

rapport 2017

**Responsabilité sociale
de l'entreprise**

Table des matières

I. Présentation	3
A LA DÉMARCHE RSE DE TESSI	3
B ENGAGEMENTS RSE DU GROUPE TESSI	4
C LES PARTIES PRENANTES DU GROUPE	6
D DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES	7
E ANALYSE DE MATÉRIALITÉ	9
F LE SYSTÈME DE MANAGEMENT RSE MIS EN PLACE	11
II. Pérennité de Tessi : un leader à long terme	13
A ACTIVITÉ ET INNOVATION	13
B SÉCURITÉ DE L'INFORMATION ET DÉMARCHE QUALITÉ	14
III. Responsabilité sociale	18
A LES ÉQUIPES	18
B RÉMUNÉRATIONS ET CHARGES ACCESSOIRES	20
C FORMATION ET VALORISATION DES TALENTS	21
D ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL	22
E PRINCIPES DE NON-DISCRIMINATION	25
F QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL	26
IV. Responsabilité éthique et civique	28
A RESPONSABILITÉ ÉTHIQUE	28
B TESSI, UNE ENTREPRISE SOCIALEMENT RESPONSABLE	31
V. Responsabilité environnementale	33
A BILAN DES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE	33
B PROGRAMME D' ACTIONS ENVIRONNEMENTALES DE TESSI	34
C CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE	35
D ÉCONOMIE CIRCULAIRE	36
VI. Glossaire	38
VI. Grille de mapping entre l'article R.225-105-1, les 10 principes du pacte mondial, les ODD et le rapport RSE	39
** LES 17 OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE (ODD)	43
VII. Rapport de l'organisme tiers indépendant	44
A RESPONSABILITÉ DE LA SOCIÉTÉ	44
B INDÉPENDANCE ET CONTRÔLE QUALITÉ	44
C RESPONSABILITÉ DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT	44

I. Présentation

A | LA DÉMARCHE RSE DE TESSI

Depuis plus de 10 ans, Tessi a initié une démarche de développement durable et a formalisé ses engagements au travers d'une charte éthique, révisée en 2017 en code 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.

En parallèle, fort d'une politique soutenue et maîtrisée en matière de croissance externe, Tessi déploie à l'échelle internationale l'ensemble de son offre par le biais de filiales spécialisées. Son offre de solutions et de services se spécialise au plus proche des spécificités et réglementations locales pour proposer dans chaque pays des réponses innovantes et créatrices de valeur.

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

1 | Pérennité économique de Tessi

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 entrants et sortants en France.

2 | La responsabilité sociale

Engagement, vis-à-vis de ses salariés :

- ▶ au respect des droits de l'homme et du droit du travail,
- ▶ à l'égalité des chances et à la non-discrimination,
- ▶ au dialogue social et à l'information continue de ses collaborateurs (mise en place d'instances représentatives du personnel...),
- ▶ 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,
- ▶ actif dans la lutte contre la corruption, essentiellement, par notre offre de services.

4 | La responsabilité environnementale

L'entreprise tend à réduire l'empreinte environnementale (émission de CO₂, etc.) de ses activités et mène une action de gestion optimale des ressources naturelles par la mise en place d'un plan d'actions environnementales.

Ce sont ces 4 grands principes qui guideront ce rapport.

B | ENGAGEMENTS RSE DU GROUPE TESSI

1 | Respecter les 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies et contribuer aux Objectifs du Développement Durable (ODD)

Périmètre *Monde*

Le 18 janvier 2011, l'adhésion du Groupe Tessi a été validée par le Secrétaire général des Nations Unies. Au-delà des 10 principes du Pacte Mondial auquel Tessi adhère, et dans le cadre des 17 ODD fixés par les Nations Unies à l'horizon 2030, Tessi a identifié 14 domaines dans lesquels l'entreprise participe déjà, à sa mesure, aux efforts collectifs :

LES ASPECTS À HAUTE MATÉRIALITÉ SONT COHÉRENTS AVEC LES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

<p>PEOPLE</p>	<p>Développement local Satisfaction des clients Santé et sécurité des collaborateurs Engagement et bien-être des collaborateurs Accompagnement et formation des collaborateurs Insertion professionnelle et recours au secteur adapté Respect des droits de l'homme, diversité et égalité des chances Favoriser l'accès à l'éducation et à la formation pour tous</p>	
<p>PLANET</p>	<p>Identifier et limiter les émissions de gaz à effet de serre (directes ou indirectes) Sensibilisation et mobilisation des collaborateurs Gestion de l'énergie Optimisation de la consommation énergétique des infrastructures Optimisation et gestion des déchets</p>	
<p>PROFIT</p>	<p>Des solutions business innovantes et durables Gestion du cadre juridique, éthique et réglementaire Confidentialité et sécurité des données Dialogue avec nos fournisseurs/sous-traitants Relation fournisseurs responsable Recours aux ESAT</p>	

2 | Afficher son engagement auprès de ses parties prenantes par la mise en place d'une charte développement durable

Périmètre *Europe*

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 l'ensemble de ses parties prenantes.

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, traduite également en anglais et en espagnol, a été diffusée sur sites et est également téléchargeable sur notre site internet à l'adresse suivante : www.tessi.fr/tessi/developpement-durable.

3 | Impliquer ses collaborateurs au travers d'un code éthique

Périmètre *France*

Ce code est établi pour servir de référence commune et aider chaque collaborateur à adopter au quotidien un comportement conforme aux valeurs de l'entreprise. Il s'inscrit dans le cadre de la politique RSE du Groupe et a été révisé en 2017 afin de s'inscrire également dans la politique de lutte contre la fraude et corruption du Groupe.

Après avoir été présenté à chaque IRP, il sera annexé au règlement intérieur et déposé comme tel dans chaque filiale du Groupe.

Concernant les filiales étrangères, le code éthique est rendu obligatoire en appliquant les dispositions légales locales.

Il est accompagné d'une procédure d'alerte interne permettant à tout collaborateur de signaler la constatation d'un manquement à ce code.

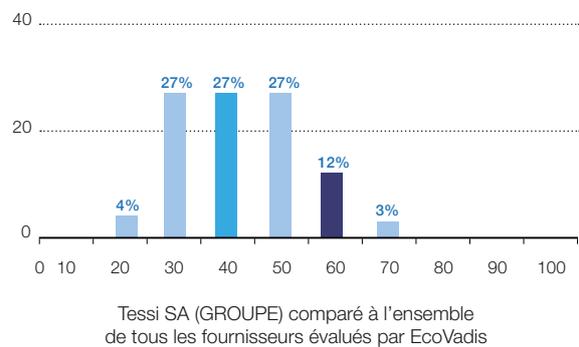
4 | Évaluer annuellement sa performance au travers des agences de notation

Ecovadis

Tessi réalise une évaluation EcoVadis chaque année sur la base des données issues du rapport RSE, afin d'avoir une photographie de sa performance RSE et une hiérarchisation des points d'amélioration.

La dernière notation a eu lieu début 2018 et Tessi a obtenu une note de 64 /100, avec un statut «*GOLD*» obtenu grâce à son approche du management RSE qui situe le Groupe dans le top 4 % des entreprises évaluées par Ecovadis.

RÉPARTITIONS DES SCORES



Moyenne : 42,4/100 | Tessi SA (Groupe) : 64/100

Le statut «*GOLD*» s'obtient lorsque la note de l'entreprise dépasse 62.



C | LES PARTIES PRENANTES DU GROUPE

1 | La RSE : outil de maîtrise des risques de l'entreprise

Tessi procède dans son rapport financier à une analyse de ses risques financiers et extra-financiers (partie : rapport de gestion du Directoire). Cette analyse sera remise à jour en 2018 dans le cadre d'une démarche globale d'analyse des risques du Groupe et permettra ainsi de répondre à la transposition de la Directive Européenne 2014/95/UE qui vient modifier l'Article 225 du Code de Commerce.

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

2 | Identification de nos parties prenantes et enjeux

Tessi a identifié un panel d'acteurs économiques et sociaux essentiels à son activité.

Chacune de ces parties prenantes a des exigences et attentes vis-à-vis de Tessi et, de la même manière, représente des enjeux pertinents pour le Groupe.

1. ACTIONNAIRES

- Retour sur investissement
- Identification, gestion et anticipation des risques
- Investissements responsables

2. POUVOIRS PUBLICS

- Intérêt général
- Conformité réglementaire

3. EMPLOYÉS

- Besoin de reconnaissance, de qualification
- Culture entreprise
- Santé et sécurité au travail
- Diversité
- Sensibilisation, formation

4. CLIENTS

- Innovation et adaptabilité
- Qualité des produits et services
- Réactivité
- Respect de l'environnement, gestion de l'énergie
- Écoute et dialogue permanent
- Sécurité et protection des données
- Éthique des affaires

ENJEUX PERTINENTS POUR LE GROUPE



5. FOURNISSEURS/ SOUS-TRAITANTS

- Rentabilité
- Éthique des affaires
- Partenariat
- Fidélisation

6. CONCURRENTS

- Positionnement sur le marché
- Émulation

7. MÉDIAS ET ASSOCIATIONS

- Transparence
- Information
- Démarche RSE

8. COMMUNAUTÉS

- Transparence
- Développement local
- Économie circulaire
- Sécurité et santé des personnes

D | DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

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

1 | 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.

2 | Dialogue avec les collaborateurs

L'information est véhiculée par le biais de :

- ▶ réunions (comité de pilotage, revue de direction, réunion d'information) auxquelles participe le service RSE constitué des pilotes des indicateurs au niveau du siège du Groupe Tessi ainsi que d'un relais au sein de chaque Business Unit,
- ▶ affichage de la charte développement durable de Tessi sur l'ensemble des sites français et espagnols,
- ▶ campagne de sensibilisation aux éco-gestes en entreprise à travers l'édition d'affiches et de stickers distribués à l'ensemble des centres de production,
- ▶ tri/recyclage indiqué sur les zones dédiées à cet effet sur certains sites,
- ▶ emplacement dédié aux enjeux du développement durable au sein de l'intranet de Tessi documents services,
- ▶ campagne de sensibilisation sur l'utilisation des réseaux sociaux auprès des salariés pour savoir protéger leur image ainsi que celle de l'entreprise,
- ▶ initiatives individuelles des filiales à dispenser des formations autour des thèmes suivants : l'écoresponsabilité, la politique d'achat, la gestion des consommables, les économies d'énergies, les bonnes pratiques autour des consommations d'eau (sanitaire, robinets), le traitement des déchets, etc.
- ▶ démocratisation des visio-conférences afin de limiter les déplacements des collaborateurs,
- ▶ présentation aux IRP puis aux salariés du code éthique et des sujets de lutte contre la fraude et la corruption,
- ▶ diverses campagnes de sensibilisations et de formations aux collaborateurs en e-learning : sécurité de l'information, accueil de nouveaux salariés, responsabilité sociétale de Tessi, etc.
- ▶ 6 web briefings ont été réalisés en 2017 pour les collaborateurs Tessi.

3 | Communication auprès des Nations Unies

Les entreprises signataires du Pacte Mondial doivent mettre en œuvre ses 10 principes 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 4 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.
4. contribution des entreprises aux 17 objectifs développement durable (ODD) des Nations Unies.

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 qui couvre l'ensemble de ces items et a été validée comme « *advanced* » en 2017.

Le niveau *GC Advanced* est le plus haut niveau de différenciation du Global Compact des Nations Unies. Il vise à créer un standard élevé en matière de performance RSE et encourage à la transparence. Les entreprises ont la possibilité de qualifier leur COP au niveau *GC Advanced* en démontrant qu'elles ont adopté un éventail de bonnes pratiques sur des thématiques diverses telles que la stratégie RSE, la gouvernance, la lutte contre la corruption, l'environnement, les droits de l'homme, le soutien aux objectifs de l'ONU, etc.

Le niveau *GC Advanced* fournit un cadre de référence en matière de performance RSE aux entreprises et à leurs parties prenantes. Il permet de partager et de comparer des bonnes pratiques, ainsi que d'identifier des opportunités et des risques extra-financiers.

4 | Dialogue avec les clients

a. Communication auprès des clients

1. Performance et adaptation des services et produits à leurs besoins

- ▶ Innovation, compétitivité
- ▶ Respect des exigences contractuelles : coûts, délais de mise en œuvre, niveaux de services
- ▶ Respect réglementaire

2. Charte développement durable

Une charte développement durable a été réalisée en 2012. Celle-ci reprend l'ensemble des engagements du Groupe en matière de développement durable vis-à-vis de l'ensemble de ses parties prenantes. Ce document a été diffusé à l'ensemble de ses clients.

De plus, Tessi répond très régulièrement aux multiples questionnaires fournisseurs adressés par les clients en y joignant cette charte ainsi que le rapport RSE du Groupe.

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

Avec une audience en hausse de 30 % par rapport à 2016, la communication digitale de CPoR Devises semble avoir trouvé son public : le développement des applications mobiles, et la création de OR Info, le 1er 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.

OR Info réunit 20 000 auditeurs réguliers pour une durée moyenne d'écoute de 19 minutes.

Des podcasts sont disponibles sur les devises du monde, l'histoire de l'or et d'autres sujets libres d'écoute.

4. Organisation de web-conférences gratuites

Depuis 2015, Tessi Document Services organise régulièrement des web-séminaires sur des sujets liés aux innovations technologiques et numériques ainsi qu'aux obligations réglementaires qui s'y rapportent, tel que l'archivage à valeur probatoire, la facture électronique dans le respect du cadre légal, la souscription digitale, KYC, etc.

Au travers de ces événements, le Groupe valorise son savoir-faire auprès de ses clients et se positionne également en apporteur de conseils, de solutions d'expertises et de compétences.

Chaque session réunit en moyenne entre 12 et 40 participants.

En 2017, 20 web séminaires à destination des clients ont été dispensés.

b. Écoute client

1. Enquêtes de satisfaction

Parce que satisfaction et confiance client font partie de l'ADN du Groupe Tessi, la plupart des filiales du Groupe procèdent à des enquêtes de satisfaction client.

Résultats des enquêtes 2017 :

Enquête de satisfaction client Tessi documents services :

En 2017, la méthodologie d'enquête de satisfaction a évolué. Une enquête est systématiquement réalisée à l'issue de chaque projet et lors de chaque comité client périodique, afin d'être au plus proche de chaque client.

Les enquêtes de satisfaction production

Taux de participation : 33 %

Nombre de contacts clients sollicités : 782

Note moyenne : 15/20

Les points forts remontés par les clients sont :

- ▶ le sens du service,
- ▶ l'écoute active,
- ▶ le respect des engagements contractuels.

Suite à ces enquêtes, Tessi a mis en œuvre 45 plans d'actions personnalisés avec ses clients.

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 2016 sous forme d'enquêtes téléphoniques déléguées à un prestataire. Aucune enquête n'a été réalisée en 2017.

1. La première, auprès du segment clientèle dit « bureaux de change », portait sur les prestations d'achat/vente de devises et/ou or.

En parallèle, une étude « miroir » a été réalisée auprès des collaborateurs de CPoR Devises sur les mêmes thèmes afin de juger leur capacité à s'auto évaluer.

Taux de participation : 59 % pour l'étude clients (79 % pour l'étude miroir)

Note obtenue : 7,9/10 (7,5/10 pour l'étude miroir)

La dernière enquête identique avait été menée en 2011, la note moyenne obtenue était alors identique. Cependant, CPoR Devises constate une amélioration de la perception des clients concernant tous les critères d'accueil en général, et en particulier aux guichets, suite à la fusion des tables devises et or et autres travaux réalisés sur tous les sites entre les 2 études.

Suite à cette enquête, un plan d'actions est mis en place sur l'année 2017 afin de prendre en compte des remarques concernant les tarifs pour les devises et coupures « exotiques ».

2. La seconde enquête, adressée aux clients dépositaires (banques) portait sur les prestations d'or en conservation. Celle-ci est la première réalisée sur ce périmètre.

Taux de participation : 100 %

Note obtenue : 8,7/10, 100 % des notes sont supérieures à 8/10.

Les points forts remontés à l'issue de cette enquête sont le gain de réactivité et de qualité de l'information grâce à la dématérialisation des échanges.

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 2017, le taux de participation a été de 38 % pour 32 % en 2016, et Graddo a obtenu la note moyenne de satisfaction de 4,05/5 pour 4,08 en 2016.

Cette enquête annuelle généraliste porte sur plusieurs domaines : la qualité des services, la réactivité technique, le niveau d'hygiène et de sécurité de Graddo, la compétitivité des tarifs, la capacité d'innovation, la capacité d'écoute, la réactivité face aux demandes, la confiance en la continuité de services, la démarche environnementale...

E | ANALYSE DE MATÉRIALITÉ

Dès 2017, en anticipation de la Directive Européenne, Tessi a procédé à l'élaboration d'une étude de matérialité, lui permettant ainsi de formaliser les enjeux significatifs de sa démarche RSE.

La méthode choisie pour mener à bien cette analyse est une approche qualitative permettant d'évaluer le niveau d'importance d'enjeux pour les principales parties prenantes de Tessi. Elle a tenu compte aussi bien des attentes internes qu'externes, avec une grille d'évaluation identique et commune pour ces principales parties prenantes : fournisseurs, clients, instances représentatives du personnel, collaborateurs (choix aléatoires), directions transverses Tessi et gouvernance.

5 | Dialogue avec les fournisseurs

a. Diffusion de la charte développement durable

Afin d'initier une démarche de dialogue avec ses parties prenantes et de sensibiliser ses partenaires fournisseurs et sous-traitants à ses valeurs et engagements en matière de développement durable, Tessi a communiqué sa charte de développement durable auprès de ses 20 fournisseurs et sous-traitants les plus stratégiques.

b. Questionnaire fournisseur

Par la même occasion, Tessi a adressé à ces mêmes fournisseurs un questionnaire portant sur 5 thèmes différents, correspondant aux problématiques de la Responsabilité Sociétale des Entreprises.

Cette initiative de Tessi s'inscrit dans une volonté d'innovation et de pérennité de ses partenariats : c'est pour Tessi l'occasion d'engager une démarche basée sur la loyauté, le respect mutuel et la réciprocité des exigences pour une relation équilibrée.

Le taux de participation à ce questionnaire a été de 70 %.

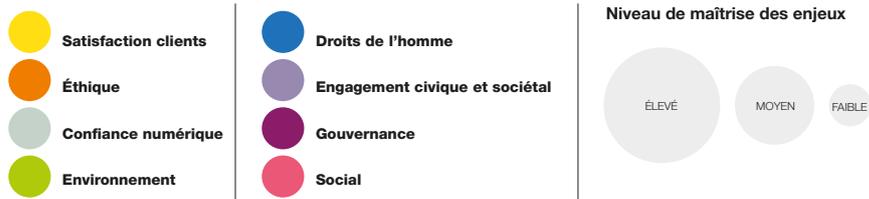
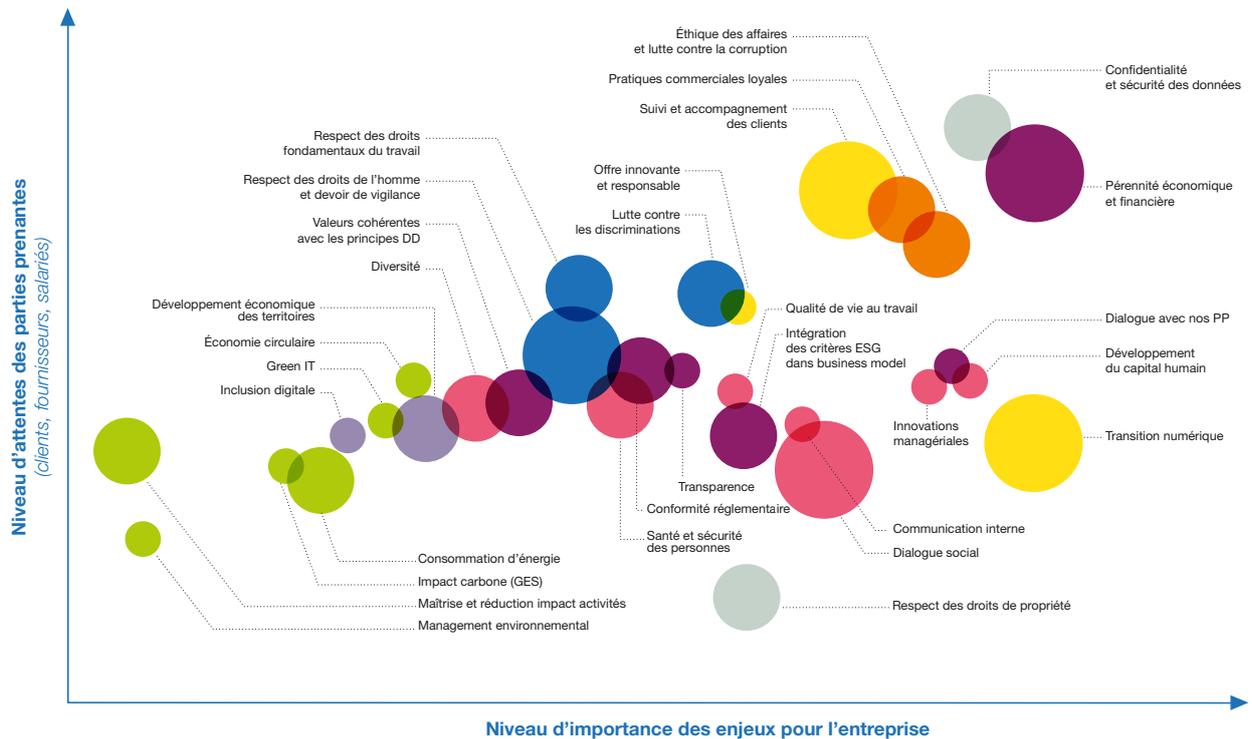
Cela a permis à Tessi d'identifier l'implication du top 20 de ses fournisseurs en matière de RSE. En conclusion, 68 % des fournisseurs ayant répondu sont sensibles au sujet et 100 % d'entre eux ont déjà une démarche environnementale active ainsi qu'une politique de transport incitative visant à réduire leurs émissions de GES.

La conduite de l'étude a suivi 5 étapes-clés garantes de la robustesse de sa mise en œuvre : l'identification des enjeux a priori, la définition des critères d'évaluation et la réalisation des questionnaires qui ont servi à la consultation des parties prenantes jugées pertinentes, puis enfin, l'analyse de l'étude permettant de définir les axes prioritaires de développement de la démarche RSE du Groupe.

La matrice ainsi obtenue a permis d'identifier et de classer les enjeux de Tessi sur les plans économique, environnemental, social, civique et sociétal, éthique, satisfaction clients, droits de l'homme et achats responsables.

En parallèle, par le biais d'ateliers internes, un travail a été réalisé afin de déterminer **le niveau de maîtrise actuel** de Tessi sur chacun de ses enjeux.

MATRICE DE MATÉRIALITÉ TESSI



Au-delà du dialogue instauré avec chacune des parties prenantes (entretiens téléphoniques individuels), les objectifs de cette étude sont principalement de connaître les attentes de chacune d’entre elles, d’anticiper les risques et d’identifier de potentielles opportunités de développement.

L’analyse des enjeux prioritaires met en évidence la convergence entre les attentes fortes des différentes parties prenantes et la vision stratégique du Groupe Tessi à court et moyen termes.

LES PRINCIPAUX ENJEUX PRIORITAIRES RETENUS :

La satisfaction client :

Partenariat fort, écoute et anticipation des besoins client, dialogue permanent, amélioration continue des services, respect des niveaux de services contractuels.

La confiance numérique :

Sécurité de l’information, confidentialité des données, RGPD, offre innovante et digitalisation.

L’éthique :

Pratiques commerciales loyales et lutte contre la fraude et la corruption : Loi Sapin 2 et devoir de vigilance.

Le développement du capital humain :

Gestion des compétences, attraction et fidélisation des talents : qualité de vie au travail, marque employeur, plan de mobilité, innovation managériale.

L’amélioration de la communication interne :

Identifier de nouvelles opportunités de communication et exploiter de nouveaux canaux de diffusion.

Il ressort également un alignement avec la démarche RSE actuelle du Groupe Tessi et les différents axes prioritaires ces deux dernières années.

F | LE SYSTÈME DE MANAGEMENT RSE MIS EN PLACE

1 | Pilotage de la démarche développement durable

La direction développement durable est en charge de proposer des actions d'amélioration en matière 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. Elle est également garante des communications faites auprès des Nations Unies.

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, directeurs qualité et responsables des infrastructures), que les exigences des engagements soient établies, mises en place et maintenues dans chacune des Business Units (BU). Elle procède à la vérification de l'exactitude et l'exhaustivité des informations publiées dans le rapport.

Elle gère les relations avec les auditeurs spécialisés dans ce domaine.

Elle formalise le rapport et veille à la cohérence des informations RSE publiées.

2 | Période de reporting

La période de reporting des informations RSE est l'exercice du 1^{er} janvier au 31 décembre 2017.

3 | Méthodologie et périmètre

En 2016, Tessi a fait le choix de développer une web application qui permet à l'ensemble des filiales européennes de saisir leurs données afin d'alimenter le reporting du Groupe Tessi. Les données concernées sont :

- ▶ indicateurs quantitatifs sociaux,
- ▶ indicateurs quantitatifs environnementaux,
- ▶ économie circulaire et gestion des déchets,
- ▶ informations qualitatives (sous la forme d'un questionnaire).

Afin de faciliter la compréhension de chacune des filiales, un référentiel a été rédigé en français, anglais et espagnol. Ce référentiel, diffusé à l'ensemble des filiales européennes, reprend les règles méthodologiques générales du reporting Tessi, la définition de chaque indicateur ainsi que son mode de collecte.

Au-delà de cette démarche concernant les filiales européennes, Tessi a profité de cette occasion pour nommer également sur chacun des sites français et européens un correspondant RSE chargé de remonter les informations de sa filiale et de promouvoir la démarche.

Entités entrant dans le champ du rapport

Les entités visées par le reporting correspondent donc à l'ensemble des sociétés juridiques consolidées par intégration globale par la direction financière. Cependant, certaines exceptions sont reportées dans le paragraphe suivant : cession et acquisitions.

Cessions et acquisitions

Dans le cas des entreprises acquises au cours d'un exercice N, elles seront intégrées à 100 % au reporting RSE de l'année N ou de l'année N+1 (décision prise au cas par cas par la direction RSE et la direction Groupe), en fonction notamment de la disponibilité des données.

Dans le cas des entreprises cédées au cours d'un exercice N, elles seront exclues à 100 % du reporting RSE dès l'année N.

La direction de Tessi décide de reporter partiellement en 2017 sur la filiale Diagonal Company bien qu'acquise en décembre 2015, compte tenu de la difficulté à récolter des informations et indicateurs identiques aux autres filiales.

Concernant la filiale IMDEA acquise en juin 2016, elle a été absorbée le 01/11/2017 par Gdoc España qui intègre donc ses données.

En 2017, Tessi ne reportera pas sur ses dernières acquisitions en août, les sociétés Dhimyotis et MaPreuve, spécialisées en cybersécurité, hormis pour l'effectif et la masse salariale.

Règles de consolidation des données quantitatives

Les données seront consolidées par la direction RSE et développement durable du Groupe.

Celle-ci est chargée de superviser le processus de production des informations quantitatives figurant dans ce document et ses principales missions sont de :

- ▶ sensibiliser les contributeurs,
- ▶ maintenir le protocole de reporting,
- ▶ veiller au respect du planning de collecte des informations.

Les indicateurs bruts/simples sont consolidés par l'addition de l'ensemble des données remontées (par exemple le nombre d'accidents du travail est un indicateur brut/simple : il est construit uniquement à partir des données d'accidents du travail remontées par les contributeurs).

Les indicateurs calculés/complexes sont construits à partir de plusieurs types de données. Ils sont élaborés en deux temps : consolidation des données brutes remontées, puis calcul de l'indicateur (il ne s'agit pas de construire l'indicateur pour chaque filiale, puis d'en faire la moyenne arithmétique, mais bien de calculer l'indicateur au niveau du Groupe).

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.

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 2017, à l'exception de la limitation du périmètre mentionnée aux paragraphes I.F.3 et III.A.1.1 de ce rapport.

II. Pérennité de Tessi : un leader à long terme

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

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

A | ACTIVITÉ ET INNOVATION

1 | Personnalisation et adaptabilité des offres

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

Ces deux dernières années, grâce à ses dernières acquisitions, 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.

a. Tessi customer marketing remporte le prix « Agence Customer Marketing de l'année »

À l'occasion de la 38^e édition du Grand Prix des Agences de l'Année, qui a eu lieu le 11 décembre 2017 à Paris, Tessi customer marketing a remporté le prix « Agence Customer Marketing de l'Année ». Une récompense qui vient honorer le travail de toute une équipe tournée vers ses clients.

Créé en 1977, le Grand Prix des Agences de l'Année a pour ambition de distinguer la dynamique de développement des agences les plus performantes, leur capacité à innover et à produire des travaux remarquables. Chaque palmarès offre aux annonceurs un éclairage pertinent sur les enseignes les plus dynamiques et créatives du marché.

La remise du prix « Agence Customer Marketing de l'Année » vient rejoindre le palmarès florissant de Tessi customer marketing en cette année 2017. Récompensée en octobre par deux trophées Top Com Grands Prix Consumer 2017 pour des solutions d'activations shoppers personnalisées, l'entreprise continue son ascension comme référente sur le marché du marketing client.

b. CETIA – Intelligence artificielle

En 2017, TESSI documents services lance le Centre d'Excellence TESSI en Intelligent Automation (CETIA).

À travers cette nouvelle activité, TESSI documents services a pour ambition de créer un éco-système d'expertises, permettant de favoriser l'adoption des technologies d'automatisation intelligente et d'en généraliser les usages par des projets à fort ROI.

Destinés à placer l'IA au cœur des prestations BPO existantes de TESSI, mais aussi à intégrer ses technologies dans les projets conduits par les entreprises, les objectifs du CETIA sont de trois ordres :

- ▶ réaliser une veille et une évaluation avancée des technologies disponibles, afin de sélectionner les solutions les plus pertinentes à mettre en œuvre selon les métiers visés : tchabot, RPA, analyse sémantique, machine learning...
- ▶ proposer aux entreprises une approche pragmatique en co-construction, sur la base de *Proof of Value* (POV) permettant d'une part de cerner rapidement les processus éligibles à la robotisation, d'autre part de projeter la hauteur et les conditions maximales de ROI en termes de déploiement,
- ▶ viser des projets et des optimisations déployables à court terme (2 à 3 ans), afin de permettre une industrialisation et une rentabilité rapide pour les clients.

c. TESSI document services certifie sa chaîne d'archivage électronique

La plateforme TDS obtient en 2016 la certification ISO 14 641 marque NF 461. Avec cette certification, TESSI documents services renforce son excellence en matière de transformation digitale et prouve la capacité de sa plateforme à proposer un environnement sécurisé, multicanal et conforme, pour la dématérialisation et l'archivage électronique à valeur probatoire des flux sensibles d'entreprise.

La marque NF 461 -Numérisation et Conservation- délivrée par l'AFNOR, atteste qu'une solution visant la dématérialisation et l'archivage électronique de documents respecte

les conditions et normes en vigueur qui permettent d'assurer l'intégrité des documents et de leur contenu, la pérennité de leur conservation, la sécurité du système et la traçabilité des événements de bout en bout, depuis les phases de capture des flux, jusqu'à l'étape de conservation électronique. Elle préserve dans ces conditions la valeur probatoire des documents originaux traités et atteste de la conservation électronique fidèle des documents dématérialisés, **autorisant ainsi un archivage 100 % numérique et l'abandon des originaux papiers.**

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

«L'innovation au service de la transition numérique et écologique», où comment faire de la RSE un levier d'innovation, de différenciation et de création de valeur : pour le Groupe TESSI, se montrer responsable dans ses activités, c'est d'abord proposer une offre de produits et services utiles, qui constituent des réponses durables aux besoins essentiels de chacun. C'est aussi proposer à ses clients des services qui leur permettent d'améliorer leur impact environnemental et sociétal et les accompagner dans cette conduite du changement.

La volonté du Groupe TESSI est de faciliter la transition numérique et de permettre à ses clients de diminuer leur empreinte carbone en réalisant des économies substantielles et ainsi constater un retour sur investissement performant.

5 | 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 | SÉCURITÉ DE L'INFORMATION ET DÉMARCHÉ QUALITÉ

Périmètre Europe

Acteur majeur sur le marché de la transformation digitale des entreprises, le Groupe TESSI accroît et complète ses offres de services, tant en terme de secteurs d'activités (banques, mutuelles, assurances, retail, opérateurs télécom, utilities, santé, etc.) que d'activités de services (centre de relation clients, dématérialisation, encaissement, éditique, consulting, archivage électronique, sécurité informatique, etc.). Dans ce contexte, le développement durable des activités du Groupe passe par une nécessaire confiance numérique de ses clients et la garantie d'un haut

niveau de sécurité et de conformité.

L'approche par les risques mise en place au sein du Groupe TESSI a permis de focaliser les actions prioritaires de sécurisation, de conformité, autour des activités de Business Process Outsourcing et de Solutions & Technologies, qui représentent environ 85 % du CA 2017 du Groupe.

Par ses activités de BPO et de Solutions & Technologies, TESSI est un partenaire de long terme et assure un rôle de prestataire de services essentiels externalisés (PSEE) pour bon nombre de ses clients de secteurs réglementés.

En tant que PSEE, Tessi est organisé et structuré afin de répondre aux enjeux prioritaires de sécurité générale, de sécurité de l'information, de maîtrise des risques et de conformité aux réglementations applicables sur ses secteurs d'activité.

LES PRESTATAIRES DE SERVICES ESSENTIELS EXTERNALISÉS

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

1 | Politique de sécurité

Une politique de sécurité générale ainsi qu'une politique de sécurité des systèmes d'informations est en place afin de répondre aux exigences les plus variées de ses clients. Par ailleurs, le Groupe a impulsé, dès début 2017, une démarche de mise en conformité au règlement général sur la protection des données personnelles (voir les explications plus détaillées fournies dans le chapitre ci-après).

Le système de management de la qualité – SMQ (fondé sur la norme ISO 9001) et le système de management de la sécurité de l'information – SMSI (en cohérence avec la norme ISO 27001) déployés par Tessi garantissent ainsi une démarche d'amélioration continue conforme à la méthode classique du PDCA (planifier, mettre en œuvre, contrôler et réajuster).

Afin de conserver toute la cohérence avec cette gouvernance déjà en place, il a été décidé d'intégrer la démarche Groupe de mise en conformité au nouveau règlement européen RGPD dans le SMSI actuel. La politique de protection des données personnelles vient donc renforcer la politique de sécurité des systèmes d'information déjà en place pour l'ensemble des filiales concernées.

Dans ce cadre, le Groupe Tessi pilote et fait régulièrement évoluer ses dispositifs de protection et de sécurité de l'information par :

- ▶ une gouvernance assurée par des fonctions expertes et bénéficiant du plus haut niveau de sponsoring hiérarchique,
- ▶ une réévaluation régulière de ses risques,
- ▶ des mesures appropriées de protection sur l'ensemble des étapes du cycle de vie de la donnée (de la collecte à sa destruction),
- ▶ une infrastructure hautement sécurisée au sein de ses data centers (voir les précisions ci-après),

- ▶ une maîtrise des risques associés à la gestion des ressources humaines (recrutement, intégration, fin de contrat),
- ▶ une charte informatique applicable à tous les collaborateurs garantissant le secret professionnel et la confidentialité du patrimoine informationnel géré,
- ▶ des mesures appropriées de sécurisation des relations fournisseurs,
- ▶ la gestion des incidents de sécurité,
- ▶ la gestion de la continuité d'activité/reprise d'activité,
- ▶ la gestion de l'ensemble de ses actifs,
- ▶ la maîtrise des risques associés aux accès,
- ▶ des mesures de cryptographie adaptées aux risques évalués,
- ▶ la gestion de la sécurité physique et la prévention des risques environnementaux,
- ▶ une gestion des risques d'exploitation (protection contre les codes malveillants, sauvegardes, gestion des vulnérabilités techniques, journalisation, maîtrise des logiciels exploités, etc.),
- ▶ une maîtrise de la sécurité de ses réseaux,
- ▶ des règles de sécurité concernant ses activités de développement (revues qualité, sécurité du coding, pen-tests, etc.),
- ▶ un dispositif de contrôle permanent et d'audit interne sur le bon respect des exigences.

2 | Protection des données RGPD/GDPR

À compter du 25 mai 2018, le Règlement Général européen sur la Protection des Données « RGPD/GDPR » s'applique à tous les secteurs d'activités de tout type et de toute taille. Il introduit des changements significatifs et prévoit des obligations impactant les entreprises qui traitent, stockent ou collectent des données. Ceci implique beaucoup plus de rigueur pour les entreprises dans la gestion des données, d'autant que les sanctions financières ont été renforcées avec des amendes pouvant atteindre 4% du chiffre d'affaires mondial ou 20 millions d'euros.

La protection des données personnelles est au cœur des préoccupations du Groupe Tessi et fait partie des enjeux de la transformation. C'est dans ce contexte dynamique que le Groupe Tessi s'engage à assurer la protection des données confiées par ses clients dans le cadre de ses activités et à se conformer aux lois et réglementations applicables en matière de traitement de données personnelles.

Le Groupe Tessi est doté d'une gouvernance relative à la protection des données personnelles, approuvée par la Direction Générale, pilotée par le DPO Groupe « *Data Protection Officer* » ayant pour mission de construire, tenir à jour et animer le déploiement du programme de protection de données personnelles.

Ce programme est aligné sur les enjeux de réduction des risques stratégiques du Groupe et applicable dans toutes ses filiales.

La gouvernance de protection des données du Groupe s'appuie également sur un réseau de relais DPO, des revues de direction et des comités de pilotage.

À ce jour, la politique au niveau du Groupe relative à la protection des données personnelles est en cours de préparation.

De plus, le Groupe Tessi a mis en place une démarche systématique pour chaque nouveau projet ou nouvelle prestation permettant :

1. de déployer les mesures de protection adaptées et appropriées à la sensibilité des données en s'appuyant sur la démarche *privacy by design/default* afin de protéger les données contre toute perte, vol ou mauvaise utilisation accidentelle ou volontaire,
2. un dispositif d'audit et de contrôle visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité et en fournir la preuve à première demande du client ou de l'autorité de protection des données,
3. aider le client à respecter les droits des personnes : droit à l'information, droit d'accès, de rectification, d'effacement, et de portabilité,
4. assister le client dans la réalisation et, le cas échéant, réaliser des analyses d'impact (« DPIA : *Data Privacy Impact Assessment* ») relatives à la protection des données pour les traitements susceptibles d'entraîner un risque pour les droits et libertés des personnes,
5. fournir au client les éléments requis pour procéder à la notification d'éventuelles violations de données personnelles auprès de l'autorité de contrôle et des clients concernés.

3 | **Data center Tessi 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).

Le site d'hébergement nominal, certifié ISO 14001, 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.

4 | **Obligations de CPoR Devises liées à la CRD IV**

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.

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.

Certification ISAE 3402 :

Le cabinet BDO Belgique a certifié les activités de CPoR Devises sur l'année 2016, sur le périmètre relatif à l'activité nominative devises, l'activité nominative or et l'activité conservation des matières d'or.

Cette certification, renouvelée en 2017, a pour but de renforcer le dispositif de contrôle interne associé aux Prestations de Service Essentielles Externalisées (PSEE) que CPoR Devises propose à sa clientèle, mais aussi de permettre à sa clientèle de répondre à leurs obligations réglementaires en matière de surveillance des PSEE.

5 | Certifications du Groupe Tessi

a. ISO 9001 : 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.

b. ISO 14001 : système de management environnemental

Les activités de la filiale espagnole Graddo sont certifiées ISO 14001 depuis octobre 2013. Avec cette certification, Tessi renforce ses exigences en matière de management environnemental et considère ainsi sa performance à travers la maîtrise des impacts liés à l'activité de l'entreprise.

c. ISO 27001 : engagements sécurité des systèmes d'information

Parce que dématérialisation et digitalisation impliquent un haut niveau de confiance de l'information confiée, Tessi document services a mis en place un système de management de la sécurité de l'information selon les préconisations de la norme ISO 27001.

En Espagne, la filiale Graddo est certifiée ISO 27001 depuis novembre 2015.

III. Responsabilité sociale

A | LES ÉQUIPES

1 | Effectifs du Groupe

a. Effectif total du Groupe au 31/12/2017

L'effectif total du Groupe TESSI au 31/12/2016 s'élevait à 7 648 (dont 4 209 en France).

Au 31/12/2017, l'effectif global est de 8 225 salariés (dont 4 319 en France et 3 906 à l'international).

Les effectifs fin d'année, effectifs moyens et masses salariales sont les seuls indicateurs du rapport RSE qui prennent en compte les données de Diagonal Company et ses filiales, ainsi que de Dhimyothis et MaPreuve.

En effet, TESSI a décidé de reporter sur un périmètre 2017 sans inclure les données de Diagonal Company et ses filiales, qui à ce jour ne sont pas assez précises dans leur processus de collecte et ne sont pas validées par un organisme Tiers Indépendant.

Périmètre Monde	2016	2017
Effectif total	7 648	8 225

Focus sur le périmètre Europe

Périmètre Europe	2017
France	4 301
Espagne/Portugal	2 588
Suisse	137
UK	14
Autriche	11
Total	7 051

b. Effectif général moyen sur l'année 2017

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

Périmètre Monde	2016	2017
Tessi documents services	6 964	7 533
CPoR Devises	135	136
Tessi customer marketing	185	173
Total	7 284	7 842
	(dont 3 392 hors France : en Europe, Tunisie, Vietnam, Île Maurice, Chili, Colombie, Mexique)	(dont 3 703 hors France)

Focus sur le périmètre Europe

Périmètre Europe	2016	2017
France	3 892	4 139
Espagne/Portugal	2 430	2 529
Suisse	119	141
UK	13	14
Autriche	8	9

Focus sur le périmètre France

Périmètre France	2016			2017				
	Tessi documents services	CPoR Devises	Tessi customer marketing	Total	Tessi documents services	CPoR Devises	Tessi customer marketing	Total
Effectif général moyen	3 570	135	187	3 892	3 830	136	173	4 139
CDI	1 976	131	184	2 291	2 054	131	169	2 354
CDD	1 594	4	3	1 601	1 776	5	4	1 785
Cadres	425	55	83	563	451	59	88	598
Non cadres	3 145	80	104	3 329	3 379	77	85	3 541
Femmes	2 463	65	118	2 646	2 625	68	105	2 798
Hommes	1 107	70	69	1 246	1 205	68	68	1 341

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.

Périmètre Europe	2016	2017
France	5 980 335	6 306 626
Espagne	2 020 396	2 483 844
Suisse	171 895	254 690
UK	18 885	22 599
Autriche	14 686	16 475
Total	8 208 789	9 084 234

Focus sur le périmètre France

Périmètre France	2016	2017
Tessi documents services	5 506 984	5 852 938
CPoR Devises	199 567	202 272
Tessi customer marketing	273 784	251 416
Total	5 980 335	6 306 626

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

Périmètre Europe	2016			2017								
	Temps plein			Temps partiel			Temps plein			Temps partiel		
	H	F	Total	H	F	Total	H	F	Total	H	F	Total
France	1 021	2 062	3 083	322	804	1 126	1 284	2 803	4 087	56	158	214
Espagne	258	832	1 090	38	97	135	272	833	1 155	52	139	191
Suisse	70	36	106	5	12	17	75	42	117	6	14	20
UK	8	1	9	1	3	4	9	1	10	1	3	4
Autriche	6	1	7	0	1	1	8	2	10	1	0	1
Total	1 363	2 932	4 295	366	920	1 286	1 648	3 681	5 379	116	314	430

2 | Recrutement

a. Nombre d'embauches en contrat à durée indéterminée

En 2017, le nombre d'embauches en contrat à durée indéterminée s'est élevé à 321 personnes, dont 170 femmes et 151 hommes.

Périmètre Europe	Femmes	Hommes
France	134	111
Espagne	25	24
Suisse	10	12
UK	1	1
Autriche	0	3
Nombre d'embauches CDI	170	151

b. Nombre d'embauches en contrat à durée déterminée

En 2017, 5 563 salariés ont été recrutés en contrat à durée déterminée. Il s'agit toujours, en majorité, de femmes.

En France, cette donnée intègre en plus des CDD, les CDD étudiants, les contrats de professionnalisation et les contrats aidés.

Périmètre Europe	Femmes	Hommes
France	3 231	1 196
Espagne	789	256
Suisse	47	44
UK	0	0
Autriche	0	0
Nombre d'embauches CDD	4 067	1 496

3 | Départs

Périmètre Europe	Femmes		Hommes	
	CDI	CDD	CDI	CDD
France	152	3 129	74	1 226
Espagne	33	705	23	241
Suisse	10	44	14	39
UK	1	0	1	0
Autriche	1	0	1	0
Nombre total de départs	197	3 878	113	1 506

Focus sur le périmètre France

Périmètre France	2016			2017		
	Femmes	Hommes	Total	Femmes	Hommes	Total
Licenciements pour cause économique	3	3	6	15	4	19
Licenciements pour autres causes	31	16	47	41	16	57
Départs à la retraite	24	6	30	19	3	22
Démissions	40	28	68	60	36	96
Fin contractuelle de CDD	2 353	957	3 310	2 397	908	3 305
Autres départs	695	258	953	749	332	1 083
Total	3 146	1 268	4 414	3 281	1 299	4 582

B | RÉMUNÉRATIONS ET CHARGES ACCESSOIRES

1 | Masse salariale et évolution des rémunérations

a. Masse salariale totale

Périmètre Monde	Masse salariale	Charges sociales
2016	169 396 089 €	54 157 442 €*
2017	182 365 250 €	57 191 729 €*

* dont CICE-Crédit d'Impôt Compétitivité Emploi de 5,7 millions d'euros au 31 décembre 2017 et 4,8 millions d'euros au 31 décembre 2016.

Focus sur le périmètre Europe

Périmètre Europe	2016		2017	
	Masse salariale	Charges Sociales	Masse salariale	Charges Sociales
France	112 670 670	40 227 373	120 474 834	42 119 118
Espagne	38 895 288	11 661 947	41 881 445	12 556 040
Suisse	9 887 294	1 612 802	10 073 265	1 621 455
UK	738 103	89 362	874 913	17 702
Autriche	570 872	181 488	598 093	165 084
Allemagne	25 077	4 988	5 062	255
Total Europe	162 787 304	53 777 960	173 907 612	56 490 454

b. Évolution de la masse salariale

Périmètre *Monde*

La masse salariale de l'année 2017 représente 182 365 250 €, soit une hausse de 7,7% par rapport à l'année 2016 (169 396 089 €).

Les charges sociales s'élèvent quant à elles à 57 191 729 €, soit une hausse de 5,6%, toujours par rapport à l'année 2016 (54 157 442 €).

Cette hausse s'explique par une hausse globale des effectifs sur l'ensemble du Groupe Tessi, dû à une croissance d'activité.

En 2017, le montant de la réserve brute s'est élevé à 2 857 814 € pour une réserve nette de 2 580 606 €. Chaque bénéficiaire, 3 808 salariés au total, a bénéficié d'une part moyenne de 678 €.

<i>Périmètre France</i>	2016	2017
Réserve brute	2 252 541 €	2 857 814 €
Réserve nette	2 071 409 €	2 580 606 €
Nombre de bénéficiaires	3 212	3 808
Part moyenne nette	645 €	678€

2 | Participation

C | FORMATION ET VALORISATION DES TALENTS

1 | Formation

a. Stagiaires

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

Le nombre total de stagiaires en formation en 2017 a été de 1 314 parmi lesquels les femmes sont plus représentées que les hommes.

<i>Périmètre Europe</i>	2016			2017		
	Femmes	Hommes	Total	Femmes	Hommes	Total
France	783	407	1 190	608	332	940
Espagne	520	165	685	217	115	332
Suisse	0	6	6	2	24	26
UK	2	6	8	3	5	8
Autriche	0	2	2	2	6	8
Nombre total de stagiaires formés	1 305	586	1 891	832	482	1 314
% de l'effectif moyen France formé	27,32%	30,31%	28,27%	14,69%	8,02%	22,71%

Nombre total d'heures de formation (hors DIF et contrats en alternance)

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

<i>Périmètre Europe</i>	2016			2017		
	Femmes	Hommes	Total	Femmes	Hommes	Total
France	21 115	11 266	32 381	7 449	4 813	12 262
Espagne	8547	4328	12 875	7 759	3 339	11 098
Suisse	0	90	90	24	605	629
UK	103	2 402	2 505	45	1 144	1 189
Autriche	0	112	112	80	362	442
Nombre total d'heures de formation	29 765	18 198	47 963	15 357	10 263	25 620

Tessi a fait le choix de maintenir le budget formation de 2016 à 2017, malgré la réforme de la formation professionnelle qui a réduit les enveloppes de budget de formation des entreprises. Néanmoins, cela a représenté moins d'heures de formation en comparaison à l'année précédente.

Focus France : 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 2016 réellement effectuées était de 32 381. Il est de 12 262 heures en 2017.

Périmètre France	2016	2017
Employés	27 039	6 941
Agents de maîtrise	710	1 361
Cadres & Assimilés	4 632	3 960
Total	32 381	12 262

b. E-learning, modules de formation

Face à la complexité et à la multiplicité des sites de la *Business Unit* et dans un souci d'uniformisation et d'amélioration d'accès à la formation, Tessi document services a développé un projet de plateforme d'e-learning.

Pour Tessi, développer les talents, c'est mutualiser la connaissance des experts métier identifiés par thématique afin de valoriser et de développer les compétences de l'ensemble de ses collaborateurs. C'est pourquoi, Tessi a mis en place une plateforme d'e-learning qui met à disposition des contenus ludiques et personnalisés, le plus souvent créés par l'équipe responsable des formations. Elle permet également de mieux manager la montée en compétences de ses collaborateurs.

Les modules de formation, multi-supports, peuvent prendre la forme de contenus animés (vidéos, cours interactifs), de jeux ou encore de quiz et de forums d'échanges, afin de faciliter la compréhension et l'adhésion aux problématiques traitées.

Les formations proposées peuvent aussi bien traiter de sujets liés aux actualités réglementaires (loi Eckert, lutte anti-blanchiment...) ou aux processus métiers spécifiques à une prestation client, qu'à la sensibilisation à la sécurité des systèmes d'informations ou encore à l'accueil des nouveaux arrivants.

Les campagnes de formation sont annoncées via différents canaux : envoi d'e-mails, bandeau sur la plateforme, évènement sur le calendrier de formation, communication dans la newsletter interne.

Chaque campagne peut donner lieu à un ciblage nominatif précis et être individuelle ou collective.

La filiale espagnole Tessi Graddo utilise un procédé de formation en ligne identique, à destination de son personnel.

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. À ce titre, 349 entretiens ont été réalisés en 2016 et 1 023 en 2017, soit 60 % des salariés en CDI sur ces deux dernières années.

Ces entretiens ont fait l'objet de synthèses et de comptes rendus individuels par société.

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 d'heures et de jours d'absentéisme sur l'année, quelle que soit la date de survenue de la première absence.

Périmètre Europe	2016		2017	
	Nombre d'heures	% d'absentéisme*	Nombre d'heures	% d'absentéisme*
France	390 464	6,53 %	429 891	6,82 %
Espagne	48 886	2,42 %	75 205	3,03 %
Suisse	1 523	0,89 %	4 178	1,64 %
UK	300	1,59 %	210	0,93 %
Autriche	148	1,01 %	140	0,85 %
Total	441 321	5,38 %	509 624	5,61 %

* nombre d'heures d'abs/ nombre d'heures travaillées

Détail par catégorie d'absences

Périmètre Europe	2016		2017	
	Nombre d'heures	% d'absentéisme*	Nombre d'heures	% d'absentéisme*
Accident du travail	13 922	0,17 %	16 302	0,18 %
Maladie	346 435	4,22 %	394 372	4,34 %
Maladie professionnelle	3 479	0,04 %	4 612	0,05 %
Absence injustifiée	77 485	0,94 %	94 268	1,04 %
Total	441 321	5,38 %	509 624	5,61 %

* nombre d'heures d'abs/nombre d'heures travaillées

En Europe, le nombre total de jours d'absentéisme liés à un accident du travail est de 3 289 dont 3 075 en France.

Focus sur le périmètre France

Périmètre France	2016			2017		
	Nombre de jours	Nombre d'heures	% d'absentéisme*	Nombre de jours	Nombres d'heures	% d'absentéisme*
Accident du travail	2 790	13 562	0,23 %	3 075	14 907	0,24 %
Maladie	57 283	296 281	4,95 %	61 700	316 161	5,01 %
Maladie professionnelle	706	3 479	0,06 %	974	4 612	0,07 %
Absence injustifiée	12 157	77 142	1,29 %	17 658	94 211	1,49 %
Total	72 936	390 464	6,53 %	83 407	429 891	6,82 %

* nombre d'heures d'abs/nombre d'heures travaillées

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.

Périmètre Europe	2016	2017
Nombre d'accidents avec arrêts	77	77

Focus sur le périmètre France

Périmètre France	2016	2017
Nombre d'accidents avec arrêts	72	65

b. Taux de fréquence des accidents du travail

Périmètre Europe	2016	2017
Nombre d'accidents avec arrêts de travail x 1 000 000 rapporté au nombre d'heures travaillées	9,38	8,48

Focus sur le périmètre France

Périmètre France	2016	2017
Nombre d'accidents avec arrêts de travail x 1 000 000 rapporté au nombre d'heures travaillées	12,04	10,31

c. Taux de gravité des accidents du travail avec arrêts

Périmètre Europe	2016	2017
Nombre de journées d'incapacité liée à un accident du travail x 1 000 rapporté au nombre d'heures travaillées	0,35	0,36

Focus sur le périmètre France

Périmètre France	2016	2017
Nombre de journées d'incapacité liée à un accident du travail x 1 000 rapporté au nombre d'heures travaillées	0,47	0,49

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 obtiennent 8 points.

Depuis le 1^{er} octobre 2017, le compte personnel de prévention de la pénibilité (C3P) est remplacé par le compte professionnel de prévention (C2P), dans lesquels les droits antérieurs acquis depuis le 1^{er} janvier 2015 sont transférés. Par ailleurs, le nombre de facteurs de risques professionnels pris en compte passe de 10 à 6.

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 6 facteurs de pénibilité entrés en vigueur au 1^{er} octobre 2017 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 (NA),
- ▶ le bruit (NA),
- ▶ les températures extrêmes (NA).

L'évaluation 2017 a abouti à la déclaration de 926 salariés déclarés exposés à un facteur de pénibilité répartis sur 21 filiales, dont 7 où l'exposition atteint plus de 50% : le travail répétitif, le travail de nuit ou le travail en équipes successives alternantes.

Le Groupe a donc mis en place des plans d'actions de prévention variables selon les sociétés (travail sur l'ergonomie des postes de travail, actions de sensibilisation aux bonnes pratiques de l'écran, informations à l'ouverture de droits spécifiques...).

4 | Plans d'actions de prévention des risques psychosociaux et des troubles musculo-squelettiques

Périmètre *Europe*

En 2017, des plans d'actions de prévention des risques psychosociaux ont été mis en place dans certaines filiales. À cet effet, TESSI a fait passer des questionnaires sur les risques psychosociaux et le bien-être au travail.

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.

De la même manière, au sein de la filiale Graddo, une étude complète d'évaluation des risques liés à l'environnement des postes de travail a été menée : elle visait à mesurer et optimiser l'impact de la luminosité, du bruit, de la température sur chaque poste de travail puis à en améliorer l'ergonomie.

5 | Bilan des formations PRAP

Personnes concernées : les effectifs de plus de 45 ans.

<i>Périmètre France</i>	Formation PRAP
2014	275
2015	70
2016	226
2017	341

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.

Ce support est utilisé dans le cadre des formations PRAP dispensées.

6 | Dialogue social

Périmètre *France*

a. Nombre d'accords signés

En 2017, 45 accords ont été signés dans les entreprises de plus de 50 salariés, pour 17 en 2016.

À fin 2017, 85% des salariés du Groupe sont donc concernés par ces nouveaux accords.

Les principaux thèmes couverts par les accords de cette année sont :

- ▶ le contrat de génération,
- ▶ l'égalité professionnelle,
- ▶ la rémunération.

b. Institutions Représentatives du Personnel (IRP)

Au sein du Groupe Tessi, 94,4% des salariés sont représentés par une IRP.

Au sein de la filiale espagnole Graddo, les salariés assez nombreux ont le choix d'être représentés par un syndicat, mais à ce jour ils n'ont pas souhaité bénéficier de ce droit. Les salariés ont à leur disposition un service RH avec lequel ils peuvent dialoguer de tout sujet qui leur semble utile et opportun.

E | PRINCIPES DE NON-DISCRIMINATION

1 | Plan d'action relatif à l'égalité professionnelle

Périmètre *France*

En application de la loi du 9 novembre 2010 portant sur la 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 (41 entretiens ont été réalisés en 2017),
- ▶ formation des responsables aux dispositions légales et conventionnelles sur l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes.

Dans le cadre de ce plan d'action, Tessi a formalisé un guide méthodologique de recrutement afin de garantir la non-discrimination, qui est dispensé dans les différentes filiales du Groupe aux personnes en charge du recrutement (responsables opérationnels et responsables RH).

2 | Méthode de recrutement

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

Comme évoqué ci-dessus, un guide de sensibilisation des responsables aux méthodes de recrutement garantissant la non-discrimination a été rédigé. Ce guide détaille comment :

- ▶ définir le besoin et construire le profil de poste selon des critères objectifs,

- ▶ rédiger et diffuser l'offre, en s'attachant uniquement aux compétences et en privilégiant la prospection interne,
- ▶ traiter les candidatures en garantissant une égalité entre hommes, femmes, origine, situation de famille, handicap, situation géographique...
- ▶ mener les entretiens de recrutement selon un modèle d'entretien structuré et identique pour tous.

Sous forme de formation, ce guide a été expliqué à l'ensemble des filiales françaises Tessi entre 2016 et 2017.

Tout en respectant ces principes, 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.

En Espagne, la filiale Graddo travaille avec différentes associations en vue de favoriser l'emploi des personnes en situation de handicap ou précaire.

3 | Insertion professionnelle et secteur adapté

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

En 2017, le nombre de salariés handicapés au sein des effectifs France du Groupe s'élève à 221 salariés (soit 2,6% en unités bénéficiaires des effectifs directs Tessi France auxquels doivent s'ajouter les effectifs liés au recours à des prestations fournies par le secteur protégé).

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.

4 | 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.

F | QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

1 | Droit à la déconnexion

Dans un souci d'amélioration de la communication globale entre collègues et également avec ses clients, une charte e-mail, signée par la Direction Générale en 2015, a été réalisée et diffusée à l'ensemble des filiales françaises et espagnoles de Tessi documents services.

Cette charte résume les 10 bonnes pratiques de la bonne utilisation de l'e-mail en entreprise. Elle incite chacun à mieux appréhender l'utilisation de cet outil, pour éviter les interruptions nombreuses, les mauvaises interprétations,

5 | Répartition hommes/femmes au sein de Tessi

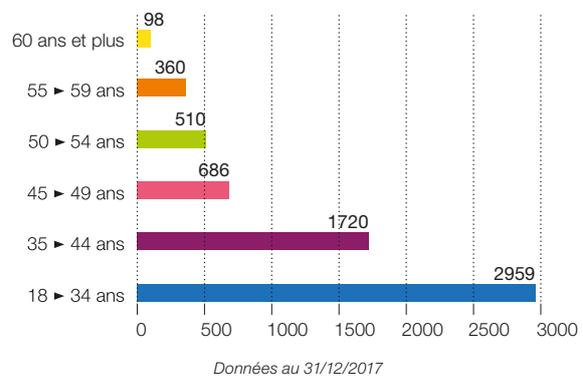
Périmètre *Europe*

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, parmi les 9 membres composant le Conseil de Surveillance de Tessi SA, 4 sont des femmes,
- ▶ 1 membre du Directoire sur 3 est une femme,
- ▶ en Europe, 28 % des postes de direction sont occupés par des femmes,
- ▶ en France, 68 % du personnel est féminin.

6 | 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 2017 est de 37,15 ans et reste assez constant sur ces dernières années (37,3 en 2016).

les intrusions intempestives dans la vie privée et la dépersonnalisation des relations entre collègues.

Elle encourage également les collaborateurs à respecter la journée « sans mail en interne » du vendredi et à limiter les mails avant 8h00 et après 20h00, ainsi que les week-end et jours fériés.

Ce faisant, le Groupe Tessi a anticipé une mise en conformité du droit à la déconnexion entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2017 dans le cadre de la loi Travail.

2 | Mise en place des indemnités kilométriques vélo

Tessi a mis en place en 2017 sur une de ses filiales à Bordeaux et Lyon l'indemnité kilométrique vélo.

Pour 11 participants à l'opération, 3 728 km ont été parcourus en 1 an et 932 € reversés aux salariés.

Le retour a été très positif et, fortes de cette expérience, plusieurs filiales commencent à déployer ce dispositif pour 2018.

3 | Mobilité et promotion interne

Le Groupe Tessi s'attache à faire progresser ses équipes. Cette volonté s'exprime au quotidien par la valorisation des talents de chacun et la promotion interne.

Depuis fin 2017, Tessi expérimente des appels à candidatures internes (15 jours) avant publication externe par la diffusion par mail de l'offre disponible.

4 | Bien-être par la pratique du sport

Périmètre *France*

En 2017, pour la 3^e année consécutive, les équipes Tessi ont participé au marathon de Bordeaux Métropole dit « Marathon de la lune ». Cet événement, qui joue la carte de l'originalité en se courant de nuit, a été un gros succès en termes d'affluence avec près de 15 000 participants.

Plusieurs distances sont 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 que Tessi a eu l'idée de créer des équipes pour participer à ce challenge. 17 personnes des équipes production et technologies ont répondu présent à l'appel, permettant de constituer 2 relais de 4 personnes, 15 semi-marathoniens avec plus de 400,9 km et aucun abandon pendant la course.

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 aménagés.

En soutenant cette initiative, le Groupe Tessi :

- ▶ encourage la pratique d'un sport de façon régulière,
- ▶ favorise la synergie entreprise puisque d'autres entités du Groupe ont participé cette année à des opérations similaires.

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 autres 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 | 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, et enfin du contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR).

a. 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 clients (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.

b. 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.

c. 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).

d. 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 de sécurité financière, cambistes, guichetiers, commerciaux, collaborateurs du pôle règlement) reçoivent des formations régulières en externe ou en interne.

Concernant les formations relatives à la sécurité financière, seuls les membres du comité de sécurité financière doivent en suivre une annuellement. Les autres personnes identifiées doivent réaliser une formation tous les deux ans.

De plus, sur CPoR Devises comme pour les autres filiales du Groupe Tessi, l'année a été marquée par la mise en place du dispositif conforme à la loi Sapin 2 comprenant des formations anti-corruption.

Ainsi sur l'année 2017, 100% des collaborateurs exposés au risque LCB-FT (soit 80 personnes) ont été formés. Cela représente 292 heures de formations LCBFT et anti-corruption.

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

2 | Offre de produits pour détection de fraude et blanchiment à destination des clients

Périmètre *Monde*

a. 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 partie 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.

Il a été conçu pour :

- ▶ systématiser les contrôles à effectuer en fonction des profils (risques bancaires, lutte contre la fraude...),
- ▶ disposer d'un produit suffisamment paramétrable pour s'adapter aux évolutions des contrôles à mettre en place,

- ▶ disposer d'un outil permettant de gérer des niveaux d'habilitation afin d'orienter les décisions vers des utilisateurs de niveaux différents,
- ▶ garantir la traçabilité de toutes les actions entreprises de manière à restituer toutes les informations sur les contrôles effectués.

b. KYC

Le KYC (*Know Your Customer*) est le nom donné à l'ensemble des processus que doit mettre en œuvre un établissement financier pour démontrer une connaissance approfondie de ses clients. Cela implique de capturer et de vérifier les informations lors de l'entrée en relation initiale avec le client (le «*on-boarding*»), et de le suivre tout au long de la relation commerciale, en contribuant aux mécanismes anti-fraude.

Opérateur numérique de confiance et partenaire historique des institutions financières, des banques et des assurances, Tessi a créé une offre d'automatisation des processus KYC, à travers une plateforme digitale hébergée et sécurisée d'on-boarding et de vérification des données clients.

Fondée sur la mise à disposition de services paramétrables et modulaires, elle automatise les processus d'entrée en relation et de capture des flux, l'extraction des données, les contrôles de conformité, l'archivage centralisé des référentiels de données clients et l'activation des opérations de remédiation KYC.

Tessi opère également des prestations externalisées à forte expertise, permettant de garantir la conformité opérationnelle des entrées en relation client, le screening des personnes physiques et morales, la surveillance des flux clients, dans un objectif de lutte contre la fraude, le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

3 | Respect des droits de l'homme dans les filiales françaises et 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, le Portugal, le Royaume-Uni, l'île Maurice, la Tunisie, le Vietnam, la Suisse, la Colombie, le Chili et le Mexique adhèrent,
- ▶ les directives de l'OCDE auxquelles la France adhère,
- ▶ les 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies.

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

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

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

4 | Lutte contre la fraude et la corruption

Périmètre *Monde*

Afin de mieux maîtriser ses risques, d'améliorer sa démarche et de satisfaire aux exigences réglementaires issues de la Loi n°2016-1691 du 9 décembre 2016, dite loi Sapin 2, le Groupe a mis en place une démarche de lutte anti-corruption et de lutte anti-fraude (LAC/LAF).

Dans ce cadre, Tessi a revu son **code éthique** destiné à l'ensemble des collaborateurs, ayant pour objet de définir et d'illustrer les différents types de comportements à proscrire comme étant illicites ou contraires aux lignes directrices.

Le déploiement de ce code s'inscrit également dans la démarche de lutte anti-corruption et de lutte anti-fraude (LAC/LAF) du Groupe.

Le document est présenté et commenté à chaque filiale.

Tessi a également mis en place un **dispositif d'alerte interne** qui permet de demander conseil en matière d'éthique et de signaler une alerte relative à :

- ▶ un crime ou un délit,
- ▶ une violation grave et manifeste d'un engagement international régulièrement ratifié ou approuvé par la France,
- ▶ une violation grave et manifeste d'un acte unilatéral d'une organisation internationale pris sur le fondement d'un engagement international régulièrement ratifié,
- ▶ une violation grave et manifeste de la loi ou d'une réglementation,
- ▶ une menace ou un préjudice grave pour l'intérêt général, dont l'émetteur de l'alerte a eu personnellement connaissance,
- ▶ l'existence de conduites ou de situations contraires au code éthique, concernant des faits de corruption ou de trafic d'influence.

L'alerte peut être émise par n'importe quel salarié d'une filiale du Groupe Tessi ou toute autre partie prenante.

La personne signalant ses préoccupations doit le faire de bonne foi, c'est-à-dire sans malveillance et sans recherche de profit personnel, en ayant une raison plausible de croire en la véracité des faits rapportés.

Le dispositif d'alerte interne est facultatif. Par conséquent, aucune sanction ni aucune autre conséquence ne sont prévues à l'égard des personnes du fait de la non-utilisation dudit dispositif. En revanche, l'utilisation abusive du dispositif peut exposer son auteur à des sanctions disciplinaires ainsi qu'à des poursuites judiciaires.

Le traitement d'une alerte garantit la plus stricte confidentialité de l'émetteur, des personnes visées et des informations recueillies. Toutes les personnes intervenant dans le traitement des alertes sont astreintes à une obligation de confidentialité renforcée.

Le comité d'éthique, placé sous la responsabilité du Directeur Juridique Groupe, est destinataire des signalements. Il est responsable du traitement des soumissions.

Ce comité est composé des membres suivants :

- ▶ Directeur Juridique Groupe,
- ▶ Directeur RH Groupe,
- ▶ Directeur RSE Groupe.

Par ailleurs, un représentant du Comité de Surveillance est destinataire des alertes.

De plus, Tessi a également créé un **programme de sensibilisation** destiné à l'ensemble du personnel, adapté en fonction des filiales françaises ou étrangères.

Après une présentation de la démarche RSE du Groupe, ce programme est composé de 4 modules e-learning :

- ▶ Qu'est-ce que la corruption ?
- ▶ Qu'est-ce que la fraude ?
- ▶ Quels sont les risques et les conséquences de la fraude et la corruption ?
- ▶ Comment lutter contre la fraude et la corruption ?

Les modules sont suivis d'un quiz permettant de vérifier la compréhension globale du sujet.



B | TESSI, UNE ENTREPRISE SOCIALEMENT RESPONSABLE

1 | Achats responsables

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

En complément du questionnaire RSE envoyé aux fournisseurs stratégiques français, les filiales Tessi ainsi que la filiale Graddo en Espagne procèdent chaque année à une analyse de leurs 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 Tessi, en fonction de plusieurs aspects : qualité de services, réactivité, SAV, prix, critères environnementaux... 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-mêmes dotés d'un système de management QSE certifié 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*).

b. 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 leur santé financière.

À cet effet, une plateforme 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.

2 | 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 2017, le montant total des commandes passées par les différentes filiales de Tessi, auprès de ces établissements s'est élevé à 305 606 € TTC, légèrement inférieur au montant de 336 387 € TTC en 2016.

Partenariat avec l'Association des Paralysés de France

Depuis 10 ans, Tessi documents services a mis en place un partenariat avec les APF de Vannes et 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 2017, avec un périmètre de sous-traitance en augmentation malgré la baisse de volume de chèques, le chiffre d'affaires réalisé par les APF est de 650 204 € HT, facturé directement à Tessi ou directement à ses clients établissements bancaires (pour 663 700 € HT en 2016).

Au sein des APF, depuis la mise en place de ce partenariat, cela représente **27 emplois à temps plein** créés.

Cette année, ce partenariat a été récompensé par le **Trophée APF Entreprises catégorie Croissance** lors de la **5^e nuit de la RSE**, valorisant l'engagement responsable du Groupe et le développement de ses activités avec APF Entreprises depuis près de 10 ans.

3 | Éducation et formation de qualité pour tous

Le Groupe Tessi contribue aux objectifs de développement durable en favorisant l'accès à l'éducation de qualité et à la formation pour tous.

a. Tessi, partenaire de grandes écoles et universités

Partenariat GEM - Grenoble École de Management

En 2017, Tessi a choisi d'intensifier son partenariat avec Grenoble École de Management.

Le développement du digital s'est accru ces dernières années ; l'émergence de nouvelles technologies entraîne la création de nouveaux métiers et procédés. C'est dans ce sens que le Groupe Tessi a choisi de s'impliquer au cœur des travaux de recherche menés par l'École et directement auprès des étudiants.

C'est un programme complet qui a été développé en partenariat avec Tessi et GEM :

- ▶ l'entrée au comité stratégique et scientifique de la chaire de recherche « Talents de la transformation digitale », afin de favoriser la production de connaissances nouvelles par des doctorants, au carrefour du capital humain et de la transformation numérique.

Une démarche forte qui s'inscrit parfaitement dans la logique d'engagement porté par le Groupe depuis de nombreuses années au sein de son programme de Mécénat.

- ▶ le parrainage du Master Stratégie Digitale 2017-2019 comprenant notamment diverses interventions : ateliers, cas pratiques et séances de coaching auprès d'une quarantaine d'étudiants européens...
- ▶ des travaux sur des cas pratiques avec des étudiants d'autres cursus, comme celui du Mastère Big Data et du Mastère Management des SI et du Digital.

School Innovation Tour

En parallèle, une démarche Groupe relations écoles a également été initiée, intitulée *School Innovation Tour*.

L'objectif de *School Innovation Tour* est de rencontrer les responsables pédagogiques des écoles et campus universitaires (France et Europe) et de comprendre les cursus proposés par les écoles autour de l'innovation digitale ainsi que les projets portés par ces dernières.

b. Mécénat de compétence

Tessi s'est engagé en 2016 auprès de l'association Télémaque en parrainant un jeune « Télémaque » pour l'accompagner dans son ouverture socio-culturelle, son parcours scolaire ainsi que dans sa découverte du monde professionnel. Les filleuls sont sélectionnés sur des critères de motivation, de potentiel et de situation sociale.

Le parrainage prend la forme d'un soutien financier, humain et matériel : la marraine est une collaboratrice impliquée et volontaire qui intervient directement auprès de sa filleule.

Ce parrainage s'est étendu à plusieurs étudiants en 2017.

4 | Mécénat

Sur l'année 2017, le cumul des dons réalisés par le Groupe Tessi à diverses associations s'élève à 73 680 € HT.

En 2017, comme en 2016, Tessi a entre autres été partenaire de l'opération nationale Handidon organisée par l'APF, en apportant son soutien financier sous forme de don (pour un montant de 5 000 €) en faveur des personnes en situation de handicap. Les fonds collectés au terme de l'opération permettront de financer, dans chaque département, des actions concrètes en faveur de personnes touchées par le handicap, telles que la lutte contre l'isolement, l'accompagnement, la défense du droit à une vie comme tout un chacun.

5 | Ancrage territorial

Depuis quelques années, Tessi renforce son implantation dans plusieurs régions de France en investissant durablement dans de nouveaux bâtiments : Roubaix et Lyon en 2010, Bordeaux en 2014 et Nanterre en 2015.

À travers la construction de ces nouveaux bâtiments, Tessi entend ainsi optimiser et mutualiser certains coûts fixes liés à la location de différents locaux, mais s'inscrit également dans une démarche plus générale d'optimisation de l'utilisation des ressources énergétiques. En effet, lors de ces différents projets, Tessi a veillé à ce que ces bâtiments répondent aux nouvelles normes BCE et a fait intervenir un ergonomiste pour la recherche d'une organisation optimale de l'espace. Chacun de ces sites a été implanté près des transports en 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.

En 2016, Tessi poursuit cette démarche et déménage le centre de production de Rennes. Ce centre accueille 200 collaborateurs sur 1 660 m² et se positionne ainsi, sur le plan national, comme le 4^e plus grand centre régional en termes d'effectifs.

V. Responsabilité environnementale

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

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

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

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

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

A | BILAN DES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE

Périmètre *France*

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

Ce BEGES a été réactualisé fin 2014 et le sera à nouveau dans les 4 ans conformément à la réglementation.

QU'EST-CE QU'UN BEGES ?

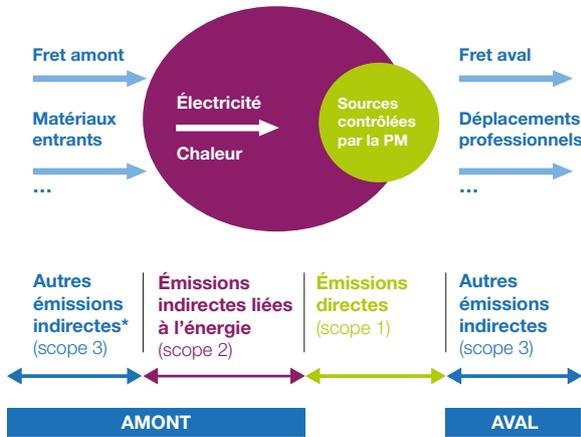
Ce bilan permet de mesurer la contribution au changement climatique d'une organisation, en calculant les émissions de six gaz, dits gaz à effet de serre. Cette mesure ne s'effectue pas à l'aide de capteurs ou de sondes, comme on pourrait le faire pour la détection de monoxyde de carbone ou de particules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

1 | Émissions de GES par scope (en %)

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

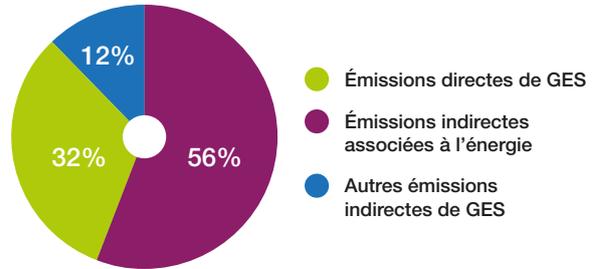


* Postes d'émissions non concernés par l'obligation réglementaire et à prendre en compte de manière optionnelle dans la présente méthode. (source MEDDE)

Dans le cadre de son étude, Tessi n'a tenu compte que des données issues des postes d'émissions concernés par l'obligation réglementaire scopes 1 et 2.

Après calcul, les émissions directes de CO₂ eq. correspondent à 56 % des émissions du BEGES de Tessi. Ces émissions incluent la combustion gaz naturel, les carburants et les fuites de liquides frigorigènes. Les autres émissions indirectes sont les émissions de GES en amont, nécessaires à la production de l'énergie fossile.

BILAN GES : ÉMISSIONS DE GES PAR SCOPE EN %



2 | Plan d'action carbone Tessi

- ▶ Continuer à améliorer la mesure,
- ▶ Affiner la mesure par site,
- ▶ Essayer d'étendre le champ des émissions mesurées,
- ▶ Réduire les émissions : programme d'actions environnementales

B | PROGRAMME D'ACTIONS ENVIRONNEMENTALES DE TESSI

Périmètre Europe

Tessi a inventorié ci-dessous les aspects environnementaux correspondant à ses activités et les impacts associés afin de définir son programme d'actions environnementales.

À ce jour, Tessi identifie donc ces postes comme étant également les plus significatifs d'émissions de gaz à effet de serre au niveau de son activité.

Objectif	Cible	Action	Indicateurs
Objectif 1 : Diminuer la consommation énergétique	Cible 1.1 : Définir une méthode de recueil de données	Méthode recueil fiable depuis 2013	Consommation électrique en kWh
	Cible 1.2 : Diminuer cette consommation	Suivi de l'évolution de la consommation	Consommation électrique/CA
	Cible 1.3 : Diminuer la consommation de papier	Dématérialisation des factures fournisseurs et mise en place de BAP électronique	Suivi de la consommation de papier en tonnes
		Arrêt des éditions des états de fin de traitement autant que possible, et envoi par e-mail automatisé au client	
Cible 1.4 : Augmenter la part d'utilisation de papier Ecolabel	Impression sur papier Ecolabel	% de papier Ecolabel	

Objectif	Cible	Action	Indicateurs
Objectif 2 : Recycler les déchets	Cible 2.1 : DEEE Mettre en place une filière de recyclage pour le parc informatique Tessi en respect des contraintes sécuritaires qu'impose l'activité	Mise en place d'une procédure interne en cas de remplacement ou mise au rebut d'un matériel dans la filière Tessi actée fin 2013 pour une mise en place en 2014	% de sites ayant une filière de recyclage DEEE Nb de tonnes de DEEE enlevé et recyclé
	Cible 2.2 : Mettre en place des cubes de télécollecte et valorisation des déchets papier / cartons	Les prestataires retenus sont le groupement GESAT et RECYCLEA, tous 2 permettant de faire travailler des établissements spécialisés	Tonnes de DIB (papiers et cartons) recyclés
	Cible 2.3 : Mettre en place des cubes de télécollecte et valorisation des déchets encre et toner	Installation à généraliser sur l'ensemble des sites	Partenariat mis en place avec CONIBI % de sites ayant une filière de recyclage cartouches d'encre/toner Nb de tonnes de cartouches d'encre et toner enlevé et recyclé
Objectif 3 : Mobilisation et formation des équipes à la démarche RSE	Cible 3.1 : Définir une campagne de sensibilisation	Diffusion de notes d'information	Mise en place en 2016 du nouvel indicateur : Nombre de notes d'information parues dans l'année

C | CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE

1 | Consommation électrique

En 2017, la consommation électrique est de 8 889 203 kWh pour le périmètre Europe, alors qu'elle était de 9 004 572 kWh en 2016.

Pour la première année, à périmètre équivalent, Tessi affiche une atteinte de son objectif de diminution de la consommation énergétique.

Cette consommation représente une émission de 1 706 tonnes d'équivalent CO₂.

Le ratio consommation électrique (en kWh) rapporté au chiffre d'affaires 2017 est de 0,021, ratio en diminution par rapport à 2016 (0,022), prouvant que les actions menées en matière de réduction électrique ont été positives.

En effet, 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 deux sites d'hébergement, la ramenant à la moyenne de la consommation d'un centre de production Tessi standard.

Aménagement des centres de production

Les déménagements 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.

À l'occasion de l'installation dans de nouveaux bâtiments, la filiale Tessi MD (Montargis) a procédé à la mise en place d'un système de revalorisation de la chaleur fatale sur une partie de la surface totale du bâtiment (300 m²/4000m²). Ce sujet sera également à l'étude en 2018 sur le data center de Bordeaux en collaboration avec l'ADEME.

Multiplis sensibilisations

Tessi a multiplié les sensibilisations aux gestes écoresponsables en matière de gestion de l'électricité ces dernières années. Sur les filiales françaises, un travail a été mené avec les correspondants informatiques locaux des sites afin de procéder à des mises en veille automatiques et une extinction des postes de travail après une longue veille.

2 | Consommation de gasoil

Périmètre *Europe*

En 2016, le parc de véhicules du Groupe Tessi représentait 232 véhicules. En 2017, il représente 249 véhicules sur le périmètre Europe.

Pour ces véhicules, la consommation de gasoil en 2017 a été de 310 720 litres. Cette consommation représente une émission de 985 tonnes d'équivalent CO₂.

La consommation moyenne en 2017 en France a été de 4,89 litres/100 kilomètres parcourus (4,69 l/100 km en 2016).

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

Aucune consommation de gaz hors de France.

La consommation de gaz en 2016 était de 1 674 497 kWh.

En 2017, elle est de 1 930 279 kWh. Cette consommation représente une émission de 464 tonnes d'équivalent CO₂.

D | ÉCONOMIE CIRCULAIRE

1 | Consommation de papier

Achat papier Groupe

Périmètre France	2016	2017
Achat annuel de papier (en tonnes)	137	86

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 ou FSC est de 30 %, constant par rapport à 2016.

	2016	2017
Efficacité du papier consommé (en Tx1 000 000/CA)	0,39	0,20

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 | Gestion des déchets

Périmètre *Europe*

En 2017, 89 % du personnel Tessi mondial opère sur des sites disposant d'une filière de recyclage contre 78 % en 2016. (93 % du personnel en France).

a. Déchet Industriel Banal (DIB)

Les déchets générés par l'activité de Tessi sont essentiellement composés de papiers, cartons et plastiques qui sont recyclés à hauteur de 1 514 tonnes en 2017 pour 2 183 tonnes en 2016 et qui se décomposent ainsi :

- ▶ 1 470 tonnes de papier,
- ▶ 43 tonnes de carton,
- ▶ 1,5 tonne de plastique.

L'émission générée par le recyclage de ces déchets papier est de 48,5 tonnes d'équivalent CO₂.

L'émission générée par le recyclage de ces déchets carton est de 1,4 tonne d'équivalent CO₂.

L'émission générée par le recyclage de ces déchets plastique est de 0,05 tonne d'équivalent CO₂.

Cet indicateur ne cessait d'augmenter ces dernières années de par la mise en place des filières de recyclage sur toutes les filiales.

Mais pour la première fois, à périmètre équivalent, on constate une nette diminution des déchets DIB sur l'ensemble des filiales dues à de nombreuses campagnes de sensibilisation et aussi à la digitalisation de nombreux processus internes : gestion des factures fournisseurs, factures internes, contrats...

b. DEEE (Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques)

En France, Tessi a décidé de travailler avec 2 organismes qui font appel au secteur adapté pour recycler les DEEE.

Grâce à la mise en place de ces partenariats, le nombre de tonnes de DEEE enlevé et recyclé est de 2,8 tonnes en 2017, pour 5 tonnes en 2016.

c. Consommables impression

Une filière de recyclage des consommables imprimantes a été choisie par le Groupe.

À ce jour, 21 % des filiales européennes ont déjà mis en place cette filière de recyclage de cartouches d'encre et toner correspondant à 3,9 tonnes de déchets collectés et entièrement valorisés.

3 | Émissions de CO₂ dues aux déplacements professionnels

Tessi a souhaité mettre en place un indicateur de suivi des déplacements professionnels jugés comme une source significative d'émissions de gaz à effet de serre pour laquelle des actions de diminution peuvent être mises en place.

En 2016, seuls ont été comptabilisés les déplacements professionnels opérés par une agence de voyage qui semblent être une majorité.

En 2017, ont également été comptabilisés les déplacements professionnels réservés individuellement par les salariés et pris en charge par Tessi sous forme de notes de frais. Les émissions CO₂ associées à chaque trajet étant toutes différentes en fonction des remplissages des trains ou avions, Tessi a décidé de prendre une donnée moyenne par trajet et mode de transport cohérente avec les données disponibles sur le site www.voyage.chiffres-carbone.fr sous les recommandations des agences qui utilisent cet outil.

Les émissions de CO₂ liées aux déplacements par voie ferroviaire sont donc de 40,3 tonnes et les émissions liées aux déplacements par voie aérienne sont de 414,8 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.

M. Glossaire

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 et contrats de professionnalisation).

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 départs

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 travaillées 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 travaillées 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 1 000 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.

Pyramide des âges

Cette donnée couvre un périmètre effectif fin d'année Monde, hors Diagonal Company.

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.

Efficacité de la consommation de papier

La donnée « tonnes de papier acheté » couvre le périmètre France et Europe (hors Diagonal Company). Pour calculer l'efficacité, elle est ramenée au chiffre d'affaires du Groupe, hors la filiale Diagonal Company.

Émissions de Gaz à Effet de Serre

Le calcul des postes significatifs GES a été établi en équivalent en tonne de CO₂, par l'intermédiaire du tableur carbone ADEME.

VI. Grille de mapping

entre l'article R.225-105-1,
les 10 principes du pacte mondial,
les ODD et le rapport RSE

Article R.225-105-1	Informations communiquées par Tessi	Correspondance rapport RSE Tessi	Correspondance principes pacte mondial	Correspondance objectifs du développement durable
1 Informations sociales				
1.A Emploi				
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.a		
1.A.1 répartition des salariés par sexe	Effectif h/f moyen Répartition h/f au sein de Tessi	III.A.1.a III.E.5	Principe 6	
1.A.1 répartition des salariés par âge	Pyramide des âges Âge moyen des salariés	III.E.6		
1.A.1 répartition des salariés par zone géographique	Effectif à fin d'année Effectif général moyen	III.A.1.a		
1.A.2 les embauches	Méthode de recrutement Nombre d'embauches France	III.A.2		
1.A.2 les licenciements	Nombre de départs France	III.A.3		
1.A.3 les rémunérations	Masse salariale totale Participation au résultat de l'exercice	w		
1.A.3 évolution des rémunérations	Évolution de la masse salariale	III.B.1.b		
1.B Organisation du travail				
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.a III.A.1.c III.A.1.d	Principe 4	
1.B.2 l'absentéisme	Nombre de journées d'absence Nombre d'heures d'absence Taux d'absentéisme	III.D.1		
1.C Relations sociales				
1.C.1 l'organisation du dialogue social	IRP	III.D.6	Principe 3	ODD 8 ODD 10
1.C.1 notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci	Part des salariés représentés par des IRP Nombre d'accords signés pour les entreprises de plus de 50 salariés			
1.C.2 le bilan des accords collectifs	Nombre d'accords signés pour les entreprises de plus de 50 salariés			
1.D Santé et sécurité				
1.D.1 les conditions de santé et de sécurité au travail	Accord ou plan d'action relatif à l'égalité professionnelle Plans d'action et de prévention des troubles musculo squelettiques Prévention de la pénibilité Bilan des accords /contrat génération Formations PRAP et entretiens sénior Droit à la déconnexion	III.E.1 III.D.4 III.D.3 III.D.6 III.D.5 III.F.1	Principe 1	ODD 3 ODD 6 ODD 8
1.D.2 le bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail	Nombre d'accords signés pour les entreprises de plus de 50 salariés	III.D.6	Principe 3	ODD 3

Article R.225-105-1	Informations communiquées par Tessi	Correspondance rapport RSE Tessi	Correspondance principes pacte mondial	Correspondance objectifs du développement durable
1.D.3 les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité	Nombre d'accidents du travail Taux de fréquence et taux de gravité des accidents de travail	III.D.2	Principe 4	
1.D.3 les maladies professionnelles	Taux d'absentéisme pour maladies professionnelles Absences pour maladies professionnelles	III.D.1		
1.E Formation				
1.E.1 les politiques mises en œuvre en matière de formation	Nombre d'heures de formation Taux de salariés formés Budget formation Module de formation	III.C.1		ODD1 ODD4
1.E.2 le nombre total d'heures de formation	Nombre d'heures de formation			
1.F Égalité de traitement				
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 Plan d'action relatif à l'égalité professionnelle	III.F.3 III.E.5 III.E.1	Principe 6	ODD 5 ODD 8 ODD 10
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.2 III.E.3 III.E.4		
1.F.3 la politique de lutte contre les discriminations	Promotion interne Méthode de recrutement Insertion professionnelle et secteur adapté Insertion travailleurs en difficulté Répartition hommes/femmes dans la gouvernance et dans la direction des BU Formation PRAP/entretiens séniors	III.F.3 III.E.2 III.E.3 III.E.4 III.E.5 III.D.5		
1.G Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail [...]				
1.G.1 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	ODD 1 ODD 8
1.G.2 à l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession	Promotion interne Méthode de recrutement Insertion professionnelle et secteur adapté Insertion travailleurs en difficulté Répartition hommes/femmes dans la gouvernance et dans la direction des BU Formation PRAP/entretiens séniors Plan d'action relatif à l'égalité professionnelle	III.F.2 III.E.2 III.E.3 III.E.3 III.E.5 III.D.5 III.E.1	Principe 6	ODD 1 ODD 4 ODD 5 ODD 8
1.G.3 à l'élimination du travail forcé ou obligatoire	Code éthique	IV.A.4, I.B.3	Principe 4	ODD 16
1.G.4 à l'abolition effective du travail des enfants	Respects des droits de l'homme	IV.A.3		
2 Informations environnementales				
2.A Politique générale en matière environnementale				
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 Pilotage de la démarche DD Respect des 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies et contribuer aux Objectifs du Développement Durable (ODD) Charte DD EcoVadis Certification ISO 27001	II.A.4 I.F.1 I.B.1 I.D, I.B.2 I.B.4 II.B.1	Tous les principes du Pacte Mondial	ODD 13 ODD 17

Article R.225-105-1	Informations communiquées par Tessi	Correspondance rapport RSE Tessi	Correspondance principes pacte mondial	Correspondance objectifs du développement durable
2.A.2 les actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement	Sensibilisation des collaborateurs	I.D.2	Principe 7	ODD 13
	Sensibilisation environnementale	V.B	Principe 8	
	Charte DD	I.A, I.B.2	Principe 8 Principe 9	
2.A.3 les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions	Gestion des déchets DIB Plan d'action carbone Programme d'actions environnementales Gestion des DEEE Mise en place de l'indemnité kilométrique vélo	V.D V.A V.B, V.D V.D.2 I.V.F.2	Principe 7 Principe 8	ODD 13
2.A.4 le montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement, sous réserve que cette information ne soit pas de nature à causer un préjudice sérieux à la société dans un litige en cours	Provisions risques environnementaux	V.D.4	Principe 7	ODD 13
2.B Pollution				
2.B.1 les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement	Programme environnemental	V.B	Principe 7	ODD 13
		V.D	Principe 8	
2.B.2 la prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité	Item jugé N/A			
2.C Économie circulaire				
2.C.I prévention et gestion des déchets	Gestion des Déchets Industriel Banal (DIB) Gestion des DEEE Consommables impressions Consommation de papier	V.D.2.a	Principe 8	ODD 13
		V.D.2.b V.D.2.c V.D.1		
2.C.I.1 les mesures de prévention, de recyclage, de réutilisation, d'autres formes de valorisation et d'élimination des déchets	Tonnage déchets DIB recyclés Tonnage DEEE recyclés	V.D.2.a V.D.2.b		
2.C.I.2 les actions de lutte contre le gaspillage alimentaire	Item jugé N/A			
2.C.II Utilisation durable des ressources				
2.C.II.1 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.II.2 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	V.D.1.a V.D.1.a	Principe 8	
2.C.II.3 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 Nouveaux bâtiments BCE	V.C.1 V.C	Principe 8 Principe 9	ODD 7 ODD 11
		V.C.2 V.C.3 I.V.B.5		
2.C.II.4 l'utilisation des sols	Item jugé N/A			
2.D Changement climatique				
2.D.1 les postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre générés du fait de l'activité de la société, notamment par l'usage des biens et services qu'elle produit	BEGES + plan d'action	VA, VB	Principe 7	ODD 7 ODD 11 ODD 13
	Émissions de CO ₂ dues aux déplacements professionnels	V.D.3	Principe 8	
	Réduire les impacts sur l'environnement	VA.2 VB	Principe 8 Principe 9	
2.D.2 l'adaptation aux conséquences du changement climatique	Peu applicable sur l'activité du Groupe			

Article R.225-105-1	Informations communiquées par Tessi	Correspondance rapport RSE Tessi	Correspondance principes pacte mondial	Correspondance objectifs du développement durable
2.E Protection de la biodiversité				
2.E.1 les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité	Item jugé N/A			
3 Informations relatives aux engagements sociétaux en faveur du développement durable				
3.A Impact territorial, économique et social de l'activité de la société				
3.A.1 en matière d'emploi et de développement régional	Ancrage territorial Mécénat de compétence Tessi, partenaire de grandes écoles et universités	V.B.5 IV.B.3.b IV.B.3.a	Principe 6	ODD 1 ODD 4 ODD 9
3.A.2 sur les populations riveraines ou locales	Pas d'actions ou de démarche particulière à ce stade			
3.B Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société [...] ¹				
3.B.1 les conditions du dialogue avec ces personnes ou organisations	Dialogue avec les parties prenantes	I.D		
3.B.2 les actions de partenariat ou de mécénat	Sous-traitance socialement responsable Tessi et le sport Tessi, partenaire de grandes écoles et universités Mécénat	IV.B.1 III.F.4 IV.B.3.a IV.B.4	Principe 6	
I et II 3.C Sous-traitance et fournisseurs				
I.3.C.1 la prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux	Diffusion de la charte DD aux fournisseurs stratégiques Questionnaire fournisseur Achats responsables Contrôle conformité fournisseurs	I.D.5.a I.D.5.b IV.B.1 IV.B.1.b	Principe 8	ODD 13 ODD 17
II.3.C.1 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	Diffusion de la charte DD aux fournisseurs stratégiques Questionnaire fournisseur Achats responsables Contrôle conformité fournisseurs	I.D.5.a I.D.5.b IV.B.1 IV.B.1.b	Principe 8	ODD 13 ODD 17
II.3.D Loyauté des pratiques				
II.3.D.1 les actions engagées pour prévenir la corruption	Commercialisation de produits pour la détection de fraude et blanchiment	IV.A.1	Principe 1 Principe 2	ODD 16
	Dispositif de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme	IV.A.2, IV.A.4, I.E	Principe 4 Principe 5	
	Contrôle conformité fournisseurs Code éthique	IV.A.3 IV.A.4	Principe 10	
II.3.D.2 les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	Offres personnalisées	II.A.1		ODD 9 ODD 11 ODD 12 ODD 16
	Offre de service durable	II.A.4	Principe 9	
	Adaptabilité de l'organisation Sécurité des informations Capacité d'innovation Satisfaction client	II.A.2 II.A.3, II.B II.A.3 I.D		
	Confidentialité et sécurité des données Certification ISO 9001 Certification ISO 27001	II.B II.B II.B		
II.3.E Autres actions engagées [...] en faveur des droits de l'homme				
Autres actions en faveur des droits de l'homme	Respect des droits de l'homme	IV.A.3	Principe 1 Principe 2	ODD 16

1. 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 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 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.

** Les 17 Objectifs de Développement Durable (ODD)

ODD 1 - Éliminer l'extrême pauvreté et la faim.

ODD 2 - Éliminer la faim, assurer la sécurité alimentaire, améliorer la nutrition et promouvoir l'agriculture durable.

ODD 3 - Accès à la santé : Permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge.

ODD 4 - Accès à une éducation de qualité : Assurer l'accès de tous à une éducation de qualité, sur un pied d'égalité, et promouvoir les possibilités d'apprentissage tout au long de la vie.

ODD 5 - Égalité entre les sexes : Parvenir à l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles.

ODD 6 - Garantir l'accès de tous à l'eau et à l'assainissement et assurer une gestion durable des ressources en eau.

ODD 7 - Recours aux énergies renouvelables : garantir l'accès de tous à des services énergétiques fiables, durables et modernes, à un coût abordable.

ODD 8 - Accès à des emplois décents : promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous.

ODD 9 - Innovation et infrastructures : bâtir une infrastructure résiliente, promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et encourager l'innovation.

ODD 10 - Réduire les inégalités dans les pays et d'un

pays à l'autre.

ODD 11 - Villes et communautés durables : faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables.

ODD 12 - Établir des modes de consommation et de production durables.

ODD 13 - Prendre d'urgence des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions.

ODD 14 - Conserver et exploiter de manière durable les océans, les mers et les ressources marines aux fins du développement durable.

ODD 15 - Préserver et restaurer les écosystèmes terrestres, en veillant à les exploiter de façon durable, gérer durablement les forêts, lutter contre la désertification, enrayer et inverser le processus de dégradation des sols et mettre fin à l'appauvrissement de la biodiversité.

ODD 16 - Justice et paix : promouvoir l'avènement de sociétés pacifiques et ouvertes à tous aux fins du développement durable, assurer l'accès de tous à la justice et mettre en place, à tous les niveaux, des institutions efficaces, responsables et ouvertes à tous.

ODD 17 - Des partenariats efficaces entre les gouvernements, le secteur privé et la société civile.



Rapport de l'organisme tiers indépendant

sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion

au 31 décembre 2016 et au 31 décembre 2017

Aux Actionnaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1101¹ et membre du réseau BDO d'un des commissaire aux comptes de la société, nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales

consolidées relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2017, 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.

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

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

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 quatre personnes et se sont déroulés entre octobre 2017 et avril 2018 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 le paragraphe « Méthodologie et périmètre » du rapport de gestion.

b. | Conclusion

Sur la base de ces travaux et compte tenu des limites mentionnées ci-dessus, nous attestons de la présence dans le rapport de gestion des Informations RSE requises, qui sont présentées sur un périmètre limité du fait de l'exclusion de Diagonal Company et ses filiales.

Seules les informations RSE listées ci-après incluent Diagonal Company et ses filiales :

- ▶ masse salariale,
- ▶ effectif fin d'année,
- ▶ effectif moyen.

2 | Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE

a. | Nature et étendue des travaux

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

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

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

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

- ▶ au niveau de l'entité consolidante et d'entités sélectionnées, nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (organisation, politiques, actions), nous avons mis en œuvre des procédures analytiques sur les informations quantitatives et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation des données et nous avons vérifié leur cohérence et leur concordance avec les autres informations figurant dans le rapport de gestion,
- ▶ au niveau d'un échantillon représentatif d'entités que nous avons sélectionnées³ 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

² Effectif total fin d'année, embauches et départs, nombre d'heures d'absences injustifiées, nombre d'heures travaillées, nombre d'heures de formation, % de salariés handicapés, répartition hommes/femmes au sein de la Gouvernance du Groupe, consommation d'électricité, quantité de D3E recyclée, adhésion au Pacte Mondial des Nations Unies, actions de mécénat, certifications ISO du Groupe, formation sur la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, dispositif de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, actions engagées pour prévenir la corruption, 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, la politique de lutte contre les discriminations.

³ SEDI, Graddo Grupo corporativo, Tessi Documents Services Centre de Relations Clients Metz

des procédures et mis en œuvre des tests de détail sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives. L'échantillon ainsi sélectionné représente en moyenne plus 20 % des effectifs considéré comme grandeur caractéristique du volet social, et plus de 20 % des données environnementales considérées comme grandeurs caractéristiques du volet environnemental.

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

Comme précisé au paragraphe I.F.3. du Rapport RSE, et du fait de la limitation du périmètre de reporting mentionnée dans la partie 1 du présent rapport, nous avons exclu du champ de nos travaux les données de Diagonal Company et ses filiales.

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, à l'exception de la limitation du périmètre mentionnée dans la partie 1 du présent rapport, nous n'avons pas relevé d'anomalies significatives 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 20188

BDO France – Léger & associé
Représenté par Iris DEKKICHE CHABROL

Associée
Commissaire aux comptes
Département RSE