

tessi

**Déclaration
de performance
extra-financière**

2021

Sommaire

01

Présentation du Groupe
p.4

02

Tessi engagée
p.11

03

**Évaluation des risques
financiers et
extra-financiers**
p.16

04

Stratégie RSE
p.21

05

**Des solutions innovantes
et durables pour nos
clients**
p.25

06

**Un capital humain
à valoriser**
p.32

07

Confiance numérique
p.42

08

**Engagements civiques
et sociétaux**
p.51

09

**Protéger notre
environnement**
p.57

10

**Indicateurs sociaux,
sociétaux et
environnementaux**
p.66

11

Annexes
p.70

Le mot de la Présidente

“ Une entreprise innovante et responsable ”

Depuis plus de 50 ans, Tessi est un acteur leader des business process services et de la transformation digitale des entreprises. Spécialisés dans la digitalisation et l'optimisation des processus métiers et de l'expérience clients, nous accompagnons les sociétés privées et les services publics grâce à une alliance unique entre l'expertise humaine et les technologies innovantes. Tessi est un acteur responsable et engagé : nous conjugons développement technologique, croissance économique et valorisation de l'humain.

Au fil du temps, le groupe Tessi est devenu une entreprise totalement hybride, à-même de délivrer le meilleur de l'humain et le meilleur du digital à travers notre portefeuille solutions dont bénéficient nos clients dans tous les secteurs d'activité.

Fort de nos 12 5000 collaborateurs et de notre présence dans 13 pays, nous avons accompagné nos clients en 2021 à travers la crise sanitaire tout en poursuivant une stratégie de croissance organique et externe ainsi qu'une politique d'innovation ambitieuse. Tessi a, par exemple, contribué à la circonscription de la propagation de la pandémie en déployant sa solution de certificats covid numériques (DCC) pour les tests et preuves de guérison COVID auprès de l'APHP. Nous en avons émis plus de 170 millions sur l'année 2021.

“ Notre feuille de route RSE 2021-2025 pour une transition numérique responsable ”

Au-delà de la création de valeur financière à court-terme, nous souhaitons créer de la valeur à long-terme en imaginant des solutions et des offres profitables aux entreprises, à leurs clients et usagers mais aussi à l'environnement, afin qu'elles soient aussi vecteur d'inclusion et conçues en minimisant leur impact environnemental. Engagés pour une transition numérique responsable, nous nous sommes dotés d'une nouvelle feuille de route RSE 2021-2025. Elle s'appuie sur 5 axes de travail : la confiance numérique, l'offre responsable, la réduction de notre empreinte environnementale, notre engagement civique et sociétal et la valorisation de notre capital humain.

Cette feuille de route cimentera notre engagement qu'il soit environnemental, civique ou éthique dans la conduite de nos affaires mais aussi dans l'accompagnement de nos propres clients et de nos collaborateurs tout au long de leurs parcours dans l'entreprise.

Nous avons à cœur de capter de nouveaux talents en présentant un groupe international attractif, répondant aux nouvelles attentes du marché de l'emploi mais aussi de faire grandir nos collaborateurs et ainsi de capitaliser sur nos forces.

“ Une entreprise impliquée ”

Tessi inscrit ses engagements vers une démarche responsable depuis de nombreuses années. Celle-ci s'attache à renforcer notre contribution aux objectifs de Développement Durable (ODD) de l'ONU et aux 10 principes du Global Compact dont nous sommes signataires depuis 2011.

A travers cet engagement, que nous renouvelons chaque année au travers de la publication de notre Déclaration de Performance Extra-Financière et de notre Communication sur le Progrès, Tessi s'engage à en respecter les dix principes fondateurs regroupés au sein de 4 thèmes fondamentaux : les droits de l'homme, les conditions de travail, l'environnement et la lutte contre la corruption.

Ces valeurs sont intégrées à la culture de Tessi au travers de notre démarche RSE, comme de notre code éthique ou de notre démarche compliance Groupe.

Cette démarche responsable s'intègre désormais dans l'ensemble des réflexions de développement stratégique du Groupe, à l'image d'Innovation & Trust, la Digital Factory du groupe Tessi, qui dès son lancement en mars 2022, a placé dans sa feuille de route la création d'une comptabilité carbone d'ici fin 2023. Cet indicateur de performance environnementale nous permettra ainsi de quantifier l'empreinte carbone de nos projets de développements, de notre cloud et de l'exploitation de nos produits digitaux.

La transformation digitale des entreprises se traduit désormais, et plus que jamais, par l'utilisation de technologies et solutions répondant aux impératifs sociaux, sociétaux et environnementaux.

Cette implication et les engagements que nous prenons s'accéléreront en 2022.

CLAIRE FISTAROL
PRÉSIDENTE DU DIRECTOIRE



01

PRÉSENTATION DU GROUPE

01

Tessi, acteur majeur de la transformation digitale

p.5

02

Une entreprise française au rayonnement international

p.5

03

Modèle d'affaire et création de valeur

p.6

04

L'histoire d'une transformation réussie

p.7

05

Tendances marchés

p.8

06

Une offre complète de services et de technologies

p.9

07

Innovation : changer les codes et les usages

p.10

Sommaire

Le mot de
la PrésidentePrésentation
du Groupe

Tessi engagée

Évaluation
des risques
financiers et
extra-financiers

Stratégie RSE

Des solutions
innovantes et
durables pour
nos clientsUn capital humain
à valoriserConfiance
numériqueEngagements
civiques et sociétauxProtéger notre
environnementIndicateurs
sociaux, sociétaux et
environnementaux

Annexes

Tessi, acteur majeur de la transformation digitale des entreprises

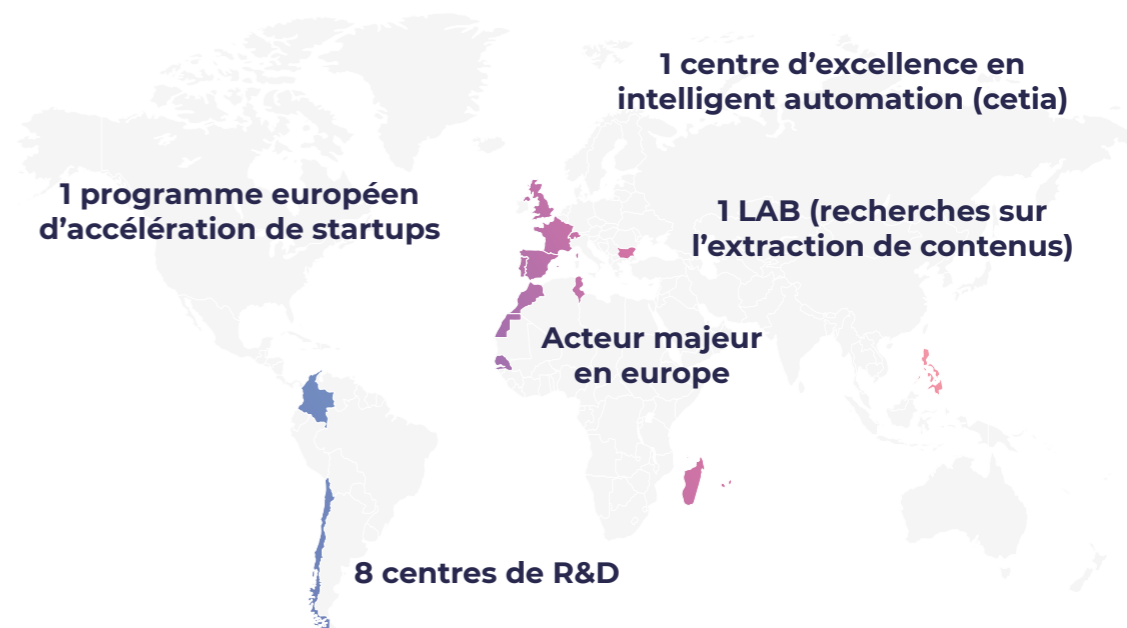
Fondé il y a plus de 50 ans, Tessi est un acteur majeur du Business Process Services (BPS), c'est-à-dire de l'externalisation des processus métier back-office et front-office. Le Groupe a su au fil du temps intégrer des solutions à haute valeur ajoutée technologique en complément de ces prestations, pour devenir aujourd'hui une Entreprise de Services du Numérique (ENS), qui met ses expertises au service de la transformation digitale de ses clients et de la gestion de leurs données.

Aujourd'hui, plus de 70 offres composent sa proposition de valeur commerciale autour du monde de la santé, des banques, de l'assurance, du retail et des télécommunications.

Pour poursuivre son développement, Tessi s'appuie sur une stratégie de croissance organique et externe et une politique d'innovation ambitieuse. Avec ses dernières acquisitions, il a renforcé son positionnement de tiers de confiance alliant expertise humaine et technologies pour répondre à des enjeux à forte valeur ajoutée : centre de Relation Clients (appels entrants ou sortants via ADM Value), gestion et traçabilité des moyens de paiement et des flux documentaires entrants (Orone), délégation de gestion du marché assurantiel (Owliance), cloud computing (Todo En Cloud) ou cybersécurité (Certigna)...

La force du Groupe repose sur ses 12 551 collaborateurs et sa capacité à faire évoluer les talents au sein de l'entreprise. Quatre valeurs fortes soudent les équipes au quotidien : l'excellence, le sens du client, la confiance et l'audace. Implanté dans plus de 13 pays, Tessi compte plus de 1000 clients avec lesquels il réalise 475M€ de chiffre d'affaires en 2021.

Une entreprise française au rayonnement international



475 M€

de chiffres d'affaire en 2021

71

offres de services et technologies

+ de 1400

clients à travers le monde

12 551

collaborateurs à travers le monde dont 5 430 en France et 7 121 à l'international (13 pays)

63%

de femmes

44%

de femmes au conseil de surveillance

- Sommaire
- Le mot de la Présidente
- Présentation du Groupe
- Tessi engagée
- Évaluation des risques financiers et extra-financiers
- Stratégie RSE
- Des solutions innovantes et durables pour nos clients
- Un capital humain à valoriser
- Confiance numérique
- Engagements civiques et sociétaux
- Protéger notre environnement
- Indicateurs sociaux, sociétaux et environnementaux
- Annexes

Modèle d'affaire et création de valeur

NOUS CRÉONS DE LA VALEUR POUR NOS PARTIES PRENANTES

À TRAVERS NOTRE CULTURE D'ENTREPRISE

NOTRE ACTIVITÉ À LA CROISÉE DES SERVICES HUMAINS & TECHNOLOGIQUES

ET NOTRE CONTRIBUTION AUX GRANDS ENJEUX DU NUMÉRIQUE

EN TANT QU'EMPLOYEUR RESPONSABLE

40% de femmes au sein du COMEX

63 600 h heures de formation

EN TANT QUE PARTENAIRE DE NOS CLIENTS

60 opérations de Thought Leadership

51% de NPS client

☆☆☆☆

EN TANT QU'ENTREPRISE DU NUMÉRIQUE RESPONSABLE

100% des membres du COMEX sensibilisés à cet enjeu

TESSI EST UNE ESN D'ENVERGURE INTERNATIONALE

12 551 Employés | **13** Pays | **8** centres de R&D

NOUS NOUS APPUYONS SUR NOS VALEURS POUR NOUS TRANSFORMER



Audace



Sens du client



Confiance



Excellence

CRÉÉ EN 1971, NOUS N'AVONS CESSÉ DE GRANDIR

475 M€ de chiffre d'affaires (+15% de croissance en 2021)

1 000 Clients dans le monde. Des marchés diversifiés (banque, assurance, public, immo, santé...)

71 offres de services et technologies

6 ACTIVITÉS

SERVICES



Digitalisation des processus documentaires



Back office métiers



Relation & expérience client

TECHNOLOGIES



Conseil & intégration




Edition vde logiciels




Data center & cloud computing


SUR TOUTE LA CHAÎNE DE VALEUR DU PARCOURS USAGER



Délégation des activités de back office



Création de solutions de relation client



Amélioration du parcours utilisateurs

ENCOURAGER L'INNOVATION

14,28M€ de budget de R&D

84 start-ups accompagnées

S'ENGAGER POUR LA SOBRIÉTÉ NUMÉRIQUE

6 data-centers engagés dans une démarche environnementale

FAVORISER L'INCLUSION NUMÉRIQUE

270K€ investis dans le secteur adapté et protégé

63% de femmes dans nos effectifs dans le secteur du numérique

LUTTER CONTRE LES CYBER-RISQUES

8M€ consacrés aux projets de cybersécurité depuis 2017

Sommaire

Le mot de la Présidente

Présentation du Groupe

Tessi engagée

Évaluation des risques financiers et extra-financiers

Stratégie RSE

Des solutions innovantes et durables pour nos clients

Un capital humain à valoriser

Confiance numérique

Engagements civiques et sociétaux

Protéger notre environnement

Indicateurs sociaux, sociétaux et environnementaux

Annexes

L'histoire d'une transformation réussie

En 2021, Tessi a fêté ses 50 ans, 50 années qui retracent l'histoire d'un opérateur de saisie devenu une Entreprise de Services du Numérique (ENS) :

En faisant les bons choix stratégiques au bon moment :

- 2001** : introduction en Bourse – 2021 : sortie de la Bourse
- 2017** : acquisition par Pixel Holding de la participation majoritaire de Tessi SA
- 2019** : lancement de la marque unique Tessi
- 2021** : cession des sociétés espagnoles Graddo II, BPO solutions Spain et Diagonal

En sachant renforcer son expertise technologique par une stratégie ambitieuse de croissance organique et externe :

- 2001** : premières acquisitions
- 2017** : acquisition de Dhimyotis (devenu Tessi Certigna), acteur majeur de la cybersécurité
- 2018** : acquisition du groupe Owlance (devenu Tessi Assurances), leader sur le marché de la délégation de gestion de contrats d'assurance santé et prévoyance
- 2019** : acquisition de Orone France, éditeur de logiciels de traitement de flux (chèques) et distributeur de scanners, et d'ADM Value, spécialiste de la Relation Client
- 2021** : adhésion à la Fédération Française des Professionnels de la Blockchain

En se tournant vers l'international :

- 2014** : lancement du processus d'internationalisation du Groupe en Europe après avoir consolidé le marché français de 2001 à 2014
- 2018** : acquisition de Todo en Cloud en Espagne, expert en conception et implémentation d'Architectures Cloud
- 2021** : acquisition de Proformation, acteur majeur de la formation généraliste en visio-formation-classe virtuelle, e-tutorat, et en présentiel

En plaçant l'innovation au cœur de sa stratégie technologique :

- 2014** : création de Tessi lab, le laboratoire européen de recherche
- 2017** : création du CETIA, le centre d'excellence Tessi Intelligent Automotion
- 2017** : création de Pépites Shaker, l'accélérateur européen de startups
- 2021** : création d'Innovation & Trust, la Digital Factory du groupe Tessi

En s'engageant très tôt dans une démarche RSE :

- 2010** : initiation de la politique de développement durable et formalisation des engagements
- 2011** : Tessi adhère au Global Compact France
- 2018** : Tessi, nommé entreprise ambassadrice du Global Compact France pour un mandat de 3 ans, renouvelé en 2022
- 2021** : Tessi signataire des manifestes Planet Tech'care et pour l'Inclusion des femmes dans le numérique aux côtés de Numéum

Sommaire

Le mot de
la Présidente**Présentation
du Groupe**

Tessi engagée

Évaluation
des risques
financiers et
extra-financiers

Stratégie RSE

Des solutions
innovantes et
durables pour
nos clientsUn capital humain
à valoriserConfiance
numériqueEngagements
civiques et sociétauxProtéger notre
environnementIndicateurs
sociaux, sociétaux et
environnementaux

Annexes

Tendances marchés

Le digital a entamé depuis de longues années une mutation profonde du tissu économique. Celle-ci s'accélère, avec des avancées technologiques de ruptures (internet des objets, intelligence artificielle, blockchain, crypto monnaie...).

Pour les entreprises, la création de valeur passe de plus en plus par une capacité à gérer la transformation numérique, ses opportunités mais également les risques associés. Dans un monde de plus en plus complexe en termes de sécurité, régi par la digitalisation croissante, l'interaction permanente et une conscience aiguë de l'impact écologique de toute activité, les collaborateurs de Tessi sont mobilisés pour aider les entreprises à trouver de nouvelles voies pour résoudre leurs problèmes quotidiens.

DIGITALISATION DE L'EXPÉRIENCE CLIENT ET DES SALARIÉS

Tendance :

La digitalisation des interfaces augmente le volume et l'exigence d'interactions entre les entreprises et leurs clients, tous canaux confondus (email, sms, chat, voix...), avec une demande de réponse immédiate.

La pandémie a accéléré la bascule vers le télétravail massif et le besoin d'interfaces agiles.

- 79 % des entreprises ont annoncé avoir augmenté leur budget dédié à la transformation digitale, d'après une recherche d'IDC
- 86% de consommateurs sont prêts à payer plus cher pour une expérience client exceptionnelle

Opportunité :

Tessi a fait converger ses offres pour allier le front office et le back office, proposant aux marchés des solutions d'expérience client 100% digitalisées. Véritables plateformes multicanales, elles permettent aux clients de collecter, analyser et traiter les masses de données dans une approche interactive maintenant la relation de bout en bout.

INTELLIGENCE & OPEN DATA

Tendance :

Machine learning, reconnaissance vocale, automatisation... La montée en puissance de l'intelligence artificielle intéresse de plus en plus d'entreprises qui peuvent en tirer des bénéfices en termes de processus internes ou de business. Ces technologies leur permettent de gagner en productivité, d'améliorer les processus organisationnels et de renforcer la qualité de l'expérience client.

- 90% des dirigeants estiment que l'IA représente une opportunité business pour leur entreprise (source : *BCC, 2019*)
- 267 Mds de dollars, c'est le chiffre d'affaires que devrait atteindre le marché de l'IA dans le monde d'ici 2027 (source : *fortune business insights, 2020*)

Opportunité :

En plaçant ses activités à la convergence du marketing et de la transformation digitale, Tessi rend possible et tangible ces gains de productivité et d'interactivité. Le Groupe va ainsi œuvrer à la connexion entre la technologie, le contenu et la data. Pour accompagner ses clients dans une dynamique d'amélioration des process internes et externes, Tessi s'appuie également sur les expertises techniques et organisationnelles de sa Digital Factory Innovation & Trust ([lire page 10](#)).

CYBER RISQUES

Tendance :

Les entreprises et administrations sont la proie d'une menace cyber omniprésente, augmentée par l'utilisation massive du cloud et l'interconnexion permanente. Ce nouveau paradigme a fait de la protection des données numériques l'un des défis majeurs du siècle. Cela nécessite la mise en place de stratégies de sécurité informatiques de plus en plus robustes.

- 6 000 milliards de \$ par an, c'est le coût de la cybercriminalité d'ici fin 2020 (source : <https://cybersecurityventures.com/annual-cyber-crime-report-2017>)
- 97% des entreprises ont été touchées par une faille de cybersécurité dans leur chaîne d'approvisionnement (source : <https://www.bluevoyant.com/press-releases/bluevoyant-research-reveals-rise-in-supply-chain-cybersecurity-breaches-as-firms-struggle-to-effectively-monitor-third-party-cyber-risk>)

Opportunité :

Tessi consacre des programmes de R&D à la réduction des risques de cybersécurité. Le Groupe a également mis en place une gouvernance et une politique dédiée, déclinée ensuite à l'ensemble de ses filiales. Enfin, Tessi est certifié ISO 27001 et a pris des engagements de respect des règlements sur la sécurité des systèmes d'information : HDS, RGS et eIDAS.

SOBRIÉTÉ NUMÉRIQUE

Tendance :

Le climat est devenu une des préoccupations majeures des entreprises qui affichent souvent des engagements de neutralité carbone pour entrer dans la trajectoire des accords de Paris. Le numérique est à la fois un outil mais également un défi pour la transition carbone. Il pèse dans l'impact carbone, avec une consommation d'électricité encore très dépendante aujourd'hui des énergies fossiles et en croissance de 9% par an. Pour les entreprises, cela veut dire piloter stratégiquement leurs choix et leurs investissements.

- 4% des émissions de gaz à effet de serre dans le monde sont dues au numérique (source : *The Shift Project*)

Opportunité :

Conscient de l'impact environnemental du secteur du numérique et des enjeux associés, Tessi, Entreprise de Services Numériques, s'engage désormais à mesurer et réduire également l'empreinte environnementale de ses solutions, offres et applications, pour que celles-ci deviennent un asset au bénéfice de la transition digitale et environnementale de nos clients. Ce nouveau prisme de compréhension des enjeux environnementaux nous permet de bâtir notre stratégie environnementale autour d'un programme « Numérique responsable » (sobriété numérique, numérique durable et responsable, impact des solutions et services sur l'environnement). Une transformation digitale au service des enjeux de durabilité de nos clients.

SOUVERAINETÉ NUMÉRIQUE

Tendance :

Avec le développement des algorithmes, des objets connectés et de l'intelligence artificielle, les données deviennent une ressource convoitée. Elles sont pourtant largement captées et exploitées par les entreprises technologiques qui les contrôlent (réseaux et plateformes, télécommunications...),

principalement les GAFAM. Les États se retrouvent ainsi concurrencés dans l'exercice de leurs prérogatives classiques attachées à la souveraineté, leur imposant la mise en œuvre d'outils de régulation compatibles la liberté, consubstantielles de nos usages des espaces digitaux.

- 90 % des parts du marché des câbles sous-marins sont contrôlés par les GAFAM
- 80 % du marché des navigateurs web sont possédés de Google et Apple

Opportunité :

Depuis 2018, respecter le RGPD constitue un enjeu stratégique pour les entreprises, et donc pour les prestataires de cloud. Elles peuvent tout d'abord se prémunir de l'application de lourdes sanctions pécuniaires en cas d'infraction aux exigences imposées par le règlement. Elles y voient également un facteur rassurant pour les clients, qui voient dans cet engagement des fournisseurs de solutions cloud un gage de sécurité et de confidentialité. Tessi contribue à la maîtrise et à la protection des données à caractères personnel des acteurs privés et publics (RGPD) en développant des solutions de cloud isolés ou privés hautement sécurisés.

Une offre complète de services et de technologies

Tessi se positionne comme un tiers de confiance alliant expertise humaine, technologies et innovation. Il propose des solutions à forte valeur ajoutée technologiques, en complément de ses prestations de front ou back office métier. Son offre, globale et intégrée, se décline en 6 familles de solutions.



Apporter plus de valeur aux clients et aux processus métiers



Améliorer la relation client et maximiser le potentiel de la marque



Permettre aux entreprises de se concentrer sur leur cœur de métier (assurance, banque, santé, secteur public, immobilier) en toute sérénité



Accélérer la transformation digitale et devenir champion de la conversation client



Proposer des infrastructures sécurisées et adaptées aux activités des entreprises



Booster la transformation digitale avec des technologies de pointe et conformes

Sommaire

Le mot de
la PrésidentePrésentation
du Groupe

Tessi engagée

Évaluation
des risques
financiers et
extra-financiers

Stratégie RSE

Des solutions
innovantes et
durables pour
nos clientsUn capital humain
à valoriserConfiance
numériqueEngagements
civiques et sociétauxProtéger notre
environnementIndicateurs
sociaux, sociétaux et
environnementaux

Annexes

Innovation : changer les codes et les usages

Pour mieux accompagner la transformation digitale de ses entreprises partenaires et se positionner sur les marchés en croissance, Tessi a mis l'innovation au cœur de son développement et a fait le choix stratégique d'être propriétaire de la plupart des technologies proposées à ses clients.

Pour cela, le Groupe a investi en Europe, dans des équipes de développements et d'édition de logiciels. 2021 a été marquée par la création d'Innovation & Trust, la digital factory de Tessi dédiée à l'innovation, à la confiance numérique et au digital. Présente à la fois en France et en Espagne, elle développe des logiciels et des offres pensés pour le besoin de l'usage final avec pour ambition : simplifier l'intégration dans le SI et accompagner les clients de bout en bout de la chaîne de valeur.

A travers ce centre de recherche, Tessi finance également des projets de recherches sur les innovations de demain : traitements du signal, machine learning, Intelligence Artificielle, computer vision ou traitement de données en masse Open Data.

Innovation & Trust s'appuie également sur le programme d'innovation de Tessi, Pépites Shaker qui permet de rapprocher les startups des clients pour faire émerger des solutions d'avenir.

- 250 développeurs au sein d'Innovation & Trust pour 5 grands activités : GED/SAE, BPM/Case management, orchestra, front, PKI (*Public Key Infrastructure*)
- Plus de 80 startups intégrées au programme Pépites Shaker avec pour cibles technologiques : IA, OpenData, voicebot, reconnaissance vocale et traitement des émotions, biométrie, cybersécurité, fintech, blockchain ou UX

Pépites Shaker : accélérateur de startups disruptives

Déjà 84 startups parmi les plus prometteuses sont venues rejoindre le programme Pépites Shaker.

Cet écosystème européen de startups, accessible en 3 langues, a pour objectif de répondre avec des solutions disruptives aux besoins des clients, avec une approche résolument pragmatique. Dans une économie où les idées et la rapidité de leur développement sont déterminantes, cette offre Tessi se propose de rapprocher entreprises et startups pour accélérer la co-construction de produits & services innovants, faire de la veille, de la prospective, de la formation ou encore des ateliers de créativité.

LE BÉNÉFICE EST TRIPLE :

- Les entreprises bénéficient d'un accompagnement adapté à l'avancement de leurs sujets
- Les startups ont l'opportunité de travailler sur des solutions concrètes rapidement
- Tessi enrichit sa propre R&D et son portefeuille de solutions innovantes

02

TESSI ENGAGÉE

01

**Un engagement fort auprès
des Nations Unies**

p.13

02

**Une charte développement
durable Tessi**

p.13

03

**Un code éthique déployé
à l'international**

p.13

04

**Évaluation
de la performance
RSE du Groupe**

p.14

05

**Tessi, signataire de la
charte de la diversité**

p.14

06

**Tessi engagée pour un
numérique responsable**

p.15



Sommaire

Le mot de la Présidente

Présentation du Groupe

Tessi engagée

Évaluation des risques financiers et extra-financiers

Stratégie RSE

Des solutions innovantes et durables pour nos clients

Un capital humain à valoriser

Confiance numérique

Engagements civiques et sociétaux

Protéger notre environnement

Indicateurs sociaux, sociétaux et environnementaux

Annexes

Chez Tessi, nous conjugons développement technologique, croissance économique et valorisation de l'humain. Nous avons donc ancré dans notre culture d'entreprise une triple responsabilité, à l'égard de nos collaborateurs, de nos fournisseurs et de l'environnement.

2007

Certification ISO 9001
7 sites.

Janvier 2011

Adhésion au pacte mondial des Nations Unies.

Avril 2018

Tessi signataire de la charte de la diversité.

Avril 2019

Tessi publie sa 1^{ère} DPEF certifiée par les CACS en application de la directive européenne RSE (2014/95/UE).

2021

Tessi est signataire du manifeste Numeum pour la reconversion des femmes dans le numérique.

2010

Initialisation de la politique de développement durable et formalisation des engagements.

Depuis 2012

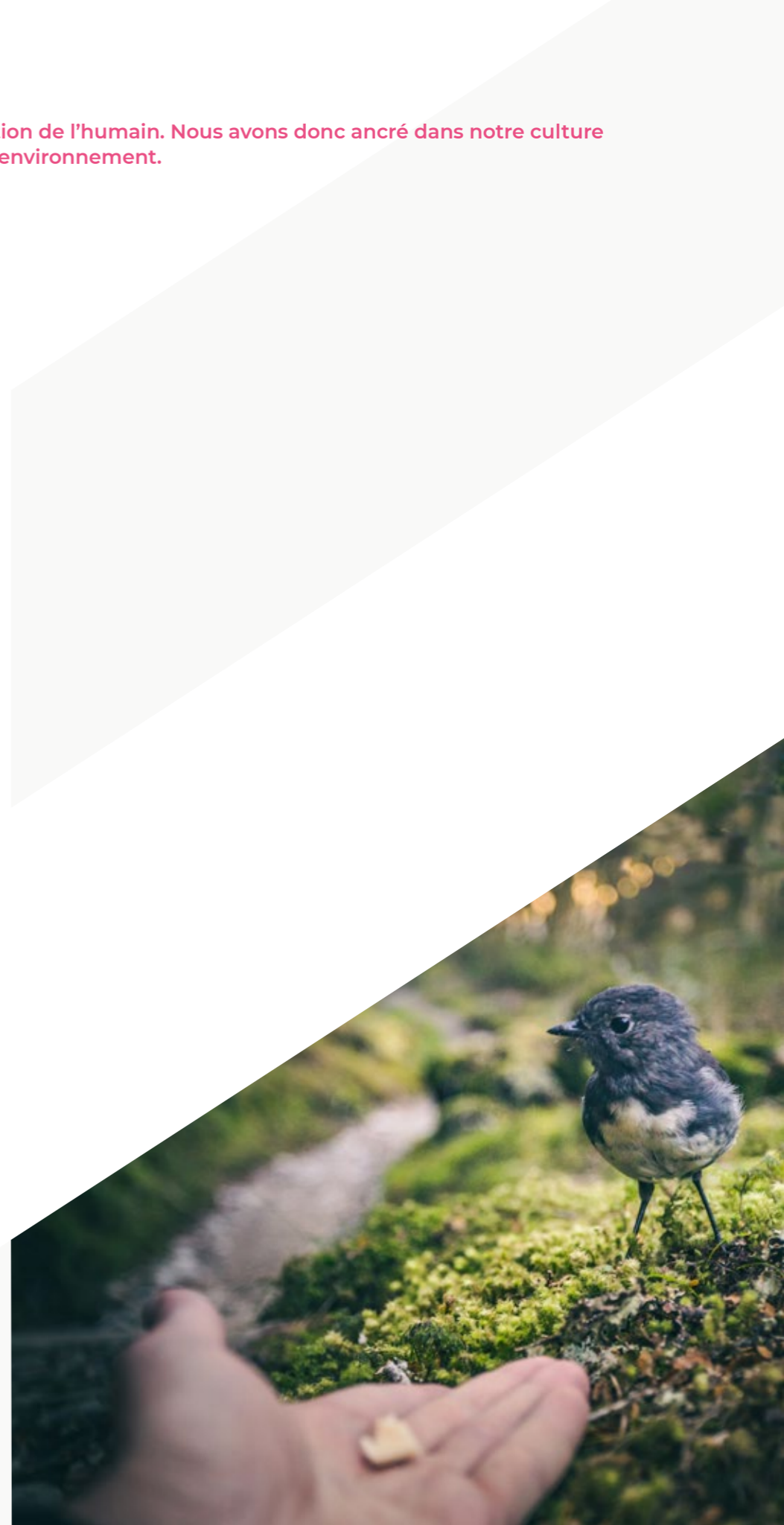
Publication du 1^{er} rapport RSE répondant aux exigences de l'article R255-105-1 du décret n°2012-557. Ce rapport est certifié annuellement par les Comissaires aux Comptes.

Décembre 2018

Tessi est nommé ambassadeur du Global Compact France.

Octobre 2020

Tessi est signataire de l'initiative Planet Tech'care auprès du SyntecNumérique.

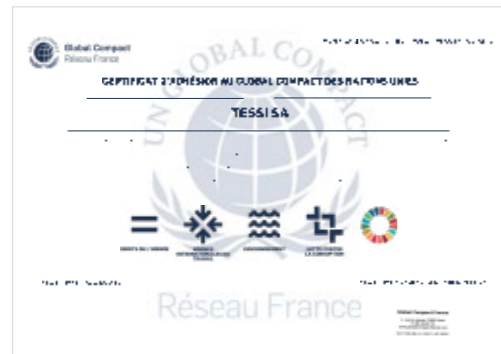


Un engagement fort auprès des Nations Unies

Signataire du Pacte Mondial des Nations Unies depuis Janvier 2011, Tessi s'engage à communiquer annuellement sur ses avancées en matière de développement durable et à respecter ses 10 principes fondamentaux, basés sur les droits de l'homme, les normes de travail et de l'environnement, et la 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. Tessi a ainsi identifié 12 domaines, reliés à sa feuille de route, dans lesquels l'entreprise participe déjà, à sa mesure, aux efforts collectifs.



Un modèle d'affaire qui contribue aux Objectifs de Développement Durable des Nations Unies

Tessi a identifié 12 domaines, reliés à sa feuille de route et aux enjeux RSE dans le cadre de son analyse de matérialité, dans lesquels l'entreprise participe déjà, à sa mesure, aux efforts collectifs.

Ainsi nos activités directes ainsi que notre approche responsable apportent une contribution directe et indirecte aux ODD.

Par ailleurs, Tessi ambassadrice depuis 2018 renouvelle son mandat en 2022 pour un deuxième mandat consécutif d'entreprise ambassadrice.

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Tessi est adhérent Global Compact depuis 2011 et est devenu entreprise ambassadrice du Global Compact France en 2018 pour un mandat de 3 ans.

C'est quoi le Global Compact ?
Le Global Compact est un organisme qui rassemble des organisations autour de 10 principes universellement reconnus (droits de l'homme, lutte contre la corruption...). Ces principes fournissent un cadre d'engagement volontaire pour les organisations qui souhaitent faire progresser leur démarche de responsabilité sociale.

C'est également le point de départ pour toute organisation cherchant à soutenir les 17 Objectifs de Développement Durable (ODD), adoptés par l'ONU.

C'est quoi les Objectifs de Développement Durable ?
Ils constituent un plan d'action et une marche à suivre afin de parvenir à un avenir meilleur et plus durable. Ils répondent aux défis mondiaux auxquels nous sommes confrontés : pauvreté, inégalités, climat, paix et justice, dégradation de notre environnement.

Tessi a souhaité s'impliquer dans cette démarche unique.

ENVIRONNEMENT
Réaliser et maximiser notre impact environnemental, afin de lutter contre le réchauffement climatique et préserver la biodiversité humaine et animale.

SOCIÉTAL
Être une organisation responsable et transparente, grâce à un engagement citoyen et éthique. Respect des droits de l'homme, y compris à l'étranger. Lutter contre toute forme de fraude, de corruption et d'usurpation fiscale. Responsabiliser nos fournisseurs.

Principales contributions liées à notre business

Contributions directes liées à l'approche responsable du Groupe

Contributions indirectes

BUSINESS
Maximiser la qualité de nos clients avec des solutions Plabloc, Accuro, Innoceant, respectant des libéralités fondamentales de chacun.
- Favoriser la qualité des services proposés, sélectionner une équipe partenariale forte avec nos clients.
- Accompagner nos clients dans leurs projets.
- Devenir un acteur majeur en matière de confiance et d'éthique numérique, grâce à un niveau supérieur de protection des données.

SOCIAL
Être acteur d'une croissance économique partagée, pour créer des emplois et offrir des conditions de travail durables, promouvoir l'égalité et la diversité pour toutes les personnes.
- Lutter contre la discrimination et promouvoir la diversité.
- Promouvoir une politique d'inclusion.
- Favoriser l'éducation des jeunes et leur entrée sur le marché du travail.
- Offrir un cadre de travail soutenant le développement des compétences.
- Favoriser le dialogue social au sein du Groupe.
- Veiller à la qualité de vie au travail (accès à la déconnexion, bien-être par le sport...)

tessi

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>).

Un code éthique déployé à l'international

Dès 2010, l'engagement éthique de Tessi a été formalisé au sein d'une charte. Cet engagement a évolué au travers du présent code éthique, intégré à la politique de Responsabilité Sociétale.

Ce code éthique est garant de l'intégrité de Tessi et de son engagement à assumer ses responsabilités, en matière de considérations sociétales, envers ses collaborateurs comme ses clients, les parties prenantes qui l'entourent et l'environnement. Il couvre notamment les sujets liés au respect des droits humains, aux conditions de travail et au respect des droits des collaborateurs, à la santé et la sécurité au travail, etc.

Il a ainsi été établi pour nous servir de référence commune et nous aider à adopter au quotidien un comportement conforme à nos valeurs dans l'exercice de nos fonctions.

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

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

Ce code éthique, qui s'inscrit également dans la politique de lutte contre la fraude et corruption du Groupe, est accompagné d'un dispositif d'alerte interne qui permet de demander conseil en matière d'éthique et de signaler une alerte.

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.

- Sommaire
- Le mot de la Présidente
- Présentation du Groupe
- Tessi engagée**
- Évaluation des risques financiers et extra-financiers
- Stratégie RSE
- Des solutions innovantes et durables pour nos clients
- Un capital humain à valoriser
- Confiance numérique
- Engagements civiques et sociétaux
- Protéger notre environnement
- Indicateurs sociaux, sociétaux et environnementaux
- Annexes

Sommaire

Le mot de la Présidente

Présentation du Groupe

Tessi engagée

Évaluation des risques financiers et extra-financiers

Stratégie RSE

Des solutions innovantes et durables pour nos clients

Un capital humain à valoriser

Confiance numérique

Engagements civiques et sociétaux

Protéger notre environnement

Indicateurs sociaux, sociétaux et environnementaux

Annexes

Évaluation de la performance RSE du Groupe

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.

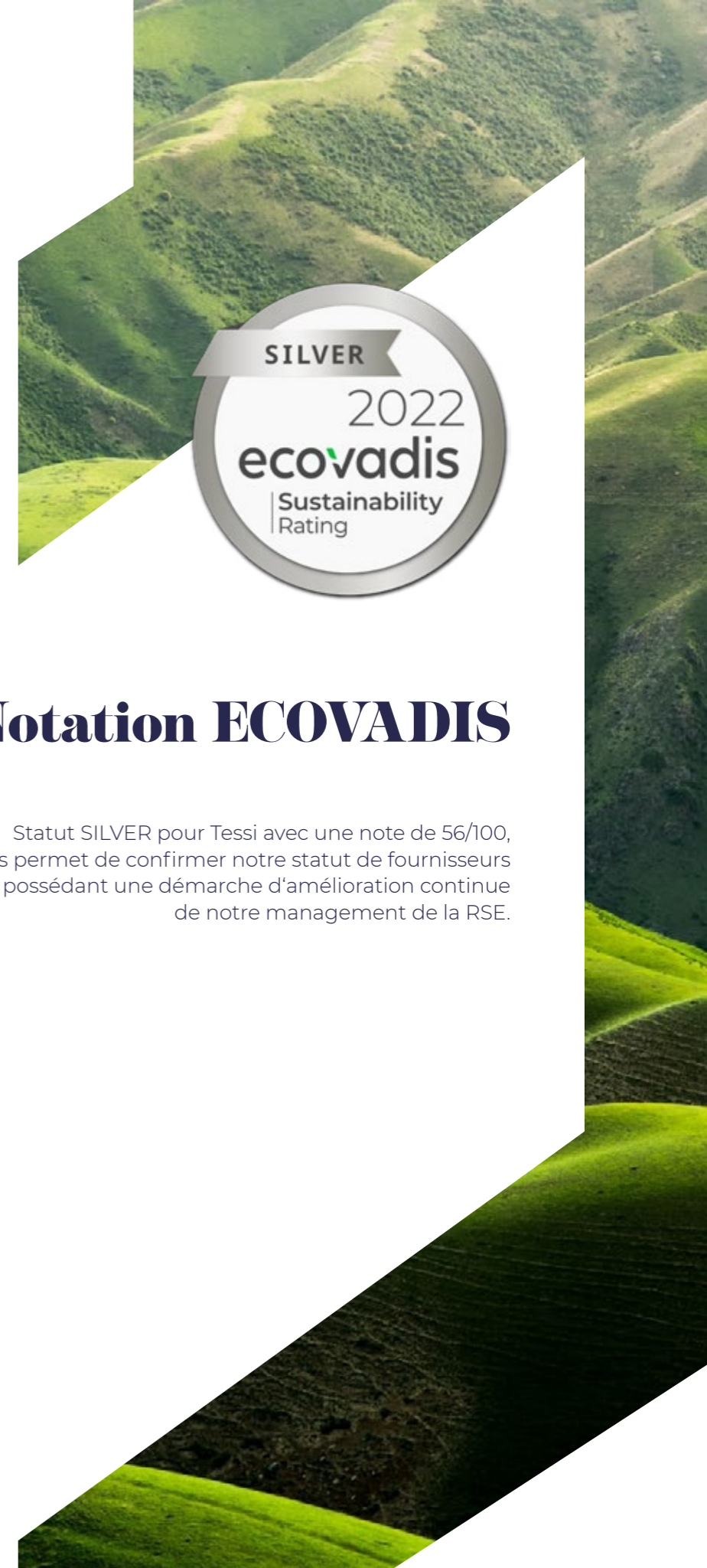
L'évaluation EcoVadis vise à mesurer la qualité du système de gestion de la RSE des entreprises évaluées. Plus de 35 000 entreprises dans le monde entier sont évaluées par EcoVadis, dans plus de 150 secteurs d'activités différents et plus de 100 pays.

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.

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.



Notation ECOVADIS

Statut SILVER pour Tessi avec une note de 56/100, qui nous permet de confirmer notre statut de fournisseurs possédant une démarche d'amélioration continue de notre management de la RSE.

Sommaire

Le mot de
la PrésidentePrésentation
du Groupe**Tessi engagée**Évaluation
des risques
financiers et
extra-financiers

Stratégie RSE

Des solutions
innovantes et
durables pour
nos clientsUn capital humain
à valoriserConfiance
numériqueEngagements
civiques et sociétauxProtéger notre
environnementIndicateurs
sociaux, sociétaux et
environnementaux

Annexes

Tessi, engagée pour un numérique responsable auprès du Syntec Numérique

Un numérique responsable est, à nos yeux, un numérique capable de proposer des solutions et innovations soutenables pour la planète, éthiques et inclusives, c'est-à-dire qui respecte et inclut le plus grand nombre.



A ce titre, Tessi a rejoint, depuis 2020, l'initiative Planet Tech'Care auprès du Syntec Numérique (<https://www.planet-techcare.green>).

L'initiative Planet Tech'Care rassemble les acteurs d'un numérique responsable, convaincus que le numérique représente des opportunités majeures d'innovation au service de la transition écologique. Planet Tech'Care est la première initiative rassemblant un réseau de partenaires (organisations professionnelles, écoles, pôles de compétitivité, associations, fondations, think tanks), qui a pour ambition d'accompagner les entreprises qui souhaitent intégrer le numérique dans leur trajectoire environnementale.

Aidés par l'expertise qui leur sera délivrée par le programme d'accompagnement mis à leur disposition, les signataires du manifeste Planet Tech'Care s'engagent ainsi à :

- Reconnaître que les changements environnementaux constituent un enjeu majeur pour l'humanité sur lequel les acteurs du numérique ont un impact et doivent se mobiliser
- Se mobiliser pour contribuer, à leur niveau, à la maîtrise des risques environnementaux

MANIFESTE #ReconversionFemmesNum

Enfin, convaincu qu'un numérique responsable passe aussi par un numérique éthique et inclusif, Tessi fait désormais partie des entreprises signataires du Manifeste NUMEUM pour l'inclusion et la reconversion des femmes dans les métiers du numérique aux côtés de plus de 150 autres entreprises engagées. Conscient des enjeux d'égalité et de compétitivité que revêt l'accès des femmes actives aux métiers numériques, Tessi s'engage en signant ce manifeste à mettre en œuvre à minima ces 3 engagements :

- Nous nous engageons à valoriser tous types de parcours professionnels dans nos processus de recrutement car ils apportent richesse et expérience à nos organisations
- Nous nous engageons à recruter des profils de tout âge car ce qui compte véritablement pour nous, ce sont la motivation, l'appétence, la capacité d'adaptation et d'apprentissage
- Nous nous engageons à accompagner la mobilité interne en mettant en place les ressources et les actions de formation nécessaires pour assurer des parcours individuels d'évolution interne à succès

ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA- FINANCIERS

01

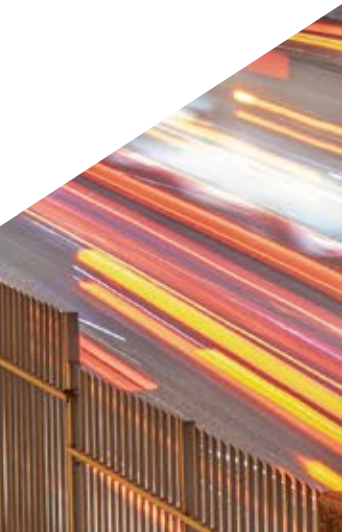
Évaluation
des risques financiers

p.18

02

Analyse
des principaux enjeux
et risques extra-financiers

p.19

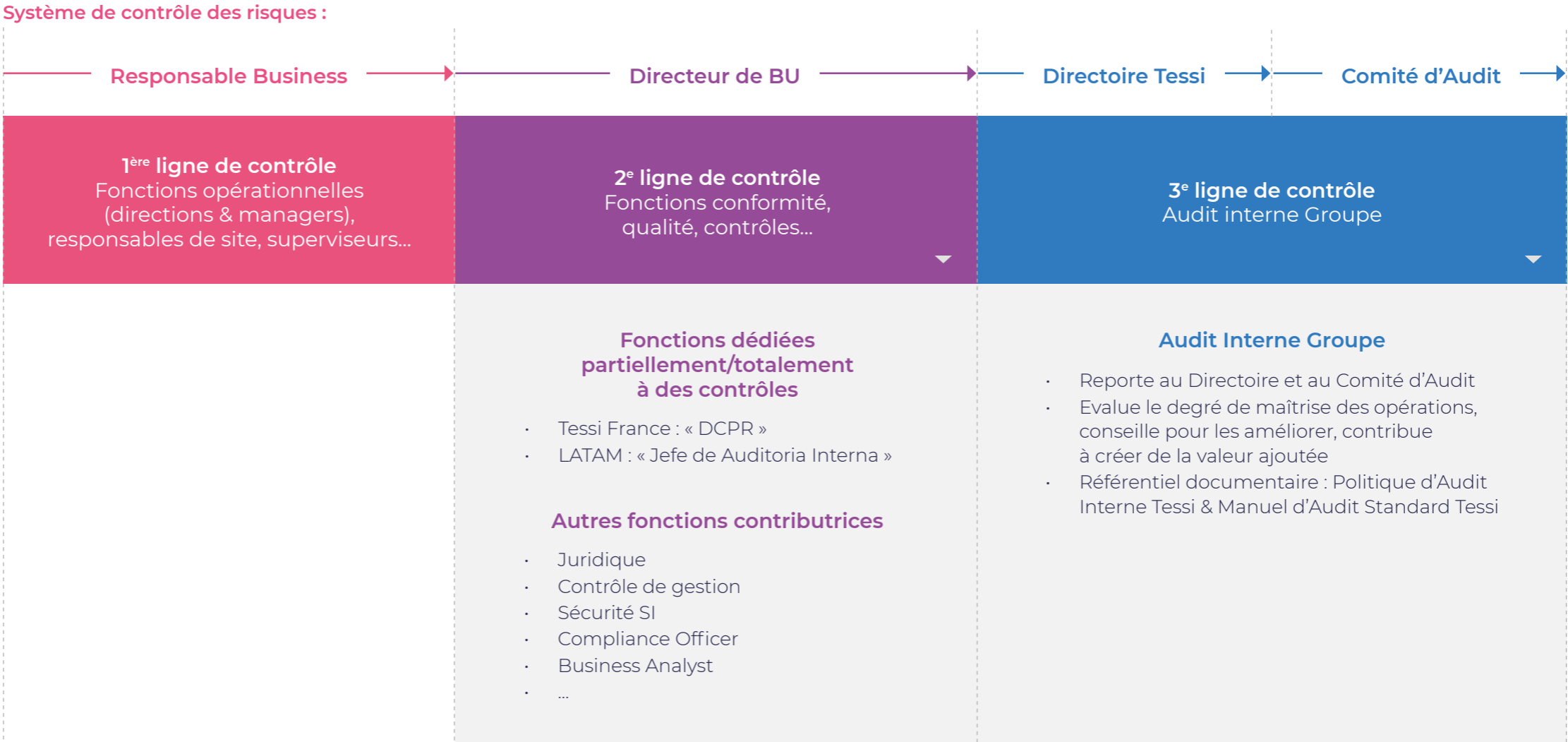


- Sommaire
- Le mot de la Présidente
- Présentation du Groupe
- Tessi engagée
- Évaluation des risques financiers et extra-financiers**
- Stratégie RSE
- Des solutions innovantes et durables pour nos clients
- Un capital humain à valoriser
- Confiance numérique
- Engagements civiques et sociétaux
- Protéger notre environnement
- Indicateurs sociaux, sociétaux et environnementaux
- Annexes

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'Entreprise de Services Numériques et 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.

Cette partie sur le contrôle interne et la gestion des risques s'inscrit dans le cadre d'une gouvernance d'entreprise conforme au cadre de référence de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) sur le dispositif de gestion des risques et de contrôle interne, et aux normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne de l'IIA (*The Institute of Internal Auditors*), ainsi qu'au code de gouvernance de Middlednext.



- Le Comité d'Audit est ainsi en charge d'assurer le suivi :
- Du processus d'élaboration de l'information financière
 - De l'efficacité des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques
 - Du contrôle légal des comptes sociaux et des comptes consolidés par les Commissaires aux Comptes
 - De l'indépendance des Commissaires aux Comptes

- Sommaire
- Le mot de la Présidente
- Présentation du Groupe
- Tessi engagée
- Évaluation des risques financiers et extra-financiers**
- Stratégie RSE
- Des solutions innovantes et durables pour nos clients
- Un capital humain à valoriser
- Confiance numérique
- Engagements civiques et sociétaux
- Protéger notre environnement
- Indicateurs sociaux, sociétaux et environnementaux
- Annexes

Évaluation des risques financiers

En fin d'année 2021, les équipes d'Audit Interne du groupe Tessi ont procédé à la mise à jour annuelle de l'identification et hiérarchisation des risques spécifiques applicables au Groupe, avec pour résultat de ces travaux une analyse présentée lors du Comité d'Audit du 07 décembre 2021.

Elle s'inscrit dans un contexte en 2021 d'offre publique de retrait suivie d'un retrait obligatoire du marché Euronext à Paris.

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
- 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.

In fine, alors que plus d'une centaine de risques transversaux (applicables à l'échelle du Groupe) ont été identifiés et analysés, l'un d'entre eux a été jugé « élevé » et une dizaine a été qualifiée de « moyen » :

- Le risque « élevé » correspond, comme en 2020, aux éventuelles dépréciations de goodwill issues des opérations de croissance externe réalisées récemment par le Groupe
- Dix risques transversaux « moyens » ont par ailleurs été identifiés, en légère hausse par rapport à 2020, principalement résultant d'une part de forts enjeux en matière de captation de ressources qualifiées sur un marché de l'emploi sous tension en période « post-Covid », et d'autre-part de la prise en compte d'une nouvelle typologie de risques

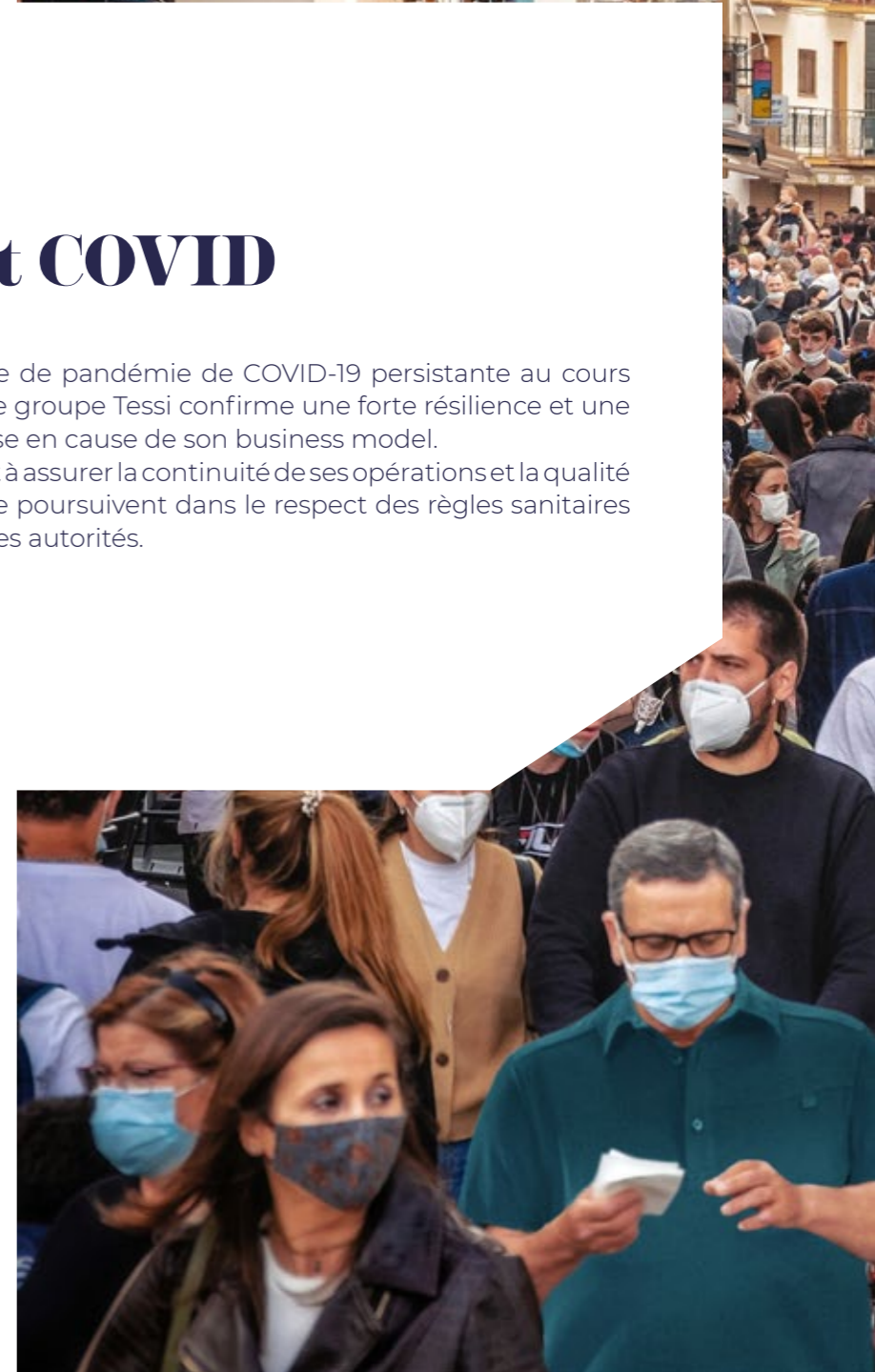
Les risques mentionnés sont dits « résiduels », c'est-à-dire intégrant les mesures en place visant à les réduire.



Impact COVID

Dans un contexte de pandémie de COVID-19 persistante au cours de l'année 2021, le groupe Tessi confirme une forte résilience et une absence de remise en cause de son business model.

Les actions, visant à assurer la continuité de ses opérations et la qualité de ses services, se poursuivent dans le respect des règles sanitaires préconisées par les autorités.



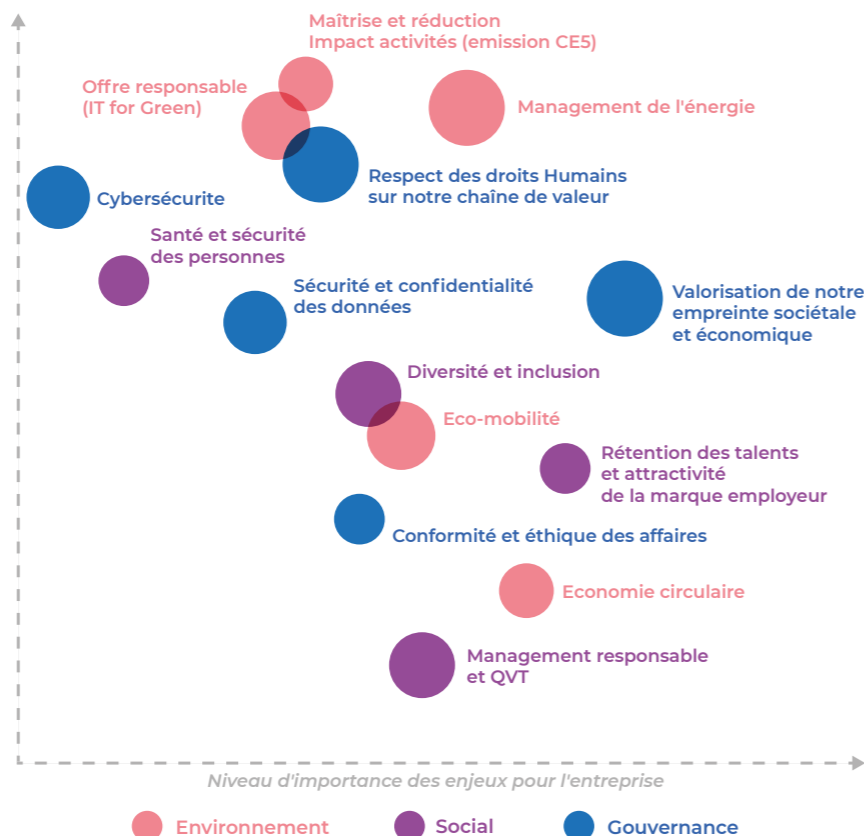
Analyse des principaux enjeux et risques extra-financiers

Conjointement à cette évaluation des risques financiers, le Groupe a renouvelé son analyse de matérialité permettant ainsi d'identifier les enjeux extra-financiers pertinents au regard de son activité.

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

Après un cycle de 3 ans, Tessi a renouvelé cette analyse au dernier trimestre 2020 afin de redéfinir une nouvelle feuille de route RSE à compter de 2021.

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 4 étapes-clés garantes de la robustesse de sa mise en œuvre :

- L'identification des enjeux a priori liés à l'activité de Tessi et aux intérêts de ses parties prenantes
- La définition des critères d'évaluation des enjeux et des parties prenantes à interroger
- La réalisation et l'administration des questionnaires qui ont servi à la consultation des parties prenantes jugées pertinentes
- 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 nos axes de travail stratégiques, eux-mêmes rattachés à plusieurs enjeux prioritaires sur les volets Environnement, Social et Gouvernance :

SYNTHÈSE RISQUES EXTRA-FINANCIERS

Travaillée conjointement avec le service RSE et le contrôle interne, l'évaluation de ces enjeux extra-financiers a permis d'identifier 18 risques extra-financiers spécifiques applicables au Groupe, répartis entre risques moyens et risques faibles.

Les risques de la présente section sont de nature RSE, ne sont pas que spécifiques aux activités de Tessi, et peuvent avoir des impacts à moyen ou long terme. Ce sont des risques bruts, car ils ne tiennent pas compte des mesures de gestion prises par Tessi.

Conformément à la réglementation, la couverture de ces enjeux et risques inhérents est détaillée dans les pages suivantes, au travers :

- D'un résumé des politiques ou des plans d'actions mis en œuvre pour les limiter
- Des indicateurs mis en place pour les suivre avec parfois des objectifs fixés
- Et des résultats de ces indicateurs

ENJEUX NON MATÉRIELS

Les enjeux suivants mentionnés dans la loi sont considérés comme non matériels au regard de notre modèle d'affaires et de nos activités, et ne font donc pas partie de ce rapport :

- Lutte contre la précarité alimentaire
- Gaspillage alimentaire
- Respect du bien-être animal
- Alimentation responsable, équitable et durable


- Sommaire
- Le mot de la Présidente
- Présentation du Groupe
- Tessi engagée
- Évaluation des risques financiers et extra-financiers**
- Stratégie RSE
- Des solutions innovantes et durables pour nos clients
- Un capital humain à valoriser
- Confiance numérique
- Engagements civiques et sociétaux
- Protéger notre environnement
- Indicateurs sociaux, sociétaux et environnementaux
- Annexes

- Sommaire
- Le mot de la Présidente
- Présentation du Groupe
- Tessi engagée
- Évaluation des risques financiers et extra-financiers**
- Stratégie RSE
- Des solutions innovantes et durables pour nos clients
- Un capital humain à valoriser
- Confiance numérique
- Engagements civiques et sociétaux
- Protéger notre environnement
- Indicateurs sociaux, sociétaux et environnementaux
- Annexes

RISQUES EXTRA-FINANCIERS

RISQUES SOCIETAUX

- Enjeux 1. Maintenir la satisfaction client au regard des nouveaux impératifs sociétaux et environnementaux
- Enjeux 2. Accompagner nos clients vers une transition numérique responsable (IT for Green)

Risques RSE	Opportunités	ODD associés
<ol style="list-style-type: none"> 1. Durabilité et résilience de la performance Groupe 2. Réputation et image de l'entreprise 3. Différenciation de nos offres et adaptation à la transition bas carbone 4. Gestion et conduite de nos projets en tenant compte de critères de durabilité 5. Sécurité et confidentialité de données 	<ul style="list-style-type: none"> Adaptabilité de notre business model aux évolutions et tendances sociétales Participe à la décarbonation de nos clients Accompagner la montée en compétences de nos collaborateurs Exemplarité du Groupe en la matière 	

- Enjeux 3. Engager la contribution du Groupe en matière d'inclusion et de développement économique sur les territoires où il s'implante
- Enjeux 4. Valoriser et accompagner l'engagement solidaire

Risques RSE	Opportunités	ODD associés
<ol style="list-style-type: none"> 6. Risque de non mise à profit et de non-valorisation des impacts sociétaux de l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> Rôle sociétal du Groupe bénéfique à sa réputation interne et externe Valorisation extra-financière de notre empreinte sociétale Engagement des collaborateurs 	


RISQUES DE GOUVERNANCE

- Enjeux 5. Garantir l'éthique des affaires et la conformité sur l'ensemble de notre chaîne de valeur
- Enjeux 6. Veiller au respect des droits humains sur l'ensemble de notre chaîne de valeur
- Enjeux 7. Assurer la confidentialité et la sécurité des données
- Enjeux 8. Avoir une approche et un usage fiable et responsable de l'Intelligence artificielle
- Enjeux 9. Renforcer l'intégration des enjeux RSE aux processus de décision de l'entreprise
- Enjeux 10. Transparence dans la communication de nos engagements et actions RSE

Risques RSE	Opportunités	ODD associés
<ol style="list-style-type: none"> 7. Risque de non-conformité lié au respect des droits Humains 8. Risque de non-conformité lié au respect des droits Humains et de l'Environnement dans le cadre de la relation fournisseurs 9. Risque de non-conformité lié à la lutte contre la corruption 10. Risques liés à la relation avec des tiers (Encadrement et organisation des achats) 11. Sécurité et confidentialité des données 12. Non-conformité liée aux évolutions réglementaires. 13. Durabilité et résilience de la performance Groupe 14. Réputation et image de l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> Exemplarité du Groupe en la matière Dialogue avec nos parties prenantes Valorisation extra-financière de notre engagement sociétal & environnemental Adaptabilité de notre business model aux évolutions et tendances sociétales 	


RISQUES ENVIRONNEMENTAUX

- Enjeux 2. Accompagner nos clients vers une transition numérique responsable (IT for Green)
- Enjeux 11. Mesurer et réduire les impacts environnementaux et sociétaux de nos activités et services numériques
- Enjeux 12. Économie circulaire
- Enjeux 13. Management de l'énergie
- Enjeux 14. Eco-mobilité

Risques RSE	Opportunités	ODD associés
<ol style="list-style-type: none"> 15. Contribution au changement climatique : conséquences environnementales de nos activités 16. Risques de transition vers une économie bas carbone 	<ul style="list-style-type: none"> Réduction de l'empreinte carbone de nos sites et activités Efficacité et économie d'énergie Attractivité de la marque employeur Engagement de nos collaborateurs Adaptabilité de notre business modèle aux évolutions et tendances sociétales 	

RISQUES SOCIAUX

- Enjeux 15. Assurer la santé et la sécurité de nos collaborateurs
- Enjeux 16. Rétention des talents et attractivité de la marque employeur
- Enjeux 17. Diversité et inclusion
- Enjeux 18. Management responsable et qualité de vie au travail

Risques RSE	Opportunités	ODD associés
<ol style="list-style-type: none"> 17. Risque lié à la rétention et à l'attractivité des talents 18. Relations sociales et conditions de travail 	<ul style="list-style-type: none"> Attractivité de la marque employeur Inclusivité de l'entreprise Qualité de vie au travail Montée en compétences des collaborateurs Amélioration de la performance opérationnelle 	

04

STRATÉGIE RSE



01

**Dialogue avec
nos parties prenantes**

p.22

02

**Gouvernance
de la RSE**

p.22

03

**Feuille de route RSE
2021-2025**

p.23



Dialogue avec nos parties prenantes

Tessi a identifié un panel d'acteurs économiques et sociaux essentiels à ses activités.

Parties prenantes	Principaux enjeux	Principales attentes vis-à-vis de Tessi	Modes de dialogue
Investisseurs agences de notation actionnaires	Valorisation, pérennisation et valeurs	Retour sur investissement Identification, gestion et anticipation de risques Gouvernance Éthique des affaires	Comités du conseil de surveillance Conférences et réunions investisseurs Réponses aux questionnaires de notation
Pouvoirs publics & communautés locales	Cadrement réglementaire et acceptabilité sociale	Intérêt général Confort des personnes	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	Besoin de reconnaissance Attractivité Développement des compétences Culture d'entreprise Santé et sécurité au travail Diversité Bien-être au travail Sensibilisation Responsabilité d'entreprise	Communication interne : intranews, réseau social d'entreprise, challenges internes Dialogue avec les partenaires sociaux Enquêtes de satisfaction et sondages Entretiens Plateforme d'e-learning Module d'e-learning RSE Présentation RSE dans processus on-boarding Forum emplois et stages Interventions aux conférences spécialisées Trophées et challenges universitaires
Clients	Engagement, partenariat, et fidélisation	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	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	Partenariat durable Rentabilité Éthique des affaires Fidélisation	Négociations et relations contractuelles Enquêtes fournisseurs Charte Développement Durable Tessi
Media & associations organisations internationales	Image et réputation	Transparence Information Engagements RSE	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

Gouvernance de la RSE

La direction RSE est en charge du pilotage de cette feuille de route RSE et de son adaptation aux problématiques locales.

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

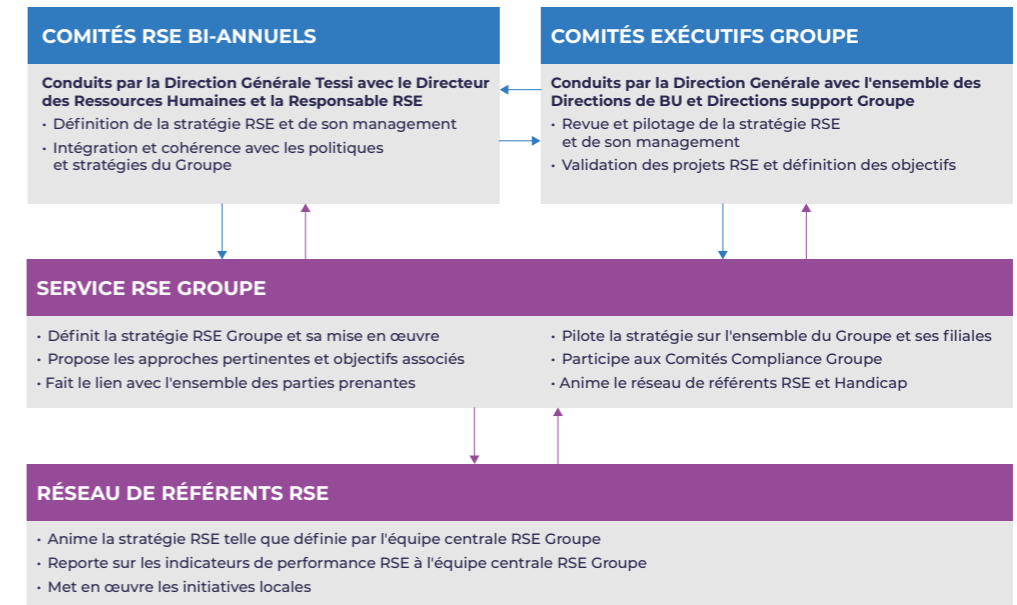
Elle s'assure, en relation avec les membres de la direction, que les engagements soient mis en place et maintenus dans chacune des Business Units (BU) et restent en cohérence avec la stratégie du Groupe.

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

Pour cela, la direction RSE s'appuie sur une gouvernance à 2 niveaux :

- Comités de direction, validant la démarche RSE en cohérence avec les orientations stratégiques du Groupe
- Comités exécutifs, permettant d'assurer la bonne mise en application de ces orientations sur l'ensemble des BUs du Groupe et services supports

Enfin, la mise en œuvre et l'adaptation des lignes directrices de notre démarche RSE est assurée par un réseau de référents RSE en France et sur l'ensemble de nos filiales internationales.



- Sommaire
- Le mot de la Présidente
- Présentation du Groupe
- Tessi engagée
- Évaluation des risques financiers et extra-financiers
- Stratégie RSE**
- Des solutions innovantes et durables pour nos clients
- Un capital humain à valoriser
- Confiance numérique
- Engagements civiques et sociétaux
- Protéger notre environnement
- Indicateurs sociaux, sociétaux et environnementaux
- Annexes

Feuille de route RSE 2021-2025

Le renouvellement de notre analyse de matérialité nous a permis de construire notre feuille de route RSE autour de 5 axes les plus significatifs pour le Groupe.

Cette feuille de route vient soutenir le développement et la croissance du Groupe en réponse aux attentes de l'ensemble de nos parties prenantes :

- 5 axes de travail
- 16 enjeux prioritaires
- 18 indicateurs de performance et leurs objectifs associés
- Contribution aux Objectifs de Développement Durable des Nations Unies

- Sommaire
- Le mot de la Présidente
- Présentation du Groupe
- Tessi engagée
- Évaluation des risques financiers et extra-financiers
- Stratégie RSE**
- Des solutions innovantes et durables pour nos clients
- Un capital humain à valoriser
- Confiance numérique
- Engagements civiques et sociétaux
- Protéger notre environnement
- Indicateurs sociaux, sociétaux et environnementaux
- Annexes



1 Confiance numérique



- Une approche et un usage fiable et responsable de l'IA
- Assurer la confidentialité et la sécurité de nos données
- Veiller au respect des droits humains sur l'ensemble de notre chaîne de valeur
- Garantir l'éthique des affaires et la conformité sur l'ensemble de notre chaîne de valeur

2 Offre responsable



- Maintenir la satisfaction de nos clients au regard des nouveaux impératifs sociétaux et environnementaux
- Accompagner nos clients à la transition numérique responsable avec des solutions fiables, sécurisées, innovantes et durables

3 Empreinte environnementale de nos activités



- Mesure et réduction de l'empreinte environnementale de nos activités et de nos services numériques
- Optimiser la gestion de nos déchets
- Favoriser le recours à l'éco-mobilité
- Optimiser notre consommation d'énergie

4 Engagement civique et sociétal



- Engager la contribution du Groupe en matière d'inclusion et de développement économique sur les territoires où il s'implante
- Valoriser l'engagement solidaire des collaborateurs et les accompagner dans cette démarche

5 Valorisation du capital humain

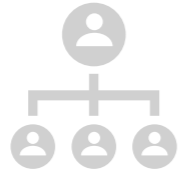


- Assurer la santé et la sécurité de nos collaborateurs
- Retenir nos talents et renforcer l'attractivité de la marque employeur
- Faire la promotion de la diversité et de l'inclusion sous toutes ses formes
- Favoriser une approche du management responsable en faveur de qualité de vie au travail

- Sommaire
- Le mot de la Présidente
- Présentation du Groupe
- Tessi engagée
- Évaluation des risques financiers et extra-financiers
- Stratégie RSE**
- Des solutions innovantes et durables pour nos clients
- Un capital humain à valoriser
- Confiance numérique
- Engagements civiques et sociétaux
- Protéger notre environnement
- Indicateurs sociaux, sociétaux et environnementaux
- Annexes

ENGAGEMENTS ET SUIVI DE NOTRE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

En cohérence avec les enjeux matériels identifiés plus haut, Tessi accompagne sa démarche RSE et chacun des axes qui la compose d'indicateurs clés de performance et d'objectifs ambitieux à horizon 2025 :



Gouvernance

Parité au sein des organes de gouvernance: **50%** de femmes au sein des membres du COMEX

Augmenter la part des investissements consacrés à **l'innovation et à la R&D**

Atteindre le statut **Platinum Ecovadis**



Empreinte environnementale de nos activités

Réduire nos émissions GES et se doter d'une **trajectoire bas carbone**

Réduire le ratio d'électricité consommée sur effectifs totaux

-5% d'émission GES dues aux déplacements professionnels

100% des effectifs couverts par une filière de recyclage



Confiance numérique

100% de nos fournisseurs stratégiques évalués

100% de taux de diffusion du code éthique

100% de nos sites d'hébergement Tessi certifiés **ISO 27001**

100% des notifications de violations de données personnelles traitées et notifiées dans le respect des délais de 72h



Valorisation du capital humain

7,3 de taux de fréquence moyen aux accidents avec arrêts

15% de taux de turn over moyen

50% a minima de femmes parmi les effectifs entrants

50% à minima de taux de participation aux enquêtes satisfaction collaborateurs



Offre responsable

Améliorer notre **score NPS**

100% des nouvelles solutions numériques Tessi intégrant des critères de durabilité dans leur conception

100% des collaborateurs Tessi sensibilisés ou formés aux enjeux du numérique responsable



Engagement civique et sociétal

Augmentation du montant des achats réalisés auprès d'**ESAT** (périmètre France)



DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS

01

**Une organisation qui
s'adapte aux exigences
marché**

p.28

02

**Tessi, un acteur majeur
du marché en matière
de confiance numérique**

p.28

03

**Maîtrise de la qualité
des services proposés**

p.29

04

Thought leadership

p.29

05

**Tessi engagée pour un
numérique responsable**

p.30

06

**Une mesure permanente
de la satisfaction client**

p.31

Sommaire

Le mot de la Présidente

Présentation du Groupe

Tessi engagée

Évaluation des risques financiers et extra-financiers

Stratégie RSE

Des solutions innovantes et durables pour nos clients

Un capital humain à valoriser

Confiance numérique

Engagements civiques et sociétaux

Protéger notre environnement

Indicateurs sociaux, sociétaux et environnementaux

Annexes

Rappel des enjeux :

- **Maintenir la satisfaction de nos clients au regard des nouveaux impératifs sociaux et environnementaux**
- **Accompagner nos clients dans la transition numérique responsable, avec des solutions fiables, sécurisées, innovantes et durables**

Notre culture d'entreprise se structure en tenant compte de la symétrie des attentions pour offrir une expérience client optimale.

Nous attachons une attention toute particulière à continuer à maîtriser la qualité de service, à proposer et améliorer notre score au baromètre de satisfaction de nos clients : score NPS.

51

NPS France

78

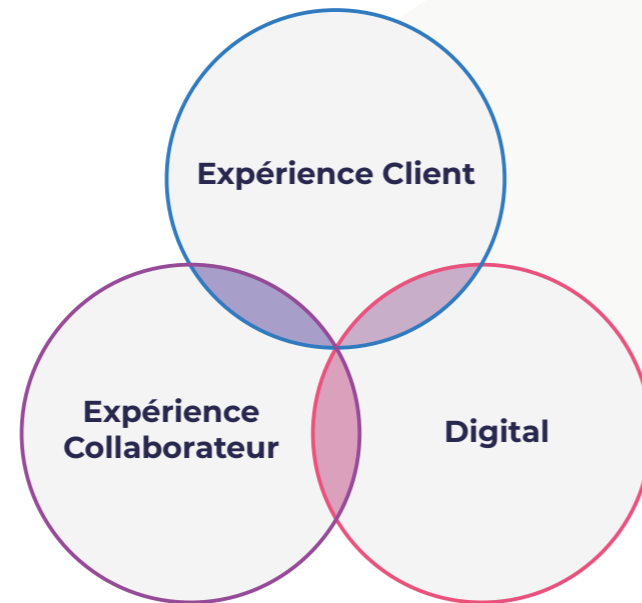
NPS Tunisie

De nombreuses entreprises se disent « centrées sur le client ». Dans les faits, peu d'entre elles le sont véritablement. Plus que de considérer le client, être *customer centric* est une culture d'entreprise visant à mettre le client au coeur des préoccupations de l'entreprise. C'est être capable de prendre en compte l'impact des décisions de la marque sur les clients, de faire preuve d'empathie, et prendre chaque décision en conséquence.

La révolution du digital a induit le développement croissant d'une culture d'entreprise où l'expérience client est centrale. En spécialiste conseil de la digitalisation des entreprises, nous avons la conviction qu'entrevoir la transformation digitale via le prisme des solutions technologiques sans tenir compte de l'humain - le client et le collaborateur - c'est être à contrecourant de ce qu'implique cette révolution.



LE TRINOME GAGNANT



« Le digital,
un accélérateur au service
de l'humain et des expériences ! »



C'est pourquoi, pour évoluer vers une organisation profondément orientée client, notre accompagnement se compose en 3 axes majeurs :

STRATÉGIE OMNISCANALE

- Analyse et réflexion sur les canaux et points de contact existants
- Optimisation de la relation Front/Back Office
- Développement d'APIs pour rendre le système d'information plus agile et ouvert
- Mise en œuvre de dispositifs digitaux pour lier les points de contact physiques et numériques
- Audit de gestion de la donnée et cartographie des flux d'information

MISE EN OEUVRE DE DISPOSITIFS DIGITAUX POUR LIER LES POINTS DE CONTACT PHYSIQUES ET NUMÉRIQUES

- Définition de l'expérience cible en accord avec les principes de design de la marque
- Choix des parcours client à prioriser et leur persona associé
- Réalisation d'études clients pour valider/infirmes ses hypothèses
- Organisation d'ateliers et utilisation d'un outil collaboratif de modélisation de parcours
- Elaboration d'une matrice de tâches pour définir un plan d'action

ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS

- Redéfinition d'une gouvernance claire où chacun a son rôle à jouer
- Diffusion d'une culture client et de nouvelles pratiques managériales
- Mise en place de dispositifs pour instaurer progressivement une symétrie des attentions
- Co-construction des parcours client avec les métiers en vue de leur optimisation
- Conduite du changement en 4 étapes : Faire comprendre, faire adhérer, recueillir et rassurer, sécuriser les prises de décisions

Sommaire

Le mot de
la PrésidentePrésentation
du Groupe

Tessi engagée

Évaluation
des risques
financiers et
extra-financiers

Stratégie RSE

**Des solutions
innovantes et
durables pour
nos clients**Un capital humain
à valoriserConfiance
numériqueEngagements
civiques et sociétauxProtéger notre
environnementIndicateurs
sociaux, sociétaux et
environnementaux

Annexes

Sommaire

Le mot de
la PrésidentePrésentation
du Groupe

Tessi engagée

Évaluation
des risques
financiers et
extra-financiers

Stratégie RSE

**Des solutions
innovantes et
durables pour
nos clients**Un capital humain
à valoriserConfiance
numériqueEngagements
civiques et sociétauxProtéger notre
environnementIndicateurs
sociaux, sociétaux et
environnementaux

Annexes

Une organisation qui s'adapte aux exigences marché

La démarche de Tessi vise à poursuivre sa stratégie de multi-spécialistes en matière de réponse aux enjeux de transformation à la fois métier et numérique de ses clients. Face à des projets de plus en plus complexes, des attentes et contraintes-clients nouvelles, il est critique de connaître intimement le métier de ses clients et d'anticiper ce qui impulse les nécessités d'innovation ou transformation responsable.

Pour y parvenir, Tessi a fait évoluer ses approches et équipes marché (vente, AVV, marketing), en adoptant une organisation matricielle, autour de 6 marchés verticaux stratégiques d'une part :

- Banques
- Assurances
- Santé
- Secteur Public
- Energies / Télécoms
- Nouveaux marchés (énergies, efficacité énergétique et utilities, immobilier, services, distribution, média et télécoms)

Et 6 expertises prioritaires d'autre part :

- Digitalisation des processus Documents et Paiement
- Relation et expérience client
- Externalisation de backoffice métiers
- Gestion de l'information et de la donnée
- Confiance numérique
- Cloud computing
- Plateformes digitales

Tessi, un acteur majeur du marché en matière de confiance numérique

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.

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.

NUMÉRISATION FIDÈLE ET ARCHIVAGE ÉLECTRONIQUE : TESSI DOUBLEMENT CERTIFIÉ

La plate-forme de dématérialisation de documents France renouvelle sa certification ISO 14 641 marque NF 461 (obtenue en 2016).

Dès 2021, Tessi confirme son statut d'opérateur de confiance pour la digitalisation des flux documentaires, en obtenant la certification NF 544 (Numérisation Fidèle) pour les plateformes de numérisation de Nanterre, Schiltigheim et de Val de Rueil.

La certification NF 544 impose un cahier des charges de numérisation rigoureux, qui porte sur un ensemble de caractéristiques, visant à prouver la fidélité d'une copie numérique à son original : qualification de la prestation de numérisation, qualification de l'opérateur de numérisation, paramétrage de la chaîne de numérisation, intégrité et portabilité des documents numériques, etc.

Pour Tessi, elle constitue un gage de qualité majeur au sein de ses offres de numérisation : véritable engagement pris vis-à-vis de ses clients, elle permet de garantir la conformité des prestations dans un processus d'amélioration continue pour toujours répondre à leurs exigences.

Avec cette double 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.

CERTIGNA, DU GROUPE TESSI OBTIENT LA CERTIFICATION EIDAS

Certigna, Tiers de Confiance européen du groupe Tessi, spécialisé dans la cybersécurité et dans la confiance numérique 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 qualification eIDAS de son service d'horodatage. L'entreprise devient ainsi l'une des Autorités de Certification européennes les plus normées.

L'horodatage qualifié 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 qualifié 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.

Sommaire

Le mot de
la PrésidentePrésentation
du Groupe

Tessi engagée

Évaluation
des risques
financiers et
extra-financiers

Stratégie RSE

Des solutions
innovantes et
durables pour
nos clientsUn capital humain
à valoriserConfiance
numériqueEngagements
civiques et sociétauxProtéger notre
environnementIndicateurs
sociaux, sociétaux et
environnementaux

Annexes

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 1er 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.

Maîtrise de la qualité des services proposés

Parce que satisfaction et confiance client font partie de l'ADN du Groupe, Tessi 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.

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

- 18 sites Tessi France sur les activités de :
 - Traitement sécurisé des documents et moyens de paiement (depuis 2006)
 - Gestion de la relation client (depuis 2018)
 - Traitement du courrier sortant (depuis 1998)
- 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 (depuis 2019)

Tessi France est également certifiée ISO 18 295-1 pour l'ensemble de ses centres de gestion de la relation client basés à Metz, Lyon et Pantin depuis 2018.

En 2021, Tessi France obtient l'attestation de conformité à la norme NF K 11-112 pour son activité de Production de lettres chèques sur les sites de Longjumeau et Roubaix.

En 2021, Tessi Conseil & Intégration est certifié infrastructure essentielle et critique par le ministère de la Santé Suisse.

Thought leadership

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 et à la transformation digitale. 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.

Face aux contraintes de distanciation imposées par la pandémie, Tessi a su faire évoluer de manière agile ses outils de communication client. Notre objectif était de ne pas rompre le fil de la relation et rester proactif face aux besoins.

Parmi les actions abouties, c'est ainsi plus de 50 webinars et 10 salons/conférences animés en 2021 qui ont permis de maintenir la veille et le conseil autour des offres Tessi, des enjeux de la transformation numérique et des cadres réglementaires sectoriels. 15 nouveaux témoignages clients ont également permis de partager des retours d'expérience entre pairs.

Tessi a également concrétisé de nouveaux partenariats avec des places de marché sur ses secteurs stratégiques, visant à renforcer sa présence au sein des écosystèmes métiers et innovation de ses clients : Acteurs Publics, La Place Fintech, Finance & Innovation, FNFE, DSIH...

Ces nouveaux outils ont contribué à renforcer les dispositifs d'information Tessi et de veille déjà en place (blog, web, newsletter), par des apports de contenus nouveaux autour de thématiques en mouvement :

livres blancs autour de la confiance numérique, de la facture électronique, dossier thématique et conférence sur les nouveaux enjeux LCBFT et Lutte contre la fraude, conférence et retours d'expérience sur la refonte de parcours client, le enjeux de l'identité numérique, la dématérialisation des dossiers patient dans la Santé, la transformation digitale des procédures agent ou citoyen dans le secteur public...

Envie d'en savoir plus...

Découvrez les méthodologies et les outils mis à votre disposition pour assurer conformité et confiance dans les parcours clients digitaux.



60

Événements "Thought Leadership" (webinars, salons, conférences animés)

Sommaire

Le mot de la Présidente

Présentation du Groupe

Tessi engagée

Évaluation des risques financiers et extra-financiers

Stratégie RSE

Des solutions innovantes et durables pour nos clients

Un capital humain à valoriser

Confiance numérique

Engagements civiques et sociétaux

Protéger notre environnement

Indicateurs sociaux, sociétaux et environnementaux

Annexes

Tessi engagée pour un numérique responsable

Le numérique responsable constitue un levier majeur du développement économique et social à condition qu'il intègre l'ensemble des impacts sociaux, éthiques et environnementaux. Il est donc essentiel d'accompagner le développement du numérique au service de la Société.

Tessi, au travers de notre accompagnement à la transformation digitale de nos clients, répond concrètement aux enjeux à la fois économiques, sociaux, sociétaux et environnementaux auxquels nous sommes tous confrontés.

Tessi au cœur de la lutte contre la pandémie COVID

En 2021, 137 millions de tests antigéniques ou PCR ont pu être certifiés grâce à la solution de génération de certificats de test COVID européens fournie par l'entité Certigna du groupe Tessi.

Ce Digital Covid Certificate (DCC), valable dans l'ensemble de l'union européenne, permet de vérifier la validité des pass sanitaires des citoyens. Il est généré sous forme de QR Code, sécurisé grâce à une signature électronique.

Télémédecine : une alliance pour faciliter la modernisation du système hospitalier français

Tessi et six autres entreprises leaders du secteur du numérique ont décidé de former une Alliance au service des établissements hospitaliers sur des projets de télémédecine.

L'urgence de la modernisation du système hospitalier a été mise en lumière par la pandémie de la COVID-19. Et le numérique est justement l'une des solutions pour accélérer la transformation des établissements de santé.

Tessi, Compagnie Française d'Informatique (CFI), MesDocteurs, Postelo, Tmm software, Tunstall et Vero Health Care rassemblent donc leurs expertises pour assister cette transformation en proposant leurs services :

- Meilleures solutions SaaS
- Téléconsultation / Téléexpertise / Télésurveillance
- Dématérialisation des parcours patients
- Sécurisation des échanges

Sommaire

Le mot de
la PrésidentePrésentation
du Groupe

Tessi engagée

Évaluation
des risques
financiers et
extra-financiers

Stratégie RSE

**Des solutions
innovantes et
durables pour
nos clients**Un capital humain
à valoriserConfiance
numériqueEngagements
civiques et sociétauxProtéger notre
environnementIndicateurs
sociaux, sociétaux et
environnementaux

Annexes

Offre Santé : rendre plus accessible le parcours santé

« Les parcours digitaux limitent les contacts physiques superflus dans les salles d'attente et permettent aux personnels médico-administratif de se concentrer sur des actes à meilleure valeur ajoutée », explique Emmanuel Michaud, directeur de l'offre santé de Tessi.

Le secteur de la santé est ainsi devenu un axe stratégique pour Tessi.

« Cela fait plus de 10 ans que nous fournissons des logiciels et des prestations de services pour des hôpitaux, des ARS et des caisses régionales, mais ces dernières années nous avons décidé de verticaliser nos offres pour qu'elles correspondent aux cas d'usage de la santé », précise-t-il.

Expert des parcours digitaux et de l'optimisation des processus métiers des organisations publics ou privés, Tessi a choisi de se focaliser dans un premier temps sur trois moments clés du parcours patient :

- La création de l'espace patient avec une identification forte, grâce à la solution DIGITAL ID by Tessi retenue notamment par le GIE Sesam Vitale dans le cadre du développement de la e-carte Vitale
- La pré-admission administrative en ligne, procédure dont les besoins (collecte et vérification automatisée de documents, complétude/conformité des dossiers, etc.) rejoignent ceux d'autres secteurs où Tessi est présent depuis longtemps, comme la banque ou l'assurance
- La gestion du consentement, avec la solution JECONSENS by Tessi, lancée en novembre 2021, qui dématérialise la gestion et sécurise les consentements, en s'assurant qu'ils soient bel et bien éclairés

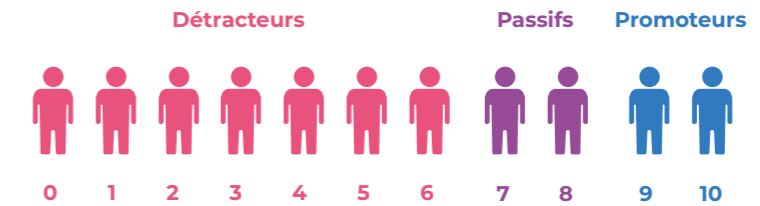
« Dans la santé, le digital ne se développe que si les usagers ont confiance et ils n'auront confiance que s'ils peuvent exercer leurs droits. Tessi s'attache donc à proposer des solutions qui permettent de créer ce climat de confiance entre les patients, les médecins et les établissements de santé », insiste Emmanuel Michaud.

Et ce, sans oublier les 30% de Français qui ont des difficultés à accéder à Internet. « Un processus digital doit toucher nativement 60-70% de la population. Il faut donc y associer un certain nombre de services complémentaires (centres d'appels, etc.) pour ne pas exclure les 30% restants du processus médical : cette attention à l'inclusion est aussi une de nos convictions fortes ».

Une mesure permanente de la satisfaction client

Tessi France et Tessi Tunisie 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 nos certifications ISO 9001 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.



Net Promoter Score = Promoteurs - Détracteurs

Les enquêtes de satisfaction portent sur l'activité globale de Business Process Services.

Cette année, nous constatons un Net Promoter Score qui se maintient à 51 sur le périmètre France et 78 sur nos activités pilotées en Tunisie, avec des retours de satisfaction de nos clients qui portent notamment sur :

- La relation centrée sur l'excellence de la production
- La réactivité et la qualité des échanges
- L'implication dans la réalisation des objectifs qualitatifs et quantitatifs

Ces résultats d'enquête viennent appuyer la volonté du Groupe de se positionner en première ligne pour accompagner les entreprises dans leur transformation y compris dans le contexte sanitaire particulier que nous avons connu.

Cette année, 32% de nos clients ont répondu à l'enquête.

Chaque réponse donne lieu à un don de 20€ à une ONG. Cette année, la participation de nos clients à cette enquête nous permettra de réaliser un don de 4 660€. Grâce aux réponses des années précédentes, nous avons déjà pu réaliser 21 440€ de dons depuis 2016 !

32%

Taux de réponse aux
enquêtes de satisfaction
clients

UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER

01

Politique RH du Groupe

p.34

02

**Développer un sentiment
d'appartenance au Groupe**

p.34

03

Promouvoir la diversité

p.35

04

**Optimiser le parcours
professionnel**

p.39

05

**Améliorer le cadre
de travail**

p.40

Sommaire

Le mot de la Présidente

Présentation du Groupe

Tessi engagée

Évaluation des risques financiers et extra-financiers

Stratégie RSE

Des solutions innovantes et durables pour nos clients

Un capital humain à valoriser

Confiance numérique

Engagements civiques et sociétaux

Protéger notre environnement

Indicateurs sociaux, sociétaux et environnementaux

Annexes

Rappel des enjeux :

- Assurer la santé et la sécurité de nos collaborateurs
- Retenir nos talents et renforcer l'attractivité de la marque employeur
- Faire la promotion de la diversité et de l'inclusion sous toutes ses formes
- Favoriser une approche responsable du management en faveur de la qualité de vie au travail

17%

Taux de turn over Monde (hors ADM Value)

64%

de femmes parmi les effectifs entrants

47%

Taux de participation enquête collaborateurs

La crise sanitaire liée à la pandémie de coronavirus est une situation sans précédent qui a challengé le Groupe sur sa capacité à accompagner nos clients dans la conduite du changement liée à digitalisation des processus en assurant notamment la continuité des services et prestations. Une fiabilité qui n'aurait pu être assurée sans l'action des collaborateurs du Groupe qui ont su rester mobilisés.



Sommaire

Le mot de la Présidente

Présentation du Groupe

Tessi engagée

Évaluation des risques financiers et extra-financiers

Stratégie RSE

Des solutions innovantes et durables pour nos clients

Un capital humain à valoriser

Confiance numérique

Engagements civiques et sociétaux

Protéger notre environnement

Indicateurs sociaux, sociétaux et environnementaux

Annexes

Des hommes et des femmes qui constituent notre force et pour lesquels le Groupe s'est attaché à garantir :

- En priorité la santé et la sécurité au travers de mesures renforcées de protection, d'hygiène et de prévention en cohérence avec les recommandations sanitaires et gouvernementales
- La mise en place de mesures d'organisation comme :
 - la généralisation du télétravail lorsque l'activité rend possible ces aménagements, avec le déploiement d'un programme d'accompagnement du management dans cette mutation organisationnelle
 - le recours à l'activité partielle, l'arrêt de contrats précaires pour ajuster les structures de coût à la réduction des volumes d'activité

Plus que jamais face à ce contexte, le Groupe mesure l'importance des enjeux prioritaires liés à la conservation de son savoir-faire, à la rétention de ses talents comme de rester un employeur attractif et s'attacher à maintenir et harmoniser les engagements prioritaires de sa politique RH.

Le concept de « symétrie des attentions » et l'excellence relationnelle que nous partageons avec nos clients doivent également se retrouver dans la manière dont nous considérons nos collaborateurs.

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 encourage la diversité des talents, l'égalité des chances et l'égalité homme-femme et souhaite affirmer son engagement dans la lutte contre les discriminations et continuer à promouvoir cette diversité au sein du Groupe.

OPTIMISER LE PARCOURS PROFESSIONNEL

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.

ASSURER LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DE NOS COLLABORATEURS ET PROMOUVOIR 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** reste pour nous un indicateur clé à surveiller attentivement.

Développer un sentiment d'appartenance au Groupe

Fait marquant de cette période de 3 ans, le lancement de la marque unique Tessi en 2019 a plusieurs vocations :

UNE MARQUE À VOCATION INTERNATIONALE

La marque unique « Tessi » vient participer à l'ambition de développement à l'international du Groupe. Grâce à plus de 2 204 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.

Promouvoir la diversité

MESURES PRISES EN FAVEUR DE L'ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

L'historique et les métiers du Groupe font que le personnel est majoritairement féminin. En Europe comme en France, 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 9 membres composant le Conseil de surveillance de Tessi SA et parmi eux, 4 femmes, soit 44%
- Le comité exécutif du Groupe est composé de 40% de femmes
- Dans le Monde, 31% des postes de direction sont occupés par des femmes
- 38% du personnel encadrant est féminin

Sur une majorité de nos filiales françaises des accords égalité H/F ont été signés avec des mesures obligatoires en plus du rappel des principes généraux telles que :

- Mesure relative à la rémunération effective : application des augmentations collectives aux salariés en congé parental d'éducation à temps plein
- Mesure relative à l'embauche : en vue de contribuer à la réduction progressive du déséquilibre des hommes et des femmes dans la société, il est prévu à compétences et qualifications comparables de privilégier l'embauche de femmes ou d'hommes pour rétablir l'équilibre hommes - femmes lorsqu'il y a lieu
- Mesure relative à la qualification : information des salariés ayant deux ans d'ancienneté, au cours de leur entretien professionnel, des dispositifs de formation tels que la période de professionnalisation, le compte personnel de formation, le congé individuel de formation, le bilan de compétences, la validation des acquis de l'expérience

38%

De femmes dans le personnel encadrant

63%

De femmes sur le total effectif

Tessi publie tous les ans des indicateurs relatifs aux écarts de rémunération entre les hommes et les femmes. Le calcul de cet index se base sur des indicateurs en fonction de la taille de l'entreprise et doit permettre aux entreprises d'évaluer leurs pratiques sur 100 points, avec un minimum de 75 points à atteindre.

Cet index est communiqué chaque année aux CSE des entreprises de plus de 50 salariés, est intégré dans la BDSEE, publié sur les sites des DREETS et du groupe Tessi avant le 1^{er} mars de chaque année pour les données de l'année précédente.

Vous trouverez plus d'informations en suivant le lien : <https://www.tessi.eu/fr/index-egalite-hommes-femmes/>

POLITIQUE HANDICAP DU GROUPE TESSI :

Depuis plusieurs années, Tessi montre un fort intérêt pour la gestion du Handicap et souhaite aujourd'hui développer et mener une politique volontariste en faveur de l'insertion professionnelle et le maintien dans l'emploi de ses salariés handicapés.

Celle-ci aura pour objectif :

- D'affirmer nos engagements et de démontrer notre implication en faveur de l'accueil, de l'insertion professionnelle et de l'intégration pérenne de personnes en situation de handicap
- De diffuser une ligne de conduite commune à l'ensemble de nos entités
- De mettre en œuvre et de piloter une politique structurée et des objectifs associés au niveau du Groupe
- D'atteindre a minima un taux d'emploi réglementaire de personnes en situation de handicap

En 2021 le nombre de salariés handicapés au sein des effectifs France est maintenant de 228. Ce qui représente 4,6% en unités bénéficiaires des effectifs Tessi France en augmentation par rapport au 4% de 2020.

Tessi s'est toujours engagée sur les principes suivants :

- Aucun collaborateur présent dans la structure ne pourra faire l'objet de discrimination du fait de son handicap, tant dans son évolution professionnelle, que dans son accès à la formation
- L'ensemble des postes existants au sein du Groupe est accessible aux travailleurs handicapés, sous condition que les restrictions à l'emploi formulées par le médecin du travail soient compatibles avec les exigences du poste à pourvoir
- Toutes les mesures seront prises pour accompagner au mieux et maintenir dans l'emploi un collaborateur reconnu travailleur handicapé, ou en cours de reconnaissance, se trouvant en situation de difficulté professionnelle pour raison de santé suite à un accident du travail, de trajet, une maladie professionnelle, un accident de la vie, ou une maladie invalidante
- L'ensemble des acteurs sera mobilisé pour favoriser l'emploi des travailleurs handicapés : direction, managers, équipes Ressources Humaines, travailleurs handicapés, collègues de travail, représentants du personnel, médecins du travail, toutes les pistes d'actions possibles, seront envisagées pour le recrutement, l'intégration, et le maintien dans l'emploi du collaborateur

4,6%

Des salariés déclarés en situation de handicap

- Sommaire
- Le mot de la Présidente
- Présentation du Groupe
- Tessi engagée
- Évaluation des risques financiers et extra-financiers
- Stratégie RSE
- Des solutions innovantes et durables pour nos clients
- Un capital humain à valoriser
- Confiance numérique
- Engagements civiques et sociétaux
- Protéger notre environnement
- Indicateurs sociaux, sociétaux et environnementaux
- Annexes

Sommaire

Le mot de
la PrésidentePrésentation
du Groupe

Tessi engagée

Évaluation
des risques
financiers et
extra-financiers

Stratégie RSE

Des solutions
innovantes et
durables pour
nos clientsUn capital humain
à valoriserConfiance
numériqueEngagements
civiques et sociétauxProtéger notre
environnementIndicateurs
sociaux, sociétaux et
environnementaux

Annexes

tessi

Pour aller au-delà, une série d'actions viennent illustrer la mise en pratique de ces engagements :

Sensibilisation et accompagnement par le biais d'un réseau de référents handicap

Depuis 2019, Tessi souhaite réellement se positionner comme une entreprise « handi-accueillante ». Pour cela, plus de 20 référents handicap travaillent sur la France entière à promouvoir la politique handicap du Groupe et être à l'écoute des collaborateurs.

Experts sur les problématiques liées au recrutement, à l'insertion et à l'accompagnement des travailleurs handicapés, ils :

- sont les interlocuteurs privilégiés locaux des salariés sur les sujets handicap
- informent et accompagnent les collaborateurs dans leurs démarches de déclaration travailleurs handicapés
- anticipent les réglementations
- suivent l'évolution du taux d'emploi sur ces filiales, intègrent le réseau handicap et diversité local (Agefiph, CAP Emploi...)
- font le lien interne/externe
- sensibilisent / animent la SEEPH sur leur centre

L'équipe centrale RSE met à disposition une panoplie d'outils et une disponibilité au quotidien pour les référents handicap afin de les former et de les accompagner tout au long de leur mission :

- Relais de formations (APF, Agefiph), webinaires et ateliers réguliers
- Création de documents dédiés : guide du handicap, fiche récap handicap, affiches et infographies mensuelles qui permettent de mettre en exergue un handicap chaque mois...
- Instances et canaux de communication dédiés : groupe Teams dédié, réunions trimestrielles, réseau social interne « Diversité et Handicap »...

Conduite d'un diagnostic handicap Groupe (périmètre France)

La réalisation d'un premier diagnostic action handicap pour l'entité Tessi Services en projet pilote en 2020, nous a conduit à vouloir déployer cette **stratégie sur l'ensemble des entités françaises du Groupe par le biais d'un diagnostic handicap complet.**

En effet, outre **l'optimisation et la meilleure utilisation de nos contributions financières à l'AGEFIPH, nous avons l'ambition de fédérer et de fidéliser nos collaborateurs autour de valeurs humaines liées à la diversité.** Nous souhaitons également véhiculer une image positive auprès de nos interlocuteurs externes (médecins, tutelles...) et de candidats potentiels.

La mise en œuvre d'une « politique handicap » implique la conduite d'un diagnostic conseil dont la réalisation a été confiée à cabinet RH spécialisé dans la gestion de la Diversité en entreprise.

Journée accompagnement handicap

Depuis janvier 2021, Tessi a mis en place la Journée Accompagnement Handicap et permet ainsi de prendre une journée de congés payés supplémentaire par an pour aider les collaborateurs du Groupe dans leurs démarches de déclaration de travailleurs en situation de handicap.

En 2021, ce sont 12 personnes qui ont demandé à bénéficier de ce dispositif.

Partenariat 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 2021, le chiffre d'affaires réalisé par les APF grâce au partenariat avec le groupe Tessi atteint les 990 000 € HT. Au sein des APF, depuis la mise en place de ce partenariat, cela représente 33 emplois à temps plein sur l'année.

Mobilisation des équipes à l'occasion de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées (SEEPH)

De nombreuses actions sont mises en place au sein des entreprises du Groupe :

- Enquête organisée en interne pour recueillir le ressenti des équipes en matière de handicap au travail
- Vidéos témoignages de salariés en situation de handicap, partagées en interne
- Parrainage via le dispositif DuoDay sur certains sites
- Boîte à questions
- ...



Sommaire

Le mot de
la PrésidentePrésentation
du Groupe

Tessi engagée

Évaluation
des risques
financiers et
extra-financiers

Stratégie RSE

Des solutions
innovantes et
durables pour
nos clientsUn capital humain
à valoriserConfiance
numériqueEngagements
civiques et sociétauxProtéger notre
environnementIndicateurs
sociaux, sociétaux et
environnementaux

Annexes

UNE POLITIQUE DE RECRUTEMENT RÉSOLUMENT TOURNÉE VERS L'INCLUSION

Tessi affirme ses engagements en faveur de la diversité et de l'inclusion sous toutes ses formes notamment lors de ses recrutements. Concrètement, favoriser l'insertion sociale et l'inclusion dans le cadre des recrutements c'est :

Recruter autrement

Exemples : Développer des POE (Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle), AFPR (Action de Formation Préalable au Recrutement), contrats d'alternance selon les déclinaisons de la politique de l'emploi et de la ville avec Pôle Emploi, la DIRRECTE et les sous-préfectures. Développer de nouveaux outils de recrutement avec EASYRECRUE pour améliorer l'accessibilité au process de sélection des candidats éloignés géographiquement ou en difficulté de mobilité....

Contribuer à l'accès à l'emploi

Exemple : En parrainant ou en nommant un tuteur pour accompagner les demandeurs d'emploi bénéficiaires du RSA et les autres publics prioritaires sur l'emploi. Tutorer sur des périodes de 2 à 6 mois des personnes en rupture professionnelle : organiser des rencontres bimensuelles minimum entre tuteur et tuteur(e).

Faire connaître nos métiers

Exemple : Accueillir des stagiaires en découverte de nos métiers au travers de périodes d'immersion. Participer à des rencontres métiers. Participer aux sessions de présentation Entreprises et Métier, aux forums locaux. Participer aux jobs dating des acteurs locaux. Participer aux ateliers de simulation d'entretien pour les publics en accompagnement ou tutorat des missions locales et différents acteurs territoriaux. Accueil de stagiaires 3^e et Lycées classés REP et des enfants de nos collaborateurs pour favoriser le développement de la connaissance du monde de l'entreprise et les clés de réflexion sur la construction de son projet professionnel.

Soutenir les acteurs de l'insertion du territoire

Exemple : en réalisant des achats socialement responsables ou en développant le mécénat de compétence.

S'investir dans une dynamique locale pour l'emploi

Exemple : en sécurisant les parcours professionnels des salariés, en participant aux démarches de GPEC développées sur le territoire ou en développant des actions de promotion de la diversité... Nos sites de production sont rompus à l'exercice d'accueil et d'intégration. Régulièrement de nouveaux collaborateurs d'horizons divers sont accueillis et formés. A titre d'exemple, chaque année Tessi accueille des jeunes en situation de décrochage scolaire ou des élèves dans le cadre de leur stage d'observation en entreprise.

Tessi engagée et pourvoyeur d'emploi

Partenariat entre Tessi Roubaix et la MiE - maison de l'emploi du Roubaisis

Céline Paingris, responsable RH du centre Tessi à Roubaix nous explique la raison d'être du partenariat qui nous lie à la maison de l'emploi :

« Déjà proches des acteurs du tissu économique et social local tel que Proch'emploi de la métropole de Lille ou bien le Pôle Emploi, j'ai voulu continuer dans ce sens et c'est pourquoi je suis rentrée en contact avec Olivier Massa, responsable du Plan Local d'Insertion par l'Emploi (PLIE) de Roubaix.

Il m'a parlé de leur projet « les Reporters de l'emploi » qui m'a tout de suite séduit. L'objectif est simple : faire connaître un métier aux populations qui sont éloignées de l'emploi et auquel elles n'auraient pas pensé ou osé postuler... L'originalité du dispositif est que le reportage vidéo est tourné et réalisé par des chercheurs d'emploi pour des chercheurs d'emploi ! Une nouvelle forme de "circuit court", une occasion unique pour les personnes en recherche d'emploi de découvrir des entreprises, des métiers, d'échanger directement avec l'entreprise et pourquoi pas d'enclencher une collaboration !

Un dispositif complémentaire aux autres actions que nous menons tels que des « jobs datings » avec le pôle emploi de Roubaix, les missions locales, le département, les écoles... Nous sommes également en contact privilégié avec le Cap Emploi afin de favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap.

Pour ce qui est des prochaines étapes, je travaille en ce moment avec la déléguée municipale pour développer notre partenariat avec la mairie afin d'organiser des forums, des rencontres avec d'autres entreprises du secteur. Nous cherchons à améliorer la mise en relation entre demandeurs d'emploi et les entreprises de la région ».

Retrouvez ce court-métrage des « Reporters de l'emploi » à l'adresse suivante : <https://lnkd.in/eJgdqpfFn>

Sommaire

Le mot de
la PrésidentePrésentation
du Groupe

Tessi engagée

Évaluation
des risques
financiers et
extra-financiers

Stratégie RSE

Des solutions
innovantes et
durables pour
nos clientsUn capital humain
à valoriserConfiance
numériqueEngagements
civiques et sociétauxProtéger notre
environnementIndicateurs
sociaux, sociétaux et
environnementaux

Annexes

Partenariat entre Tessi CRC Lyon et signature de la charte des 1000

En mars 2021, le Centre de Relation Client de Lyon devient signataire de la « charte des 1000 ». Cette charte est une initiative au travers de laquelle 1000 entreprises s'engagent pour l'insertion et l'emploi aux côtés de la Métropole Lyonnaise et de la Maison Métropolitaine pour d'insertion pour l'emploi.



Tessi engagée et pourvoyeur d'emplois, y compris dans les Pays les Moins Avancés et PED

Les entités du groupe Tessi, implantées pour certaines dans des zones économiquement plus précaires (Maroc, Sénégal, Madagascar, Île Maurice...), mettent un point d'honneur à favoriser la croissance économique locale et à valoriser leurs ressources humaines en assurant des conditions de travail toujours dans le strict respect des conventions internationales.

Elles se traduisent notamment au travers de politiques de rémunération souvent 2,5 fois supérieures au SMIC locaux, des congés payés, des espaces de travail modernes et conviviaux.

Certains centres offrent également à leurs salariés une couverture médicale et des services de santé avec la présence régulière d'un médecin sur site à la disposition gratuite des salariés (suivi médical, ordonnances...).

Sur ces territoires, Tessi contribue ainsi aux objectifs de développement durables au travers notamment du développement d'une croissance décente, à la lutte contre la pauvreté et qui vise à assurer la santé et le bien-être de tous.

Près de
6 000
employés Tessi
dans les pays
en développement

Sommaire

Le mot de
la PrésidentePrésentation
du Groupe

Tessi engagée

Évaluation
des risques
financiers et
extra-financiers

Stratégie RSE

Des solutions
innovantes et
durables pour
nos clients**Un capital humain
à valoriser**Confiance
numériqueEngagements
civiques et sociétauxProtéger notre
environnementIndicateurs
sociaux, sociétaux et
environnementaux

Annexes

Optimiser le parcours professionnel

PROMOTION DE LA MOBILITÉ INTERNE

Considérant que les compétences de l'entreprise sont une donnée clé, le Groupe s'est doté d'une plateforme collaborative de gestion de carrière pour détecter les talents, cartographier les compétences du Groupe, et repérer les souhaits des collaborateurs. Cette plateforme nommée "Talents" facilite la personnalisation des parcours professionnels en rendant le collaborateur acteur de son projet.

Ce programme a ainsi plusieurs ambitions :

- Élaborer un référentiel métier et compétences 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
- Simuler des schémas d'évolution de carrière, à travers un outil qui rapproche les compétences disponibles des collaborateurs avec les besoins futurs du Groupe. 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 sur le périmètre déployé

Après plus d'un an et demi de collaboration, la Talent Marketplace déployée en France et en Suisse, est devenue l'outil incontournable de la mobilité interne dans le Groupe a permis de :

- Révéler tous les atouts et talents des collaborateurs utilisant la plateforme
- Générer 300 interactions / mois avec des opportunités internes et de nombreuses mobilités réussies
- Détecter près de 2 000 compétences permettant d'anticiper la transformation des métiers et les besoins du futur

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 homogénéisées
- 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
- Impliquer les collaborateurs dans le programme Numérique Responsable

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. À partir de 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.

Les formations ont pu être dispensées en interne ou externe, et nous distinguons heures théoriques et heures effectivement réalisées.

Formations au sein des filiales espagnoles

Les filiales espagnoles disposent d'une plateforme e-learning et dispensent 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, code éthique Groupe et programme de lutte contre la fraude et la corruption, 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 aux autres pays.

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 métiers 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.

Sommaire

Le mot de la Présidente

Présentation du Groupe

Tessi engagée

Évaluation des risques financiers et extra-financiers

Stratégie RSE

Des solutions innovantes et durables pour nos clients

Un capital humain à valoriser

Confiance numérique

Engagements civiques et sociétaux

Protéger notre environnement

Indicateurs sociaux, sociétaux et environnementaux

Annexes

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.

En 2021, Tessi Academy est désormais un organisme de formation certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'actions suivantes : les actions de formation. Tessi Academy conçoit et dispense désormais des formations, en e-learning, en présentiel ou en classe virtuelle en interne mais aussi pour un public externe.

En ce sens Tessi Academy est une illustration de notre capacité à accompagner et acculturer nos clients sur les sujets de transformation digitale

63 661

Heures de formations

65%

De femmes dans les effectifs formés

Améliorer le cadre de travail

ASSURER LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DE NOS COLLABORATEURS

Afin de veiller à la santé et à la sécurité de nos salariés, Tessi dispose d'une politique et d'une procédure complète de maîtrise des risques en matière de sécurité physique, de sécurisation des locaux et des équipements comme pour tout ce qui touche à la santé et à la protection du personnel.

L'ensemble du dispositif est mis en place sur nos centres de production dans le cadre de sa démarche qualité, conformité et sécurité. Les éléments constitutifs de ce socle de sécurité physique répondent à la réglementation en vigueur et visent à mieux maîtriser les risques identifiés.

Les différents points couverts par ce document sont :

- La sécurisation des locaux
- La santé et protection des personnes
- Les interlocuteurs SST
- La documentation obligatoire sécurité
- La sécurité liée aux risques électriques
- Les formations sécurité
- La sécurité liée aux risques incendie
- Les maintenances machines

4,37

Taux de fréquence

0,14

Taux de gravité

Les critères définis ci-après s'appliquent à tous les centres de production et sont valables pour tout client. L'ensemble de ces critères font l'objet de contrôles internes réguliers.

DIALOGUE SOCIAL

Les représentants du personnel sont régulièrement informés et consultés, notamment dans le cadre de CSE. Ils formulent notamment un avis sur les orientations stratégiques de l'entreprise, la situation économique, la politique sociale mais aussi les conditions de travail et d'emploi. Dans certaines situations ponctuelles ils sont également consultés, c'est le cas de tout changement qui aurait des impacts sur les conditions d'emploi, de travail, notamment la durée du travail et la formation professionnelle ou encore les mesures qui pourraient être de nature à affecter le volume ou la structure des effectifs ou l'introduction de nouvelles technologies par exemple. Par ailleurs, les représentants du personnel dans le cadre du dialogue social sont invités à négocier sur un certain nombre de thèmes (gestion des compétences, égalité professionnel, rémunérations...).

Il est important pour le groupe Tessi de maintenir un dialogue permanent avec l'ensemble de ses salariés.

En France, chaque année de nouveaux accords sont signés dans les entreprises de plus de 50 salariés. En 2021, 64 nouveaux accords ont été signés, cela représente plus de 72 % des effectifs. Cette année, ces accords ont majoritairement porté sur les sujets suivants : temps de travail (passage au forfait jours) et égalité professionnelle hommes/femmes, la gestion des emplois et des parcours professionnels, la prévention des risques...

De plus, à fin 2021 au sein du groupe Tessi, 97,8% des salariés sont représentés par une IRP.

PAR LE BIAIS DU SPORT

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 a représenté la France aux Jeux Olympiques de Tokyo en 2021 en remportant une médaille d'argent.

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



ÉQUILIBRE VIE PROFESSIONNELLE – VIE PERSONNELLE

Télétravail

Depuis 2018, le groupe Tessi a testé la mise en place du télétravail sur les activités le permettant dans le but 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

Malgré un contexte sanitaire particulier, Tessi a su déployer très rapidement le télétravail et l'adapter aux attentes et besoins des collaborateurs.

En France, des enquêtes collaborateurs ont d'ailleurs été menées à la fin du premier confinement pour prendre la mesure de satisfaction relative au télétravail. Les résultats de cette enquête font état de :

- 47% de participation
- 82% de collaborateurs satisfaits des conditions de travail et des relations de travail à distance
- 70% estiment que leur niveau de stress/fatigue s'est amélioré
- Plus de la moitié des répondants estiment que le télétravail a un impact positif sur leur efficacité, qualité et performance tout comme leur équilibre vie privée/vie professionnelle

Un programme de formation au management à distance a également été déployé à destination du middle management pour les aider à appréhender les spécificités du télétravail, réadapter au besoin les postures managériales, mettre en place des règles de fonctionnement et de communication avec leurs équipes etc.

Enfin, cette formation a été complétée d'un module obligatoire complémentaire de formation aux risques psycho-sociaux.

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.

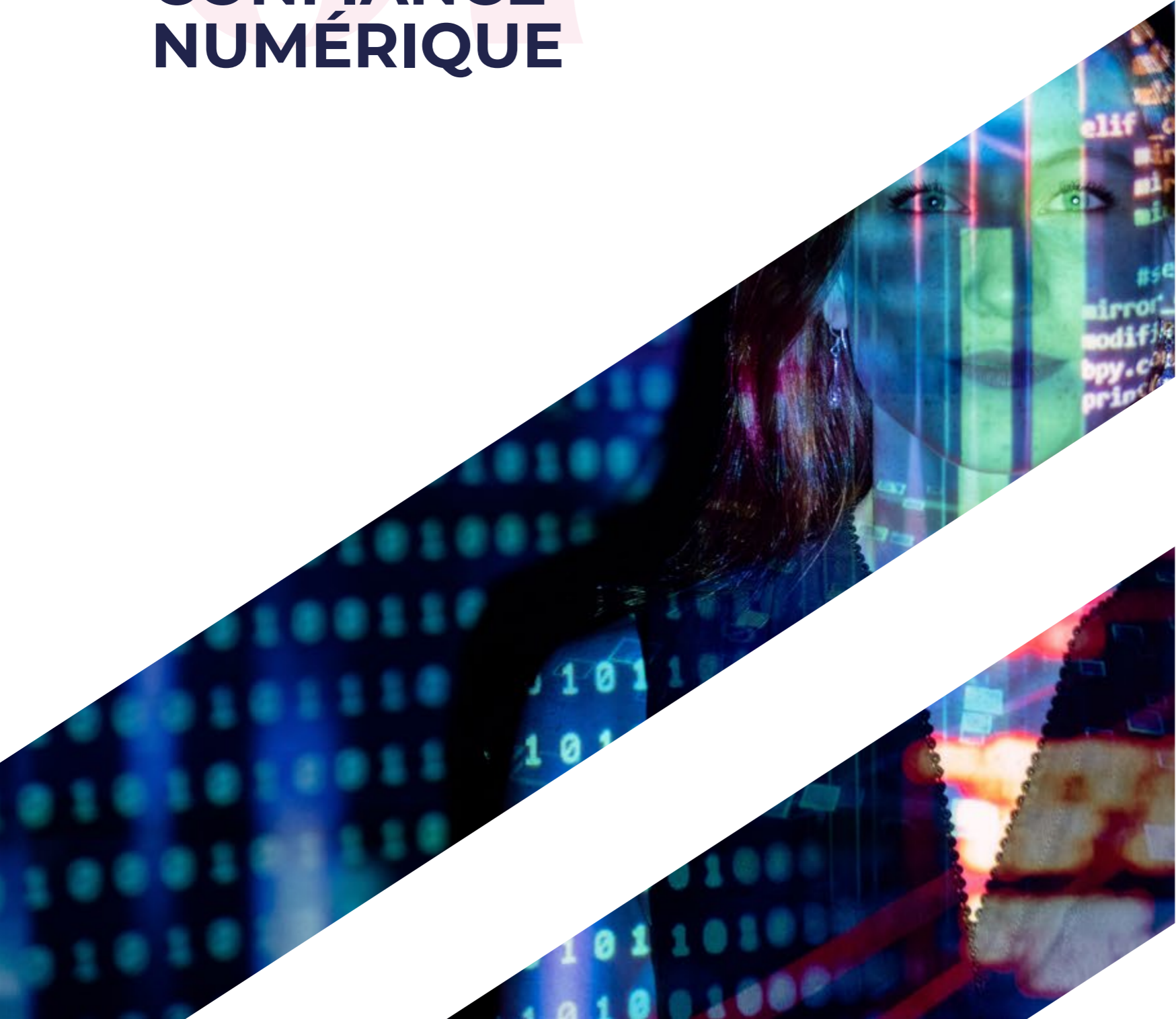
Cette charte résume les 10 bonnes pratiques de la bonne utilisation de l'e-mail en entreprise. Elle incite chacun à mieux appréhender l'utilisation de cet outil, pour éviter les interruptions nombreuses, les mauvaises interprétations, les intrusions intempestives dans la vie privée, et la dépersonnalisation 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 8h et après 20h, ainsi que les week-end et jours fériés.

En complément, en 2021, le taux de réalisation du module de formation e-learning droit à la déconnexion est de 93% sur Tessi France (hors Owliance, Certigna et TCM).

07

CONFIANCE NUMÉRIQUE



01

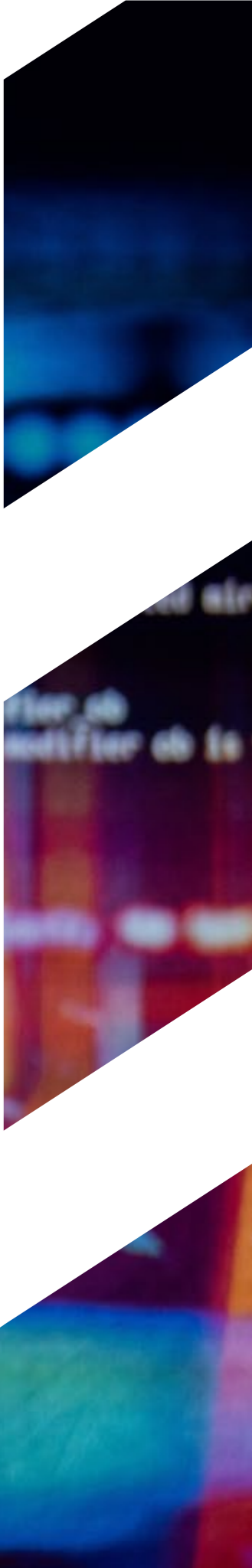
**Politique en matière
du respect des droits
de l'homme sur l'ensemble
de notre chaîne de valeur**

p.44

02

**Gouvernance
conformité
et cybersécurité**

p.44



Sommaire

Le mot de la Présidente

Présentation du Groupe

Tessi engagée

Évaluation des risques financiers et extra-financiers

Stratégie RSE

Des solutions innovantes et durables pour nos clients

Un capital humain à valoriser

Confiance numérique

Engagements civiques et sociétaux

Protéger notre environnement

Indicateurs sociaux, sociétaux et environnementaux

Annexes

Rappel des enjeux :

- Veiller au respect des droits humains sur l'ensemble de notre chaine de valeur
- Garantir l'éthique des affaires et la conformité sur l'ensemble de notre chaine de valeur
- Assurer la confidentialité et la sécurité des données
- Une approche et un usage fiable et responsable de l'IA

90%
Taux de diffusion du code éthique

100%
des sites d'hébergement Tessi certifiés ISO 27001

100%
des notifications de violations de données personnelles traitées et notifiées dans le respect des délais $\leq 72h$



Politique en matière du respect des droits de l'homme sur l'ensemble de notre chaîne de valeur

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



NOUS SOUTIENONS LE PACTE MONDIAL



International Labour Organization



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

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

Un guide de sensibilisation des responsables aux méthodes de recrutement, garantissant la non-discrimination a été rédigé. Ce guide détaille comment

- Définir le besoin et construire le profil de poste selon des critères objectifs
- Rédiger et diffuser l'offre en s'attachant uniquement aux compétences et en privilégiant la prospection interne
- Traiter les candidatures en garantissant une égalité entre hommes, femmes, origine, situation de famille, handicap, situation géographique...
- Mener les entretiens de recrutement selon un modèle d'entretien structuré et identique pour tous

En complément, un module de formation sous forme de e-learning intitulé « Diversité et lutte contre les discriminations dans le recrutement » a été créé en 2020 et est diffusé de manière obligatoire à l'ensemble des collaborateurs ayant à intervenir dans un processus de recrutement.

Gouvernance conformité et cybersécurité

La conformité et la cybersécurité sont au cœur des préoccupations du groupe Tessi. En tant qu'acteur majeur de la transformation digitale des entreprises, la confiance numérique constitue axe stratégique pour le développement sur ce marché en forte croissance.

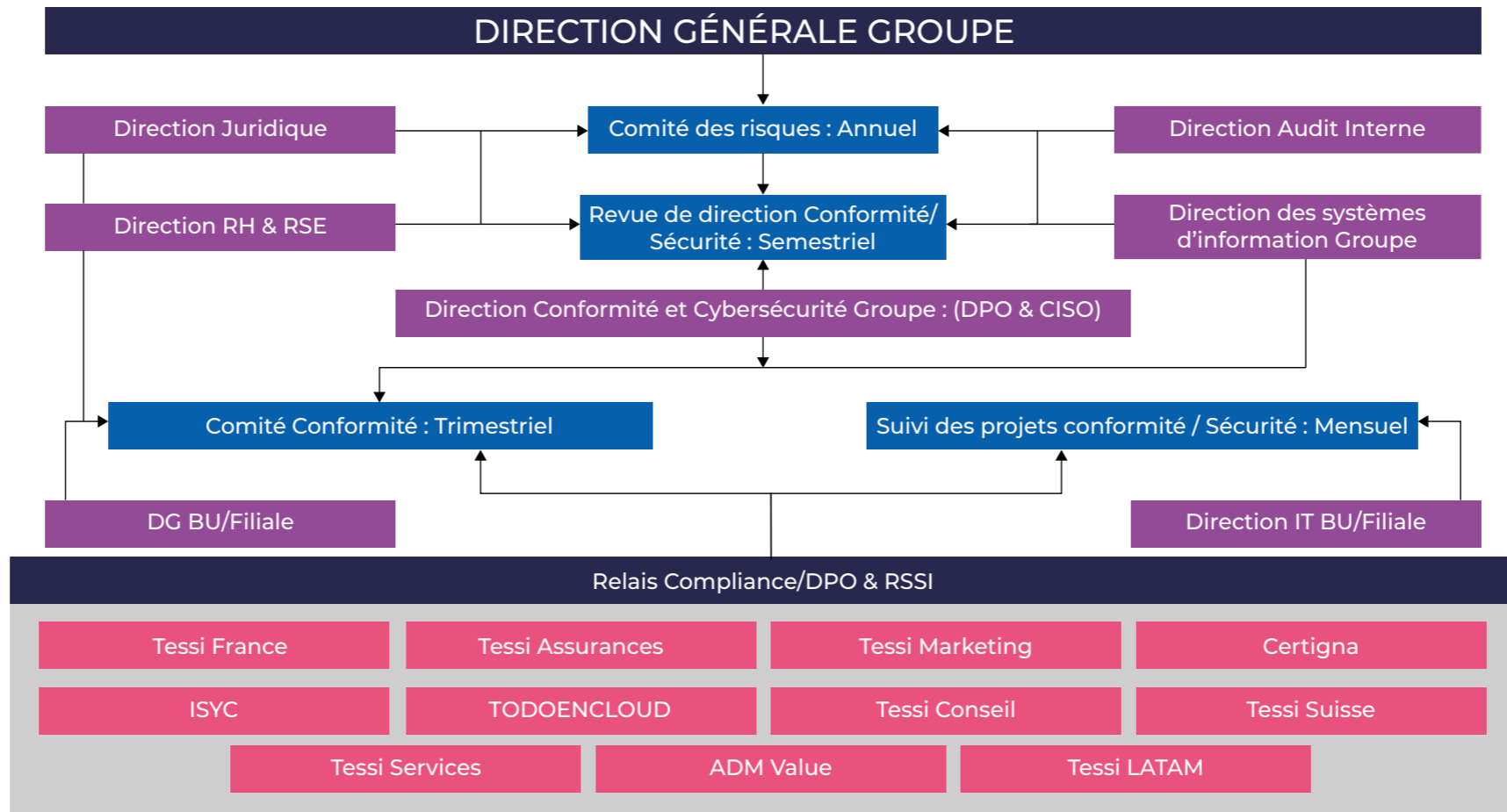
Dans ce contexte, le groupe Tessi s'engage, pour ses propres activités ainsi que celles assurées pour le compte de ses clients, à viser un niveau optimal de protection des données et à se conformer aux lois et aux réglementations applicables.

Le groupe Tessi a ainsi mis en place une gouvernance à l'échelle du Groupe, spécifique à chaque enjeu :

- Conformité
- Cybersécurité

Cette gouvernance approuvée par la direction générale, est pilotée par le directeur Conformité et Cybersécurité Groupe. Elle vise à construire, à tenir à jour et à coordonner les programmes de conformité et de cybersécurité au sein du groupe Tessi, stratégiquement alignés avec les problématiques de réduction des risques, et elle s'assure de leur mise en application par toutes les filiales du groupe Tessi.

SCHÉMA DE LA GOUVERNANCE CONFORMITÉ ET CYBERSÉCURITÉ



Le programme de conformité englobe les engagements suivants :

- La conformité au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, « RGPD »
- La conformité à toute loi locale sur la protection des données personnelles pour les filiales établies en dehors de l'Union Européenne
- La conformité à la loi relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, dite « SAPIN 2 », adoptée le 8 novembre 2016
- La conformité à la loi française sur le devoir de vigilance des sociétés-mères et donneuses d'ordre, adoptée le 27 mars 2017 ; cette loi porte sur les thématiques droits humains et libertés fondamentales, santé et sécurité des personnes ainsi que environnement

Le programme de cybersécurité permet au Groupe de :

- Prévenir les exigences du marché en matière de sécurité des systèmes d'information et de normes
- Maintenir des certifications ciblées selon les filiales et leurs activités, telles que ISO 27001, HDS, RGS, eIDAS

CONFORMITÉ AUX LOIS SUR LA PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

La gouvernance dédiée à la protection des données à caractère personnel et à la conformité du Groupe au RGPD s'appuie sur :

Une équipe

- Un DPO Groupe, assisté par un adjoint DPO et un auditeur risques conformité
- Un réseau de 11 relais DPO dans les filiales
- 2 juristes dédiés à la protection des données personnelles

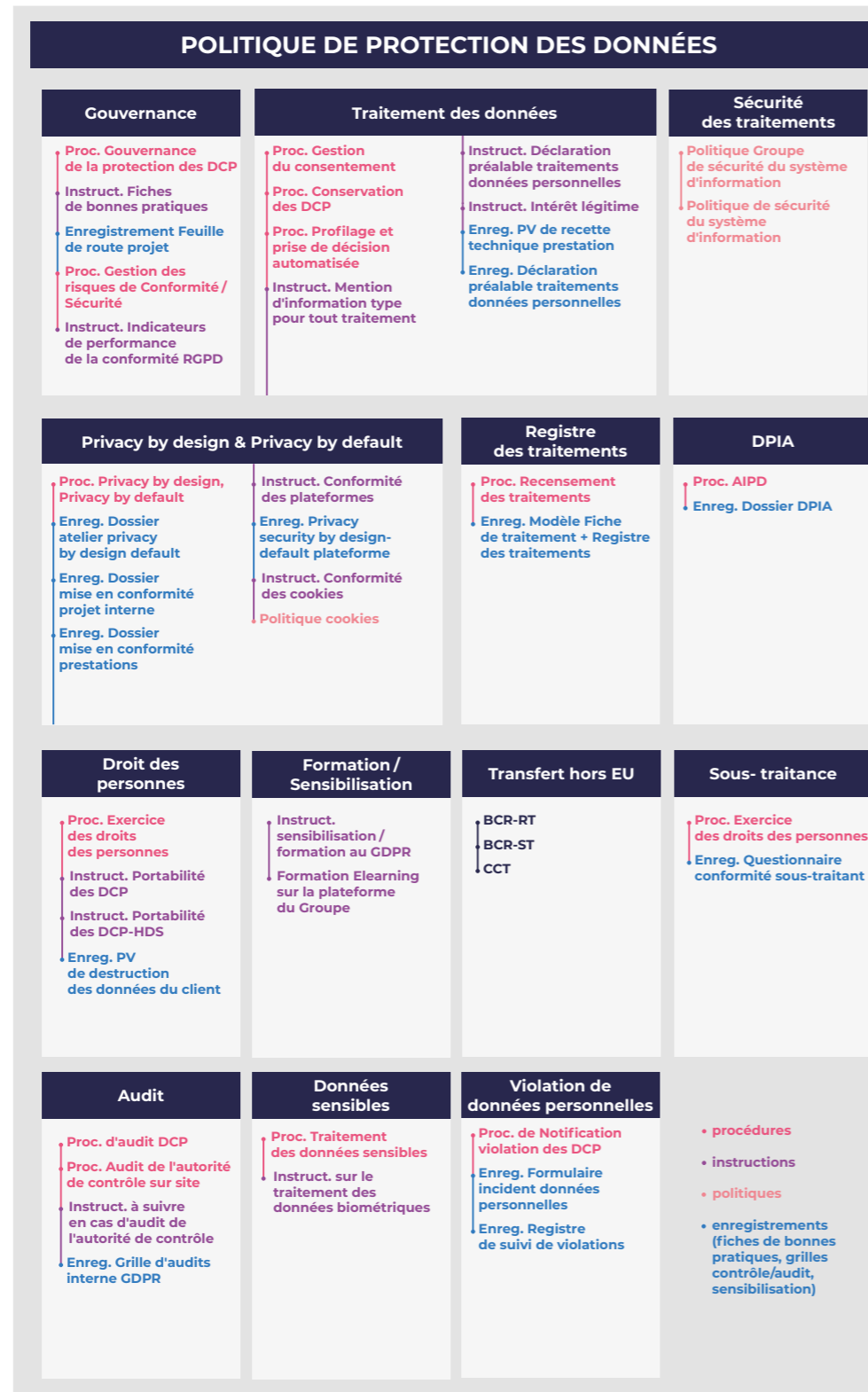
- Sommaire
- Le mot de la Présidente
- Présentation du Groupe
- Tessi engagée
- Évaluation des risques financiers et extra-financiers
- Stratégie RSE
- Des solutions innovantes et durables pour nos clients
- Un capital humain à valoriser
- Confiance numérique**
- Engagements civiques et sociétaux
- Protéger notre environnement
- Indicateurs sociaux, sociétaux et environnementaux
- Annexes

- Sommaire
- Le mot de la Présidente
- Présentation du Groupe
- Tessi engagée
- Évaluation des risques financiers et extra-financiers
- Stratégie RSE
- Des solutions innovantes et durables pour nos clients
- Un capital humain à valoriser
- Confiance numérique**
- Engagements civiques et sociétaux
- Protéger notre environnement
- Indicateurs sociaux, sociétaux et environnementaux
- Annexes

Un cadre de référence

Cadre de référence GDPR du Groupe Tessi

Révision annuelle, disponible en français, anglais, espagnol et allemand.



Des instances de pilotage conformité

La conformité (au RGPD, à SAPIN II et au Devoir de Vigilance) est suivie de près par la direction générale, au travers des instances suivantes :

Comité	Fréquence	Participant
Comité de risques Groupe	1 fois/an	<ul style="list-style-type: none"> DG Groupe Direction Audit interne Groupe Direction Conformité Direction Cybersécurité Direction Juridique Direction RH/RSE
Revues de direction	2 fois/an	<ul style="list-style-type: none"> DG Groupe Direction Audit interne Groupe Direction Conformité Direction Juridique Direction RH/RSE
Comité de pilotage conformité BU/filiale <ul style="list-style-type: none"> Dédié GDPR Dédié SAPIN II et Devoir de Vigilance 	4 fois/an	<ul style="list-style-type: none"> Corporate Compliance Officer / Group DPO Relais Compliance BU/Filiale Relais DPO BU/Filiale DG BU/Filiale Direction RH/RSE
Comite de suivi des projet conformité BU/filiale	1 fois/mois	<ul style="list-style-type: none"> Corporate Compliance Officer / Group DPO Relais Compliance BU/Filiale Relais DPO BU/Filiale

Des KPIs conformité

La conformité est mesurée régulièrement dans le cadre des instances, via divers indicateurs dont le nombre de violations notifiées aux responsables de traitement des données, aux autorités de contrôles, aux personnes concernées.

En 2021, 100% des violations ont été traitées et notifiées dans le respect des délais ≤ 72h.

Notre outil de gestion des risques, de la qualité et de la conformité nous permet de :

- Centraliser la documentation conformité
- Centraliser les registres de traitements
- Centraliser les incidents sécurité et violations de données et leur suivi
- Les rapports d'audits
- Les contrôles internes
- Suivre la clôture des actions de mise en conformité dans les délais

Sommaire

Le mot de la Présidente

Présentation du Groupe

Tessi engagée

Évaluation des risques financiers et extra-financiers

Stratégie RSE

Des solutions innovantes et durables pour nos clients

Un capital humain à valoriser

Confiance numérique

Engagements civiques et sociétaux

Protéger notre environnement

Indicateurs sociaux, sociétaux et environnementaux

Annexes

Des mesures

Une cartographie des risques dédiée à RGPD pour chaque filiales et consolidée à l'échelle du Groupe.

Avant la mise en service de toute prestation, Tessi organise un atelier « Privacy & Security by Design, by Default » dédié à la sécurité et à la conformité au RGPD visant à évaluer, avec le client, la sensibilité des données concernées par la prestation, déterminer d'un commun accord les mesures de sécurité appropriées pour protéger les données durant tout leur cycle de vie en fonction de leur nature, des risques.

Avant la mise sur le marché de tout nouveau produit ou plateforme technologique édité par le groupe Tessi, une analyse « Privacy & Security By Design » systématique est réalisée pour intégrer les principes de protection des données dès la conception et déterminer les garanties nécessaires afin que les plateformes répondent aux exigences du « RGPD » et à celles des clients.

Une analyse de conformité systématique de tout nouveau traitement recensé, et suivi du plan d'action le cas échéant.

De la même manière, un plan d'audit annuel est conjointement validé avec la direction Audit interne Groupe et des contrôles permanents sont réalisés par les relais compliance et suivis par la direction conformité Groupe.

Enfin, la direction conformité Groupe s'assure de l'intégration et de l'accompagnement des nouvelles filiales (lors de nouvelles acquisitions).

Interview Amine Talbi, Group Data Protection Officer

Quel est le rôle du Data Protection Officer chez Tessi ?

“ De par son rôle, le DPO est l'acteur central de la gestion de mise en conformité du Groupe au RGPD. Mais c'est un vrai travail d'équipe. Je m'appuie sur le directeur de conformité Groupe, mais aussi sur l'ensemble de l'équipe RGPD. Nous veillons au respect de la Politique Générale de Protection de Données du Groupe, à l'application des procédures et à la réalisation des contrôles de conformité, pour une protection efficace des données à caractère personnel. Cela concerne les données des employés du groupe Tessi, les données confiées par nos clients, ainsi que celles confiées à nos fournisseurs. Notre rôle est également d'informer et de conseiller nos clients sur la conformité des traitements en leur nom mis en œuvre par Tessi. Nous avons aussi l'obligation d'assurer la bonne gestion des demandes d'exercice de droits, de réclamations et de requêtes soumises par clients finaux. Nous pouvons aussi être amené à faire des consultations sur tout type de sujets relatifs à la protection des données. ”

Quelles sont les missions relatives à votre métier ?

“ L'un de nos devoirs est bien entendu de rendre compte de nos actions à la Direction Générale du Groupe, notamment à travers une cartographie des risques de conformité RGPD et des indicateurs de performance. Afin d'assurer la légalité du traitement tout au long du cycle de vie de la donnée, nous appliquons le principe de Privacy By Design/Default en amont de chaque action et nous nous assurons de la mise en place des règles de sécurité adaptée à chaque risque. ”



Sommaire

Le mot de la Présidente

Présentation du Groupe

Tessi engagée

Évaluation des risques financiers et extra-financiers

Stratégie RSE

Des solutions innovantes et durables pour nos clients

Un capital humain à valoriser

Confiance numérique

Engagements civiques et sociétaux

Protéger notre environnement

Indicateurs sociaux, sociétaux et environnementaux

Annexes

SAPIN II & DEVOIR DE VIGILANCE :

Présent dans 13 pays à travers le monde, le groupe Tessi, au travers de sa politique Compliance, déploie un plan de vigilance ainsi qu'un dispositif de lutte contre la fraude et la corruption.

Ces dispositifs nous permettent ainsi d'identifier et de prévenir les risques d'atteintes graves aux droits humains, à la santé-sécurité des personnes, à l'environnement, comme les risques de fraude et de corruption.

Élaboré avec ses parties prenantes, le plan de vigilance du groupe Tessi, dont la publication est prévue sur le site web www.tessi.eu, couvre les activités du Groupe, de ses filiales contrôlées et de ses sous-traitants et fournisseurs avec lesquels il existe une relation commerciale établie.

Il se compose d'une cartographie des risques, de procédures d'évaluation régulière des filiales et fournisseurs concernés, d'actions de gestion des risques et d'un dispositif de suivi des mesures mises en œuvre et d'évaluation de leur efficacité.

Un dispositif d'alerte interne (via signalement.net) vient compléter ce dispositif et nous permet de :

- Recueillir les signalements émanant des employés et relatifs à l'existence de conduites ou de situations contraires au code de conduite du Groupe
- Définir les modalités d'attribution et de traitement des alertes remontées

Un comité d'éthique en charge de traiter les alertes internes, constitué des membres suivants : Directeur juridique, Directeur conformité, Compliance officer, Directeur audit interne, Directeur RH et Responsable RSE.

Ce dispositif couvre les alertes des domaines suivants : discriminations, harcèlement, droits humains et libertés fondamentales, protection de l'environnement, corruption, fraude...

Une solution de contrôle comptable visant à prévenir toute dissimulation d'actes de corruption ou de trafic d'influence, en réponse au volet 5 de la loi SAPIN II a été également mis en place. Ce dispositif couvre les étapes de prévention, de détection, de suivi et de contrôle afin d'évaluer les comportements de chacun face aux engagements éthiques du Groupe.

Les engagements éthiques du Groupe ont été formalisés dans notre code éthique opposable à tout salarié et couvrant les règles générales de bonne conduite en matière de :

- Conditions de travail et respect des droits des collaborateurs
- Santé et sécurité au travail
- Lutte contre la discrimination et le harcèlement
- Respect des clients
- Protection de l'environnement
- Confidentialité et protection des données personnelles

- Transparence des informations
- Délit d'initiés
- Concurrence loyale
- Conflits d'intérêt
- Lutte contre la corruption
- Neutralité politique
- Mécénat

Ce code éthique est garant de l'intégrité de Tessi et de son engagement à assumer ses responsabilités, en matière de considérations sociétales, envers ses collaborateurs comme ses clients, les parties prenantes qui l'entourent et l'environnement. Il a ainsi été établi pour nous servir de référence commune et nous aider à adopter au quotidien un comportement conforme à nos valeurs dans l'exercice de nos fonctions.

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

A date, le code éthique a été diffusé à près de 90% de nos collaborateurs dans le monde.

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

Un processus disciplinaire permettant de prendre les mesures appropriées en cas de non-respect du code éthique vient compléter ce dispositif. Enfin, afin d'assurer notre conformité vis-à-vis des tiers dans le cadre des achats réalisés par le Groupe et ses filiales, une politique et une procédure d'approvisionnement ont été formalisées.

UNE CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT INTÉGRÉE AUX PROCESSUS DE MISE EN CONFORMITÉ

Notre chaîne d'approvisionnement permet à la fois de servir nos clients et d'assurer la bonne conduite de nos activités internes. Nous veillons à ce qu'elle soit à la hauteur de nos impératifs économiques, sociétaux et éthiques, et qu'elle réponde aux attentes de nos clients.

Nous comptabilisons plus de 3000 fournisseurs et sous-traitants auprès desquels nous avons investis en 2021 près de 145 M€ (Périmètre Groupe hors LATAM et ADM-Value)

Les filiales Tessi France procèdent chaque année à une analyse de leurs fournisseurs les plus sensibles.

La méthode utilisée pour les filiales françaises consiste à établir chaque année, la liste des fournisseurs à évaluer, soit par la criticité de leur activité, soit par le chiffre d'affaires qu'ils réalisent avec Tessi. Ces fournisseurs sont évalués par attribution de notes par les utilisateurs et acheteurs de chez Tessi, en fonction de plusieurs aspects : la qualité de services, le respect des délais, la satisfaction en situation de crise et la satisfaction du prix par rapport à la prestation fournie.

Sommaire

Le mot de la Présidente

Présentation du Groupe

Tessi engagée

Évaluation des risques financiers et extra-financiers

Stratégie RSE

Des solutions innovantes et durables pour nos clients

Un capital humain à valoriser

Confiance numérique

Engagements civiques et sociétaux

Protéger notre environnement

Indicateurs sociaux, sociétaux et environnementaux

Annexes

912 fournisseurs ont été évalués en 2021 (évaluation qualité - note de 1 à 4) :

- 90,7% des fournisseurs ont obtenu une moyenne entre 3 et 4
- 67 plans d'actions identifiés et suivis pour les fournisseurs avec une moyenne inférieure à 3

Les différents plans d'actions mis en place suite aux audits, aux évaluations, aux incidents e-attestations contribuent à l'amélioration de la qualité de nos fournisseurs.

CYBERSÉCURITÉ

La gouvernance dédiée à la sécurité des systèmes d'information s'appuie sur :

Une équipe

- Un Directeur Cybersécurité (corporate CISO)
- Un SOC inter (Security Operations Center)
- Une équipe cybersécurité de 10 personnes
- Un réseau de 12 RSSI dans les BU/filiales

Un cadre de référence

Une politique Cybersécurité Groupe est déclinée dans chaque filiale. Elle s'accompagne de procédures garantissant le bon maintien de la sécurité des systèmes d'information.

Des instances de pilotage conformité

La cybersécurité est suivie de près par l'instance dirigeante, au travers des instances suivantes :

Comité	Fréquence	Participant
Comité de risques Groupe	1 fois/an	<ul style="list-style-type: none"> • DG Groupe • Direction Audit interne Groupe • Direction Conformité • Direction Cybersecurité • Direction Juridique
Revue de direction	2 fois/an	<ul style="list-style-type: none"> • DG Groupe • Direction Audit interne Groupe • Direction Cybersecurité
Comite de suivi cybersecurité / plan de confiance numerique	1 fois/mois	<ul style="list-style-type: none"> • Corporate Chief Information Security Officer • RSSI BU/Filiale

0

incidents cybersécurité et protection des données ayant causé des dommages pour un montant supérieur à 100K€

99,5%

de couverture anti-virus nouvelle génération



Enjeux prédominant en matière de sécurité informatique

Gaëtan PACCOU, Directeur Expérience Clients chez Certigna, était chez BFM Business le 7 septembre 2021 pour parler de confiance numérique !

“ La crise sanitaire a été un accélérateur majeur de la transformation numérique, ce qui fait de la cybersécurité un sujet plus vital que jamais. Les services Certigna innovent constamment et développent des outils essentiels à la confiance numérique : codes antifraudes, certificats numériques ou encore Cloud de confiance ! ”

Gaëtan PACCOU



Sommaire

Le mot de la Présidente

Présentation du Groupe

Tessi engagée

Évaluation des risques financiers et extra-financiers

Stratégie RSE

Des solutions innovantes et durables pour nos clients

Un capital humain à valoriser

Confiance numérique

Engagements civiques et sociétaux

Protéger notre environnement

Indicateurs sociaux, sociétaux et environnementaux

Annexes

Organisation Direction Cybersécurité

<p>COMBIEN DE PERSONNES ?</p> <p>Environ 50 personnes selon les activités directement et indirectement (RSSI, infrastructures & réseau développement)</p> 	<p>COMBIEN ÇA COÛTE ?</p> <p>8 M€ engagés depuis 2017 avec une décroissance, budget stabilisé à 1,2 M€ depuis 3 ans.</p> 	<p>QUELQUES CHIFFRES</p> <p>25 294 événements antivirus bloqués, 0 infection cette année</p> <p>30 000 actions de protection phishing par semaine</p> 
<p>ÇA PROTÈGE TOUT ?</p> <p>Les systèmes Cybersurveillance Darktrace en cours de déploiement sur l'ensemble des réseaux</p>  <p>À planifier Déployé</p>	<p>DU CONTRÔLE !</p> <p>Plus de 20 audits clients / an 25 tests d'intrusion par an</p> <p>Plus de 230 questionnaires répondus (audits masqués) = 161 J/H sécurités</p> <p>65 projets Tessi France en parallèle 23 projets Groupe en parallèle</p> 	<p>385 000 requêtes potentiellement malveillantes en direction de l'hébergement automatiquement bloquées cette année</p> <p>9 100 événements remontés investigués par le SOC</p> 

La sécurité des systèmes d'information est mesurée régulièrement dans le cadre des instances, via divers indicateurs et outils et mesures permettant d'assurer le pilotage de la sécurité de nos systèmes d'information.

Notre stratégie en matière de cybersécurité consiste à unifier les infrastructures des filiales Tessi par des moyens de surveillance mutualisés garantissant la performance et la maîtrise des coûts.





ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX

01

Impliquer notre chaîne de valeur : vers une démarche d'achats responsables

p.53

02

Les collaborateurs Tessi se mobilisent autour des Objectifs de Développement Durable

p.53

03

Tessi, partenaire de grandes écoles et universités

p.54

04

Agir en faveur du développement économique et sociétal local

p.55



Sommaire

Le mot de
la PrésidentePrésentation
du Groupe

Tessi engagée

Évaluation
des risques
financiers et
extra-financiers

Stratégie RSE

Des solutions
innovantes et
durables pour
nos clientsUn capital humain
à valoriserConfiance
numérique**Engagements
civiques et sociétaux**Protéger notre
environnementIndicateurs
sociaux, sociétaux et
environnementaux

Annexes

Rappel des enjeux :

- Valoriser la contribution du Groupe en matière d'inclusion et de développement économique sur les territoires où il s'implante
- Valoriser l'engagement solidaire des collaborateurs et les accompagner dans cette démarche

+37%

Évolution du montant des achats
réalisés auprès d'ESAT
(périmètre France)

En matière d'engagement civique et sociétal, les différents partenariats développés ces dernières années contribuent au rayonnement et à l'impact positif du Groupe sur les territoires sur lesquels il s'implante et participent largement à fédérer et impliquer les collaborateurs autour de projets de valeur.

Le groupe Tessi croient fermement en la pertinence de ces alliances de terrain entre les entreprises, le tissu associatif, les structures inclusives et les collectivités.

Aussi, renforcer la contribution du Groupe en matière d'inclusion et de développement économique comme promouvoir et accompagner l'engagement solidaire des collaborateurs font partie des leviers de création de valeurs que nous souhaitons développer.



Impliquer notre chaîne de valeur : vers une démarche d'achats responsables

Conscient de l'impact de nos activités sur l'économie, l'environnement et la société, nous travaillons à définir une démarche responsable dans le cadre de nos relations avec nos fournisseurs et sous-traitants au travers :

- De notre contribution au développement économique et social des territoires par la création ou le maintien de l'emploi de personnes éloignées de l'emploi ou en situation de handicap
- Du recours à la sous-traitance solidaire au travers de structures du secteur adapté et protégé : en 2021, ce sont près de 270 000 € qui ont été dépensés auprès d'établissements et services d'aide par le travail
- De partenariats solidaires avec des associations comme l'Association des Paralysés de France
- De l'intégration de critères liés au développement durable (clauses environnementales, sociales et sociétales), adaptés au contexte de nos marchés, dans nos consultations
- L'évaluation et l'accompagnement de nos fournisseurs sur leurs performances RSE

Les collaborateurs Tessi se mobilisent autour des ODD

En septembre 2021, à l'occasion de la Semaine du Développement Durable (SDD), les collaborateurs Tessi se sont mobilisés autour du challenge Tessi International.

Les objectifs de cette animation :

- Sensibiliser les collaborateurs aux ODD (dimension internationale du sujet)
- Challenger les centres et créer une émulation autour des enjeux RSE
- Impliquer l'ensemble du Groupe dans la démarche

Le principe :

Les référents RSE, sensibilisés au ODD (webinaire, guide de bonnes pratiques des ODD, kit de communication...), ont eu à produire une vidéo courte présentant une ou plusieurs actions mettant en valeur un ou plusieurs ODD.



Les vidéos ont été partagées quotidiennement par mail, sur le réseau social interne « RSE et Développement Durable » et sur la page LinkedIn du groupe Tessi pendant la SDD.

Un comité de vote (composé notamment des membres du COMEX Groupe et des référents RSE) ont procédé aux votes pour élire les deux meilleures vidéos. 14 vidéos ont ainsi été produites et diffusées et de multiples actions de sensibilisation ont été organisées sur nos centres en France et à l'international : dons auprès d'associations caritatives (Restos du cœur, Emmaüs), carré de jardin participatif, mur d'expression et affichages de sensibilisation au ODD, escape game sur le développement durable, tri sélectif, marche solidaire, présentations de producteurs locaux, journées zéro déchets, collecte de vêtements, cantine solidaire...



Du 20 au 24 septembre, Tessi se mobilise pour la Semaine du Développement Durable !

Au cours des dernières semaines, vous vous êtes mobilisés pour participer au premier challenge RSE Groupe.

Le challenge :
Vous avez été nombreux à organiser et filmer sur vos sites une ou plusieurs actions qui mettent en valeur un (ou plusieurs) ODD : nous profitions de cette semaine de sensibilisation pour vous partager chaque jour ces vidéos.

Découvrez les deux vidéos du jour 5



Tessi Colombie



Tessi France Roubaix

N'hésitez pas à liker, commenter et partager sur Yammer les vidéos et bonnes pratiques réalisées !

L'objectif :
Tous nous sensibiliser aux Objectifs du Développement Durable des Nations Unies et faire prendre conscience à chacun de l'importance de notre contribution quotidienne.

Le trophée :
Un comité, spécialement créé pour l'événement (composé de membres de la direction et du niveau des référents RSE) votera pour la meilleure vidéo de la semaine : la vidéo qui remportera le plus de votes permettra à son centre de remporter le challenge. **A la clé : le premier trophée International RSE Tessi**, et peut-être d'autres surprises.

Les résultats seront annoncés mardi 28 septembre.

Pour l'occasion Tessi est partenaire de l'association **Restos du cœur**, qui agit en faveur de l'inclusion sociale en mettant à disposition des services de ceux qui en ont le plus besoin, en sécurisant les documents d'identité des personnes sans domicile fixe.

*Trophée en bois de Hêtre issu de forêts gérées durablement, fabriqué dans le Jura.

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Késako ODD ?

Les ODD (Objectifs de Développement Durable) sont un programme des Nations Unies lancé en 2015 qui a pour ambition d'éradiquer la pauvreté et les inégalités en assurant une transition écologique et solidaire, pour tous. Ce programme est décliné en 17 objectifs prioritaires à atteindre d'ici 2030.

Au travers des actions mises en place sur chacun de vos sites, Tessi contribue à son échelle à se rapprocher de ces objectifs dans les prochaines années.

34%

de filiales partenaires,
organisatrices d'actions
ou d'événements solidaires

Les ODD les plus cités dans les actions mises en place sont les ODD 12 (Consommation et production responsables), ODD 13 (Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques), ODD 3 (Bonne santé et bien-être) et ODD 15 (Vie terrestre).

Tessi, partenaire 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.

Le soutien à une Grande école revêt plusieurs formes de coopération : le parrainage d'un programme, le financement d'un projet de recherche, la co-création et le soutien d'une chaire de recherche...

En 2017, Tessi initie un partenariat avec **l'école de Management de Grenoble** en s'engageant auprès de la chaire Digital Organization & Society; reconduit en 2021, ce partenariat confirme l'engagement du Groupe sur trois nouvelles années, en devenant visible sur deux nouvelles chaires de recherche.

Ces trois chaires sont alignées avec des considérations stratégiques du Groupe et elles sont toutes traversées par les enjeux du digital.

Un représentant Tessi est présent dans chaque comité scientifique et stratégique des chaires tandis que le directeur général de la BU Conseil et Intégration siège au COMEX de la fondation :

Chaire santé & numérique « Public Trust in Health »

- Technologie, acceptabilité (éthique), protection données personnelles (notamment sujet des « device médicaux connectés »), amélioration de la confiance et du collaboratif entre acteurs de santé
- Parcours de Santé : « parcours Patient », digitalisation des parcours

Chaire « Territoires en Transition »

- La densité urbaine, le vieillissement de la population, la transition énergétique ou la généralisation de l'usage des nouvelles technologies... sont des facteurs qui bouleversent l'usage des territoires
- L'objectif de cette chaire (chaire qui embarque l'ensemble des acteurs économiques du bassin Grenoble Alpes) est de produire la connaissance nécessaire pour analyser, imaginer, créer, expérimenter des dispositifs innovants voir disruptifs

Chaire « Digital, Organization & Society »

Les trois thèmes retenus pour le prochain cycle :

- Mettre au point d'un robot chat boat
- IA, biais sexistes et cognitifs : les différences hommes/femmes dans le coding d'application et dans l'usage d'applications (IA)
- Protection des données, cybersécurité : suivi du projet « Jamie the Scrumbot » sous un angle éthique/juridique (via l'analyse du code, sa confrontation à la « Charte (éthique) Impact IA », etc.)

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. Tessi s'est engagée à réaliser un don à hauteur de 50 000 € par an pendant 3 ans pour soutenir ces trois chaires de recherche.

MÉCÉNAT DE COMPÉTENCE

Partenariat avec Télémaque

Tessi s'est engagée 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 un(e) collaborateur (trice) impliqué et volontaire qui intervient directement auprès de son/sa filleul(e).

Ce partenariat au travers duquel le Groupe soutient l'égalité des chances et lutte activement contre les inégalités en matière d'éducation chez les jeunes vient appuyer le volet Diversité et inclusion du groupe Tessi.

Partenariats de Tessi Chili : engagée pour l'insertion des populations les plus vulnérables

Par la création d'une fondation « **Pléyades** » et un don à hauteur de 13800€ en 2020, 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.

En parallèle, Tessi est également engagée auprès de la fondation « **Forge** » dont la mission principale est d'encourager les jeunes économiquement vulnérables à accéder à une vie de qualité par le travail, l'apprentissage continu et l'engagement envers la communauté.

Le programme se concentre sur le développement de compétences socio-émotionnelles et numériques clés pour les emplois futurs.

Depuis le début du partenariat en 2019, Tessi Chili a accueilli ainsi 15 jeunes stagiaires et employés du programme et participe ainsi chaque jour à l'amélioration de leur employabilité.

Sommaire

Le mot de la Présidente

Présentation du Groupe

Tessi engagée

Évaluation des risques financiers et extra-financiers

Stratégie RSE

Des solutions innovantes et durables pour nos clients

Un capital humain à valoriser

Confiance numérique

Engagements civiques et sociétaux

Protéger notre environnement

Indicateurs sociaux, sociétaux et environnementaux

Annexes

Sommaire

Le mot de
la PrésidentePrésentation
du Groupe

Tessi engagée

Évaluation
des risques
financiers et
extra-financiers

Stratégie RSE

Des solutions
innovantes et
durables pour
nos clientsUn capital humain
à valoriserConfiance
numérique**Engagements
civiques et sociétaux**Protéger notre
environnementIndicateurs
sociaux, sociétaux et
environnementaux

Annexes

Agir en faveur du développement économique et sociétal local

Pépites Shaker : un accompagnement unique en son genre

En 2017, Tessi a lancé Pépites Shaker : un programme européen d'accélération de startups innovantes.

Orienté vers les nouvelles technologies d'intelligence artificielle, d'extraction de contenu, de reconnaissance vocale, comportementale, d'authentification, de signature et de blockchain,

Pépites Shaker, 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.

Piloté par la direction Stratégie Innovation Digitale de Tessi, le programme offre la visibilité et les conseils en stratégie nécessaires aux startups 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 startup 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 70 startups françaises, 6 startups espagnoles, 6 startups suisses, 1 suédoise, 1 belge font désormais partie du programme.

Faire partie du Pépites Shaker Tessi, c'est :

- Augmenter la visibilité des startups via différentes tribunes : réseaux internes Tessi, rencontres clients ou inter-pépites, relais via nos réseaux sociaux ou relations presse
- Permettre aux start-ups 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 startups, fondé sur des partenariats stratégiques avec Tessi. En résultent des offres co-construites 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

Initiative « Food for good » - Inclusion et cantine solidaire

Le groupe Tessi participe au développement de 7 restaurants solidaires en France, en Suisse et en Espagne.

Au travers de cette initiative, Tessi sensibilise ses collaborateurs à une consommation responsable et participe au développement du tissu économique et associatif local.

Qu'est-ce qu'une cantine solidaire ?

Un café ou un restaurant solidaire est un lieu de rencontres, de partage et d'échanges créé autour d'un projet de restauration collective. Ses objectifs sont multiples :

- Créer du lien social
- Partager un repas dans un cadre sécurisant, accueillant et convivial
- Proposer des produits frais, locaux et issus de circuits courts
- Financer des actions d'insertion
- Encourager le retour à l'emploi et la formation
- Rompre l'isolement de personnes fragilisées socialement et économiquement
- Favoriser la mixité sociale
- Encourager une dynamique de quartier
- Proposer des repas sains pour nos collaborateurs

Ce type d'établissement, associatif et géré par des bénévoles, s'adresse à un public large : étudiants, petits salaires, chômeurs, retraités, CDD, stagiaires, habitants du quartier, voisins, etc. Les repas et les boissons vendus permettent de financer des actions sociales ou culturelles qui profitent à tous.

11 220€

Montant des dons réalisés
auprès d'associations

Sommaire

Le mot de la Présidente

Présentation du Groupe

Tessi engagée

Évaluation des risques financiers et extra-financiers

Stratégie RSE

Des solutions innovantes et durables pour nos clients

Un capital humain à valoriser

Confiance numérique

Engagements civiques et sociétaux

Protéger notre environnement

Indicateurs sociaux, sociétaux et environnementaux

Annexes

ADM Value Fundraising

Tessi a acquis en décembre 2019 la société ADM Value et ses filiales. Acteur leader sur le marché de la relation client (appels entrants et sortants), ADM Value nous permet de renforcer notre activité Relation client historique et nous positionne ainsi comme un acteur incontournable sur ce segment.



L'activité Fundraising, qui est une des offres de services spécialisés de nos activités de relation client, est opérée par des télé-fundraisers spécialisés dans l'approche recrutement et fidélisation de donateurs depuis nos sites du Maroc et du Sénégal.

En complète transparence, puisqu'ils se présentent sous leurs véritables identités, et dotés d'une parfaite connaissance des associations pour lesquels ils travaillent, les téléfundraisers ont opérés diverses campagnes de dons pour le compte d'associations internationales comme UNICEF, Action contre la Faim, Aides etc.

En 2021, ce sont ainsi plus 5,5 millions d'euros de promesses de dons qui ont été récoltés auprès de plus de 2 millions de donateurs ou prospects servant ainsi au financement d'actions telles que des opérations chirurgicales d'enfants dans les pays les moins avancés, des programmes de dépistage de la malnutrition, des campagnes en faveur du commerce équitable, de lutte contre l'esclavagisme des enfants...

ADM Value est partenaire de l'Association Française des Fundraisers depuis 2013, association qui fédère les professionnels du fundraising et du mécénat de tous les secteurs de l'intérêt général.

En fournissant des conditions de travail et de salaire parfois meilleures que d'autres centres d'appel basés en France, Tessi participe à la lutte contre la pauvreté et la précarité dans les pays dans lesquels nous sommes implantés. Les 170 collaborateurs fundraisers, formés initialement et en continue sont fidèles puisque nous constatons une ancienneté moyenne de 22 mois.



“ ADM Value est un partenaire solide qui nous accompagne dans le recrutement et la gestion de nos donateurs depuis plus de dix ans. Nous travaillons dans un esprit de collaboration et de confiance. Les équipes d'ADM Value à Rabat, Oujda et Dakar se sont adaptées à nos évolutions et à nos changements de stratégie et ont toujours su nous proposer des solutions adéquates. Les résultats sont probants en qualité, comme en volumes. Malgré la distance, nous travaillons dans une grande proximité, en toute transparence. Leur expertise et leurs conseils sont une valeur ajoutée et les résultats obtenus l'attestent. ”

Ann Avril
Directrice de la Collecte UNICEF

“ Nous travaillons depuis 2014 avec ADM Value, et sommes très satisfaits de ce partenariat. ADM Value a su nous accompagner tant sur la croissance de notre base donateurs, que sur la consolidation et la fidélisation. Nous pouvons compter sur l'équipe pour répondre rapidement à nos besoins et nous faire des propositions personnalisées, qui permettent d'adresser le bon message à nos différents publics. ADM Value est aussi force de proposition sur les améliorations à apporter tant d'un point de vue technique, que sur les thématiques abordées. Cette flexibilité et cette expertise nous permettent d'obtenir de bons résultats sur l'ensemble de nos campagnes. L'expertise d'ADM Value sur le secteur caritatif leur permet aussi d'innover afin de s'adapter aux nouvelles habitudes de nos donateurs. Enfin l'équipe est toujours disponible pour répondre à nos questions. ”

Matilde Touzalin
Responsable du service Collecte de fonds - Solidarités International

PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT

01

Politique environnementale

p.59

02

Mesurer notre empreinte carbone

p.59

03

Réduire notre empreinte carbone

p.60

04

Déployer une approche du numérique responsable

p.64

05

Agire en faveur de la biodiversité

p.65



Rappel des enjeux :

- Mesurer et réduire l'empreinte environnementale de nos activités et services numériques
- Optimiser la gestion de nos déchets
- Favoriser le recours à l'éco-mobilité
- Optimiser notre consommation d'énergie
- Accompagner nos clients vers une transition numérique responsable

Sommaire

Le mot de la Présidente

Présentation du Groupe

Tessi engagée

Évaluation des risques financiers et extra-financiers

Stratégie RSE

Des solutions innovantes et durables pour nos clients

Un capital humain à valoriser

Confiance numérique

Engagements civiques et sociétaux

Protéger notre environnement

Indicateurs sociaux, sociétaux et environnementaux

Annexes

90%

des effectifs couverts par une filière de recyclage (hors ADM Value)

-23%

Évolution du ratio électricité consommée sur effectifs Monde

25%

des solutions numériques Tessi intégrant des critères de durabilité dans leur conceptions (éco-conception, accessibilité...)

70%

des équipes sensibilisées et/ou formées aux enjeux du numérique responsable (Périmètre France)

17%

Évolution des émissions GES dûes aux déplacements pro

Le Groupe, s'emploie depuis plusieurs années et dans son quotidien à mesurer et minimiser ses impacts environnementaux et émissions de gaz à effet de serre.



- Sommaire
- Le mot de la Présidente
- Présentation du Groupe
- Tessi engagée
- Évaluation des risques financiers et extra-financiers
- Stratégie RSE
- Des solutions innovantes et durables pour nos clients
- Un capital humain à valoriser
- Confiance numérique
- Engagements civiques et sociétaux
- Protéger notre environnement**
- Indicateurs sociaux, sociétaux et environnementaux
- Annexes

Politique environnementale

À ce titre, le Groupe mène une politique environnementale simple et efficace, basée sur la prise en compte des aspects environnementaux les plus significatifs de son activité :

- La mesure de l’empreinte carbone de nos activités
- La réduction de nos émissions de gaz à effet de serre (GES) directes et indirectes
- L’optimisation de la consommation d’énergies dans la gestion de nos activités (ressources)
- La contribution à l’économie circulaire en optimisant, le recyclage et la valorisation de nos déchets
- La prise en compte de l’impact environnemental de nos solutions numériques

Mesurer notre empreinte carbone

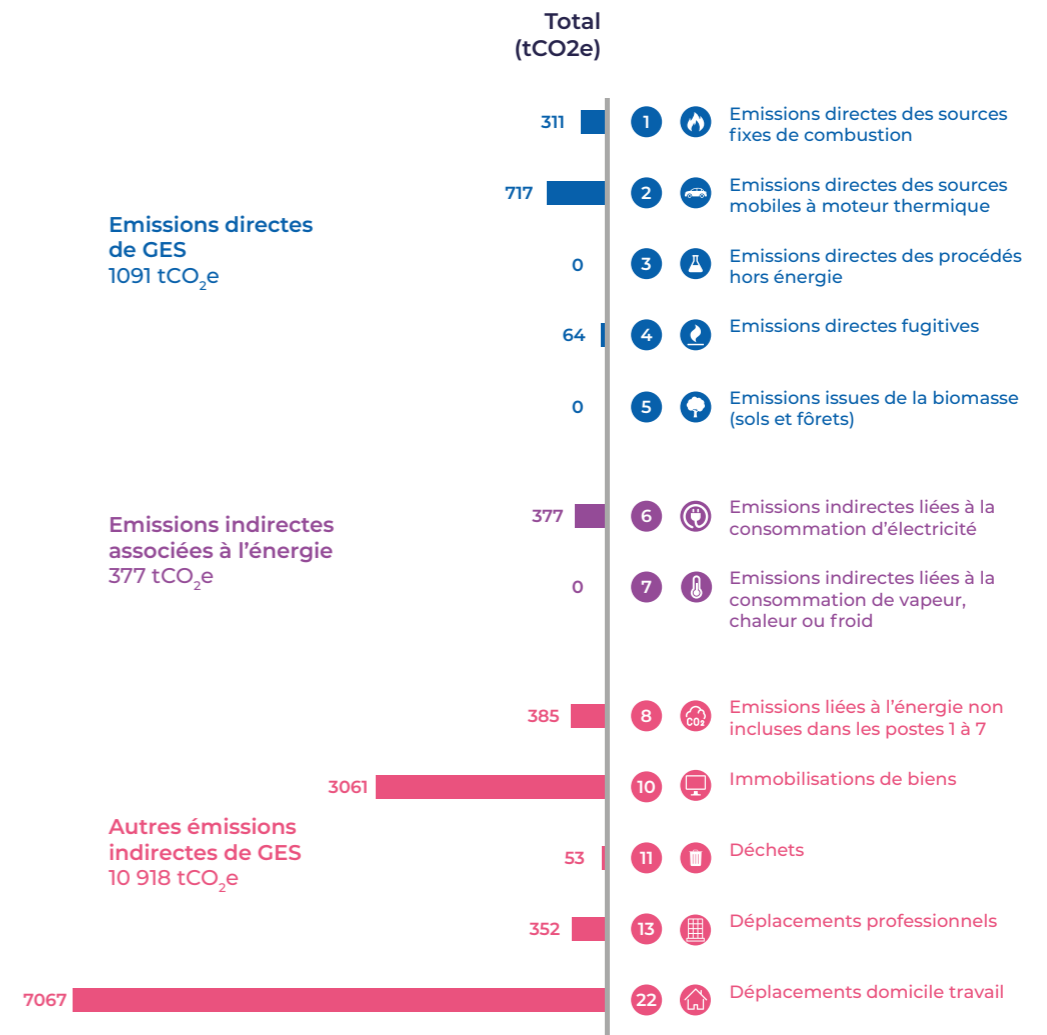
Tessi a réalisé en 2019 son premier bilan carbone incluant également les émissions indirectes de CO₂ de ses activités jugées significatives (voir détail ci-dessous).

Le groupe Tessi définit sa stratégie climat en renouvelant en 2022 son bilan carbone (Scope 1, 2 et 3) sur le périmètre complet de ses activités (périmètre international) avec un focus sur l’empreinte de ses équipements numériques.

Ce bilan sera complété de la définition d’une trajectoire et d’un plan d’action bas carbone alignés sur les objectifs mondiaux fixés par les Accords de Paris et le Science Bases Target Initiative

Postes du SCOPE3 calculés
5/16

Emissions évitées
774 tCO₂e



Extrait du bilan carbone Tessi France 2019

12 386 tCO₂e
Émissions de GES –
TeCO₂ (Scope 1, 2 et 3)

Sommaire

Le mot de la Présidente

Présentation du Groupe

Tessi engagée

Évaluation des risques financiers et extra-financiers

Stratégie RSE

Des solutions innovantes et durables pour nos clients

Un capital humain à valoriser

Confiance numérique

Engagements civiques et sociétaux

Protéger notre environnement

Indicateurs sociaux, sociétaux et environnementaux

Annexes

Réduire notre empreinte carbone

Ce bilan nous ayant permis d'identifier les principaux facteurs d'émissions liés à nos activités, notre stratégie environnementale s'articule principalement autour des 3 axes suivants :

- Optimiser notre consommation d'énergie
- Optimiser la gestion de nos déchets
- Favoriser le recours à l'éco-mobilité

OPTIMISER ET RÉDUIRE NOTRE CONSOMMATION D'ÉNERGIE

Depuis quelques années Tessi a initié un plan de diminution de la consommation d'électricité de ses sites avec pour objectif de réduire cette consommation de 5% du ratio consommation électrique rapporté aux effectifs France d'ici 2021.

Évolution du ratio électricité/effectifs global

	2017	2018	2019	2020	2021	Variation N-1
Total Europe	1261	1227	1176	1196	1110	-7%
dont France	1413	1410	1286	1261	1140	-10%

-7%

Évolution de la consommation d'électricité (périmètre France)

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

Cette diminution de la consommation est due à la mise en place d'actions telles que :

- **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 (relamping)**
- **L'amélioration de la performance énergétique des nouveaux bâtiments tertiaires, critères intégrés à la stratégie d'implantation du Groupe**
Les nouveaux sites bénéficient des nouvelles certifications environnementales les plus performantes comme BREEAM, HQE...
- **La généralisation des outils collaboratifs pour limiter l'envoi de courriels et de documents volumineux**
- **La sensibilisation des salariés aux gestes éco responsables**
- **Rationalisation et sécurisation des impressions**
- **Extinction des postes de travail**
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 climatisations et chauffage en dehors des heures d'ouverture des sites.
- **L'intégration d'exigences en matière de performance environnementale pour nos datacenters et partenaires hébergeurs**
Soit via une certification ISO 50 001, soit engagés eux-mêmes dans une démarche éco-responsable : actions d'optimisation énergétiques, intégration des énergies renouvelables dans leur approvisionnement en énergie, démarche de compensation carbone...

Sommaire

Le mot de
la Présidente

Présentation
du Groupe

Tessi engagée

Évaluation
des risques
financiers et
extra-financiers

Stratégie RSE

Des solutions
innovantes et
durables pour
nos clients

Un capital humain
à valoriser

Confiance
numérique

Engagements
civiques et sociétaux

**Protéger notre
environnement**

Indicateurs
sociaux, sociétaux et
environnementaux

Annexes

A l'instar de CIV, un de nos partenaires d'hébergement dans lequel sont installées certaines des infrastructures Tessi. Certifié ISO 50 001, CIV est engagé depuis plus de 10 ans dans une démarche environnementale active et soutient plusieurs projets éco-responsables.

Plusieurs mesures sont ainsi mises en place pour optimiser la consommation d'énergie et limiter sa déperdition :

- Récupération de la chaleur et du froid
- Cube de glace
- Mise en place de batteries de panneaux solaire sur le toit des datacenters
- Mise à disposition de bornes de recharge pour les véhicules électriques
- Compensation carbone.

Les engagements pris dans nos datacenters contribuent ainsi à rendre notre Cloud vertueux et profitable pour l'environnement.



Sommaire

Le mot de
la PrésidentePrésentation
du Groupe

Tessi engagée

Évaluation
des risques
financiers et
extra-financiers

Stratégie RSE

Des solutions
innovantes et
durables pour
nos clientsUn capital humain
à valoriserConfiance
numériqueEngagements
civiques et sociétaux**Protéger notre
environnement**Indicateurs
sociaux, sociétaux et
environnementaux

Annexes

OPTIMISER LE RECYCLAGE ET VALORISATION DE NOS DÉCHETS

En 2021, 90% du personnel du groupe Tessi (périmètre monde hors ADM Value) opère sur des sites disposant d'une filière de recyclage.

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, consommables d'impression, piles, masques à usage unique...

Évolution du taux de personnel opérant sur un site disposant d'une filière de recyclage :

	2017	2018	2019	2020	2021	Variation
Total Europe	-	90%	87%	94%	94%	Stable (variation par rapport à N-1)
dont France	93%	89%	92%	96%	99%	+ 3 points

Equipements Electriques et Electroniques : durée de vie, réemploi et gestion des déchets

Tessi maximise la durée de vie de ses équipements électriques et électroniques et nos fournisseurs spécialisés collectent et gèrent le reconditionnement, le recyclage ou la revalorisation de ces équipements.

En France, tous nos équipements (DEEE) partent en filières de recyclage et/ou réemploi par le biais de notre prestataire Recyclea (entreprise adaptée).

Les serveurs et disques durs suivent une procédure différente avec effacement sécurisé avant démantèlement et recyclage des composants qui peuvent l'être.

RÉDUIRE L'EMPREINTE DE NOS DÉPLACEMENTS**Plans 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.

Mise en place du forfait mobilité durable

Alors que seulement 39% des entreprises françaises du CAC40* l'ont mis en place, le groupe Tessi a fait le choix volontaire de proposer le Forfait Mobilité Durable à ses collaborateurs en France.

Adossé à la conduite de diagnostics mobilité et à la nomination de référents sur les sites concernés, le forfait mobilité durable vient compléter notre stratégie d'éco-mobilité qui vise à répondre à la fois aux objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre du groupe, comme à ceux d'améliorer les conditions de travail de nos collaborateurs.

En 2021, ce sont 61% des filiales françaises qui bénéficient du Forfait Mobilité Durable

*Palmarès Le CAC 40 à vélo publié en Février 2022 - <https://cac40avelo.fr>

61%des filiales France couvertes
par le Forfait Mobilité Durable

Sommaire

Le mot de
la PrésidentePrésentation
du Groupe

Tessi engagée

Évaluation
des risques
financiers et
extra-financiers

Stratégie RSE

Des solutions
innovantes et
durables pour
nos clientsUn capital humain
à valoriserConfiance
numériqueEngagements
civiques et sociétauxProtéger notre
environnementIndicateurs
sociaux, sociétaux et
environnementaux

Annexes

Installation de bornes de recharges pour véhicules électriques

Afin d'inciter nos collaborateurs à passer à une mobilité alternative, certains sites ont installé et mis à disposition des bornes de recharges de véhicules électriques.

Organisation du co-voiturage régulier ou occasionnel (Semaine européenne de la mobilité)

POLITIQUE VOYAGES GROUPE

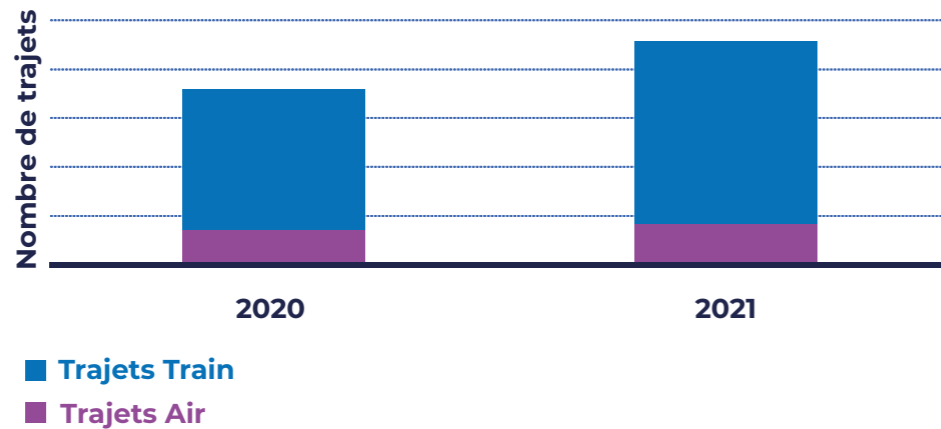
Une politique de déplacements professionnels a été déployée sur toutes les filiales du Groupe afin de minimiser les coûts engendrés par ces déplacements tout en contribuant à diminuer notre empreinte carbone.

Ainsi :

- La préférence pour l'utilisation d'outil de travail collaboratif à distance est à privilégier
- L'utilisation des transports en commun pour les trajets dans les grandes agglomérations est une règle
- Le recours au covoiturage en cas de déplacements collectifs est recommandé
- Le recours aux voyages en avion est autorisé pour les voyages longs de plus de 4h par un autre moyen de transport, ou pour les voyages à l'étranger

On constate en 2021 une évolution des déplacements professionnels en faveur du train au détriment des voyages effectués en avion :

Evolution des déplacements professionnels*



* Périmètre BU France et Suisse

TRANSITION DE NOS FLOTTES DE VÉHICULES ENTREPRISE

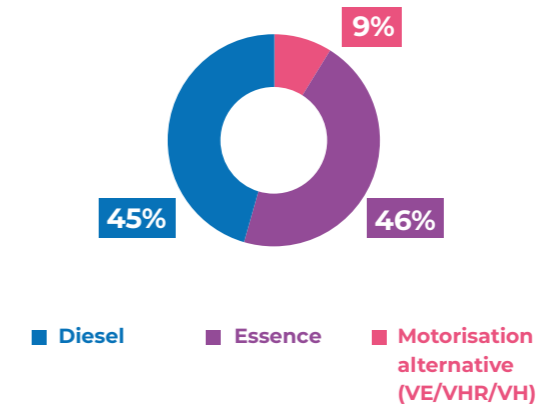
En 2021, Tessi intègre progressivement des véhicules à motorisation alternative dans la composition de sa flotte de véhicules.

Ces nouveaux véhicules hybrides ou électriques représentent, en France, près de 10% des véhicules de fonction de nos collaborateurs.

Une synergie se met en place au sein de l'entreprise entre les services RH, RSE et gestionnaire de flottes, pour faciliter l'émergence et l'ancrage d'une ambition vers une transition de nos formes de mobilité, à travers la stratégie environnementale de l'entreprise.

En 2021, part des émissions de CO₂ dûes aux déplacements en voiture dans le cadre des déplacements professionnels :

Flotte France Tessi - Répartition par typologie de motorisation



9%
des véhicules à motorisation
hybride ou électrique
(Flotte France)

Sommaire

Le mot de la Présidente

Présentation du Groupe

Tessi engagée

Évaluation des risques financiers et extra-financiers

Stratégie RSE

Des solutions innovantes et durables pour nos clients

Un capital humain à valoriser

Confiance numérique

Engagements civiques et sociétaux

Protéger notre environnement

Indicateurs sociaux, sociétaux et environnementaux

Annexes

Déployer une approche du numérique responsable

Le numérique responsable constitue un levier majeur du développement économique et social à condition qu'il intègre l'ensemble des impacts environnementaux de son cycle de vie (depuis la conception jusqu'à la fin de vie en incluant les usages). Il est donc essentiel d'accompagner le développement du numérique au service de la Société, avec une approche responsable, sous les deux angles « numérique durable » et « numérique au service de la durabilité ».

Conscient de l'impact environnemental du secteur du numérique et des enjeux associés, Tessi, Entreprise de Services Numériques, s'engage désormais à mesurer et réduire également l'empreinte environnementale des solutions, offres et applications que nous développons, pour que celles-ci deviennent un asset au bénéfice de notre transition digitale et environnementale comme de celle de nos clients.

Ce nouveau prisme de compréhension des enjeux environnementaux nous permet de bâtir notre stratégie environnementale autour du programme « Numérique responsable » (sobriété numérique, numérique durable, impact des solutions et services sur l'environnement) qui se structure lui-même autour des 4 volets suivants :

- **Sensibiliser les collaborateurs sur les enjeux du numérique responsable**
- **Faire monter en compétences nos experts métiers pour qu'ils intègrent les critères de sobriété, d'éco-conception et d'accessibilité dans le développement de nos solutions**
- **Mesurer et optimiser l'empreinte de nos équipements IT, infrastructures et de nos solutions et applications numériques** : un premier travail de d'analyse de l'existant des solutions Tessi a été réalisé sur la base de recommandations et du référentiel d'éco-conception édité par l'Institut du numérique Responsable. Cette première analyse nous a permis d'identifier les bonnes pratiques existantes en matière d'éco-conception ou d'accessibilité numérique dans la manière dont nos solutions ont été développées. A date, ce sont 25% de nos solutions propriétaires qui intègrent d'emblée un ou plusieurs critères de sobriété numérique
- **Faire reconnaître notre démarche auprès d'institutions ou d'organismes sectoriels référents comme Numéum (ex Syntec Numérique) ou l'Institut du Numérique Responsable**



Digital Cleaning Week

En 2021, Tessi participe pour la première fois au Cyber World Clean Up Day et sensibilise ainsi ses collaborateurs à la pollution numérique. Cette première édition de la Digital Cleaning Week aura permis de supprimer notamment plus de 110 843 emails, et des milliers de fichiers, images, vidéos, doublons, etc, ce qui représente près de 6 800 Go de données nettoyées et plus de 132 tEqCO₂ d'économie carbone générée par notre nettoyage collectif.



Agir en faveur de la biodiversité

Sommaire

Le mot de la Présidente

Présentation du Groupe

Tessi engagée

Évaluation des risques financiers et extra-financiers

Stratégie RSE

Des solutions innovantes et durables pour nos clients

Un capital humain à valoriser

Confiance numérique

Engagements civiques et sociétaux

Protéger notre environnement

Indicateurs sociaux, sociétaux et environnementaux

Annexes

SENSIBILISATION DES COLLABORATEURS AUX ENJEUX DE LA 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 impliquer nos salariés. C'est donc avec beaucoup d'enthousiasme que les salariés du site se sont mobilisés. Ce projet a permis en local d'animer différents ateliers sur la biodiversité (sensibilisation) et à l'échelle nationale de se diffuser sur différents autres sites en France.

PARTENARIAT REFOREST'ACTION

Afin de récompenser les collaborateurs Tessi de leur participation et implication aux différentes animations organisées à l'occasion de la Semaine Européenne du Développement Durable, Tessi s'est engagée dans un programme de développement de l'agroforesterie dans la forêt amazonienne auprès de Reforest'action.

En participant à la reforestation de la forêt amazonienne, Tessi agit non seulement pour la forêt, mais participe également, à son échelle, à la lutte contre le réchauffement climatique, au développement de la biodiversité et à la création d'emplois.

Cette première opération de sensibilisation a permis la plantation de 109 arbres, ce qui représente en bénéfices créés :

- 16 tonnes de CO₂ stockés (climat)
- 327 abris pour animaux créés (biodiversité)
- 436 mois d'oxygène généré (santé)
- 9 heures de travail créés (emploi)

Nous envisageons de reconduire des opérations de sensibilisation similaire au cours de l'année à venir pour augmenter ainsi la contribution de Tessi et de chacun des collaborateurs du groupe à la préservation de la biodiversité et à la lutte contre le réchauffement climatique planétaire.

Le Groupe Tessi n'ayant pas remonté de risques forts 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.



100

**INDICATEURS
SOCIAUX, SOCIÉTAUX ET
ENVIRONNEMENTAUX**



Sommaire

Le mot de
la PrésidentePrésentation
du Groupe

Tessi engagée

Évaluation
des risques
financiers et
extra-financiers

Stratégie RSE

Des solutions
innovantes et
durables pour
nos clientsUn capital humain
à valoriserConfiance
numériqueEngagements
civiques et sociétauxProtéger notre
environnement**Indicateurs
sociaux, sociétaux et
environnementaux**

Annexes

		2017 N-4	2018 N-3	2019 N-2	2020 N-1 (périmètre hors Tessi Iberia ADM Value)	2021 Année N	Variation entre N et N-1
Effectif global	Total Monde	8225	9473	9326	7472	12551	68%
	Total Europe	7051	8097	7934	6113	6619	8%
	dont France	4319	4785	5002	5268	5430	3%
Effectif féminin	Total Monde	-	-	6364	5027	7876	57%
	Total Europe	-	5641	5454	4184	4467	7%
	dont France	2965	3355	3390	3661	3732	2%
Effectif masculin	Total Monde	-	-	2962	2445	4625	89%
	Total Europe	-	2456	2480	1929	2152	12%
	dont France	1354	1430	1525	1607	1698	6%
Effectif manager/cadre	Total Monde	-	-	771	923	1211	31%
	Total Europe	-	856	759	880	997	13%
	dont France	607	663	725	871	941	8%
Effectif non manager/non cadre	Total Monde	-	-	8555	6549	11340	73%
	Total Europe	-	7241	7175	5233	5622	7%
	dont France	3712	4122	4277	4397	4489	2%
Nombre d'embauches réalisées dans l'année en CDI	Total Monde	-	-	1296	639	3466	-
	Total Europe	321	615	823	518	521	1%
	dont France	245	422	493	249	200	-20%
Pourcentage de femme dans la population « cadre/manager »	Total Monde	-	-	32%	34%	38%	12%
	Total Europe	35%	40%	32%	33%	35%	7%
	dont France	35%	34%	33%	33%	34%	4%
Pourcentage de femme dans la population « direction »	Total Monde	-	-	43%	33%	31%	-5%
	Total Europe	28%	45%	38%	32%	30%	-7%
	dont France	32%	33%	29%	28%	31%	9%
Pourcentage de femmes dans le Comité Exécutif	Europe	33%	31%	40%	40%	40%	0%
Nombre de travailleurs handicapés dans l'entreprise dans l'année	Total Monde	-	-	376	216	247	14%
	Total Europe	-	271	372	214	245	14%
	dont France	221	240	297	214	244	14%
Nombre de travailleurs handicapés salariés APF employés pour Tessi	France	27	27	33	24	33	38%
Montant dépensé auprès des ESAT (TTC)	France	305 606 €	198 930 €	219 687 €	196 526 €	269 208 €	37%
% des filiales France soumises à la contribution Agéfiph et qui ont atteint 6%	France	61%	43%	51%	46%	39%	-15%
Nombre de stagiaires formés	Total Monde	-	-	-	2562	2332	-9%
	Total Europe	1314	1681	NC	1731	1682	-3%
	dont France	940	1370	NC	1272	1602	26%

Sommaire

Le mot de
la PrésidentePrésentation
du Groupe

Tessi engagée

Évaluation
des risques
financiers et
extra-financiers

Stratégie RSE

Des solutions
innovantes et
durables pour
nos clientsUn capital humain
à valoriserConfiance
numériqueEngagements
civiques et sociétauxProtéger notre
environnement**Indicateurs
sociaux, sociétaux et
environnementaux**

Annexes

		2017 N-4	2018 N-3	2019 N-2	2020 N-1 (périmètre hors Tessi Iberia ADM Value)	2021 Année N	Variation entre N et N-1
Heures de formation	Total Monde				36549	63661	74%
	Total Europe	25 620	31 820	NC	27310	41319	51%
	dont France	12 262	26 289	NC	25620	38055	49%
Nombre d'accords collectifs signés	France	45	22	50	73	64	-12%
Part de salariés représentés par une IRP	France	94%	93%	94%	97%	98%	1%
Nombre de CSE	France	-	15	35	38	38	0%
Taux d'absentéisme	Total Monde	-	-	5,19%	6,21%	6,48%	4%
	Total Europe	5,61%	5,24%	5,82%	6,93%	6,19%	-11%
	dont France	6,82%	6,72%	6,84%	7,32%	6,34%	-13%
Nombre d'accidents de travail avec arrêt	Total Monde <i>(Scope France uniquement sur l'entité ADM Value)</i>	-	-	113	88	86	-2%
	Total Europe	77	69	108	43	85	98%
	dont France	65	53	65	37	72	95%
Taux de gravité	Total Monde	-	-	0,23	0,21	0,14	-36%
	Total Europe	0,36	0,29	0,28	0,27	0,27	0%
	dont France	0,49	0,47	0,28	0,30	0,30	1%
Taux de fréquence	Total Monde	-	-	7,30	7,78	4,37	-44%
	Total Europe	8,48	5,91	8,66	5,00	8,87	77%
	dont France	10,31	8,04	9,08	5,06	9,41	86%
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	Total Monde	-	-	21%	11%	17%	55%
	Total Europe	-	-	18%	9%	18%	100%
	dont France	-	15%	15%	9%	9%	0%
Taux de diffusion du module de droit à la déconnexions sur les filiales FR	France	-	30%	85%	45%	93%	105%
Taux de réponse aux enquêtes de satisfaction client (en %)	France	32%	24%	20%	11%	32%	205%
Net Promoter Score	France	-	-	6	51	51	0%
% moyen salariés ayant suivi une formation à la protection des données et de la vie privée	Europe	-	80%	78%	91%	93%	2%
Taux d'accountability	Europe	-	96,70%	100%	100%	100%	0%
Pourcentage de filiales ayant diffusés le code éthique	Total Monde	-	NC	90%	89%	90%	1%
Montant versé au titre de mécénat (en €)	Europe	73 680	100 225	209 212	64 232	11 220	-83%
Nombre de start-up aidées par Tessi dans le cadre du programme Pépites Shaker	Europe	-	41	58	77	84	9%
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	-	-	-	-

Sommaire

Le mot de
la PrésidentePrésentation
du Groupe

Tessi engagée

Évaluation
des risques
financiers et
extra-financiers

Stratégie RSE

Des solutions
innovantes et
durables pour
nos clientsUn capital humain
à valoriserConfiance
numériqueEngagements
civiques et sociétauxProtéger notre
environnementIndicateurs
sociaux, sociétaux et
environnementaux

Annexes

		2017 N-4	2018 N-3	2019 N-2	2020 N-1 (périmètre hors Tessi Iberia ADM Value)	2021 Année N	Variation entre N et N-1
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	8 356 869	10 858 764	30%
	Total Europe	8 889 203	9 117 869	9 300 267	7 312 397	7 349 602	1%
	dont France	6 103 503	6 279 378	6 286 030	6 641 165	6 189 117	6%
Ratio électricité consommée sur effectifs global	Total Monde	-	-	1 141	1 118	865	-23%
	Total Europe	1261	1 227	1 176	1 196	1 110	-7%
	dont France	1413	1 410	1 286	1 261	1 140	-10%
Gazoil consommé (en litres)	Total Monde	-	-	261 589	151 673	149 117	-2%
	Total Europe	310 720	296 027	261 583	151 666	146 897	-3%
	dont France	268 773	276 845	238 588	148 558	140 662	-5%
Essence consommée (en litres)	Total Monde	-	-	73 128	113 092	193 790	71%
	Total Europe	-	-	73 128	112 384	189 280	68%
	dont France	-	10 321	69 576	106 142	189 280	78%
Part des véhicules à motorisation hybride ou électrique (flotte France)	France	-	-	-	-	9%	
Émissions de GES dues aux déplacements professionnels (tonnes équivalent CO₂) - Air / Rail	France	455	333	295	171	121	-29%
Émissions de GES dues aux déplacements professionnels (tonnes équivalent CO₂) - Auto	France	-	-	-	767	976	-
Émissions de GES dues aux déplacements professionnels (tonnes équivalent CO₂) - Auto / Air / Rail		-	-	-	938	1 097	17%
Part des effectifs couverts par une filière de recyclage	Total Monde	-	-	79%	87%	90%	3%
	Total Europe	-	90%	87%	94%	92%	-3%
	dont France	93%	89%	92%	96%	99%	3%
Tonnes de DIB recyclés	Total Monde	-	-	3 177	1 769	1 402	-21%
	Total Europe	1 514	1 704	1 626	1 765	1 400	-21%
	dont France	1 432	1 604	1 546	1 299	1 383	7%
Tonnes de DEEE recyclés	Total Monde	-	-	10,09	4,57	4,53	-1%
	Total Europe	2,80	3,61	10,09	4,57	4,53	-1%
	dont France	5,23	3,25	6,258	3,228	3,529	9%
Nombre d'unités de consommables recyclés	France	2247	3658	3395	2397	2756	15%
Gaz Réfrigérant (climatisation) (en Kg)	France	-	33,1	2,286	36,76	18,00	-51%
Part des filiales couvertes par le Forfait Mobilité Durable (ex IKV)	France	-	9%	11%	11%	61%	-

ANNEXES : MÉTHODOLOGIE ET PÉRIMÈTRE DE REPORTING



- Sommaire
- Le mot de la Présidente
- Présentation du Groupe
- Tessi engagée
- Évaluation des risques financiers et extra-financiers
- Stratégie RSE
- Des solutions innovantes et durables pour nos clients
- Un capital humain à valoriser
- Confiance numérique
- Engagements civiques et sociétaux
- Protéger notre environnement
- Indicateurs sociaux, sociétaux et environnementaux
- Annexes

PÉRIODE DE REPORTING

La période de reporting des informations RSE est l'exercice du 1^{er} janvier au 31 décembre 2021.

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 :

- Indicateurs quantitatifs sociaux
- Indicateurs quantitatifs environnementaux
- Économie circulaire et gestion des déchets
- Informations qualitatives (sous la forme d'un questionnaire)

Afin de faciliter la compréhension de chacune des filiales un référentiel a été rédigé en français, anglais et espagnol. Ce référentiel, diffusé à l'ensemble des filiales 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 extra-financier correspondent 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 2021, les sociétés ADM Value (acquise en toute fin d'année 2019) sont intégrées cette année au reporting.

Tessi reste présent en Espagne avec les sociétés ISYC et Todo En Cloud, son pôle Consulting & Intégration avec Gdoc España.

Le Groupe Tessi se recentre ainsi sur ses activités premières, en France, en Espagne, en Suisse et en Amérique Latine. Tessi continuera le développement de ses offres de services et de technologies, en alliant croissance organique et externe.

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 2021.

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 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 2021

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 3-11011¹, nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2021 (ci-après la « Déclaration »), 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.

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.

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.

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.

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 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 ;

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

- nous avons vérifié que la Déclaration comprend une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^{ème} 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 100% 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.

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.

² SEDI, C2i PRODUCTION, PROCHEQUE NORD, TESSI T.G.D., ADM VALUE

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 4 personnes et se sont déroulés en mars 2022 sur une durée totale d'intervention d'environ 2 semaines au cours desquelles nous avons mené plusieurs entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration de Performance Extra Financières RGPD et Ressources Humaines. La version définitive de la déclaration nous a été transmise en octobre 2022.

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 20 21, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

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 entités suivantes n'avaient pas été intégrées en 2020 compte-tenu de leurs entrées récentes : Tessi Iberia & ADM Value. Ces sociétés ont été intégrées dans le reporting cette année. Par conséquent, le périmètre 2020 est retraité des sociétés Tessi Ibéria & ADM Value.
- Les ICP suivants sont communiqués sur un périmètre réduit :
 - Turnover annuel (CDI) : France
 - Taux de diffusion du module de droit à la déconnexion sur les filiales FR : France
 - Taux de réponse aux enquêtes de satisfaction client (en %) : France
 - Net Promoter score : France
 - Émissions directes et indirectes de GES : France
 - Part des effectifs couverts par une filière de recyclage : Monde (hors ADM Value)
- 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 ;
- Des améliorations à apporter dans l'établissement et le contrôle des informations ont été identifiées.

Paris, le 14 novembre 2022
L'Organisme Tiers Indépendant,

BDO PARIS, représenté par Audrey Leroy

Associée
Département RSE

Sommaire

Le mot de
la PrésidentePrésentation
du Groupe

Tessi engagée

Évaluation
des risques
financiers et
extra-financiers

Stratégie RSE

Des solutions
innovantes et
durables pour
nos clientsUn capital humain
à valoriserConfiance
numériqueEngagements
civiques et sociétauxProtéger notre
environnementIndicateurs
sociaux, sociétaux et
environnementaux

Annexes

Liste des informations que nous avons considérées comme les plus importantes

Indicateurs clefs de performance et autres résultats quantitatifs

- Turnover annuel CDI
- Effectif global au 31/12/2021
- Effectif masculin
- Nombre d'embauches réalisées dans l'année en CDI
- Effectif féminin
- Heures de formation
- Nombre d'accidents de travail avec arrêt
- Taux de gravité
- Taux de fréquence
- % des filiales du groupe ayant diffusé le code éthique
- % des notifications de violations de données traitées dans les 72h
- % moyen de sensibilisation des collaborateurs du Groupe à la RGPD (1^{ère} et 2^{ème} campagne de sensibilisation)
- Taux d'accountability compliance RGPD
- Tonnes de CO₂ compensées par CIV
- Emissions directes et indirectes de GES
- Tonnes de DIB recyclées
- Tonnes de D3E recyclées
- Part des effectifs couverts par une filière de recyclage
- Taux de réponse aux enquêtes de satisfaction client (en %)
- Net Promoter Score

Informations qualitatives (actions et résultats)

- Alerte éthique
- Code éthique
- Gouvernance relative à la protection des données personnelles à l'échelle du groupe
- Politique générale de protection
- Pilotage de conformité (comité des risques, direction)
- Initiative Planet Tech'Care
- Partenariat reforest'action
- Certification ecovadis : statut gold confirmé
- Certification eIDAS
- Certification ANSSI Lettre de recommandée (LRE)
- ISO 14 641
- ISO 27 001
- ISO 9001
- Certification HDS
- Programme Européen Pépites Shaker

<

DPER

2021

www.tessi.eu

Tessi

14 rue des Arts et Métiers
38027 Grenoble Cedex

Tél. +33 (0)4 76 70 59 10