

Déclaration Performance Extra Financière

Exercice 2020

tessi

SOMMAIRE

**Modèle
d'affaire**

02

**Historique
de la démarche RSE**

10

**Engagements
du Groupe**

11

**Performance
RSE**

14

Évaluation des risques extra-financiers	18
Politique RSE du Groupe	26
Enjeu RSE : Fidéliser nos salariés et devenir une entreprise attractive pour de nouveaux talents	28
Enjeu RSE : La proximité client pour une véritable relation de partenariat	34
Enjeu RSE : Renforcer notre image d'acteur en matière de confiance numérique	36
Enjeu RSE : Maintenir un engagement civique et éthique dans la conduite de nos affaires	40
Enjeu RSE : Maîtriser et diminuer l'impact environnemental de nos activités	46
Indicateurs sociaux, sociétaux et environnementaux	52
Annexe : méthodologie et périmètre de reporting	56

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU DIRECTOIRE



Une entreprise résiliente, une entreprise responsable.

Depuis plus de 50 ans, Tessi est un acteur leader du Business Process Outsourcing (BPO) et travaille à répondre aux enjeux de transformation de ses clients.

Véritable industriel, nous sommes spécialisés 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.

Nous optimisons les processus métiers et la gestion de l'expérience client grâce à une alliance unique entre l'expertise humaine et la technologie.

Le groupe Tessi est devenu au fil du temps une Entreprise au Service du Numérique (ESN) sans jamais oublier qu'elle est constituée d'hommes et de femmes de talents.

En 2020, cette stratégie déployée depuis de nombreuses années, a prouvé toute sa raison d'être.

Fort de nos 11 000 collaborateurs, de notre présence dans 14 pays, nous avons su tout au long de cette année, accompagner nos clients dans une situation sanitaire et économique extrêmement difficile.

Nous avons su protéger nos collaborateurs, continuer à innover en proposant au marché des solutions alternatives différenciantes et ainsi nous mobiliser pour nos clients.

Cette mobilisation a été le travail de toutes les équipes du groupe et a permis de continuer à nouer de véritables partenariats avec nos clients.

La fidélité de ces derniers a été gage de réussite pour 2020 et s'inscrit dans notre stratégie extra-financière pour de nombreuses années encore.

Les valeurs de Tessi : audace, excellence, confiance et sens du client forgent l'ADN de notre entreprise.

Elles cimentent notre engagement qu'il soit civique ou éthique dans la conduite de nos affaires mais aussi dans l'accompagnement 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 attentes nouvelles du marché de l'emploi mais aussi de faire grandir nos collaborateurs et ainsi de capitaliser sur nos forces.

Le déploiement du télétravail ou la nécessité de prendre des mesures de protections drastiques sur les centres de production ne pouvant pas télé-travailler en 2020 a également révélé une réelle capacité du groupe à mettre en place les outils adaptés en réponse à ces enjeux.

**Une réelle volonté
de protéger encore
et encore
nos collaborateurs,
nos clients,
notre entreprise,
notre environnement,
notre monde,
voilà notre force.**

Nous avons à cœur de penser le Tessi de demain en maîtrisant et en diminuant notre impact environnemental de nos activités.

C'est à ce titre que nous réaffirmons le soutien continu du groupe Tessi et notre engagement historique auprès du Global Compact France et des Nations Unies.

Ce soutien se traduit au travers de notre Communication sur le Progrès (COP) annuelle comme de notre contribution aux Objectifs de Développement Durable.

Cette contribution est désormais directement liée à nos activités et à notre approche responsable puisqu'imbriquée à la feuille de route RSE du groupe.

Cela vient à la fois renforcer le niveau de notre engagement et nous permet de mobiliser l'ensemble de nos parties prenantes.

**Le Global Compact
et ses 10 principes
font partie intégrante
de notre stratégie,
de nos opérations
et de notre culture.**

Nous continuerons en 2021 et dans les années à venir, et renouvelons nos engagements extra-financiers, qui font partie intégrante de la stratégie du groupe Tessi, véritable acteur de la confiance numérique.

Claire Fistarol
Présidente du Directoire

MODÈLE D'AFFAIRE

A | Chiffres clés*

412,6 M€*
DE CHIFFRES D'AFFAIRE

71*
OFFRES DE SERVICES
& TECHNOLOGIES

+ de 1 000*
CLIENTS À TRAVERS
LE MONDE

10 773**
COLLABORATEURS À
TRAVERS LE MONDE

67%
DE FEMMES

44%
DE FEMMES
AU CONSEIL
DE SURVEILLANCE

* données consolidées groupe (avec ADM Value, hors Tessi Iberia)

** total groupe (périmètre audité : 7 472 salariés)

B | Tessi, acteur leader des Business Process Services

Notre engagement clients

Acteur leader des services liés à la transformation digitale en France et dans **14 pays du monde**, Tessi et ses 7 472 collaborateurs (hors ADM Value, hors Tessi Iberia) **accompagnent les entreprises depuis bientôt 50 ans dans l'optimisation de leurs processus métiers.**

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

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

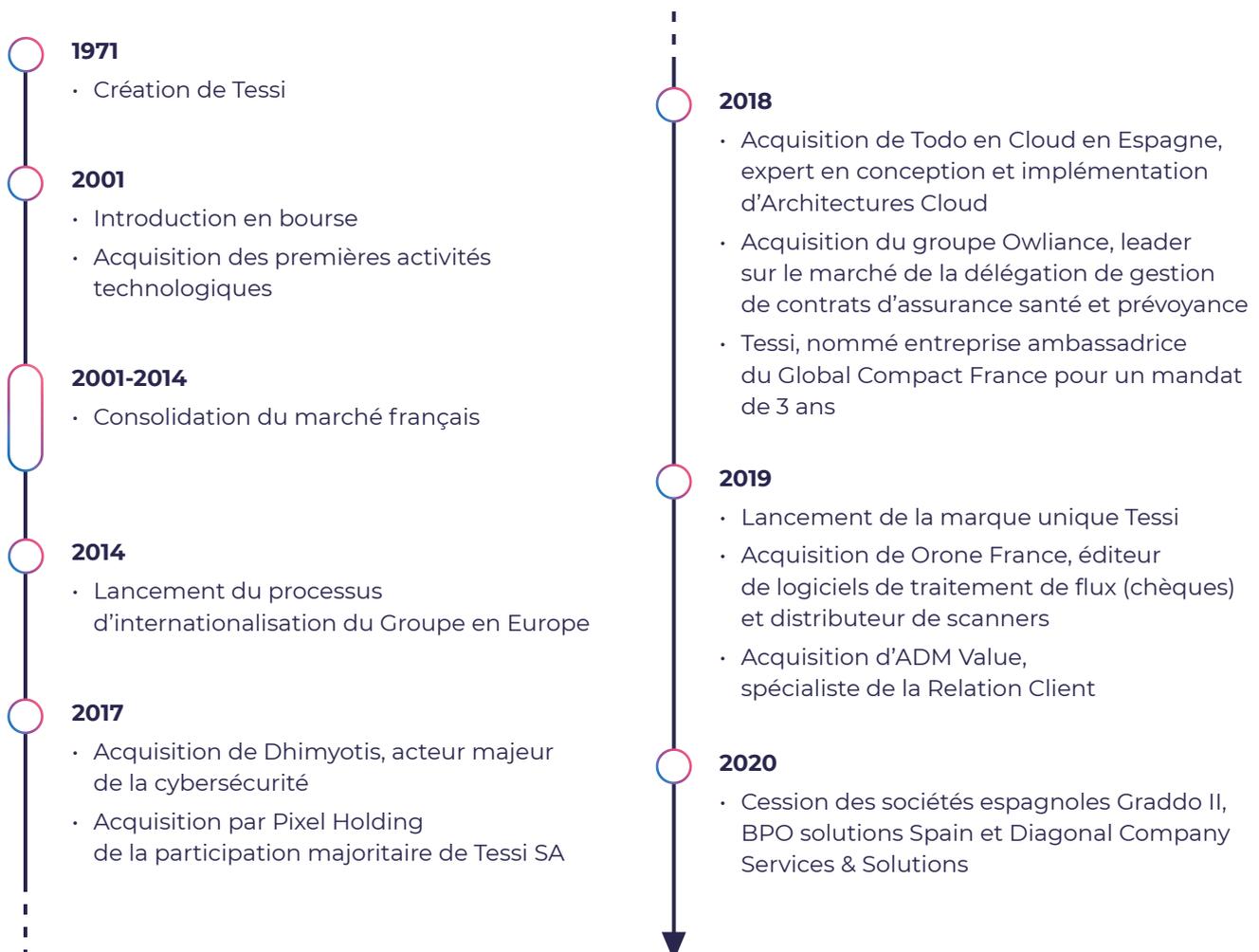
Étant positionnés en véritables **créateurs de valeur** ajoutée pour nos clients, nos solutions associent pleinement les services à la technologie.

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

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

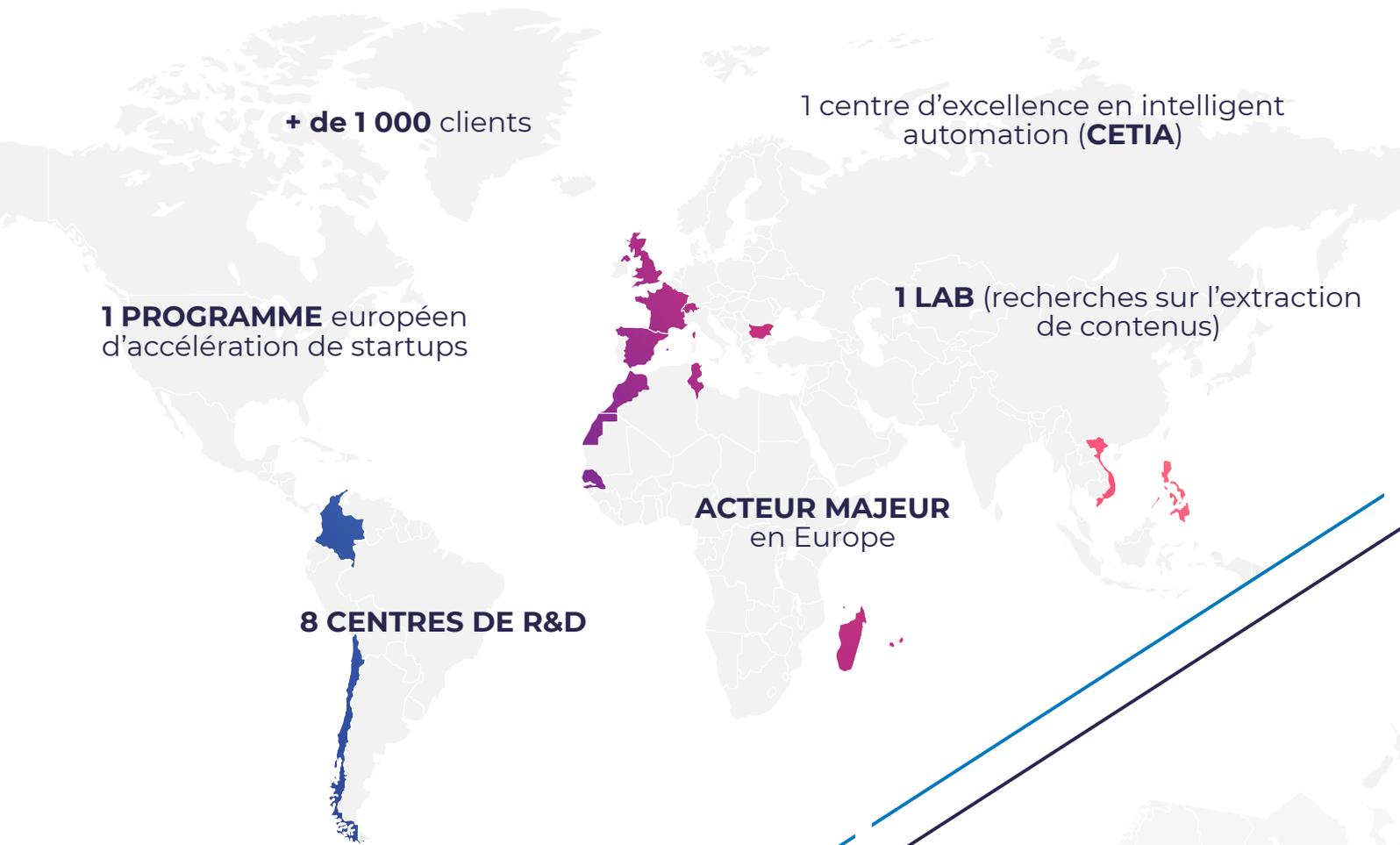
Avec un **chiffre d'affaires consolidé groupe de 412,6 M€ en 2020**, Tessi construit son succès à la fois en croissance organique et en croissance externe dans le but de renforcer son expertise et de pérenniser son offre.

C | Dates clés



D | Tessi, un groupe au rayonnement international

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.



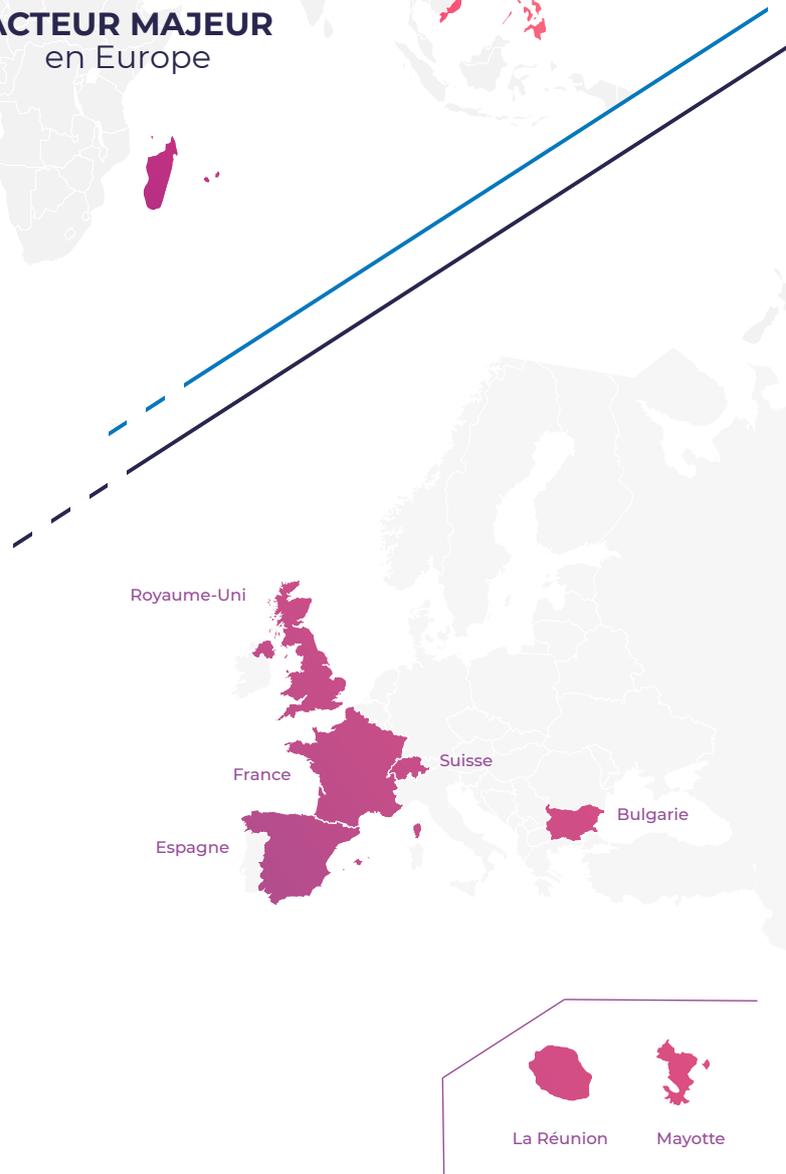
2020

En complément, les acquisitions opérées sur ces cinq dernières années doivent également contribuer aux futurs leviers de croissance.

En particulier, les dernières acquisitions comme Owlance (devenu Tessi Assurances), Dhimyotis (devenu Tessi Certigna) ou encore ADM Value devront œuvrer non seulement à la croissance organique du Groupe, mais aussi permettre de créer de nouvelles valeurs ajoutées.

Ces valeurs ajoutées doivent générer des leviers business en proposant aux marchés français et internationaux la construction de nouvelles offres répondant aux enjeux locaux.

Cela doit, également, permettre de développer des offres à forte valeur ajoutée multi-langues / multi-marchés



E | Vers un positionnement d'entreprise de services du numérique

Au fil des années, le Groupe Tessi se transforme pour devenir un acteur majeur dans le monde des Entreprises de Services du Numérique (ESN), se positionnant comme un prestataire alliant expertise humaine, technologies et innovation.

Services



Digitalisation
des processus
documentaires



Back office métiers



Relation client
& marketing

Technologies



Conseil
& intégration



Édition
de logiciels



Data center services
& cloud computing

Tessi est aujourd'hui en mesure de proposer une solution couplée à une prestation de services outsourcée :

- conseils, audit ou assistance à maîtrise d'ouvrage,
- définition du parcours client (UX/UI) jusqu'à la conception et la gestion de programmes relationnels,
- digitalisation multicanale des processus documentaires financiers (chèque, encaissement...) ou non financiers (contrats, courriers, entrée en relation, KYC...),
- back office métiers par gestion déléguée partielle, totale ou par la mise à disposition de collaborateur en écran connecté mais aussi des opérations d'appels entrants ou sortants,
- édition de logiciels : signature électronique, CRM, archivage électronique à valeur probatoire, lettre recommandée électronique, big data, EDI bancaire, encaissement, dématérialisation de factures ou de notes de frais, souscription digitale, sécurité documentaire, gestion de santé et prévoyance, marketing automation ou encore de cryptographie « as a service »,
- intégration à valeur ajoutée en complétant ses propres logiciels d'outils externes,
- datacenter & cloud computing en proposant au marché un véritable cloud privé sécurisé et conforme aux normes 27001. L'ambition forte de croissance en France et à l'international du Groupe se matérialise par de la croissance organique mais aussi par de la croissance externe. En étudiant des opportunités à forte valeur ajoutée, Tessi fait le choix de faire grandir ses activités actuelles, mais également de créer de nouvelles valeurs à proposer sur ses marchés domestiques. Le Groupe dans son ensemble doit être en mesure de renforcer ses activités à travers une plus grande diversité géographique et économique.

La stratégie de développement de Tessi reste concentrée sur les apports technologiques permettant un gain de productivité, mais aussi sur des solutions permettant de proposer de nouvelles offres à ses clients.

Le monde avance et la présence du digital s'accélère dans tous les échanges. Avec lui, les clients du Groupe changent de stratégie. Plus que jamais, ils doivent se réinventer car ils font face à un triple défi :

- trouver de la croissance,
- gagner en compétitivité, et enfin,
- instaurer de la modernité dans leur relation client.

Tessi doit donc s'adapter dans ce contexte en étant force de propositions. Son sens du client, son expertise et ses collaborateurs lui permettront d'accompagner cette transformation.

Parmi les autres tendances futures qui auront le plus d'impact au cours des années à venir figurent au premier plan l'intelligence artificielle et l'open data. Cette même intelligence artificielle sera indispensable à la maîtrise du traitement de la donnée avec un enjeu clé pour les clients de Tessi :

- collecter,
- analyser,
- et traiter les masses de données générées.

En plaçant ses activités à la convergence du marketing et de la transformation digitale, Tessi rend possible et tangible cette interactivité. Le Groupe va ainsi œuvrer à la connexion entre la technologie, le contenu et la data.

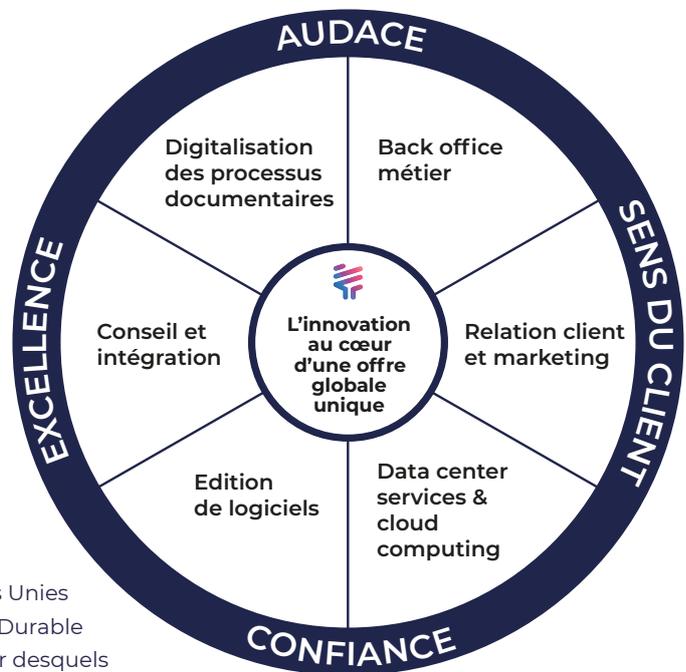
Sa capacité à combiner ces expertises devra être une force décisive et différenciante face aux autres acteurs du marché, et créatrice de valeur pour l'ensemble des parties prenantes du Groupe.

F | Comment nous créons de la valeur

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

Création de valeur

• **TESSI, UN GROUPE D'ENVERGURE INTERNATIONALE IMPLANTÉ DANS PLUS DE 14 PAYS*...**



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



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



Capital humain

- 10 773 employées
- Plus de 500 développeurs et techniciens



Capital manufacturier

- Une implantation dans 14 pays*
- 49 établissements dans le monde dont 39 en France
- 8 centres de R&D



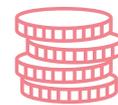
Capital marque et commercial

- Un portefeuille de clients étoffé (plus de 1 000 clients) et diversifié (banques, assurances, entreprises publiques, immobilier, santé...)
- Plus de 1900 fournisseurs



Capital environnemental

- Plus de 8 M de kWh consommés



Capital économique

- Capitaux propres de 182 771 milliers d'€*
- Chiffre d'affaire de 412,6 M€*

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



Capital humain

- Plus de 36 000 heures de formations dispensées dans le monde
- 67% des femmes dans les effectifs / 40% des femmes au Conseil de Surveillance / 33% des directeurs sont des femmes



Capital économique

- Un chiffre d'affaires de 412,6 M€*
- Un résultat net de 2,5 M€*
- Un résultat opérationnel courant de 48,3 M€*



Capital environnemental

- 87% des effectifs travaillent sur un site disposant d'une filière de recyclage



Capital sociétal

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



Capital marque et commercial

- 29 sites certifiés ISO 9001 dans le monde
- 71 offres de services & technologies
- Top 26 au classement ESN et ICT du Syntec Numérique
- Data center certifiés ISO 27001 et HDS
- Offre LRE qualifiée par l'ANSSI
- Service archivage électronique à valeur probatoire certifiée NF 461
- Une des autorités européennes de certification numérique les plus normées
- 77 startups (programme Pépites Shaker)
- 1 Centre d'Excellence en intelligence Automation (CETIA)
- 1 LAB (recherche sur l'extraction de contenus)

CHIFFRE D'AFFAIRE
412,6M€*

... ET DES VALEURS CRÉES ET PARTAGÉES AVEC NOS PARTIES PRENANTES.



Collaborateurs

- Salaire de près de 165 M€



Fournisseurs

- Montants des achats fournisseurs France de plus de 134 M€



Pouvoirs publics et communautés locales

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



Contribution environnementale et sociétale

- Une diminution de 36% d'émissions directes de CO₂ en 4 ans
- Un ratio d'électricité consommé sur effectifs en baisse de -5% en Europe et 11% en France, depuis 2017

* données consolidées groupe (hors ADM Value et Tessi Iberia)

A | L'INNOVATION AU SERVICE DE CETTE CREATION DE VALEUR

Tessi 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.

Tessi a également mis la prospective au cœur de sa stratégie technologique et fait le choix de lancer trois programmes dédiés à l'**innovation** de demain : **Tessi lab**, le **CETIA** ou encore **Pépites Shaker**.

Pour mieux accompagner ses entreprises partenaires, le Groupe a mis **l'innovation au cœur de son développement**, à la convergence du marketing et de la transformation digitale.



À travers ce centre de recherche, Tessi finance les recherches des futurs diplômés sur les innovations de demain. **Tessi lab s'intéresse particulièrement aux traitements du signal, l'extraction de contenus, l'Intelligence Artificielle, computer vision ou le traitement de données en masse Open Data.** Tessi lab s'inscrit dans une démarche de relation forte entre les écoles de tous horizons et ses sujets d'études. Ce programme a ainsi accueilli des élèves issus de GEM, ENSIMAG, Polytechnique ou ISIMA.

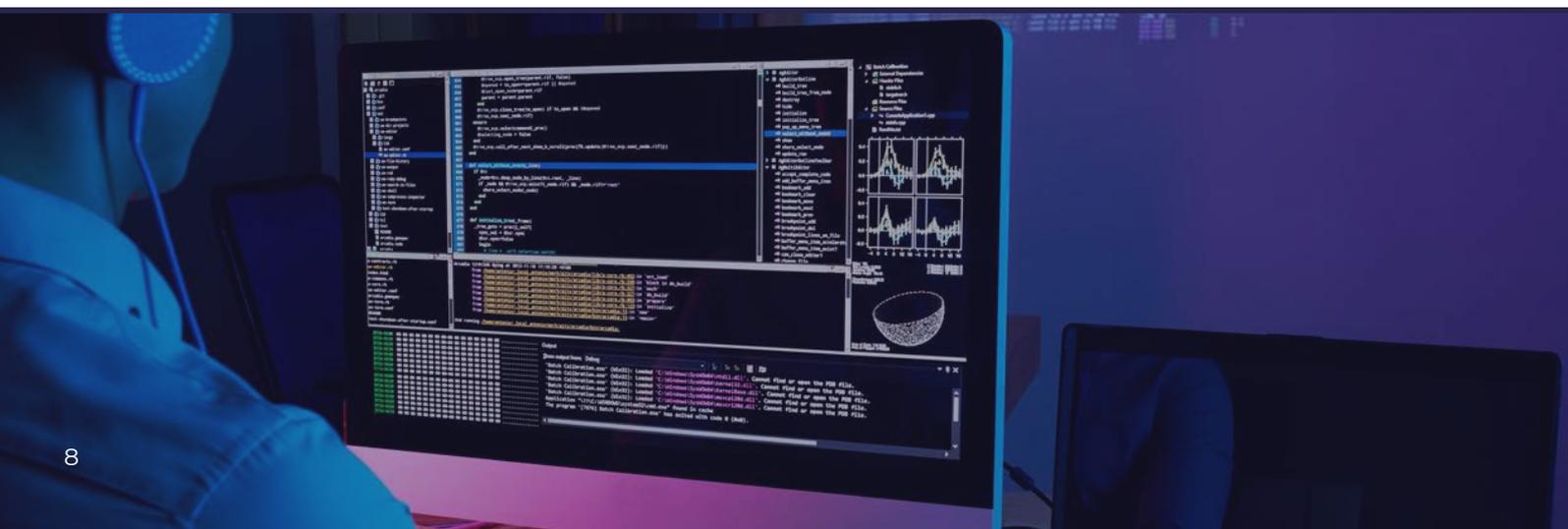
2020 a accueilli la 7^e promotion de Tessi lab. Ils travailleront essentiellement sur des projets autour de la reconnaissance automatique de documents par machine learning, le traitement automatique des emails avec classification et réponse automatique adaptée.



Avec le CETIA, Centre d'Excellence Tessi Intelligent Automation, Tessi développe pour ses clients des projets très concrets dans tous les domaines liés à l'**IA opérationnelle** : automatisation des tâches, chatbot, robotisation (RPA). Le CETIA compte **plus d'une dizaine de partenaires technologiques** (Abbyy, Tessract, Workfusion, A2ia), dont certaines issues du programme **Pépites Shaker**.

Le Groupe a mené en 2019 **plus d'une cinquantaine de projet de robotisation et participé à l'optimisation des processus des chaînes de traitement**. Ceci permet de rester en permanence dans l'opérationnel et ainsi mieux comprendre les enjeux performance/rationalisation des charges.

Des travaux autour du machine learning ont également été mis en production au sein de certains clients CETIA.



Écosystème européen de startups, **Pépites Shaker construit des partenariats avec les startups technologiques les plus prometteuses.** Cet écosystème travaille à faire converger le monde de Tessi et celui des startups pour créer une valeur ajoutée différenciante et disruptive.

Aujourd'hui plus de **70 startups** en Europe sont venus rejoindre le programme.

Les cibles technologiques sont : **IA, OpenData, voicebot, reconnaissance vocale et traitement des émotions, biométrie, cybersécurité, fintech, blockchain ou UX.**

L'objectif du Groupe au travers de l'initiative Pépites Shaker est multiple et répond aux besoins de ses clients en termes de :



Veille



Co-construction
de nouveaux produits
et services innovants



Prospective



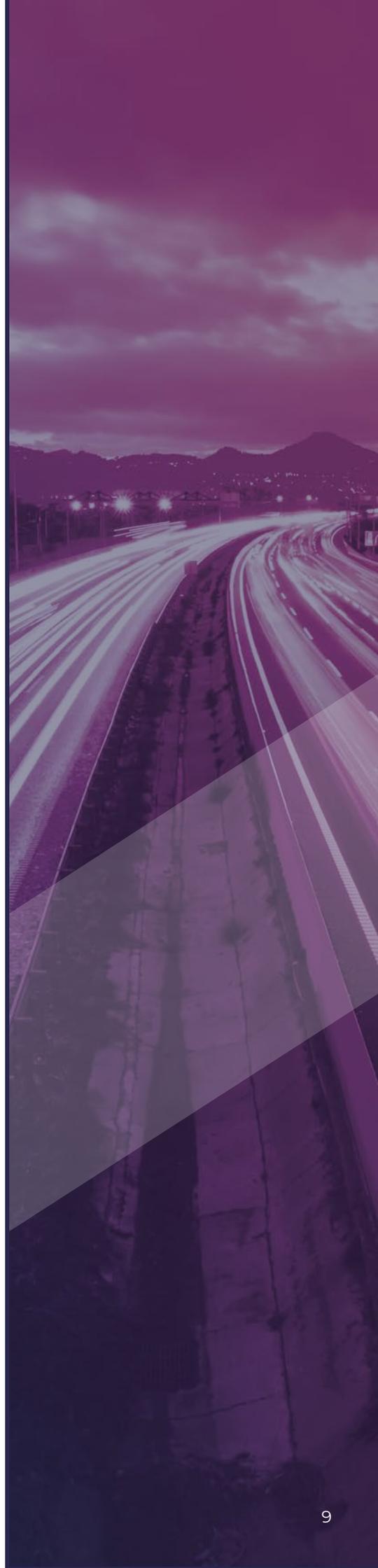
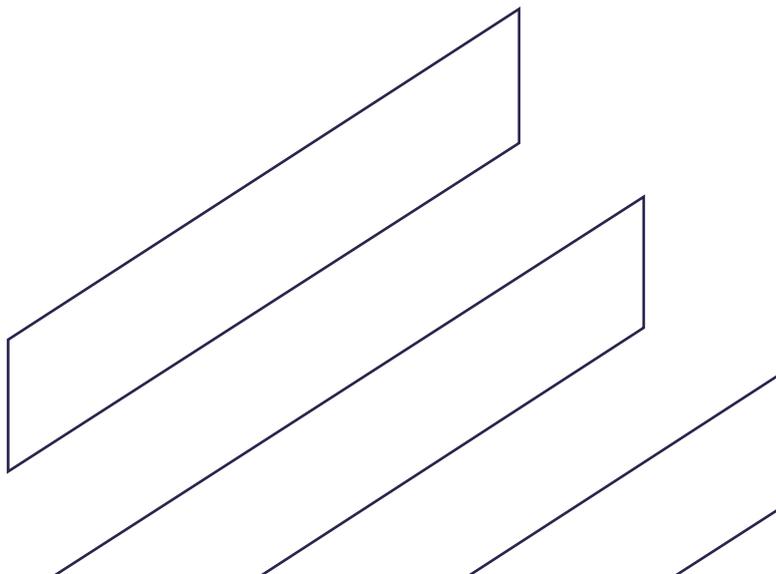
Atelier de créativité



Formulation
et acculturation

Accessible en 3 langues, le programme Pépites Shaker propose différents moyens d'accéder aux informations et à ses outils de cartographie :

- **plateforme Pépites Shaker** : ressource d'information sur les startups membres, les technologies porteuses et leurs applications business,
- **mise en relation startups / grands groupes** : sélection personnalisée de startups pour les grands groupes,
- **formation innovation et technologies** : ateliers, parole d'experts, pitches d'entrepreneurs...



HISTORIQUE DE LA DÉMARCHÉ RSE TESSI



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).

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
Commissaires 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 Syntec Numérique



ENGAGEMENT DU GROUPE

A | Un engagement fort auprès des Nations Unies

Le groupe Tessi est **membre du Global compact depuis janvier 2011**.

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 :

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

« Les entreprises ambassadrices sont nommées pour leur exemplarité, leur sens de l'innovation, leur diffusion des valeurs du Global Compact et leur reconnaissance sur leur territoire. Dans la mesure du possible, chaque région est représentée par un ou plusieurs ambassadeurs, selon les spécificités du territoire. Un lien permanent est assuré entre les entreprises ambassadrices et le Global Compact France ce qui permet de faire avancer les projets grâce à leurs retours d'expérience. » Global Compact France.

Tessi a été désigné par le Global compact France pour faire partie de la **délégation des entreprises françaises invitée en septembre 2019 à l'Assemblée générale des Nations Unies** à New-York.

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

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, formant 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, inégalité, climat, paix et justice, dégradation de notre environnement.

Tessi a souhaité s'impliquer dans cette démarche unique.

Principales contributions liées à notre business

Contributions directes liées à l'approche responsable du Groupe

Contributions indirectes

BUSINESS
Maintenir la confiance de nos clients avec des solutions fiables, sécurisées, innovantes, respectant des libertés fondamentales de chacun.
Maintenir une relation positive avec nos clients.
Assurer nos clients dans une relation humaine.
Devenir un acteur responsable et innovant de l'économie et d'être un citoyen responsable et productif des territoires.

SOCIAL
Être acteur d'une croissance économiquement partagée, pour créer des emplois et un cadre de travail durable, avec toutes les formes de diversité.
Lutter contre la discrimination et promouvoir le dialogue et promouvoir le dialogue.
Promouvoir notre politique d'égalité.
Faciliter l'éducation des jeunes et leur entrée sur le marché du travail.
Créer un cadre de travail permettant le développement des compétences.
Faciliter le dialogue social au sein du Groupe.
Veiller à ce qu'il y ait un lien entre le travail et la décoration.

ENVIRONNEMENT
Maîtriser et diminuer notre impact environnemental, afin de lutter contre le réchauffement climatique et assurer la résilience de nos activités.
Optimiser et mobiliser notre impact environnemental.

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

Global Compact Réseau France

CERTIFICAT D'ADHÉSION AU PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES

TESSI SA

Le présent certificat d'adhésion au Pacte Mondial des Nations Unies est délivré par Global Compact Réseau France.

TESSI SA est adhérent membre de l'Association Global Compact France et adhère au Pacte Mondial des Nations Unies.

TESSI SA a publié sa Déclaration sur le Progrès (DPP) en novembre 2018 selon le site du Global Compact des Nations Unies, elle est donc à jour au 31 décembre 2018.

TESSI SA a publié sa Déclaration sur le Progrès (DPP) en novembre 2018 selon le site du Global Compact des Nations Unies, elle est donc à jour au 31 décembre 2018.

B | Tessi, signataire de la charte de la diversité

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

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



C | Une charte développement durable Tessi

Tessi a la volonté d'appuyer son développement sur un ensemble de valeurs et de principes, mis en œuvre par ses dirigeants et ses collaborateurs. Le Groupe affirme clairement son engagement éthique et environnemental, ainsi que sa responsabilité dans tous ses domaines d'activités.

Tessi a donc initié une politique de développement durable et a formalisé ses engagements au travers d'une charte basée sur la notion de RESPONSABLE (<https://www.tessi.eu/fr/la-charte-durable/>).

D | Un code éthique déployé à l'international

Ce code est établi pour servir de référence commune et aider chaque collaborateur à adopter au quotidien un comportement conforme aux valeurs de l'entreprise dans l'exercice de ses fonctions. Il s'inscrit dans le cadre de la politique RSE du Groupe et a été révisé en 2017 afin de s'inscrire également dans la politique de lutte contre la fraude et corruption du Groupe. Depuis il est relu et vérifié tous les ans par le comité éthique et la direction générale afin d'y intégrer d'éventuels nouveautés ou changements.

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

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

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

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

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

E | Tessi engagé pour un numérique responsable auprès du Syntec Numérique avec l'initiative Planet Tech'Care

Tessi est signataire, depuis cet automne, de 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.



Performance RSE

A | Évaluation de la performance RSE du Groupe

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

► Notation ECOVADIS : un statut Gold confirmé

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

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

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

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



*Statut **GOLD** pour Tessi en septembre 2020 avec une note de 66/100, qui nous permet de confirmer notre statut de fournisseurs possédant une démarche de management de la RSE mature et confirmée.*

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

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



En 2020, Tessi maintient sa place sur le podium des entreprises de sa catégorie et grimpe à la 11^e place du classement général, **soit un gain de 6 places par rapport à l'année dernière !** Ce classement distingue les 230 meilleures PME et ETI françaises cotées en Bourse, en termes de performance au niveau social, environnemental, des parties prenantes et de la gouvernance.

Avec une note de 84/100, cela nous permet de nous rapprocher du Top 10 des entreprises les plus performantes selon l'indice Gaïa 2020.

B | Dialogue avec les parties prenantes

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

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

C | Analyse de Matérialité

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

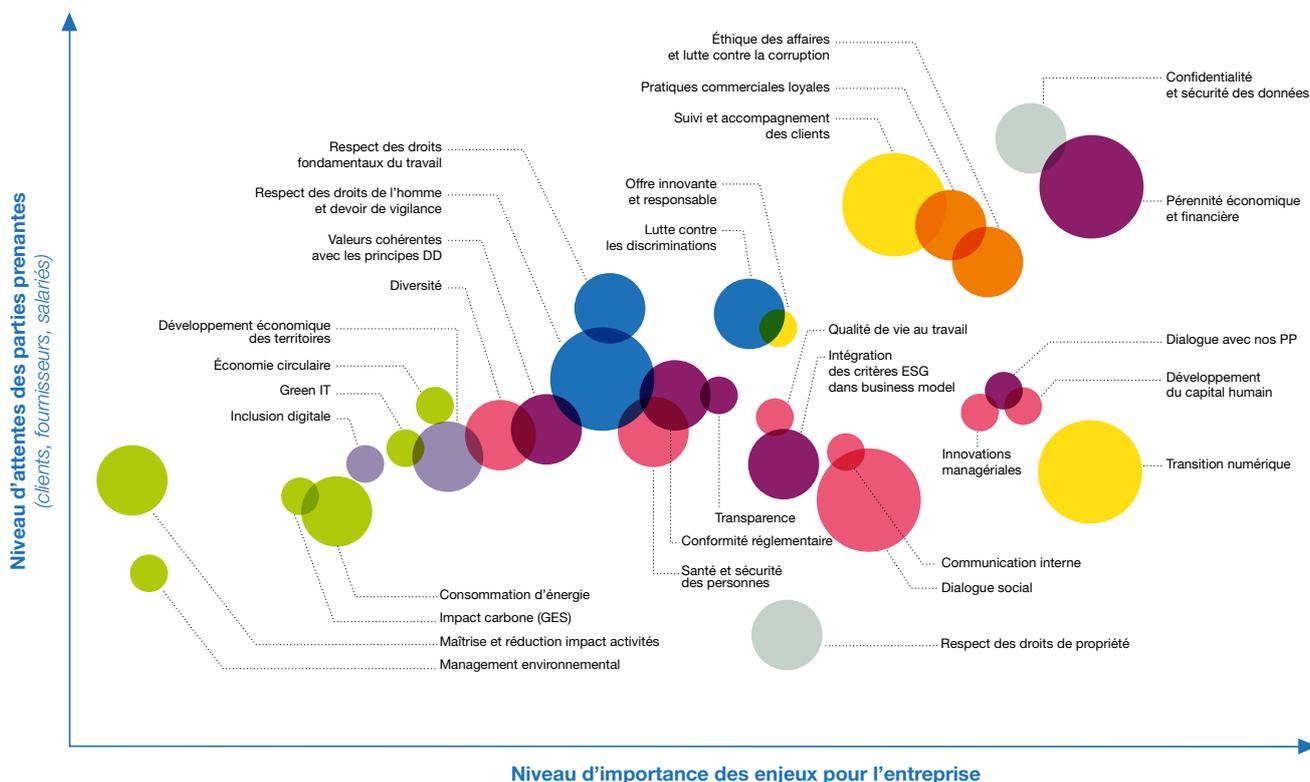
La méthode choisie pour mener à bien cette analyse est une approche qualitative permettant d'évaluer le niveau d'importance d'enjeux pour les principales parties prenantes de Tessi. Elle a tenu compte aussi bien des attentes internes qu'externes, avec une grille d'évaluation identique et commune pour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

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

et la réalisation des questionnaires qui ont servi à la consultation des parties prenantes jugées pertinentes, puis enfin l'analyse de l'étude permettant de définir les axes prioritaires de développement de la démarche RSE du Groupe.

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

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



- **Satisfaction clients**
- **Éthique**
- **Confiance numérique**
- **Environnement**

- **Droit de l'homme**
- **Engagement civique et sociétal**
- **Gouvernance**



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

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

Les principaux enjeux prioritaires retenus :

► La satisfaction client

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

► La confiance numérique

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

► L'éthique

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

► Le développement du capital humain

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

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.





ÉVALUATION DES RISQUES EXTRA-FINANCIERS

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

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

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

En fin d'année 2020, 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 16 décembre 2020.

Elle fait suite à une mise à jour intermédiaire, courant d'année 2020, effectuée dans le cadre de la pandémie Covid-19 en tant qu'évènement post-clôture nécessitant des informations additionnelles intégrées dans la version précédente du présent document.

Il est confirmé en cette fin d'année 2020 que les impacts de la crise sanitaire actuelle, non spécifiques au Groupe, liés à la propagation mondiale du Covid-19, ne sont pas de nature à remettre en cause le périmètre et la classification des risques spécifiques au groupe Tessi tels qu'identifiés et décrits dans le présent chapitre.

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

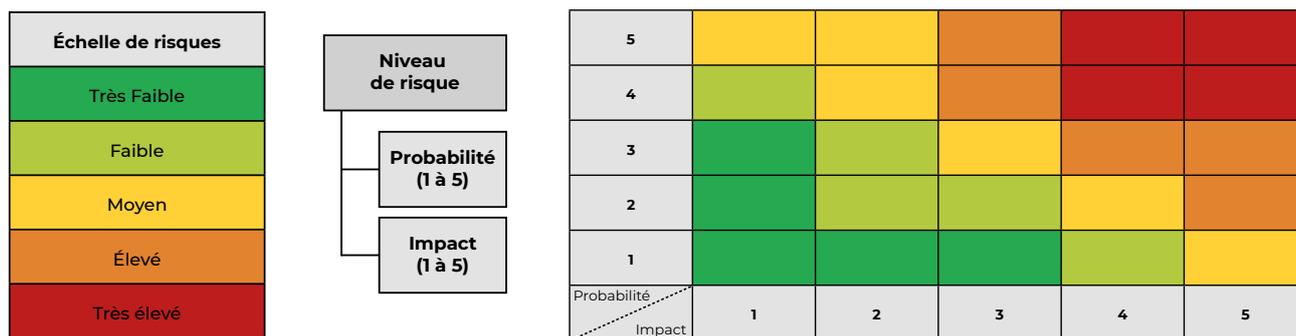
A | Segmentation et principe de hiérarchisation des risques

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

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

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

Échelle de risque : **Combinaison : quantification de la probabilité et de l'impact :**



Au niveau méthodologique, la quantification de la probabilité a été définie par Tessi comme étant une fréquence de survenance de l'événement (1 fois tous les 5 ans, par exemple). En ce qui concerne la quantification de l'impact financier possible, cette notion a été établie soit comme correspondant à un pourcentage du résultat opérationnel pour les entités significatives du Groupe, soit comme correspondant à un montant en tant que tel pour les entités les moins importantes du Groupe.

En décembre 2020, les travaux réalisés couvraient l'ensemble des filiales du Groupe.

Malgré la quasi-impossibilité de se rendre sur les sites opérationnels en raison de la pandémie Covid-19, un premier exercice d'analyse des risques, tel que planifié en 2019, a été réalisé à distance en 2020 pour Tessi Amérique Latine et pour ADM Value nouvellement acquise fin 2019. Ces travaux de cartographie seront poursuivis en 2021.

Le périmètre des activités de Tessi Iberia incluant les sociétés Graddo II, BPO Solutions Spain et Diagonal Company Services & Solutions, a fait l'objet d'une cession annoncée en Octobre 2020 et finalisée le 8 Janvier 2021. Ce périmètre sera donc exclu lors de l'exercice de cartographie 2021.

En revanche, Tessi restant présent sur le territoire espagnol avec les sociétés ADM Value Spain, Gdoc Espana, Insynergy Consulting Espana et Todo En Cloud, les activités correspondantes continueront d'être couvertes.

La prise en compte du périmètre Tessi Amérique Latine dans l'analyse des risques du Groupe Tessi, du fait de sa taille par rapport au reste du Groupe, n'est pas de nature à impacter significativement l'évaluation globale des risques. Il est précisé que Tessi Amérique Latine a représenté 11,8 millions d'euros d'activité au cours de l'année 2020, à mettre en regard du chiffre d'affaires total du Groupe de 412,6 millions d'euros, soit environ 2,9 %.

En revanche, l'intégration d'ADM Value et de ses filiales dans le périmètre de la présente analyse inclue le potentiel impact matériel sur les facteurs de risques du fait de sa taille (ADM Value et ses filiales avaient réalisé en 2019 un chiffre d'affaires consolidé de 51,3 millions d'euros et contribuent pour 65,1 millions d'euros en 2020).

Quant au périmètre espagnol cédé, il contribuait en 2019 à 18,4% du chiffre d'affaires Groupe soit pour 83,3 millions d'euros. L'analyse globale des risques 2021 pourrait donc se voir impactée par ce changement de périmètre.

In fine, alors que selon cette cartographie plus de 90 risques transversaux (applicables à l'échelle du Groupe) ont été identifiés et analysés, l'un d'entre eux a été jugé « élevé » et un peu moins d'une dizaine a été qualifiés de « moyen » :

- Le risque « élevé » correspond, comme en 2019, aux éventuelles dépréciations de goodwill issues des opérations de croissance externe réalisées récemment par le Groupe.
- Huit risques transversaux « moyens » ont par ailleurs été identifiés, une hausse par rapport à 2019 largement expliqué par un contexte de projets informatiques internes à fort impact pour les processus métier des domaines finance et ressources humaines.

Sont présentés ci-après les risques significatifs identifiés par le Groupe, selon la segmentation évoquée précédemment.

B | Risques stratégiques

► Risques liés aux opérations de croissance externe et à leur intégration (risque moyen)

La stratégie de croissance du Groupe repose notamment sur l'acquisition de sociétés permettant l'accès à de nouveaux marchés et/ou des synergies avec ses activités existantes. Au cours des 5 années précédant 2019, le Groupe a réalisé 7 acquisitions. Elles ont contribué en 2020 à plus de 30 % de son chiffre d'affaires annuel. La dernière acquisition d'ADM Value en décembre 2019 correspond à un chiffre d'affaires annuel de 51,3 millions de chiffre d'affaires en 2020 (51,3 millions en 2019 non intégré au chiffre d'affaires consolidé annuel du Groupe en raison de la date d'acquisition). Ce qui représente 15,8 % du chiffre annuel 2020 consolidé du Groupe. Sur cette période, le Groupe a financé ses acquisitions en utilisant ses disponibilités en matière de trésorerie et/ou par le biais d'opérations de financement bancaires et d'opération d'augmentation de capital, tout en gardant la maîtrise de son ratio d'endettement.

En 2020, cette stratégie de croissance s'est accompagnée d'un recentrage de Tessi sur ses activités premières d'offres de services et de technologies, avec la cession de la majorité de ses activités espagnoles (Graddo II, BPO Solutions Spain et Diagonal Company Services & Solutions) annoncée en octobre 2020 et finalisée en janvier 2021. Il s'agit d'une opération visant à réduire l'exposition du Groupe Tessi au marché espagnol dans le secteur immobilier et hypothécaire. Le périmètre cédé contribuait en 2019 au chiffre d'affaires Groupe pour 83,3 M€ et au résultat opérationnel courant pour 0,8 M€.

Le Groupe pourrait par la suite ne pas être en mesure d'identifier des cibles appropriées, de réaliser des acquisitions à des conditions satisfaisantes (notamment de prix), ou encore d'intégrer efficacement les sociétés ou activités nouvellement acquises, en réalisant les économies de coûts et les synergies escomptées. Si le Groupe ne parvenait pas à maintenir une politique d'acquisition et d'investissement dynamique et compétitive face aux autres acteurs du marché, ou si Tessi ne parvenait pas à financer de manière adéquate cette politique tout en préservant l'intérêt de ses actionnaires, cela pourrait affecter sa capacité à réaliser ses objectifs de croissance et à développer ou maintenir ses parts de marché, ce qui pourrait avoir un effet défavorable significatif sur son activité, sa situation financière, ses résultats ou ses perspectives. Le Groupe pourrait également rencontrer des difficultés et/ou subir des retards dans l'intégration des sociétés acquises, en particulier du fait de la perte de clients, de possibles incompatibilités de leurs systèmes et procédures ou de leurs politiques

et cultures d'entreprise, d'une moindre attention de la Direction portée à la gestion quotidienne, du départ de collaborateurs, notamment de cadres dirigeants ou de la prise en charge de passifs ou coûts, notamment de litiges significatifs non assurés.

Après avoir réalisé plusieurs opérations de croissance externe importantes ces dernières années, dont notamment Owlance en 2018, groupe qui comptait près de 800 personnes au moment de son rachat, l'opération réalisée en décembre 2019, à savoir l'acquisition d'ADM Value, demeure aujourd'hui un challenge pour le management de Tessi. En effet, cette structure de plus de 4 000 personnes est implantée d'un point de vue opérationnel dans des pays au sein desquels Tessi n'est à ce jour pas présent – le Maroc, Madagascar le Sénégal – ce qui pourrait rendre plus complexe l'intégration des équipes correspondantes. Enfin, les concurrents du Groupe ainsi que des investisseurs financiers, en particulier des fonds d'investissement, pourraient acquérir des sociétés ou actifs constituant des cibles potentielles pour le Groupe ou pourraient rendre les acquisitions envisagées par le Groupe plus difficiles ou plus onéreuses. Afin de maîtriser au mieux l'ensemble des risques mentionnés, Tessi a mis en place dès 2017 une direction « Croissance Externe et Partenariats » en charge de superviser l'ensemble des opérations de croissance depuis la phase de recherche de cibles jusqu'à celle d'intégration. Elle se fait accompagner, quand estimé nécessaire, par des experts externes. L'ensemble du dispositif est sous contrôle direct du Directoire. Le niveau des risques mentionnés ci-dessus devrait demeurer stable à long-terme si le rythme actuel des opérations de croissance externe est maintenu durant les prochaines années.

C | Risques opérationnels

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

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

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

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

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

Le niveau du risque mentionné ci-dessus a baissé entre 2018 et 2020, le plaçant désormais dans la catégorie des risques faibles. Plusieurs typologies d'actions ont permis de réévaluer le niveau de ce risque. On citera notamment :

- la création du poste de Directeur des Ressources Humaines Groupe membre du Comité Exécutif et des actions coordonnées au niveau groupe qui ont été engagées depuis 2018,
- également, la mise en avant d'une marque unique « Tessi » qui contribue à renforcer la notoriété du Groupe sur un marché de l'emploi très concurrentiel.

Malgré la réévaluation de ce risque au niveau faible, la qualité des recrutements et la rétention des talents reste un enjeu majeur pour le groupe tel que défini dans le cadre de l'analyse de matérialité RSE réalisée. Raison pour laquelle, il constitue un des axes prioritaires de travail de la feuille de route RSE du groupe.

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

Les activités du Groupe sont des activités technologiques, liées aux systèmes d'information et au développement de logiciels et d'applications. Elles sont donc intrinsèquement exposées aux risques de

vulnérabilité informatique dans un environnement où la cybercriminalité ne cesse d'évoluer tant sur le plan tactique que technique. Afin de réduire ces risques, une gouvernance dédiée au pilotage et au suivi de la sécurité informatique a été mise en place par le Groupe. Elle est accompagnée d'un programme pluriannuel de « Confiance Numérique » doté d'un budget adéquat pour le déploiement et la mise en œuvre des actions de sécurité des systèmes et applications du Groupe. L'ensemble de ce dispositif fait l'objet d'un suivi régulier au plus haut niveau de l'organisation.

En 2020, la crise sanitaire mondiale du Covid-19 a conduit Tessi, pour préserver la sécurité de ses employés, à mettre en place des mesures de télétravail. Elles ont été accompagnées de dispositions adaptées pour maintenir un niveau de sécurité informatique adéquat.

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

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

3 | Risques projets liés à l'évolution du système d'information (risque moyen)

Afin d'accompagner sa croissance et de rénover son patrimoine applicatif, le Groupe Tessi a décidé de se doter en 3 ans d'un nouvel ERP (Enterprise Resources Planning) opérationnel dès janvier 2021 concernant la majorité des entités opérationnelles basées en France. Ce progiciel de gestion intégré est le véritable nouveau cœur du système d'information central de Tessi. Outre l'enjeu technique lié à ce projet, il implique aussi la standardisation de certaines activités au centre du fonctionnement de l'entreprise afin de les rendre plus efficaces et d'augmenter la performance globale de l'entreprise. Il s'agit notamment des processus relevant du domaine financier (comptabilité notamment) et de ceux liés à la facturation et aux achats.

Le Groupe conduit aussi et simultanément une migration vers un nouveau logiciel de gestion de la paie pour la majorité de ses collaborateurs basés en France. Destiné à fonctionner de concert avec le nouvel ERP dès son lancement, il correspond, au-delà de l'aspect technique de la migration, à la volonté de constituer un véritable dispositif harmonisé de gestion administrative des collaborateurs.

Si ces deux projets considérés stratégiques par les dirigeants de Tessi, bénéficient du sponsorship et de moyens spécifiques pour maximiser leurs chances de succès, leur impact sur le fonctionnement historiquement hétérogène et peu automatisé de l'organisation est très conséquent. Il implique la migration simultanée d'un nombre conséquent de bases comptables et la mise en place de processus harmonisés et fortement automatisés d'administration des ventes et des achats. De même, la migration du système de paie concerne une grande partie des effectifs du Groupe. Le nouveau système doit de plus répondre aux exigences d'interopérabilité avec le nouvel ERP.

Dans ce contexte, malgré la mobilisation de toute l'organisation Tessi en faveur du succès de ces projets, l'ampleur et la complexité des changements correspondants demeurent des facteurs de risques à fort impact potentiel. Ils combinent les incertitudes propres à toute implantation de technologies de l'information, de réingénierie de processus, d'impartition et de gestion de projets. Si les bénéfices attendus associés à l'implantation du nouvel ERP sont importants, il en va de même pour les risques de ratés pouvant engendrer des pertes financières significatives.

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

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

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

De fait, un contrôle insuffisant des fournisseurs externes et des engagements de dépenses à l'initiative de certaines structures du Groupe pourrait être observé, a posteriori, impliquant de constater une fraude ou un manque d'optimisation de la structure de coûts opérationnels dans les résultats qui seraient extériorisés par Tessi. Des actions sont en cours au sein du Groupe pour harmoniser les pratiques de l'ensemble des services en la matière. L'implémentation progressive à partir de 2021 du module « Achat » intégré au nouvel ERP, accompagné de la mise en place d'un processus standardisé d'administration des achats couvrant un large périmètre du Groupe en France, devrait contribuer à une atténuation des risques liés à la gestion des achats et de la sous-traitance. Mais en tout état de cause, Tessi pourrait être exposé à certaines dérives dans des pratiques et habitudes d'achats ou de sous-traitance, avec pour conséquence un impact sur les résultats du Groupe.

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

5 | Risques liés à la résilience des systèmes et à la continuité d'activité (risque moyen)

Le Groupe, se doit de concevoir et mettre en œuvre des stratégies de résilience permettant de limiter les effets, sur l'atteinte de ses objectifs, de chocs prévisibles comme imprévisibles. Il s'agit de protéger son organisation, sa situation financière, sa réputation et naturellement de maîtriser les risques juridiques associés.

Il doit de plus se conformer aux engagements de continuité contractualisés avec les clients du Groupe, une part significative étant eux-mêmes soumis à l'obligation légale de disposer de plans de continuité d'activité. En France, il s'agit des entreprises du secteur de la banque, des services de paiement, d'investissement, des établissements de santé et des opérateurs d'importance vitale.

La distribution des activités de production du Groupe sur plusieurs sites espacés géographiquement, notamment en France, contribue à une organisation intrinsèquement plus résiliente. Il existe des démarches de Plans de Continuité d'Activité structurées en ce qui concerne la chaîne client ainsi que des plans de secours pour les infrastructures les plus critiques du Groupe.

Dans le cadre de ses activités, et en particulier en ce qui concerne les garanties opérationnelles de poursuite des services rendus à ses clients, le Groupe Tessi ne dispose pas à ce jour d'une certification de type ISO 22 301 sauf au Chili. Cette norme internationale permet d'identifier et de gérer les menaces actuelles et futures pour l'entreprise et implique une approche proactive afin de minimiser l'impact d'éventuels incidents d'origine humaine et naturelle (cyber attaque, altération des données, panne informatique, pandémie etc.) en préservant et en maintenant les fonctions essentielles nécessaires à l'entreprise.

La crise sanitaire mondiale du Covid-19 permet de confirmer le caractère opérationnel des plans pandémie existants, le principal enjeu de la gestion de cette crise se révélant être pour le Groupe de limiter les effets de l'épidémie sur les activités et la situation financière du Groupe.

Cependant, l'évaluation et le contrôle aujourd'hui par le Groupe de ses capacités à faire face à d'autres scénarii de crise restent incertains, même s'il convient de mettre en avant, tel que mentionné précédemment, la résilience structurelle du Groupe ainsi que les dispositifs de continuité déjà en place.

En cas d'interruption de ses services, Tessi pourrait être exposé à des demandes de la part de ses clients en dommages et intérêts, demandes susceptibles d'avoir un impact important sur les résultats du Groupe.

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

D | Risques financiers

► Risques liés aux éventuelle dépréciations des goodwills (risque élevé)

Le goodwill est un écart d'acquisition positif, appelé également survaleur. Un écart d'acquisition naît de la différence entre le prix d'acquisition et la juste valeur des actifs acquis et passifs assumés d'une société cible acquise. L'écart peut être positif (goodwill) ou négatif (badwill).

La politique du Groupe Tessi en matière de croissance externe implique une tendance générale à la hausse du poste de goodwills, dont le montant s'élevait à 302,0 millions d'euros au 31 décembre 2019 pour atteindre un montant de 259,6 millions d'euros au 31 décembre 2020. Dans les comptes consolidés, les goodwills ne sont pas amortis, conformément aux normes IFRS 3 « Regroupements d'entreprises », et IAS 36 « Dépréciation d'actifs ».

Ils font en revanche l'objet d'un test de dépréciation dès l'apparition d'indices de pertes de valeur, à savoir une forte dégradation des résultats ou une situation nette négative, et au minimum une fois par an à la date de clôture. En cas de perte de valeur, si la valeur recouvrable du goodwill est inférieure à sa valeur comptable (à l'issue du test de dépréciation), celle-ci est inscrite en résultat.

Dans le cadre de ce suivi très régulier des risques liés aux éventuelles dépréciations des goodwills et compte-tenu des conséquences économiques résultant de la crise sanitaire du Covid-19, le Groupe a procédé à un test de valeur de ses actifs dès le 1^{er} semestre 2020, réalisé selon la méthode dite de la « sensibilité inversée »¹.

¹ Elle consiste à déterminer les hypothèses « critiques » (flux de trésorerie, coût moyen pondéré des différentes sources de financement de l'entreprise (WACC), taux de croissance à moyen et long terme...) qui conduiraient à une marge de ratio d'endettement autorisée (headroom) nulle au 30 juin 2020, et à les comparer à celles des scénarios raisonnablement possibles liés à la crise Covid-19.

Même si le Groupe Tessi n'a décelé aucune perte de valeur à ce jour qui aurait conduit à déprécier le goodwill, la valeur supérieure à 30 % du ratio goodwills sur total des actifs du bilan (au 31 décembre 2020, 259,6 millions d'euros rapportés au total bilan hors actifs destinés à être cédés soit 726,1 millions d'euros) augmente la sensibilité de ce poste et les conséquences d'une éventuelle dépréciation. Il ne peut être exclu qu'à l'avenir de telles pertes de valeur puissent être constatées, notamment après une érosion notable du niveau d'activités et/ou de la rentabilité, ou, indépendamment de la performance du Groupe, en cas d'évolution durablement défavorable des conditions de marchés des activités adressées par Tessi.

De fait, la constatation de ces dépréciations aurait alors un impact important sur les résultats consolidés du Groupe.

Se reporter au paragraphe 5.7.1 du présent document en ce qui concerne les prix d'acquisition des opérations de croissance externe réalisées par le Groupe depuis 2017 et le paragraphe 7.1 en ce qui concerne la taille respective des sociétés acquises (chiffre d'affaires affiché lors de l'exercice précédent leur intégration au sein de Tessi).

Comme précisé dans les annexes des comptes consolidés 2020, les tests d'impairment réalisés ne conduisent pas le Groupe à constater une quelconque perte de valeur.

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

E | Risques juridiques

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

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

Dans ce contexte, le Groupe a mis en place un programme visant la mise en conformité de ses activités avec cette réglementation, chantiers pilotés par les DSSI (Directeur de la Sécurité des Systèmes Informatiques) et DPO (« Data Protection Officer ») Groupe. Ce programme, engagé depuis plusieurs années, comportait quatre projets eux-mêmes subdivisés en quatorze chantiers. Douze de ces chantiers pour le périmètre sont achevés fin 2020 qui comprenaient en premier lieu la mise en place d'une gouvernance incluant une politique déclinée en standards et procédures, d'instances de pilotage et de contrôle. L'intégration d'ADM Value et de ses filiales dans le périmètre consiste principalement

en un alignement des pratiques déjà en vigueur au sein de cette acquisition avec le dispositif RGPD de Tessi. D'autre part, l'ensemble des traitements est cartographié et leur conformité évaluée au regard des exigences de la RGPD. Des actions correctives sont le cas échéant engagées et suivies jusqu'au plus haut niveau du management du Groupe.

En cas de manquement à cette réglementation encore récente, Tessi s'expose à des sanctions administratives et pénales, ainsi qu'à des amendes, demandes de dommages et intérêts, tout comme à une dégradation de son image de marque perçue par le marché. De tels événements sont de nature à avoir un effet défavorable significatif sur l'activité du Groupe, sa situation financière, ses résultats ou ses perspectives. Un renforcement de la réglementation ou de sa mise en œuvre, tout en offrant dans certains cas de nouvelles opportunités de développement, est susceptible d'entraîner de nouvelles conditions d'exercice des activités du Groupe pouvant augmenter ses charges d'exploitation, limiter le champ de ses activités ou plus généralement constituer un frein au développement du Groupe.

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

2 | Risques liés à la conformité juridique (risque moyen)

Le Groupe Tessi est le résultat notamment d'une politique de croissance externe qui a été très active au cours des dernières années, avec de fait des organisations et des modes de gouvernance pouvant être différents d'une entité à l'autre.

Constatant les risques d'hétérogénéité des modes de fonctionnement et d'attitudes différentes face à certaines problématiques, notamment en matière de conformité légale et juridique, Tessi s'est doté en 2020 d'une fonction Conformité Groupe. Elle a engagé des actions devant favoriser la convergence des pratiques du Groupe et conduire à la mise en place progressive d'une gouvernance structurée autour de politiques déclinées en standards et procédures, d'instances de pilotage et de contrôle. Cette nouvelle fonction devrait aussi accélérer l'intégration d'ADM Value et de ses filiales dans le dispositif de maîtrise des risques de non-conformité légale et juridique du Groupe.

Mais des écarts pourraient encore subsister au sein de certaines entités du Groupe, pouvant mettre Tessi en difficulté ou en défaut par rapport à certaines exigences légales ou juridiques. En cas d'irrégularité légale ou juridique avérée au sein de l'une ou l'autre des entités du Groupe, Tessi pourrait être exposé à des actions en justice et/ou à des condamnations susceptibles d'avoir un impact important sur les résultats du Groupe.

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

F | Risques d'image

► Risques d'image (risque moyen)

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

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

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

G | Revue des risques

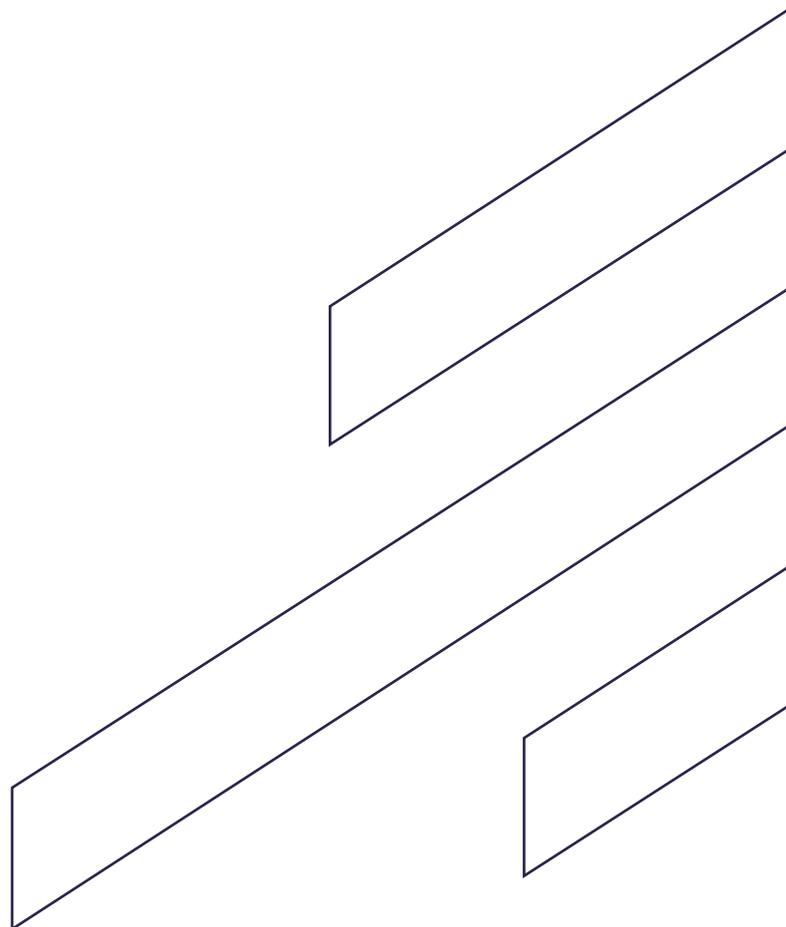
La crise sanitaire mondiale de la Covid-19 a permis de constater la résilience du Groupe tant sur le plan opérationnel que financier compte-tenu des conséquences économiques inédites observées en 2020.

En premier lieu, les mesures adéquates ont été prises afin de préserver la sécurité de ses employés et de ses clients à l'aide d'un protocole de sécurité et de la mise en place de mesures de télétravail.

De plus, la trésorerie de l'entreprise a été sécurisée à l'aide notamment de reports d'échéance de charges fiscales et sociales et de levée de la ligne de crédit disponible. Enfin, le Groupe a ajusté ses capacités de production à la baisse brutale constatée de l'activité notamment grâce à la mise en place du chômage partiel ou une mesure équivalente selon les pays.

Le principe de continuité d'exploitation n'a jamais été remis en cause à la date d'arrêté des comptes au 31 décembre 2020.

Tenant compte de cet évènement sanitaire majeur, la Société a procédé à une revue des risques spécifiques qui pourraient avoir un effet défavorable significatif sur son activité, sa situation financière ou ses résultats (ou sur sa capacité à réaliser ses objectifs) et considère qu'il n'y a pas d'autres risques significatifs hormis ceux présentés ci-avant. La Société ne peut exclure, toutefois, que d'autres risques puissent se matérialiser à l'avenir et avoir un effet défavorable significatif sur le Groupe, son activité, sa situation financière, ses résultats ou son développement. La Société n'identifie pas à ce jour de facteur de nature gouvernementale, économique, budgétaire, monétaire ou politique ayant influé affecté sensiblement ou pouvant influencer affecter sensiblement de manière directe ou indirecte, sur les opérations de la Société.



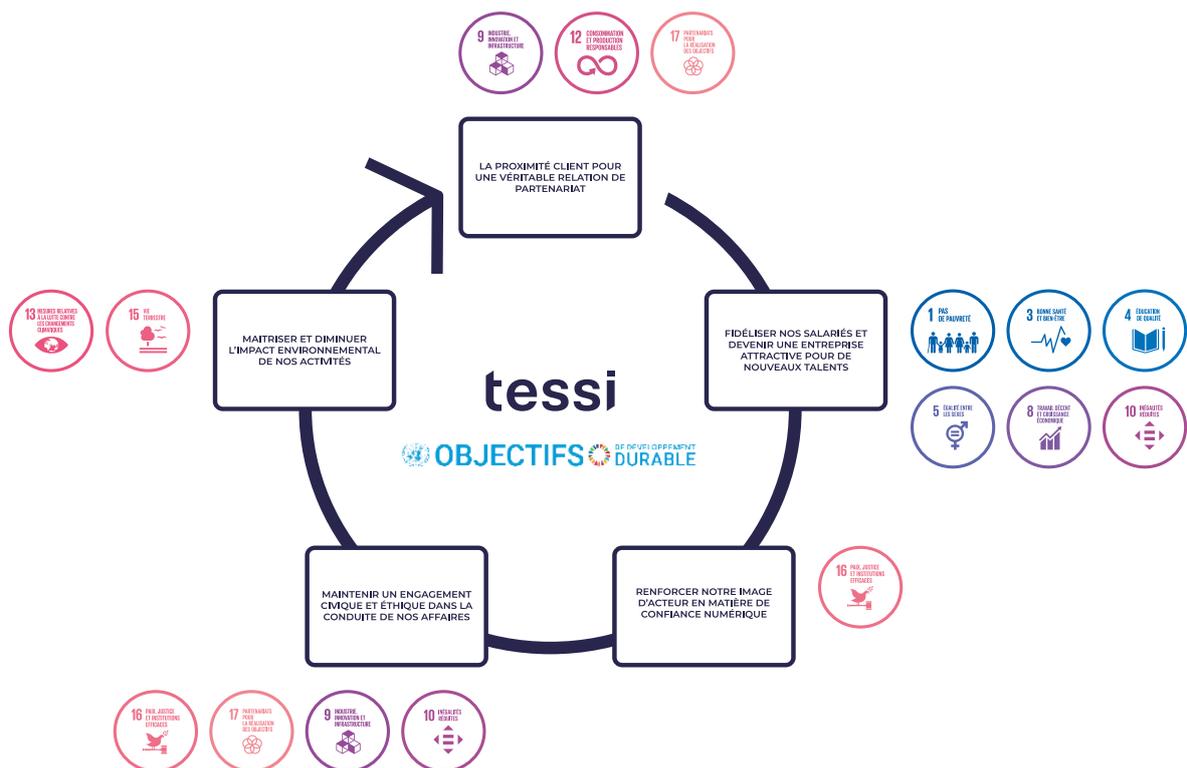
POLITIQUE RSE DU GROUPE

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

Cette feuille de route, conçue comme un outil de pilotage de la stratégie RSE du Groupe **définit les axes prioritaires sur lesquels le groupe Tessi s'engage sur le périmètre international de son activité.**

Tessi entend donc continuer à améliorer les axes suivants :

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



H | Pilotage de la RSE

La direction RSE est en charge de piloter cette démarche et les enjeux qu'elle représente au sein du Groupe. Elle est également garante des communications faites auprès des Nations Unies.

Elle assure la veille réglementaire en matière de réglementation sociétale et environnementale en lien avec le service juridique du groupe sur qui elle s'appuie.

Elle assure la mise en œuvre, le maintien et l'amélioration continue de cette politique incluant les enjeux environnementaux, sociaux et éthiques en impliquant l'ensemble du personnel et représente la direction auprès des clients.

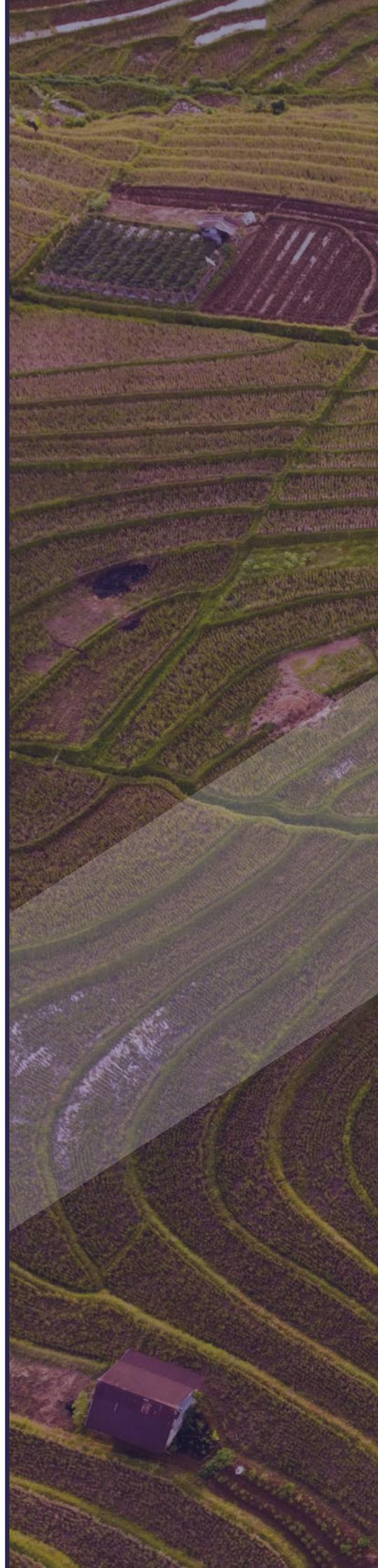
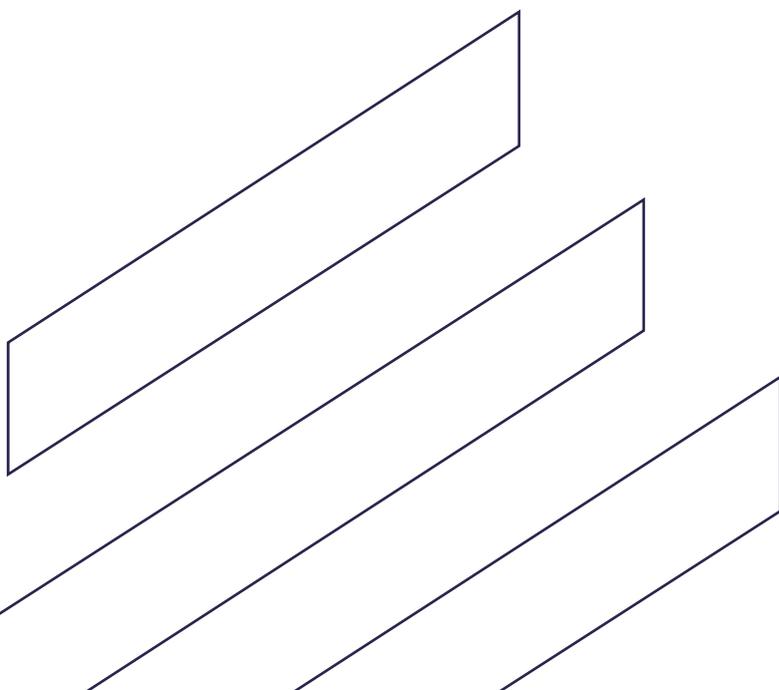
Elle s'assure, en relation avec les collaborateurs de Tessi (avec comme principaux relais les directions générales internationales, directions RH locales, directeurs régionaux de production, direction des systèmes d'information, directeurs qualité et direction des infrastructures), que les engagements soient mis en place et maintenus dans chacune des Business Units (BU). Elle procède à la vérification de l'exactitude et l'exhaustivité des informations publiées dans le rapport.

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

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

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

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



ENJEU RSE : FIDÉLISER NOS SALARIÉS ET DEVENIR UNE ENTREPRISE ATTRACTIVE POUR DE NOUVEAUX TALENTS

Répond aux risques suivants :

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

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.

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'attache à maintenir et harmoniser les engagements prioritaires de sa politique RH.

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

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

► **Promouvoir la diversité**

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

Tessi souhaite affirmer son engagement dans la lutte contre les discriminations et continuer à promouvoir cette diversité au sein du Groupe.

► **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.

POLITIQUES RH DU GROUPE TESSI

► **Veiller à la qualité de vie au travail**

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

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

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

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

A | 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 :

1 | Une marque a 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.

2 | 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).

3 | Une promesse de valeur ajoutée plus forte

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

B | Promouvoir la diversité

1 | 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, **33%** des postes de direction sont occupés par des femmes,
- et, **34%** du personnel cadre est féminin.

Sur une majorité de nos filiales françaises des accords égalité HF 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,

- **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.

2 | Politique handicap du groupe Tessi

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

En 2020 le nombre de salariés handicapés au sein des effectifs France est maintenant de 214. Ce qui représente 4% en unités bénéficiaires des effectifs Tessi France en augmentation par rapport au 3,5% de 2019. Pour s'améliorer, Tessi a souhaité mettre en place dès 2018 et pour les années à venir un plan d'actions Handicap, basé sur la politique handicap suivante :

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

Tessi s'engage 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.

a. 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...) – Faire le lien interne/externe.
- sensibilisent/animent la SEEPH sur leur centre.

b. Journée accompagnement handicap :

A partir de janvier 2021, Tessi met 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.

c. 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 2020, et malgré un contexte sanitaire et économique malmené, le chiffre d'affaire réalisé par les APF grâce au partenariat avec le groupe Tessi atteint les 800 000€ HT.

Au sein des APF, depuis la mise en place de ce partenariat, cela représente 24 emplois à temps plein sur l'année.

C | Optimiser le parcours professionnel

1 | 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.

- **permettre à la fonction RH de travailler sur des perspectives d'évolution de carrière**, à travers un outil qui rapproche les compétences disponibles des collaborateurs avec les 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.

- **donner 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 plus de 1000 compétences permettant d'anticiper la transformation des métiers et les besoins du futur.

2 | 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,
- **Accompagner la croissance du Groupe,**
- **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.

a. 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. A 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.

Pour les formations en interne, nous comptabilisons les heures constatées sur les fiches de présence.

Pour les formations dispensées en externe, nous avons tenu compte des fiches de présence qu'a fait émarger l'organisme de formation ayant réalisé la formation.

Aussi, des écarts entre heures théoriques et heures réalisées existent si un ou plusieurs participants initialement prévus ne suivent pas la formation, et si un ou plusieurs participants suivent partiellement la formation.

b. 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, 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.

c. Tessi Academy : modules de formation sous forme de e-learning

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

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

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

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

Les campagnes de formation sont annoncées via différents canaux : envoi d'e-mails, bandeau sur la plateforme, événement 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.

D | Améliorer le cadre de travail

1 | Dialogue social

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

En France, chaque année de nouveaux accords sont signés dans les entreprises de plus de 50 salariés. En 2020, 73 nouveaux accords ont été signés, cela représente plus de 50% 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.

De plus, à fin 2020 **au sein du groupe Tessi, 54% des salariés sont représentés par une IRP.**

2 | 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 en course pour représenter la France aux prochains Jeux Olympiques de Tokyo.

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

3 | Équilibre vie professionnelle – vie personnelle

a. 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. Une enquête collaborateur a d'ailleurs été menée à la fin du premier confinement pour prendre la mesure de satisfaction relative au télétravail. Les résultats de cette enquête font état de :

- **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.

b. Droit à la déconnexion

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

Cette charte résume les 10 bonnes pratiques de la bonne utilisation de l'e-mail en entreprise. Elle incite chacun à mieux appréhender l'utilisation de cet outil, pour éviter les interruptions nombreuses, les mauvaises interprétations, les intrusions intempestives dans la vie privée, et la dépersonnalisation des relations entre collègues.

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

En complément, en 2020, 48% des filiales françaises ont été sensibilisées au droit à la déconnexion par un module de formation e-learning.

RÉSULTATS ET INDICATEURS DE PERFORMANCE FIN 2020

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



7 472

effectif total
fin d'année



5 268

en France



2 204

à l'international



67%

sont des femmes



9%

taux de turnover
CDI France



33%

des postes de direction
sont occupés par des
femmes

Nombre de collaborateurs (en France) qui ont accès à Tessi Talents :
1 093, soit 20% des effectifs France et Suisse
Plus de 50% d'entre eux ont complété leur profil

E | Quelles ambitions pour le groupe Tessi en matière de valorisation de notre capital humain ?

Les 4 années passées ont vu se construire une véritable dynamique d'identification, et de valorisation du capital humain que constituent les collaborateurs du groupe.

Cette politique RH qui tend à s'homogénéiser sur l'ensemble du groupe représente un véritable challenge en soit avec une prise en compte nécessaire des évolutions de Tessi (stratégie de croissance puis recentrage sur ces activités d'offres de services et de technologies) comme des spécificités de chacune de nos entités tout en s'attachant à construire une marque employeur forte, fédératrice et révélatrice des valeurs du groupe.

S'unifier autour de la diversité des talents constituera la pierre angulaire et l'objectif prioritaire de Tessi dans les années à venir face aux enjeux sociétaux auxquels le groupe sera confrontés.

Le développement de nouvelles formes d'organisation du travail met à l'épreuve les capacités d'anticipation et d'adaptation du groupe.

Cela passera également par le renforcement de nos engagements en matière de sécurité, de santé et de qualité de vie au travail que nous garantissons à nos salariés pour faire du management responsable une culture commune et un facteur de performance pérenne.

Enfin, la valorisation de nos talents, pour qu'ils deviennent eux-mêmes les ambassadeurs du groupe auprès des futurs collaborateurs constituera le troisième volet de ces lignes directrices qui font de Tessi un employeur responsable.

ENJEU RSE : LA PROXIMITÉ CLIENT POUR UNE VÉRITABLE RELATION DE PARTENARIAT



Répond aux risques suivants : RISQUES D'IMAGE

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

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

A | Maîtrise de la qualité des services proposés

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

Les domaines certifiés sont :

- 16 sites de Business Process Services France : activité de traitement sécurisé de documents et moyens de paiements, (depuis 2006),
- les activités de Gestion de la relation client France (Contact center) (3 sites) (depuis 2018),
- les activités d'encaissements France (2 sites) (depuis 2018),

- l'activité éditique du Groupe (depuis 1998),
- les offres EDI bancaire SEPA et Gestion de l'Information légale de Tessi Informatique (depuis 2004),
- les activités BIPIO (depuis 2009) et TUNIS DATA SERVICES (depuis 2015),
- l'offre de service d'hypothèque à destination des établissements bancaires de Tessi Chili (depuis 2019).

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

B | Écoute client

Depuis 2015, Tessi France organise de nombreuses rencontres on et offline à destination de ses clients couvrant des sujets liés aux innovations technologiques et numériques ainsi qu'aux obligations réglementaires qui s'y rapportent, tel que l'archivage à valeur probatoire, la Lettre Recommandée Electronique dans le respect du cadre légal, la signature électronique, KYC...

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.

Compte tenu de la situation sanitaire, Tessi a revu sa politique événementielle et a opté pour des événements 100% digitaux tout au long de l'année :

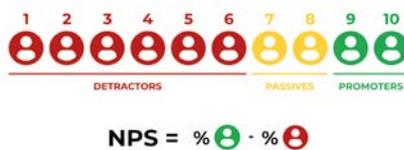
- 37 sessions de webconférences sur 8 thématiques,
- 1 webconférence en partenariat avec DSIH sur le Dossier Patient,
- 1 ECM Summit (événement digital de 2h type émission de télé),
- 6 numéros de Tessi Insights (blog Tessi).

C | Une mesure permanente de la satisfaction client

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

Comme tous les ans dans le cadre du suivi de la certification ISO 9001 des filiales françaises, et 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.

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



Cette année nous constatons un Net Promoter Score qui grimpe à 51 avec des retours de satisfaction de nos clients qui portent notamment sur :

- la qualité d'écoute et l'absence de problématique de qualité / quantité rencontrée,
- le respect des traitements à J pendant la période,
- malgré les incertitudes du premier confinement, et les difficultés, l'essentiel de la prestation a été assurée.
- l'absence de perturbations majeures malgré la difficulté du contexte (avril).

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.

RÉSULTATS ET INDICATEURS DE PERFORMANCE FIN 2020

RISQUES D'IMAGES



51

Net Promoter Score
Tessi France



11%

Taux de réponse aux enquêtes
de satisfaction client

D | Quelles ambitions pour le groupe Tessi en matière de satisfaction clients ?

La satisfaction de nos clients et la qualité de notre accompagnement ont toujours fait partie des valeurs intrinsèques du groupe et les dernières années ont prouvé que même dans un contexte économique et social difficile, le groupe a su maintenir cette ligne de conduite dans un marché fortement concurrentiel.

Le prochain challenge sera de continuer à accompagner nos clients dans ces transformations digitales mais également sociétales et environnementales tout en faisant preuve d'agilité et d'innovations.



ENJEU RSE : RENFORCER NOTRE IMAGE D'ACTEUR EN MATIÈRE DE CONFIANCE NUMÉRIQUE

Répond aux risques suivants :

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

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

lois et aux réglementations applicables en matière de traitement de données personnelles.

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

A | Protection des données RGPD/GDPR

Depuis avril 2017, le Groupe Tessi s'est doté d'une gouvernance relative à la protection des données personnelles à l'échelle du Groupe. Approuvée par la direction générale et pilotée par le DPO Groupe, cette structure de gouvernance a pour mission de construire, tenir à jour et animer le dispositif de protection de données personnelles. Ce dispositif s'aligne sur les enjeux de réduction des risques stratégiques du Groupe et s'applique dans toutes ses filiales.

La première phase du projet de mise en conformité du Groupe consistait à mettre en place une gouvernance de protection des données du Groupe qui s'appuie sur un réseau de relais DPO, une Politique Groupe de Protection des Données personnelles, des revues de direction et des comités de pilotage dédiés à ces enjeux et un cadre général de protection des données personnelles révisé une fois par an et piloté par des KPIs d'Accountability (voir Indicateurs sociaux, sociétaux et environnementaux en fin de rapport).

La seconde phase du projet a été d'élaborer une cartographie des traitements. Le principal défi était de satis-

faire aux exigences de la réglementation sous plusieurs casquettes. D'abord en tant que « Responsable de traitement » pour les traitements mis en œuvre en interne. Ensuite en tant que « Sous-traitant » pour les traitements mis en œuvre pour le compte de nos clients. Enfin, en tant que « Responsable conjoint » dans le cas de figure où Tessi fournit à certains de ses clients des moyens, des logiciels pour mettre en œuvre le traitement des données personnelles.

Pour tous les traitements où Tessi agit en tant que Sous-traitant ou Responsable conjoint, les exigences du RGPD ont été intégrées aux offres commerciales du Groupe Tessi. C'est ainsi qu'avant la mise en service de toute prestation, Tessi organise un atelier « Privacy & Security by Design, by Default » obligatoire 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 tout leur cycle de vie en fonction de leur nature, des risques et des coûts.

L'équipe DPO dispose d'outils lui permettant de centraliser l'ensemble des traitements du groupe sur notre base documentaire, suivre l'ensemble des actions de mise en conformité, gérer les différentes notifications obligatoires en cas de violation de données personnelles et traiter les demandes d'exercice des droits des personnes ainsi que les demandes des clients.

La conformité du Groupe au RGPD est suivie de manière régulière grâce à des indicateurs de performance (KPI) qui couvrent de nombreux domaines, à savoir : les aspects contractuels, la conformité des applications et des plateformes (Tessi en tant qu'éditeur), la conformité des traitements (responsable de traitement, sous-traitant et responsable conjoint), le suivi des recommandations suite aux différentes campagnes d'audit et le traitement des demandes d'exercice des droits des personnes (plus de 924 demandes instruites).

L'année 2021 sera l'année du maintien de la conformité du Groupe au RGPD et celle de l'adoption du dossier BCR (Binding Corporate Rules). Les BCR sont une politique de protection des données intra-groupes permettant de prévenir les risques inhérents aux transferts de données personnelles vers des pays en dehors de l'Union Européenne et d'uniformiser les pratiques relatives à la protection des données personnelles au sein du Groupe.

Par ailleurs, l'équipe DPO continuera d'intégrer les nouvelles filiales récemment intégrées au Groupe Tessi dans le dispositif RGPD et d'animer une gouvernance opérationnelle, à travers le pilotage des actions de mise en conformité au RGPD et l'accompagnement des relais DPO au quotidien.

Afin de conserver ce niveau de conformité les contrôles et les audits de conformité de toutes les filiales se poursuivent avec l'appui du Directeur de l'audit interne. Des audits de Sous-traitants critiques de Tessi sont à prévoir.

Indicateurs de suivi de performance :

► Le taux d'Accountability RGPD

Il a atteint les 100% en 2020 avec des nouvelles procédures, instructions et fiches de bonnes pratiques. Tessi a déployé à l'échelle du Groupe une politique Générale de protection des données personnelles disponible en 4 langues ainsi que 30 référentiels RGPD (procédures, instructions et enregistrements) sur un total de 39 formalisés, 6 fiches de bonnes pratiques en lien avec la protection des données personnelles et 7 grilles d'audit et de contrôle de conformité du Groupe au RGPD couvrant 100% des besoins identifiés.

► La sensibilisation des collaborateurs sur la protection des données

Tessi a mis en place pour l'ensemble du personnel du Groupe une campagne de sensibilisation e-learning sur la protection des données et la conformité RGPD obligatoire. Le taux moyen de sensibilisation des collaborateurs du Groupe en 2020 est :

- pour la 1^{ère} campagne, toutes filiales confondues : **91,3%**,
- Pour la 2^e campagne, toutes filiales confondues : **91,8%**.

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

1 | Data center hautement sécurisé

► ISO 27001 : engagements Sécurité des Systèmes d'information

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

► Tessi : hébergeur certifié pour les données de santé

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

2 | 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).

En 2020, 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.

3 | Certigna, du groupe Tessi obtient la certification eIDAS

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

Déjà qualifiée RGS et eIDAS (règlement européen) pour ses certificats numériques de sécurisation de sites web, d'identification et de signature électronique, Certigna obtient en 2018 la 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.

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

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

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

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

C | Quelles ambitions pour le groupe Tessi en matière de confiance numérique ?

Tessi a su très efficacement et agilement couvrir les enjeux inhérents à la nature même de ses activités tels que la confidentialité et la sécurité des données.

Il s'agira dans les années à venir de maintenir ce niveau de maîtrise et d'exigence en la matière sur l'ensemble du périmètre groupe.

En matière de confiance numérique et de développements stratégiques de nos offres, de nouveaux enjeux pour faire converger transition numérique et transition environnementale constitueront un des axes de travail du groupe pour continuer à proposer à nos clients des solutions fiables, sécurisées, innovantes et durables.

RÉSULTATS ET INDICATEURS DE PERFORMANCE FIN 2020

RISQUES LIÉS À LA RÉGLEMENTATION RGPD



100%

Taux d'accountability compliance RGPD



ENJEU RSE : MAINTENIR UN ENGAGEMENT CIVIQUE ET ÉTHIQUE DANS LA CONDUITE DE NOS AFFAIRES

Répond aux risques suivants :

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

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

RISQUES D'IMAGE

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

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

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

B | Au sein du groupe

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 sera diffusé de manière obligatoire à l'ensemble des collaborateurs ayant à intervenir dans un processus de recrutement.

C | Après de nos fournisseurs

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

En complément d'un questionnaire RSE envoyé périodiquement aux fournisseurs stratégiques français, les filiales Tessi France, procède chaque année à une analyse de leurs fournisseurs les plus sensibles.

La méthode utilisée pour les filiales françaises consiste à établir chaque année, la liste des fournisseurs à évaluer, soit par la criticité de leur activité, soit par le chiffre d'affaires qu'ils réalisent avec Tessi. Ces fournisseurs sont évalués par attribution de notes par les utilisateurs et acheteurs de chez Tessi, en fonction de plusieurs aspects : qualité de services, réactivité, SAV, prix, et critères environnementaux... Une grille de critères est créée, en fonction des activités des sous-traitants.

809 fournisseurs ont été évalués en 2020 (évaluation qualité – note de 1 à 4 – intégrant des critères environnementaux) : 81,1% des fournisseurs ont obtenu une note entre 3 et 4 et 1,5% entre 2 et 3.

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

Cette année, en raison du contexte particulier lié à la pandémie, les audits auprès de nos fournisseurs ont été suspendus.

2 | Mise en conformité et pratiques de la fonction achat

Une politique et une procédure d'approvisionnement ont été formalisées afin de maîtriser la conformité des tiers dans le cadre des achats réalisés par le groupe et ses filiales.

Tout recours à un tiers est soumis à plusieurs conditions qui doivent être satisfaites ou validées préalablement à l'entrée en relation :

- Il convient de mesurer son niveau de conformité et de sécurité selon le cahier des charges du groupe,
- Il convient que le tiers sollicité démontre une solidité financière et une absence de condamnation au regard des réglementations en vigueur.

La démarche d'évaluation du niveau de conformité avant que la relation ne soit engagée avec un tiers vise à :

- Collecter les informations et les preuves associées sur le tiers sollicité afin d'identifier et d'apprécier son niveau de sécurité et de conformité,
- Mettre en place un référencement des tiers conformes,
- Eviter des mesures de détection et de correction de conformité après l'entrée en relation avec le tiers.

Cette procédure s'applique à la démarche d'achat visant une entrée en relation avec les nouveaux tiers comme pour les cas de renouvellement de contrat avec un tiers historique non évalué / référencé conforme.

Le périmètre de la procédure vise à évaluer le niveau de conformité et de sécurité des tiers sollicités, issus des réglementation/normes suivantes :

- le règlement n° 2016/679, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel « RGPD »,
- loi SAPIN II 2016-1692 : Loi relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique,
- loi n° 2017-399 du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre,
- référentiel normes de sécurité des systèmes d'information : ISO 27001.

Pour l'évaluation de nos fournisseurs, en cours de réflexion et des actions seront certainement engagées à partir de 2021.

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

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

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

Le déploiement de ce code s'inscrit également dans la démarche LAC/LAF du Groupe.

Le document est présenté et commenté à chaque filiale.

Tessi a également mis en place un **dispositif d'alerte interne** qui permet de demander conseil en matière d'éthique et de signaler une alerte relative à l'existence de conduites ou de situations contraires au code éthique.

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

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

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

Le traitement d'une alerte garantit la plus stricte confidentialité de l'émetteur, des personnes visées et des informations recueillies. Toutes les personnes

intervenant dans le traitement des alertes sont astreintes à une obligation de confidentialité renforcée.

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

Ce comité est composé des membres suivants :

- Directeur Juridique Groupe,
- Directeur RH Groupe,
- Group CSR manager.

Par ailleurs, un représentant du comité de surveillance est destinataire des alertes.

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

Après une présentation de la démarche RSE du Groupe, ce programme est composé de 5 modules e-learning :

- Qu'est-ce que la corruption ?
- Qu'est-ce que la fraude ?
- Quels sont les risques encourus par l'employé ou l'entreprise en cas d'évasion fiscale ?
- Quels sont les risques et les conséquences de la fraude et la corruption ?
- Comment lutter contre la fraude et la corruption ?

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

Ce module a été déployé sur 100% des filiales françaises.

Le taux de sensibilisation dans nos filiales d'Amérique Latines atteint les 98%.

E | IA & éthique

► Tessi participe au hackathon « IA éthique by design » aux côtés du Syntec numérique

À l'automne dernier, le groupe a participé à la réalisation du premier référentiel d'éthique en matière d'intelligence artificielle : l'initiative « Behind the codes and the datas – Concevoir des IA éthiques by design ? » portée par le Syntec numérique.

La conception des systèmes d'IA répond non seulement à des enjeux de performance mais aussi d'ordre éthique. En effet, ceux-ci doivent être conçus et pilotés de telle manière que leurs effets et leur emploi ne portent atteinte ni à la dignité, ni à l'intégrité de l'être humain. Il faut également qu'ils respectent les valeurs

éthiques fondamentales, telles que la préservation de la vie privée, l'équité dans les traitements ou la liberté d'agir et de décider.

C'est la raison pour laquelle Tessi a s'est porté volontaire pour travailler, aux côtés du Syntec numérique à l'élaboration d'un guide pratique détaillant une méthodologie pour créer des systèmes d'IA conformes aux valeurs éthiques et en mesure de répondre aux attentes de la société.

Une première édition du Guide méthodologique pour des IA éthiques by design sera remise aux pouvoirs publics à la fin du premier trimestre 2021.

F | Ancrage Territorial

1 | Tessi, partenaires de grandes écoles et universités

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

► Partenariat GEM

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

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

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

- L'entrée au comité stratégique et scientifique de la chaire de recherche « Talents de la transformation digitale », afin de favoriser la production de connaissances nouvelles par des doctorants, au carrefour du capital humain et de la transformation numérique.
- Le parrainage du Master Stratégie Digitale 2017-2019 comprenant notamment diverses interventions : ateliers, cas pratiques et séances de coaching auprès d'une quarantaine d'étudiants Européens...

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

Une démarche forte qui s'inscrit parfaitement dans la logique d'engagement porté par le Groupe depuis de nombreuses années au sein de son programme de Mécénat. En effet Tessi s'est engagé à réaliser un don à hauteur de 85 000€ par an pendant 3 ans pour soutenir cette chaire de recherche.

2 | Mécénat de compétence

► Partenariat avec Télémaque

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

Le parrainage prend la forme d'un soutien financier, humain et matériel : le parrain est 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.

► Partenariat de Tessi Chili : engagé pour l'insertion des populations les plus vulnérables

Par la création d'une fondation « **Pléyades** » et un don à hauteur de 13 800€ 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 engagé 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.

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

► Pépites Shaker : un accompagnement unique en son genre

Il y a 3 ans, Tessi a lancé le programme Pépites Shaker : l'accélérateur européen de startups innovantes de Tessi.

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

A travers son programme d'accélération, Tessi offre la visibilité et les conseils en stratégie nécessaires aux 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 65 startups françaises, 6 startups espagnoles, 5 startups suisses et 1 suédoise font 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 startups 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

Innovater dans l'accessibilité avec RogerVoice

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

RÉSULTATS ET INDICATEURS DE PERFORMANCE FIN 2020

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



Près de 90%
des filiales du Groupe
ont diffusé le code éthique

G | Quelles ambitions pour le groupe Tessi en matière d'engagement civique et éthique ?

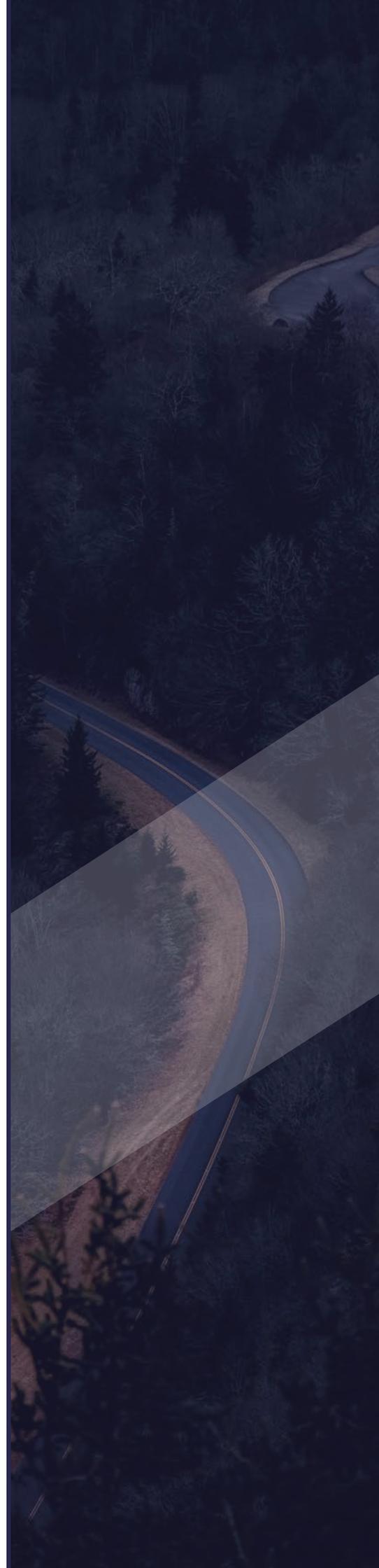
Les 4 années passées ont vu se multipliées les exigences réglementaires et Tessi a su organiser et déployer les procédures de mise en conformité du groupe nécessaires tant sur la prévention des risques de corruption que sur le devoir de vigilance.

Néanmoins, un volet important lié au dialogue avec nos parties prenantes que sont nos fournisseurs reste à développer.

En effet, Tessi a identifié l'enjeu lié à la nécessité de construire une relation équilibrée et durable avec ses fournisseurs, dans la connaissance et le respect des droits et devoirs respectifs de chaque partie pour sécuriser nos approvisionnements mais aussi arriver à une relation clients/fournisseurs partenariale et responsable.

Enfin, 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.

Aussi, renforcer la contribution du groupe en matière d'inclusion et de développement économique comme promouvoir et accompagner l'engagement solidaire des collaborateurs feront partie des leviers de création de valeurs extra-financières du groupe dans sa prochaine feuille de route RSE.



ENJEU RSE : MAÎTRISER ET DIMINUER L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DE NOS ACTIVITÉS

Répond aux risques et enjeux climatiques mondiaux

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

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

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

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

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

A | Politique environnementale

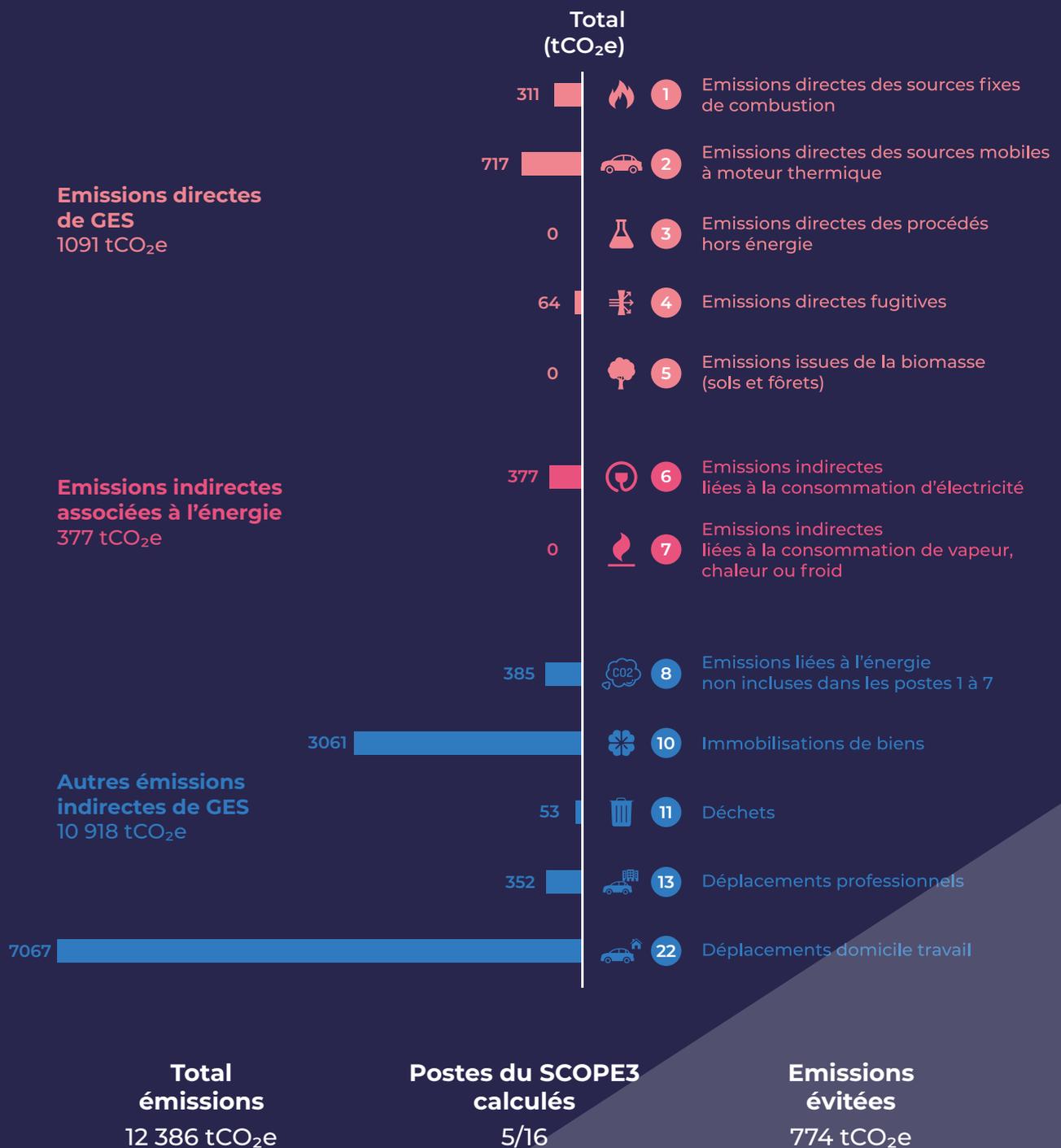
Le Groupe a souhaité mettre en place depuis plusieurs années une politique environnementale simple et efficace, basée sur la prise en compte des aspects environnementaux les plus significatifs de son activité.

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

Pour cela, Tessi a choisi comme stratégie environnementale de renouveler début 2019 son bilan d'émission de gaz à effet de serre, pour l'instant calculé uniquement sur le périmètre de la France.

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

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



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

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

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

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

C | Réduire l'empreinte de nos déplacements

1 | Plan de mobilité

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

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

Certains établissements ont déjà formalisé le plan d'actions liés à ces déplacements. À fin 2020 le taux d'avancement de ces plans est réparti de la sorte :

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

► Mise en place du forfait mobilité durable

Après avoir initié dès 2017 la mise en place de l'indemnité kilométrique vélo (11% des filiales françaises en 2020), le groupe Tessi réfléchit au déploiement du Forfait Mobilité Durable.

Des dispositifs tel que le forfait mobilité durable ont pour finalité de 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.

► 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)

2 | Politique voyages Groupe

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

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

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

D | Optimiser et réduire notre consommation électrique

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

La démarche Green IT se base sur :

► La virtualisation des serveurs

Les infrastructures Tessi sont principalement conçues en mode virtualisation. Ce type d'architecture permet de mutualiser plusieurs services sur un seul et même serveur.

Le nombre de serveurs est ainsi considérablement réduit, et par conséquent leur consommation électrique.

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

► La sensibilisation des salariés aux gestes éco-responsables

► 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

À fin 2020 ce sont près de 30% de postes fixes qui sont éteints automatiquement pour 47% fin 2019.

Cette diminution s'explique par deux facteurs :

- La situation sanitaire impliquant de nombreux postes en télétravail et la désactivation de la procédure lors du premier confinement.

Ratio électricité consommée sur effectifs global	2017	2018	2019	2020	Variation N-3
Total Europe	1 261	1 227	1 176	1 196	-5%
dont France	1 413	1 410	1 286	1 261	-11%

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

- Déploiement de solutions de protection et de sécurisation nécessitant de laisser les postes allumés le soir pour l'installation et les premières actions de vérifications.

En 2020, ce sont plus de 18 sites qui ont utilisé l'extinction automatique des postes de travail.

L'objectif de réduction de la consommation d'électricité fixé pour 2021 est d'atteindre une diminution de 5% du ratio consommation électrique rapporté aux effectifs France.

Évolution du ratio électricité/effectifs global :

E | Optimiser le recyclage et valorisation de nos déchets

En 2020, 87% du personnel du groupe Tessi (périmètre monde) opère sur des sites disposant d'une filière de recyclage.

Cela correspond à 94% du personnel européen sachant que l'objectif fixé pour 2021 est d'atteindre un taux Européen de 98%.

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 :

Part des effectifs couvert par une filière de recyclage	2017	2018	2019	2020	Variation
Total Europe	-	90%	87%	94%	+8% (variation par rapport à N-1)
dont France	93%	89%	92%	96%	+3%

F | Biodiversité

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 engagé 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),
- 109 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.

RÉSULTATS ET INDICATEURS DE PERFORMANCE FIN 2020

RISQUES ET ENJEUX CLIMATIQUE MONDIAUX



87%

des effectifs Monde opèrent sur un site disposant d'une filière de recyclage

Focus Tessi France

En 4 ans, Tessi a su diminuer de :



36%

des émissions directes de CO₂ (bilan carbone réalisé fin 2018)



545

tonnes de CO₂ liés à la consommation électrique



938

tonnes de CO₂ liés aux déplacements professionnels (Air, rail, route)

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.

G | Quelles ambitions pour le groupe Tessi pour maîtriser l'empreinte environnementale de nos activités ?

On constate globalement sur les 4 dernières années une amélioration des indicateurs suivis sur le volet environnemental :

- diminution du ratio électricité consommée sur effectifs en Europe comme en France,
- diminution de la consommation de gasoil pour les véhicules de fonction mais au profit de la consommation d'essence,
- diminution des déplacements professionnels air/rail,
- tendance à l'homogénéisation des pratiques de recyclage sur le périmètre monde.

Néanmoins, ces résultats sont à pondérer au regard de l'année particulière qui vient de s'écouler.

Les enjeux liés à l'impact environnemental de nos activités se renforcent au regard des différentes crises que traverse notre société (crise économique, sociale, sanitaire et environnementale). Aussi, le groupe a pour ambition dans les années à venir, d'accentuer

les actions de sensibilisation et d'implication des collaborateurs dans ces objectifs de mesure et de réduction de notre empreinte environnementale au travers d'un programme commun pour faire de Tessi une Entreprise de Services Numériques responsable :

- engager le groupe dans une politique green IT,
- homogénéiser les pratiques en matière d'économie circulaire et de management de l'énergie,
- développer une réelle politique d'éco-mobilité.



INDICATEURS SOCIAUX, SOCIÉTAUX ET ENVIRONNEMENTAUX

		2017 N-3	2018 N-2	2019 N-1	2020 N (périmètre hors Tessi Iberia ADM Value)
Axe 1 : Fidéliser nos salariés et devenir une entreprise attractive pour de nouveaux talents					
Effectif global au 31/12/2020	Total Monde	8225	9473	9326	7472
	Total Europe	7051	8097	7934	6113
	dont France	4319	4785	5002	5268
	dont Ibérique	2588	2813	2421	121
Effectif féminin	Total Monde	-	-	6364	5027
	Total Europe	-	5641	5454	4184
	dont France	2965	3355	3390	3661
	dont Ibérique	-	1959	1650	26
Effectif masculin	Total Monde	-	-	2962	2445
	Total Europe	-	2456	2480	1929
	dont France	1354	1430	1525	1607
	dont Ibérique	-	854	771	95
Effectif manager/cadre	Total Monde	-	-	771	923
	Total Europe	-	856	759	880
	dont France	607	663	725	871
	dont Ibérique	-	183	29	4
Effectif non manager/non cadre	Total Monde	-	-	8555	6549
	Total Europe	-	7241	7175	5233
	dont France	3712	4122	4277	4397
	dont Ibérique	-	2630	2392	117
Politique Diversité *Périmètre Monde (hors Orone)					
Nombre d'embauches réalisées dans l'année en CDI	Total Monde	-	-	1296	639
	Total Europe	321	615	823	518
	dont France	245	422	493	249
	dont Espagne	49	178	96	12

		2017 N-3	2018 N-2	2019 N-1	2020 N (périmètre hors Tessi Iberia ADM Value)
Pourcentage de femme dans la population «cadre/manager»	Total Monde	-	-	32%	34%
	Total Europe	35%	40%	32%	33%
	dont France	35%	34%	33%	33%
	dont Espagne	33%	60%	21%	0%
Pourcentage de femme dans la population «direction»	Total Monde	-	-	43%	33%
	Total Europe	28%	45%	38%	32%
	dont France	32%	33%	29%	28%
	dont Espagne	13%	58%	52%	0%
Pourcentage de femmes dans le comité exécutif	Europe	33%	31%	40%	40%
Nombre de travailleurs handicapés dans l'entreprise dans l'année	Total Monde	-	-	376	216
	Total Europe	-	271	372	214
	dont France	221	240	297	214
	dont Espagne	-	31	65	0
Nombre de travailleurs handicapés salariés APF employés pour Tessi	France	27	27	33	24
Montant dépensé auprès des ESAT (TTC)	France	305 606 €	198 930 €	219 687 €	196 526 €
% des filiales France soumises à la contribution Agefiph et qui ont atteint 6%	France	61%	43%	51%	46%
Gestion des compétences <i>*Périmètre Monde (hors Orone)</i>					
Nombre de stagiaires formés	Total Europe	1314	1681	NC	1731
	dont France	940	1370	NC	1272
	dont Espagne	332	292	NC	447
Heures de formation	Total Europe	25 620	31 820	NC	27310
	dont France	12 262	26 289	NC	25620
	dont Espagne	11 098	5 531	NC	660
Durée moyenne d'une formation par salarié formé	Total Europe	19	19	NC	16
	dont France	13	19	NC	20
	dont Espagne	33	19	NC	1
Qualité de vie au travail <i>*Périmètre Monde (hors Orone)</i>					
Nombre d'accords collectifs signés	France	45	22	50	73
Part de salariés représentés par une IRP	France	94%	93%	94%	97%
Nombre de CSE	France	-	15	35	38
Taux d'absentéisme	Total Monde	-	-	5,19%	6,21%
	Total Europe	5,61%	5,24%	5,82%	6,93%
	dont France	6,82%	6,72%	6,84%	7,32%
	dont Espagne	3,03%	3,30%	4,60%	2,89%
Nombre d'accidents de travail avec arrêt	Total Monde	-	-	113	88
	Total Europe	77	69	108	43
	dont France	65	53	65	37
	dont Espagne	10	14	43	0



		2017 N-3	2018 N-2	2019 N-1	2020 N (périmètre hors Tessi Iberia ADM Value)
Taux de gravité	Total Monde	-	-	0,23	0,21
	Total Europe	0,36	0,29	0,28	0,27
	dont France	0,49	0,47	0,28	0,30
	dont Espagne	-	0,07	0,34	0,00
Taux de fréquence	Total Monde	-	-	7,30	7,78
	Total Europe	8,48	5,91	8,66	5,00
	dont France	10,31	8,04	9,08	5,06
	dont Espagne	-	2,92	9,81	0,00
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%
	Total Europe	-	-	18%	9%
	dont France	-	15%	15%	9%
	dont Espagne	-	-	16%	1%
Taux de diffusion du module de droit à la déconnexions sur les filiales FR.	France	-	30%	85%	45%

Axe 2 : La proximité client pour une véritable relation de partenariat

Taux de réponse aux enquêtes de satisfaction client (en %)	France	32%	24%	20%	11%
Net Promoter Score	France	-	-	6	51

Axe 3 : Renforcer notre image d'acteur en matière de confiance numérique

*Périmètre Monde (hors Orone)

% moyen salariés ayant suivi une formation à la protection des données et de la vie privée	Europe	-	80%	78%	91%
Taux d'accountability	Europe	-	96,70%	100%	100%

Axe 4 : Maintenir un engagement civique et éthique dans la conduite de nos affaires

*Périmètre Monde (hors Orone)

Pourcentage de filiales ayant diffusés le code éthique	Total Monde	-	NC	90%	89%
	Total Europe	-	93%	96%	75%
	dont France	-	100%	99%	100%
	dont Espagne	-	90%	100%	67%
Montant versé au titre de mécénat (en €)	Europe	73 680	100 225	209 212	64 232
Nombre de startups aidées par Tessi dans le cadre du programme Pépites Shaker	Europe	-	41	58	77

Axe 5 : Maîtriser et diminuer l'impact environnemental de nos activités

*Périmètre Monde (hors Orone)

Emissions directes et indirectes de GES	France	-	12 386	-	-
Bilan des émissions de GES scope 1 (BEGES précédent réalisé en 2014 - scope 1 et 2)	France	1 714	1 091	-	-
Bilan des émissions de GES scope 2 (BEGES précédent réalisé en 2014 - scope 1 et 2)	France	247	377	-	-
Bilan des émissions de GES scope 3	France	-	10 918	-	-
Electricité totale consommée (en kWh)	Total Monde	-	-	10 609 906	8 356 869
	Total Europe	8 889 203	9 117 869	9 300 267	7 312 397
	dont France	6 103 503	6 279 378	6 286 030	6 641 165
	dont Espagne	1 256 346	2 326 103	2 068 904	184 044

		2017 N-3	2018 N-2	2019 N-1	2020 N (périmètre hors Tessa Iberia ADM Value)
Ratio électricité consommée sur effectifs global	Total Monde	-	-	1 141	1 118
	Total Europe	1261	1 227	1 176	1 196
	dont France	1413	1 410	1 286	1 261
	dont Espagne	485	831	855	1 521
Gazoil consommé (en litres)	Total Monde	-	-	261 589	151 673
	Total Europe	310 720	296 027	261 583	151 666
	dont France	268 773	276 845	238 588	148 558
	dont Espagne	14 335	17 428	21 885	817
Essence consommée (en litres)	Total Monde	-	-	73 128	113 092
	Total Europe	-	-	73 128	112 384
	dont France	-	10 321	69 576	106 142
	dont Espagne	-	-	552	1 242
Emissions de GES dûes aux déplacements professionnels (tonnes équivalent CO ₂) - Air / Rail	France	455	333	295	171
Part des effectifs couverts par une filière de recyclage	Total Monde	-	-	79%	87%
	Total Europe	-	90%	87%	94%
	dont France	93%	89%	92%	96%
	dont Espagne	-	98%	95%	0%
Tonnes de DIB recyclés	Total Monde	-	-	3 177	1 769
	Total Europe	1 514	1704	1626	1765
	dont France	1 432	1 604	1 546	1 299
	dont Espagne	59	100	80	0
Tonnes de DEEE recyclés	Total Monde	-	-	10,09	4,57
	Total Europe	2,80	3,61	10,09	4,57
	dont France	5,23	3,25	6,258	3,228
	dont Espagne	-	0,36	2,834	0
Nombre d'unités de consommables recyclés	Total Monde	-	-	3 996	2 397
	Total Europe	2247	4523	3996	2397
	dont France	2247	3658	3395	2397
	dont Espagne	-	865	601	0
Gaz Réfrigérant (Climatisation) (en Kg)	France	-	33,1	2,286	36,76
Part des filiales couvertes par le Forfait Mobilité Durable (ex IKV)	France	-	9%	11%	11%

ANNEXE : MÉTHODOLOGIE ET PÉRIMÈTRE DE REPORTING

1 | Période de reporting

La période de reporting des informations RSE est l'exercice du 1^{er} janvier au 31 décembre 2020.

2 | Méthodologie et périmètre

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

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

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

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

► Entités entrant dans le champ du rapport

Les entités visées par le reporting 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 2020, les sociétés ADM Value (acquise en toute fin d'année 2019) ne seront pas intégrées cette année au reporting.

Fin 2020 les sociétés Graddo II, BPO Solutions Spain et Diagonal Company Services & Solutions (Tessi Iberia) sont en cours de cession. Il a été décidé qu'elles n'apparaissent pas dans le reporting de cette année.

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 2020.

► Conformité au décret 225-102

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



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

Exercice clos le 31 décembre 2020

Aux Actionnaires,

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

1 | Responsabilité de l'entité

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

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

2 | Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du code de commerce. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect de nos règles déontologiques et des textes légaux et réglementaires applicables.

3 | Responsabilité de l'OTI

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

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

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

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

4 | Nature et étendue des travaux

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

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

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 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration comprend une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^e alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et les principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance ;
- nous avons vérifié, lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ou des politiques présentés, que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 ;
- nous avons apprécié le processus de sélection et de validation des principaux risques ;
- nous nous sommes enquis de l'existence de procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité ;
- nous avons apprécié la cohérence des résultats et des indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- nous avons apprécié le processus de collecte mis en place par l'entité visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- nous avons mis en oeuvre 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 28% 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.

5 | Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 3 personnes et se sont déroulés entre octobre 2020 et avril 2021 sur une durée totale d'intervention d'environ 3 semaines au cours desquelles nous avons mené une quinzaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions générale, administration et finances, ressources humaines, audit interne, RSE.

6 | Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations relatives à l'exercice clôt le 31 décembre 2020, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

² RIP-Tessi, TDS CRC Lyon, Prochèque Nord, Tessi Encaissement, Tessi Technologies, Owlance Bulgaria

7 | Commentaires

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

- Les entités suivantes n'ont pas été intégrées compte-tenu de leur entrée ou sortie récente :
 - Graddo II, BPO Solutions Spain et Diagonal Company Services & Solutions, ADM.
- 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
- Emissions directes et indirectes de GES : France
- Part des effectifs couverts par une filière de recyclage : Monde
- 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 6 avril 2021

L'organisme tiers indépendant,

BDO Paris Audit & Advisory, représenté par

Audrey Leroy

Directrice associée

Département RSE

Annexe

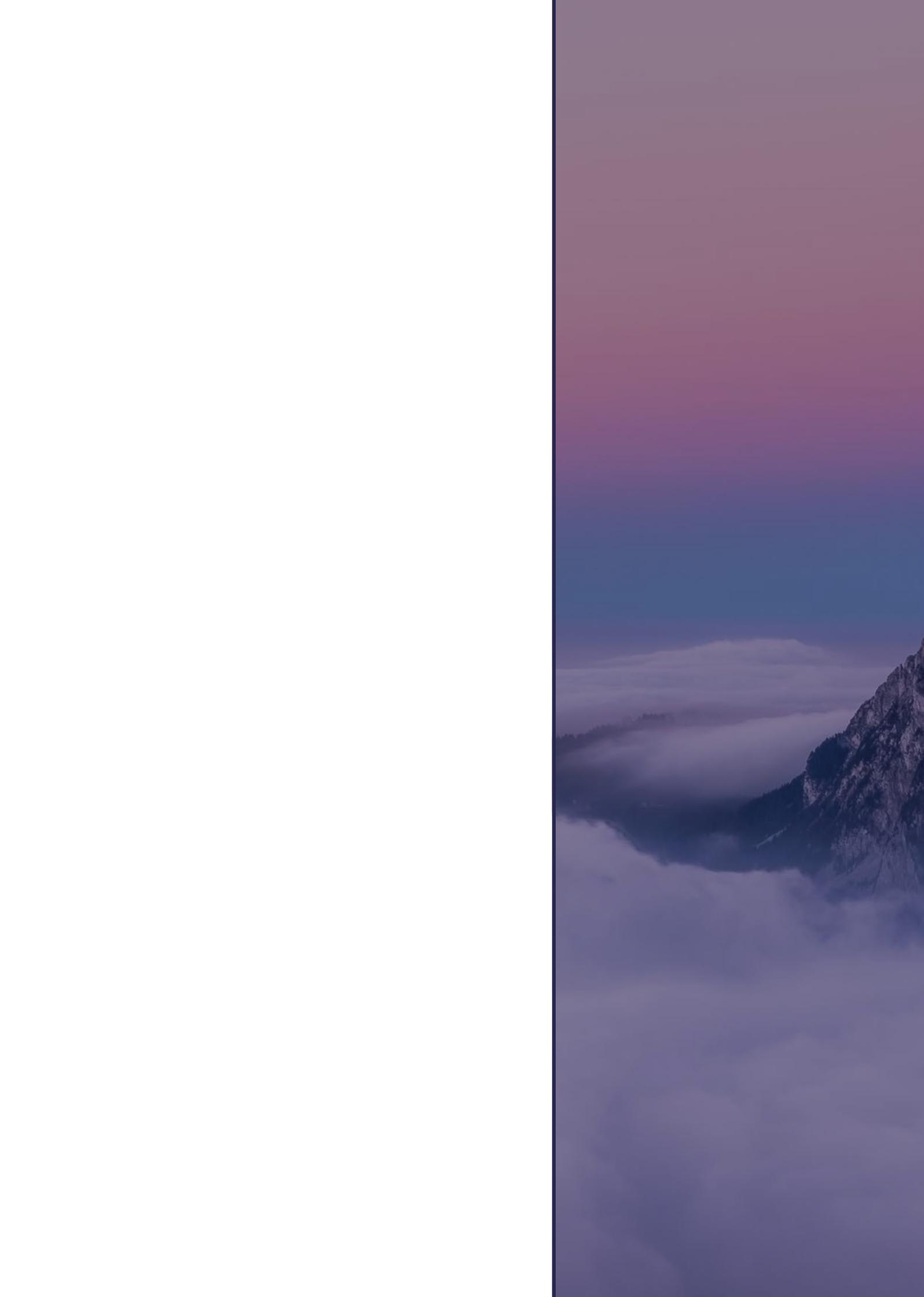
Liste des informations que nous avons considérées comme les plus importantes

1 | Indicateurs clefs de performance et autres résultats quantitatifs :

- Nombre d'embauches réalisées dans l'année en CDI
- Pourcentage de femme dans la population « cadre/manager »
- Pourcentage de femme dans la population "direction"
- Heures de formation
- Taux d'absentéisme
- Nombre d'accidents de travail avec arrêt
- Taux de gravité
- Taux de fréquence
- Turnover annuel
- Taux de diffusion du module de droit à la déconnexions sur les filiales FR.
- Taux de réponse aux enquêtes de satisfaction client (en %)
- Note moyenne de satisfaction clients
- Net Promoter Score
- NB startups shaker
- Emissions directes et indirectes de GES
- Electricité totale consommée au 30/09/2020
- Part des effectifs couverts par une filière de recyclage
- Emissions de GES dues aux déplacements professionnels (tonnes équivalent CO₂)
- % moyen de sensibilisation des collaborateurs du groupe à la RGPD
- % des filiales du groupe ayant diffusé le code éthique
- % participation au module contre la fraude et l'évasion fiscale
- Part des filiales couvertes par le Forfait Mobilité Durable (ex IKV)
- Taux d'accountability compliance RGPD

2 | Informations qualitatives (actions et résultats) :

- Certification eIDAS
- Certification ANSSI Lettre de recommandée (LRE)
- ISO 14 641
- ISO 27 001
- Certification HDS
- Programme Européen PEPITES SHAKER
- Mécénat de compétence
- Mise en conformité et pratiques de la fonction achat
- Partenariat GEM
- Gouvernance relative à la protection des données personnelles à l'échelle du groupe
- Politique générale de protection







tessi

Tessi S.A.

14 rue des Arts et Métiers
38027 Grenoble Cedex
Tél. +33 (0)4 76 70 59 10
www.tessi.eu