



tessi

Plan de Vigilance 2022

Table des matières

Table des matières.....	2
1 Introduction	3
1.1 Le groupe Tessi, un acteur majeur des Business Process Services (BPS)	3
1.2 Modèle d'affaire et chaîne de valeur	4
1.3 Périmètre	7
2 Pilotage et gouvernance du devoir de vigilance	8
2.1 Gouvernance de la conformité Groupe	8
2.2 Cadre de référence.....	8
2.3 Pilotage du devoir de vigilance	9
2.4 Dialogue avec les parties prenantes	10
3 Dispositif d'alerte	11
4 Système d'identification des risques	14
4.1 Méthodologie d'identification et d'évaluation des risques	14
4.2 Principales catégories de risques identifiés	15
5 Présentation des risques extra-financiers concernant le devoir de vigilance du Groupe	16
5.1 Matrice des risques	16
6 Procédures d'évaluation régulière de la chaîne de valeur.....	17
7 Actions de maîtrise des risques.....	18
7.1 Gestion des risques au sein du groupe Tessi	18
7.1.1 Risques liés à l'environnement	18
7.1.2 Focus sur la politique environnementale	19
7.1.3 Risques liés aux droits humains	22
7.1.4 Focus sur la diversité et l'égalité professionnelle	22
7.1.5 Des engagements spécifiques.....	23
7.1.6 Focus sur la gestion des données personnelles.....	24
7.1.7 Risques liés à la santé-sécurité.....	24
7.1.8 Focus sur le socle de sécurité physique du Groupe.....	25
7.1.9 Focus sur l'équilibre vie professionnelle/vie personnelle	25
7.2 Gestion des risques liés aux fournisseurs	26
7.3 Dispositif et indicateurs de suivi	27

1. Introduction

La loi française n°2017-399 du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre (« loi sur le devoir de vigilance ») a introduit l'obligation, pour les sociétés mères de groupes employant plus de 5 000 salariés en France ou 10 000 salariés en France et à l'étranger, d'établir et de mettre en œuvre de manière effective un plan de vigilance.

Ce plan doit comporter « *les mesures de vigilance raisonnable propres à identifier les risques et à prévenir les atteintes graves envers les droits humains et les libertés fondamentales, la santé et la sécurité des personnes ainsi que l'environnement* » pouvant résulter des activités du Groupe et de ses filiales, et de celles des fournisseurs ou sous-traitants avec lesquels Tessi entretient une relation commerciale établie.

Cette obligation s'articule autour de cinq mesures :

- Une cartographie des risques (identification, analyse, hiérarchisation) ;
- Des procédures d'évaluation régulière de la situation des filiales, des fournisseurs ou des sous-traitants ;
- Des actions adaptées d'atténuation des risques ou de prévention des atteintes graves ;
- Un mécanisme d'alerte et de recueil des signalements relatifs à l'existence ou à la réalisation des risques ;
- Un dispositif de suivi des mesures mises en œuvre et d'évaluation de leur efficacité.

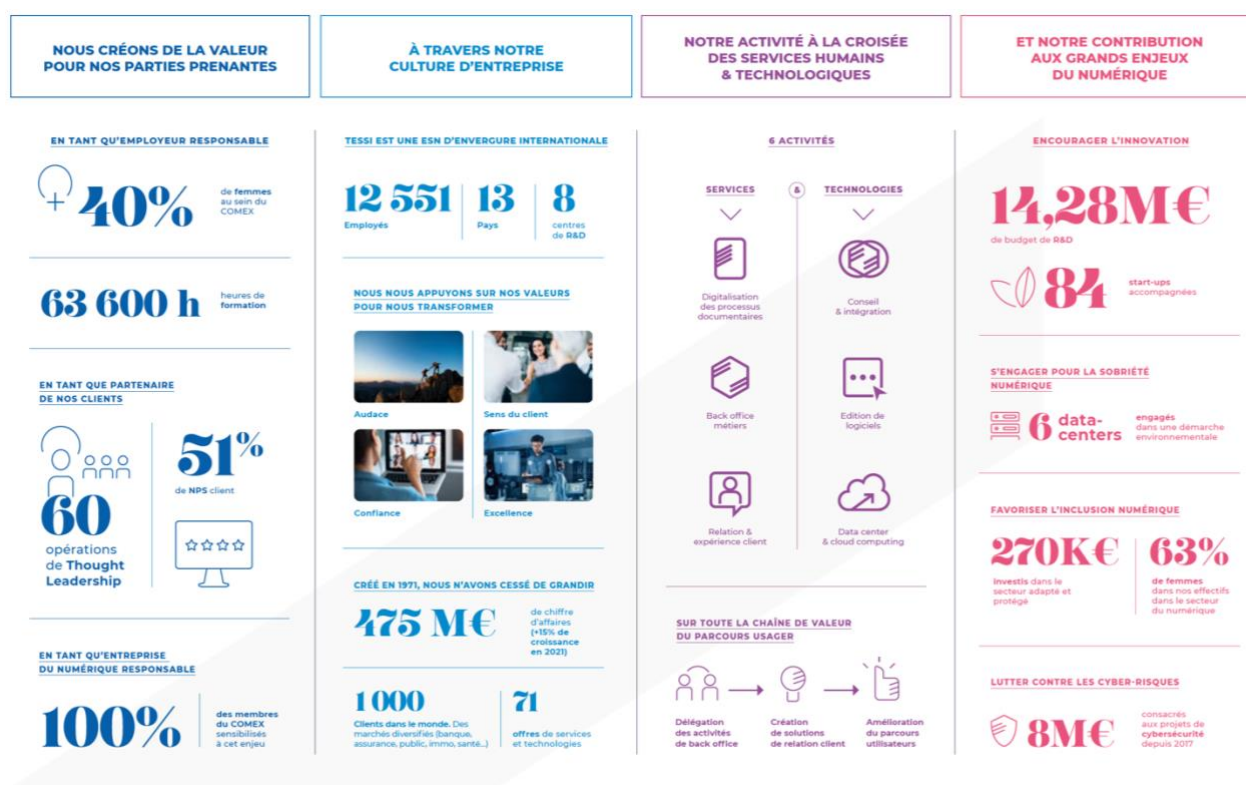
Tessi répond aux exigences de la loi sur le devoir de vigilance en établissant le présent plan de vigilance.

1.1 Le groupe Tessi, un acteur majeur des Business Process Services (BPS)

Tessi est une entreprise spécialisée dans la digitalisation, l'optimisation des processus métiers et l'expérience clients des entreprises. Nous accompagnons nos clients dans leurs projets d'externalisation et de transformation digitale. Véritable ESN, nous proposons à nos clients un large choix de prestations outsourcées alliant la technologie, l'innovation et l'expertise humaine pour porter ces solutions.

Acteur leader des services liés à la transformation digitale en France et dans 15 pays du monde, Tessi et ses 13 000 collaborateurs accompagnent les entreprises depuis plus de 50 ans dans **l'optimisation de leurs processus métiers**. Intervenant tout au long de la chaîne de valeur, nous proposons des offres de services de délégation partielle ou totale dans le but de parfaire l'efficacité de chaque processus. Nos services vont de l'externalisation des opérations de *back-office* (gestion documentaire, traitement des factures, etc.) à la création de solutions de relation client et à l'amélioration du parcours utilisateurs. Étant positionnés en véritables créateurs de valeur ajoutée pour nos clients, nos solutions associent pleinement les services à la technologie.

1.2 Modèle d'affaire et chaîne de valeur



Business Process Services

Des solutions sur mesure au cœur de votre chaîne de valeur

Services

Digitalisation des processus documentaires



Back office métiers



Relation et expérience client



Nous associons le service à la technologie, dans une ambition unique :

fluidifier les parcours utilisateurs et les processus associés.
Véritable tiers de confiance, nous vous proposons des offres de délégation de gestion partielle ou totale.

Technologies



Conseil et intégration



Edition de logiciel



Data center services & Cloud computing

Digitalisation des processus documentaires



Documents

- Dématérialisation des flux entrants
- Gestion électronique de documents
- Archivage électronique
- Onboarding & souscription
- Digitalisation des ressources humaines
- Editique et flux sortants multicanal
- Digitalisation d'opérations promotionnelles

Paielements

- Facture électronique clients et fournisseurs
- Encaissement et lettrage
- Traitement bancaire de chèques
- Veille & infos légales
- Têlêdêclâraçtîons

15 Centres industriels
en Europe

- ✓ Des centres de traitement certifiés ISO 9001
- ✓ Dématérialisation et archivage électronique NF461
- ✓ Des technologies de capture et contrôle automatisé
- ✓ Un hébergement sécurisé ISO 27001 et HDS

- Conformité, traçabilité des flux, copie fiable
- Partage, accès et diffusion de l'information
- Gains de productivité
- Jusqu'à 35% de réduction des coûts

Back-office métier



Gestion déléguée partielle

- IARD & Sinistres
- Comptes inactifs & déshérence
- Crédits Back office juridique
- Epargne
- Affacturage
- Déclarations annuelles
- Cartes de crédit
- Usine retraite
- KYC & lutte contre la fraude
- Santé prévoyance

Gestion déléguée totale

- Hypothécaire
- Real Estate services
- Assurance Santé prévoyance
- Back office chèques

6000+ Experts métiers
en Europe

- ✓ Outsourcing de processus front-to-back
- ✓ Prestations en Centre Tessi ou sur Site Client
- ✓ Délégation de gestion partielle ou totale

- Conformité des traitements et actes de gestion
- Engagement de résultats
- Variabilité des coûts et souplesse d'activité
- 20% à 35% de gains financiers

Relation & expérience client



Relation client

- Relation client / ADM Value

Relation client multicanal

- Customer services
- Opérations & recouvrement
- Customer care
- Social networks

Marketing relationnel

- Programmes relationnels
- Lead management
- Gestion de campagnes

Activations & shopper marketing

- Marketing d'expérience et partenariats
- Evènements
- Personnalisation et échantillonnage

4500 Conseillers clients
dans le monde

- ✓ Des centres de contact certifiés ISO 18295-1
- ✓ Des prestations opérées en 12 langues européennes
- ✓ Une présence multishore RGPD compliant

- Une vision client 360°
- Des parcours agiles et multicanaux
- Une gestion souple et réactive de vos campagnes
- Une expérience client unique et irréprochable



Edition de logiciels



Document management

- GED / Workflow / Case management (ECM)
- Archivage et coffre-fort électronique (SAE)
- Courriers sortants multicanal et LRE (CCM)

Païement

- Dématérialisation des factures clients et fournisseurs
- Portail de paiement multicanal et encaissement
- EDI bancaire
- Gestion bancaire des flux chèques

Sécurité et confiance numérique

- Onboarding et souscription digitale
- Signature électronique
- Horodatage, identité numérique et sécurité internet
- Sécurité documentaire et des contenus

Solutions métiers

- Gestion santé prévoyance
- Comptes et produits bancaires
- CRM & marketing automation

CRM & marketing automation

TOP 35 Des éditeurs de logiciels en France (Truffle 100)

- ✓ 9 centres de R&D en Europe
- ✓ Plus de 120 développeurs
- ✓ Opérateur de confiance numérique et autorité de certification

- Une gamme étendue de solutions
- Des solutions en mode SaaS ou On-Premise
- Le respect de la conformité numérique et métier
- Ouverture et interopérabilité

Conseil et intégration



Optimiser les processus
de gestion de l'information
& Améliorer l'expérience client

440 Consultants

- Content Services
- Case management
- CCM / CXM / ECM / DX
- Guide de conversation interactif
- Consulting

- ✓ Une présence européenne dans 5 pays
- ✓ Audit, maîtrise d'ouvrage, direction de projets, intégration
- ✓ Des partenariats avec les éditeurs leaders ECM / CCM / DX



- Vos systèmes d'information découplés
- Des parcours client transformés et multicanaux
- Des interactions personnalisées
- Une conformité RGPD sans faille

Data center services & cloud computing



Cloud privé

- Infrastructure dédiée serveurs et réseau
- Back-office services uniquement
- Banque, Assurance
- Scanning services
- Archivage électronique long terme

Cloud Hybride

- Solutions dédiées ou infrastructure partagée
- Backoffice services et clients externes
- Client web et serveurs dédiés

Cloud public

- Backoffice services et clients externes
- API ou webservices
- Client web

6 Data centers en Europe

- ✓ Classification Tier III, exploitation 24/24, 7/7
- ✓ Certifications ISO 27001-2013 et HDS
- ✓ 60 experts en Centre de services, 25 ingénieurs experts Cloud
- ✓ 2 000+ prestations clientes hébergées
- ✓ 3 000+ serveurs managés, 5 pétaoctets de données gérées

- Une architecture hautement sécurisée et résiliente
- Conformité RGPD et hébergement données de santé
- Un engagement de service élevé (Disponibilité : 99,7%)
- Des services d'horodatage qualifiés ANSSI



Nos engagements



e-conformité

- GDPR Ready !
- Certification ISO 9001 et ISO 18295-1 des sites de production Tessi
- Démarche **qualité, conformité et sécurité**
- Conformité **règlementaire** (Bâle III, Loi Eckert, Allure...)



e-confiance

- Autorité de certification et **opérateur de confiance numérique** certifié ANSSI
- Certification **NF461** : copie fiable et archivage à valeur probatoire
- Hébergement : Certification **ISO 27001 et HDS** (Hébergeur de Données de santé)
- Membre e-Futura, FNTC, commissions AFNOR...



éco-responsabilité

- Adhésion de Tessi au **Pacte Mondial de l'ONU**
- Charte Tessi **développement durable**
- Partenariat avec **APF Entreprises**
- Ecovadis 2022 - Silver



1.3 Périmètre

Le plan de vigilance couvre l'ensemble des activités du groupe et de ses filiales contrôlées, établies en France et à l'international, ainsi que celles de ses sous-traitants et fournisseurs avec lesquels il entretient une relation commerciale établie.

2. Pilotage et gouvernance du devoir de vigilance

La direction générale du groupe Tessi a décidé d'assurer **le pilotage de son plan de vigilance** et de ses politiques en matière d'éthique et de conformité en s'appuyant sur ses directions Conformité, Ressources humaines et RSE.

2.1 Gouvernance de la conformité Groupe

Tessi a mis en place une fonction Conformité Groupe afin de favoriser la convergence des pratiques du Groupe et de ses filiales en matière de conformité légale et juridique. Elle a notamment pour missions de :

- Construire, piloter et coordonner les programmes de conformité au sein du groupe Tessi ;
- Assurer la mise en application des programmes de conformité par l'ensemble de ses filiales.

2.2 Cadre de référence

Le cadre de référence élaboré par Tessi pour ses programmes de conformité repose sur :

- Une cartographie des risques ;
- Un code éthique ;
- Des procédures (évaluation des sous-traitants ou fournisseurs, gestion des risques, contrôle interne et audit, RH, RSE, etc.) ;
- Des démarches d'engagement environnemental (économie circulaire, écomobilité, management de l'énergie, etc.) ;
- Une charte numérique responsable ;
- Un mécanisme d'alerte et de recueil des signalements.

Destiné à l'ensemble des collaborateurs des filiales Tessi dans le monde, le code éthique vise à :

- Être le garant de l'intégrité du Groupe ;
- Formaliser ses engagements éthiques opposables à ses collaborateurs ;
- Les aider à prendre les bonnes décisions, en tout lieu et en toute circonstance.

Tous les collaborateurs Tessi, quels que soient leur fonction et leur niveau de responsabilité, doivent prendre connaissance de ce code, le comprendre et s'engager à le respecter. En cas de non-respect du code éthique, ils s'exposent à des sanctions disciplinaires.



2.3 Pilotage du devoir de vigilance

La conformité au devoir de vigilance sera assurée au travers des instances suivantes :

Comité	Fréquence de réunion	Membres
Comité de risques Groupe	1 fois/an	• DG Groupe • Direction Audit interne Groupe • Direction Conformité • Direction Cybersécurité • Direction Juridique • Direction RH/RSE
Revues de direction	2 fois/an	• DG Groupe • Direction Audit interne groupe • Direction Conformité • Direction Juridique • Direction RH/RSE
Comité de pilotage conformité BU/filiale	4 fois/an	• Corporate Compliance Officer • Relais Compliance BU/Filiale • DRH/RSE • DG BU/Filiale
Comité de suivi des projet conformité BU/filiale	1 fois/mois	• Corporate Compliance Officer • Relais Compliance BU/Filiale

2.4 Dialogue avec les parties prenantes

Le Groupe échange de manière continue avec l'ensemble de ses parties prenantes sur ses enjeux de responsabilité sociale et liés au devoir de vigilance, comme présenté ci-dessous :

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	Conseil de surveillance Conférences et réunions investisseurs Réponses aux questionnaires de notation
Pouvoirs publics & communautés locales	Cadrage réglementaire et acceptabilité sociale	Intérêt général	Rencontres avec les autorités locales Rencontres avec les associations professionnelles, organismes publics d'aide à l'insertion professionnelle et au retour à l'emploi, Participation aux échanges, soirée-débat avec le ministère de la transition écologique et solidaire 10% pour tout changer Ambassadeur Global Compact France.
Partenaires sociaux	Dialogue social	Information et consultation sur la politique sociale, situation économique, financière et les orientations stratégiques du Groupe	Consultations annuelles CSE BDESE (Base de données économiques, sociales et environnementales)
Collaborateur, futurs 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 interne d'entreprise, challenges internes, affichage, réunions d'équipe Websem RH Visio-conférences Enquêtes de satisfaction et sondages Plateforme E-learning: module d'e-learning RSE Présentation RSE dans processus onboarding Forum emplois et stages Interventions aux conférences spécialisées Réseaux sociaux externes : LinkedIn, Twitter, Welcometothejungle... Site Internet

Parties prenantes	Principaux enjeux	Principales attentes vis-à-vis de Tessi	Modes de dialogue
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 Ateliers RSE et Numérique Responsable
Fournisseurs / sous-traitants	Qualité, coûts, délais, conformité éthique, RSE	• Partenariat durable • Rentabilité • Éthique des affaires • Fidélisation	Enquêtes et audits fournisseurs Charte Développement Durable Tessi Code éthique Évaluation de la conformité des fournisseurs Les contrats avec les fournisseurs contiennent des clauses RSE, anti-corruption, traitement des données personnelles, sécurité, etc.
Media & associations organisations internationales	Image et réputation	• Transparence • Information • Engagement RSE	Adhérent Global Compact France. Témoignages presse spécialisée Communiqués de presse Communication annuelle sur le Progrès (COP) – Niveau GC Advanced Partenariats associatifs locaux

3. Dispositif d'alerte

Le groupe Tessi a mis en place un dispositif d'alerte interne permettant à l'ensemble de ses collaborateurs – internes, externes ou occasionnels (CDI, CDD, apprentis, stagiaires, intérimaires sous-traitants, fournisseurs, etc.) – de :

- Demander conseil en matière d'éthique ;
- Signaler des comportements ou des situations contraires au code éthique, tels que :
 - Le non-respect des lois, des règlements ou de l'intérêt général ;
 - Des atteintes aux droits humains et aux libertés fondamentales ;
 - Des faits de harcèlement ou de discrimination ;
 - Le non-respect des règles de santé, d'hygiène et de sécurité au travail ;
 - Des atteintes à l'environnement ;
 - Des faits de corruption, de trafic d'influence ou des fraudes.

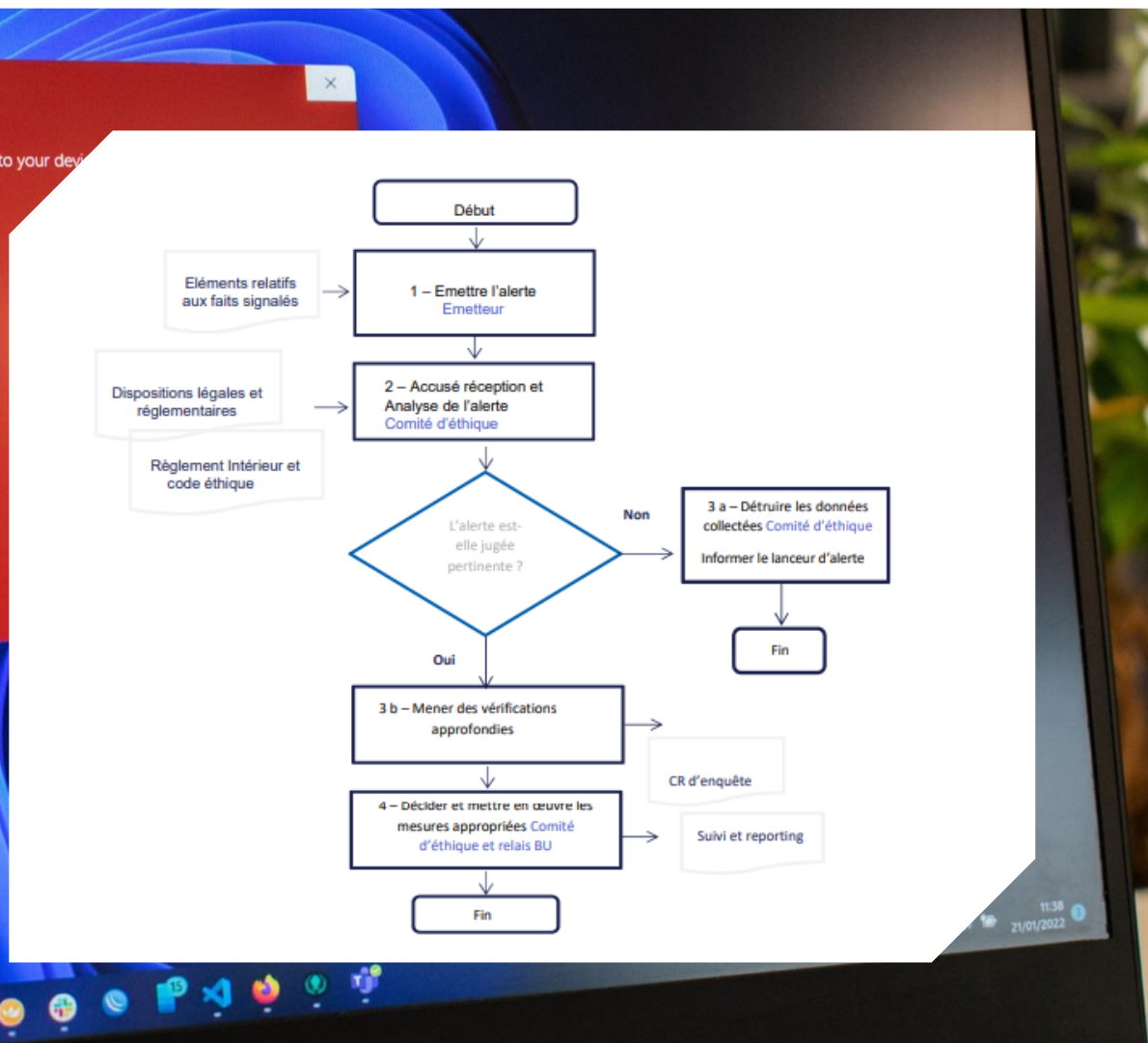
N°	Catégories d'alerte	Sous-catégories d'alerte
1	Discrimination	Discrimination
2	Harcèlement	Harcèlement moral
3		Harcèlement sexuel
4		Cyber Harcèlement
5		Agissement sexiste
7		Violence
8	Droits humains et les libertés fondamentales	Droits humains et les libertés fondamentales
9	Protection de l'environnement	Protection de l'environnement
10	Santé au travail, hygiène et sécurité	Santé au travail, hygiène et sécurité
11	Corruption	Traffic d'influence et corruption (ex. : avantage en nature : pots-de-vin, cadeaux inappropriés, etc.)
12		Conflit d'intérêt
13	Fraude	Fraude par un salarié : (ex. : fraude sur les salaires / primes, Falsification, détournement, irrégularité financières ou manquements aux dispositions comptables ou fiscales, déclaration fictives, usurpation d'identité, utilisation frauduleuse des services internes, etc.)
14		Fraude par un tiers : (ex. : factures fournisseurs gonflées)
15		Délit d'initié
16		Vol par un salarié (ex. : vol de données, documents physiques, vol de matériel & détournement d'actif, etc.)
17		Vol par un tiers (ex. : vol de données, documents physiques, vol de matériel, etc.)
18	Autre type d'alerte	Absence de neutralité Politique
19		Manque de transparence des informations
20		Autre

Afin de faciliter les alertes, Tessi met à leur disposition une plateforme accessible en ligne en français, allemand, anglais et espagnol à l'adresse : <https://tessi.signalement.net>. Son utilisation est facultative.

Cette plateforme permet de :

- Sécuriser le processus de recueil et de traitement des alertes éthiques ;
- Donner confiance aux collaborateurs dans le dispositif en place ;
- Équiper les membres du comité d'éthique avec un outil collaboratif fiable et efficient.

Le processus de traitement des alertes se déroule ainsi :



Tessi garantit l'absence de représailles pour tout lanceur d'alerte qui émet un signalement de bonne foi : tout lanceur d'alerte bénéficie d'une protection spécifique telle que décrite par la législation en vigueur. Tessi garantit ainsi l'absence de représailles pour tout lanceur d'alerte qui émet un signalement de bonne foi. Toute utilisation abusive du dispositif peut toutefois exposer son auteur à des sanctions disciplinaires.

Le comité d'éthique a pour missions de traiter les alertes internes. Il reçoit et analyse les alertes qui lui ont été signalées. Il est composé des membres suivants :

- Le Directeur juridique ;
- Le Directeur conformité ;
- Le Compliance Officer ;
- Le Directeur Audit interne ;
- Le Directeur RH Groupe ;
- La responsable RSE Groupe.

Le dispositif d'alerte interne, l'organisation, les moyens et les modalités de traitement des signalements mis en place par Tessi sont décrits dans la procédure SMC-PR-03-Procédure-Dispositif Alerte interne.

4. Système d'identification des risques

Conformément aux exigences de la loi sur le devoir de vigilance, Tessi a effectué, à partir de ses cartographies des risques RSE et Compliance, un exercice spécifique d'identification et de gestion des risques au regard des exigences du devoir de vigilance. Le Groupe est ainsi en mesure de :

- Identifier et formaliser ses principaux risques relatifs au devoir de vigilance ;
- Concevoir et piloter des actions d'atténuation des risques identifiés.

L'identification et la hiérarchisation des risques liés au devoir de vigilance s'inscrivent en cohérence avec le système de gestion des risques multifactoriels du groupe Tessi piloté par la direction Audit interne Groupe. Il couvre l'ensemble des filiales/entités du Groupe et l'ensemble de ses processus (18 thématiques).

Le processus d'élaboration de nos cartographies des risques est détaillé dans la DPEF 2021 – Chapitre 3.

4.1 Méthodologie d'identification et d'évaluation des risques

Le groupe Tessi a adopté une approche qualitative spécifique pour identifier et évaluer les risques liés à la responsabilité sociale des entreprises, y compris liés à son devoir de vigilance sur les activités de ces filiales et de ses parties prenantes. Des entretiens individuels ont ainsi été menés avec un panel représentatif de ses parties prenantes (cf. Chapitre 3 Méthodologie Analyse de matérialité – DPEF 2021). Un travail conjoint entre les directions Audit Interne, Compliance, DRH et RSE du Groupe a permis d'identifier 25 risques relatifs au Devoir de Vigilance.

L'identification des risques a également été réalisée en tenant compte des différents textes et référentiels suivants :

- La Constitution française et le bloc de constitutionnalité, composé de la Déclaration des Droits de l'Homme et du Citoyen de 1789, du Préambule de la Constitution du 27 octobre 1946 et de la Charte de l'environnement de 2004 ;
- La Déclaration universelle des droits de l'Homme ;
- Les dix principes relatifs au respect des Droits Humains et les Objectifs de Développement Durable (ODD) définis par le Pacte Mondial de l'Organisation des Nations Unies (ONU) ;
- Les Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales ;
- Les conventions fondamentales de l'OIT.





4.2 Principales catégories de risques identifiés

Les risques ont été évalués par rapport aux grandes catégories d'impacts citées ci-dessous :

- Risques environnementaux ;
- Risques Humains et social ;
- Risques stratégiques ;
- Risques opérationnels ;
- Risques financiers ;
- Risques juridiques ;
- Risques d'image.

La cartographie de risques de devoir de vigilance est **mise à jour régulièrement en fonction de l'évolution de l'activité du Groupe, et a minima au moins une fois par an**. Ainsi, le Groupe est en capacité d'identifier les nouveaux risques et d'analyser l'évolution de son exposition aux risques existants.

Parmi les facteurs internes et externes qui pourraient déterminer cette actualisation :

- L'évolution du modèle économique ;
- L'évolution des référentiels de risques, des processus, des outils, des indicateurs, des consignes opérationnelles ;
- L'évolution du contexte réglementaire ou économique ;
- La mise en place de nouvelles offres ;
- Une opération de fusion-acquisition ;
- Des changements au niveau de la direction ou des fonctions clés ;
- Des incidents majeurs.

La démarche d'évaluation des risques suit les étapes ci-dessous, garantes de la robustesse de sa mise en œuvre :

- Identifier, évaluer, hiérarchiser et gérer les risques de conformité/sécurité ;
- Identifier les événements redoutés ;
- Lister les facteurs de risques pouvant favoriser l'apparition des événements redoutés ;
- Évaluer la probabilité et l'impact de chacun des facteurs de risques sans tenir compte des moyens de maîtrise de risques d'ores et déjà mis en place (criticité brute) ;
- Évaluer le risque brut (criticité brute) ;
- Définir les axes prioritaires de déploiement des moyens de maîtrise de risques ;
- Évaluer le risque résiduel (criticité résiduelle) tenant compte des moyens de maîtrise ;
- Informer et donner à la direction générale la visibilité nécessaire pour la mise en œuvre de mesures de réduction des risques proportionnées aux enjeux identifiés par la cartographie.

5. Présentation des risques extra-financiers concernant le devoir de vigilance du Groupe

5.1 Matrice des risques

Top 13 des risques
Droits humains
Risques liés au respect du droit du travail local et aux normes internationales du travail sur l'ensemble de notre chaîne de valeur
Risques liés au respect de la réglementation en matière de lutte contre les discriminations et favorisant la diversité
Risques liés au respect des conditions de travail
Risques liés au respect des libertés individuelles
Risques liés à la protection des données personnelles et au respect de la vie privée
Environnement
Risques liés au changement climatique (conséquences environnementales de nos activités et conséquences du changement climatique sur nos activités)
Risques liés au respect des objectifs de réduction des émissions carbone mondiaux et nationaux
Risques liés à la non-maîtrise de notre consommation de ressources
Risques liés à la non-maîtrise des consommations d'énergies non décarbonés
Sécurité Santé au travail
Risque d'incendies
Risques physiques : bruit, machines à risque, incendie dans les locaux, hygiène, etc.
Risques physiques liés à des tiers externes (intrusion, sécurité dans l'environnement immédiat du site).
Risque de pénibilité du travail (environnement de travail non sûr, nuisance sonore, horaires de travail non adaptés, etc.)



6. Procédures d'évaluation régulière de la chaîne de valeur

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

Pour évaluer les pratiques de ses filiales et ses sites, Tessi a développé un dispositif de contrôle interne et d'audit allant jusqu'à 3 niveaux de contrôle, selon le périmètre :

- **Contrôles de 1^{er} niveau :**
 - Garantissent le bon déroulé du traitement des prestations de l'activité au quotidien ;
 - Concernent aussi bien les processus de production par nature d'activité que les processus transverses comme pour ce qui concerne le devoir de vigilance les processus RH ou de santé-sécurité au travail ;
 - Assurés par les responsable Qualité, Sécurité Centre, au niveau des sites.
- **Contrôles de 2^e niveau qui visent à :**
 - Vérifier les contrôles de 1^{er} niveau ;
 - S'assurer que les process et mesures de conformité sont bien appliqués au sein des filiales et des directions transverses et supports.
- **Contrôles de 3^e niveau** apportés chaque année par l'audit afin de procéder à :
 - Des contrôles par échantillon de la fiabilité des contrôles de niveau 2 ;
 - Des contrôles directs de bon respect des process en vigueur.

Tessi élabore un plan de contrôle triennal déployé progressivement selon les typologies de fournisseurs [cf. partie « [gestion des risques liés aux fournisseurs](#) »]

Par ailleurs, Tessi, notamment sur le périmètre France, en tant que Prestataire de Services Essentiels Externalisés (PSEE ou PCI), s'engage :

- à être conforme à l'ensemble de la réglementation en vigueur sur ses activités
- au respect des normes et des certifications stratégiques pour ses clients.

Au travers :

- Des certifications aux normes internationales (Normes ISO). Exemples : ISO 27 001, ISO 9 001, ISO 18 295-1 ;
- De certifications aux normes nationales. Exemples : Afnor, NF 461, NF 544 ;
- Des certifications spécifiques notamment sur l'hébergement des données de santé (HDS) et Qualiopi.

7. Actions de maîtrise des risques

Pour gérer ses risques identifiés dans le cadre du devoir de vigilance, Tessi s'appuie sur ses politiques et engagements en matière de responsabilité sociale, environnementale et éthique, et en particulier :

- La politique développement durable ;
- Les engagements liés à cette politique qui se matérialisent notamment au travers de son adhésion au Pacte Mondial des Nations unies en 2011 ;
- **Le code éthique**, intégré à sa politique de Responsabilité sociétale.

7.1 Gestion des risques au sein du groupe Tessi

7.1.1 Risques liés à l'environnement

Dans le cadre de sa feuille de route RSE, Tessi s'est fixé comme axe de travail prioritaire de **maîtriser et diminuer l'impact environnemental de ses activités**, par :

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



7.1.2 Focus sur la politique environnementale¹

Le Groupe mène une politique environnementale simple et efficace, basée sur la prise en compte des aspects environnementaux les plus significatifs de son activité.

7.1.2.1 La mesure de l'empreinte carbone des activités

Tessi a réalisé en 2019 son premier bilan carbone incluant également les émissions indirectes de CO₂ de ses activités jugées significatives. 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 Based Targets Initiative.

7.1.2.2 La réduction des émissions de gaz à effet de serre

Par l'optimisation et la réduction de la consommation d'énergie

En 2021, Tessi a atteint son objectif de réduire sa consommation d'électricité de 5% du ratio consommation électrique rapporté aux effectifs France (objectif fixé en 2017).

Les principales mesures mises en œuvre ont été :

- La virtualisation et, donc, la diminution du nombre de serveurs ;
- L'aménagement des centres de production en basse consommation énergétique (*relamping*) ;
- L'amélioration de la performance énergétique des nouveaux bâtiments tertiaires ;
- La généralisation des outils collaboratifs pour limiter l'envoi de courriels et de documents volumineux ;
- La sensibilisation des salariés aux gestes éco-responsables ;
- La rationalisation et la sécurisation des impressions ;
- L'extinction des postes de travail ;
- L'intégration d'exigences en matière de performance environnementale pour ses *datacenters* et partenaires hébergeurs.

En 2022, des mesures complémentaires aux actions existantes sont nécessaires pour répondre aux demandes du gouvernement et à la tension sur le réseau électrique prévue pour l'hiver.

Elles nous permettront d'optimiser notre consommation énergétique en déployant les bons gestes, les bonnes pratiques et ainsi atteindre de nouveaux objectifs de réduction de notre consommation d'énergie de 15% en 2023 et par là-même de réduction de notre empreinte carbone :

1. Nomination dans chaque établissement français d'un « ambassadeur sobriété énergétique », garant du pilotage de la performance énergétique de son établissement ;
2. Constitution de groupes de travail « Sobriété énergétique et organisation du travail », incluant les IRP, sur chaque établissement ;

¹ Les actions décrites ci-après sont une synthèse des mesures environnementales déployées par Tessi. Pour plus d'informations et des exemples opérationnels, se reporter à la DPEF de Tessi.

3. Déploiement d'une plateforme de management de la performance énergétique de nos centres français, permettant le pilotage en temps réel de nos consommations ;
4. Inscription des « ambassadeurs sobriété énergétique » à l'alerte vigilance coupure Ecowatt* ;
5. Diffusion de consignes pratiques génériques à appliquer sur chacun de nos établissements, concernant les postes chauffage et climatisation, éclairage, appareils numériques et mobilité ;
6. Campagne de sensibilisation auprès de l'ensemble de nos collaborateurs sur les écogestes du quotidien, à appliquer sur leur lieu de travail ou à leur domicile ;
7. En cas de forte tension prévue sur le réseau, relai des signaux Ecowatt* rouges dans nos établissements et déclenchement d'actions supplémentaires de réduction de notre consommation électrique.

7.1.2.3 La contribution à l'économie circulaire en optimisant le recyclage et la valorisation des déchets

En 2021, 90% du personnel du groupe Tessi (périmètre monde hors ADM Value) opère sur des sites disposant d'une filière de recyclage. Tessi continue chaque année à accompagner individuellement chacun de ses sites pour qu'ils adhèrent aux conventions mises en place avec des prestataires pour la mise en place du tri sélectif.

Concernant les équipements électriques et électroniques, Tessi maximise leur durée de vie et travaille avec des fournisseurs spécialisés qui collectent et gèrent le reconditionnement, le recyclage ou la revalorisation de ces équipements.

En France, tous les équipements (DEEE) partent en filières de recyclage et/ ou réemploi par le biais de son 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.

7.1.2.4 La réduction de l'empreinte des déplacements

Dès 2018, Tessi a initié la mise en place de plans de mobilité sur l'ensemble de ses établissements du plus de 100 salariés qui se concrétisent par :

- Le déploiement d'une politique de déplacements professionnels sur toutes les filiales du Groupe ;
- Des services offerts aux collaborateurs, comme le forfait mobilité durable pour les collaborateurs en France ;
- L'installation de bornes de recharges pour véhicules électriques ;
- L'organisation du co-voiturage régulier ou occasionnel ;
- L'évolution de la flotte de véhicules entreprises vers des véhicules hybrides ou électriques.

7.1.2.5 Le déploiement d'une approche numérique responsable dans le développement des solutions

Conscient de l'impact environnemental de son secteur d'activité, Tessi s'engage désormais à mesurer et réduire également l'empreinte environnementale de ses solutions, offres et applications, au travers du **programme « Numérique responsable »**. Il s'articule autour de 4 volets :

- **Sensibiliser les collaborateurs sur les enjeux du numérique responsable** : depuis 2021, Tessi participe au *Cyber World Clean Up Day* pour sensibiliser les collaborateurs à la pollution numérique ; un atelier Fresque du Numérique dont la pédagogie est similaire à celle de la Fresque du climat a été organisé pour les membres du COMEX Tessi) et un module Numérique Responsable dispensé par Tessi Academy sous forme de e-learning ou de classes virtuelles (tous collaborateurs) a été développé.
- **Faire monter en compétences les experts métiers** pour qu'ils intègrent les critères de sobriété, d'éco-conception et d'accessibilité dans le développement des solutions offertes par le Groupe ;
- **Mesurer et optimiser l'empreinte des équipements IT, des infrastructures et des solutions et applications numériques** : en 2021, 25% des solutions propriétaires du Groupe intègrent par défaut un ou plusieurs critères de sobriété numérique ;
- **Faire reconnaître la démarche du Groupe** auprès d'institutions ou d'organismes sectoriels référents, tels que Numéum (ex-Syntec Numérique) ou l'Institut du Numérique Responsable.

Tessi a rejoint, depuis 2020, l'initiative Planet Tech'Care² auprès du Syntec Numérique (<https://www.planet-techcare.green/>).

En 2022, **Tessi signe la charte de l'Institut du Numérique Responsable et devient membre actif (participation aux groupes de travail)**



² 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.

7.1.3 Risques liés aux droits humains

En matière de respect des Droits humains, Tessi a identifié des risques liés à la non-discrimination et à l'égalité professionnelle, au respect de la vie privée, ainsi que ceux liés aux conditions de travail et au dialogue social.

En France et afin de maintenir un dialogue social ouvert, les représentants du personnel sont régulièrement informés et consultés sur les orientations stratégiques de l'entreprise, la situation économique, la politique sociale ou encore les conditions de travail. Par ailleurs, ils sont invités à négocier sur un certain nombre de thèmes (gestion des compétences, égalité professionnelle, rémunérations...). En 2021, 64 nouveaux accords ont été signés en France, concernant plus de 72% des effectifs. Ils ont majoritairement porté sur les sujets suivants : temps de travail, égalité professionnelle, gestion des emplois et des parcours professionnels, prévention des risques...

À fin 2021, 97,8% des salariés du groupe Tessi sont représentés par une Instance Représentative du Personnel (IRP).

7.1.4 Focus sur la diversité et l'égalité professionnelle³

[Les mesures décrites ci-dessous s'appliquent sur le périmètre Groupe, hors ADM Value]

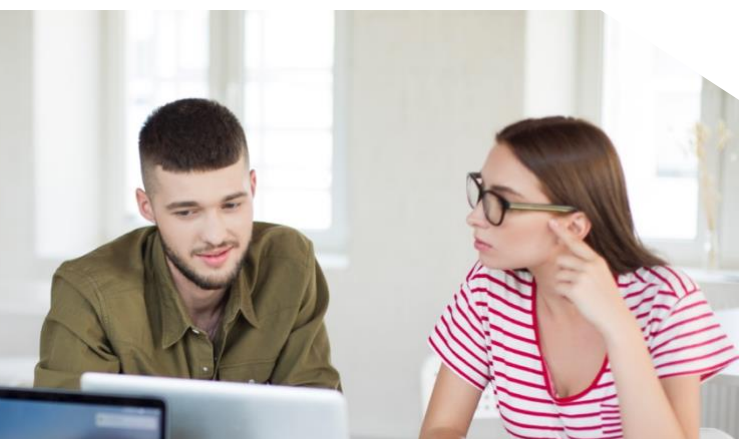
La promotion de la diversité est une composante essentielle de la Politique RH du Groupe. Tessi encourage ainsi la diversité des talents, l'égalité des chances et l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

Le Groupe 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).

Nous mettons à disposition de l'ensemble de nos responsables de recrutement une documentation ainsi que des supports de sensibilisation détaillant comment :

- Définir son besoin et construire un profil de poste selon des critères objectifs ;
- Rédiger et diffuser une 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 toutes et tous ;
- Respect de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel dans le cadre des recrutements.

En complément, le groupe Tessi a créé en 2020, pour ses équipes françaises, un module de e-learning intitulé « Diversité et lutte contre les discriminations dans le recrutement ». Il est obligatoire pour les collaborateurs qui interviennent dans un processus de recrutement.



³ Les actions décrites ci-après sont une synthèse des mesures déployées par Tessi. Pour plus d'informations et des exemples opérationnels, se reporter à la DPEF de Tessi.

7.1.5 Des engagements spécifiques

Depuis 2018, Tessi est signataire de la Charte de la diversité aux côtés de 3 800 autres entreprises.

Convaincu qu'un numérique responsable passe aussi par un numérique éthique et inclusif, Tessi fait également partie des 150 entreprises signataires du Manifeste NUMEUM pour l'inclusion et la reconversion des femmes dans les métiers du numérique.

Tessi s'engage à :

- Valoriser tous types de parcours professionnels dans les processus de recrutement ;
- Recruter des profils de tout âge ;
- 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.

7.1.5.1 L'égalité entre les femmes et les hommes

La part de femmes au sein des effectifs de Tessi s'élève à :

- 44% au sein du Conseil de surveillance ;
- 40% au sein du COMEX ;
- 31% au sein des postes de direction dans le monde ;
- 38% au sein du personnel encadrant.

La majorité des filiales françaises du Groupe ont signé des accords sur l'égalité entre les femmes et les hommes, comprenant des mesures spécifiques relatives à :

- La rémunération effective : application des augmentations collectives aux salariés en congé parental d'éducation à temps plein ;
- L'embauche : recherche de l'équilibre à compétences et qualifications comparables ;
- La formation professionnelle.

7.1.5.2 La Politique Handicap du Groupe

Tessi a adopté une politique volontariste en faveur de l'insertion professionnelle et du maintien dans l'emploi des salariés en situation de handicap. Elle a pour objectif de :

- Valoriser les engagements du Groupe ;
- Donner une ligne de conduite commune à l'ensemble des entités ;
- Formaliser des actions et des objectifs associés au niveau du Groupe ;
- Atteindre a minima un taux d'emploi réglementaire des personnes en situation de handicap.



Cette nouvelle politique accompagnera les engagements existants du Groupe en matière de non-discrimination et d'accessibilité, ainsi que les mesures déjà mises en place telles que :

- La sensibilisation des collaborateurs ;
- L'animation depuis 2019 d'un réseau de 20 référents handicap, interlocuteurs privilégiés des salariés et de l'entreprise sur ces sujets ;
- La conduite d'un diagnostic handicap sur le périmètre France en 2021 par un cabinet RH spécialisé ;
- La journée accompagnement handicap : depuis janvier 2021, le Groupe offre un jour de congés payés supplémentaire par an pour aider ses collaborateurs dans leurs démarches de déclaration de travailleurs en situation de handicap ;
- Un partenariat avec l'Association des Paralysés de France (APF) : en 2021, ce partenariat a généré 990 000 €HT de chiffre d'affaires pour les APF.

7.1.6 Focus sur la gestion des données personnelles

Dans le cadre de la conformité au RGPD, le Groupe a développé une gouvernance dédiée à la protection des données à caractère personnel, qui s'appuie sur :

- Une équipe *corporate* et un réseau de *Data Privacy Officer* dans les filiales ;
- Une politique de protection des données (disponible en français, anglais, espagnol et allemand) ;
- Des instances de pilotage en charge du suivi des processus de conformité du Groupe ;
- Des indicateurs spécifiques et un outil de gestion des risques liés à la conformité.

Tessi a développé des mesures d'identification et de gestion des risques :

- Une cartographie des risques dédiée pour chaque filiale et consolidée à l'échelle du Groupe ;
- Des analyses « *privacy & Security by design* » avant la mise en service de toute prestation ou de tout nouveau produit ou plateforme technologique édité par le Groupe ;
- Des analyses de conformité systématiques de tout nouveau traitement recensé, et le suivi du plan d'action le cas échéant ;
- Un plan d'audit annuel et des contrôles permanents par les relais compliance et suivis par la direction conformité Groupe ;
- Un processus d'intégration et d'accompagnement des nouvelles acquisitions.

7.1.7 Risques liés à la santé-sécurité

Assurer la santé et la sécurité des collaborateurs et promouvoir la qualité de vie au travail est une priorité de la Politique RH du groupe Tessi. Outre les risques liés à la sécurité physique, Tessi a identifié des risques psycho-sociaux et liés à l'équilibre vie privée-vie professionnelle.

7.1.8 Focus sur le socle de sécurité physique du Groupe⁴

Tessi dispose d'une politique et d'une procédure complète de maîtrise des risques en matière de santé, de protection du personnel et de sécurisation des locaux et des équipements. L'ensemble du dispositif est mis en place, sur nos centres de production dans le cadre de la démarche qualité, conformité et sécurité. Le socle de sécurité physique couvre particulièrement les enjeux suivants :

- 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.



Un document unique d'évaluation des risques est réalisé et actualisé annuellement pour chaque entité juridique et chaque site. Il vise à vérifier l'existence des risques liés à la santé et sécurité au travail, leur typologie et sévérité potentielle ainsi qu'à prévoir les moyens de prévention et enclencher des plans d'actions pour y remédier.

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

7.1.9 Focus sur l'équilibre vie professionnelle/vie personnelle

[Les mesures décrites ci-dessous s'appliquent sur le périmètre Groupe, hors ADM Value]

Le télétravail s'est développé chez Tessi depuis 2018, pour les activités le permettant, afin de :

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

À la suite de la crise sanitaire, Tessi a déployé un programme de formation au management à distance à destination du *middle management*. Il vise à 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.

Le Groupe a également mis en place un module de formation obligatoire aux risques psychosociaux.

Tessi a développé un module e-learning sur le droit à la déconnexion. En 2021, son taux de réalisation s'élève à 93% sur Tessi France (hors Owlance, Certigna et TCM).

⁴ Les actions décrites ci-après sont une synthèse des mesures déployées par Tessi. Pour plus d'informations et des exemples opérationnels, se reporter à la DPEF de Tessi.

7.2 Gestion des risques liés aux fournisseurs

Tessi s'est engagé à faire respecter à ses fournisseurs et sous-traitants ses propres engagements éthiques et droits humains pour l'ensemble de ses filiales mondiales. Le Groupe s'attache à définir une démarche responsable dans le cadre de ses relations avec ses fournisseurs et sous-traitants.

Concernant les performances RSE, le niveau de conformité aux réglementations RGPD, SAPIN II, Devoir de vigilance et le niveau de sécurité de l'information des fournisseurs, cela se traduit en particulier par :

- L'envoi systématique de questionnaires intégrant ces exigences RSE et Compliance en amont de toute potentielle contractualisation ;
- L'évaluation et l'accompagnement des fournisseurs ;
- Les audits de ses fournisseurs en interne et en externe (sur site et/ou par questionnaire).

Certaines filiales de Tessi ont défini un plan d'audit pour la période 2021-2023, organisé en « campagnes » selon les types de fournisseurs.

Les risques santé et sécurité liés aux activités des entreprises extérieures intervenant sur les sites de Tessi sont maîtrisés par les plans de prévention, qui doivent être remplis préalablement à toute intervention et qui permettent d'identifier les risques et de montrer les mesures mises en place pour les prévenir.



7.3 Dispositif et indicateurs de suivi

La conformité au devoir de vigilance est mesurée régulièrement dans le cadre des processus de conformité et du reporting RSE.

Les indicateurs intégrés à la feuille de route RSE du Groupe et pertinents dans le cadre du devoir de vigilance sont :

- Note Ecovadis [Résultats 2021 : 56 / objectif 2025 : 73 (statut Platinum)] ;

KPI RH :

- % des femmes au COMEX [Résultats 2021 : 40% / objectifs 2025 : 40% minimum] ;
- % des femmes / total embauches [Résultats 2021 : 64% / objectifs 2025 >= 50%] ;
- Taux de fréquence des accidents de travail [résultats 2021 : 4,37 / objectifs moyen 2025 : 7,3 en raison de l'augmentation du périmètre du Groupe (tenant compte de l'intégration des nouvelles filiales)] ;
- Inclusion de personnes en situation de handicap : 4,6% des effectifs France en 2021 / Objectifs 2025 : 6%.

KPI données personnelles :

- % des sites d'hébergement Tessi certifiées ISO 27001 [résultats 2021 : 100%] ;
- % des notifications de violations de données personnelles traitées et notifiées dans le respect des délais [résultats 2021 : 100%] ;
- Taux de sensibilisation au GDPR (obligatoire pour l'ensemble des collaborateurs) : 92%.

KPI Environnement :

- Part des équipes « cibles » formées aux enjeux du numérique responsable) [résultats 2021 : 70% / objectifs 2025 : 100%] ;
- Émissions de GES (Scope 1, 2 et 3) [résultats 2021 : 12 386 Te CO₂] / Objectifs 2025-2030 seront redéfinis en 2023 ;
- Évolution du ratio électricité consommée sur effectifs Monde [Résultats 2021 : - 23% / N-1] ;
- Suivi des émissions de GES dues aux déplacements de nos collaborateurs (domicile-travail & déplacements pro) [résultats 2021 : évolution - 17% / objectifs 2025 : - 5%] ;
- Part des effectifs couverts par une filière de recyclage [Résultats 2021 : 90% (hors ADM Value) / objectifs 2025 : 100%] ;
- % des nouvelles solutions numériques Tessi intégrant des critères de durabilité dans la conception [Résultats 2021 : 25% / objectifs : 100%] ;
- Verdissement de la flotte auto : part des véhicules hybrides (VH) et véhicules électriques (VE) dans la flotte auto-entreprise : 9% en 2021 / Objectifs 2025 : 20% ;
- Part des énergies renouvelables dans les consommations d'électricité du Groupe : 100% d'ici 2025.

KPI Anti-corruption :

- Taux de déploiement du code éthique au niveau des filiales [Résultats 2021 : 90% / objectif 2025 : 100%] ;
- Taux de sensibilisation (module obligatoire) ensemble des collaborateurs du Groupe : 70% ;
- Nombre de personnes exposées formées = 258 personnes ;
- KPI dispositif Alerte Interne : 2 alertes sur l'année 2022.