	Hommes
Tessi documents services	2596	1989	607	343	2253	1811	785
CPoR Devises	137	132	5	53	84	71	66
Tessi marketing services	273	262	11	88	185	177	96
Total	3006	2383	624	485	2522	2059	947

c. Nombre d'heures travaillées

<i>Périmètre France</i>	2012
Tessi documents services	3 948 053
CPoR Devises	237 232
Tessi marketing services	344 362
Total	4 529 647

d. Répartition du temps de travail à fin 2012

<i>Périmètre France</i>	2011			2012		
	Femmes	Hommes	Total	Femmes	Hommes	Total
Temps plein	1940	913	2853	1860	872	2732
Temps partiel	150	24	174	125	18	143
Total	2090	937	3027	1985	890	2875

2. Ancienneté des salariés

L'ancienneté moyenne des salariés en 2011 était de 9,70 ans. En 2012, elle est passée à 10,34 ans.

<i>Périmètre France</i>	2011	2012
Ancienneté des salariés en CDI	9,70	10,34

3. Recrutement

a. Nombre d'embauches en contrat à durée indéterminée

En 2012, le nombre d'embauches en contrat à durée indéterminée s'est élevé à 248 personnes, dont 212 employés et 36 cadres et assimilés.

Périmètre France	2011			2012		
	Femmes	Hommes	Total	Femmes	Hommes	Total
Employés	112	38	150	157	55	212
Cadres & Assimilés	16	32	48	8	28	36
Effectif total	128	70	198	165	83	248

b. Nombre d'embauches en contrat à durée déterminée

En 2012, 2 134 salariés ont été recrutés en contrat à durée déterminée. Il s'agit toujours, en majorité, d'employés et de femmes.

Périmètre France	2011			2012		
	Femmes	Hommes	Total	Femmes	Hommes	Total
Employés	1 622	661	2 283	1 507	617	2 124
Cadres & Assimilés	4	8	12	9	1	10
Effectif total	1 626	669	2 295	1 516	618	2 134

4. Départs

a. Nombre de licenciements pour cause économique

Périmètre France	2011			2012		
	Femmes	Hommes	Total	Femmes	Hommes	Total
Effectif total	14	10	24	16	6	22

b. Nombre de licenciements pour autres causes

Périmètre France	2011			2012		
	Femmes	Hommes	Total	Femmes	Hommes	Total
Effectif total	90	56	146	40	26	66

c. Nombre de départs à la retraite

Périmètre France	2011			2012		
	Femmes	Hommes	Total	Femmes	Hommes	Total
Effectif total	17	3	20	18	3	21

d. Nombre de démissions

<i>Périmètre France</i>	2011			2012		
	Femmes	Hommes	Total	Femmes	Hommes	Total
Effectif total	66	34	100	40	20	60

e. Nombre de fin de contrat à durée déterminée

<i>Périmètre France</i>	2011			2012		
	Femmes	Hommes	Total	Femmes	Hommes	Total
Effectif total	1 397	548	1 945	1 549	634	2 183

5. Modulation du temps de travail

<i>Périmètre France</i>	35h	modulation annuelle	forfait jour	autres (39h)
% des salariés	80 %	13 %	6 %	1 %

B. RÉMUNÉRATIONS ET CHARGES ACCESSOIRES

1. Masse salariale et évolution des rémunérations

a. Masse salariale totale

<i>Périmètre Monde</i>	Masse salariale	Charges sociales
2011	87 693 511 €	34 322 291 €
2012	87 492 910 €*	34 851 099 €*

b. Évolution de la masse salariale

Périmètre Monde

La masse salariale de l'année 2011 représentait 87 693 511 €, soit une hausse de 9,56 % par rapport à 2010.

Les charges sociales s'élevaient quant à elles à 34 322 291 €, soit une augmentation de 14,68 %, toujours par rapport à 2010.

La masse salariale de l'année 2012 représente 87 492 910 €, soit une baisse de 0,23 % par rapport à 2011.

Les charges sociales s'élèvent quant à elles à 34 851 099 €, soit une hausse de 1,54 %, toujours par rapport à 2011.

* Donnée auditée par un de nos Commissaires aux Comptes dans le cadre de la vérification du rapport RSE.

2. Nombre d'heures supplémentaires

<i>Périmètre France</i>	2011	2012
Heures supplémentaires	110 009	56 674

3. Participation

En 2012, le montant de la réserve brute s'est élevé à 1 906 197 €, pour une réserve nette de 1 753 701 €. Chaque bénéficiaire, 2 250 salariés au total, a bénéficié d'une part moyenne de 779 €.

<i>Périmètre France</i>	2011	2012
Réserve brute	2 000 045 €	1 906 197 €*
Réserve nette	1 840 041 €	1 753 701 €*
Nombre de bénéficiaires	2 380	2 250
Part moyenne nette	773 €	779 €

4. Pourcentage de salaires supérieurs au salaire minimum

<i>Périmètre France</i>	2011	2012
% de salaires supérieurs au salaire minimum	64,7 %	69,7 %

C. FORMATION ET VALORISATION DES TALENTS

1. Formation

a. Part de la masse salariale

L'entreprise a consacré en 2012 (ainsi qu'en 2011) 0,90 % de sa masse salariale à la formation continue (hors CIF et contrats d'alternance), ce qui est conforme à l'obligation de dépenses imposée par la loi.

<i>Périmètre France</i>	2011	2012
Formation	0,90 %	0,90 %

* Donnée auditée par un de nos Commissaires aux Comptes dans le cadre de la vérification du rapport RSE.

b. Stagiaires

- **Nombre d'heures de formation par catégorie de salariés**
(hors DIF et contrats en alternance)

Le nombre total d'heures de formation en 2011 était de 10 095. Il est de 10 468 heures en 2012.

<i>Périmètre France</i>	2011	2012
Employés	6 844	3 933
Agents de maîtrise	8	587
Cadres & Assimilés	3 243	5 948
Total	10 095	10 468

- **Nombre de stagiaires formés par catégorie professionnelle**
(hors DIF et contrats en alternance) rapporté au nombre de salariés global

Le nombre total de stagiaires en formation en 2012 a été de 394, parmi lesquels les femmes sont plus représentées que les hommes.

<i>Périmètre France</i>	2012		
	Femmes	Hommes	Total
Nombre total d'heures engagées	5 551	4 917	10 468
Nombre de stagiaires	245	149	394
% de l'effectif global formé	11,90 %	15,73 %	13,11 %

2. Mobilité et promotion interne

Aujourd'hui, plus que jamais, Tessi s'attache à faire progresser ses équipes. Cette volonté s'exprime au quotidien par la valorisation des talents de chacun et la promotion interne.

C'est aussi la reconnaissance de la responsabilité de l'entreprise dans le développement des hommes.

La direction générale de Tessi est composée de 7 personnes, parmi lesquelles 2 personnes (1 homme et 1 femme) sont issues d'un parcours de promotion interne important, ayant commencé avec peu de responsabilité.

D. ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

1. Absentéisme

La comparaison avec l'année 2011 n'a pas été possible, toutes les données nécessaires n'étant pas récupérables.

a. Taux d'absentéisme général

	Nombre de jours calendaires	Nombre d'heures	% d'absentéisme par rapport au nombre d'heures travaillées
<i>Périmètre France</i>			
Accident du travail	1 363	5 999	0,13 %
Maladie	48 843	244 104	5,39 %
Maladie professionnelle	1 977	9 985	0,22 %
Total	52 183	260 087	5,74 %

b. Nombre de salariés absents

	Nombre de salariés
<i>Périmètre France</i>	
Accident du travail	51
Maladie	1 870
Maladie professionnelle	17
Total	1 938

c. Taux d'absentéisme injustifié

	Nombre d'heures	% d'absentéisme par rapport au nombre d'heures travaillées
<i>Périmètre France</i>		
Absence injustifiée	52 567	1,16 %

2. Pénibilité

Périmètre France

La loi du 9 Novembre 2010 sur la réforme des retraites prévoit que les entreprises d'au moins 50 salariés, dont au moins 50 % des effectifs sont exposés à certains facteurs de risques, doivent être couvertes par un accord ou un plan d'action de prévention de la pénibilité.

Les facteurs de risques retenus pour caractériser la définition donnée par la loi sont les suivants (10 au total) :

A. Au titre des contraintes physiques marquées :

1. les manutentions manuelles de charges
2. les postures pénibles définies comme position forcée des articulations
3. les vibrations mécaniques

B. Au titre de l'environnement agressif :

4. les agents chimiques dangereux
5. les activités exercées en milieu hyperbare
6. les températures extrêmes
7. le bruit

C. Au titre des contraintes liées aux rythmes de travail :

8. le travail de nuit dans les conditions fixées par le code du travail
9. le travail en équipes successives alternantes
10. le travail répétitif caractérisé par la répétition d'un même geste, à une cadence élevée, imposé ou non par le déplacement automatique d'une pièce, avec un temps de cycle défini.

Au sein du Groupe Tessi, seuls les 6 facteurs suivants sont susceptibles d'être présents au sein des filiales :

- les manutentions manuelles de charges,
- les postures pénibles définies comme position forcée des articulations,
- le bruit,
- le travail de nuit,
- le travail en équipes successives alternantes,
- le travail répétitif caractérisé par la répétition d'un même geste, à une cadence élevée, imposé ou non par le déplacement automatique d'une pièce, avec un temps de cycle défini.

En 2012, seules 4 filiales ont au moins 50 % des effectifs exposés à un ou plusieurs facteurs de risques (soit 6 % de l'effectif moyen du Groupe - Périmètre France). Chacune de ces 4 filiales a mis en place un plan d'action de prévention des risques de pénibilité.

Dans le cadre de ces plans d'actions, des formations PRAP adaptées aux risques spécifiques de chaque service de l'entreprise ont été dispensées aux salariés exposés. Les salariés concernés ont également été reçus individuellement pour un entretien bilan sur le poste occupé et les perspectives d'évolution.

Par ailleurs, Tessi a également fait intervenir un ergonome pour étudier les conditions de travail des différents services, en vue de les améliorer et pour supprimer ou réduire les risques de pénibilité.

3. Formations Prévention des Risques de l'Activité Physique (PRAP)

Un plan d'action sur 3 ans a été mis en place en 2010, dans lequel le Groupe Tessi s'engage à mettre en place des entretiens « séniors » et des formations PRAP pour les effectifs de plus de 45 ans.

<i>Périmètre France</i>	Entretien sénior	Formation PRAP
2010	186	357
2011	81	108
2012	127	47
Total	394	512

Au total, 1 792 heures de formation PRAP ont été dispensées, soit 0,78 heure de formation par salarié (sur une base de 2 298 CDI).

4. Condition d'hygiène et de sécurité

a. Nombre d'accidents avec arrêts

Le nombre d'accidents avec arrêts a diminué en 2012, passant de 63 à 51.

<i>Périmètre France</i>	2011	2012
Nombre d'accidents avec arrêts	63	51

b. Taux de fréquence des accidents du travail

<i>Périmètre France</i>	2011	2012
Nombre d'accidents avec arrêts de travail x 1 000 000 rapporté au nombre d'heures travaillées	10,91	11,25

c. Taux de gravité des accidents du travail avec arrêts

<i>Périmètre France</i>	2011	2012
Nombre de journées d'incapacité liée à un accident du travail x 1 000 rapporté au nombre d'heures travaillées	0,45	0,30

5. Répartition de l'effectif travailleur de nuit / de jour

Périmètre France

Sur 2012, 87 salariés sont concernés par du travail de nuit. Ils étaient 133 en 2011.

6. Dialogue social

Périmètre France

a. Nombre d'accords signés

En 2012, 54 accords ont été signés dans les entreprises de plus de 50 salariés, soit 2 204 salariés concernés.

En 2011, 51 accords avaient été signés, pour un effectif concerné de 2 329 salariés.

b. IRP

Dans les entreprises d'au moins 11 salariés, des **délégués du personnel** (DP) sont mis en place par voie d'élection (sauf carence de candidature).

Au sein du Groupe Tessi, **66,67 %** des salariés sont représentés par des DP.

Dans les entreprises de 50 salariés et plus, un **comité d'entreprise** (CE) composé de représentants élus est mis en place par voie d'élection (sauf carence de candidature).

Au sein du Groupe Tessi, **57,27 %** des salariés sont représentés par un CE.

Dans les entreprises de 50 salariés et plus, un **comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail** (CHSCT) composé de représentants élus est mis en place par voie de désignation (en cas de carence de candidature les DP assurent le rôle et les missions du CHSCT).

Au sein du Groupe Tessi, **67,30 %** des salariés sont représentés par un CHSCT.

Dans les entreprises de moins de 200 salariés, l'employeur peut décider la mise en place d'une **délégation unique de représentation du personnel**. Celle-ci réunit les attributions des délégués du personnel et du comité d'entreprise au sein d'une même délégation élue, en confiant les missions du comité d'entreprise aux délégués du personnel.

Au sein du Groupe Tessi, **16,10 %** des salariés sont représentés par une DUP.

Cela représente donc au total, 85,98 % des salariés du Groupe Tessi qui sont représentés par une IRP.

c. Taux de participation aux élections des DP

Ces élections ont lieu tous les 4 ans.

	2011	2012
Nombre de sociétés concernées	15 sociétés sur 44	10 sociétés sur 44

Cet indicateur ne tient compte que des sociétés concernées par une élection des DP au titre de chaque année.

	Cadres			Non cadres		
	Nb électeurs inscrits	Nb suffrages valablement exprimés	Taux de participation	Nb électeurs inscrits	Nb suffrages valablement exprimés	Taux de participation
2011	82	47	57,32 %	552	291	52,72 %
2012	185	112	60,54 %	402	206	51,24 %

d. Taux de participation aux élections des membres du CE

Ces élections ont lieu tous les 4 ans.

	2011	2012
Nombre de sociétés concernées	6 sociétés sur 13	4 sociétés sur 13

Cet indicateur ne tient compte que des sociétés concernées par une élection de CE au titre de chaque année.

	Cadres			Non cadres		
	Nb électeurs inscrits	Nb suffrages valablement exprimés	Taux de participation	Nb électeurs inscrits	Nb suffrages valablement exprimés	Taux de participation
2011	66	42	63,64 %	359	185	51,53 %
2012	151	115	76,16 %	335	226	67,46 %

e. Taux de participation aux élections des DUP

Ces élections ont lieu tous les 4 ans.

	2011	2012
Nombre de sociétés concernées	1 société sur 6	0 société sur 6

Cet indicateur ne tient compte que des sociétés concernées par une élection des DUP au de chaque année.

	Cadres			Non cadres		
	Nb électeurs inscrits	Nb suffrages valablement exprimés	Taux de participation	Nb électeurs inscrits	Nb suffrages valablement exprimés	Taux de participation
2011	3	1	33,33 %	37	32	86,49 %
2012	0	0	0,00 %	0	0	0,00 %

f. Taux de participation aux élections tout IRP

	Cadres			Non cadres		
	Nb électeurs inscrits	Nb suffrages valablement exprimés	Taux de participation	Nb électeurs inscrits	Nb suffrages valablement exprimés	Taux de participation
2011	151	90	59,60 %	948	508	53,59 %
2012	336	227	67,56 %	737	432	58,62 %

IV. Responsabilité éthique et civique

A. RESPONSABILITÉ ÉTHIQUE

La responsabilité éthique de Tessi se traduit essentiellement par son offre de services, ainsi que par les exigences qui incombent à son secteur d'activité (entre autre le secteur bancaire).

Parmi les services proposés, l'activité bancaire de CPoR Devises ainsi que les activités de services de Tessi documents services pour le compte des établissements bancaires ont conduit Tessi à développer dans ses offres, des produits, permettant aux banques d'être plus efficaces dans la lutte contre la fraude et le blanchiment.

1. Offre de produits pour détection de fraude et blanchiment à destination des établissements bancaires

La filière éditeur/intégrateur de solution de Tessi documents services a développé un module de gestion des mentions obligatoires et des contrôles réglementaires des chèques, afin d'aider les back-offices (audit, inspection...) dans leurs tâches quotidiennes : BOS CONTROL.

Ce module, faisant parti de la suite logiciel BOS MANAGER, permet de filtrer et de gérer a priori (avant crédit) ou a posteriori (après crédit) les remises et/ou les chèques en fonction des critères définis par le client :

- seuils de montants remise ou chèque,
- liste de chèques signalés par la Banque de France,
- liste de comptes sous surveillance,
- liste de comptes récemment créés,
- liste d'établissements bancaires.

Il a été conçu pour :

- systématiser les contrôles à effectuer en fonction des profils (risques bancaires, lutte contre la fraude...),
- disposer d'un produit suffisamment paramétrable pour s'adapter aux évolutions des contrôles à mettre en place,
- disposer d'un outil permettant de gérer des niveaux d'habilitation afin d'orienter les décisions vers des utilisateurs de niveaux différents,
- garantir la traçabilité de toutes les actions entreprises de manière à restituer toutes les informations sur les contrôles effectués.

2. Dispositif de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme

CPoR Devises, en tant qu'établissement financier, est assujéti à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT). À ce titre, la société a mis en place un dispositif de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.

Ces obligations sont précisées dans la Politique Anti-blanchiment exprimée par le Directoire, dont la mise en application fait l'objet d'un contrôle interne permanent, de l'audit par notre service de contrôle périodique, de la supervision des services de Crédit Agricole SA et enfin du contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel (ACP).

Le dispositif obéit aux règles précisées dans le Code Monétaire et Financier, explicitées par les « Lignes directrices » publiées par l'ACP.

Dans ce cadre, CPoR Devises a mis en place un corps de procédures spécifiques, qui organise les mesures de vigilance à exercer à partir d'une cartographie élaborée des risques en matière de LCB-FT présentés par ses activités et ses clients :

- Le premier pilier du dispositif est la connaissance du client (KYC) : chaque client fait l'objet d'un dossier documenté ainsi que d'une fiche de connaissance client qui précise le cadre économique des activités du client et le risque présenté en matière LCB-FT. Les bénéficiaires effectifs de chaque client sont identifiés. Ces dossiers sont conservés et tenus à jour sous forme numérisée.
- Un outil logiciel spécifique (SIRON) analyse au quotidien l'ensemble des opérations enregistrées, et génère des alertes sur les opérations atypiques ou pouvant présenter un risque particulier. Ces alertes sont traitées par les responsables LCB-FT des activités (Devises, Or et Belgique), qui examinent les justifications économiques de ces opérations et leur cohérence par rapport à la connaissance qu'ils ont du client, de son contexte économiques et de ses opérations habituelles.
Si le doute subsiste, une déclaration de soupçon est adressée aux services de TRACFIN (cellule française de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme).
- L'ensemble des personnels de CPoR Devises a été sensibilisé au risque LCB-FT. Les personnels plus spécifiquement concernés (membres du Comité LCB-FT, cambistes, caissiers Or, guichetiers, commerciaux) reçoivent des formations régulières, en externe ou en interne, dispensées par le service Conformité.

- *Formations externes*

<i>Périmètre Monde</i>	Nombre de personnes formées	Durée de la formation
Prévention du blanchiment	4 personnes	24 h
Contrôle interne et conformité :		
- Règlement 97-02	3 personnes	42 h
- Cartographie et management des risques		
- Fraudes internes		
Compliance (Belgique)	1 personne	14 h

- *Formations internes*

<i>Périmètre Monde</i>	Nombre de personnes formées	Durée de la formation
LCB-FT	10 personnes en France 8 personnes en Belgique	2 h

3. Respect des droits de l'homme dans les filiales à l'étranger

Dans ses filiales à l'étranger, comme dans ses filiales françaises, Tessi s'engage à respecter :

- les obligations administratives, sociales et fiscales prévues par la législation française, ou celles du pays où le Groupe est implanté,
- la Déclaration universelle des droits de l'homme,
- la convention des Nations Unies sur les droits de l'enfant,
- les conventions de l'Organisation Internationale du Travail auxquelles la France, l'île Maurice, la Tunisie et le Vietnam adhèrent,
- les directives de l'OCDE auxquelles la France adhère,
- les 10 principes du Pacte mondial des Nations Unies.

Tessi s'engage en particulier à respecter les obligations suivantes :

- ne recourir à aucune main d'œuvre infantile (- de 15 ans) ou forcée,
- ne pratiquer aucune discrimination en matière d'embauche et de gestion du personnel,
- ne recourir à aucune coercition mentale ou physique, ni punition corporelle en matière de discipline,
- respecter la législation en vigueur en matière de gestion des horaires de travail, rémunération, formation, droit syndical, hygiène et sécurité,
- faire respecter à ses fournisseurs et sous-traitants les obligations énoncées ci-dessus.

Tessi s'engage, au minimum, à respecter la législation française concernant la protection de l'environnement et la prévention de la pollution.

4. Lutte anti-corruption

Au travers de sa charte éthique, Tessi demande à chaque salarié de ne faire preuve d'aucun acte de corruption.

- *Extrait de la charte éthique de Tessi*

« VIII - Conflits d'intérêt

Chaque collaborateur de Tessi doit éviter toute situation de conflit entre les intérêts de la société et son intérêt personnel ou celui de ses proches.

En particulier, chaque membre du personnel s'interdit toute prise d'intérêt chez un fournisseur ou un client, sauf si elle est effectuée par l'achat de titres cotés dans le cadre de la gestion d'un portefeuille de titres et dans le respect des règles interdisant l'utilisation d'informations privilégiées. »

B. RESPONSABILITÉ CIVIQUE

1. Sous-traitance socialement responsable

En accord avec ses clients, Tessi peut parfois faire appel à de la sous-traitance, en cas de surcroît d'activité.

Depuis quelques années, Tessi essaie de privilégier une sous-traitance civique et pérenne avec plusieurs établissements : CAT, ESAT, APF...

En 2012, le montant total des commandes passées par les différentes filiales de Tessi, auprès de ces établissements s'est élevé à 211 150 € HT.

- Tessi marketing services fait régulièrement appel à une prison de la région parisienne pour le montage, le picking et la mise sous film de ses présentoirs de PLV.

Dans le cadre de la gestion du programme de fidélité de l'un de ses clients, Tessi marketing services s'engage pour le développement de solutions socialement responsables. Ce projet intègre un objectif chiffré et une approche sur le long terme.

Sous l'impulsion de ce client, Tessi marketing services a entrepris une démarche afin d'intégrer un ESAT (Établissement et Service d'Aide par le Travail) dans la production de ce dossier.

- Tessi documents services fait également appel à de la sous-traitance partielle, dans le cadre de ses activités de saisie de chèques ou de documents.

Ainsi, et ce depuis plus de 5 ans, Tessi documents services a mis en place un partenariat avec l'APF de Vannes, ainsi que l'APF de Quimper. Ce partenariat permet à Tessi documents services de confier un pourcentage de son activité de saisie des chèques bancaires à l'Association des Paralysés de France. En 2012, ce partenariat a permis à l'APF de réaliser plus de 280 000 €HT de chiffre d'affaires, facturé directement à Tessi ou à ses clients établissements bancaires.

« Début 2010, APF Entreprises 3 I Concept, Tessi et la Société Générale ont signé un contrat d'intérêt qui a permis sur trois ans, de démontrer qu'il est possible de s'engager dans une démarche professionnelle, collaborative et durable. Ce contrat a été reconduit fin 2012 pour 3 ans ce qui démontre la qualité du partenariat. Ensemble nous avons mis en place une coopération réussie en respectant des engagements communs qui sont l'emploi et le service de qualité, au profit du client. »

Témoigne Mme Gwenaëlle Kermarrec,
directrice de l'APF Entreprises 3I Concept de Quimper

« Depuis 5 ans, Tessi et l'APF de Vannes sont dans un partenariat durable, qui a représenté sur la dernière année un peu plus de 132 000€ HT de CA pour notre association. Ce partenariat devrait s'étendre en 2013 pour le compte de nouveaux établissements bancaires. »

Témoigne Mr Jean Louis Berthou, directeur de l'APF de Vannes

2. Politique d'installation dans les nouveaux bâtiments

Depuis quelques années, Tessi renforce son implantation dans plusieurs régions de France en investissant durablement dans de nouveaux bâtiments.

En 2009, Tessi a décidé de positionner un centre industriel de 1950 m² à Roubaix, alors que la filiale ne regroupait que 2 clients et 25 salariés. Aujourd'hui, ce centre assure le traitement de 650 000 documents/jour, 30 000 pages/jour et accueille un centre de relation clients avec 45 positions qui traite 4 000 appels/jour. En moins de 3 ans, ce centre a permis la création d'une centaine d'emploi sur la région Nord Pas de Calais.

Afin de favoriser l'utilisation des transports en commun, la situation géographique de ce bâtiment avait soigneusement été étudiée afin de faire bénéficier aux salariés de la future ligne de tramway (alors encore en construction).

En 2010, Tessi a décidé de regrouper sur un seul et unique site, plusieurs filiales jusqu'alors réparties sur l'ensemble de l'agglomération lyonnaise. Ce nouveau centre de traitement de documents et moyens de paiements s'étend sur 2500 m² et accueille 210 employés, dont 150 affectés aux tâches de traitement de production. Son implantation stratégique en région Rhône-Alpes permet la réception, le traitement et le stockage des flux de documents physiques et logiques d'un grand nombre d'entreprises de la région, ainsi que des clients nationaux.

Depuis début 2013, un nouveau centre Tessi documents services est en cours de construction à Bordeaux. Il regroupera 2 sites jusqu'alors répartis entre le centre et la périphérie Bordelaise, et marque ainsi le souhait de Tessi de s'implanter durablement dans la région Aquitaine. Il s'étendra sur 3000 m² et accueillera environ 200 personnes, dont une centaine affectée aux tâches de traitement de production et l'autre centaine regroupant les experts informatiques de la BU : Tessi Technologies, éditeurs et intégrateurs de solutions informatiques.

À travers la construction de ces nouveaux bâtiments, Tessi entend ainsi optimiser et mutualiser certains coûts fixes liés à la location de différents locaux, mais s'inscrit également dans une démarche plus générale d'optimisation de l'utilisation des ressources énergétiques. En effet, lors de ces différents projets, Tessi a veillé à ce que ces bâtiments répondent aux nouvelles normes BCE et a fait intervenir un ergonomiste pour la recherche d'une organisation optimale de l'espace. Chacun de ces sites a été implanté près des transports en communs afin de minimiser l'utilisation des véhicules personnels. Pour permettre une accessibilité optimale, ces bâtiments ont été conçus en respectant les dernières normes relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées. Enfin, le regroupement de plusieurs filiales sur un même site a permis de minimiser les déplacements du personnel et de sécuriser la production en évitant le croisement des flux.

C. PRINCIPES DE NON-DISCRIMINATION

1. Méthode de recrutement

Le Groupe Tessi s'engage à ne pratiquer aucune discrimination, qu'elle soit d'origine sociale, ethnique, culturelle ou médicale (sauf en cas d'inaptitude constatée par le médecin). À ce titre, le Groupe n'écarte donc aucune personne d'une procédure de recrutement.

Tout en respectant ce principe fondamental, le Groupe Tessi se dote de ressources humaines compétentes afin d'offrir des services de qualité.

L'essentiel du sourcing se fait via Pôle Emploi s'agissant des emplois non cadres et via APEC pour les cadres. D'autres types de sourcing peuvent également être utilisés : cooptation, partenariat avec des écoles, autres job board...

Les candidatures sont ensuite étudiées pour évaluer l'adéquation entre le profil, le parcours et les besoins du poste.

Si les méthodes de recrutements classiques demeurent, le Groupe Tessi a émis le souhait de voir évoluer ses méthodes en vue de favoriser encore la mixité professionnelle.

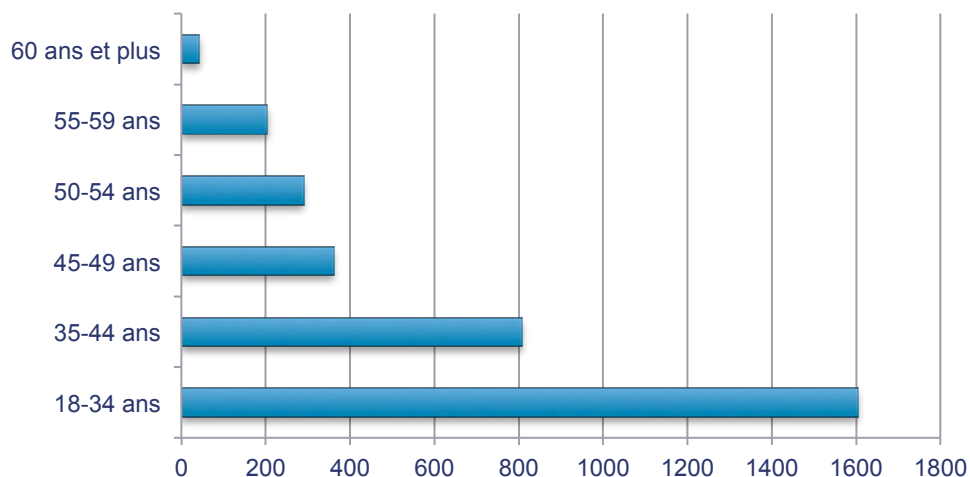
2. Répartition hommes/femmes au sein de Tessi

Quelques chiffres tendent à prouver qu'au sein de Tessi aucune discrimination n'est pratiquée en matière d'égalité professionnelle homme/femme :

- dans le Groupe Tessi, 2/3 des salariés sont des femmes,
- au niveau de la gouvernance, il y a 6 administrateurs composant le Conseil d'Administration de Tessi SA et parmi eux, une femme,*
- au niveau des directions générales, sur les 3 Business Unit du Groupe, 2 sont dirigées par des femmes,*
- 50 % des cadres dirigeants des différentes filiales sont des femmes.

* Donnée auditée par un de nos Commissaires aux Comptes dans le cadre de la vérification du rapport RSE.

3. Pyramide des âges



Périmètre Monde

On constate que la tranche d'âge la plus représentée parmi les employés de Tessi est celle des travailleurs de 18-34 ans, actuellement la plus touchée par le chômage en France.

L'âge moyen des salariés dans Groupe Tessi est de 37,28 ans en 2012.

4. Accords et plans d'actions seniors

La loi du 17 décembre 2008 de financement de la sécurité sociale pour 2009 prévoit de favoriser une gestion active des âges dans les entreprises par la conclusion d'accords en faveur de l'emploi des salariés âgés.

Depuis le 1^{er} janvier 2010, les entreprises et les établissements publics employant au moins 50 salariés risquent une pénalité financière si elles n'ont pas conclu un accord ou établi un plan d'action relatif à l'emploi des salariés âgés.

Au sein du Groupe Tessi, la quasi-totalité des filiales sont dotées d'un accord ou d'un plan d'actions seniors, prévus sur 3 ans. Les principales mesures de ces accords (ou plans d'actions) sont les suivantes :

- Au titre du maintien dans l'emploi des salariés âgés de plus de 55 ans ou du recrutement des salariés âgés de plus de 50 ans :
 - maintenir dans l'emploi au moins 50 % des salariés de plus de 55 ans.
- Au titre des moyens d'action en vue d'assurer l'objectif de maintien dans l'emploi des salariés âgés de plus de 55 ans
 - réaliser des entretiens de mi-carrière des salariés de plus de 45 ans,
 - favoriser l'accès à la formation des salariés âgés de plus de 45 ans,
 - faire bénéficier les salariés de plus de 45 ans d'une formation PRAP (prévention des risques liés à l'activité physique) qui aura pour finalité l'acquisition des connaissances nécessaires (gestes et postures) à leur participation efficace à l'amélioration de leurs conditions de travail et à la prévention de leur santé physique.

V. Responsabilité environnementale

Depuis quelques années, Tessi s'est engagé dans une démarche environnementale.

L'analyse environnementale qui a été conduite a permis de fixer des objectifs prioritaires ainsi que des axes de progrès majeurs, dans le but de maîtriser les impacts sur l'environnement et d'en déduire les bonnes pratiques en faveur de l'environnement qui pourront être déployées dans d'autres sites.

La direction de Tessi s'engage, avec l'appui de la cellule développement durable, à respecter l'ensemble des exigences applicables à son activité, et à évaluer périodiquement l'efficacité de sa démarche environnementale en favorisant une dynamique d'amélioration continue.

Les axes de progrès de la politique environnementale de Tessi prennent en compte les aspects suivants :

- respect de la réglementation,
- amélioration continue des pratiques du Système de Management Environnemental,
- prévention de la pollution,
- économies d'énergie et de matières premières,
- amélioration de la gestion des déchets,
- sensibilisation du personnel.

A. BILAN D'ÉMISSION DE GAZ À EFFET DE SERRE

Périmètre France

En 2012, afin d'affiner l'analyse environnementale et pour répondre aux exigences du Grenelle II, Tessi a procédé à son BEGES (Bilan des Émissions de Gaz à Effet de Serre).

Qu'est-ce qu'un BEGES ?

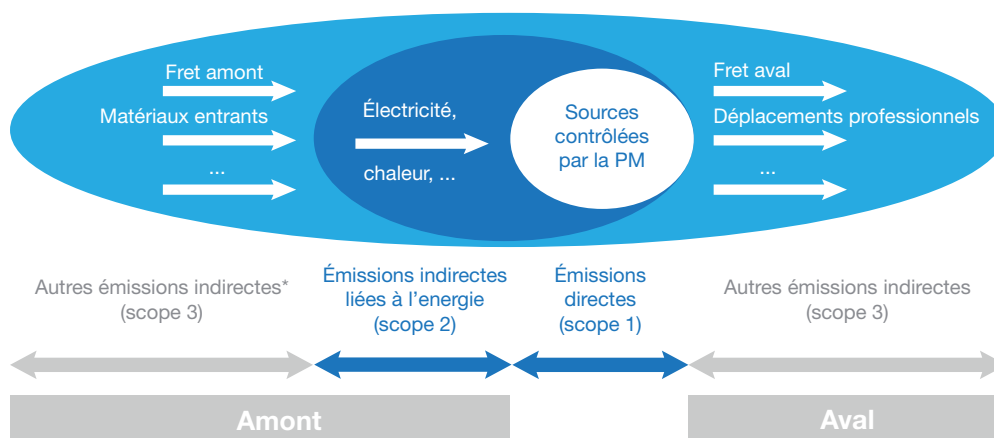
Ce bilan permet de mesurer la contribution au changement climatique d'une organisation, en calculant les émissions de six gaz, dits gaz à effet de serre. Cette mesure ne s'effectue pas à l'aide de capteurs ou de sondes, comme on pourrait le faire pour la détection de monoxyde de carbone ou de particules fines, mais par estimation : il s'agit de quantifier des flux d'énergie ou de matière, et de les multiplier par des facteurs d'émissions issus d'une base de données administrée par l'ADEME nommée « Base Carbone ».

La double complexité du BEGES réside dans le fait que d'une part la collecte des données des flux physiques d'une organisation n'a souvent jamais été faite et que d'autre part, il n'existe pas toujours le facteur d'émission correspondant au flux mesuré.

Ce document est disponible sur le site internet du Groupe Tessi et téléchargeable sous le lien suivant : <http://www.tessi.fr/tessi/developpement-durable>.

1. Émissions de GES par scope (en %)

Le diagramme ci-dessous illustre la répartition des postes d'émissions de gaz à effet de serre (GES).



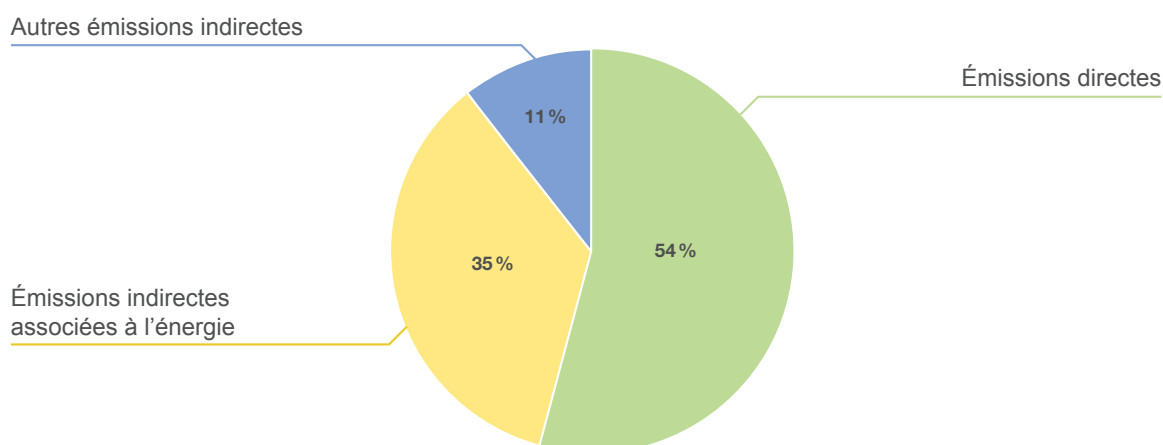
* Postes d'émissions non concernés par l'obligation réglementaire et à prendre en compte de manière optionnelle dans la présente méthode.

(source MEDDE)

Dans le cadre de son étude, Tessi n'a tenu compte que des données issues des postes d'émissions concernés par l'obligation réglementaire.

Après calcul, les émissions directes de CO₂ eq. correspondent à 54 % des émissions du BEGES de Tessi. Ces émissions incluent la combustion gaz naturel, les carburants et les fuites de liquides frigorigènes.

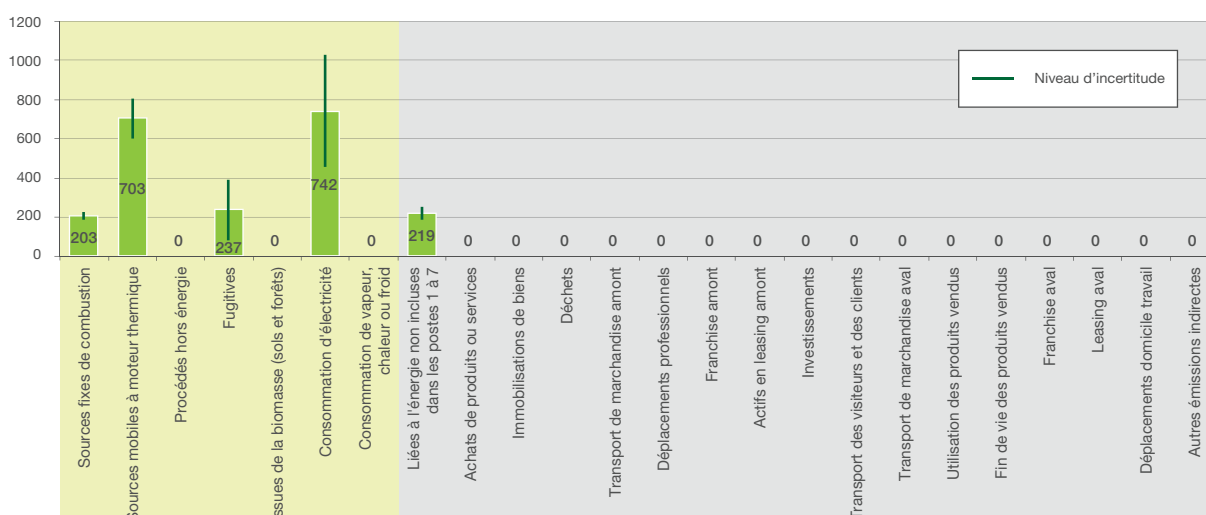
Les autres émissions indirectes sont les émissions de GES en amont nécessaires à la production de l'énergie fossile.



2. Émissions de GES et incertitudes par poste réglementaire (en tCO₂e)

La zone verte de ce graphique illustre les scopes 1 et 2 réglementaires pris en compte.

La zone grisée illustre le scope 3 qui n'a pas été pris en compte par le groupe Tessi dans le présent BEGES.



3. Plan d'actions

Sur les enjeux liés aux émissions de gaz à effet de serre, un groupe de travail s'est réuni fin 2012 pour définir les principales cibles de cette politique, entre 2013 et 2015. Ceux-ci sont définis comme suit :

- **développement du tableau de bord de suivi des émissions de GES** afin d'améliorer la finesse de la collecte des données et de diminuer les incertitudes constatées lors du premier BEGES,
- **mobilisation et formation des équipes** du Groupe au management en mode carbone de l'entreprise,
- **optimisation technique des infrastructures** informatiques (centre de données, bureautique, matériels) **et du bâti**,
- **mise en place progressive d'une politique d'achat** de prestations et de matériels prenant en compte les émissions de GES,
- **optimisation de la gestion et de la prévention des déchets** banals, issus d'équipements électriques et électroniques.

Ces actions sont formalisées dans le programme environnemental Tessi ci-dessous :

B. PROGRAMME D'ACTIONS ENVIRONNEMENTALES

Objectif	Cible	Action	Indicateur
Objectif 1 : Évaluer la consommation énergétique	Cible 1.1 : Définir une méthode de recueil de données	Analyse de la consommation des sites	Indicateur 1.1 : % de consommation électrique en kWh
	Cible 1.2 : Diminuer cette consommation	Suivi de la consommation	Indicateur 1.2 : % de consommation électrique / CA
Objectif 2 : Évaluer la consommation de papier	Cible 2.1 : Diminuer cette consommation	Analyse de la consommation	Indicateur 2.1 : Consommation de papier en tonnes
		Dématérialisation des factures fournisseurs et mise en place de BAP électronique	
	Arrêt des éditions des états de fin de traitement autant que possible, et envoi par e-mail automatisé au client		
	Cible 2.2 : Augmenter la part d'utilisation de papier recyclé	Impression sur papier recyclé	Indicateur 2.2 : % de papier recyclé
	Objectif 3 : Recycler les déchets	Cible 3.1 : DEEE Mettre en place une filière de recyclage pour le parc informatique Tessi en respect des contraintes sécuritaires qu'impose l'activité	Mise en place d'une procédure interne en cas de remplacement ou mise au rebut d'un matériel dans la filière Tessi
Choix des prestataires			
Cible 3.2 : Mettre en place des cubes de télécollection et valorisation des déchets papier		Installation à généraliser sur l'ensemble des sites	Indicateur 3.2 : tonnes de DIB (papiers et cartons) recyclés
Objectif 4 : Mobilisation et formation des équipes à la démarche RSE	Cible 4.1 : Définir une campagne de sensibilisation	Diffusion de notes d'information	Indicateur 4.1 : Nombre de notes d'information parues dans l'année

C. CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE

Périmètre France

1. Consommation électrique

Les données 2012 ne peuvent être comparées à celles des années précédentes car la méthode de calcul a été affinée. Elle prend en compte l'ensemble des filiales Tessi en France, alors que les années précédentes l'activité CPoR Devises n'était pas prise en compte.

En 2012, la consommation électrique est de 8 806 331 kWh*, avec une marge d'incertitude de 30 %.

L'achat d'électricité en 2012 s'élève à 660 519,6 €, soit 0,27 % du CA réalisé par le Groupe Tessi.

* Donnée auditée par un de nos Commissaires aux Comptes dans le cadre de la vérification du rapport RSE.

En matière de réduction de la consommation électrique, une démarche importante a déjà été réalisée ses deux dernières années :

- *Virtualisation des serveurs*

Les infrastructures Tessi sont principalement conçues en mode virtualisation. Ce type d'architecture permet de mutualiser plusieurs services sur un seul et même serveur.

Le nombre de serveurs est ainsi considérablement réduit, et par conséquent leur consommation électrique.

De plus, Tessi a investi sur l'aménagement d'un site d'hébergement informatique hautement sécurisé à Bordeaux et le parc de machines virtuelles a été renouvelé par des serveurs à très faible ampérage. Cela a réduit significativement la consommation énergétique des 2 sites d'hébergement, la ramenant à la moyenne de la consommation d'un centre de production Tessi standard.

- *Optimisation du refroidissement*

Les solutions de refroidissement des salles informatiques sont conçues pour optimiser au maximum la consommation électrique :

- amener le froid au plus près des sources chaudes,
- séparer au maximum les flux d'air froid des flux d'air chaud, afin d'éviter que l'air chaud ne vienne « polluer » l'air froid,
- implémenter le concept allées chaudes / allées froides.

Enfin, la température d'exploitation de nos data centers respecte les spécifications environnementales des équipements installés.

2. Consommation gasoil

En 2012, le parc de véhicules du Groupe Tessi représente 160 véhicules de fonction et 25 véhicules de service.

Pour ces véhicules, la consommation de gasoil en 2012 a été de 279 283 litres, soit une moyenne de 6,4 litres pour 100 kilomètre parcourus.

Cette donnée n'était pas calculée les années précédentes.

3. Consommation de gaz naturel pour l'activité de chauffage

La consommation de gaz en 2012 est de 1 143 133 kWh PCS (Pouvoir Calorifique Supérieur), soit 1 029 850 kWh PCI (Pouvoir Calorifique Inférieur).

D. CONSOMMATION DE PAPIER

Périmètre France

1. Consommation Groupe

De par les différentes actions mises en place (dématérialisation des factures fournisseurs, arrêt des éditions papier des états de production, envoi par e-mails des récapitulatifs de production aux clients...), on constate sur l'ensemble du Groupe, une nette diminution de la consommation de papier, et ce, malgré l'augmentation des volumes produits.

	2011	2012
Consommation de papier (en tonnes)	96,1 (dont 3 % de papier recyclé)	83,6* (dont 13 % de papier recyclé)*

Ne sont pris en compte ici que le papier utilisé dans les imprimantes bureautique de l'ensemble des sites Tessi.

Si l'on rapporte cette consommation de papier au chiffre d'affaires du Groupe, on se rend compte également que le papier est utilisé de façon plus efficace qu'en 2011.

	2011	2012
Efficacité du papier consommé	0,42	0,34

2. Focus sur l'activité éditique

Tessi possède une activité éditique dont le cœur de métier est l'impression en masse pour le compte de divers clients.

Cette activité éditique est consommatrice de 338 tonnes de papier* en 2012 pour un chiffre d'affaires total (externe et interne) de 10 254 747 €.

Chaque tonne de papier utilisée génère 30 339 € de chiffre d'affaires.

E. GESTION DES DÉCHETS

Périmètre France

Les déchets générés par l'activité de Tessi sont essentiellement composés de papiers et de cartons, qui sont recyclés à hauteur de 728 tonnes.

Ainsi, 35 % du personnel Tessi opère sur des sites disposant d'une filière de recyclage de papier et de carton.

D'autres types de déchets tels que les déchets électroniques et électriques (DEEE) font l'objet de différentes formes de recyclage et valorisation non uniformes sur les sites Tessi. C'est pourquoi il est à ce jour difficile d'en faire un état exhaustif. Une démarche de recensement et uniformisation est en cours sur 2013.

Pour toutes les raisons évoquées dans ce rapport, Tessi n'a pas jugé utile d'avoir à ce jour une provision ou garantie pour risque en matière d'environnement.

* Donnée audité par un de nos Commissaires aux Comptes dans le cadre de la vérification du rapport RSE.

VI. Grille de mapping entre l'article R.225-105-1 et le rapport RSE*

ARTICLE R.225-105-1	INFORMATIONS COMMUNIQUÉES PAR TESSI	CORRESPONDANCE RAPPORT RSE TESSI	CORRESPONDANCE PRINCIPES PACTE MONDIAL
1.A.1. L'effectif total	Effectif à fin d'année Effectif général moyen	III.A.1	
1.A.2. Répartition des salariés par sexe	Effectif h/f moyen Répartition h/f au sein de Tessi	III.A.1 IV.C.2	Principe 6 : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.
1.A.3. Répartition des salariés par âge	Pyramide des âges Âge moyen des salariés Ancienneté moyenne des salariés	III.A.2 IV.C.3	Principe 6 : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.
1.A.4. Répartition des salariés par zone géographique	Effectif général moyen	III.A.1	Principe 6 : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.
1.A.5. Les embauches	Nombre d'embauches France Méthode de recrutement	III.A.3 IV.C.1	Principe 6 : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.
1.A.6. Les licenciements	Nombre de départs France	III.A.4	Principe 6 : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.
1.A.7. Les rémunérations	Masse salariale totale Pourcentage de salaires supérieurs au salaire minimum Participation au résultat de l'exercice	III.B.1 III.B.3 III.B.4	Principe 6 : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.
1.A.8. Évolution des rémunérations	Évolution de la masse salariale	III.B.1	Principe 6 : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.
1.B.1. L'organisation du temps de travail	Effectif général moyen Nombre d'heures travaillées par BU Modulation du temps de travail Nombres d'heures supplémentaires	III.A.1 III.A.5 III.B.2	Principe 4 : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination du travail forcé ou obligatoire.
1.B.2. Absentéisme	Nombre de journées d'absence Nombre de salariés absents Taux d'absentéisme général Taux d'absentéisme injustifié	III.D.1	
1.C.1. L'organisation du dialogue social, notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci	IRP Taux de participation aux élections Part des salariés représentés par des IRP	III.D.6	Principe 3 : Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'associations et à reconnaître le droit de négociation collective.
1.C.2. Le bilan des accords collectifs	Nombre d'accords signés pour les entreprises de plus de 50 salariés	III.D.6	Principe 3 : Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'associations et à reconnaître le droit de négociation collective.
1.D.1. Les conditions de santé et de sécurité au travail	Diagnostic et plan d'actions risques de pénibilité Formations PRAP (gestes et postures) Effectif travailleur nuit/jour	III.D.2 III.D.3 III.D.5	
1.D.2. Le bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail	Nombre d'accords signés pour les entreprises de plus de 50 salariés	III.D.6	Principe 3 : Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'associations et à reconnaître le droit de négociation collective.
1.D.3. Fréquence et gravité des accidents de travail	Nombre d'accidents du travail Taux d'accidents du travail	III.D.4	
1.D.4. Maladies professionnelles	Taux d'absentéisme général Nombre de maladies professionnelles Absences pour maladies professionnelles	III.D.1	
1.E.1. Les politiques mises en œuvre en matière de formation	Nombre d'heures de formation Taux de salariés formés Budget formation	III.C.1	
1.E.2. Le nombre total d'heures de formation	Nombre d'heures de formation	III.C.1	
1.F.1. Les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes	Mobilité interne Répartition h/f Répartition h/f dans la gouvernance et dans la direction des BU	III.C.2 IV.C.2	Principe 6 : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.
1.F.2. Les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées	Partenariat APF Commandes ESAT / prisons / APF	IV.B.1	Principe 6 : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.

* Donnée auditée par un de nos Commissaires aux Comptes dans le cadre de la vérification du rapport RSE.

ARTICLE R.225-105-1	INFORMATIONS COMMUNIQUÉES PAR TESSI	CORRESPONDANCE RAPPORT RSE TESSI	CORRESPONDANCE PRINCIPES PACTE MONDIAL
1.F.3. La politique de lutte contre les discriminations	Promotion interne Méthode de recrutement Répartition hommes/femmes dans la gouvernance et dans la direction des BU Accord sénior	III.C.2 IV.C.1 IV.C.2 IV.C.4	Principe 6 : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.
2.A.1. L'organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales et, le cas échéant, les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement	Offres de services durables Charte interne DD EcoVadis	II.A.4 II.C.2 II.C.4	Tous les principes du Pacte mondial
2.A.2. Les actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement	Sensibilisation des collaborateurs Charte interne DD	I.B.1 II.C.2	Principe 7 : Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution aux problèmes touchant à l'environnement. Principe 8 : Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement. Principe 9 : Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.
2.A.3. Les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions	Analyse environnementale effectuée. Peu applicable sur l'ensemble du Groupe Tessi		
2.A.4. Montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement (sauf risque de préjudice)	Provisions risques environnementaux	V.E	Principe 7 : Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution aux problèmes touchant à l'environnement.
2.B.1. Pollution et gestion des déchets / Les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement	Programme environnemental	V.B	Principe 7 : Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution aux problèmes touchant à l'environnement. Principe 8 : Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement. Principe 9 : Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.
2.B.2. Pollution et gestion des déchets / Les mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets	Tonnage déchets DIB recyclés Salariés opérant sur un site disposant de filière de recyclage	V.E	Principe 8 : Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.
2.B.3. Pollution et gestion des déchets / La prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité	Item jugé N/A		
2.C.1. Utilisation durable des ressources / La consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales	Peu applicable sur l'activité du Groupe. À ce jour la consommation d'eau n'est due qu'à celle des sanitaires. Tessi n'a donc pas mesuré cette consommation.		
2.C.2. Utilisation durable des ressources / La consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation	Tonnes de papier consommée Taux de papier recyclé Efficacité de papier consommé Tonne de papier éditique consommé Efficacité du papier éditique	V.D.1 V.D.2	Principe 8 : Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.
2.C.3. Utilisation durable des ressources / La consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	Consommation d'électricité Politique de réduction des consommations énergétiques Consommation de gasoil	V.C.1 V.C.2	Principe 8 : Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement. Principe 9 : Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.
2.C.4. Utilisation durable des ressources / Utilisation des sols	Item jugé N/A		
2.D.1. Les rejets de gaz à effet de serre	BEGES + plan d'action Réduire les impacts sur l'environnement	V.A V.B	Principe 7 : Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution aux problèmes touchant à l'environnement. Principe 8 : Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement. Principe 9 : Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.
2.D.2. Adaptation aux conséquences du changement climatique	Peu applicable sur l'activité du Groupe.		
2.E.1. Les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité	Item jugé N/A		
3.A.1. Impact territorial, économique et social de l'activité de la société / En matière d'emploi et de développement régional	Croissance exceptionnelle de l'activité Nord Pas-de-Calais	IV.B.2	

ARTICLE R.225-105-1	INFORMATIONS COMMUNIQUÉES PAR TESSI	CORRESPONDANCE RAPPORT RSE TESSI	CORRESPONDANCE PRINCIPES PACTE MONDIAL
3.A.2. Impact territorial, économique et social de l'activité de la société / Sur les populations riveraines ou locales	Pas d'actions ou de démarche particulière à ce stade		
3.B.1. Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société, notamment les associations d'insertion, les établissements d'enseignement, les associations de défense de l'environnement, les associations de consommateurs et les populations riveraines / Les conditions du dialogue avec ces personnes ou organisations	Pas d'actions ou de démarche particulière à ce stade		
3.B.2. Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société, notamment les associations d'insertion, les établissements d'enseignement, les associations de défense de l'environnement, les associations de consommateurs et les populations riveraines / Les actions de partenariat ou de mécénat	Somme reversée à des associations suite à enquête de satisfaction	II.A.5	
3.C.1. Sous-traitance et fournisseurs / La prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux	Évaluation fournisseurs	II.B.3	Principe 8 : Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.
3.C.2. Sous-traitance et fournisseurs / L'importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale	Évaluation fournisseurs	II.B.3	Principe 8 : Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.
			Principe 1 : Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme.
			Principe 2 : Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'Homme.
3.D.1. Loyauté des pratiques / Les actions engagées pour prévenir toutes formes de corruption	Formation anti-blanchiment Charte éthique	IV.A.2 IV.A.4	Principe 4 : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination du travail forcé ou obligatoire. Principe 5 : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants. Principe 10 : Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.
3.D.2. Loyauté des pratiques / Les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	Offres personnalisées Sécurité des informations Capacité d'innovation Satisfaction client Ancienneté moyenne des clients Audits clients	II.A.1 II.A.3 II.A.5 II.A.6 II.B.2	
3.E. Autres actions engagées en faveur des droits de l'Homme	Respect des droits de l'Homme	IV.A.3	Principe 1 : Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme. Principe 2 : Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'Homme.

VII. Attestation de présence et rapport d'assurance modérée de l'un des Commissaires aux Comptes portant sur une sélection d'informations sociales, environnementales et sociétales

Le 23 avril 2013

À la suite de la demande qui nous a été faite et en notre qualité de Commissaire aux Comptes de la société Tessi SA, nous vous présentons notre attestation de présence sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées présentées dans le rapport de gestion établi au titre de l'exercice clos le 31 décembre 2012 en application des dispositions de l'article L.225-201-1 du Code de Commerce ainsi que notre rapport d'assurance modérée sur une sélection d'entre elles, identifiées par le signe (*).

A. RESPONSABILITÉ DE LA SOCIÉTÉ

Il appartient au Conseil d'Administration de la société TESSI SA d'établir un rapport de gestion comprenant les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées prévues à l'article R.225-105-1 du Code de Commerce (ci-après les « Informations »), établies conformément au référentiel utilisé (le « Référentiel ») par la société.

B. INDÉPENDANCE ET CONTRÔLE QUALITÉ

Notre indépendance est définie par les textes réglementaires, le code de déontologie de la profession ainsi que les dispositions prévues à l'article L.822-11 du Code de Commerce. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer la conformité avec les règles déontologiques, les normes d'exercice professionnel et les textes légaux et réglementaires applicables.

C. RESPONSABILITÉ DU COMMISSAIRE AUX COMPTES

Il nous appartient, sur la base de nos travaux :

- d'attester que les Informations requises sont présentes dans le rapport de gestion ou font l'objet, en cas d'omission, d'une explication en application du troisième alinéa de l'article R.225-105 du Code de Commerce et du décret n°2012-557 du 24 avril 2012 (Attestation de présence),
- d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur le fait que les informations identifiées par le signe (*) dans le présent rapport de gestion (les « Informations vérifiées ») sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère conformément au Référentiel retenu (Rapport d'assurance modérée).

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos experts en responsabilité sociétale et environnementale.

1. Attestation de présence

Nous avons conduit les travaux suivants conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France :

- Nous avons comparé les Informations présentées dans le rapport de gestion avec la liste prévue par l'article R.225-105-1 du Code du commerce,
- Nous avons vérifié que les Informations couvraient le périmètre consolidé, à savoir la société ainsi que ses filiales au sens de l'article L.233-1 et les sociétés qu'elle contrôle au sens de l'article L.233-3 du Code de Commerce avec les limites précisées dans le rapport de gestion,
- En cas d'omission de certaines informations consolidées, nous avons vérifié que des explications étaient fournies conformément aux dispositions du décret n°2012-557 du 24 avril 2012.

Sur la base de ces travaux, nous attestons de la présence dans le rapport de gestion des Informations requises.

2. Rapport d'assurance modérée

• *Nature et étendue des travaux*

Nous avons effectué nos travaux conformément à la norme ISAE 3000 (International Standard on Assurance Engagements) et à la doctrine professionnelle applicable en France. Nous avons mis en œuvre les diligences suivantes conduisant à obtenir une assurance modérée sur le fait que les Informations vérifiées ne comportent pas d'anomalies significatives de nature à remettre en cause leur sincérité, dans tous leurs aspects significatifs, conformément au Référentiel. Une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Nous avons effectué les travaux suivants :

- Nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa neutralité, sa clarté et sa fiabilité, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur.
- Nous avons vérifié la mise en place dans le groupe Tessi d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des Informations vérifiées. Nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration de ces Informations. Nous avons mené des entretiens auprès des personnes responsables du reporting social et environnemental.
- Nous avons sélectionné les informations consolidées à tester et déterminé la nature et l'étendue des tests en prenant en considération leur importance au regard des conséquences sociales et environnementales liées à l'activité et aux caractéristiques du groupe.

- Concernant les informations quantitatives consolidées vérifiées :
 - au niveau de l'entité consolidante et des entités contrôlées, nous avons mis en œuvre des procédures analytiques et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation de ces informations,
 - au niveau des sites que nous avons sélectionnés en fonction de leur activité, de leur contribution aux indicateurs consolidés, de leur implantation et d'une analyse de risque, nous avons :
 - mené des entretiens pour vérifier la correcte application des procédures et obtenir les informations nous permettant de mener nos vérifications,
 - mis en œuvre des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives.

- Concernant les informations qualitatives consolidées que nous avons considérées les plus importantes, nous avons mené des entretiens et revu les sources documentaires associées pour corroborer ces informations et apprécier leur sincérité.
- Pour les autres informations consolidées publiées, nous avons apprécié leur sincérité et leur cohérence par rapport à notre connaissance de la société et, le cas échéant, par des entretiens ou la consultation de sources documentaires.
- Enfin, nous avons apprécié la pertinence des explications relatives, le cas échéant, à l'absence de certaines informations.

D. CONCLUSION

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les Informations vérifiées sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Fait à Echirolles et Paris, le 23 avril 2013

L'un des Commissaires aux Comptes,
BDO Rhône Alpes

Martine PACCOUD
Associée
Commissaire aux comptes

Iris DEKKICHE CHABROL
Associée BDO France
Commissaire aux comptes
Département RSE