



Responsabilité sociétale de l'entreprise

Rapport 2015



Sommaire

I.Présentation	3
A. LA DÉMARCHE RSE DE TESSI	3
B. LA RSE : OUTIL DE MAÎTRISE DES RISQUES DE L'ENTREPRISE	5
C. COMMUNICATION RSE	5
D. LA MÉTHODE DE REPORTING MISE EN PLACE	6
II.Pérennité de Tessi : un leader à long terme	10
A. ACTIVITÉ ET INNOVATION	10
B. QUALITÉ ET FIABILITÉ	14
C. ENGAGEMENTS RSE	16
III.Responsabilité sociale	18
A. LES ÉQUIPES	18
B. RÉMUNÉRATIONS ET CHARGES ACCESSOIRES	21
C. FORMATION ET VALORISATION DES TALENTS	2
D. ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL	23
IV.Responsabilité éthique et civique	28
A. RESPONSABILITÉ ÉTHIQUE	28
B. RESPONSABILITÉ CIVIQUE	32
C. PRINCIPES DE NON-DISCRIMINATION	34
V.Responsabilité environnementale	38
A. BILAN D'ÉMISSION DE GAZ À EFFET DE SERRE	39
B. PROGRAMME D' ACTIONS ENVIRONNEMENTALES DE TESSI	42
C. CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE	43
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
* LES DIX PRINCIPES DU PACTE MONDIAL	48
VII. Attestation des Commissaires aux Comptes	49
A. RESPONSABILITÉ DE LA SOCIÉTÉ	49
B. INDÉPENDANCE ET CONTRÔLE QUALITÉ	50
C. RESPONSABILITÉ DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT	50



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.

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).

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.

B. LA RSE : OUTIL DE MAÎTRISE DES RISQUES DE L'ENTREPRISE

► 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 français,
- sensibilisation à l'extinction/mise en veille des postes de travail,
- tri/recyclage indiqué sur les zones dédiées à cet effet sur certains sites,
- 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 Périmètre concernée

La période de reporting des informations RSE est l'exercice du 1^{er} janvier au 31 décembre 2015.

2. Périmètre

Le périmètre couvert par les informations communiquées est différent en fonction des informations quantitatives et qualitatives. Le périmètre France initial s'étend maintenant aux 4 filiales situées à l'étranger auxquelles s'ajoutent maintenant les filiales européennes des sociétés Graddo (Espagne) et Gdoc (Espagne, Suisse et Royaume-Uni) acquises en 2014 par le Groupe.

Le rapport précisera au cas par cas les indicateurs couvrants trois périmètres différents : le périmètre Monde (100 % des effectifs), le périmètre France (73 % des effectifs) et cette année le périmètre Europe (91 % des effectifs).

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.

En 2015, Tessi présente des indicateurs sur un périmètre Europe, en prenant en compte les récentes acquisitions des filiales européennes Graddo et Gdoc, ainsi que 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 sur les années à venir.

En 2016, Tessi s'engage à étendre l'ensemble des indicateurs quantitatifs qui ne le seraient pas encore au périmètre Europe incluant également les filiales Europe de la société Diagonal Company acquise en décembre 2015.

Concernant les informations qualitatives, Tessi s'engage à les étendre sur un périmètre Europe ne prenant en compte que les filiales acquises jusqu'en 2014 à savoir Graddo et Gdoc.

Suivant les indicateurs présentés, et compte tenu du nombre élevé de filiales qui constitue Tessi (71 au 31/12/2015, hors les sociétés du groupe Diagonal Company), 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 certains indicateurs :

- 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 et Europe.

▶ 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.

Concernant la donnée pour la filiale Graddo, il s'agit d'une extraction du logiciel de production à laquelle s'ajoutent les salariés administratifs inscrits au 31/12 sur une base estimée de 8 heures de travail quotidien sur 220 jours chacun.

▶ 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.

Pour les sociétés Graddo et Gdoc, les données sont récoltées en nombre de jours puis converties en nombre d'heures sur la base de 8 heures travaillés par jour.

▶ Accidents du travail

Il s'agit du nombre d'accidents du travail survenus durant l'année. Cette donnée ne comprend pas les accidents de trajet.

▶ 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.

Pour les sociétés Graddo et Gdoc, les données sont récoltées en nombre de jours puis converties en nombre d'heures sur la base de 8 heures travaillés par jour.

▶ 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) selon le plan de formation 2015 par salariés, hors DIF et contrats en alternance.

▶ Électricité et gaz

Les données d'électricité et gaz sont issues des factures des fournisseurs d'énergie et incluent les données de la France et de l'Europe.

▶ Pyramide des âges

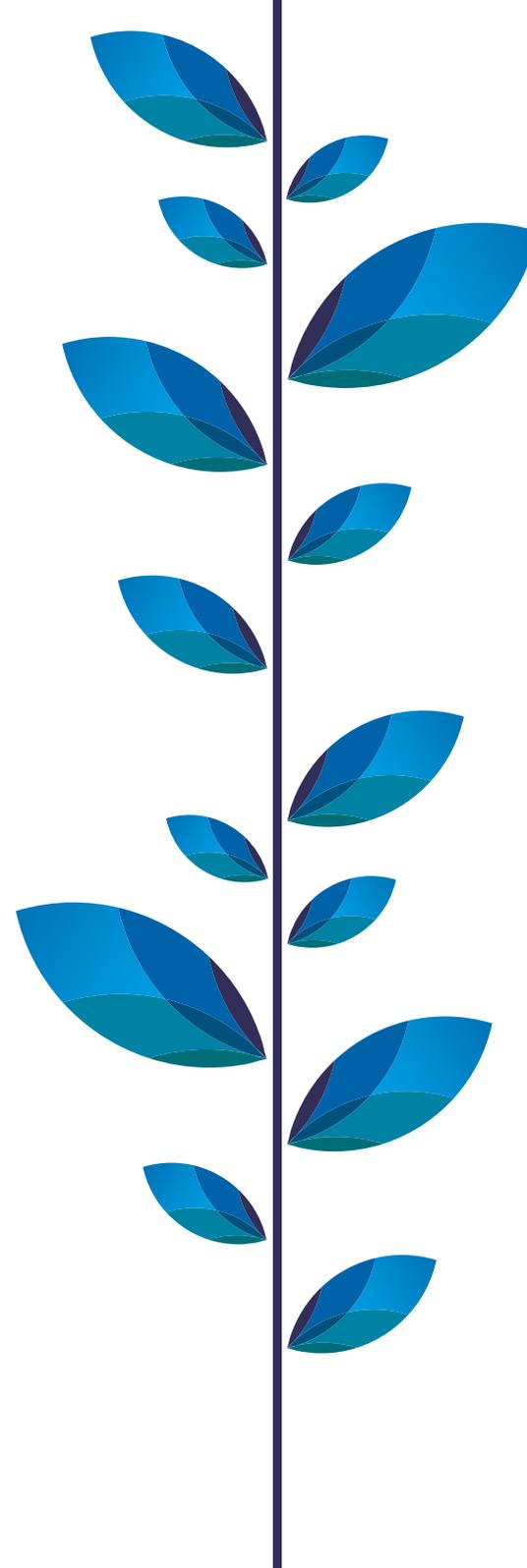
Cette donnée couvre un périmètre Monde hors Gdoc, à savoir 98 % des effectifs Monde.

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.

e. Vérification des données

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 2015.





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.

II. Pérennité de Tessi : un leader à long terme

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.

Ces 2 dernières années, grâce à l'acquisition du groupe espagnol Graddo (spécialisée dans les activités de Business Process Outsourcing), du groupe suisse Gdoc (spécialisée dans la gestion documentaire), Tessi affirme 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. Ce dernier a reçu en 2014 **un des grands prix de l'innovation au salon Banque et Innovation.**

Impulsée par le déploiement du SEPA, la transformation du marché des moyens de paiement se poursuit en 2015, avec notamment l'apparition de nouveaux services électroniques. De nouvelles opportunités se créent pour les créanciers, permettant de proposer à leurs clients débiteurs une nouvelle expérience multicanal, simplifiant le paiement de leurs factures et accélérant les parcours d'encaissement.

Dans cette optique, Tessi a créé donc **Tessi POP**, le premier portail omni-paiement conçu spécifiquement pour permettre aux créanciers d'offrir à leurs clients différents « moyens de paiements » de leurs factures, au format papier et électronique (e-mandat, TIPSEPA, CB, télé règlement, nouveaux services en ligne...)

Tessi POP express est la version destinée à couvrir les besoins des petits remettants qui se caractérisent par des volumes plus faibles et une forte proportion des règlements clients opérés par chèque. Tessi POP express leur fournit une solution plug & play, disposant d'une interface customisable aux couleurs de l'entreprise et proposant des services de paiement pré-packagés, rapides à mettre en place, permettant d'automatiser l'émission de factures électroniques, la gestion des encaissements et la remise en banque.

Tessi POP

Pleinement conforme aux directives SEPA, interopérable avec les applications CRM/ERP, les systèmes d'émission de factures et les processus d'échanges bancaires, Tessi POP apporte une brique supplémentaire dans la dématérialisation de la chaîne Order to Cash (de la commande au paiement) et permet ainsi d'automatiser de bout en bout la chaîne de traitement des encaissements, depuis l'émission de la facture, jusqu'à la remise en banque.

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 choisi en 2014 de développer plusieurs solutions mobiles.

En 2015, dans cette continuité Tessi lance **Bee-POST LRE**, une lettre recommandée 100% électronique.

Dernier né des services Bee-POST en matière de gestion des flux sortants, Bee-POST LRE est une solution innovante permettant de piloter la production et l'envoi de lettres recommandées, de manière totalement électronique. Les enjeux sont majeurs pour les entreprises et les administrations, puisque les courriers recommandés sont par nature sensibles, dans la gestion des relations avec les clients, partenaires, administrés ou collaborateurs.

C'est pourquoi, Bee-POST LRE :

- dématérialise l'envoi de leurs courriers recommandés en pleine conformité avec les cadres réglementaires en vigueur,
- garantit la sécurisation des identités, des échanges et de leur suivi,
- apporte, à l'expéditeur et au destinataire, une grande souplesse d'utilisation et d'accès,
- réduit à zéro les frais d'affranchissement et de consommables, tout en maîtrisant l'impact sur l'environnement.

5. Écoute et dialogue permanent avec ses clients

Périmètre Monde

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 2014-2015 :

- ▶ **Enquête de satisfaction client Tessi documents services :**
enquête on line 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.

En 2016, la méthodologie d'enquête de satisfaction va évoluer. La direction de Tessi documents services souhaite qu'une enquête soit systématiquement réalisée à l'issue de chaque projet et lors de chaque comité client périodique afin d'être au plus proche de chaque client. La méthode de consolidation des données et de reporting n'a, quant à elle, pas encore été actée.

- ▶ **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). Aucune étude n'a été réalisée en 2015.

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.

- ▶ **Enquête de satisfaction Graddo :**
enquête sur les activités de Graddo, réalisée auprès d'un échantillonnage de clients

La société Graddo procède tous les ans à une enquête de satisfaction, sur un panel de clients représentatif de l'ensemble de son activité. En juin 2015, le taux de participation a été de 47 %, et Graddo a obtenu la note moyenne de satisfaction de 4,13/5.

Cette enquête annuelle généraliste porte sur plusieurs domaines : la satisfaction des clients, la qualité des services, la compétitivité des tarifs, l'approche commerciale, la capacité de réaction face aux demandes, les capacités techniques...

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 customer marketing 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.

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

En tant que 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.

En France, 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

Périmètre Europe

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 customer marketing.

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)

► Tessi documents services

Tessi documents services 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 souhaitaient trouver en Tessi un prestataire capable de gérer à la fois les problématiques d'infrastructure et de suivi des applications métiers. Depuis 2007, Tessi a donc construit une offre d'infogérance des logiciels édités par le Groupe 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

Périmètre Monde

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), BIPIO (depuis 2009) et TUNIS DATA SERVICES (depuis 2015).

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

Périmètre Europe

Un tiers des filiales Tessi, ainsi que la société Graddo, procède chaque année à une analyse de ses fournisseurs les plus sensibles.

La méthode utilisée pour les filiales françaises 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.

La méthode utilisée par la société Graddo consiste à analyser la qualité d'un fournisseur lors de chaque homologation. Graddo tient à jour également le pourcentage de fournisseurs qui sont eux même dotés d'un système de management QSE certifiés ISO 9001 et 14001.

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

Périmètre Monde

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

Périmètre France

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

Périmètre France

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.

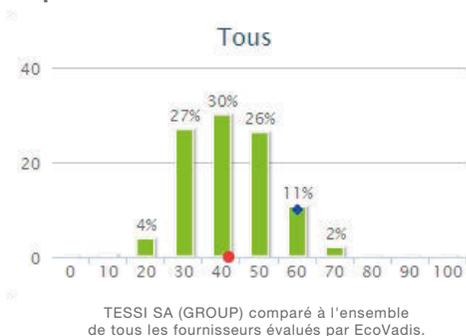
Ces règles ne sont pas exhaustives, mais Tessi compte sur le sens des responsabilités de chacun pour qu'elles constituent des repères utiles pour tous les collaborateurs de l'entreprise et l'ensemble des partenaires.

4. Démarche de notation EcoVadis

Tessi réalise son évaluation EcoVadis chaque année sur la base des données issues du rapport RSE sur des périmètres France, Europe ou Monde selon les items, 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 notation a eu lieu début 2016 et Tessi a obtenu une note de 6,0/10 en progrès par rapport à la note de 5,6/10 obtenu début 2015, avec un statut « confirmé silver » obtenu grâce à son approche du management RSE.

Répartition des scores

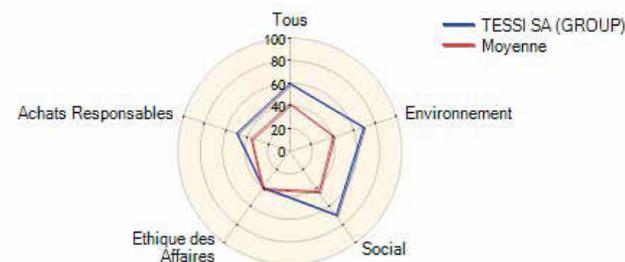


Moyenne : 41.8 TESSI SA (GROUPE) : 60

Cette note permet à Tessi de se situer dans le Top 13% de l'ensemble des entreprises évaluées par EcoVadis et le Top 12% des entreprises ayant des activités similaires, comme l'explique ci-dessous le benchmark réalisé par EcoVadis sur l'ensemble des entreprises :

Benchmark Tessi / Entreprises

- ✓ **Environnement** : TESSI SA (GROUP) se situe dans le **TOP 3 %** des fournisseurs évalués par EcoVadis dans la catégorie Office administrative and support activities.
- ✓ **Social** : TESSI SA (GROUP) se situe dans le **TOP 4 %** des fournisseurs évalués par EcoVadis dans la catégorie Office administrative and support activities.
- ✓ **Fournisseurs** : TESSI SA (GROUP) se situe dans le **TOP 26 %** des fournisseurs évalués par EcoVadis dans la catégorie Office administrative and support activities.
- ✓ **Global** : TESSI SA (GROUP) se situe dans le **TOP 12 %** des fournisseurs évalués par EcoVadis dans la catégorie Office administrative and support activities.
- ✓ **Global** : TESSI SA (GROUP) se situe dans le **TOP 13 %** des fournisseurs évalués par EcoVadis dans toutes les catégories.



Le statut « confirmé silver » 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. Le statut silver s'obtient lorsque la note de l'entreprise dépasse 4,6.

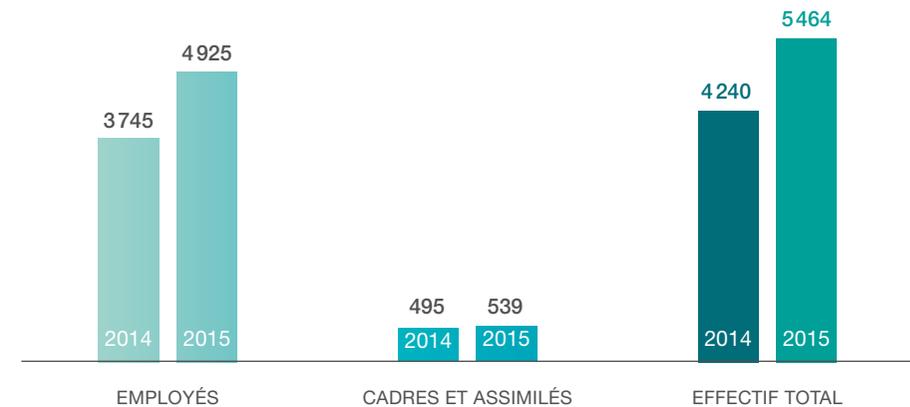
III. Responsabilité sociale

A. LES ÉQUIPES

1. Effectifs du Groupe

a. Effectif global du Groupe au 31/12/2015

Au 31/12/2015, l'effectif global est de 5 464 salariés (dont 3 998 en France et 983 appartenant aux filiales européennes) soit 4 925 employés et 539 cadres et assimilés.



L'effectif global du Groupe Tessi au 31/12/2014 s'élevait à 4 240 salariés (dont 3 081 en France et 719 pour Graddo) soit 3 745 salariés appartenant à la catégorie des employés, 495 à celle des cadres et assimilés.

L'augmentation des effectifs en 2015 s'explique par l'acquisition des nouvelles filiales Gdoc mais également par une augmentation conséquente des effectifs France du Groupe grâce au développement de l'activité call center en 2015.

b. Effectif général moyen sur l'année 2015

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>	2014	2015
Tessi documents services	3 764	4 416
CPoR Devises	132	133
Tessi customer marketing	202	201
Total	4 098 (dont 1 127 à l'étranger)	4 750 (dont 1 357 à l'étranger)

► Focus sur le périmètre France

<i>Périmètre France</i>	2014				2015			
	Tessi documents services	CPoR Devises	Tessi customer marketing	Total	Tessi documents services	CPoR Devises	Tessi customer marketing	Total
Effectif général moyen	2 637	132	202	2 971	3 059	133	201	3 393
CDI	1 895	130	196	2 221	1 922	130	196	2 248
CDD	742	2	6	750	1 137	3	5	1 145
Cadres	363	53	76	492	400	54	79	533
Non Cadres	2 274	79	126	2 479	2 659	79	122	2 860
Femmes	1 843	67	133	2 043	958	67	130	1 155
Hommes	794	65	69	928	2 101	66	71	2 238

► Focus sur le périmètre Europe (hors France)

<i>Périmètre Europe (hors France)</i>	2014				2015			
	Espagne	Suisse	Royaume-Uni	Total	Espagne	Suisse	Royaume-Uni	Total
Effectif général moyen	648	-	-	648	861	21	11	893
CDI	162	-	-	162	179	20	11	210
CDD	486	-	-	486	682	1	0	683

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.

► Focus sur le périmètre France

<i>Périmètre France</i>	2014	2015
Tessi documents services	3 904 150	4 438 199
CPoR Devises	196 444	195 589
Tessi customer marketing	272 855	290 090
Total	4 373 449	4 923 877

► Focus sur le périmètre Europe (hors France)

<i>Périmètre Europe (hors France)</i>	2014	2015
Espagne	NC	1 445 486
Suisse	NC	37 303
Royaume-Uni	NC	16 692
Total	NC	1 499 481

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

► Focus sur le périmètre France

Périmètre France	2014			2015		
	Femmes	Hommes	Total	Femmes	Hommes	Total
Temps plein	1995	938	2933	2 487	1 206	3 693
Temps partiel	129	19	148	242	63	305
Total	2124	957	3081	2 729	1 269	3 998

► Focus sur le périmètre Europe (hors France)

Périmètre Europe (hors France)	2014				2015			
	Espagne	Suisse	Royaume-Uni	Total	Espagne	Suisse	Royaume-Uni	Total
Temps plein	NC	NC	NC	NC	928	21	8	957
Temps partiel	133	NC	NC	133	22	1	3	26
Total	133	NC	NC	133	950	22	11	938

2. Recrutement

a. Nombre d'embauches en contrat à durée indéterminée

En 2015, le nombre d'embauches en contrat à durée indéterminée s'est élevé à 248 personnes, dont 183 employés et 65 cadres et assimilés.

Périmètre France	2014			2015		
	Femmes	Hommes	Total	Femmes	Hommes	Total
Employés	61	25	86	117	66	183
Cadres & Assimilés	15	27	42	19	46	65
Nombre d'embauches CDI	76	52	128	136	112	248

b. Nombre d'embauches en contrat à durée déterminée

En 2015, 3 505 salariés ont été recrutés en contrat à durée déterminée. Il s'agit toujours, en majorité, d'employés et de femmes.

Périmètre France	2014			2015		
	Femmes	Hommes	Total	Femmes	Hommes	Total
Employés	1 673	689	2 362	2 429	1 066	3 495
Cadres & Assimilés	3	3	6	1	9	10
Nombre d'embauches CDD	1 676	692	2 368	2 430	1 075	3 505

c. Nombre total d'embauches

En 2015, 4 000 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.

Périmètre France	2014			2015		
	Femmes	Hommes	Total	Femmes	Hommes	Total
Employés	1 808	748	2 556	2 675	1 246	3 921
Cadres & Assimilés	20	32	52	20	59	79
Effectif total	1 828	780	2 608	2 695	1 305	4 000

3. Départs

Périmètre France	2014			2015		
	Femmes	Hommes	Total	Femmes	Hommes	Total
Licenciements pour cause économique	12	9	21	9	1	10
Licenciements pour autres causes	36	16	52	32	15	47
Départs à la retraite	24	8	32	13	3	16
Démissions	42	11	53	40	37	77
Fin de contrat à durée déterminée	1 262	563	1 825	1 400	633	2 033
Autres départs	356	152	508	597	306	903
Total	1 732	759	2 491	2 091	995	3 086

B. RÉMUNÉRATIONS ET CHARGES ACCESSOIRES

1. Masse salariale et évolution des rémunérations

a. Masse salariale totale

► Focus sur le périmètre France

Périmètre France	Masse salariale	Charges sociales
2014	85 282 481 €	32 161 995 €
2015	97 516 901 €	34 123 134 €

► Focus sur le périmètre Europe (hors France)

Périmètre Europe (hors France)	Masse salariale	Charges sociales
2014	6 220 063 €	1 841 149 €
2015	15 576 712 €	4 183 630 €

► Focus sur le périmètre Monde

Périmètre Monde	Masse salariale	Charges sociales
2014	93 269 811 €	34 076 571 €
2015	115 000 716 €	38 395 745 €

b. Évolution de la masse salariale

Périmètre Monde

La masse salariale de l'année 2015 représente 115 000 716 € soit une hausse de 23% par rapport à l'année 2014 (93 269 811 €)

Les charges sociales s'élèvent quant à elles à 38 395 745 €, soit une hausse de 13%, toujours par rapport à l'année 2014 (34 076 571 €).

Cette hausse s'explique par l'intégration en 2015, des données des sociétés Gdoc et Graddo (données annuelles), ainsi que par une hausse globale des effectifs sur l'ensemble du groupe Tessi, dû à une croissance d'activité.

2. Participation

En 2015, le montant de la réserve brute s'est élevé à 1 507 857 € pour une réserve nette de 1 387 228 €. Chaque bénéficiaire, 2 730 salariés au total, a bénéficié d'une part moyenne de 508 €.

Périmètre France	2014	2015
Réserve brute	1 446 491 €	1 507 857 €
Réserve nette	1 330 772 €	1 387 228 €
Nombre de bénéficiaires	2 279	2 730
Part moyenne nette	584 €	508 €

C. FORMATION ET VALORISATION DES TALENTS

1. Formation

a. Part de la masse salariale

L'entreprise a consacré en 2015 (ainsi qu'en 2014) 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.

Périmètre France	2014	2015
Formation	0,90%	0,90%

Dans le cadre de ses plans de formation, les thèmes majeurs de l'année 2015 ont été les formations à la gestion des conflits, les sensibilisations aux risques psycho-sociaux et les formations gestes et postures.

b. Stagiaires

► Nombre d'heures de formation par catégorie de salariés (hors CPF – compte personnel de formation - et contrats en alternance)

Le nombre total d'heures de formation en 2014 réellement effectuées était de 8 697. Il est de 12 002 heures en 2015.

Périmètre France	2014	2015
Employés	3 526	6 565
Agents de maîtrise	676	526
Cadres & Assimilés	4 495	4 911
Total	8 697	12 002

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

Il s'agit du nombre de stagiaires et d'heures de formation réellement effectuées sur l'année.

Le nombre total de stagiaires en formation en 2015 a été de 651, parmi lesquels les femmes sont plus représentées que les hommes.

Périmètre France	2014			2015		
	Femmes	Hommes	Total	Femmes	Hommes	Total
Nombre total d'heures effectuées	4 591	4 106	8 697	7 466	4 536	12 002
Nombre de stagiaires	373	220	593	420	231	651
% de l'effectif moyen formé	17,56%	22,99%	19,25%	15,38%	18,20%	16,28%

2. Entretiens professionnels

Périmètre France

Le Groupe a mis en place les entretiens professionnels prévus par la loi du 2 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale.

Ces entretiens qui doivent avoir lieu tous les deux ans visent à accompagner les salariés dans leurs perspectives d'évolution professionnelle et à identifier leurs besoins de formation. A ce titre 1 159 entretiens ont été réalisés en 2015. Ces entretiens ont fait l'objet de synthèses et de comptes rendus individuels par société.

3. Mobilité et promotion interne

Périmètre Monde

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.

► Focus sur le périmètre France

	2014			2015		
	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	1 715	8 606	0,20%	1 637	8 343	0,17%
Maladie	44 877	225 875	5,16%	49 251	253 523	5,15%
Maladie professionnelle	1 391	6 734	0,15%	1 005	4 859	0,10%
Absence injustifiée	6 529	40 881	0,93%	9 684	61 905	1,26%
Total	54 512	282 096	6,45%	61 577	328 630	6,67%

► Focus sur le périmètre Europe (hors France)

	2014		2015	
	Nombre d'heures	% d'absentéisme / nombre d'heures travaillées	Nombre d'heures	% d'absentéisme / nombre d'heures travaillées
<i>Périmètre Europe (hors France)</i>				
Espagne	NC	NC	52 113	3,61%
Suisse	NC	NC	148	0,40%
Royaume-Uni	NC	NC	190	1,14%
Total	NC	NC	52 451	3,50%

2. Condition d'hygiène et de sécurité

a. Nombre d'accidents avec arrêts

Il s'agit uniquement des accidents du travail survenus dans l'année.

<i>Périmètre France</i>	2014	2015
Nombre d'accidents avec arrêts	43	52

<i>Périmètre Europe (hors France)</i>	2014	2015
Nombre d'accidents avec arrêts	NC	15

b. Taux de fréquence des accidents du travail

<i>Périmètre France</i>	2014	2015
Nombre d'accidents avec arrêts de travail x 1 000 000 rapporté au nombre d'heures travaillées	9,83	10,56

<i>Périmètre Europe (hors France)</i>	2014	2015
Nombre d'accidents avec arrêts de travail x 1 000 000 rapporté au nombre d'heures travaillées	NC	10

c. Taux de gravité des accidents du travail avec arrêts

<i>Périmètre France</i>	2014	2015
Nombre de journées d'incapacité liée à un accident du travail x 1 000 rapporté au nombre d'heures travaillées	0,28	0,33

<i>Périmètre Europe (hors France)</i>	2014	2015
Nombre de journées d'incapacité liée à un accident du travail x 1 000 rapporté au nombre d'heures travaillées	NC	0,07

3. Prévention de la pénibilité

Périmètre France

Au 1^{er} janvier 2015, le Groupe s'est mis en conformité avec les nouvelles dispositions sur le compte personnel de prévention de la pénibilité. Ce compte prévoit la prise en compte de facteurs de pénibilité et l'acquisition de points cumulés (1 point par trimestre d'exposition). Ainsi, les salariés exposés pendant une année complète à un seul facteur de pénibilité obtiennent 4 points et ceux exposés à plusieurs facteurs 8 points.

Le compte, plafonné à 100 points sur l'ensemble de la carrière, ouvre droit à :

- une action de formation professionnelle en vue d'accéder à un emploi qui ne serait pas ou moins exposé (1 point acquis ouvre droit à 25 heures de formation),
- un passage à temps partiel sans baisse de rémunération (10 points acquis correspondent à 1 trimestre à mi-temps),
- un départ anticipé à la retraite (10 points acquis correspondent à 1 trimestre de droits à la retraite).

Les 20 premiers points obtenus sur le compte sont réservés à la formation professionnelle.

Les 4 facteurs de pénibilité entrés en vigueur au 1^{er} janvier 2015 sont :

- le travail de nuit qui se caractérise par au moins 1h de travail entre minuit et 5h, au minimum 120 nuits par an,
- le travail en équipes successives alternantes soit au moins 1h de travail entre minuit et 5h, au minimum 50 nuits par an,
- le travail répétitif à savoir plus de 15 actions techniques pour un temps de cycle inférieur ou égal à 30 secondes, ou plus de 30 actions techniques par minute, au minimum 900 heures par an,
- le travail en milieu hyperbare, en hautes pressions.

4. Accord ou plan d'action relatif à l'égalité professionnelle

Périmètre France

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 (38 entretiens ont été réalisés en 2015),
- formation des Responsables aux dispositions relatives à l'égalité professionnelle (46 responsables ont été formés aux dispositions légales et conventionnelles sur l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes).

5. Plans d'actions de prévention des risques psycho sociaux et des troubles musculo squelettiques.

Périmètre France

En 2015, Tessi a mis en place dans certaines filiales des plans d'actions de prévention des risques psycho-sociaux. À cet effet, Tessi a fait passer des questionnaires sur les risques psycho-sociaux et le bien-être au travail. Sur deux filiales en particulier, des sociétés spécialisées dans ce domaine sont intervenues pour des diagnostics plus approfondis. Ces enquêtes ont permis de faire un état des lieux et de mettre en place des actions de prévention adaptées au contexte dans les domaines organisationnels et/ou managériaux.

Tessi a décidé par ailleurs de mettre en place un programme de prévention des TMS (Troubles Musculo-Squelettiques) au sein de 2 filiales, programme qui consiste à identifier et à prévenir les risques liés aux gestes répétitifs.

6. Volume horaire de travail de nuit

► Périmètre France

Sur 2014, 49 780 heures de travail de nuit ont été effectuées.
Sur 2015, 55 407 heures de travail de nuit ont été effectuées.

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

► Périmètre Europe (hors France)

Sur 2015, 8 794 heures de travail de nuit ont été effectuées.

7. Dialogue social

Périmètre France

a. Nombre d'accords signés

En 2015, 8 accords ont été signés dans les entreprises de plus de 50 salariés pour 12 en 2014 et 24 en 2013, soit 516 nouveaux salariés concernés.

À fin 2015, 3 291 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, 70 % 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, 12 % des salariés sont couverts par une DUP.

Cela représente donc au total, 85,4 % 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.

	2013	2014	2015
Nombre de sociétés concernées	9 sur 44	14 sur 37	9 sur 35

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
2013	26	17	65,38%	557	237	42,55%
2014	42	12	28,57%	435	286	65,75%
2015	25	14	56,00%	320	161	50,31%

d. Taux de participation aux élections des membres du CE

Ces élections ont lieu tous les 4 ans.

	2013	2014	2015
Nombre de sociétés concernées	2 sur 13	4 sur 14	5 sur 15

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
2013	29	16	55,17%	676	308	45,56%
2014	20	12	60,00%	326	204	62,58%
2015	82	63	77,00%	190	138	72,63%

e. Taux de participation aux élections des DUP

Ces élections ont lieu tous les 4 ans.

	2013	2014	2015
Nombre de sociétés concernées	1 sur 6	2 sur 5	2 sur 6

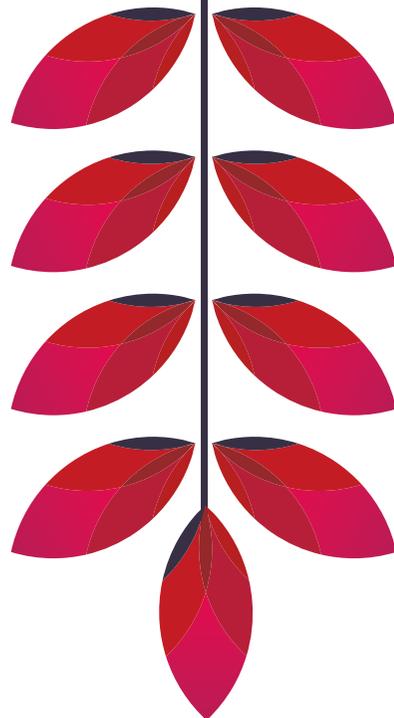
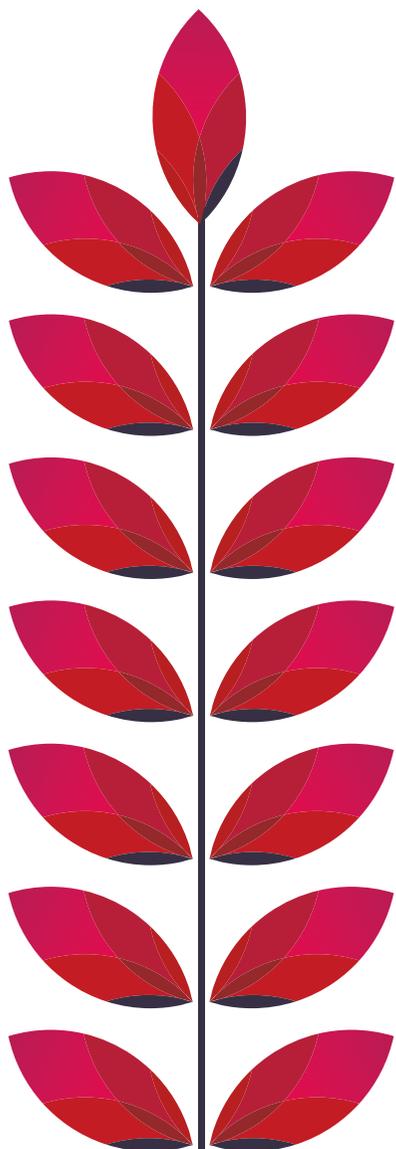
Cet indicateur ne tient compte que des sociétés concernées par une élection des DUP au titre de chaque année.

	Cadres			Non cadres		
	Nb électeurs inscrits	Nb suffrages valablement exprimés	Taux de participation	Nb électeurs inscrits	Nb suffrages valablement exprimés	Taux de participation
2013	70	59	84,29%	19	16	84,21%
2014	8	6	75,00%	167	109	65,27%
2015	13	5	38,46%	32	17	53,13%

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
2013	125	92	73,60%	1 252	561	44,81 %
2014	70	30	42,86%	928	599	64,55%
2015	120	82	68,33%	542	316	58,30%





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

Périmètre Monde

► Le module BOS CONTROL

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,
- estimer toutes les informations sur les contrôles effectués.

► Contrôles renforcés au sein des applications EDI

Durant l'été 2015, de nombreuses banques ont fait l'objet de tentatives de fraude qui consistaient principalement en des virements sur des comptes étrangers en utilisant l'accès et les comptes d'un client de la banque.

Ces attaques passaient par l'infection du poste de l'entreprise cliente de la banque en utilisant des techniques de « phishing » pour convaincre l'utilisateur d'installer un malware sur son poste.

Tessi a été consulté afin d'aider les banques clientes à répondre à ces problématiques.

Un premier niveau de réponse a été une mise à jour urgente de la configuration du logiciel Tessi EDI afin de bloquer les émissions de virements vers certains pays suite aux fraudes constatées.

Un deuxième niveau complémentaire a été réalisé, en tant qu'éditeur, pour mettre en place des évolutions fonctionnelles sur le produit Tessi EDI.

Tessi a mis en œuvre des contrôles renforcés au sein de son application, sur les comptes destinataires, afin d'identifier les comptes frauduleux et de renforcer l'authentification des clients (en utilisant des dispositifs d'authentification forte).

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

Périmètre Monde

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 un 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, collaborateurs du pôle règlement) reçoivent des formations régulières en externe ou en interne.

Par exemple, en 2015, 66h de formation ont été dispensées à 10 personnes par des organismes externes et 80h de sensibilisation ont été dispensées à 40 personnes par TRACFIN.

Concernant les nouveaux arrivants, stagiaires et personnels temporaires, un didacticiel de sensibilisation est disponible sur l'intranet et leur permet 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.

De plus dans un environnement réglementaire en constante évolution, certaines formations diplômantes constituent un point fort en matière de gestion des compétences et maintien de l'employabilité du personnel au sein de CPoR Devises :

Titre visé	Nombre	Obtention
Certificat de comptabilité bancaire	1	Oui
CEPC – Expert métiers conformité	1	Oui
Mastère spécialisée en sénior management bancaire	1	En cours
AMF Certification professionnelle	1	En cours

Enfin, au-delà des formations à la sécurité/sûreté dispensées aux personnels de caisse, le Responsable Sûreté-Sécurité de CPoR Devises a conduit en interne une action de sensibilisation du personnel administratif à la sécurité/sûreté et aux escroqueries pouvant viser l'entreprise :

- sensibilisation aux malversations financières de type « escroquerie au président » ou « fausse facturation avec usurpation d'identité d'un fournisseur » :
 - nombre de personnes concernées : 11
 - personnel concerné : comptabilité, back office, contrôle interne.
 - durée : 1h30
- sensibilisation à la sécurité et la sûreté (définitions et principes fondamentaux, aperçu des nouvelles formes de criminalité visant les entreprises) :
 - nombre de personnes ayant suivi la formation : 47
 - personnes concernées : personnel administratif et fonctions supports
 - durée : 1 heure

3. Contrôle de conformité fournisseurs

Périmètre France

Dès lors qu'une commande dépasse les 6 000 € TTC 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 :

- 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 6 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 (PCA),
- compte-rendu d'exercice PCA,
- liasse fiscale permettant d'attester de sa 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

Périmètre Monde

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

Périmètre France

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

Périmètre France

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 2015, le montant total des commandes passées par les différentes filiales de Tessi, auprès de ces établissements s'est élevé à 263 286 € HT, supérieur au montant de 251 006 € HT en 2014.

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

► Partenariat avec l'Association des Paralysés de France

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 2015, avec un périmètre de sous-traitance augmentant toujours, le chiffre d'affaires réalisé par les APF est de 663 700 € HT, facturé directement à Tessi ou directement à ses clients établissements bancaires (pour 565 000 € HT en 2014, soit une nouvelle augmentation de plus de 17 % 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 Éditique. Chaque semaine, un responsable de l'ESAT visite cette cellule pour s'assurer du bon déroulement de la prestation.

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

Périmètre France

Le 18 avril 2015 s'est tenue la 1^{ère} édition du marathon de Bordeaux Métropole dit « Marathon de la lune ». Cette première édition, qui joue la carte de l'originalité en se courant de nuit, a été un gros succès en terme d'affluence avec 16 000 participants.

Plusieurs distances ont été programmées : Marathon, Marathon en duo, semi-marathon et marathon relais (équipe de quatre personnes). Sur ces distances, un challenge Entreprise a été mis en place.

C'est dans ce cadre qu'est née l'idée de créer des équipes Tessi pour participer à ce challenge. Un appel à volontaires a été fait et 22 personnes des équipes production et technologies ont répondu présent à l'appel, permettant de constituer 4 relais de 4 personnes, 5 semi-marathoniens et 1 marathonien avec plus de 331 kilomètres parcourus.

Tessi a été partie prenante de cette aventure en participant financièrement aux inscriptions et en soutenant avec plaisir ses collaborateurs qui ont porté haut le dossard Tessi dans Bordeaux et les châteaux viticoles traversés en permettant un entraînement hebdomadaire sur des horaires agencés le jeudi en soirée.

Tessi souhaite renouveler cette expérience en 2016 avec pour objectifs :

- encourager la pratique d'un sport de façon régulière,
- mettre en place un « partenariat » avec une action humanitaire (courir avec un dossard à l'effigie d'une association caritative),
- étendre la participation à un maximum de collaborateurs Tessi, toutes entités confondues : une façon originale de mettre en œuvre la synergie entreprise.

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

Périmètre France

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.

En 2015, 3 élèves de l'ENSIMAG ont, dans le cadre de leur stage 3A, développé tessi lab document reader, une solution de captation et d'analyse sémantique d'informations contenues dans des tickets de caisses.

De juin à septembre, 2 étudiants de 2^e année sont venus compléter l'équipe dans le développement de cette solution.

Début octobre, Tessi lab a recruté en CDI 2 des élèves ingénieurs ayant développé tessi lab document reader.

Fort de ces expériences réussies, Tessi lab propose 3 nouveaux sujets de stages aux élèves 2A et 3 nouveaux sujets aux élèves de 3A de l'ENSIMAG.

4. Mécénat

Sur l'année 2015, le cumul des dons réalisés par le Groupe Tessi à diverses associations s'élève à 8 100€ HT.

5. Politique d'installation dans les nouveaux bâtiments

Périmètre France

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.

En 2015, Tessi a décidé de regrouper 2 centres de production distants, anciennement basés à Nanterre, au sein d'un même bâtiment. Ce nouveau site a été entièrement réaménagé selon les nouvelles règles d'optimisation des centres.

D'une superficie de 3 800 m² et regroupant plus de 400 personnes, ce centre ouvert 20h/24h 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

Périmètre France

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) et 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 recouru, 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

Périmètre France

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

En 2015, le nombre de salariés handicapés au sein des effectifs France du Groupe s'élève à 157 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

Périmètre France

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 :

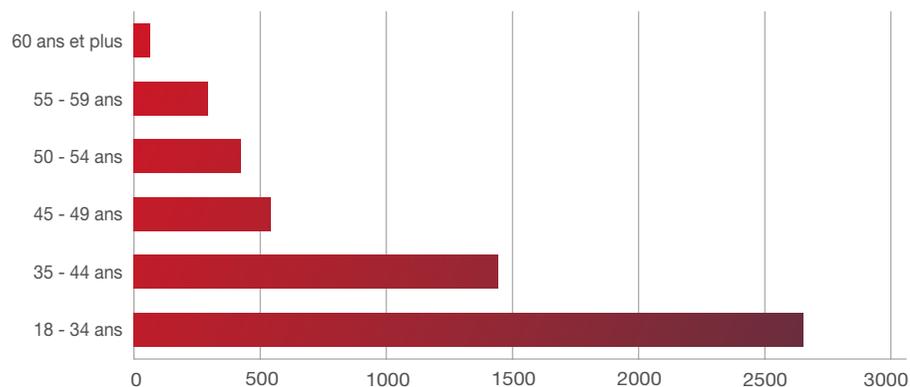
- au niveau de la gouvernance, il y a 7 administrateurs composant le Conseil d'Administration de Tessi SA et parmi eux, 2 femmes,
- au niveau des directions générales, sur les 3 Business Units du Groupe, 2 sont dirigées par des femmes,
- 43 % des membres du COMEX sont des femmes.

► Focus sur le périmètre France

- 35 % 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 2015 est de 36,5 ans et reste très constant sur ces dernières années.

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

Périmètre France

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 deuxième année (jusqu'au 31 décembre 2015) est :

- 45 embauches de jeunes de moins de 26 ans,
- 15 contrats en alternance,
- 215 entretiens de seconde partie de carrière,
- 156 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.

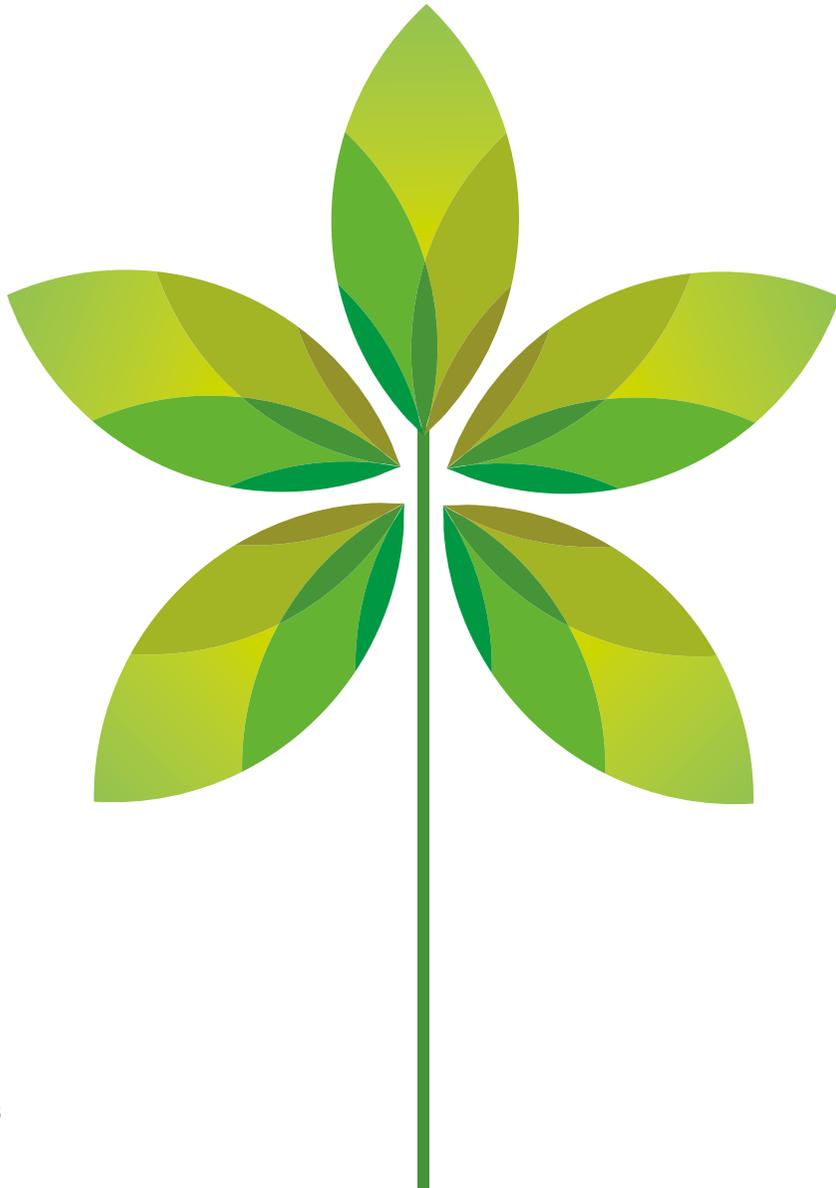
<i>Périmètre France</i>	Entretien seconde partie de carrière	Formation PRAP
2010	186	357
2011	81	108
2012	127	47
2013	83	0
2014	196	275
2015	278	70
Total	951	857

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 les années 2014 et 2015 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 D'ÉMISSION DE GAZ À EFFET DE SERRE

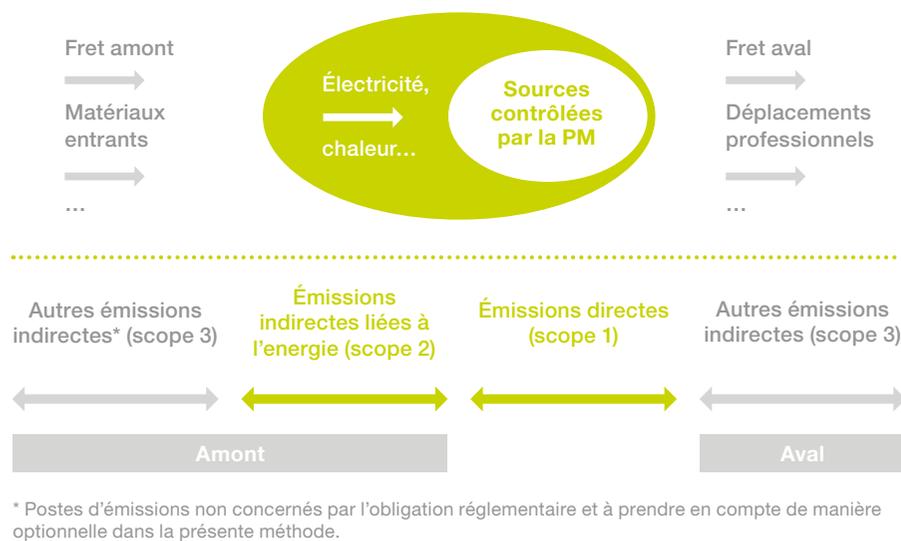
Périmètre France

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

Ce BEGES a été réactualisé fin 2014 et le sera à nouveau en 2016.

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)

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.

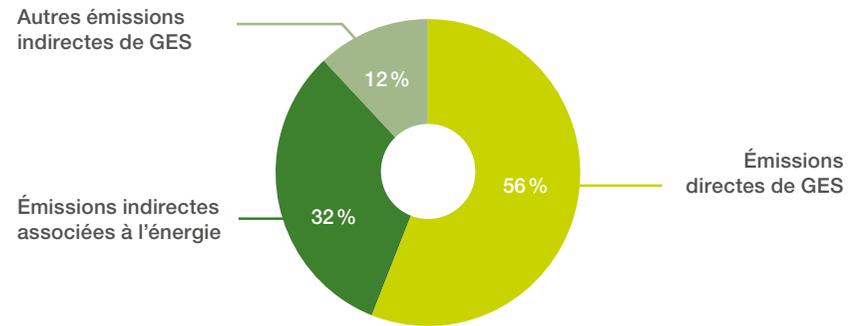
Ce document est disponible sur le site internet du Groupe Tessi et téléchargeable sous le lien suivant : <http://www.tessi.fr/tessi/developpement-durable>.

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 CO₂eq. 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.

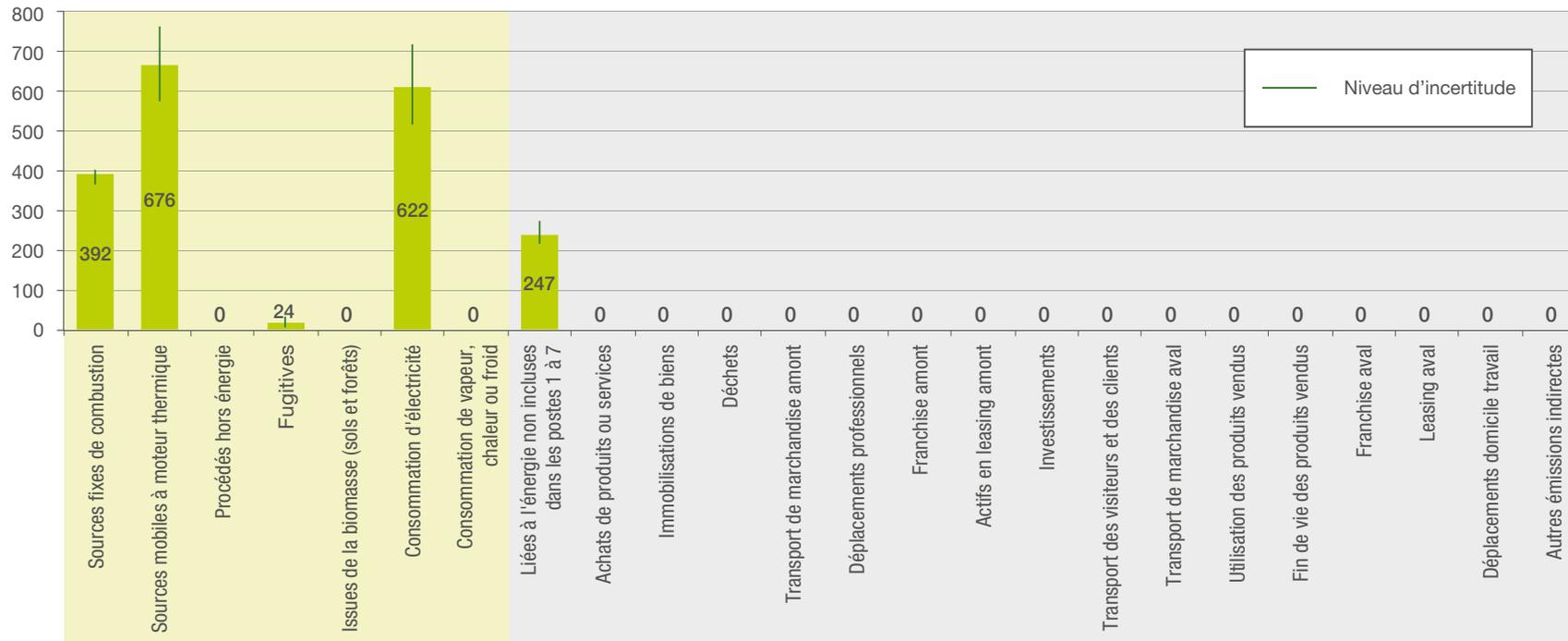
► Bilan GES : émissions de GES par scope en %



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

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.



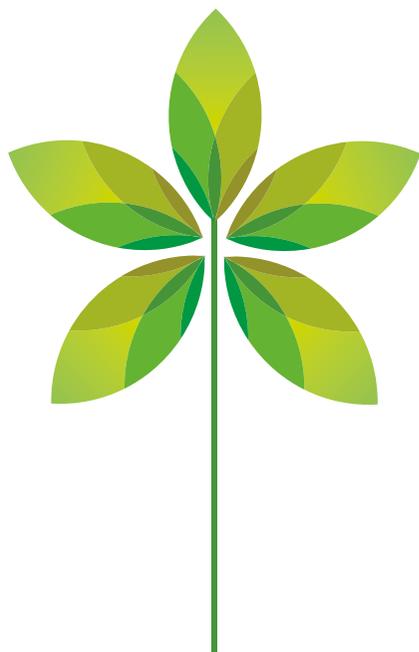
3. Évolution de la qualité des mesures de flux

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
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	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. 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.
Mobilisation et formation des équipes du Groupe au management en mode carbone de l'entreprise	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. Une action ciblée sur le site de Bordeaux est envisagée en 2015.
Optimisation technique des infrastructures informatiques (centre de données, bureautique, matériels) et du bâti	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. Tessi customer marketing 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. De plus, CPoR Devises a travaillé sur la révision complète de son système d'information en 2013.
Mise en place progressive d'une politique d'achat de prestation et de matériels prenant en compte les émissions de GES	À ce jour, pas de nouvelles actions mises en place à ce sujet.
Optimisation de la gestion et de la prévention des déchets banals et issus d'équipements électriques et électroniques	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.

5. Nouveau plan d'action carbone

a. 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.

b. 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.

c. 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 sur 2016.

d. 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 et 2016 :

- 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

Périmètre France

Objectif 1 : Évaluer la consommation énergétique

Cible	Action	Indicateur
Cible 1.1 : Définir une méthode de recueil de données	Méthode recueil fiable depuis 2013	% de consommation électrique en kWh
Cible 1.2 : Diminuer cette consommation	Suivi de la consommation	% de consommation électrique / CA

Objectif 2 : Évaluer la consommation de papier

Cible	Action	Indicateur
Cible 2.1 : Diminuer cette consommation	<ul style="list-style-type: none">• 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	Suivi de la consommation de papier en tonnes

Cible	Action	Indicateur
Cible 2.2 : Augmenter la part d'utilisation de papier Ecolabel	Impression sur papier Ecolabel	% de papier Ecolabel

Objectif 3 : Recycler les déchets

Cible	Action	Indicateur
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	<ul style="list-style-type: none"> 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 Le prestataire retenu est le GESAT. 	% de sites ayant une filière de recyclage DEEE 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.	Tonnes de DIB (papiers et cartons) recyclés

Objectif 4 : Mobilisation et formation des équipes à la démarche RSE

Cible	Action	Indicateur
Cible 4.1 : Définir une campagne de sensibilisation	Diffusion de notes d'information	Mise en place en 2015 du nouvel indicateur : Nb de notes d'information parues dans l'année

C. CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE

1. Consommation électrique

Périmètre Europe

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

En 2015, la consommation électrique est de 8 145 696 kWh pour le périmètre Europe, à savoir la France et les filiales Graddo et Gdoc.

Le ratio consommation électrique (en kWh) rapporté au chiffre d'affaires 2015 est de 0,028, ratio assez constant par rapport à 2014 (0,033), mais qui correspond à une baisse de 25%, périmètre élargi (nouvelles acquisitions à l'international et nouvelles structures).

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.

► Déménagement de centres de production

Les déménagements de Roubaix, Lyon, Bordeaux et Nanterre vers des centres de production neufs participent à la diminution de consommation électrique. En effet, les nouveaux bâtiments sont tous étudiés pour être en basse consommation électrique et les postes de travail sont équipés de coupure automatique la nuit afin d'éviter une mise en veille inutilement consommatrice.

2. Consommation gasoil

Périmètre Europe

En 2014, le parc de véhicules du Groupe Tessi représentait 190 véhicules, sur le périmètre France.

En 2015, il représente 212 véhicules sur le périmètre Europe.

Pour ces véhicules, la consommation de gasoil en 2015 a été de 287 276 litres.

Sur le périmètre France, la consommation moyenne en 2015 a été de 5 litres/100 kilomètres parcourus (4,9 l/100 km en 2014).

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

Périmètre Europe

La consommation de gaz en 2014 était de 2 201 074 kWh sur le périmètre France.

En 2015, elle est de 1 685 602 kWh sur le périmètre Europe (sachant qu'il n'y a aucune consommation hors de France).

Cette diminution s'explique entre autres par les investissements en matière d'isolation.

D. CONSOMMATION DE PAPIER

Périmètre Europe

1. Consommation Groupe

	2015
Consommation de papier (en tonnes)	149

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

Sur le périmètre France, le pourcentage de commande de papier Ecolabel a significativement augmenté, passant de 26% en 2014 à 36% en 2015, suite à la sensibilisation des directeurs de production ainsi qu'à la mise en place d'un plan d'actions en partenariat avec le fournisseur.

Du fait de l'évolution des périmètres, la comparaison avec les données 2014 n'est pas réalisable.

	2015
Efficacité du papier consommé (en Tx1 000 000/CA)	0,51

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.

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, 733 tonnes de papier ont été commandées en 2015 pour un chiffre d'affaires total (externe et interne) de 12 753 744 €. En 2014, 601 tonnes avaient été commandées pour un CA total de 12 686 255 €.

Chaque tonne de papier commandée a généré 17 399 € de chiffre d'affaires en 2015, pour 21 108 € de CA en 2014.

L'augmentation de la consommation de papier éditique s'explique par l'investissement dans de nouvelles machines éditiques, nécessitant de nombreux tests de paramétrage et d'essais lors de leur mise en place. Ces nouvelles machines permettront par la suite, une baisse massive de chute de papier lors du lancement de nouvelles prestations.

E. GESTION DES DÉCHETS

Périmètre Europe

1. DIB (Déchet Industriel Banal)

Les déchets générés par l'activité de Tessi sont essentiellement composés de papiers et de cartons, qui sont recyclés à hauteur de 1 394 tonnes en 2015 pour 1 508 tonnes en 2014 sur le périmètre France.

Sur le périmètre Europe, 1 478 tonnes de déchets ont été recyclés.

En 2015, plus de 50% du personnel Tessi opèrent sur des sites disposant d'une filière de recyclage de papier et de carton.

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

En France, 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.

En France, grâce à la signature de ce contrat cadre,

- le pourcentage de sites ayant une filière de recyclage DEEE est de 90%,
- le nombre de tonnes de DEEE enlevé et recyclé est de 1,6 tonne en 2015 pour 1,8 tonne en 2014.

Sur le périmètre Europe, le nombre de tonnes de DEEE recyclé est de 2 tonnes.

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 du 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.1. 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
1.A.1. Répartition des salariés par âge	Pyramide des âges Âge moyen des salariés	IV.C.5	Principe 6
1.A.1. Répartition des salariés par zone géographique	Effectif à fin d'année Effectif général moyen	III.A.1	Principe 6
1.A.2. Les embauches	Méthode de recrutement Nombre d'embauches France	III.A.2 IV.C.1	Principe 6
1.A.2. Les licenciements	Nombre de départs France	III.A.3	Principe 6
1.A.3. Les rémunérations	Masse salariale totale Participation au résultat de l'exercice	III.B.1 III.B.2	Principe 6
1.A.3. Évolution des rémunérations	Évolution de la masse salariale	III.B.1	Principe 6
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
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.7	Principe 3
1.C.2. Le bilan des accords collectifs	Nombre d'accords signés pour les entreprises de plus de 50 salariés	III.D.7	Principe 3
1.D.1. Les conditions de santé et de sécurité au travail	Prévention de la pénibilité Accord ou plan d'action relatif à l'égalité professionnelle Plans d'action et de prévention des troubles musculo squelettiques Volume horaire de travail de nuit Bilan des accords / contrat génération Formations PRAP et entretiens sénior	III.D.3 III.D.4 III.D.5 III.D.6 IV.C.6 IV.C.7	

Article R.225-105-1	Informations communiquées par Tessi	Correspondance rapport RSE Tessi	Correspondance principes du Pacte Mondial*
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.7	Principe 3
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
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
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 Bilan contrat de génération formation PRAP / entretiens sénior	III.C.2 IV.C.1 IV.C.2 IV.C.3 IV.C.4 IV.C.6 IV.C.7	Principe 6
1.G.1. Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT relatives au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective	Taux de participation aux élections Part des salariés représentés par des IRP Nombre d'accords signés pour les entreprises de plus de 50 salariés	III.D.7	Principe 3

Article R.225-105-1	Informations communiquées par Tessi	Correspondance rapport RSE Tessi	Correspondance principes du Pacte Mondial*
1.G.2. Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT relatives à l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession.	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 Bilan contrat de génération formation PRAP/ entretiens séniors	III.C.2 IV.C.1 IV.C.2 IV.C.3 IV.C.4 IV.C.6 IV.C.7	Principe 6
1.G.3. Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT relatives à l'élimination du travail forcé ou obligatoire	Charte éthique	IV.A.5	Principe 4
1.G.4. Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT relatives à l'abolition effective du travail des enfants	Charte éthique	IV.A.5	Principe 5
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 Principe 8 Principe 9
2.A.3. Les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions	Gestion des déchets DIB Gestion des DEEE	VE.1 VE.2	
2.A.4. Montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement (sauf risque de préjudice)	Provisions risques environnementaux	VE	Principe 7
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	VB	Principe 7 Principe 8 Principe 9
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	VE.1 VE.2	Principe 8
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		

Article R.225-105-1	Informations communiquées par Tessi	Correspondance rapport RSE Tessi	Correspondance principes du Pacte Mondial*
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
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 Principe 9
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	VA VB	Principe 7 Principe 8 Principe 9
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	Installation nouveaux bâtiments Création Tessi lab en partenariat avec les grandes écoles	IV.B.4 IV.B.3	
3.A.2. Impact territorial, économique et social de l'activité de la société / Sur les populations riveraines ou locales	Pas d'actions ou de démarche particulière à ce stade		
3.B.1. Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société, notamment les associations d'insertion, les établissements d'enseignement, les associations de défense de l'environnement, les associations de consommateurs et les populations riveraines / Les conditions du dialogue avec ces personnes ou organisations	Pas d'actions ou de démarche particulière à ce stade		

Article R.225-105-1	Informations communiquées par Tessi	Correspondance rapport RSE Tessi	Correspondance principes du Pacte Mondial*
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	Sous-traitance socialement responsable Tessi et le sport Tessi lab en partenariat avec ENSIMAG Mécénat	IV.B.1 IV.B.2 IV.B.3 IV.B.4	
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
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
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 Principe 2 Principe 4 Principe 5 Principe 10
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 Principe 2

* LES DIX PRINCIPES DU PACTE MONDIAL

Les entreprises sont invitées à :

► Principes tirés de la déclaration universelle des droits de l'homme

Principe 1 : Promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme dans leur sphère d'influence.

Principe 2 : Veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'Homme.

► Principes tirés de la déclaration de l'Organisation internationale du Travail relative aux principes et droits fondamentaux au travail

Principe 3 : Respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective.

Principe 4 : Contribuer à l'élimination du travail forcé ou obligatoire.

Principe 5 : Contribuer à l'abolition effective du travail des enfants.

Principe 6 : Contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.

► Principes tirés de la déclaration de Rio sur l'environnement et le développement

Principe 7 : Appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant à l'environnement.

Principe 8 : Prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.

Principe 9 : Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

► Principes tirés de la convention des Nations Unies contre la corruption

Principe 10 : Agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.



VII. Attestation des Commissaires aux Comptes 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 2015)

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 2015, présentées dans le rapport de gestion (ci-après les « Informations RSE »), en application des dispositions de l'article L.225-102-1 du Code de 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.

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

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),
- 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 mobilisé les compétences de 3 personnes et se sont déroulés entre novembre 2015 et avril 2016 sur une durée totale d'intervention d'environ trois 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

a. Nature et étendue des travaux

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 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 - La méthode de reporting mise en place » du rapport de gestion.

b. Conclusion

Sur la base de ces travaux 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 huit 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 prend reconnaissance 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 mis en œuvre des tests de détail sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier les calculs

² Effectif général, effectif moyen, embauches et départs, absentéisme injustifié, nombre d'heures travaillées, les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes, consommation d'électricité, rejets de gaz à effet de serre, les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs, les actions engagées pour prévenir toute forme de corruption, adhésion au pacte des Nations-Unies, les actions de partenariat ou de mécénat.

³ Graddo Grupo Corporativo, Tessi Chèque Rennes, Procheque Nord, Tessi TMS Bobigny.

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 ces 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.

c. Observations

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

- Les contrôles internes réalisés sur les données sont dans certains cas limités.

Paris, le 25 avril 2016

BDO France – Léger & associés
Représenté par Iris DEKKICHE CHABROL

Associé
 Commissaire aux Comptes