



tessi

Responsabilité sociétale de l'entreprise

Rapport 2014



Sommaire

I. PRÉSENTATION	2
A. La démarche RSE de Tessi	2
B. La RSE : outil de maîtrise des risques de l'entreprise	3
C. Communication RSE	4
D. La méthode de reporting mise en place	5
II. PÉRENNITÉ DE TESSI : UN LEADER À LONG TERME	9
A. Activité et innovation	9
B. Qualité et fiabilité	12
C. Engagements RSE	16
III. RESPONSABILITÉ SOCIALE	18
A. Les équipes	18
B. Rémunérations et charges accessoires	21
C. Formation et valorisation des talents	21
D. Environnement de travail	23
IV. RESPONSABILITÉ ÉTHIQUE ET CIVIQUE	28
A. Responsabilité éthique	28
B. Responsabilité civique	31
C. Principes de non-discrimination	34
V. RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE	37
A. Bilan des émissions de Gaz à Effet de Serre	37
B. Programme d'actions environnementales de Tessi	42
C. Consommation énergétique	42
D. Consommation de papier	44
E. Gestion des déchets	45
VI. GRILLE DE MAPPING ENTRE L'ARTICLE R.225-105-1 ET LE RAPPORT RSE	46
VII. RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT, SUR LES INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES CONSOLIDÉES FIGURANT DANS LE RAPPORT DE GESTION	49
A. Responsabilité de la société	49
B. Indépendance et contrôle qualité	49
C. Responsabilité de l'organisme tiers indépendant	49

I. Présentation

A. La démarche RSE de Tessi

Dès 2005, Tessi a initié une politique de développement durable et a formalisé ses engagements au travers d'une charte éthique.

Afin d'aller plus loin dans son engagement, début 2011, Tessi a décidé d'adhérer au Pacte Mondial des Nations Unies et a publié son premier rapport développement durable incluant sa charte développement durable, sa démarche et les avancées réalisées dans ce domaine.

Depuis 2012, Tessi publie un rapport RSE dans lequel le Groupe redéfinit ses indicateurs tout en tenant compte des exigences de l'article R.225-105-1 du Décret n°2012-557 du 24 avril 2012.

L'ensemble de cette démarche s'articule autour des 4 grands principes suivants :

1. 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 ».
- engagement, vis-à-vis de toutes les parties prenantes, d'être à la pointe de l'innovation.

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

2. 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.

3. 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.

4. 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'amélioration concernant 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. La RSE : outil de maîtrise des risques de l'entreprise

Tessi procède dans son rapport financier à une analyse de ses risques.

Dans les processus de réflexion et d'identification des risques, la RSE est vue par Tessi comme un véritable outil d'amélioration. En effet, la démarche RSE en relation avec les démarches qualité des différentes filiales, contribue par ses actions à la maîtrise de certains risques identifiés par Tessi.

➤ *Risques liés à l'environnement concurrentiel*

Le chapitre II « *Pérennité de Tessi : un leader à long terme* » décrit la manière dont Tessi se positionne comme un leader sur son secteur d'activité grâce à ses capacités d'innovation et d'adaptabilité de son offre, et assure ainsi sa longévité.

➤ *Risques d'image et de réputation*

Les chapitres II.A.5 « *Écoute et dialogue permanent avec ses clients* » et II.A.6 « *Partenariat durable avec ses clients* » attestent, au travers d'outils tels que les enquêtes de satisfaction et les clubs utilisateurs, du souhait de Tessi de nouer un partenariat durable avec ses clients.

➤ *Risques technologiques et informatiques*

Dans le cadre de son activité, le Groupe utilise un certain nombre d'outils informatiques et de systèmes d'information. Le chapitre II.B « *Qualité et fiabilité* » décrit l'ensemble des dispositions prises afin de préserver la confidentialité et la sécurité des données informatiques confiées à Tessi.

➤ *Risques liés aux activités de CPoR Devises*

Le chapitre IV.A.2 « *Dispositif de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme* » détaille le dispositif structuré mis en place au sein de CPoR Devises, et encadré par un Comité LCB-FT spécifique, afin de réduire ce risque au sein de cette activité jugée sensible.

➤ *Risques liés à la difficulté de recruter du personnel qualifié*

Le chapitre IV.C « *Méthode de recrutement* » décrit les méthodes de recrutement mises en place au sein des différentes filiales comme par exemple l'EMTPR qui est une convention consistant à tester un candidat en situation réelle.

C. 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 constituée des pilotes des indicateurs au niveau du siège du Groupe Tessi ainsi que d'un relais au sein de chaque Business Unit,
- 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 indiqué sur les zones dédiées à cet effet,
- intranews sur l'intranet Tessi documents services.

2. Communication auprès de l'ensemble des parties prenantes

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

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 tous les ans sur les progrès réalisés.

Ces publications, appelées 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 RSE, site internet ou tout autre document spécifique.

La communication de Tessi a couvert ces trois items et est donc maintenant reconnue comme « active » par l'Organisation des Nations Unies, sans exclusion.

D. La méthode de reporting mise en place

1. Période concernée

La période de reporting des informations RSE est l'exercice clos au 31 décembre 2014.

2. Périmètre

Le périmètre couvert par les informations communiquées est essentiellement un périmètre France qui s'étend partiellement aux 4 filiales situées à l'étranger auxquelles s'ajoutent maintenant les nouvelles filiales espagnoles de la société Graddo.

La récente acquisition de Gdoc en décembre 2014 ne permet pas de présenter des résultats consolidés à ce jour.

Le rapport précisera au cas par cas les indicateurs couvrant deux périmètres différents : le périmètre Monde et le périmètre France.

Dans le cadre du périmètre monde, Tessi s'engage à élargir les indicateurs d'année en année, en affinant et développant sa collecte de données.

Entre 2013 et 2014 :

- l'indicateur EDF a évolué d'un périmètre uniquement France vers un périmètre France et Europe,
- le pourcentage de filiales certifiées ISO 9001 a évolué d'un périmètre France vers un périmètre monde.

Dès 2015, Tessi affinera la présentation de ses indicateurs en présentant un périmètre Europe, en prenant en compte la récente acquisition des filiales européennes Graddo et Gdoc et son souhait de développer son marché en Europe. Tessi tentera d'étendre, autant que possible, l'ensemble des indicateurs du périmètre France à ce périmètre Europe.

Suivant les indicateurs présentés, et compte tenu du nombre élevé de filiales qui constitue Tessi (67 au 31/12/2014), le niveau de détail le plus fin choisi est la Business Unit pour ne pas impacter la lisibilité des informations communiquées.

3. Note méthodologique

a. Méthode de collecte

➤ *Informations sociales*

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

➤ *Informations environnementales*

Les informations environnementales sont essentiellement issues de la base Fournisseurs (énergie, papier, recyclage...), de la collecte d'informations directement auprès des fournisseurs, ou du tableur « Bilan Carbone » de l'ADEME.

➤ *Informations qualitatives*

Les informations qualitatives sont collectées annuellement, essentiellement par un système d'interviews ou de questionnaires de satisfaction.

Chaque indicateur est fourni par le service qui en a la charge, et son responsable veille à valider l'exactitude des données sur les thèmes qui le concernent.

La responsable comptabilité fournisseur est chargée de superviser le processus de production des informations figurant dans ce document et sa principale mission est de :

- fournir les indicateurs de son service,
- maintenir le protocole de reporting,
- veiller au respect du planning de collecte des informations.

Dans ce but, un répertoire réseau a été créé et reprend pour chaque indicateur :

- la définition détaillée de chaque indicateur,
- la méthode de calcul utilisée (indiquée quand nécessaire dans ce rapport à chaque indicateur),
- le périmètre concerné,
- la source des données,
- la perspective d'amélioration pour les années à venir.

Pour améliorer la fiabilité et l'efficacité de la méthode de reporting relative à la responsabilité sociale, environnementale et sociétale, la directrice développement durable est chargée de :

- procéder à la vérification de l'exactitude et l'exhaustivité des informations publiées,
- gérer les relations avec les auditeurs spécialisés dans ce domaine,
- formaliser le rapport et veiller à la cohérence des informations RSE publiées,
- proposer des idées d'amélioration sur le périmètre couvert par ce rapport et sur la démarche RSE du Groupe.

b. Méthode de consolidation des données RSE Business Unit

Pour les données, qu'elles soient issues de la base Paie ou Fournisseurs, une agrégation est réalisée afin d'obtenir des résultats au niveau de chaque Business Unit et du Groupe.

c. Précisions sur certains indicateurs RSE

➤ *Effectif global*

L'effectif au 31/12 prend en compte l'intégralité des personnes présentes ce jour (personnes ayant une fin de contrat au 31/12, y compris les CDI, CDD, CDD étudiants, contrats de professionnalisation, contrats d'apprentissage et stagiaires).

➤ *Effectif moyen*

C'est la moyenne des effectifs arrêtés fin de mois pour l'ensemble des personnes présentes le dernier jour du mois (personnes ayant une fin de contrat au dernier jour du mois y compris les CDI, CDD, CDD étudiants, contrats de professionnalisation, contrats d'apprentissage et stagiaires). Cette donnée se calcule sur le périmètre monde, en incluant les effectifs de la société Graddo depuis le mois de mai.

➤ *CDD*

On entend par CDD l'ensemble des contrats à durée déterminée, y compris les contrats à durée déterminée étudiants.

➤ *Nombre d'heures travaillées*

Il s'agit de l'ensemble des heures travaillées pour les salariés en contrat horaire, auquel il a été ajouté les salariés en forfait jour sur la base d'un horaire travaillé théorique de 8 heures par jour.

➤ *Nombre d'embauches et de départ*

Données issues de la base Paie : entrées / sorties sur l'année (CDI, CDD et CDD étudiants et autres contrats) hors "fausses entrées/sorties" : mutation, réembauche suite à déménagement et transfert dans le Groupe.

➤ *Taux d'absentéisme*

Pourcentage d'heures d'absence rapportées au volume global des heures travaillées pour l'année considérée.

Sont comptabilisées comme absences le nombre d'heures d'accidents du travail, maladies, maladies professionnelles et absences injustifiées. Ne sont pas comptabilisés les congés payés, récupérations, congés maternités et jours conventionnels.

NB : Pour les sociétés Accès Informatiques et CPoR Devises, les données d'absence sont exprimées en jour.

Pour la maladie, 1 jour est égal à 5,05 heures.

Pour les autres absences, 1 jour est égal à 7 heures.

➤ *Accidents du travail*

Il s'agit du nombre d'accidents du travail survenus durant l'année.

➤ *Nombre de jours et nombre d'heures d'absentéisme pour accidents de travail*

Il s'agit du nombre de jours et d'heures d'absences des salariés durant l'année, quelle que soit la date de l'accident de travail.

➤ *Taux de gravité des accidents du travail avec arrêts*

Il s'agit du nombre de journées d'absentéisme liées à un accident du travail (indicateur ci-dessus), multiplié par 1000 rapporté au nombre d'heures travaillées.



➤ *Nombre d'heures de formation par catégorie de salariés*

Il s'agit du nombre total d'heures de formation réalisées (et non commandées) sur l'année par salariés, hors DIF et contrats en alternance.

➤ *Électricité*

La donnée électricité inclut l'électricité de la France et de la société Graddo. Malgré l'acquisition de Graddo en cours d'année, l'électricité de Graddo est comptabilisée depuis janvier.

d. Comparabilité n-1

Tessi fournit une comparabilité avec l'exercice n-1 pour l'ensemble de ces indicateurs, visant à donner une information plus complète sur le Groupe.

Pour les données formation et chiffre d'affaires réalisé avec les ESAT/APF, ainsi que pour le nombre d'heures de formation et le nombre de stagiaires, les données communiquées en 2013 étaient erronées et ont été modifiées dans ce rapport.

L'un de nos Commissaires aux Comptes a émis une attestation de présence ainsi qu'un avis motivé sur la sincérité des informations sociales, environnementales et sociétales consolidées présentées dans ce rapport au titre de l'exercice clos le 31 décembre 2014.

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 culture client,
- la **rigueur** : épine dorsale de la qualité de service Tessi,
- la **réactivité** : une valeur indispensable,
- la **technologie** : le reflet et l'aboutissement d'une recherche constante d'innovation.

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 attentes.

Cette année, grâce à l'acquisition du groupe espagnol Graddo (spécialisée dans les activités de Business Process Outsourcing) en mai 2014, et du groupe suisse Gdoc (spécialisée dans la gestion documentaire) en décembre 2014, Tessi affirme à nouveau sa volonté de se déployer à l'international, de s'ouvrir aux marchés européens et renforce son activité Tessi documents services et son pôle solutions et technologies.

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 et maintenant aux filiales étrangères, reconnus 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.

L'année 2013 a été fortement marquée par le déploiement des nouveaux formats de paiements SEPA et le lancement de SCANTOPAY Mobile, service mobile qui place le chèque dans l'ère du Mobile Banking et qui a reçu en 2014 un des **grands prix de l'innovation au salon Banque et Innovation**.

Toujours à l'écoute de ses clients, Tessi a étoffé son offre globale avec une nouvelle solution de « **Gestion multicanale de la relation client** » à travers ses prestations de contact center.

Tessi documents services, qui propose à ce jour une offre globale de back-office à l'ensemble de ses clients, a en effet souhaité développer un pôle de Gestion de la Relation Client et propose une offre complète qui permet de répondre à toutes les problématiques de gestion de la relation client :

- prospection (étude de marché, qualification...),
- acquisition (prise de rendez-vous, vente à distance...),
- gestion (hotline, SAV, suivi de commande, gestion technique...),
- fidélisation (programme de fidélisation, Cross Selling, étude de satisfaction...).

Son positionnement et la particularité de son offre tiennent en 4 points fondamentaux :

- des collaborateurs experts de la Relation Client qui ont une connaissance proche des métiers clients,
- des prestations qui sont par nature multicanales (téléphone, e-mail, SMS, chat, réseaux sociaux...) afin de proposer une efficacité maximale de gestion de la Relation Clients.
- de nouvelles prestations qui bénéficient des processus qualité suivi et d'agrément de conformité déjà éprouvés par les autres services proposés,
- son métier historique en tant qu'outsourcer de gestion de flux, qui confère à de Tessi documents services la capacité d'appréhender les besoins de front, de middle ou bien de back-office et donc d'y apporter les logiques de prestations adaptées depuis ses sites, ou depuis les sites des clients.

Cette nouvelle activité contact center compte aujourd'hui plus de 50 prestations clients en production sur les sites Tessi ou sur les sites des clients, sur des secteurs très variés.

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

Les offres mobilité Tessi

À l'heure du « tout numérique » Tessi souhaite accompagner ses clients vers une entreprise « zéro papier » et a continué de développer en 2014 de nouvelles solutions mobiles :

➤ *M-souscription*

Cette solution commercialisée par Tessi documents services propose deux applications :

- l'une qui permet aux clients de souscrire en ligne via Smartphone ou tablette à un contrat par le biais d'une signature électronique,
- l'autre qui permet la capture et le contrôle des pièces justificatives nécessaires à la souscription du contrat ainsi que l'envoi des pièces validées vers le portail électronique.

Cette nouvelle offre permet donc au client de procéder à toutes ces étapes de souscription sans avoir de formulaires ou de photocopies à fournir.

➤ *Notilive : la solution drive to store iBeacon notilive*



Notilive, commercialisée par Tessi marketing services, est une application destinée aux grandes enseignes et magasins. Elle permet d'envoyer des notifications aux clients (informations, promotions...) qui passent à proximité du magasin.

Notilive est une innovation conçue par Tessi lab, nouvelle structure interne de prospective, veille, recherche et développement qui a vu le jour en 2014.

➤ *Digital stores - mobicoupon*

Commercialisée par Tessi marketing services, mobicoupon est une solution qui permet :

- aux enseignes de diffuser des bons de réduction immédiats dématérialisés sur le mobile de leurs consommateurs,
- aux consommateurs d'utiliser ces coupons facilement en magasin, grâce à leur mobile,
- aux magasins de vérifier l'authenticité des offres, de mesurer l'efficacité des campagnes, de se faire rembourser les avances réalisées quand les opérations sont financées par des marques.

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

Tessi documents services et CPoR Devises procèdent tous les 2 ans à une enquête de satisfaction client.

Résultats des enquêtes 2014 :

➤ *Enquête de satisfaction client Tessi documents services :
enquête online auprès de nombreux clients des activités moyens de paiement et
traitement de documents*

Le taux de participation a été de 20,77%, et Tessi documents services a obtenu la note moyenne de satisfaction de 14/20.

Après 2 ans, on peut noter que la satisfaction des clients de Tessi documents services est identique, la note moyenne attribuée en 2012 étant également 14/20.

➤ *Enquête de satisfaction CPoR Devises :
enquête sur les activités or et devises, réalisée auprès des décideurs et des
agences bancaires*

Deux études ont été réalisées parallèlement en 2014. Elles concernaient la perception des réseaux clients des prestations nominatives (devises / or).

Pour la partie « devises », le service est nommé « CPRplus Nominatif » (existe depuis 18 ans) :

- le taux de réponses gestionnaires est de 67 %, note moyenne de 8,3/10,
- le taux de réponses utilisateurs est de 79 %, note moyenne de 8,42/10.

On peut constater une légère augmentation de la satisfaction des gestionnaires et utilisateurs du service par rapport à la note de 8/10 attribuée en 2012.

Pour l'activité « or », le service est nommé « CPoR en Ligne » (existe depuis 3 ans) :

- le taux de réponses gestionnaires est de 67 %, note moyenne de 7,2/10,
- le taux de réponses utilisateurs est de 45 %, note moyenne de 8,1/10.

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.

Tessi est aussi représenté par deux membres permanents du club SEPA, association unique regroupant consultants et SSII spécialistes du SEPA, au service des entreprises pour la réussite de leur migration SEPA.

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.

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.

d. Or Info – la Webradio de l'Or et des Devises

Après le développement des applications mobiles et fidèle à son image de précurseur, CPoR Devises innove une fois encore en 2013 en créant OR Info, le 1^{er} média audio sur le marché de l'or et des devises, accessible à tout public, 24/7 sur le site cpordevises.com ou dans sa version iPhone, iPad et Android.

Après 1 an d'activité, le taux d'écoute de cette radio ne cesse d'augmenter. Des podcasts sont disponibles sur les devises du monde, l'histoire de l'or et d'autres sujets libres d'écoute.

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.

Ces partenariats clients, d'une durée moyenne de 10 ans (établissements bancaires, opérateurs de téléphonie, assurances, mutuelles...), permettent aujourd'hui à Tessi de collaborer avec de grandes entreprises 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.

CPoR Devises de par son activité d'établissement bancaire est concerné directement dans ses relations avec ses clients particuliers (or), ainsi que dans le suivi de la réalisation des prestations rendues auprès des banques qui doivent être assurées du total respect de ces règles par ses prestataires.

Aux termes de l'article L. 612-1 du Code monétaire et financier, les établissements de crédit sont soumis à des règles strictes de protection de la clientèle, qui couvrent tout le processus de commercialisation des produits et services, depuis la publicité qui en est faite jusqu'au terme des contrats ainsi que des documents d'information pré-contractuelle ou promotionnels.

a. Prestataire de Services Essentiels Externalisés (PSEE)

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.

► Tessi documents services

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, 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.

De plus, 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.

► CPoR Devises

CPoR Devises intervient également comme Prestataire de Services Essentiels Externalisés dans son activité de traitement des opérations de change manuel de billets de banque étrangers pour le compte des organismes bancaires français. Ce rôle de prestataire a été étendu depuis 2012 au traitement des ordres d'achat et vente d'or d'investissement passés par les clients de ces banques.

Dans ce cadre, et sous la responsabilité de son service Contrôle interne et Conformité, CPoR Devises s'engage au respect le plus strict des règles de conformité qu'impose la législation : protection de la clientèle, sécurité des flux d'informations, confidentialité et respect des données personnelles nécessaires à l'accomplissement des prestations confiées, continuité d'activité.

Le règlement intérieur, la Charte déontologique et la Charte d'Usage du Système d'Information (refondue en 2014), rappellent à chaque collaborateur de CPoR Devises l'obligation de secret

professionnel et l'exigence de préservation de la confidentialité du patrimoine informationnel de CPoR Devises.

b. Centre de traitement de données hautement sécurisé

Le besoin d'hébergement est venu des banques qui souhaitent 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 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...).

Pour toute nouvelle infrastructure, Tessi documents services déploie sur son système d'information, une architecture totalement sécurisée améliorant la performance, la fiabilité et 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 électrogènes, TGBT, onduleurs) et la distribution de refroidissement (groupes froids, 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.

c. Obligations liées à la CRD IV

CPoR Devises, agréé comme société financière depuis 1990, est devenu **établissement de crédit spécialisé** en application de l'article 34 de l'ordonnance du 27 juin 2013 relative aux établissements de crédit et aux sociétés de financement.

De ce fait, l'établissement est assujéti aux dispositions européennes liées au Règlement et à la Directive sur les exigences de fonds propres CRR/CRD IV, adoptés par le Conseil de l'Union européenne le 20 juin 2013 après le vote du Parlement européen. Les nouvelles règles entrées en vigueur à partir du 1^{er} janvier 2014 déclinent les principes du Comité de Bâle (Bâle III) destinés à renforcer la résilience du secteur bancaire, en renforçant la qualité et la quantité du capital et en introduisant de nouveaux ratios de liquidité et de levier.

Le règlement CRR, d'application directe, concerne notamment les exigences prudentielles applicables aux établissements de crédit et aux entreprises d'investissement et précise toutes les dispositions relatives aux normes de gestion et aux dispositions de transposition de la directive européenne CRD IV. Le reporting relatif aux normes de gestion est conforme aux standards techniques élaborés par l'Autorité bancaire européenne.

Pour compléter la transposition en droit français des volets gouvernance et contrôle interne de la Directive CRD IV, l'arrêté du 3 novembre 2014 relatif au contrôle interne des entreprises du secteur bancaire et financier soumises au contrôle de l'ACPR se substitue au règlement du Comité de la réglementation bancaire et financière n°97-02 qu'il abroge.

Les principales nouveautés apportées par le nouvel ensemble combiné « Arrêté du 3 novembre 2014 » et Code Monétaire et Financier en matière de gouvernance et de contrôle interne renforcent la solidité du dispositif de gouvernance qui reste cependant adapté à la nature, à l'échelle et à la complexité des risques inhérents au modèle d'entreprise et aux activités.

2. Maîtriser 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 :

- 14 sites de production : activité de traitement sécurisé de documents et moyens de paiements, (depuis 2006),
- l'activité éditique de Tessi Editique (depuis 1998),
- les offres EDI bancaire SEPA et Gestion de l'Information légale de Tessi Informatique (depuis 2004),
- les filiales étrangères Graddo (depuis 2006) et BIPIO (depuis 2009).

Les activités certifiées ISO 9001 couvrent ainsi plus de 40% 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.

De plus, CPoR Devises fait appel pour les besoins de son activité Or à deux fondeurs-affineurs suisses qui se sont engagés sur des politiques responsables relatives à l'origine des métaux précieux, en conformité avec le Guide OCDE sur le devoir de diligence pour des chaînes d'approvisionnement responsable en minerais provenant de zones de conflit ou à haut risque (OECD Due Diligence Guidance for Responsible Supply Chains of Minerals from Conflict-Affected and High Risk Areas).

C. Engagements RSE

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.

Cette charte est 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.

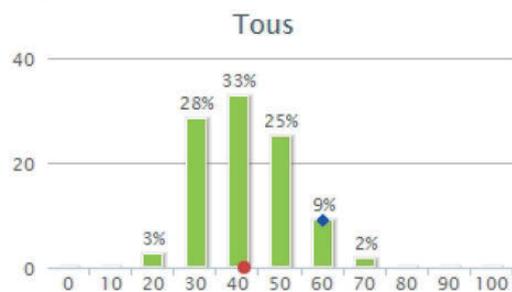
4. Démarche de notation EcoVadis

Cela fait maintenant quatre 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 fin 2014 et Tessi a obtenu une note de 5,6/10 en progrès par rapport à la note de 5,4/10 obtenu en 2013, avec un statut « *confirmé* ».

Cette note permet à Tessi de se situer dans le Top 11% de l'ensemble des entreprises évaluées par EcoVadis et le Top 10% des entreprises ayant des activités similaires, comme l'explique ci-dessous le benchmark réalisé par EcoVadis sur l'ensemble des entreprises :

Répartition des scores

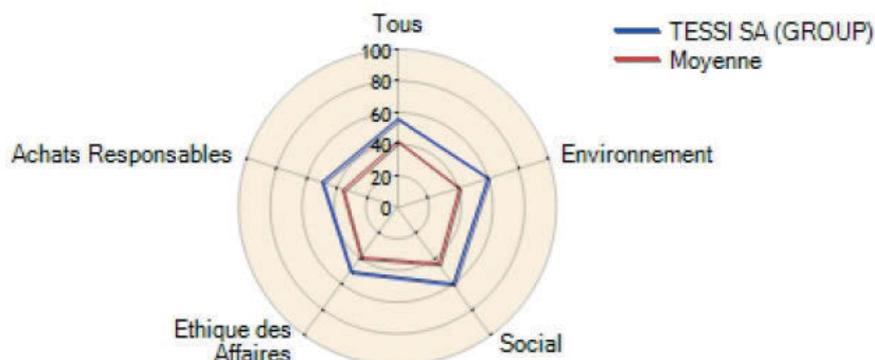


TESSI SA (GROUP) comparé à l'ensemble de tous les fournisseurs évalués par EcoVadis.

Moyenne: 41.4 TESSI SA (GROUP): 56

- ✓ **Environnement:** TESSI SA (GROUP) se situe dans le **TOP 15 %** des fournisseurs évalués par EcoVadis dans la catégorie Office administrative and support activities.
- ✓ **Social:** TESSI SA (GROUP) se situe dans le **TOP 21 %** des fournisseurs évalués par EcoVadis dans la catégorie Office administrative and support activities.
- ✓ **Fournisseurs :** TESSI SA (GROUP) se situe dans le **TOP 21 %** des fournisseurs évalués par EcoVadis dans la catégorie Office administrative and support activities.
- ✓ **Global:** TESSI SA (GROUP) se situe dans le **TOP 10 %** des fournisseurs évalués par EcoVadis dans la catégorie Office administrative and support activities.
- ✓ **Global:** TESSI SA (GROUP) se situe dans le **TOP 11 %** des fournisseurs évalués par EcoVadis dans toutes les catégories.

Benchmark Tessi / Entreprises



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 le Groupe est confronté.

III. Responsabilité sociale

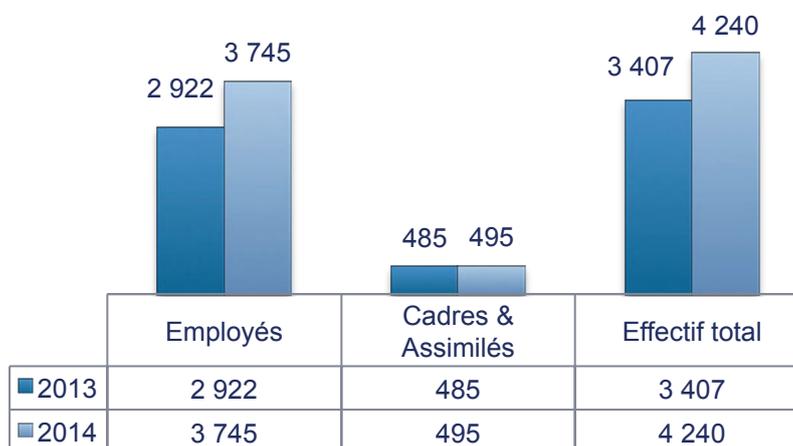
A. Les équipes

1. Effectifs du Groupe

a. Effectif global du Groupe au 31/12/2014

L'effectif global du Groupe Tessi au 31/12/2013 s'élevait à 3 407 salariés : 2 922 salariés appartenant à la catégorie des employés, 485 à celle des cadres et assimilés.

Au 31/12/2014, l'effectif global est de 4 240 salariés (dont 3 081 en France et 719 appartenant aux filiales espagnoles Graddo), soit 3 745 employés et 495 cadres et assimilés.



Périmètre Monde

L'augmentation des effectifs s'explique par l'acquisition des filiales espagnoles Graddo comprenant 719 salariés à fin 2014.

b. Effectif général moyen sur l'année 2014

On entend par effectif moyen, la moyenne des effectifs arrêtés en fin de mois pour les douze mois de l'année.

<i>Périmètre Monde</i>	2013	2014 (hors filiales Graddo)	2014 avec Graddo
Tessi documents services	3 001	3 104	3 764
CPoR Devises	135	132	132
Tessi marketing services	205	202	202
Total	3 341 (dont 443 à l'étranger)	3 438 (dont 467 à l'étranger)	4 098 (dont 1127 à l'étranger)

- *Focus sur le périmètre France*

	2013				2014			
	Tessi documents services	CPoR Devises	Tessi marketing services	Total	Tessi documents services	CPoR Devises	Tessi marketing services	Total
<i>Périmètre France</i>								
Effectif général moyen	2 558	135	205	2 898	2 637	132	202	2 971
CDI	1 954	132	196	2 282	1 895	130	196	2 221
CDD	604	2	10	616	742	2	6	750
Cadres	368	54	67	489	363	53	76	492
Non Cadres	2 190	80	138	2 409	2 274	79	126	2 479
Femmes	1 782	69	137	1 988	1 843	67	133	2 043
Hommes	776	66	69	910	794	65	69	928

c. Nombre d'heures travaillées

Il s'agit de l'ensemble des heures travaillées pour les salariés en contrat horaire auquel il a été ajouté les salariés en forfait jour sur la base d'un horaire travaillé théorique de 8 heures par jour.

<i>Périmètre France</i>	2013	2014
Tessi documents services	3 748 857	3 904 150
CPoR Devises	200 085	196 444
Tessi marketing services	282 839	272 855
Total	4 231 781	4 373 449

d. Répartition du temps de travail à fin d'année

<i>Périmètre France</i>	2013			2014		
	Femmes	Hommes	Total	Femmes	Hommes	Total
Temps plein	1900	916	2816	1995	938	2933
Temps partiel	133	19	152	129	19	148
Total	2033	935	2968	2124	957	3081

2. Recrutement

a. Nombre d'embauches en contrat à durée indéterminée

En 2014, le nombre d'embauches en contrat à durée indéterminée s'est élevé à 128 personnes, dont 86 employés et 42 cadres et assimilés.

<i>Périmètre France</i>	2013			2014		
	Femmes	Hommes	Total	Femmes	Hommes	Total
Employés	93	37	130	61	25	86
Cadres & Assimilés	12	22	34	15	27	42
Nombre d'embauches CDI	105	59	164	76	52	128

b. Nombre d'embauches en contrat à durée déterminée

En 2014, 2 368 salariés ont été recrutés en contrat à durée déterminée. Il s'agit toujours, en majorité, d'employés et de femmes.

<i>Périmètre France</i>	2013			2014		
	Femmes	Hommes	Total	Femmes	Hommes	Total
Employés	1 530	665	2 195	1 673	689	2 362
Cadres & Assimilés	7	9	16	3	3	6
Nombre d'embauches CDD	1 537	674	2 211	1 676	692	2 368

c. Nombre total d'embauches

En 2014, 2 608 salariés ont été recrutés. Il s'agit toujours, en majorité, d'employés et de femmes.

Cette donnée intègre en plus des CDD et CDI, les CDD étudiants, les contrats d'apprentissages et de professionnalisations, les contrats aidés et les stagiaires.

<i>Périmètre France</i>	2013			2014		
	Femmes	Hommes	Total	Femmes	Hommes	Total
Employés	1 633	720	2 353	1 808	748	2 556
Cadres & Assimilés	19	32	51	20	32	52
Effectif total	1 652	752	2 404	1 828	780	2 608

3. Départs

<i>Périmètre France</i>	2013			2014		
	Femmes	Hommes	Total	Femmes	Hommes	Total
Licenciements pour cause économique	14	4	18	12	9	21
Licenciements pour autres causes	34	18	52	36	16	52
Départs à la retraite	25	6	31	24	8	32
Démissions	31	20	51	42	11	53
Fin de contrat à durée déterminée	1 207	516	1 723	1 262	563	1 825
Autres départs	298	148	446	356	152	508
Total	1 609	712	2 321	1 732	759	2 491

B. Rémunérations et charges accessoires

1. Masse salariale et évolution des rémunérations

a. Masse salariale total

<i>Périmètre Monde</i>	Masse salariale	Charges sociales
2013	85 105 196 €	32 442 847 €
2014	93 269 811 €	34 076 571 €

b. Évolution de la masse salariale

Périmètre Monde

La masse salariale de l'année 2014 représente 93 269 811 soit une hausse de 9,57% par rapport à l'année 2013 (85 105 196 €).

Les charges sociales s'élèvent quant à elles à 34 076 571 €, soit une hausse de 5.03%, toujours par rapport à l'année 2013 (32 442 847 €).

Cette hausse s'explique par l'acquisition des filiales espagnoles Graddo en cours d'année, comprenant 719 salariés à fin 2014.

2. Participation

En 2014, le montant de la réserve brute s'est élevé à 1 446 491 € pour une réserve nette de 1 330 772 €. Chaque bénéficiaire, 2 279 salariés au total, a bénéficié d'une part moyenne de 584 €.

<i>Périmètre France</i>	2013	2014
Réserve brute	1 839 410 €	1 446 491 €
Réserve nette	1 692 257 €	1 330 772 €
Nombre de bénéficiaires	2 194	2 279
Part moyenne nette	771 €	584 €

C. Formation et valorisation des talents

1. Formation

a. Part de la masse salariale

L'entreprise a consacré en 2014 (ainsi qu'en 2013) 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>	2013	2014
Formation	0,90 %	0,90%

Dans le cadre de ses plans de formation, les années 2013 et 2014 ont été orientées sur les formations des managers. Ainsi, l'ensemble des encadrants de premier niveau de tous les sites du Groupe ont bénéficié d'une formation communication / management d'équipe et gestion des risques psycho-sociaux.

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 2013 réellement effectuées était de 10 325. Il est de 8 697 heures en 2014.

Périmètre France	2013	2014
Employés	4 651	3 526
Agents de maîtrise	457	676
Cadres & Assimilés	5 217	4 495
Total	10 325	8 697

- **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 2014 a été de 593, parmi lesquels les femmes sont plus représentées que les hommes.

Périmètre France	2013			2014		
	Femmes	Hommes	Total	Femmes	Hommes	Total
Nombre total d'heures engagées	5 299	5 026	10 325	4 591	4 106	8 697
Nombre de stagiaires	269	220	489	373	220	593
% de l'effectif global formé	13,23 %	23,50 %	16,47 %	17,56%	22,99%	19,25%

NB : les données fournies dans le rapport RSE 2013 étaient basées sur un nombre de stagiaires et d'heures de formation engagées sur l'année 2013.

En 2014, Tessi fait le choix de présenter un nombre de stagiaires et d'heures de formation réellement effectuées sur l'année. Les données 2013 ont donc également été mises à jour par rapport à cette règle.

2. Mobilité et promotion interne

Le Groupe 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. Taux d'absentéisme

Cet indicateur tient compte uniquement des absences pour accident du travail, maladie, maladie professionnelle et absence injustifiée.

Sont comptabilisés les nombres de jours et d'heures d'absentéisme sur l'année quelle que soit la date de survenue de la première absence.

	2013			2014		
	Nombre de jours	Nombre d'heures	% d'absentéisme / nombre d'heures travaillées	Nombre de jours	Nombre d'heures	% d'absentéisme / nombre d'heures travaillées
<i>Périmètre France</i>						
Accident du travail	1 231	5 770	0,14 %	1 715	8 606	0,20 %
Maladie	44 768	226 808	5,36 %	44 877	225 875	5,16 %
Maladie professionnelle	1 539	7 387	0,17 %	1 391	6 734	0,15 %
Absence injustifiée	7 663	48 917	1,15 %	6 529	40 881	0,93 %
Total	55 201	288 784	6,82 %	54 512	282 096	6,45 %

2. Condition d'hygiène et de sécurité

a. Nombre d'accidents avec arrêts

Entre 2013 et 2014 le mode de calcul a évolué.

En 2014, seuls les accidents du travail survenus dans l'année sont comptés alors qu'en 2013 le nombre concernait les personnes en arrêt pour cause d'accident du travail, quelle que soit la date de l'accident.

<i>Périmètre France</i>	2013	2014
Nombre d'accidents avec arrêts	37	43

b. Taux de fréquence des accidents du travail

<i>Périmètre France</i>	2013	2014
Nombre d'accidents avec arrêts de travail x 1 000 000 rapporté au nombre d'heures travaillées	8,74	9,83

c. Taux de gravité des accidents du travail avec arrêts

<i>Périmètre France</i>	2013	2014
Nombre de journées d'incapacité liée à un accident du travail x 1 000 rapporté au nombre d'heures travaillées	0,32	0,28

3. Prévention de la pénibilité

Périmètre France

La réforme des retraites (loi du 9 novembre 2010 et ses décrets d'application) prévoit un certain nombre de mesures concernant la pénibilité qui ont pour objectifs :

- de prévenir la pénibilité dans les entreprises,
- d'assurer une meilleure traçabilité de l'exposition professionnelle des salariés aux facteurs de pénibilité (fiche individuelle d'exposition),
- de permettre sous certaines conditions, un départ à la retraite à 60 ans pour les salariés ayant un taux d'incapacité permanente et exposés à un ou plusieurs facteurs de pénibilité.

➤ *Accord ou plan d'action de prévention de la pénibilité*

L'obligation de négocier un accord ou d'élaborer un plan d'action concerne les entreprises de 50 salariés ou plus, ou les entreprises appartenant à un groupe d'au moins 50 salariés, dont la moitié de l'effectif est exposée à un ou plusieurs facteurs de pénibilité.

Ces accords ou plans d'actions ont une durée maximale de 3 ans à compter du 1^{er} janvier 2012.

Au sein du Groupe Tessi, les risques de pénibilité rencontrés sont :

- Manutentions manuelles de charges : poids de charge à soulever supérieur à 15 kg et/ou poids de charge à pousser/tirer supérieur à 200 kg
- Bruit : exposition à un niveau sonore \geq 85 décibels
- Travail de nuit
- Travail en équipes successives alternantes : 2x8 ou 3x8
- Travail répétitif caractérisé par la répétition d'un même geste, à une cadence contrainte, imposée ou non, par le déplacement automatique d'une pièce ou par la rémunération à la pièce, avec un temps de cycle défini (temps de cycle inférieur à 30 secondes ou au moins 40 actions techniques par minute)

En 2013, année de référence de l'évaluation des risques, seules 6 filiales ont au moins 50 % des effectifs exposés à un ou plusieurs facteurs de risques (soit 7 % de l'effectif moyen du Groupe - Périmètre France). Chacune de ces 6 filiales a mis en place un plan d'action de prévention des risques de pénibilité.

Les mesures adoptées dans le cadre des accords ou plans d'actions de prévention de la pénibilité sont :

- étude par un ergonomiste de la médecine du travail des postes exposés à des risques de pénibilité,
- formation des salariés exposés à la prévention des risques de pénibilité à leur poste de travail (formation spécifique développée par un organisme extérieur délivrée à 19 stagiaires en 2013, ainsi qu'en 2014),
- entretiens individuels de prévention de la pénibilité réalisés en interne (54 en 2013 et 9 en 2014).

De plus, en application de la loi du 9 novembre 2010 portant réforme des retraites et ses décrets d'application, les entreprises d'au moins 50 salariés doivent être couvertes par un accord ou un plan d'action relatif à l'égalité professionnelle depuis le 1^{er} janvier 2012. À ce titre, le Groupe Tessi a adopté principalement les mesures suivantes :

- entretien de retour de congé de maternité ou de congé parental d'éducation,
- formation des Responsables aux dispositions relatives à l'égalité professionnelle.

4. Volume horaire de travail de nuit

Périmètre France

Sur 2013, 44 088 heures de travail de nuit ont été effectuées.

Sur 2014, 49 780 heures de travail de nuit ont été effectuées.

L'évolution de cet indicateur est liée aux contraintes de production imposées par nos clients.

5. Dialogue social

Périmètre France

a. Nombre d'accords signés

En 2014, 12 accords ont été signés dans les entreprises de plus de 50 salariés pour 24 en 2013 et 54 en 2012, soit 958 nouveaux salariés concernés.

À fin 2014, 2 738 salariés sont donc concernés par des accords.

b. Institutions Représentatives du Personnel (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, **69 %** des salariés sont couverts 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, **65 %** des salariés sont couverts 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, **70 %** des salariés sont couverts 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, **13 %** des salariés sont couverts par une DUP.

Cela représente donc au total, 86 % 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.

	2012	2013	2014
Nombre de sociétés concernées	10 sociétés sur 44	9 sociétés sur 44	14 sociétés sur 37

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
2012	185	112	60,54 %	402	206	51,24 %
2013	26	17	65,38 %	557	237	42,55 %
2014	42	12	28,57 %	435	286	65,75 %

d. Taux de participation aux élections des membres du CE

Ces élections ont lieu tous les 4 ans.

	2012	2013	2014
Nombre de sociétés concernées	4 sociétés sur 13	2 sociétés sur 13	4 sociétés sur 14

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
2012	151	115	76,16 %	335	226	67,46 %
2013	29	16	55,17 %	676	308	45,56 %
2014	20	12	60 %	326	204	62,58 %

e. Taux de participation aux élections des DUP

Ces élections ont lieu tous les 4 ans.

	2012	2013	2014
Nombre de sociétés concernées	0 société sur 6	1 société sur 6	2 sociétés sur 5

Cet indicateur ne tient compte que des sociétés concernées par une élection des DUP 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
2012	0	0	0,00 %	0	0	0,00 %
2013	70	59	84,29 %	19	16	84,21 %
2014	8	6	75 %	167	109	65.27 %

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
2012	336	227	67,56 %	737	432	58,62 %
2013	125	92	73,60 %	1 252	561	44,81 %
2014	70	30	42.86 %	928	599	64.55 %

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 Tessi documents services pour le compte des établissements bancaires ont conduit Tessi à développer des offres 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 réponse à ses obligations d'établissement de crédit, a développé un dispositif de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT).

Son engagement s'exprime dans la Politique Anti-blanchiment adoptée par le Directoire, dont la mise en application fait l'objet d'un contrôle interne permanent, de l'audit par le service de contrôle périodique de CPoR Devises, de la supervision des services du Crédit Agricole SA au titre

d'actionnaire de référence, enfin du contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR).

➤ *Les risques*

Dans le cadre de ses activités, CPOR Devises se trouve exposé à différents risques de sécurité financière tels que :

- l'achat de valeurs d'origine frauduleuse,
- la réception de fonds issus d'activités illicites,
- la réception ou le transfert de fonds passibles d'embargo,
- l'implication dans un processus d'évasion fiscale,
- la participation involontaire à des opérations de financement d'activités terroristes.

En fonction de cette classification, une cartographie des risques a été élaborée par le Comité Anti-blanchiment. La procédure de classification a été diffusée à tous les collaborateurs de la société, et demeure disponible en ligne sur l'Intranet. Des communications spécifiques ont été présentées en comité de pilotage et lors des formations internes dispensées au personnel concerné.

La classification des risques adoptée est un outil dynamique qui ne se réfère à aucune donnée quantitative telle que montants ou nombre d'opérations, mais à des caractéristiques telles que :

- le type de client (établissement de crédit, changeur manuel ou intermédiaire financier agréé par un régulateur, société du secteur marchand non financier, client occasionnel,
- le pays d'établissement du client et son appréciation en matière de LCB-FT portée par le GAFI, l'ONU ou l'Union européenne.

➤ *La connaissance client*

L'ensemble du dispositif s'appuie sur le pilier que constitue la connaissance du client (KYC), de son contexte économique et de ses ayants droit (dits bénéficiaires effectifs).

Les fichiers des représentants légaux et bénéficiaires effectifs de notre portefeuille clients sont rapprochés tous les jours des listes d'embargo et de gel des avoirs arrêtées par l'OFAC, l'UE et l'état français. Le service de contrôle permanent de la conformité examine chaque semaine le rapport des noms en alerte.

Ces mêmes fichiers sont aussi rapprochés des listes internationales de Personnalités Politiquement Exposées (PPE) qui font l'objet de mesures de vigilance renforcées.

Par ailleurs, une interrogation en ligne des listes de sanctions est accessible à tous et utilisée lors des entrées en relation et lors des opérations avec client occasionnel.

➤ *La vigilance constante et l'examen des opérations*

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 et Or, qui examinent les justifications économiques des opérations et leur cohérence par rapport à la connaissance qu'ils ont du client, de son contexte économique 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).

➤ *La formation du personnel*

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, guichetiers, commerciaux) reçoivent des formations régulières en externe ou en interne.

Par exemple, 17 heures de formation ont été dispensées à 3 personnes pour la lutte anti-blanchiment.

Un didacticiel de sensibilisation est disponible sur l'Intranet et permet aux nouveaux arrivants, stagiaires et personnels temporaires, de recevoir une sensibilisation à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.

L'ensemble du corpus procédural dédié à la LCB-FT, actualisé chaque année, est accessible à tous sur l'Intranet.

3. Contrôle de conformité fournisseurs

Dès lors qu'une commande dépasse les 3 000 euros ou que la totalité des commandes annuelles atteint ce montant, la conformité du fournisseur doit être contrôlée.

En effet, conformément au code du travail, tout fournisseur a le devoir de fournir un certain nombre de documents obligatoires :

- extrait Kbis : tous les trois mois,
- attestation URSSAF de vigilance : tous les 6 mois,
- liste nominative des salariés de nationalité étrangère soumis à autorisation de travail (donc hors Union Européenne) : tous les six mois,
- assurance Responsabilité Civile : tous les ans.

Pour les fournisseurs considérés PSEE au titre du CRBF 97-02, il est également obligatoire qu'ils puissent nous fournir annuellement les pièces suivantes :

- Plan de Continuité d'Activité,
- compte-rendu d'exercice PCA,
- liasse fiscale permettant d'attester de la santé financière.

À cet effet, une plate-forme de gestion des fournisseurs **e-attestations** administrée par le service comptabilité fournisseur permet de s'assurer de la conformité du fournisseur avant la commande et de générer des alertes automatiques aux fournisseurs en cas de dossier incomplet et durant toute la relation contractuelle.

4. 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'Espagne, 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.

5. 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 2014, le montant total des commandes passées par les différentes filiales de Tessi, auprès de ces établissements s'est élevé à 251 006 € HT, quasi identique au montant de 269 000 € HT en 2013.

NB : le chiffre annoncé dans le rapport de l'an dernier de 322 532 € HT était en fait un montant TTC.

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

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 2013, ce partenariat s'est développé avec 2 établissements bancaires supplémentaires et a permis à l'APF d'augmenter de 91% son chiffre d'affaires. En 2014, avec le même périmètre de sous-traitance, le CA réalisé par les APF est de plus de 565 000 € HT, facturé directement à Tessi ou directement à ses clients établissements bancaires (pour 535 000 € HT en 2013, soit une nouvelle augmentation de 5% cette année).

➤ *L'expérience du site de Longjumeau*

Le traitement logistique de plis revenus en PND (Plis Non Distribués) est sous-traité pour partie à un ESAT depuis plusieurs années.

Au démarrage, la prestation était réalisée dans les locaux du prestataire. Tessi confiait une partie des plis revenus en PND pour faire l'objet d'un tri physique suivant le format de l'enveloppe ou le nom du client mentionné sur l'enveloppe. Une fois ce tri réalisé, le traitement par l'ESAT était effectué sur les outils mis à disposition par Tessi dans leurs locaux. Ils flashaient les codes barres et faisaient ainsi remonter le fichier vers Tessi pour information de ses clients.

Pour notamment des raisons de respect des délais, cette prestation est désormais effectuée par une équipe mise en poste par l'ESAT, dans un espace dédié de l'atelier de mise sous pli de Tessi Editique. Chaque semaine, un responsable de l'ESAT visite cette cellule pour s'assurer du bon déroulement de la prestation.

Cette expérience est une réussite. Elle contribue, par le travail des équipes, à la satisfaction de nos clients. Le personnel affecté à cette prestation est assidu et très peu absent, il est consciencieux. Néanmoins, si la qualité est au rendez-vous, la productivité peut parfois faire défaut.

Un responsable d'activité Tessi a alors été désigné pour suivre cette prestation car une présence constante pour réexpliquer ou rassurer s'avère nécessaire.

➤ *L'expérience d'une prestation en assistance technique*

Tessi a déployé sur l'année 2014 une nouvelle prestation chez un client en assistance technique (prestation effectuée dans les locaux du client) en partenariat avec l'ANRH. Un collaborateur de l'ANRH est intégré à cette prestation de 4 personnes.

2. Tessi partenaire d'associations par le biais du sport

En 2013 et 2014, le Groupe Tessi a été partenaire du « Défi Voile Solidaires En Peloton » de la Fondation ARSEP lors de la Route du Rhum, en soutenant le bateau Thibaut Vauchel-Camus (catégorie Class 40).

Le Défi Voile Solidaires En Peloton est un double projet. D'une part, un projet sportif dont le temps fort 2014 a été la Route du Rhum – Destination Guadeloupe et d'autre part, un projet citoyen visant à faire du bateau le porte-voix de la Fondation ARSEP pour sensibiliser le plus grand nombre à la sclérose en plaques. Le Class 40 porte le nom et les couleurs de la marque sportive de la Fondation ARSEP, Solidaires En Peloton. Marque d'espoir et de solidarité, son objectif est de rassembler, grâce au sport, l'énergie et la combativité de tous, malades ou non, pour faire avancer la recherche sur la sclérose en plaques.

Pour la seconde fois, Tessi s'est associé au collège des partenaires et a apporté tout son soutien au projet.

À propos de la Fondation ARSEP

La sclérose en plaques (SEP) est une maladie neurologique, chronique et invalidante. Elle survient à l'âge de tous les projets (25-35 ans). En France : 90 000 personnes sont atteintes, 4 000 nouveaux cas par an.

Maladie rare chez l'enfant (700 malades de -18 ans en France), 25 nouveaux cas sont diagnostiqués par an chez ces jeunes. A ce jour, on ne peut pas guérir de la SEP, seuls certains traitements permettent d'améliorer le quotidien des patients. La Fondation ARSEP soutient la recherche sur cette maladie. Elle a 2 missions : financer les équipes de recherche qui étudient la SEP (+ de 1,5 M€ par an sont affectés à la recherche) et informer le public sur les avancées de la recherche médicale, thérapeutique et scientifique.

Elle est reconnue d'utilité publique et ne fait appel qu'à la générosité du public.

Sur l'année 2014, le cumul des dons réalisés par le Groupe Tessi à diverses associations incluant la Fondation ARSEP s'élève à 11 000€ HT.

3. Tessi, partenaire des grandes écoles via la création de Tessi lab

Tessi lab est la structure interne de prospective, veille, recherche et développement du Groupe Tessi.

Tessi lab a été créée en février 2014, avec un double objectif :

- devenir le pôle d'innovation de Tessi,
- être le point d'entrée pour les étudiants de grandes écoles.

De juin à septembre 2014, cinq élèves stagiaires issus de l'ENSIMAG ont, dans le cadre de leur stage 2A, développé Notilive, une plate-forme de publication et de notification d'annonces commerciales contextuelles utilisant la technologie iBeacon. Notilive est aujourd'hui intégrée au sein de l'offre de Tessi marketing services.

Fort de cette première expérience réussie, Tessi lab propose 4 sujets de stages aux élèves de l'ENSIMAG en 2015.

4. 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 et 2010, Tessi a décidé de positionner un centre industriel de 1950 m² à Roubaix, ainsi qu'un de 2500 m² à Lyon.

En moins de 3 ans, le centre de Roubaix a permis la création d'une centaine d'emplois sur la région Nord Pas de Calais.

En mars 2014, un nouveau centre Tessi documents services a été inauguré à Bordeaux. Celui-ci regroupe 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'étend sur 3 000 m² et peut accueillir environ 200 personnes, dont une centaine affectée aux tâches de traitement de production (traitement de documents et traitement de chèques) et l'autre centaine appartenant à Tessi Technologies, la filiale éditeur et intégrateur de solutions de la BU Tessi documents services.

Ce centre est désormais le plus grand centre de traitement de documents de Tessi documents services.

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 ergonome pour la recherche d'une organisation optimale de l'espace. Chacun de ces sites a été implanté près des transports en commun 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.

Les équipes Tessi sont majoritairement composées de personnels employés en CDI (Contrat à Durée Indéterminée) & en CDD (Contrat à Durée Déterminée).

Tessi se donne les moyens de ses ambitions et tend vers une mixité professionnelle accrue tant au niveau des non-cadres que des cadres.

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 en partenariat notamment avec Pôle Emploi, *en ayant recourt, par exemple, à l'EMPTR (l'évaluation en milieu de travail préalable au recrutement qui permet de tester un candidat en situation réelle de travail) ou à la MRS (méthode de recrutement sur la base de tests sans CV).*

Depuis 2012, Tessi a également mis en place un partenariat avec plusieurs organismes en vue de favoriser l'insertion professionnelle : CAP emploi (qui favorise l'emploi de personnes handicapées), ESAT, école de la seconde chance, missions locales...

2. Insertion professionnelle et secteur adapté

Une attention particulière est portée sur l'insertion des travailleurs handicapés.

En 2014, le nombre de salariés handicapés au sein des effectifs France du Groupe s'élève à 122 salariés.

L'insertion des personnes handicapées est un volet important de la politique Ressources Humaines de Tessi avec comme principaux axes : sensibiliser, recruter, former et accompagner nos collaborateurs et futurs collaborateurs reconnus travailleurs handicapés.

Tessi s'est notamment engagé sur les principes suivants :

- aucun collaborateur présent dans la structure ne pourra faire l'objet de discrimination du fait de son handicap, tant dans son évolution professionnelle, que dans son accès à la formation,
- l'ensemble des postes existants au sein du Groupe est accessible aux travailleurs handicapés, sous condition que les restrictions à l'emploi formulées par le médecin du travail soient compatibles avec les exigences du poste à pourvoir,
- toutes les mesures seront prises pour accompagner au mieux et maintenir dans l'emploi un collaborateur reconnu travailleur handicapé, ou en cours de reconnaissance, se trouvant en situation de difficulté professionnelle pour raison de santé suite à un accident du travail, de trajet, une maladie professionnelle, un accident de la vie, ou une maladie invalidante,

- l'ensemble des acteurs sera mobilisé pour favoriser l'emploi des travailleurs handicapés : direction, managers, équipes Ressources Humaines, travailleurs handicapés, collègues de travail, représentants du personnel, médecins du travail,
- toutes les pistes d'actions possibles, seront envisagées pour le recrutement, l'intégration, et le maintien dans l'emploi du collaborateur.

3. Insertion de travailleurs en difficulté

Dans le cadre de contrats aidés ou non, le Groupe Tessi s'engage à favoriser l'insertion des personnes en difficulté sur le marché du travail. L'accent est mis notamment sur les contrats aidés.

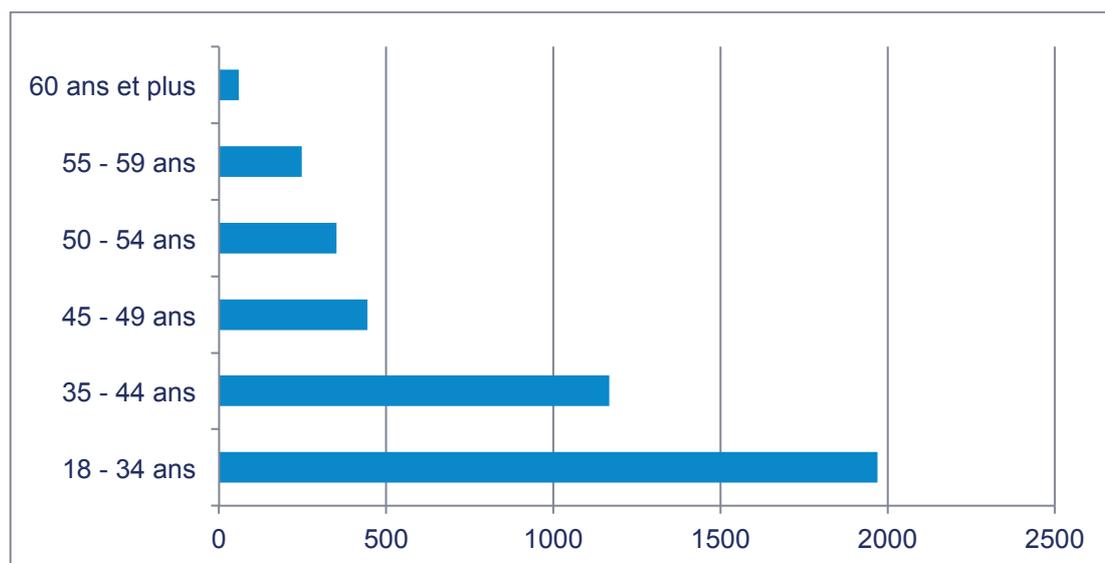
Quel que soit le type de contrat et l'âge, Tessi emploie de manière régulière et depuis toujours, des collaborateurs peu ou pas qualifiés qui sont formés aux métiers Tessi.

4. 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 :

- au niveau de la gouvernance, il y a 7 administrateurs composant le Conseil d'Administration de Tessi SA et parmi eux, 2 femmes,
- au niveau des directions générales, sur les 3 Business Units du Groupe, 2 sont dirigées par des femmes,
- 43 % des membres du COMEX sont des femmes,
- 39 % des postes de direction sont occupés par des femmes,
- 36 % des cadres et assimilés sont des femmes.

5. 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 le Groupe Tessi en 2014 est de 37,5 ans et reste très constant sur ces dernières années.

6. Bilan des accords ou plans d'actions contrat de génération

La loi du 1^{er} mars 2013 relative au contrat de génération a créé l'obligation de conclure un accord ou un plan d'action comportant des mesures et des objectifs chiffrés en faveur :

➤ *de l'insertion durable des jeunes dans l'emploi*

Tessi répond à cette obligation par l'embauche de jeunes, la mise en place d'un livret d'accueil, d'une formation d'intégration au poste de travail, de la désignation d'un référent, et d'un entretien d'intégration dans les 3 mois qui suivent l'embauche en CDI.

➤ *de l'emploi des salariés âgés*

Tessi répond à cette obligation par l'amélioration des conditions de travail, la prévention de la pénibilité et la mise en place de formations spécifiques.

➤ *de la transmission des savoirs et des compétences*

Tessi répond à cette obligation en appliquant la diversité des âges dans les équipes de travail.

En application de ces dispositions, de nouveaux accords ou plans d'actions ont été mis en place le 1^{er} octobre 2013 pour une durée de 3 ans et le bilan de la première année (jusqu'au 31 décembre 2014) est :

- 28 embauches de jeunes, 18 contrats de professionnalisation, 3 apprentis et 21 stagiaires dont 9 stages de plus de 2 mois,
- 196 entretiens de seconde partie de carrière,
- 275 formations PRAP (Prévention des Risques de l'Activité Physique).

7. Bilan des formations PRAP et entretiens seniors

Personnes concernées : les effectifs de plus de 45 ans.

<i>Périmètre France</i>	Entretien seconde partie de carrière	Formation PRAP
2010	186	357
2011	81	108
2012	127	47
2013	83	0
2014	196	275
Total	673	787

Fin 2013, Tessi a décidé de mettre en place un support DVD intitulé « gestes et postures », spécifique aux exigences métier de la BU Tessi documents services, représentant 3 001 personnes en 2013.

Ce support a été utilisé sur l'année 2014 dans le cadre des formations PRAP dispensées.

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 des émissions 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 premier BEGES (Bilan des Émissions de Gaz à Effet de Serre).

Ce BEGES a été réactualisé fin 2014.

Qu'est-ce qu'un BEGES ?

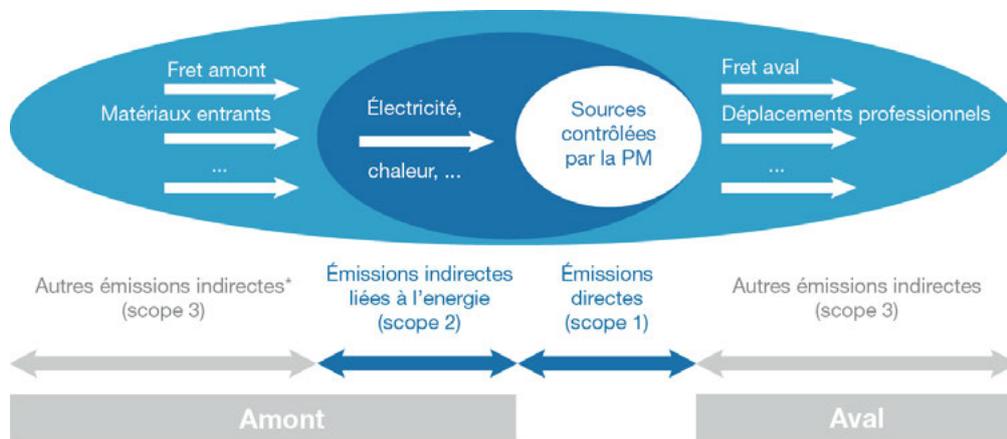
Ce bilan permet de mesurer la contribution au changement climatique d'une organisation, en calculant les émissions de six gaz, dits gaz à effet de serre. Cette mesure ne s'effectue pas à l'aide de capteurs ou de sondes, comme on pourrait le faire pour la détection de monoxyde de carbone ou de particules 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).



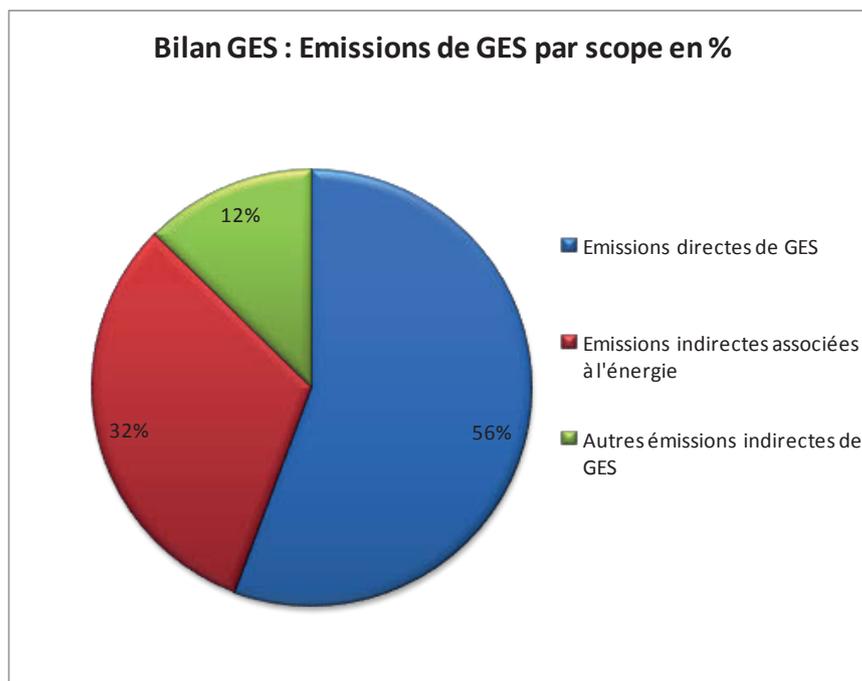
* Postes d'émissions non concernés par l'obligation réglementaire et à prendre en compte de manière optionnelle dans la présente méthode.

(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 56 % des émissions du BEGES de Tessi. Ces émissions incluent la combustion gaz naturel, les carburants et les fuites de liquides frigorigènes.

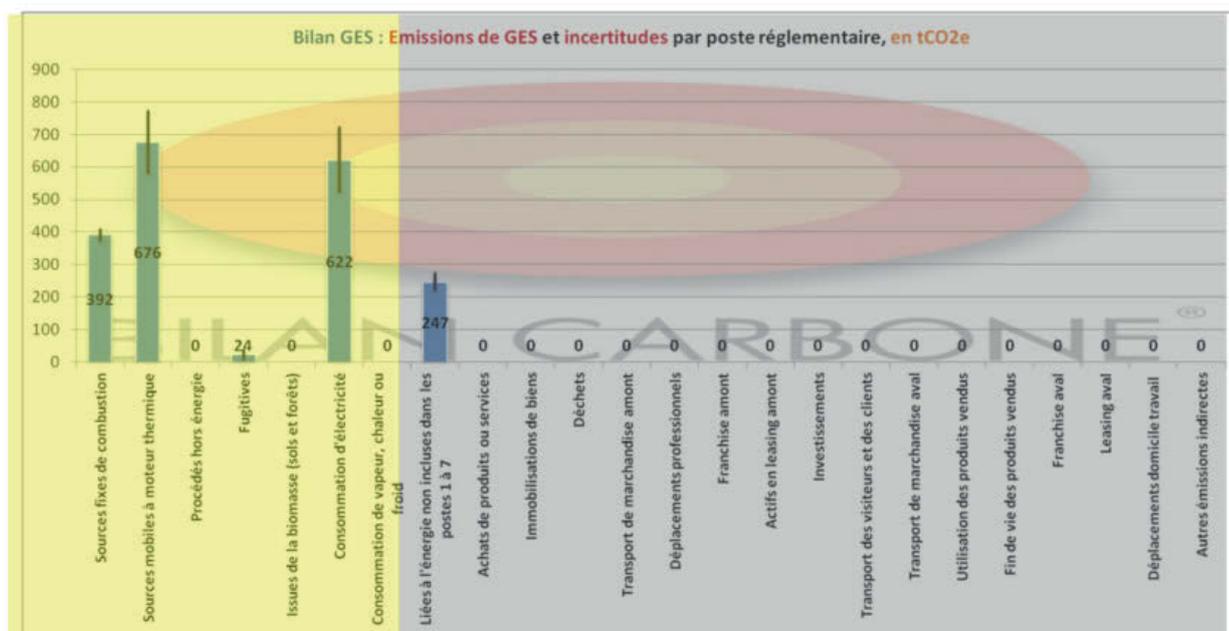
Les autres émissions indirectes sont les émissions de GES en amont, nécessaires à la production de l'énergie fossile.



2. Émissions de GES et incertitudes par poste réglementaire (en tCO_{2e})

La zone jaune 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.



(Données issues tableur BEGES 2014 onglet Graphique)

3. Évolution de la qualité des mesures de flux

Entre 2012 et 2013, la mesure des consommations électriques a été nettement améliorée par la mise en place d'une procédure interne de collecte systématique des quantités de kWh achetées au producteur. La valeur de l'incertitude en est ainsi fortement diminuée.

De même, la mesure des flux de gaz s'est améliorée grâce au même système. Toutefois, une erreur quant à l'incertitude, définie en 2012 comme trop basse, ne permet pas de retrouver cette amélioration dans le taux d'incertitude.

La mesure du liquide frigorigène a diminué entre 2012 et 2014 en raison de l'absence d'une collecte incertaine et certainement des déménagements sur cette période. L'incertitude reste donc importante.

Afin d'améliorer la finesse des mesures, il a été décidé de mettre en place des mesures de flux par site. En 2014, 4 sites pilotes ont été définis : Roubaix, Lyon, Rennes et Bordeaux.

4. Analyse du plan d'action de 2012

Engagement	Bilan
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<p>Comme évoqué dans ce rapport, la collecte des données a été fiabilisée sur les 2 dernières années pour les indicateurs gaz, électricité et gasoil. Pour le gaz et l'électricité, le service comptabilité fournisseur du Groupe fournit ces données à partir des informations recueillies toute l'année dans les factures. Pour le gasoil, les données sont issues du logiciel des cartes GR.</p> <p>Il reste la donnée des fluides frigorigènes à fiabiliser. Cette année, il a été demandé aux fournisseurs d'indiquer cette donnée sur leurs factures respectives.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Mobilisation et formation des équipes du Groupe au management en mode carbone de l'entreprise 	<p>Les actions à ce sujet ont été réalisées par le biais de la signature d'une charte automobile destinée à l'ensemble des collaborateurs possédant un véhicule de fonction.</p> <p>Une action ciblée sur le site de Bordeaux est envisagée en 2015.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Optimisation technique des infrastructures informatiques (centre de données, bureautique, matériels) et du bâti 	<p>Entre 2012 et 2014, un nouveau site a été construit à Bordeaux. Celui-ci construit en Basse consommation Energétique intègre le back-up du data center de Tessi documents services. Une étude a été menée pour rationaliser les serveurs et éviter toute perte d'espace disque et capacité.</p> <p>Tessi marketing services a déménagé courant 2012 en vue d'optimiser l'espace occupé des bâtiments. Dans ce cadre, une modernisation de leur équipement informatique Energy star a été réalisée.</p> <p>De plus, CPoR Devises a travaillé sur la révision complète de son système d'information en 2013.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Mise en place progressive d'une politique d'achat de prestation et de matériels prenant en compte les émissions de GES 	<p>À ce jour, pas de nouvelles actions mises en place à ce sujet.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Optimisation de la gestion et de la prévention des déchets banals et issus d'équipements électriques et électroniques 	<p>Tessi a travaillé sur l'année 2014 à la mise en place d'un partenariat avec le groupement GESAT pour l'évacuation, la reprise et recyclage des déchets DEEE sur 90% des filiales du Groupe. Un contrat cadre a été signé fin 2014 et 1,8 tonne de déchets a été recyclée sur cette même année.</p>

5. Nouveau plan d'action carbone

➤ *Continuer à améliorer la mesure*

L'amélioration des procédures de collecte et leur réutilisation d'une année à l'autre permettront d'établir un reporting plus fiable, sur l'ensemble des champs mesurés. L'objectif 2015 est notamment de collecter systématiquement les interventions des prestataires dans le cadre de maintenance d'appareils frigorifiques.

➤ *Affiner la mesure par site*

Le contexte économique très fluctuant du Groupe (acquisitions, réorganisations, achats de bâtiments, déménagements) ne permet pas de réaliser des analyses au niveau du Groupe, ni de planifier des mesures globales facilement mesurables.

Toutefois, le fait de mesurer ces données par site, nous permettra d'avoir une vision plus opérationnelle et rationnelle de nos émissions. En 2014, 4 sites ont été définis : Bordeaux, Roubaix, Lyon et Rennes.

Pour le moment, il n'est pas encore décidé d'étendre cette liste. Une phase d'observation de ces nouvelles mesures est en cours.

Les premières données des flux mesurés et émissions de GES associées figurent en annexe 9.2 du BEGES Tessi disponible sur le site internet du Groupe.

➤ *Essayer d'étendre le champ des émissions mesurées*

Tessi souhaite progressivement élargir son champ de mesures d'émissions de GES.

En 2015, il est proposé de lister à travers un top 10 des fournisseurs du Groupe, les caractéristiques de fabrication des biens acquis.

Cela permettra de faire le lien avec le reste de la démarche RSE du Groupe et de définir des actions d'achats responsables.

➤ *Réduire les émissions*

Sur chaque site, en fonction des enjeux locaux, des plans d'actions de réduction pourront être mis en place.

Exemple : Plan d'action envisagé sur Bordeaux en 2015 :

- participation à l'opération collective « conso IT Aquitaine »,
- signature de partenariat de facility manager,
- optimisation de la gestion des déchets.

B. Programme d'actions environnementales de Tessi

Objectif	Cible	Action	Indicateur	
Objectif 1 : Évaluer la consommation énergétique	Cible 1.1 : Définir une méthode de recueil de données	Méthode recueil fiable depuis 2013	Indicateur : % de consommation électrique en kWh	
	Cible 1.2 : Diminuer cette consommation	Suivi de la consommation	Indicateur : % de consommation électrique / CA	
	Cible 2.1 : Diminuer cette consommation	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	Indicateur : Suivi de la consommation de papier en tonnes
Cible 2.2 : Augmenter la part d'utilisation de papier Ecolabel	Impression sur papier Ecolabel	Indicateur : % de papier Ecolabel		
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 actée fin 2013 pour une mise en place en 2014	Indicateur : % de sites ayant une filière de recyclage DEEE	
		Le prestataire retenu est le GESAT.	Indicateur : Nb de tonnes de DEEE enlevé et recyclé	
	Cible 3.2 : Mettre en place des cubes de télécollecte et valorisation des déchets papier	Installation à généraliser sur l'ensemble des sites.	Indicateur : 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	Mise en place en 2015 du nouvel indicateur : Nombre de notes d'information parues dans l'année	

C. Consommation énergétique

Périmètre France

1. Consommation électrique

Depuis janvier 2013, un relevé systématique des consommations est effectué pour une donnée exacte.

En 2013, la consommation électrique était de 8 167 053 kWh.

En 2014, la consommation électrique est de 7 386 365 kWh pour le périmètre France et de 8 189 384 kWh pour le périmètre Europe, à savoir la France et les filiales espagnoles Graddo.

Le ratio consommation électrique (en kWh) rapporté au chiffre d'affaires 2014 est de 0,033, ratio assez constant par rapport à 2013 (0,034).

En matière de réduction de la consommation électrique, une démarche importante a déjà été réalisée ces 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.

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.

➤ *Déménagement de centres de production*

Les déménagements de Roubaix, Lyon et Bordeaux vers des centres de production neufs doivent normalement conduire à une diminution de consommation électrique car les postes de travail sont équipés de coupure automatique la nuit afin d'éviter une mise en veille inutilement consommatrice.

2. Consommation gasoil

En 2014, le parc de véhicules du Groupe Tessi représente 190 véhicules, pour 198 véhicules en 2013.

Pour ces véhicules, la consommation de gasoil en 2014 a été de 268 564 litres, soit une moyenne de 4,9 litres pour 100 kilomètres parcourus, pour une moyenne de 5,2 litres pour 100 kilomètres en 2013.

Cette amélioration s'explique par une sensibilisation faite auprès des conducteurs, via la signature d'un document contractuel reprenant les obligations de chacun.

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

La consommation de gaz en 2013 était de 2 926 060 kWh.

En 2014, elle est de 2 201 074 kWh

Cette diminution s'explique entre autres par les investissements faits dans les nouveaux locaux, dont le chauffage ne fonctionne pas au gaz.

D. Consommation de papier

Périmètre France

1. Consommation Groupe

	2013	2014
Consommation de papier (en tonnes)	95,5 (dont 34 % de papier Ecolabel)	110 (dont 26 % de papier Ecolabel)

Ne sont pris en compte ici que les papiers utilisés dans les imprimantes bureautique de l'ensemble des sites Tessi.

Qu'est-ce que l'Ecolabel ?

Créé en 1992, l'Ecolabel européen est le seul label écologique officiel européen utilisable dans tous les pays membres de l'Union Européenne. Il est délivré, en France, par AFNOR Certification, organisme certificateur indépendant.

Le label écologique communautaire repose sur le principe d'une "approche globale" qui "prend en considération le cycle de vie du produit à partir de l'extraction des matières premières, la fabrication, la distribution, et l'utilisation jusqu'à son recyclage ou son élimination après usage". La qualité et l'usage sont également pris en compte.

La part de commande de papier Ecolabel ayant diminué cette année, Tessi souhaite faire en 2015 une sensibilisation à l'ensemble des dirigeants des filiales pour que le choix de commande se porte plus vers ce papier.

Si l'on rapporte cette consommation de papier au chiffre d'affaires du Groupe, on se rend compte que le papier est utilisé de façon un peu plus efficace qu'en 2013.

	2013	2014
Efficacité du papier consommé	0,40	0,44

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.

Dans le cadre de l'activité éditique, 601 tonnes de papier ont été commandées en 2014 pour un chiffre d'affaires total (externe et interne) de 12 686 255 €. En 2013, 374 tonnes avaient été commandées pour un CA total de 9 727 184 €.

Chaque tonne de papier commandée a généré 21 108 € de chiffre d'affaires en 2014, pour 26 008 € de chiffre d'affaires en 2013.

E. Gestion des déchets

Périmètre France

1. Déchet Industriel Banal (DIB)

Les déchets générés par l'activité de Tessi sont essentiellement composés de papiers et de cartons, qui sont recyclés à hauteur de 1 508 tonnes en 2014 pour 733 tonnes en 2013.

En 2014, 40% du personnel Tessi opèrent sur des sites disposant d'une filière de recyclage de papier et de carton, contre 32 % en 2013.

L'augmentation importante de cet indicateur est due à la mise en place de filières de recyclage pérennes sur de nombreux sites sur ces 2 dernières années.

2. DEEE (Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques)

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 d'uniformisation a été réalisée en 2013.

Tessi a décidé de travailler avec l'organisme GESAT à partir de l'année 2014 pour la récupération et la valorisation de ses déchets DEEE sur la France entière et un contrat de partenariat a été signé en fin d'année.

Cet organisme centralise les demandes de chacun des centres nationaux de Tessi et trouve un ESAT local qui prend en charge l'enlèvement et le recyclage de déchets DEEE. Bien que ce choix soit un peu plus onéreux, cela permet à Tessi de poursuivre son engagement tant au niveau environnemental qu'au niveau civique.

Grâce à la signature de ce contrat cadre,

- le pourcentage de sites ayant une filière de recyclage DEEE est de 88 %,
- le nombre de tonnes de DEEE enlevé et recyclé est de 1,8 tonne en 2014.

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.

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 : moyenne des effectifs arrêtés en fin de mois pour les 12 mois de l'année	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 III.A.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.
1.A.3. Répartition des salariés par âge	Pyramide des âges Âge moyen des salariés	IV.C.5	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 à fin d'année 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	Méthode de recrutement Nombre d'embauches France	III.A.2 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.3	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 Participation au résultat de l'exercice	III.B.1 III.B.2	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 Répartition : temps partiel/temps plein	III.A.1	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 d'heures d'absence Taux d'absentéisme	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.5	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.5	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	Prévention de la pénibilité Volume horaire de travail de nuit Bilan des accords /contrat génération Formations PRAP et entretiens sénior	III.D.3 III.D.4 IV.C.6 IV.C.7	
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.5	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 de fréquence et taux de gravité des accidents de travail	III.D.2	
1.D.4. Maladies professionnelles	Taux d'absentéisme pour 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 dans la gouvernance et dans la direction des BU	III.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.
1.F.2. Les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées	Partenariat APF/Commandes ESAT / prisons / APF Insertion professionnelle et secteur adapté Insertion de travailleurs en difficulté	IV.B.1 IV.C.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.F.3. La politique de lutte contre les discriminations	Promotion interne Méthode de recrutement Insertion professionnelle et secteur adapté Insertions travailleurs en difficulté Répartition hommes/femmes dans la gouvernance et dans la direction des BU	III.C.2 IV.C.1 IV.C.2 IV.C.3 IV.C.4 IV.C.6	Principe 6 : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.

ARTICLE R.225-105-1	INFORMATIONS COMMUNIQUÉES PAR TESSI	CORRESPONDANCE RAPPORT RSE TESSI	CORRESPONDANCE PRINCIPES PACTE MONDIAL
	Bilan contrat de génération formation PRAP/entretiens séniors	IV.C.7	
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 Adhésion au pacte mondial Charte interne DD EcoVadis	II.A.4 II.C.1 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.C.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	Gestion des déchets DIB Gestion des DEEE	V.E.1 V.E.2	
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 DEEE Tonnage DEEE recyclés	V.E.1 V.E.2	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 consommées Taux de papier Eco label 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 Consommation de gaz	V.C.1 V.C.2 V.C.3	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	Création Tessi lab en partenariat avec les grandes écoles Installation nouveaux bâtiments	IV.B.3 IV.B.4	
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		

ARTICLE R.225-105-1	INFORMATIONS COMMUNIQUÉES PAR TESSI	CORRESPONDANCE RAPPORT RSE TESSI	CORRESPONDANCE PRINCIPES PACTE MONDIAL
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	Tessi lab en partenariat avec ENSIMAG Tessi partenaire associations par le biais du sport	IV.B.3 IV.B.2	
3.C.1. Sous-traitance et fournisseurs / La prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux	Évaluation fournisseurs annuelle Contrôle conformité fournisseurs	II.B.3 IV.A.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 annuelles Contrôle conformité fournisseurs	II.B.3 IV.A.3	Principe 8 : Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir d'environnement.
3.D.1. Loyauté des pratiques / Les actions engagées pour prévenir toutes formes de corruption	Commercialisation de produits pour la détection de fraude et blanchiment Dispositif de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme Contrôle conformité fournisseurs Charte éthique	IV.A.1 IV.A.2 IV.A.3 IV.A.5	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. 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 Certification ISO 9001	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.4	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. Rapport de l'organisme tiers indépendant, sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion

Exercice clos le 31 décembre 2014

Aux Actionnaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1101¹ et membre du réseau BDO d'un des commissaire aux comptes de la société, nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2014, présentées dans le rapport de gestion (ci-après les « Informations RSE »), en application des dispositions de l'article L.225-102-1 du Code du Commerce.

A. Responsabilité de la société

Il appartient au conseil d'administration d'établir un rapport de gestion comprenant les informations RSE prévues à l'article R.225-105-1 du Code de Commerce, préparées conformément au référentiel utilisé par la société (ci-après le « Référentiel »), dont un résumé figure dans le rapport de gestion.

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 le respect des règles déontologiques, des normes professionnelles et des textes légaux et réglementaires applicables.

C. Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux :

- d'attester que les Informations RSE 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 (Attestation de présence des Informations RSE) ;

¹ dont la portée est disponible sur le site www.cofrac.fr

- d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère conformément au Référentiel (Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE).

Nos travaux ont été effectués par une équipe de 3 personnes entre octobre 2014 et avril 2015 pour une durée d'environ 3 semaines.

Nous avons conduit les travaux décrits ci-après conformément aux normes professionnelles applicables en France et à l'arrêté du 13 mai 2013 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission.

1. Attestation de présence des informations RSE

Nous avons pris connaissance, sur la base d'entretiens avec les responsables des directions concernées, de l'exposé des orientations en matière de développement durable, en fonction des conséquences sociales et environnementales liées à l'activité de la société et de ses engagements sociétaux et, le cas échéant, des actions ou programmes qui en découlent.

Nous avons comparé les Informations RSE présentées dans le rapport de gestion avec la liste prévue par l'article R.225-105-1 du Code de Commerce.

En cas d'absence de certaines informations consolidées, nous avons vérifié que des explications étaient fournies conformément aux dispositions de l'article R.225-105 alinéa 3 du Code de Commerce.

Nous avons vérifié que les Informations RSE couvraient le périmètre consolidé, à savoir la société ainsi que ses filiales au sens de l'article L.233-1 du Code de Commerce et les sociétés qu'elle contrôle au sens de l'article L.233-3 du Code de Commerce avec les limites précisées dans la note méthodologique présentée au paragraphe I.D.3. du rapport RSE annexé au rapport de gestion.

Sur la base de ces travaux et compte tenu des limites mentionnées ci-dessus, nous attestons de la présence dans le rapport de gestion des Informations RSE requises.

2. Avis motivé sur la sincérité des informations RSE

a. Nature et étendue des travaux

Nous avons mené dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation des Informations RSE auprès des directions en charge des processus de collecte des informations et, le cas échéant, responsables des procédures de contrôle interne et de gestion des risques, afin :

- d'apprécier le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité, son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- de vérifier la mise en place d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des Informations RSE et prendre connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration des Informations RSE.

Nous avons déterminé la nature et l'étendue de nos tests et contrôles en fonction de la nature et de l'importance des Informations RSE au regard des caractéristiques de la société, des enjeux sociaux et environnementaux de ses activités, de ses orientations en matière de développement durable et des bonnes pratiques sectorielles.

Pour les informations RSE que nous avons considérées les plus importantes² :

- au niveau de l'entité consolidante et d'entités sélectionnées, nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (organisation, politiques, actions), nous avons mis en œuvre des procédures analytiques sur les informations quantitatives et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation des données et nous avons vérifié leur cohérence et leur concordance avec les autres informations figurant dans le rapport de gestion ;
- au niveau d'un échantillon représentatif d'entités que nous avons sélectionné³ 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 pour identifier d'éventuelles omissions et mis en œuvre des tests de détail sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives. L'échantillon ainsi sélectionné représente en moyenne plus de 20% des effectifs.

Pour les autres informations RSE consolidées, nous avons apprécié leur cohérence par rapport à notre connaissance de la société.

Enfin, nous avons apprécié la pertinence des explications relatives, le cas échéant, à l'absence totale ou partielle de certaines informations.

Nous estimons que les méthodes d'échantillonnage et tailles d'échantillons que nous avons retenues en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus. Du fait du recours à l'utilisation de techniques d'échantillonnages ainsi que des autres limites inhérentes au fonctionnement de tout système d'information et de contrôle interne, le risque de non-détection d'une anomalie significative dans les Informations RSE ne peut être totalement éliminé.

b. 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 RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

² Effectif, Embauches, Licenciements, Absentéisme, Consommation d'énergie, Rejets de gaz à effet de serre, Recyclage des déchets.

³ BIP-Tessi, Bordeaux Saisie, C2I Production, CPoR Devises, SEDI, Tessi-T.G.D, Tessi Chèque Bordeaux, Tessi Chèque Interbancaire, Tessi Technologies.



c. Observations

Sans remettre en cause la conclusion ci-dessus, nous attirons votre attention sur les points suivants :

- Le périmètre de consolidation des Informations RSE couvre principalement la France. La société prévoit en paragraphe I.D.2. l'élargissement de son périmètre de reporting, notamment avec la création d'un périmètre « Europe ».
- Les contrôles internes réalisés sur les données sont dans certains cas limités.

Paris, le 23 avril 2015

BDO France – Léger & associés
Représenté par Iris DEKKICHE
Associé
Commissaire aux Comptes