



Déclaration de Performance
Extra Financière
2019

tessi



SOMMAIRE

| | |
|---|-----------|
| Message de la Présidente du Directoire | 1 |
| I Modèle d'affaire | 2 |
| A Chiffres Clés* | 2 |
| B essi, acteur leader des Business Process Services | 2 |
| C Dates Clés | 3 |
| D Tessi, un groupe au rayonnement international | 3 |
| E Une offre de services à forte valeur ajoutée, orientée sur les nouvelles technologies | 4 |
| F Un Groupe tourné vers l'innovation | 4 |
| G GComment nous créons de la valeur | 4 |
| II Historique de la démarche RSE Tessi | 6 |
| III Engagements du Groupe | 6 |
| A Un engagement fort auprès des Nations Unies | 6 |
| B Tessi, signataire de la charte de la diversité | 7 |
| C Une charte développement durable Tessi | 7 |
| D Un code éthique déployé à l'international | 7 |
| IV Performance RSE | 8 |
| A Évaluation de la performance RSE du Groupe | 8 |
| B Dialogue avec les parties prenantes | 9 |
| C Analyse de Matérialité | 10 |
| V Évaluation des risques extra-financiers | 11 |
| A Segmentation et principe de hiérarchisation des risques | 11 |
| B Risques opérationnels | 12 |
| C Risques juridiques | 13 |
| D Risques d'image | 14 |
| VI Politique RSE du Groupe | 14 |
| A Pilotage de la RSE | 15 |

| | | |
|-------------|--|-----------|
| VII | Enjeu RSE : Fidéliser nos salariés et devenir une entreprise attractive pour de nouveaux talents | 15 |
| | A Développer un sentiment d'appartenance au Groupe | 16 |
| | B Promouvoir la diversité | 16 |
| | C Promotion de la mobilité interne | 17 |
| | D Accompagner le développement des compétences et la transformation des métiers | 18 |
| | E Impliquer, responsabiliser et améliorer la satisfaction des collaborateurs à la démarche Performance | 19 |
| | F Améliorer le cadre de travail | 19 |
| VIII | Enjeu RSE : La proximité client pour une véritable relation de partenariat | 21 |
| | A Maîtrise de la qualité des services proposés | 21 |
| | B Écoute client | 21 |
| | C Une mesure permanente de la satisfaction client | 22 |
| IX | Enjeu RSE : Renforcer notre image d'acteur en matière de confiance numérique | 23 |
| | A Protection des données RGPD/GDPR | 23 |
| | B Tessi devient un acteur majeur du marché en matière de confiance numérique | 24 |
| X | Enjeu RSE : Maintenir un engagement civique et éthique dans la conduite de nos affaires | 25 |
| | A Politique en matière du respect des droits de l'homme | 25 |
| | B Achats responsables | 26 |
| | C Ancrage Territorial | 27 |
| XI | Enjeu RSE : Maîtriser et diminuer l'impact environnemental de nos activités | 29 |
| | A Politique environnementale | 29 |
| | B Bilan d'Emission de Gaz à effet de serre France | 30 |
| | C Réduire l'empreinte de nos déplacements | 31 |
| | D Optimiser et réduire notre consommation électrique | 31 |
| | E Optimiser le recyclage et valorisation de nos déchets | 32 |
| XII | Biodiversité | 33 |
| XIII | Indicateurs sociaux, sociétaux et environnementaux | 34 |
| XIV | Annexe : Méthodologie et périmètre de reporting | 37 |

Message de la Présidente du Directoire

Véritable Entreprise Européenne de Services Numériques, Tessi accompagne ses clients dans la transformation digitale des entreprises. Nous évoluons sur des marchés où la réputation, la conformité et la fiabilité des acteurs est indispensable pour perdurer.

Le monde bouge, la présence du digital s'accélère dans tous les échanges.

Répondre aux enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux du numérique est pour nous un gage de performance durable. Nous devons prévenir les risques liés à nos activités et développer des opportunités d'innovation qui s'offrent à nous.

Nous répondons à ces enjeux en connectant naturellement nos talents, la technologie, le contenu et la data en conformité avec notre code éthique, notre charte Responsable et nos valeurs :

- Excellence,
- Confiance,
- Audace,
- Sens du client.

C'est pourquoi notre démarche RSE repose sur un principe d'action : écouter les attentes de toutes nos parties prenantes et y répondre.

Aujourd'hui chaque entreprise se doit d'être un acteur de son territoire d'un point de vue sociétal et environnemental.

C'est pourquoi le groupe Tessi est engagé auprès du Global compact depuis 2011.

C'est pour nous un engagement essentiel dans le respect des droits de l'homme et des normes du travail, la préservation de l'environnement et la lutte contre la corruption. En acceptant fin 2018 de devenir Entreprise ambassadrice du Global Compact pour un mandat de 3 ans nous avons fait le choix de nous impliquer et prendre part davantage à promouvoir les 17 objectifs de développement durable des Nations Unies. Notre performance de 2019 démontre une nouvelle fois notre capacité à créer durablement de la valeur pour nos actionnaires et l'ensemble de nos parties prenantes.

C'est au travers de notre feuille de route RSE démarrée en 2018, pour une durée de 3 ans, que nous avons fixé nos axes de progrès et notre rapport RSE annuel audité et validé par un organisme tiers indépendant, atteste de cette évolution.

Claire Fistarol
Présidente du Directoire

Modèle d'affaire

A | Chiffres Clés*

* Hors ADM Value

452 M€
DE CHIFFRES D'AFFAIRE

70
OFFRES DE SERVICES
& TECHNOLOGIES

+5,6%
DE CROISSANCE

35,3 M€
DE RÉSULTAT NET

+ de 2 000
CLIENTS À TRAVERS
LE MONDE

9 326
COLLABORATEURS À
TRAVERS LE MONDE

68%
DE FEMMES

40%
DE FEMMES
AU CONSEIL
DE SURVEILLANCE

B | Tessi, acteur leader des Business Process Services

Notre engagement clients

Acteur leader des services liés à la transformation digitale en France et dans 14 pays du monde, Tessi et ses 9 326 collaborateurs (hors ADM Value) accompagnent les entreprises depuis bientôt 50 ans dans l'optimisation de leurs processus métiers.

Intervenant tout au long de la chaîne de valeur, nous proposons des offres de services de délégation partielle ou totale dans le but de parfaire l'efficacité de chaque processus.

Nos services vont de l'externalisation des opérations de back-office (gestion documentaire, traitement des factures, etc.) à la création de solutions de relation client et à l'amélioration du parcours utilisateurs.

Étant positionnés en véritables créateurs de valeur ajoutée pour nos clients, nos solutions associent pleinement les services à la technologie.

Désormais unifiée au sein d'une marque unique, l'offre globale s'organise autour de deux axes stratégiques forts :

- Les services avec digitalisation des processus documentaires, back office métier et relation client & marketing,
- Les technologies avec conseil et intégration, édition de logiciels et data center services & cloud computing.

Avec un chiffre d'affaires de 452 M€ en 2019 (hors ADM Value), Tessi construit son succès à la fois en croissance organique et en croissance externe dans le but de renforcer son expertise et de pérenniser son offre.

C | Dates Clés

1971

- Création de Tessi.

2001

- Introduction en bourse
- Acquisition des premières activités technologiques

2001-2014

- Consolidation du marché français

2014

- Lancement du processus d'internationalisation du Groupe en Europe

2017

- Acquisition de Dhimyotis, acteur majeur de la cyber sécurité
- Acquisition par Pixel Holding de la participation majoritaire de Tessi SA

2018

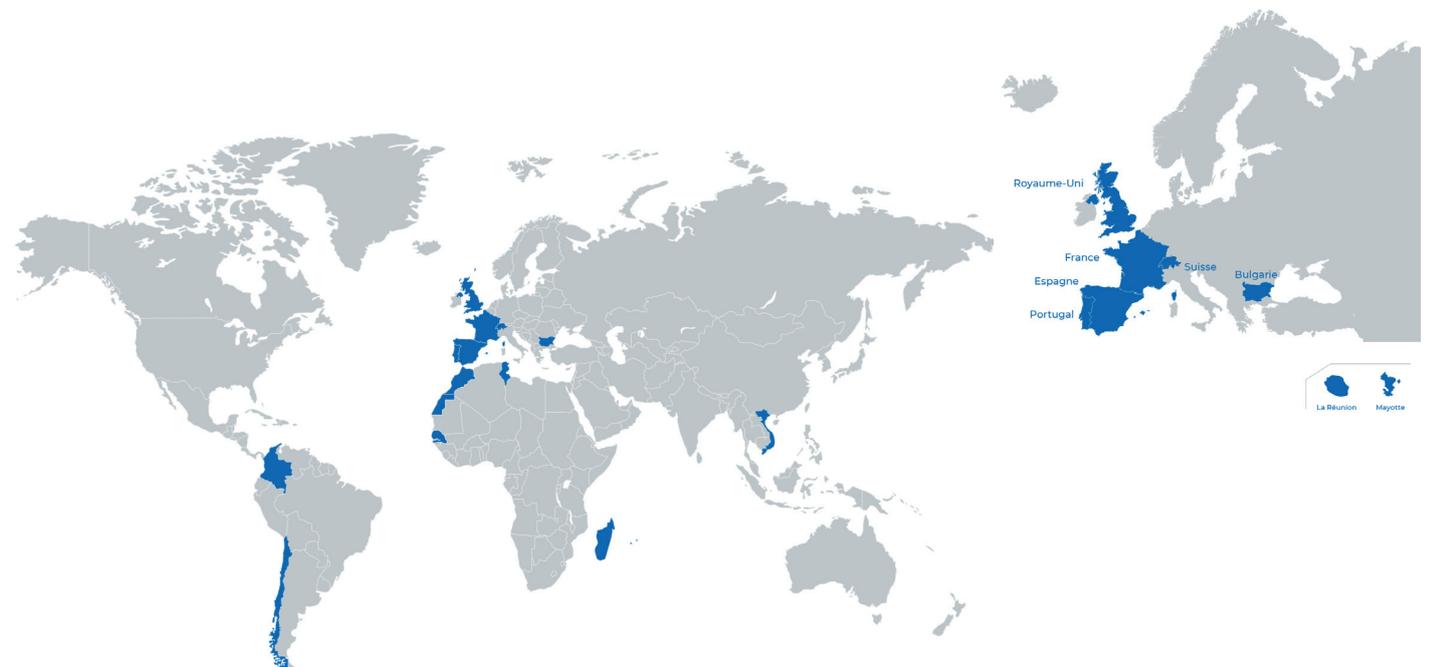
- Acquisition de Todo en Cloud en Espagne, expert en conception et implémentation d'Architectures Cloud
- Acquisition du groupe Owlance, leader sur le marché de la délégation de gestion de contrats d'assurance santé et prévoyance
- **Tessi, nommé entreprise ambassadrice du Global Compact France pour un mandat de 3 ans**

2019

- Lancement de la marque unique Tessi
- Acquisition de Orone France, éditeur de logiciels de traitement de flux (chèques) et distributeur de scanners
- Acquisition d'ADM Value, spécialiste de la Relation Client

D | Tessi, un groupe au rayonnement international

Présent dans 14 pays du monde, Tessi a pour ambition d'être l'un des acteurs majeurs du Business Process Services (BPS) en proposant au marché des prestations d'externalisation de fonctions ou de processus alliant services et technologies.



ACTEUR MAJEUR
en France & en Espagne

1 centre d'excellence en
intelligent automation (**CETIA**)

1 PROGRAMME EUROPÉEN
d'accélération de startups

7 CENTRES DE R&D
(5 en France, 2 en Espagne)

+ de 3000 clients

1 LAB (recherches sur
l'extraction de contenus)

Aujourd'hui, la France et l'Espagne représentent 92% du chiffre d'affaires global du Groupe.

Tessi souhaite particulièrement poursuivre sa croissance sur l'ensemble de la zone ibérique. C'est dans cette perspective que le Groupe a lancé Tessi Iberia en 2019.

E | Une offre de services à forte valeur ajoutée, orientée sur les nouvelles technologies

Plaçant la technologie au cœur de nos solutions, notre offre est avant tout orientée autour de la relation client et du parcours digital, de l'entrée en relation en passant par la gestion des processus métiers, ce jusqu'au paiement.

Notre savoir-faire s'organise autour de 3 grands axes...

- **les Services** : pour des solutions outsourcées de traitement industrialisé et personnalisé
- **les Technologies** : pour des solutions exploitant le meilleur du numérique
- **l'Innovation** : pour proposer une approche différente

... Et regroupe l'ensemble des capacités technologiques et de production de Tessi :

- Digitalisation des processus documentaires
- Back office métier
- Relation client & marketing
- Conseil & intégration
- Édition de logiciels
- Data center services & cloud computing

F | Un Groupe tourné vers l'innovation

Afin d'accompagner nos entreprises partenaires, nous accordons une attention particulière à l'innovation. Dans cette perspective, nous nous sommes dotés de 3 structures conçues pour anticiper les nouvelles tendances technologiques et ainsi penser l'entreprise du futur :



pour accompagner les startups disruptives

Programme européen de prospectives et d'innovations, Pépites Shaker facilite le rapprochement des startups et des entreprises pour construire avec agilité et souplesse des solutions émergentes et innovantes.



pour créer les alternatives technologiques de demain

Véritable laboratoire, Tessi lab développe des solutions d'extraction de contenus et de données issues de documents non formatés.



pour penser l'automatisation de la production

Vise à créer un écosystème d'expertises pour favoriser l'adoption des technologies d'automatisation dans les projets à fort potentiel ROI.

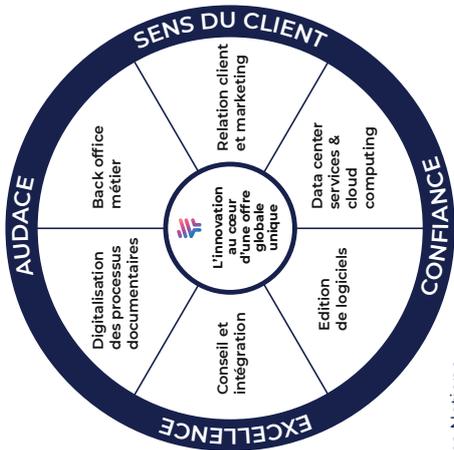
G | Comment nous créons de la valeur

Tessi en tant que prestataire de services évolue dans un mode de partenariat avec l'ensemble de ses parties prenantes, chacun ayant des attentes bien précises et représentant des enjeux pertinents pour l'autre partie.

Modèle d'affaires

Création de valeur

TESSI, UN GROUPE D'ENVERGURE INTERNATIONALE IMPLANTÉ DANS 14 PAYS...



Tessi, adhérent du Global Compact France des Nations Unies depuis 2011, a identifié 12 Objectifs de Développement Durable (ODD) prioritaires reliés à sa feuille de route RSE, autour desquels il s'engage et mobilise l'ensemble de ses parties prenantes :



... QUI S'APPUIE SUR UN ENSEMBLE D'ATOUS ET DE RESSOURCES...



Capital humain

- 9 326 collaborateurs
- Plus de 500 développeurs et techniciens
- Masse salariale de 206 M€



Capital manufacturier

- Une implantation dans 14 pays
- 105 établissements dans le monde dont 45 en France et 29 en Espagne
- 9 centres de R&D (7 en France, 2 en Espagne)



Capital marque et commercial

- Un portefeuille de clients étoffé (plus de 1 500 clients) et diversifié (banques, assurances, entreprises publiques, immobilier, santé...)
- Plus de 3 500 fournisseurs



Capital environnemental

- Plus de 10M de kWh consommés



Capital économique

- Capitaux propres de 186 744 milliers d'€
- Augmentation du capital de 37,5 M€

... DONNANT LIEU À UN PANEL DE RÉALISATIONS ET DE RÉSULTATS...



Capital humain

- Plus de 80 000 heures de formations dispensées
- 68% des femmes dans les effectifs / 40% des femmes au Conseil de Surveillance / 43% des directeurs sont des femmes



Capital économique

- Un chiffre d'affaires de 452 M€
- Un résultat net de 35,3 M€
- Un résultat opérationnel courant de 46 M€



Capital environnemental

- 79% des effectifs travaillent sur un site disposant d'une filière de recyclage



Capital sociétal

- Adhérent du Global Compact depuis janvier 2011
- Notation Gold Ecovadis
- Trophée de la 3^e place Gaia Rating des entreprises 150M€<CA<500M€



Capital marque et commercial

- 25 sites certifiés ISO 9001 dans le monde
- 68 offres de services & technologies
- Top 35 des éditeurs de logiciels en France (Truffle 100)
- Data center certifiés ISO 27001 et HDS
- Offre LRE qualifiée par l'ANSSI
- Service archivage électronique à valeur probatoire certifiée NF-461

En croissance de +5,6%



Actionnaires

- Dividendes versés de 120 M€



Contribution environnementale et sociétale

- Une diminution de 36% d'émissions directes de CO₂ en 4 ans
- Un ratio d'électricité consommée sur effectifs en baisse de -4% en Europe et -9% en France



Pouvoirs publics et communautés locales

- Impôts sur les sociétés de 13 M€
- Tessi est ambassadeur du Global Compact France



Collaborateurs

- Salaires de 206 M€ en 2019, soit +7% par rapport à 2018

Fournisseurs

- Montants des achats fournisseurs France de plus de 60 M€

II Historique de la démarche RSE Tessi



III Engagements du Groupe

A | Un engagement fort auprès des Nations Unies



Engagement de Tessi autour des 10 principes de l'ONU depuis janvier 2011.



Droits humains



Normes internationales du travail



Environnement



Lutte contre la corruption

En 2015, les Nations Unies adoptaient un nouveau programme de développement durable fondé sur 17 objectifs à atteindre d'ici 2030. En tant que membre du Pacte Mondial, Tessi, a souhaité s'impliquer dans cette démarche unique qui vise à éradiquer la pauvreté, à protéger la planète et à garantir la prospérité pour tous d'ici 2030.

Fin décembre 2018, le groupe Tessi a été nommé **entreprise ambassadrice** du Global Compact France pour un mandat de 3 ans.

« Les entreprises ambassadrices sont nommées pour leur exemplarité, leur sens de l'innovation, leur diffusion des valeurs du Global Compact et leur reconnaissance sur leur territoire. Dans la mesure

du possible, chaque région est représentée par un ou plusieurs ambassadeurs, selon les spécificités du territoire. Un lien permanent est assuré entre les entreprises ambassadrices et le Global Compact France ce qui permet de faire avancer les projets grâce à leurs retours d'expérience. » Global Compact France.

Tessi a été désigné par le Global compact France pour faire partie de la **délégation des entreprises**

françaises invitée en septembre 2019 à l'Assemblée générale des Nations Unies à New-York.

Cette délégation était constituée de PME et ETI qui aux côtés des grands groupes ont pu faire entendre la voix des entreprises françaises au sujet de l'appropriation des Objectifs développement durable.

Tessi a identifié 12 domaines, reliés à sa feuille de route, dans lesquels l'entreprise participe déjà, à sa mesure, aux efforts collectifs :



B | Tessi, signataire de la charte de la diversité

Tessi est, depuis 2018, signataire de la charte de la diversité. La diversité est une valeur naturelle et spontanée au sein de Tessi.

En s'engageant auprès des 3 800 autres entreprises signataires de cette charte, Tessi souhaite affirmer son engagement dans la lutte contre les discriminations et continuer à promouvoir cette diversité au sein du Groupe.



C | Une charte développement durable Tessi

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.

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 (<https://www.tessi.eu/fr/la-charte-durable/>).

D | Un code éthique déployé à l'international

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 dans l'exercice de ses fonctions. 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. Depuis il est relu et vérifié tous les ans par le comité éthique et la direction générale afin d'y intégrer d'éventuels nouveautés ou changements.

Il est destiné à l'ensemble des collaborateurs des filiales Tessi dans le monde, et a pour vocation d'aider à prendre les bonnes décisions, en tout lieu et en toute circonstance.

Après avoir été présenté à chaque instance représentative du personnel, il est annexé au règlement intérieur et déposé comme tel dans chaque filiale française du Groupe.

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

Quel que soit son niveau de responsabilités, chaque collaborateur doit lire ce code, le comprendre et s'engager à le respecter.

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

IV Performance RSE

A | Évaluation de la performance RSE du Groupe

Une année placée sous le signe des récompenses pour le groupe Tessi.

► Notation ECOVADIS : un statut Gold confirmé

Depuis plusieurs années, nous réalisons notre évaluation EcoVadis afin d'avoir une photographie de notre performance RSE et une hiérarchisation des points d'amélioration. Cette démarche permet également de répondre à la demande de nos clients, de plus en plus nombreux à s'interroger sur les performances environnementales, éthiques et sociales de leurs fournisseurs, par le biais d'un outil de communication unique.

L'évaluation EcoVadis vise à mesurer la qualité du système de gestion de la RSE des entreprises évaluées. Plus de 35 000 entreprises dans le monde entier sont évaluées par EcoVadis, dans plus de 150 secteurs d'activités différents et plus de 100 pays.

Le cadre méthodologique d'EcoVadis, construit autour des lignes directrices de l'ISO 26000, s'organise autour de quatre thèmes : l'environnement, le social, l'éthique des affaires et les achats responsables.

Cette note nous permet de confirmer notre place dans le top des 4% des meilleures performances des entreprises évaluées par EcoVadis.



*Statut **GOLD** pour Tessi en juin 2019 avec une note de 66/100, qui nous permet de confirmer notre statut de fournisseurs possédant une démarche de management de la RSE mature et confirmée.*

► GAIA, Ethifinance : Tessi récompensé pour la 3^e place des entreprises de sa catégorie.

Gaïa Rating, agence de notation ESG d'EthiFinance, mène une campagne annuelle de collecte de données couvrant l'essentiel des PME-ETI cotées en France. Sur la base de ces informations, les sociétés sont notées sur leur niveau de transparence et de performance.



Avec une note de 86/100 en grande progression par rapport au 73 de l'an dernier, Tessi se situe à la 17^e place sur les 230 entreprises évaluées mais surtout reçoit en octobre 2019 **le trophée de la 3^e place** sur 70 des entreprises de la catégorie de chiffre d'affaires compris entre 150 et 500 millions d'euros de chiffre d'affaires.

► ACESIA : Tessi France obtient la note de 90/100

Acesia est un outil d'AFNOR achats, qui permet aux acteurs de la fonction achats de partager avec leurs fournisseurs une démarche de progrès continue en matière de responsabilité sociétale. A ce titre Tessi est régulièrement sollicité par des clients afin de compléter le questionnaire d'évaluation RSE d'Acesia et fournir les preuves nécessaires.

Tessi note cette année une belle marge de progression passant de la note de 62 en 2016 à **90/100** en 2019.

B | Dialogue avec les parties prenantes

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

| Parties prenantes | Principaux enjeux | Principales attentes vis-à-vis de Tessi | Modes de dialogue |
|--|---|--|--|
| Investisseurs agences de notation actionnaires | Valorisation, pérennisation et valeurs | <ul style="list-style-type: none"> • Retour sur investissement • Identification, gestion et anticipation de risques • Gouvernance • Éthique des affaires | <ul style="list-style-type: none"> • Comités du conseil de surveillance • Conférences et réunions investisseurs • Réponses aux questionnaires de notation |
| Pouvoirs publics & communautés locales | Cadrage réglementaire Acceptabilité sociale | <ul style="list-style-type: none"> • Intérêt général • Conformité réglementaire • Information • Soutien économique local • Transparence • Économie circulaire • Sécurité et santé des personnes | <ul style="list-style-type: none"> • Rencontres avec les autorités locales • Rencontres avec les associations professionnelles • Participation aux échanges, soirée-débat avec le ministère de la transition écologique et solidaire • 10% pour tout changer • Ambassadeur Global Compact France. |
| Collaborateurs | Implication et fidélisation | <ul style="list-style-type: none"> • Besoin de reconnaissance • Attractivité • Développement des compétences • Culture d'entreprise • Santé et sécurité au travail • Diversité • Bien-être au travail • Sensibilisation • Responsabilité d'entreprise | <ul style="list-style-type: none"> • Communication interne : intranews, réseau social d'entreprise, challenges internes • Dialogue avec les partenaires sociaux • Enquêtes de satisfaction et sondages • Entretiens • Plateforme d'e-learning • Forum emplois et stages • Interventions aux conférences spécialisées • Trophées et challenges universitaires |
| Clients | Engagement, partenariat, fidélisation | <ul style="list-style-type: none"> • Innovation et adaptabilité • Qualité des produits et services • Réactivité • Respect des exigences contractuelles et de la réglementation • Respect de l'environnement, gestion de l'énergie • Écoute et dialogue permanent • Sécurité et protection des données • Éthique des affaires | <ul style="list-style-type: none"> • Relation partenariale : aide à la définition du besoin, dialogue régulier via direction de clientèle. • Enquêtes satisfaction clients • Newsletters • Réponses aux notations fournisseurs (EcoVadis, Acesia) • Web séminaires, showcase de la transformation digitale, matinales couvrant des thématiques métiers et sectorielles (Banque, Assurance...) • Livre blanc dédié à la transformation digitale des entreprises • Journée portes ouvertes de son Lab et du CETIA (Centre d'Excellence Tessi en Intelligent Automation) • Lancement de « Tessi Insights », le blog de la transformation digitale des processus d'entreprises |
| Fournisseurs / sous-traitants | Qualité, coûts, délais, conformité éthique | <ul style="list-style-type: none"> • Partenariat durable • Rentabilité • Éthique des affaires • Fidélisation | <ul style="list-style-type: none"> • Négociations et relations contractuelles • Enquêtes fournisseurs • Charte Développement Durable Tessi |
| Media & associations organisations internationales | Image et réputation | <ul style="list-style-type: none"> • Transparence • Information • Engagements RSE | <ul style="list-style-type: none"> • Ambassadeur Global Compact France. Organisateur étape du Tour de France des ODD • Témoignages presse spécialisée • Communiqués de presse • Communication annuelle sur le Progrès (COP) - Niveau GC Advanced |

C | Analyse de Matérialité

En 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.

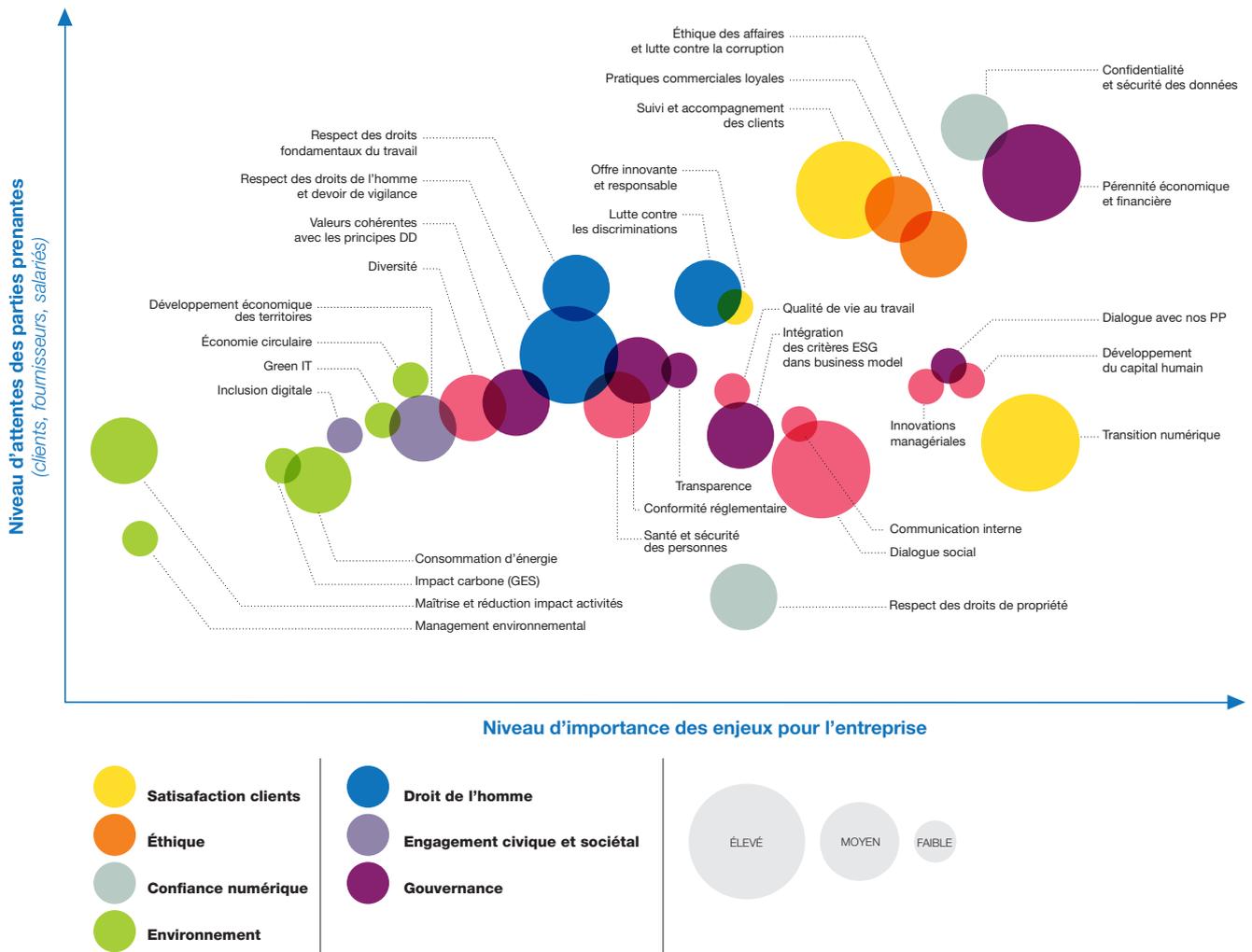
La conduite de l'étude a suivi 5 étapes-clés garantes de la robustesse de sa mise en œuvre : l'identification des enjeux a priori, la définition des critères d'évaluation

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.

Après un cycle de 3 ans, Tessi envisage de renouveler cette analyse en 2020.



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.

➤ V Évaluation des risques extra-financiers

Tessi propose à ses clients une offre globale modulaire, combinant le conseil, les services outsourcés, la relation client, la technologie de pointe et l'innovation. En tant qu'acteur du BPS, le Groupe, au même titre que ses sociétés concurrentes, est soumis à des risques de toute nature qui peuvent impacter ses activités, sa réputation, sa rentabilité ou ses objectifs.

Pour y répondre, le groupe s'appuie sur un système de gestion des risques cohérent qui couvre l'ensemble de ses fonctions.

Depuis 2018, ce système est piloté par un Directeur Audit interne Groupe et s'appuie sur une politique d'audit interne groupe mise en application dès janvier 2019.

A | Segmentation et principe de hiérarchisation des risques

Le Groupe Tessi souhaite mettre en avant 5 catégories de risques spécifiques qui lui sont applicables :

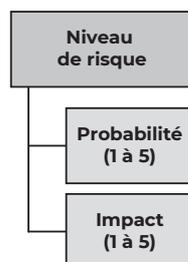
- Risques stratégiques,
- Risques opérationnels,
- Risques financiers,
- Risques juridiques, et
- Risques d'image.

Au-delà de l'identification des risques et de leur regroupement en grandes catégories, le Groupe a passé en revue l'ensemble des risques identifiés afin de les hiérarchiser, avec une double analyse, à savoir la probabilité qu'ils surviennent et leurs impacts possibles si tel est le cas.

Échelle de risque :

Combinaison : quantification de la probabilité et de l'impact :

| Échelle de risques |
|--------------------|
| Très Faible |
| Faible |
| Moyen |
| Élevé |
| Très élevé |



| | | | | | |
|----------------------|---|---|---|---|---|
| 5 | | | | | |
| 4 | | | | | |
| 3 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| 1 | | | | | |
| Probabilité / Impact | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Au niveau méthodologique, la quantification de la probabilité a été définie par Tessi comme étant une fréquence de survenance de l'événement (1 fois tous les 5 ans, par exemple).

En ce qui concerne la quantification de l'impact financier possible, cette notion a été établie soit comme correspondant à un pourcentage du résultat opérationnel pour les entités significatives du Groupe, soit comme correspondant à un montant en tant que tel pour les entités les moins importantes du Groupe.

Périmètre couvert par cette analyse de risques en 2018 :

- Tessi Corporate Groupe
- Tessi France
- Tessi Iberia
- Tessi Conseil et Intégration

Complété en 2019 par :

- Tessi Assurances
- Tessi Amérique latine

In fine, alors que selon cette cartographie plus de 70 risques transversaux (applicables à l'échelle du Groupe) ont été identifiés et analysés, deux d'entre eux ont été jugés « élevés » et moins d'une dizaine ont été qualifiés de « moyen ».

Sont présentés ci-dessous uniquement les risques extra-financiers significatifs identifiés par le Groupe et validés dans le document d'enregistrement universel enregistré auprès de l'Autorité des marchés financiers sous le numéro R.19-037 en date du 21 novembre 2019, selon la segmentation évoquée précédemment.

B | Risques opérationnels

1 | Risques liés aux recrutements et à la gestion de carrière des équipes et rétention des talents (risque moyen)

Les résultats d'exploitation futurs du Groupe dépendront en partie de sa capacité à recruter et à retenir certains employés hautement qualifiés et à en attirer de nouveaux.

Sur certains marchés, notamment celui des services informatiques, les sociétés restent dépendantes des compétences, de l'expérience et de la performance de son personnel.

D'autre part, les succès du Groupe dépendent dans une large mesure de la qualité et de l'expérience de son équipe dirigeante dont les missions revêtent un caractère très opérationnel compte-tenu de l'horizontalité des organisations du Groupe.

La réussite future du Groupe procède donc en partie de la fidélisation de ses cadres dirigeants et autres salariés occupant des fonctions clés et de sa capacité à continuer d'attirer, de motiver et de conserver un personnel hautement qualifié. Si le Groupe ne parvenait pas à conserver certains de ses collaborateurs à des fonctions clés, cela pourrait avoir un effet défavorable significatif sur son activité, sa situation financière, ses résultats ou ses perspectives.

Afin de répondre au mieux à ces enjeux, Tessi a créé en 2018 un poste de Directeur des Ressources Humaines Groupe membre du Comité Exécutif.

De plus, la mise en avant d'une marque unique « Tessi » doit contribuer à renforcer la notoriété du Groupe sur un marché de l'emploi très concurrentiel.

Le niveau des risques mentionnés ci-dessus devrait donc baisser à moyen-terme.

2 | Risques liés à la sécurité des systèmes et des applications (risque moyen)

Les activités du Groupe sont des activités technologiques, liées aux systèmes d'information et au développement de logiciels et d'applications. Elles sont donc intrinsèquement exposées aux risques de vulnérabilité informatique dans un environnement où la cybercriminalité ne cesse d'évoluer tant sur le plan tactique que technique.

Afin de réduire ces risques, une gouvernance dédiée au pilotage et au suivi de la sécurité informatique a été mise en place par le Groupe. Elle est accompagnée d'un programme sur 3 ans doté d'un budget adéquat suivi au plus haut niveau de l'organisation.

Cependant, une attaque informatique suffisamment sophistiquée ne peut être exclue et pourrait impacter les activités du Groupe qu'il s'agisse des services délivrés aux clients ou des activités support nécessaires au bon fonctionnement de l'organisation, un ou plusieurs événements de ce type étant susceptible d'avoir une incidence notable sur l'activité du Groupe, sa situation financière et ses résultats.

Le niveau des risques mentionnés ci-dessus devrait rester stable à moyen-terme.

3 | Risques liés à la gestion des achats et à la sous-traitance (risque moyen)

A ce jour, malgré sa taille, le Groupe ne dispose pas de processus et de suivi totalement formalisés et harmonisés encadrant ses opérations d'achats et de sous-traitance. Ainsi, les règles applicables en la matière manquent de traçabilité et peuvent diverger d'une structure à une autre au sein du Groupe.

De fait, un contrôle insuffisant des fournisseurs externes et des engagements de dépenses à l'initiative de certaines structures du Groupe pourrait être observé, a posteriori, impliquant de constater une fraude ou un manque d'optimisation de la structure de coûts opérationnels dans les résultats qui seraient extériorisés par Tessi.

Des actions sont en cours au sein du Groupe pour harmoniser les pratiques de l'ensemble des services en la matière, mais en tout état de cause, Tessi pourrait être exposé à certaines dérives dans des pratiques et habitudes d'achats ou de sous-traitance, avec pour conséquence un impact sur les résultats du Groupe.

Le niveau des risques mentionnés ci-dessus devrait baisser à moyen-terme.

C | Risques juridiques

1 | Risques liés à la réglementation RGPD (risque élevé)

Le Groupe exerce son activité dans un environnement fortement réglementé, tant au niveau national qu'euro-péen, en particulier en matière de traitement de données et flux pour son activité Tessi documents services. En particulier, les activités du Groupe sont régies en Europe par les dispositions RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données), texte de référence en matière de protection des données à caractère personnel. Ses dispositions sont directement applicables au sein de l'ensemble des pays de l'Union Européenne depuis le 25 mai 2018.

Dans ce contexte, le Groupe a mis en place un programme visant la mise en conformité de ses activités avec cette réglementation, chantiers pilotés par le Directeur de département conformité et IT et le DPO (« Data Protection Officer ») Groupe. Ce programme, engagé depuis plusieurs années et très avancé, comporte quatre projets eux-mêmes subdivisés en quatorze chantiers.

Il s'agit en premier lieu de la mise en place d'une gouvernance comprenant une politique déclinée en standards et procédures, d'instances de pilotage et de contrôle. D'autre part, l'ensemble des traitements est cartographié et leur conformité évaluée au regard des exigences de la RGPD. Des actions correctives sont le cas échéant engagées et suivies jusqu'au plus haut niveau du management du Groupe.

En cas de manquement à cette nouvelle réglementation, Tessi s'expose à des sanctions administratives et pénales, ainsi qu'à des amendes, demandes de dommages et intérêts, tout comme à une dégradation de son image de marque perçue par le marché. De tels événements sont de nature à avoir un effet défavorable significatif sur l'activité du Groupe, sa situation financière, ses résultats ou ses perspectives.

Un renforcement de la réglementation ou de sa mise en œuvre, tout en offrant dans certains cas de nouvelles opportunités de développement, est susceptible d'entraîner de nouvelles conditions d'exercice des activités du Groupe pouvant augmenter ses charges d'exploitation, limiter le champ de ses activités ou plus généralement constituer un frein au développement du Groupe.

Le niveau des risques mentionnés ci-dessus devrait demeurer stable à long-terme.

2 | Risques liés à la conformité juridique en matière de gouvernance et au niveau de l'organisation du Groupe (risque moyen)

Le Groupe Tessi est le résultat notamment d'une politique de croissance externe qui a été très active au cours des dernières années, avec de fait des organisations et des modes de gouvernance pouvant être différents d'une entité à l'autre. Ce constat peut conduire à des modes de fonctionnement et à des attitudes différentes face à certaines problématiques, notamment en matière de conformité légale et juridique.

Les services internes du Groupe ont engagé des actions devant permettre une certaine convergence des pratiques du Groupe vers de « best practices », mais des écarts pourraient subsister au sein de certaines entités du Groupe, pouvant mettre Tessi en difficulté ou en défaut par rapport à certaines exigences légales ou juridiques.

En cas d'irrégularité légale ou juridique avérée au sein de l'une ou l'autre des entités du Groupe, Tessi pourrait être exposé à des actions en justice et/ou à des condamnations susceptibles d'avoir un impact important sur les résultats du Groupe.

Le niveau des risques mentionnés ci-dessus devrait baisser à moyen-terme.

D | Risques d'image

1 | Risques d'image (risque moyen)

Le succès continu du Groupe dépend de sa capacité à maintenir sa réputation de rigueur, professionnalisme et intégrité. Le Groupe s'attache à maintenir la qualité de ses prestations. Toutefois, il ne peut garantir qu'il saura se préserver des conséquences dommageables pour sa réputation que pourrait avoir un éventuel accident, désastre, conflit d'intérêt ou encore litige impliquant.

La médiatisation d'éventuelles difficultés ou d'infractions pourrait affecter la crédibilité et l'image du Groupe auprès de ses clients existants et cibles, et par voie de conséquence, sa capacité à maintenir ou développer certaines activités. Son activité, sa situation

financière, ses résultats ou ses perspectives pourraient en être affectés.

Le niveau des risques mentionnés ci-dessus devrait être stable à court-terme.

Par ailleurs, au-delà des principaux risques extra-financiers retenus, Tessi a identifié un risque stratégique transverse relatif aux opérations de croissance externe et à leur intégration (risque moyen).

La démarche RSE, de par ses diverses actions environnementales mais aussi sociales (telle que l'évaluation des risques sur le respect des droits de l'homme, la diffusion du code éthique...) contribue entre autres à diminuer ce risque.

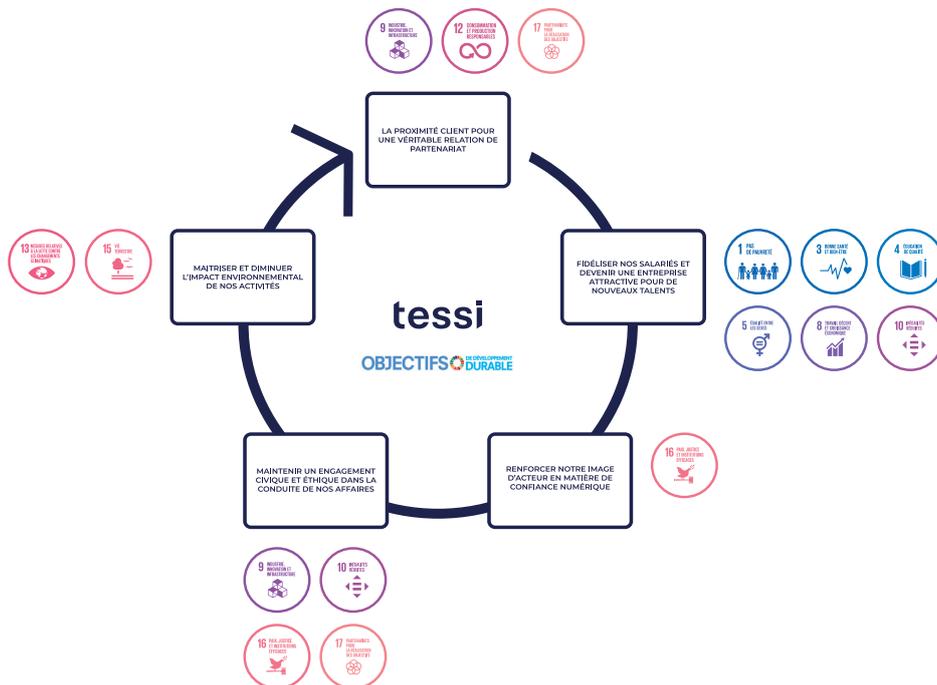
VI Politique RSE du Groupe

Les objectifs de la feuille de route RSE 2018-2021 ont été fixés, en dialogue avec les parties prenantes à partir de la matrice de matérialité, de l'analyse des risques extra-financiers et opportunités de nos activités ainsi qu'en tenant compte de notre participation active en faveur des Objectifs Développement Durable de l'ONU.

La nouvelle feuille de route, conçue comme un outil de pilotage de la stratégie RSE du Groupe définit les axes prioritaires sur lesquels le groupe Tessi s'engage sur les 3 années à venir sur le périmètre international de son activité.

Tessi entend donc continuer à améliorer les axes suivants :

- La proximité client pour une véritable relation de partenariat,
- Fidéliser ses salariés et devenir une entreprise plus attractive pour des nouveaux talents,
- Renforcer son image d'acteur de référence en matière de confiance numérique,
- Maintenir un engagement civique et éthique dans la conduite de ses affaires,
- Maitriser et diminuer l'impact environnemental de ses activités.



Pilotage de la RSE

La direction RSE est en charge de piloter 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 veille réglementaire en matière de réglementation sociétale et environnementale en lien avec le service juridique du groupe sur qui elle s'appuie.

Elle assure la mise en œuvre, le maintien et l'amélioration continue de cette politique incluant les enjeux environnementaux, sociaux et éthiques 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 internationales, directions RH locales, directeurs régio-

naux de production, direction des systèmes d'information, directeurs qualité et direction des infrastructures), que les engagements soient mis en place et maintenus dans chacune des Business Units (BU). Elle procède à la vérification de l'exactitude et l'exhaustivité des informations publiées dans le rapport.

Elle s'assure à chaque changement de périmètre et à chaque nouvelle acquisition que la démarche soit connue, diffusée et mise en application.

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

Elle formalise et rédige la déclaration de performance extra financière et veille à la cohérence des informations RSE publiées.

Les indicateurs permettant de suivre ses objectifs sont regroupés dans un tableau à la fin de la déclaration de performance extra financière.

➤ VII *Enjeu RSE* : Fidéliser nos salariés et devenir une entreprise attractive pour de nouveaux talents

Répond aux risques suivants :

RISQUES LIÉS AUX RECRUTEMENTS ET À LA GESTION DE CARRIÈRE DES ÉQUIPES

Politique RH du groupe Tessi :

▶ Développer un sentiment d'appartenance au Groupe

Travailler une marque employeur unique visible des clients et à laquelle les salariés du groupe adhèrent.

▶ Promouvoir la diversité

La diversité est une valeur naturelle et spontanée au sein de Tessi.

Tessi souhaite affirmer son engagement dans la lutte contre les discriminations et continuer à promouvoir cette diversité au sein du Groupe. C'est pourquoi en 2018 le Groupe a signé la charte de la diversité.

▶ Optimiser le parcours professionnel

Tout d'abord en améliorant et renforçant nos processus de recrutement puis en développant les compétences de nos salariés tout au long de leur parcours professionnel.

Tessi souhaite développer une communauté de compétences et avoir des compétences en permanence en adéquation avec l'évolution du groupe.

▶ Veiller à la qualité de vie au travail

Le bien-être des collaborateurs conditionne la performance de l'entreprise.

Il passe notamment par une connaissance des facteurs de stress et l'accompagnement des collaborateurs dans leur quotidien.

Face à des acteurs à forte notoriété, Tessi est confronté à un challenge permanent de captation de personnels hautement qualifiés notamment sur les activités technologiques et de consulting face à un marché de l'emploi concurrentiel.

De plus, l'enjeu du groupe est aussi de maintenir l'expertise et les connaissances clés au sein du groupe. C'est pourquoi, **le taux de turn-over** devient pour nous un indicateur clé à surveiller attentivement.

Suite à son analyse, le Groupe a donc décidé d'axer sa politique sur les éléments suivants :

A | Développer un sentiment d'appartenance au Groupe

Le lancement de la marque unique Tessi en 2019 a plusieurs vocations :

► Une marque a vocation internationale

Déjà présent dans 11 pays, la marque unique « Tessi » vient également participer à l'ambition de développement à l'international du Groupe. Grâce à plus de 4 400 collaborateurs accompagnant les entreprises hors de France, Tessi a depuis sa création construit une vraie légitimité à travailler sur des problématiques européennes liées au numérique. C'est aussi l'occasion pour tous ses collaborateurs de se retrouver autour des valeurs du groupe et de renforcer leur sentiment d'appartenance à cette même unité.

► Une marque unique pour plus de lisibilité de l'offre

Le lancement de la marque unique « Tessi » va permettre aux entreprises de bénéficier d'une offre complète et plus lisible tout en continuant de créer davantage de

valeur ajoutée pour les clients du Groupe Tessi. Unifiée, l'offre globale de Tessi est organisée autour de deux axes stratégiques forts, les services (digitalisation des processus, back office métiers, marketing et relation client) et les technologies (conseil et intégration, édition de logiciels, hébergements et cloud computing).

► Une promesse de valeur ajoutée plus forte

« La marque unifiée Tessi signifie une meilleure lisibilité de nos offres et de meilleures passerelles entre nos différents métiers pour continuer à monter dans la chaîne de valeur pour nos clients. Le lancement de notre marque unique est également un rattachement à une nouvelle identité forte pour nos collaborateurs. » a déclaré Claire Fistarol, Présidente du Directoire de Tessi.

B | Promouvoir la diversité

L'historique et les métiers du Groupe font que le personnel est majoritairement féminin.

En Europe, presque 70% des salariés du Groupe sont des femmes.

Tessi met tout en œuvre pour ne pratiquer aucune discrimination en matière d'égalité professionnelle homme/femme :

- au niveau de la gouvernance, il y a 10 membres composant le Conseil de surveillance de Tessi SA et parmi eux, 4 femmes, soit **40%**,
- le comité exécutif du Groupe est composé de **31% de femmes**,
- dans le Monde, **43%** des postes de direction sont occupés par des femmes,
- et, **36%** du personnel cadre est féminin.

En matière de **diversité**, Tessi souhaite accentuer ses efforts et mettre l'accent dans les années à venir sur un sujet où une marge de progression existe : l'emploi direct des personnes handicapées.

En 2019 le nombre de salariés handicapés au sein de effectifs France est maintenant de 297. À cela s'ajoute les effectifs liés au recours à des prestations fournies par le secteur protégé. Le tout représente 3,5% en unités bénéficiaires des effectifs Tessi France en augmentation par rapport au 3% de 2018. Pour

s'améliorer, Tessi a souhaité mettre en place dès 2018 et pour les 3 ans à venir un plan d'actions Handicap, basé sur la politique Handicap suivante :

1 | Politique handicap du groupe Tessi :

Nos principaux axes : sensibiliser, recruter, former et accompagner nos collaborateurs et futurs collaborateurs reconnus travailleurs handicapés.

Tessi souhaite s'engager 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.

On peut noter également que depuis la mise en place de cette politique, en 1 an les effectifs de salariés en situation de handicap ont doublé en Espagne.

2 | Formation et sensibilisation de référents handicap France

En 2019, Tessi souhaite réellement montrer à ses salariés que l'entreprise est « handi-accueillante ». Pour cela plus de 20 référents handicap ont été formés sur la France entière afin de promouvoir la politique handicap du groupe et être à l'écoute des collaborateurs.

3 | Partenariat socialement responsable : partenariat de 10 ans avec les APF

Au-delà de l'emploi direct des salariés en situation de handicap, Tessi a développé un partenariat depuis de nombreuses années avec l'Association des paralysés de France. Ce partenariat permet au groupe Tessi de confier un pourcentage de son activité de saisie et traitement de documents à APF Entreprise.

Ce partenariat a été récompensé fin 2017 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.

En 2019, avec un périmètre de sous-traitance toujours en net augmentation, notamment par la mise en place

d'un nouveau contrat, le chiffre d'affaire réalisé par les APF grâce au partenariat avec le groupe Tessi a doublé et est maintenant de 1 347 000€ HT.

Au sein des APF, depuis la mise en place de ce partenariat, cela représente 33 emplois à temps plein sur l'année.

4 | Participation de Tessi à Tous HanScène®

Tessi a été partenaire début 2019 de la 7^e édition du Concours Vidéo Handicap Étudiant Tous HanScène® (www.toushanscene.fr) organisé par l'association TREMLIN Études-Handicap-Entreprises.

Ce concours innovant aux forts enjeux sociétaux à destination des établissements Post-Bac (BTS, Classe Prépa, Universités, IUT, Écoles de commerce et d'ingénieurs, CFA) a pour objectif d'encourager d'une part, les jeunes en situation de handicap à accéder aux études supérieures et d'autre part, les établissements et l'ensemble de leurs communautés à s'ouvrir au handicap et à s'emparer du sujet.

Comment ? En proposant à ces écoles, dans une première phase, de constituer une équipe de 2 à 4 étudiants pour mettre « HanScène » le handicap à travers une vidéo de 2 à 3 minutes autour de 7 catégories : Arts et essais, Humour, Innovation technologique, Sport, Vie étudiante, Vie professionnelle, Vie quotidienne.

Puis ensuite c'est au tour des entreprises participantes de voter et élire leur 3 meilleurs vidéos dans la catégorie attribuée. Pour cela l'ensemble des collaborateurs a pu visionner les 12 vidéos qui nous étaient attribuées et a donc été sensibilisé et impliqué activement dans ce sujet d'inclusion sociale.

C | Promotion de la mobilité interne

Parce que Tessi souhaite mettre le collaborateur au cœur de son succès, le groupe s'est doté d'une plateforme collaborative de gestion de carrière qui permet au collaborateur de devenir acteur de son évolution au sein du groupe.

Tessi Talents a plusieurs ambitions :

- Devenir notre référentiel métiers et compétences qui se construit à travers l'ensemble des éléments collectés auprès de nos collaborateurs. Ce référentiel constitue la pierre angulaire de notre GPEC. Dans notre secteur d'activité, les métiers évoluent, les compétences aussi. Nous pouvons donc analyser les compétences présentes au sein de Tessi, en identifiant celles dont nous aurons besoin et qui nous font défaut.

- Permettre à la fonction RH de travailler sur des perspectives d'évolution de carrière, à travers un outil qui rapproche les compétences disponibles des collaborateurs avec les compétences requises des postes. L'outil donne la possibilité de travailler sur des projections plus ou moins audacieuses, en procurant des analyses sur les risques de ces scénarii, en identifiant les actions pour limiter ces risques et faire ainsi de chaque parcours de mobilité un succès.
- Talents donne accès à tous les emplois vacants en France. En 2020, l'Espagne rejoint également Talents ce qui enrichira la bourse à l'emploi. Nos collaborateurs peuvent ainsi consulter les offres de poste dans le Groupe, connaître les prérequis, voir leur positionnement par rapport aux compétences requises et postuler en ligne.

D | Accompagner le développement des compétences et la transformation des métiers

Les orientations stratégiques de formation du Groupe sont les suivantes :

- Anticiper les futurs besoins en accompagnant le Groupe dans l'acquisition de nouvelles technologies.
- Développer notre culture matricielle à travers des pratiques managériales et comportementales.
- Accompagner la croissance du Groupe avec le développement d'expertises internationales.
- Confirmer et sécuriser nos expertises en assurant la montée en compétences de nos collaborateurs, les fidéliser à travers des évolutions et progressions au sein du Groupe.

Aujourd'hui, les plans de formation sont gérés de manière autonome par les équipes Tessi France et Tessi Iberia.

► Formations au sein des filiales Tessi France

En France sont comptabilisées comme formations, les formations d'au moins une demi-journée avec un objectif pédagogique. Pour l'année 2019 la méthodologie de reporting sur les formations a évolué permettant à l'ensemble des filiales d'intégrer toutes les formations y compris celles qui ne sont pas passées par le biais des OPCA. En revanche le nombre d'heures de formation renseigné est un nombre théorique, cela ne permet donc plus de comparaison avec les années n-1.

► Formations au sein des filiales Tessi Iberia

Les filiales Espagnoles disposent d'une plateforme e-learning et dispense la majorité des formations à leur personnel par ce mode.

Cela leur permet de réaliser tous les ans de nombreuses formations pour un même salarié.

Les thèmes principaux couverts sont : l'accueil au sein de l'entreprise, les risques psycho sociaux, les formations RGPD du Groupe et des formations spécifiques aux règles de gestion de leurs clients.

C'est pourquoi on ne peut faire de comparaison ou compiler d'indicateurs communs à ces 2 périmètres.

Pour ses raisons, Tessi n'intègre pas les résultats 2019 des indicateurs sur la formation au tableau récapitulatif des indicateurs sociaux même si aujourd'hui des formations sont délivrées au personnel de l'ensemble des filiales Tessi dans le monde entier.

► Tessi Academy : modules de formation sous forme de e-learning

Face à la complexité et à la multiplicité des sites du Groupe et dans un souci d'uniformisation et d'amélioration d'accès à la formation, Tessi 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 quizz 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-fraude et corruption, protection des données personnelles...) 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.

Les filiales internationales bénéficient de ces formations traduites dans la langue du pays concerné.

E | Impliquer, responsabiliser et améliorer la satisfaction des collaborateurs à la démarche Performance

La démarche Performance initiée sur un premier site en 2017 a été déployée sur 7 sites de production à fin 2019 et intégrera de nouveaux sites en 2020.

La démarche se décompose en 3 objectifs :

- La contribution aux performances financières de l'entreprise,
- La contribution à la satisfaction de nos clients,
- La contribution au bien-être des collaborateurs.

Cette démarche permet à chaque collaborateur d'être acteur dans l'atteinte des objectifs de son équipe. Nous sommes tous acteurs pour rechercher les pertes, autrement dit, identifier et réduire les gaspillages. Cela consiste à utiliser au mieux les ressources qu'elles soient matérielles ou humaines.

Cette année nous a permis d'avancer dans la structuration de la démarche « *by Tessi* », en s'appuyant sur :

- La grille de maturité, qui permet à chacun d'identifier les bonnes pratiques attendues,
- Le mandat, qui permet de partager les objectifs de déploiement et les moyens mis en œuvre,
- Le SMP : Système de Management de la Performance.

Les objectifs fixés en 2019 ont été atteints :

- Des gains ont été valorisés à hauteur de plus de 750K€.
- Sur certaines prestations historiques, les taux de rejets ont été divisés par deux.
- Prise en compte et mise en place d'actions d'amélioration concernant et provenant des remontées des collaborateurs, facilité par la mise en place d'Ani-

mation à Intervalle Court (les AIC). C'est d'ailleurs au travers de ces animations, en « parlant avec des données », que ce fait la résolution des problèmes du quotidien, « les fameux cailloux dans la chaussure » !

La démarche est déployée en suivant quatre phases.

- La première consiste après un état des lieux en la mise en place des AIC, la réalisation de chantiers d'amélioration en fonction des caractéristiques et enjeux du site. Ceci fait l'objet d'un mandat entre l'encadrement du site et l'équipe Performance. Cette étape dure de 3 à 6 mois suivant la taille et la maturité du site. L'accompagnement se traduit par la présence d'un membre de l'équipe performance à raison de 2 jours par semaine pour accompagner la réalisation des actions identifier et apporter de la méthodologie.
- La deuxième phase est une transition qui permet au site de gagner progressivement en autonomie. Le support de l'équipe est plus ciblé et consiste à rendre le site autonome. Dans cette phase les gains issus des bonnes pratiques, sous toutes leurs formes, sont capitalisés et partagés tant au niveau régional que national.
- La troisième phase est celle de l'appropriation qui voit le site gagner en autonomie et ce au travers d'un accompagnement plus espacé dans le temps. Le site suit ses gains et les partage avec les autres sites régulièrement.
- La quatrième phase est celle de la pérennisation. La démarche est à la main du site qui sollicite le soutien de l'équipe performance sur des sujets non traités encore et /ou transverses.

F | Améliorer le cadre de travail

1 | Dialogue social

Il est important pour le groupe Tessi de maintenir un dialogue permanent avec l'ensemble de ses salariés. Dans les filiales espagnoles cela se traduit par une mise en place d'interlocuteurs RH dédiés à l'écoute des problématiques liés aux conditions de travail des salariés.

En France, chaque année de nouveaux accords sont signés dans les entreprises de plus de 50 salariés. En 2019, cela représente 85% des effectifs. Ces accords cette année ont majoritairement porté sur les sujets suivants : temps de travail (passage au forfait jours) et égalité professionnelle hommes/femmes.

De plus, à fin 2019 **au sein du groupe Tessi, 94,4% des salariés sont représentés par une IRP.**

2 | Par le biais du sport

Que ce soit en France ou en Espagne, le groupe Tessi a inscrit de nombreuses équipes à diverses courses et autres activités sportives durant l'année.

Tessi par ce biais souhaite :

- encourager la pratique d'un sport de façon régulière pour le mieux-être des salariés,
- favoriser la synergie entreprise puisque plusieurs entités du Groupe ont participé cette année à ces opérations en formant des équipes communes.

De plus depuis 2019 Tessi est sponsor financier d'une athlète de haut niveau : Laura Tarantola, Championne d'aviron skiff poids légers ou deux de couple poids légers en course pour représenter la France au Jeux Olympiques de Tokyo en 2020.

Grenobloise, étudiante de l'école GEM, Laura se reconnaît dans les valeurs du groupe Tessi en portant les valeurs d'un sport exigeant.

3 | Équilibre vie professionnelle – vie personnelle

► Télétravail en test sur certaines sociétés du Groupe

Le groupe Tessi a choisi de tester sur certaines activités le permettant, le télétravail afin de :

- Améliorer les conditions de travail des collaborateurs,
- Réduire les temps de transport et stress,
- Contribuer à optimiser les temps de trajet et diminuer l'impact environnemental des déplacements domicile - travail.

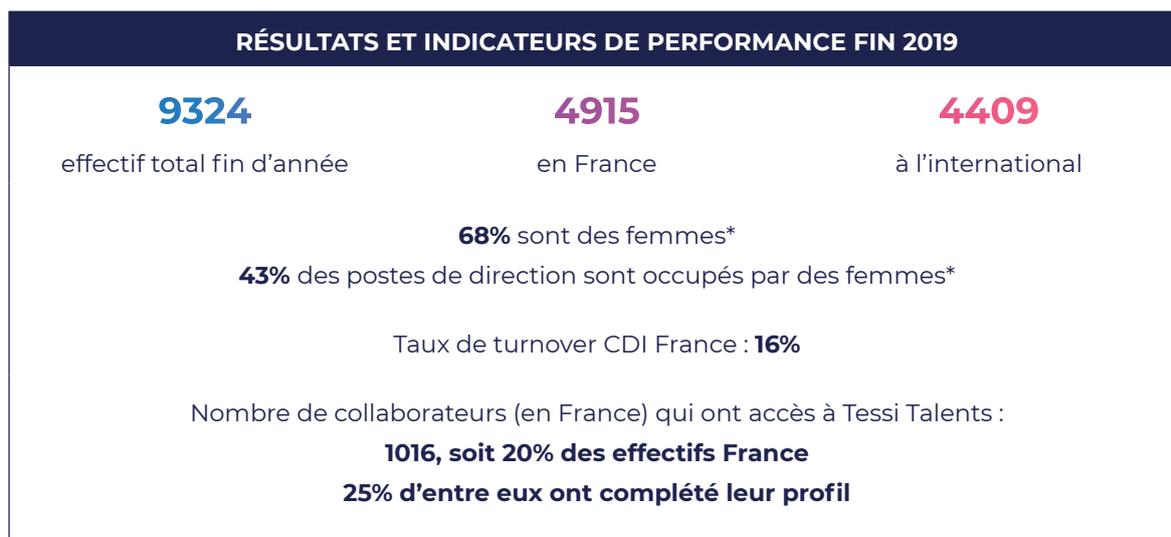
► Droit à la déconnexion

Dans un souci d'amélioration de la communication globale entre collègue et également avec ses clients, une charte e-mail, a été réalisée et diffusée à l'ensemble des filiales Françaises et Espagnoles de Tessi.

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, 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.

En complément, en 2019, 85% des filiales françaises ont été sensibilisé au droit à la déconnexion par un module de formation e-learning.



* dans le monde

➤ VIII *Enjeu RSE* : La proximité client pour une véritable relation de partenariat

Répond aux risques suivant : **RISQUES D'IMAGE**

Parce que satisfaction et confiance client font partie de l'ADN du groupe Tessi, le Groupe souhaite maintenir une proximité client permanente qui passe par une amélioration continue de sa qualité de services, une

écoute client renforcée, des rencontres de plus en plus diversifiées et une mesure constante de la satisfaction client.

A | Maîtrise de la qualité des services proposés

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

Les domaines certifiés sont :

- 12 sites de Business Process Services France : activité de traitement sécurisé de documents et moyens de paiements, (depuis 2006),
- Les activités de Gestion de la relation client France (Contact center) (3 sites) (depuis 2018),
- Les activités d'encaissements France (2 sites) (depuis 2018),
- Les activités Business Process Services Espagne : Graddo, BPO (depuis 2006), Diagonal Company (depuis 2018),

- L'activité éditique du Groupe (depuis 1998),
- Les offres EDI bancaire SEPA et Gestion de l'Information légale de Tessi Informatique (depuis 2004),
- Les activités BIPIO (depuis 2009) et TUNIS DATA SERVICES (depuis 2015),
- L'offre de service d'hypothèque à destination des établissements bancaires de Tessi Chili.

Les activités certifiées ISO 9001 couvrent ainsi plus de 42% des filiales mondiales du Groupe.

Tessi France est également certifiée ISO 18 295-1 pour l'ensemble de ses centres d'appels basés à Metz, Lyon et en région parisienne.

B | Écoute client

Depuis 2015, Tessi France organise de nombreuses rencontres on et offline à destination de ses clients couvrant 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 Lettre Recommandée Electronique dans le respect du cadre légal, la signature électronique, 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.

En 2019, Tessi a déployé de nombreuses actions en faveur de ses clients :

- 32 web conférences déclinées sur 6 thématiques,
- 3 matinales couvrant des thématiques métiers et sectorielles (Banque, Assurance, GED...),

- Participation à 4 événements externes (salons, rendez-vous d'affaires, conférences),
- 1 Événement client à Roland Garros,
- 1 événement client en Espagne « *Embarcando con Tessi Iberia* » pour le lancement de Tessi Iberia,
- 1 soirée VIP pour le secteur de l'assurance,
- 1 Showcase de la transformation digitale,
- 2^e édition du Livre blanc dédié à la transformation digitale des entreprises,
- 1 livre blanc dédié à la transformation de l'expérience client,
- Refonte de la plateforme de marque Tessi (Site web, Réseau sociaux, PLV...),
- 1 blog de la transformation digitale des processus d'entreprises avec sa Newsletter dédiée « Tessi Insights »,

- 1 étude OBSERVATOIRE IDC – ESANTE,
- Afterwork France et Espagne en compagnie des clients pour présenter quelques start-up du programme Pépites Shaker.

C | Une mesure permanente de la satisfaction client

Tessi France et Tessi Iberia mesurent chaque année le taux de satisfaction des clients afin d'avoir un retour sur la perception des clients à propos des projets et services rendus dans l'année.

Comme tous les ans dans le cadre du suivi de la certification ISO 9001 des filiales françaises et espagnoles, et afin d'avoir une visibilité sur l'évolution de la satisfaction de nos clients, des enquêtes sont menées par questionnaires envoyés à un panel de clients sélectionnés.

Cette année quelques changements d'organisation due à la marque unique.



$$NPS = \% \text{ (PROMOTERS)} - \% \text{ (DETRACTORS)}$$

Les filiales françaises se sont regroupées sous l'appellation Tessi France. Les enquêtes de satisfaction portent sur l'activité globale de Business Process Services

Cette année le taux de retour à ces enquêtes est toujours un peu en baisse et Tessi France a décidé de ne plus suivre une moyenne de satisfaction mais un Net Promoter Score qui est à 6.

Concernant Tessi Iberia, la fusion des entités Graddo et Grabacion courant 2019 a permis à Tessi Iberia de regrouper ses activités comme suit :

- Les activités immobilières et hypothécaires de Diagonale qui ont obtenu une moyenne de satisfaction de 3,9/5,
- Les activités de contact center avec un taux de participation de 64% et une moyenne de satisfaction à 9.17 face à 7.2 en 2018 pour les nouveaux clients et de 8.61 pour les clients confirmés face à 8.3 en 2018,
- Les activités de Business Process Outsourcing avec un taux de participation de 27% et une légère baisse de la moyenne de satisfaction à 8,14/10.

| RÉSULTATS ET INDICATEURS DE PERFORMANCE FIN 2019 | |
|--|---|
| <p>6</p> <p>Net Promoter Score Tessi France</p> | <p>Moyenne à 8,4/10</p> <p>Moyenne de satisfaction toutes activités Tessi Iberia</p> |

IX Enjeu RSE : Renforcer notre image d'acteur en matière de confiance numérique

Répond aux risques suivants :

**RISQUES LIÉS À LA RÉGLEMENTATION RGPD
RISQUES LIÉS À LA SÉCURITÉ DES SYSTÈMES ET DES APPLICATIONS
RISQUES D'IMAGE**

La protection des données personnelles est au cœur des préoccupations du groupe Tessi et est un enjeu à maîtriser dans le cadre de la transformation digitale croissante du Groupe et de ses clients. C'est dans ce contexte, que le groupe Tessi s'engage, pour ses propres activités et pour celles assurées pour le compte de ses clients, à assurer un niveau optimal

de protection des données et à se conformer aux lois et aux réglementations applicables en matière de traitement de données personnelles.

Tessi en tant qu'acteur de la transformation digitale des entreprises entend également faire de la confiance numérique un axe stratégique de son développement.

A | Protection des données RGPD/GDPR

Le groupe Tessi est doté depuis Avril 2017 d'une gouvernance relative à la protection des données personnelles à l'échelle du Groupe, approuvée par la direction générale, pilotée par le DPO Groupe, ayant pour mission de construire, tenir à jour et animer le dispositif global du programme de protection de données personnelles. Ce dispositif est aligné sur les enjeux de réduction des risques stratégiques du Groupe et applicable dans toutes ses filiales et s'appuie sur deux phases : BUILD et RUN.

La gouvernance de protection des données du Groupe s'appuie sur un réseau de relais DPO, une politique groupe de protection des données personnelles, et des revues de direction et comités de pilotage dédiés à ces enjeux et un cadre général de protection des données personnelles, piloté par le KPI « *Accountability* » (voir Indicateurs sociaux, sociétaux et environnementaux en fin de rapport)

Lors de la phase RUN du projet de mise en conformité, une cartographie des traitements a été réalisée en amont. Le principal défi était de répondre à la réglementation à plusieurs titres. D'abord en tant que responsable de nos propres traitements internes. Ensuite en tant que sous-traitant pour le compte de nos clients. Enfin, en tant que responsable conjoint avec certains clients, dans le cas où nous leur fournissons des moyens, des logiciels pour traiter leurs données. Dans le cas où Tessi agit en tant que sous-traitant ou responsable conjoint, nous avons intégré les exigences du RGPD à nos offres commerciales et nous avons mis en place un atelier obligatoire dédié à la sécurité et la conformité au RGPD visant à évaluer, avec le client, la sensibilité des données concernées par la presta-

tion, à identifier d'un commun accord des mesures de sécurité appropriées couvrant le cycle de vie des données en fonction de la nature, les risques et les coûts.

Par ailleurs, la stratégie RGPD a été outillée pour permettre de regrouper l'ensemble de nos traitements, notre base documentaire, ainsi que suivre l'ensemble des actions de conformité et gérer les différentes notifications obligatoires en cas de violation de données personnelles.

La conformité du Groupe au GDPR est suivie de manière régulière grâce à des indicateurs de performance (KPI) qui couvrent de nombreux domaines, à savoir, les avenants contractuels, la conformité des logiciels, Tessi en tant qu'éditeur, la conformité des traitements (responsable de traitement, sous-traitant et responsable conjoint), le suivi des recommandations suite aux différentes campagnes d'audit (11 audits au total) et le traitement des demandes d'exercice des droits des personnes (plus de 350 demandes instruites).

En effet, 2020 sera l'année du maintien de la conformité du Groupe au RGPD et l'adoption définitive du dossier BCR (Binding Corporate Rules), ces règles désignent une politique de protection des données intra-groupe permettant de prévenir les risques inhérents aux transferts de données personnelles vers des pays tiers hors UE et d'uniformiser les pratiques relatives à la protection des données personnelles au sein du Groupe. Or, L'équipe DPO continue d'animer une gouvernance opérationnelle, à travers l'analyse et le pilotage des actions de mise en conformité des traitements identifiés au RGPD. Afin de conserver ce niveau de conformité les audits de gouvernance de toutes les BU se poursuivent avec l'appui du Directeur

de l'audit interne. Des audits de Sous-traitants critiques de Tessi sont à prévoir.

Tessi a déployé à l'échelle du Groupe une politique générale de protection des données personnelles disponible en 4 langues ainsi que 30 procédures GDPR sur 30 identifiées, instructions et enregistrements formalisés, 6 fiches de bonnes pratiques en lien avec la protection des données personnelles et 7 grilles d'audit et de contrôle de conformité du Groupe au GDPR couvrant 100% des besoins identifiés.

Le taux d'accountability GDPR a donc atteint les 100% en 2019.

► **Sensibilisation des collaborateurs sur la protection des données :**

Tessi a mis en place pour l'ensemble du personnel du Groupe une campagne de sensibilisation e-learning sur la protection des données et la conformité GDPR ; Les modules de sensibilisation étant assez conséquents Tessi a choisi de réaliser 2 campagnes de sensibilisation sur l'année 2019.

Le taux moyen de sensibilisation des collaborateurs du Groupe est :

- Pour la première campagne, toute filiale confondue = 82%,
- Pour la deuxième campagne, toute filiale confondue = 74%.

B | Tessi devient un acteur majeur du marché en matière de confiance numérique

1 | Data center hautement sécurisé

► ISO 27001 : engagements Sécurité des Systèmes d'information

Parce que dématérialisation et digitalisation impliquent un haut niveau de confiance de l'information confiée, Tessi France a déployé durant l'année 2018 un système de management de la sécurité de l'information. Le périmètre de **Mise à disposition, exploitation et support d'infrastructure permettant l'hébergement sécurisé de solutions de traitement de données sensibles et/ou à caractère personnelle** a été certifié ISO 27001 début 2019.

En Espagne, les filiales Graddo et Diagonale sont certifiées ISO 27001 depuis plusieurs années.

► Tessi : hébergeur certifié pour les données de santé

Tessi a obtenu début 2019 la certification HDS de Mise à disposition, exploitation et support d'infrastructure permettant l'hébergement sécurisé de solutions de traitement de données de santé.

2 | Service d'archivage électronique certifié

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

3 | Certigna, du groupe Tessi obtient la certification eIDAS

La société Dhimyotis (groupe Tessi) est Tiers de Confiance européen spécialisé dans la cybersécurité et dans la confiance numérique. Sous sa marque Certigna, elle propose des solutions de sécurisation des échanges et des documents.

Déjà qualifiée RGS et eIDAS (règlement européen) pour ses certificats numériques de sécurisation de sites web, d'identification et de signature électronique, Certigna obtient en 2018 la certification eIDAS pour son horodatage. L'entreprise devient ainsi l'une des Autorités de Certification européennes les plus normées.

L'horodatage certifié eIDAS est un élément essentiel de la dématérialisation à valeur probante. En effet, pour un document numérique (par exemple une facture ou une fiche de paie), l'horodatage certifié permet d'apposer une date fiable sur ce document.

L'horodatage certifié eIDAS ne peut être délivré que par un Tiers de Confiance disposant d'un équipement matériel ultra sécurisé connecté à des sources de temps offrant une très haute précision. Contrairement aux horodateurs systèmes (par ex. un ordinateur), cet horodatage est impossible à modifier, de plus il a une valeur juridique.

4 | Tessi POST LRE (Lettre Recommandée Electronique) obtient la qualification auprès de l'ANSSI pour les LRE envoyées aux destinataires personnes morales

Tessi POST LRE est une solution innovante permettant de piloter la production et l'envoi de lettres recommandées électroniques.

Depuis le 1^{er} janvier 2019, la réglementation encadrant la Lettre Recommandée Electronique évolue vers plus de sécurité. Elle impose dorénavant à l'ensemble des prestataires de LRE l'obtention d'une qualification délivrée par l'Agence Nationale de Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI), branche du ministère de l'Intérieur.

Tessi confirme ainsi sa pleine conformité en tant que prestataire de confiance et tiers d'acheminement de Lettre Recommandée Electronique.

RÉSULTATS ET INDICATEURS DE PERFORMANCE FIN 2019

100%

Taux d'accountability compliance RGPD

✦ **X Enjeu RSE : Maintenir un engagement civique et éthique dans la conduite de nos affaires**

Répond aux risques suivants :

RISQUES LIÉS À LA GESTION DES ACHATS ET À LA SOUS-TRAITANCE

**RISQUES LIÉS À LA CONFORMITÉ JURIDIQUE EN MATIÈRE DE GOUVERNANCE
ET AU NIVEAU DE L'ORGANISATION DU GROUPE**

RISQUES D'IMAGE

A | Politique en matière du respect des droits de l'homme

Dans l'ensemble de ses filiales mondiales, 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.

B | Achats responsables

1 | Intégrer les fournisseurs et sous-traitants sensibles à la démarche qualité et RSE

En complément d'un questionnaire RSE envoyé périodiquement aux fournisseurs stratégiques français, les filiales Tessi France, ainsi que les filiales Tessi Iberia, procède 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 chez Tessi, en fonction de plusieurs aspects : qualité de services, réactivité, SAV, prix, et critères environnementaux... Une grille de critères est créée, en fonction des activités des sous-traitants.

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

► Tessi France, quelques chiffres clés :

- 616 fournisseurs évalués (évaluation qualité – note de 1 à 4 - intégrant des critères environnementaux) : 83.9% des fournisseurs ont obtenu une note entre 3 et 4 et 1% entre 2 et 3.

Cette amélioration de la qualité des fournisseurs est dû aux différents suivis mis en place, audits, évaluations et plans d'actions annuels, relance des gestionnaires de contrats suite aux incidents e-attestation...

- 3 audits sur site de sous-traitants de production.
- 2 questionnaires conformité envoyés à nos fournisseurs ou sous-traitants de production.

► Tessi Iberia, au sein de la filière Business Process Outsourcing :

- 26 fournisseurs sur 197 ont été évalués.
- La note moyenne obtenue par ces fournisseurs est de 2.78/3 pour 2,63 en 2018 intégrant des critères de qualité, prix et conformité.
- Aucun incident jugé critique n'a été déclaré avec un fournisseur.

► Tessi Iberia, au sein de la filière Contact center

- 49 fournisseurs sur 96 ont été évalués.
- La note moyenne obtenue par ces fournisseurs est de 7,8 pour 8,07 en 2018 intégrant des critères de qualité, prix et conformité.

- Suite à cette évaluation Tessi Iberia s'est séparé de 2 fournisseurs jugés non satisfaisants.

2 | Contrôle de conformité fournisseurs

En 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.

Pour les fournisseurs considérés essentiels, il est également obligatoire qu'ils puissent nous fournir annuellement des documents complémentaires en matière de continuité d'activité, et démarche conformité, qualité et développement durable.

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

3 | Lutte contre la fraude, la corruption et l'évasion fiscale

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 et évasion fiscale (LAC/LAF).

Dans ce cadre Tessi a revu **son code éthique** destiné à l'ensemble des collaborateurs du Groupe, 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 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 l'existence de conduites ou de situations contraires au code éthique.

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,
- Group CSR manager.

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 encourus par l'employé ou l'entreprise en cas d'évasion fiscale ?
- 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.

Fin 2019, ce module a été déployé sur **100% des filiales françaises, espagnoles et mondiales francophones.** Ce déploiement doit se poursuivre en 2020 au niveau des autres filiales mondiales.

C | Ancrage Territorial

1 | Tessi, partenaires de grandes écoles et universités

Le groupe Tessi contribue aux objectifs de développement durable en favorisant l'accès à l'éducation de qualité et à la formation pour tous, et en développant un partenariat avec certaines grandes écoles.

► Partenariat GEM

Depuis 2017, Tessi a choisi d'intensifier son partenariat avec L'école de Management de Grenoble.

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 entre 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.
- 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...

La première partie de la contribution de Tessi a permis de lancer un nouvel axe de recherche autour d'ergonomie et phygital (perceptions du client sur la synergie entre l'univers physique d'une marque et l'univers virtuel).

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. En effet Tessi s'est engagé à réaliser un don à hauteur de 85 000€ par an pendant 3 ans pour soutenir cette chaire de recherche.

2 | Mécénat de compétence

► Partenariat avec Télémaque

Tessi s'est engagé depuis 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 : le parrain est une collaboratrice impliquée et volontaire qui intervient directement auprès de sa filleule.

Ce parrainage s'est étendu à 3 étudiants en 2019 et devrait progresser en 2020 par la mise en place d'une politique de mécénat Groupe impliquant les salariés.

► Don en nature à la Croix Rouge Française

En 2019, le pôle opérations et technologie a également fait un don en nature (mécénat sous forme de prestations de services) de plus de 100 000€ à la Croix Rouge française en leur offrant l'intégralité du projet et déploiement d'un portail fournisseur destiné à la dématérialisation des factures (réception, contrôle intégrité et conformité des factures avant paiement).

► Partenariat de Tessi Chili avec un foyer d'accueil pour enfants en situation de vulnérabilité.

Par la création d'une fondation « Fundación Pléyades » et un don à hauteur de 13 000 US\$ en 2019, Tessi finance un foyer de protection pour enfants, un programme de travail appelé *Cable to Earth* afin que ses enfants restent connectés à la réalité, la promotion du rôle de bénévole afin de sensibiliser les étudiants à l'action sociale et en dernier lieu un programme pour améliorer les conditions juridiques et réglementaires auxquelles sont confrontés les enfants vulnérables.

3 | Pépites Shaker : un accompagnement unique en son genre

Anticiper les tendances de demain en tenant compte des préoccupations sociales et environnementales et favoriser le développement économique local

Depuis 2 ans, Tessi a lancé le programme Pépites Shaker : l'accélérateur européen de start-up innovantes de Tessi.

Orienté vers les nouvelles technologies d'intelligence artificielle, d'extraction de contenu, de reconnaissance vocale, comportementale, de biométrie et de blockchain, Pépites Shaker est un programme, piloté par la direction Stratégie Innovation Digitale de Tessi, qui aspire à anticiper les tendances de demain pour les clients de Tessi, tout en s'attachant, via l'innovation et les opportunités que peuvent offrir les NTIC, à répondre aux enjeux sociaux et environnementaux auxquels Tessi, au même titre que ses clients, sont confrontés.

A travers son programme d'accélération, Tessi offre la visibilité et les conseils en stratégie nécessaires aux start-up en phase de développement.

Pépites Shaker s'adresse avant tout aux structures ayant terminé leur phase de R&D et qui cherchent

à développer leur portefeuille client. Toute start-up européenne est éligible, à condition d'avoir 3 ans d'existence et d'avoir été fondée dans le pays qu'elle représente. Aujourd'hui, **plus de 48 start-up françaises, 6 start-up espagnoles, 3 start-up suisses et 1 suédoise font partie du programme.**

Faire partie du Pépites Shaker Tessi, c'est :

- Augmenter la visibilité des start-up via différentes tribunes : réseaux internes Tessi, rencontres clients ou inter-pépites, relais via nos réseaux sociaux ou relations presse,
- Permettre aux start-up d'accroître leur business, via l'intégration des solutions au sein des offres Tessi, l'ouverture au portefeuille clients du Groupe,
- En plus de bénéficier d'un réseau de clients potentiels important, la complémentarité de leur activité et la confiance apportée par l'expertise de Tessi leur garantit une entrée sur le marché plus aisée,
- Partager avec nous des valeurs incontournables, comme la confiance numérique, le sens client ou la valeur du capital humain.

La particularité de Pépites Shaker réside dans l'accompagnement commercial offert aux start-up, fondé sur des partenariats stratégiques avec Tessi. En résultent des offres coconstruites en interne anticipant les besoins des clients du Groupe.

Dans une démarche proactive, Tessi offre ainsi à ses clients une sélection de startups à même d'adresser leurs besoins en innovation et vise à devenir leur véritable laboratoire d'innovation.

► Exemple de structure ayant bénéficié de l'accompagnement de Tessi dans le cadre du programme Pépites Shaker :

• Innover dans l'accessibilité avec RogerVoice :

Dans le cadre d'une prestation de centre d'appels pour l'un de ses clients, RogerVoice et Tessi ont entre autres mis en place une application web à destination des personnes sourdes et malentendantes. Ce service rend accessible les appels grâce à la reconnaissance vocale, qui sous-titre automatiquement les propos des téléconseillers.

RÉSULTATS ET INDICATEURS DE PERFORMANCE FIN 2019

90%

des filiales du Groupe ont diffusé le code éthique

➤ XI **Enjeu RSE : Maîtriser et diminuer l'impact environnemental de nos activités**

Répond aux risque et enjeu climatique mondial

Les conséquences du réchauffement climatique et des risques environnementaux liés aux émissions de gaz à effet de serre ne peuvent aujourd'hui être niés.

Tessi a donc choisi de prendre en compte ce risque et de l'intégrer dans sa démarche.

Le Groupe, à son échelle et compte tenu de son périmètre d'activités, tache dans son quotidien de minimiser ses impacts environnementaux et émissions de gaz à effet de serre.

Le Groupe est convaincu que cette prise en compte ne fait que commencer et qu'elle doit se poursuivre dans un cadre de compréhension mutuelle entre les entreprises.

C'est pourquoi au-delà de son propre Bilan Carbone, le Groupe a choisi de s'investir auprès du ministère de la transition écologique et solidaire, entre autres dans le cadre d'échanges sur la loi sur l'économie circulaire et du 10% pour tout changer, mais aussi en étant acteur ambassadeur impliqué auprès du Global compact pour partager ce sujet et ses bonnes pratiques avec les autres entreprises.

A | Politique environnementale

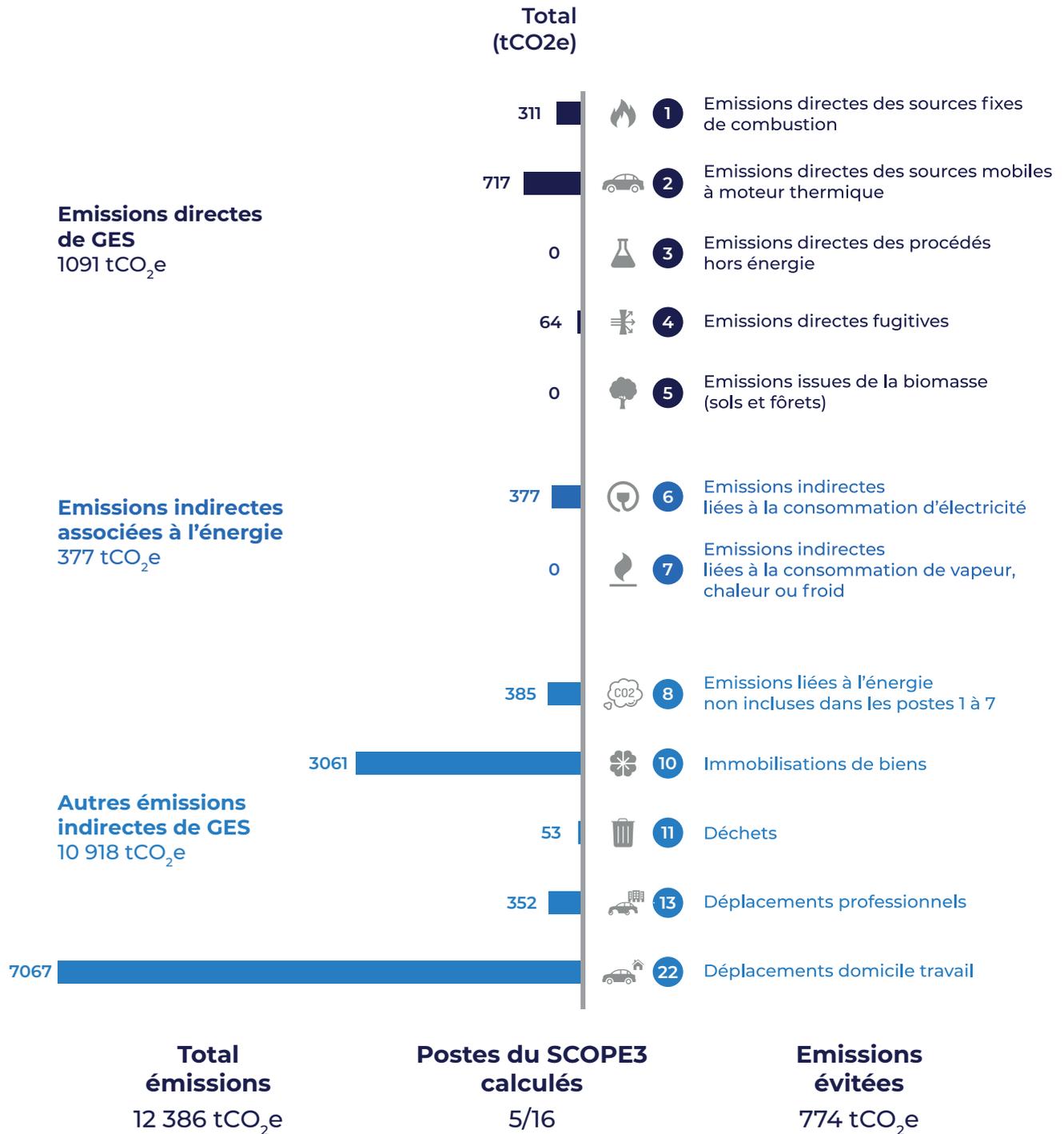
Le Groupe a souhaité mettre en place depuis plusieurs années une politique environnementale simple et efficace, basée sur la prise en compte des aspects environnementaux les plus significatifs de son activité.

Tessi s'engage, au minimum, à respecter les législations françaises et espagnoles concernant la protection de l'environnement et la prévention de la pollution dans ses activités.

Pour cela, Tessi a choisi comme stratégie environnementale de renouveler début 2019 son bilan d'émission de gaz à effet de serre, pour l'instant calculé uniquement sur le périmètre de la France et de maintenir pour le périmètre espagnol la certification ISO 14 001 des sites de production.

Suite au précédent BEGES réalisé en 2014, Tessi a souhaité augmenter le scope de son bilan carbone en incluant également les émissions indirectes de CO² de ses activités jugées significatives (voir détail ci-dessous).

B | Bilan d'Emission de Gaz à effet de serre France



Les actions entre 2014 et 2018 ont été principalement réalisées sur les émissions directes de CO₂ à savoir la consommation de gaz, d'électricité et le gasoil des véhicules de sociétés.

En 4 ans, Tessi a su diminuer de 36% ses émissions directes de CO₂.

Fort de cette réussite et suite à ce dernier bilan carbone réalisé en février 2019, Tessi mobilise maintenant ses collaborateurs sur les trois facteurs principaux d'émission et objectifs environnementaux à savoir :

- Réduire l'empreinte de nos déplacements en optimisant la mobilité de nos salariés et leurs déplacements professionnels,
- Optimiser et réduire notre consommation électrique,
- Optimiser le recyclage et valorisation de nos déchets.

C | Réduire l’empreinte de nos déplacements

1 | Plan de mobilité

Tessi a initié en 2018 la mise en place de plans de mobilité afin de rationaliser les déplacements liés à l’activité de l’entreprise sur l’ensemble de ses établissements de plus de 100 salariés. Ce projet qui s’inscrit dans notre démarche développement durable a pour but d’améliorer les conditions de travail de nos salariés tout en développant l’utilisation des modes de transport modaux.

A ce jour, la cartographie des lieux d’habitation des salariés par rapport à leur zone de travail a été réalisée sur tous les établissements concernés.

Certains établissements ont déjà formalisé le plan d’actions liés à ces déplacements, l’objectif à 2 ans étant de terminer les 12 sites identifiés. À fin 2019 le taux d’avancement de ces plans est réparti de la sorte :

- 1 site a finalisé à 100% son plan de mobilité avec dépôt du dossier,
- 2 sites sont à 75% d’avancement (plans d’actions décidés),
- 7 sites sont à 50% d’avancement (les questionnaires mobilité ont été réalisés auprès des salariés),
- 2 sites sont à 25 % d’avancement (la cartographie ainsi que le diagnostic mobilité ont été réalisés).

► Mise en place d’une indemnité kilométrique vélo pour les salariés :

Après avoir testé depuis 3 ans la mise en place de cet IKV, à fin 2019, 11 % des filiales françaises ont déployé ce dispositif.

On peut noter que pour les filiales qui l’ont mis en place en moyenne près de 10% des salariés ont « pris le vélo » et donc bénéficié de cette indemnité.

2 | Politique voyages Groupe

Une politique de déplacements professionnels a été déployée sur toutes les filiales du Groupe afin de minimiser les coûts engendrés par ces déplacements tout en contribuant à diminuer notre empreinte carbone.

Cette empreinte est mesurée et suivie dans le Bilan d’émission de gaz à effet de serre réalisé début 2019.

En attendant de procéder à un nouveau bilan Carbone, Tessi suit annuellement les émissions de CO² dues aux déplacements professionnels qui se retrouvent dans le tableau de suivi des indicateurs sociaux, sociétaux et environnementaux.

D | Optimiser et réduire notre consommation électrique

Depuis quelques années Tessi a initié un plan de diminution de la consommation d’électricité de ses sites. Depuis 2 ans à périmètre équivalent, les résultats sont probants.

La démarche se base sur :

► La 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.

► L’aménagement des centres de production en basse consommation énergétique

► La sensibilisation des salariés aux gestes éco responsables

► Une démarche green IT initiée en 2018

Sur la France, un plan d’action national, piloté par la direction informatique locale vise à mettre en place une extinction automatique des postes de travail et de certaines machines de production en dehors des heures de travail ainsi qu’une régulation des climatisation et chauffage en dehors des heures d’ouverture des sites

À fin 2019 ce sont près de 47% de postes fixes qui sont éteints automatiquement pour 21% fin 2018.

Ce sont plus de 33 sites qui utilisent déjà l’extinction automatique des postes de travail pour 10 à fin 2018.

On note pour les sites pilote une diminution de la consommation électrique pouvant aller jusqu’à 15% de la facture électrique annuelle.

Tessi a également participé pour la première année au challenge d’écoconception Design4green, terminant dans le top 10 des équipes classées sur un projet de conception d’une enquête en ligne consommant le moins d’énergie possible.

Cela permet aux équipes R&D de se familiariser avec de nouvelles méthodes d'Eco conception et de partager ses sujets avec des experts.

Sur ce périmètre, **l'objectif pour 2021 est d'atteindre une diminution de 5 % du ratio consommation électrique rapporté aux effectifs France.**

En parallèle en fonction des résultats obtenus nous déploierons les mêmes bonnes pratiques sur les sites espagnols.

Évolution du ratio électricité/effectifs global à périmètre constant (sans Owliance, Todo en Cloud et Tessi Insurance Spain) :

| Ratio électricité consommée sur effectifs global | 2018 | 2019 | Variation |
|--|--------------|-------------|------------|
| Total Europe | 1 227 | 1195 | -3% |
| dont France | 1 410 | 1326 | -6% |

L'objectif de diminution du ratio de consommation électrique rapporté aux effectifs France est donc déjà atteint à fin 2019.

E | Optimiser le recyclage et valorisation de nos déchets

En 2019, 79% du personnel du groupe Tessi (périmètre monde) opère sur des sites disposant d'une filière de recyclage.

Cela correspond à 88% du personnel européen sachant que l'objectif fixé pour 2021 est d'atteindre un taux Européen de 98%. L'intégration du périmètre Owliance en 2019 a fait diminuer légèrement ce taux.

Nous continuons donc chaque année à accompagner individuellement chacun de nos sites pour qu'ils

adhèrent aux conventions mises en place avec des prestataires pour les DIB, DEEE et consommables d'impression.

Évolution du taux de personnel opérant sur un site disposant d'une filière de recyclage à périmètre constant (sans Owliance, Todo en Cloud et Tessi Insurance Spain) :

| Part des effectifs couvert par une filière de recyclage | 2018 | 2019 | Variation |
|---|------------|------------|------------|
| Total Europe | 90% | 93% | +3% |
| dont France | 89% | 92% | +3% |

■ XII Biodiversité

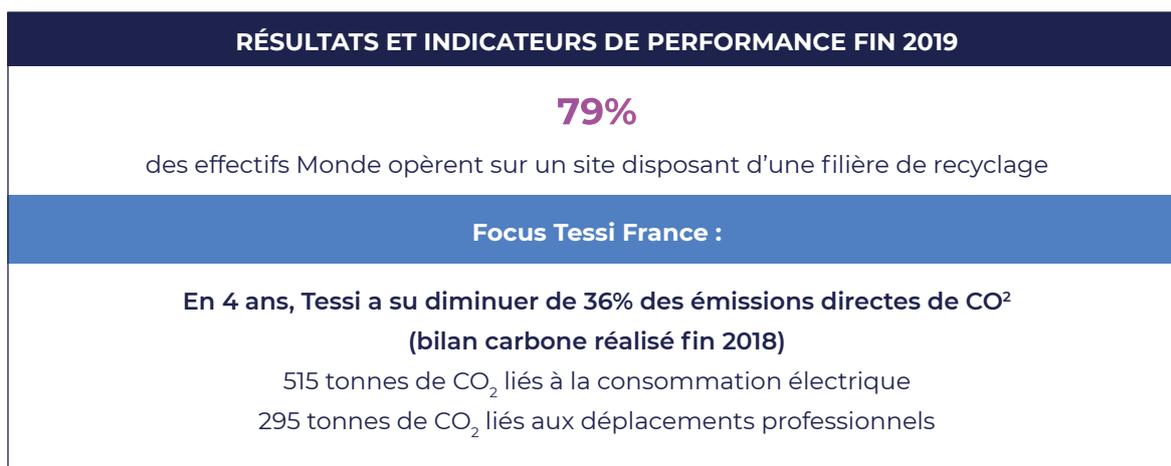
Face au déclin rapide de la biodiversité, Tessi compte tenu de son activité s'est demandé depuis plusieurs années comment contribuer à sa petite échelle.

L'idée est alors venue en fin d'année 2019 sur un site pilote : Bordeaux.

Planter des arbres fruitiers sur le terrain de Tessi ce qui permet de ramener un peu de biodiversité et, en même temps de mettre beaucoup de fruits à disposition des salariés.

C'est donc avec beaucoup d'enthousiasme que les salariés du site ont pris leur pelle le 12 décembre pour planter 10 arbres fruitiers sur le site (pommiers, cerisiers, poiriers, kakis, figuiers et pruniers).

Ce projet va permettre en local d'animer différents ateliers sur la biodiversité et à l'échelle nationale de se diffuser sur différents autres sites en France sur l'année 2020.



Le groupe Tessi n'ayant pas remonté de risques fort environnementaux dans son analyse des risques extra-financiers, Tessi n'a pas jugé utile d'avoir à ce jour une provision ou garantie pour risque en matière d'environnement.

XIII Indicateurs sociaux, sociétaux et environnementaux

| | | N-2 | N-1 | N (périmètre complet) |
|--|---------------|------|------|-----------------------|
| Axe 1 : Fidéliser nos salariés et devenir une entreprise attractive pour de nouveaux talents | | | | |
| Effectif global groupe Tessi (incluant toutes les filiales appartenant au groupe Tessi au 31/12/2019) | | | | |
| Effectif global au 31/12/2018 | Total Monde | 8225 | 9473 | 9326 |
| | Total Europe | 7051 | 8097 | 7934 |
| | dont France | 4319 | 4785 | 4915 |
| | dont Ibérique | 2588 | 2813 | 2421 |
| Effectif féminin | Total Monde | - | - | 6364 |
| | Total Europe | - | 5641 | 5454 |
| | dont France | 2965 | 3355 | 3390 |
| | dont Ibérique | - | 1959 | 1650 |
| Effectif masculin | Total Monde | - | - | 2962 |
| | Total Europe | - | 2456 | 2480 |
| | dont France | 1354 | 1430 | 1525 |
| | dont Ibérique | - | 854 | 771 |
| Effectif manager/cadre | Total Monde | - | - | 771 |
| | Total Europe | - | 856 | 759 |
| | dont France | 607 | 663 | 725 |
| | dont Ibérique | - | 183 | 29 |
| Effectif non manager/non cadre | Total Monde | - | - | 8555 |
| | Total Europe | - | 7241 | 7175 |
| | dont France | 3712 | 4122 | 4190 |
| | dont Ibérique | - | 2630 | 2392 |
| Politique Diversité *Périmètre Monde (hors Orone) | | | | |
| Nombre d'embauches réalisées dans l'année en CDI | Total Monde | - | - | 1296 |
| | Total Europe | 321 | 615 | 823 |
| | dont France | 245 | 422 | 493 |
| | dont Espagne | 49 | 178 | 96 |
| Pourcentage de femme dans la population «cadre/manager» | Total Monde | - | - | 32% |
| | Total Europe | 35% | 40% | 32% |
| | dont France | 35% | 34% | 33% |
| | dont Espagne | 33% | 60% | 21% |
| Pourcentage de femme dans la population «direction» | Total Monde | - | - | 43% |
| | Total Europe | 28% | 45% | 38% |
| | dont France | 32% | 33% | 29% |
| | dont Espagne | 13% | 58% | 52% |
| Pourcentage de femmes dans le comité exécutif | Europe | 33% | 31% | 40% |

| | | N-2 | N-1 | N (périmètre complet) |
|--|------------------------------|-----------|-----------|-----------------------|
| Nombre de travailleurs handicapés dans l'entreprise dans l'année | Total Monde | - | - | 376 |
| | Total Europe | - | 271 | 372 |
| | dont France | 221 | 240 | 297 |
| | dont Espagne | - | 31 | 65 |
| Nombre de travailleurs handicapés salariés APF employés pour Tessi | France | 27 | 27 | 33 |
| Montant dépensé auprès des ESAT (TTC) | France | 305 606 € | 198 930 € | 219 687 € |
| % des filiales France soumises à la contribution Agefiph et qui ont atteint 6% | France | 61% | 43% | 51% |
| Gestion des compétences | | | | |
| *Périmètre Monde (hors Orone) | | | | |
| Nombre de stagiaires formés | Total Europe | 1314 | 1681 | NC |
| | dont France | 940 | 1370 | NC |
| | dont Espagne (hors Diagonal) | 332 | 292 | NC |
| Heures de formation (En 2019, la donnée « heures réelles » n'est pas disponible en France, suite à un changement de process et de collecte) | Total Europe | 25 620 | 31 820 | NC |
| | dont France | 12 262 | 26 289 | NC |
| | dont Espagne (hors Diagonal) | 11 098 | 5 531 | NC |
| Durée moyenne d'une formation par salarié formé | Total Europe | 19 | 19 | NC |
| | dont France | 13 | 19 | NC |
| | dont Espagne (hors Diagonal) | 33 | 19 | NC |
| Qualité de vie au travail | | | | |
| *Périmètre Monde (hors Orone) | | | | |
| Nombre d'accords collectifs signés | France | 45 | 22 | 50 |
| Part de salariés représentés par une IRP | France | 94% | 93% | 94% |
| Nombre de CSE | France | - | 15 | 35 |
| Taux d'absentéisme | Total Monde | - | - | 5,19% |
| | Total Europe | 5,61% | 5,24% | 5,82% |
| | dont France | 6,82% | 6,72% | 6,84% |
| | dont Espagne | 3,03% | 3,30% | 4,60% |
| Nombre d'accidents de travail avec arrêt | Total Monde | - | - | 113 |
| | Total Europe | 77 | 69 | 108 |
| | dont France | 65 | 53 | 65 |
| Taux de gravité | dont Espagne | 10 | 14 | 43 |
| | Total Monde | - | - | 0,23 |
| | Total Europe | 0,36 | 0,29 | 0,28 |
| | dont France | 0,49 | 0,47 | 0,28 |
| Taux de fréquence | dont Espagne | - | 0,07 | 0,34 |
| | Total Monde | - | - | 7,30 |
| | Total Europe | 8,48 | 5,91 | 8,66 |
| Turnover annuel (CDI) [[nbre de départs pendant la période + nbre d'arrivées pendant la période]/2] / effectif à la fin de la période N-1 * 100 | dont France | 10,31 | 8,04 | 9,08 |
| | dont Espagne | - | 2,92 | 9,81 |
| | Total Monde | - | - | 21% |
| | Total Europe | - | - | 18% |
| Taux de diffusion du module de droit à la déconnexion sur les filiales FR | dont France | - | 15% | 15% |
| | dont Espagne | - | - | 16% |
| | France | - | 30% | 85% |

| | | N-2 | N-1 | N (périmètre complet) |
|--|-----------------------------|-----------|-----------|-----------------------|
| Axe 2 : La proximité client pour une véritable relation de partenariat | | | | |
| Taux de réponse aux enquêtes de satisfaction client (en %) | France | 32% | 24% | 20% |
| | Espagne (Graddo uniquement) | 38% | 27% | 27% |
| Note moyenne de satisfaction (/10) | France | 7,5 | 7,5 | - |
| | Espagne (Graddo uniquement) | 8,1 | 8,5 | 8,1 |
| Net Promoter Score | France | - | - | 6 |
| Axe 3 : Renforcer notre image d'acteur en matière de confiance numérique *Périmètre Monde (hors Orone) | | | | |
| % moyen salariés ayant suivi une formation à la protection des données et de la vie privée | Europe | - | 80% | 78% |
| Taux d'accountability | Europe | - | 96,70% | 100% |
| Axe 4 : Maintenir un engagement civique et éthique dans la conduite de nos affaires *Périmètre Monde (hors Orone) | | | | |
| Pourcentage de filiales ayant diffusées le code éthique | Total Monde | - | NC | 90% |
| | Total Europe | - | 93% | 96% |
| | dont France | - | 100% | 99% |
| | dont Espagne | - | 90% | 100% |
| Montant versé au titre de mécénat (en €) | Europe | 73 680 | 100 225 | 209 212 |
| Nombre de start-up aidées par Tessi dans le cadre du programme Pépites Shaker | Europe | - | 41 | 58 |
| Axe 5 : Maîtriser et diminuer l'impact environnemental de nos activités *Périmètre Monde (hors Orone) | | | | |
| Émissions directes et indirectes de GES | France | - | 12 386 | - |
| Bilan des émissions de GES scope 1 (BEGES précédent réalisé en 2014 - scope 1 et 2) | France | 1 714 | 1 091 | - |
| Bilan des émissions de GES scope 2 (BEGES précédent réalisé en 2014 - scope 1 et 2) | France | 247 | 377 | - |
| Bilan des émissions de GES scope 3 | France | - | 10 918 | - |
| Électricité totale consommée (en kWh) | Total Monde | - | - | 10 609 906 |
| | Total Europe | 8 889 203 | 9 117 869 | 9 300 267 |
| | dont France | 6 103 503 | 6 279 378 | 6 286 030 |
| | dont Espagne | 1 256 346 | 2 326 103 | 2 068 904 |
| Ratio électricité consommée sur effectifs global | Total Monde | - | - | 1 141 |
| | Total Europe | 1261 | 1 227 | 1 176 |
| | dont France | 1413 | 1 410 | 1 286 |
| | dont Espagne | 485 | 831 | 855 |
| Gasoil consommé (en litres) | Total Monde | - | - | 261 589 |
| | Total Europe | 310 720 | 296 027 | 261 583 |
| | dont France | 268 773 | 276 845 | 238 588 |
| | dont Espagne | 14 335 | 17 428 | 21 885 |
| Essence consommée (en litres) | Total Monde | - | - | 73 128 |
| | Total Europe | - | - | 73 128 |
| | dont France | - | 10 321 | 69 576 |
| | dont Espagne | - | - | 552 |
| Émissions de GES dues aux déplacements professionnels (tonnes équivalent CO ₂) | France | 455 | 333 | 295 |

| | | N-2 | N-1 | N (périmètre complet) |
|---|--------------|-------|-------|-----------------------|
| Part des effectifs couverts par une filière de recyclage | Total Monde | - | - | 79% |
| | Total Europe | - | 90% | 87% |
| | dont France | 93% | 89% | 92% |
| | dont Espagne | - | 98% | 95% |
| Tonnes de DIB recyclés | Total Monde | - | - | 3 177 |
| | Total Europe | 1 514 | 1 704 | 1 626 |
| | dont France | 1 432 | 1 604 | 1 546 |
| | dont Espagne | 59 | 100 | 80 |
| Tonnes de DEEE recyclés | Total Monde | - | - | 10,09 |
| | Total Europe | 2,80 | 3,61 | 10,09 |
| | dont France | 5,23 | 3,25 | 6,258 |
| | dont Espagne | - | 0,36 | 2,834 |
| Nombre d'unités de consommables recyclés | Total Monde | - | - | 3 996 |
| | Total Europe | 2247 | 4523 | 3 996 |
| | dont France | 2247 | 3658 | 3 395 |
| | dont Espagne | - | 865 | 601 |
| Gaz Réfrigérant (climatisation) (en Kg) | France | - | 33,1 | 2,286 |
| Part des filiales couvertes par une Indemnité Kilométrique Vélo | France | - | 9% | 11% |

➤ XIV Annexe : Méthodologie et périmètre de reporting

1 | Période de reporting

La période de reporting des informations RSE est l'exercice du 1^{er} janvier au 31 décembre 2018.

2 | Méthodologie et périmètre

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

- a. Indicateurs quantitatifs sociaux
- b. Indicateurs quantitatifs environnementaux
- c. Économie circulaire et gestion des déchets
- d. 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 monde, 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 étrangères, Tessi a profité de cette occasion pour nommer également sur chacun des sites français et européens un correspondant RSE chargé de remonter les informations environnementales de sa filiale et de promouvoir la démarche en local.

► 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.

En 2019, Tessi intègre les sociétés Owliance, Todo en Cloud, Tessi Technologie Tunis et l'intégralité des filiales en Amérique du Sud à son reporting.

Les sociétés Orone (acquise en 2019) et ADM Value (acquise en toute fin d'année 2019) ne seront pas intégrées cette année au reporting.

La société Orone, dont le CA est consolidé au niveau du Groupe, est intégrée uniquement sur le calcul de l'effectif global total et détaillé Homme/Femme et Cadre/Non cadre.

► Règles de consolidation des données quantitatives

Les données seront consolidées par la direction RSE 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'accident 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 et évolutive 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 2018.

► Conformité au décret 225-102

Les sujets *gaspillage et précarité alimentaire* ainsi que le *bien-être animal* ne faisant pas partie des principaux risques retenus par le groupe Tessi à la suite de l'analyse des risques menée, le Groupe a donc décidé de ne pas reporter sur ceux-ci.

Rapport de l'organisme tiers indépendant, membre du réseau BDO d'un des commissaires aux comptes, sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport sur la gestion du Groupe

Exercice clos le 31 décembre 2019

Aux Actionnaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant (ci-après « OTI ») de votre société (ci-après « entité »), accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-11011, nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2019 (ci-après la « Déclaration ») arrêtée par le Directoire le 31 mars 2020 sur la base des éléments disponibles à cette date dans un contexte évolutif de crise sanitaire liée au Covid-19, présentée dans le rapport sur la gestion du groupe en application des dispositions légales et réglementaires des articles L.225-102-1, R.225-105 et R.225-105-1 du Code de Commerce.

1 | Responsabilité de l'entité

Il appartient au Conseil d'administration d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de l'entité, (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration.

2 | Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L.822-11-3 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 de nos règles déontologiques et des textes légaux et réglementaires applicables.

3 | Responsabilité de l'OTI

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R.225-105 du code de commerce ;
- la sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R.225-105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques, ci-après les « Informations ».

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur :

- le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment, en matière de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

4 | Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A.225-1 et suivants du code de commerce déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et selon la doctrine professionnelle des Commissaires aux comptes relative à cette intervention.

Nous avons mené des travaux nous permettant d'apprécier la conformité de la Déclaration aux dispositions réglementaires et la sincérité des Informations :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation, de l'exposé des principaux risques

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

sociaux et environnementaux liés à cette activité et, le cas échéant, de ses effets quant au respect des droits de l'homme et à la lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ainsi que des politiques qui en découlent et de leurs résultats ;

- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L.225-102-1 en matière sociale et environnementale ainsi que le respect des droits de l'homme et la lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- nous avons vérifié que la Déclaration comprend une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^e alinéa du III de l'article L.225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et les principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance ;
- nous avons vérifié, lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ou des politiques présentés, que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R.225-105 ;
- nous avons apprécié le processus de sélection et de validation des principaux risques ;
- nous nous sommes enquis de l'existence de procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité ;
- nous avons apprécié la cohérence des résultats et des indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L.233-16 avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- nous avons apprécié le processus de collecte mis en place par l'entité visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- nous avons mis en œuvre pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants et dont la liste est donnée en annexe ;

- des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
- des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices² et couvrent entre 20 et 41% des données consolidées des indicateurs clés de performance et résultats sélectionnés pour ces tests ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes et dont la liste est donnée en annexe ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation.

S'agissant des événements survenus et des éléments connus postérieurement à la date d'arrêté de la Déclaration relatifs aux effets de la crise liée au Covid-19, la direction nous a indiqué qu'ils feront l'objet d'une communication à l'assemblée générale appelée à statuer sur la Déclaration.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés 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.

5 | Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 4 personnes et se sont déroulés entre octobre 2019 et mars 2020 sur une durée totale d'intervention d'environ 3 semaines au cours desquelles nous avons mené une quinzaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions générale, administration et finances, ressources humaines, audit interne, RSE.

² RIP-Tessi, TDS CRC Lyon, Prochèque Nord, Tessi Encaissement, Tesi Technologies, Owlance Bulgaria, Gestion externa (Chile), Gestiona Procesos Chile, Gestiona Agencia Habitacional (Chile).

6 | Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations relatives à l'exercice clôt le 31 décembre 2019, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

7 | Commentaires

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus et conformément aux dispositions de l'article A.225-3 du Code de Commerce, nous formulons les commentaires suivants :

- Les politiques ne mentionnent pas systématiquement les objectifs, l'organisation, les ressources, les responsabilités et le périmètre ; de plus les résultats présentés ne sont pas systématiquement de nature à permettre l'appréciation par les parties prenantes et la gouvernance de la performance extra financière ;

Paris, le 29 avril 2020

L'organisme tiers indépendant,

- Les données relatives au pourcentage de collaborateurs ayant accès à Tessi Talents et ayant complété leur profil ont été mis en place sur l'exercice 2019, sont uniquement sur le périmètre France (représentant 53% des effectifs), et ne peuvent pas être comparés aux données historiques ;
- Les données relatives à l'enjeu « proximité client pour une véritable relation de partenariat » ne couvrent que le périmètre France et Espagne, représentant 92% du CA du périmètre du risque ;
- Des améliorations à apporter dans l'établissement et le contrôle des informations ont été identifiées.

BDO Paris Audit & Advisory, représenté par

Iris DEKKICHE-CHABROL

Associée

Expert-comptable

Département RSE

ANNEXE : liste des informations que nous avons considérées comme les plus importantes

► Indicateurs clefs de performance et autres résultats quantitatifs

- Effectif total Groupe (cadrage - entrées/sorties)
- Pourcentage de femmes
- Pourcentage de postes de direction occupés par des femmes
- Taux de turn over CDI France
- Pourcentage de collaborateurs ayant accès à Tessi Talents en France
- Net promoter score Tessi France
- Moyenne de satisfaction toutes activités Tessi Ibéria
- Taux d'accountability compliance RGPD
- Pourcentage des filiales du groupe ayant diffusé le code éthique
- Montant du chiffre d'affaire réalisé par les APF
- Taux de diffusion du module de droit à la déconnexion sur les filiales France et Espagne
- Pourcentage moyen de sensibilisation des collaborateurs du groupe à la RGPD (1ère et 2^e campagne de sensibilisation)
- Pourcentage participation au module contre la fraude et l'évasion fiscale
- Pourcentage du personnel européen opérant sur des sites avec une filière de recyclage

► Informations qualitatives (actions et résultats)

- CETIA
- Charte de la diversité
- Charte Email / Droit à la déconnexion
- Gouvernance groupe relative à la protection des données personnelles
- Politique générale de protection
- Certification eIDAS
- Certification ANSSI Lettre de recommandée (LRE)
- ISO 14 641
- ISO 27 001
- Certification HDS
- Code éthique
- Grille d'évaluation des fournisseurs de Tessi France et Ibéria
- Programme « European PEPITES SHAKER »
- Mécénat de compétence
- Partenariat GEM
- Plan mobilité
- Politique voyages Groupe



tessi

Tessi S.A.

117, cours de la Libération
38029 Grenoble Cedex 2
Tél. +33 (0)4 76 70 59 10
www.tessi.eu