

Déclaration
de performance
extra-financière
2022

SOMMAIRE

Chapitre 1	Présentation du Groupe
Chapitre 2	Tessi engagé
Chapitre 3	Évaluation des risques financiers et extra-financiers
Chapitre 4	Stratégie RSE
Chapitre 5	Des solutions innovantes et durables pour nos clients
Chapitre 6	Un capital humain à valoriser
Chapitre 7	Confiance numérique
Chapitre 8	Engagements civiques et sociétaux
Chapitre 9	Protéger notre environnement
Chapitre 10	Tableau de concordance GRI
Chapitre 11	Annexes

LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

Un acteur précurseur de la transition digitale responsable

Leader des Business Process Services et de la transformation digitale des entreprises, Tessi accompagne depuis plus de 50 ans les entreprises et services publics dans l'optimisation de leurs processus métiers et expérience clients.

Le Groupe a su évoluer depuis plusieurs années vers un modèle à forte intégration technologique et offrant une part grandissante de conseil aux entreprises, au carrefour entre humain et digital. S'appuyant sur ses quatre piliers d'expertise : Business Process Outsourcing (BPO), Centre de Relation Clients (CRC), Conseil & Intégration et l'Édition de logiciels, Tessi apporte désormais à ses clients une valeur ajoutée au plus proche de leur stratégie de transformation digitale.

Porteurs d'une philosophie d'engagement vertueux au cœur même de notre modèle économique, nous avons su développer au fil du temps une approche privilégiant l'innovation à tous les niveaux : technologique, humain, environnemental, sociétal.

Forts de nos 13 000 collaborateurs et de notre présence dans 15 pays, nous avons franchi un cap en 2022, avec une croissance soutenue par le développement accéléré de la digitalisation et la phygitalisation des processus opérationnels des entreprises.

Un engagement pour un numérique responsable au cœur de la stratégie du Groupe

Tessi inscrit ses engagements vers une démarche responsable depuis de nombreuses années. Celle-ci s'attache à renforcer notre contribution aux ODD (Objectifs de Développement Durable) de l'ONU et aux 10 principes du Global Compact dont nous sommes signataires depuis 2011. Cette année, Tessi a mis en place un programme de numérique responsable, en lien avec les engagements RSE du Groupe. Ayant pour ambition de conjuguer développement technologique et croissance économique en tenant compte de l'impact environnemental des activités, nous développons des solutions pour faire converger transition digitale, environnementale et sociétale.

C'est à ce titre qu'en 2022 nous sommes devenus membre et signataire de la charte de l'Institut du Numérique Responsable.

Nous avons à cœur de continuer à créer de la valeur sur le long terme et de façon durable, un engagement reflété dans la feuille de route RSE 2021-2025 que nous nous sommes fixée autour de plusieurs grandes thématiques en lien avec la confiance numérique, l'offre responsable, la réduction de notre empreinte environnementale, notre engagement civique et sociétal ou encore la valorisation de notre capital humain.

Une innovation constante au service d'une transition numérique verte

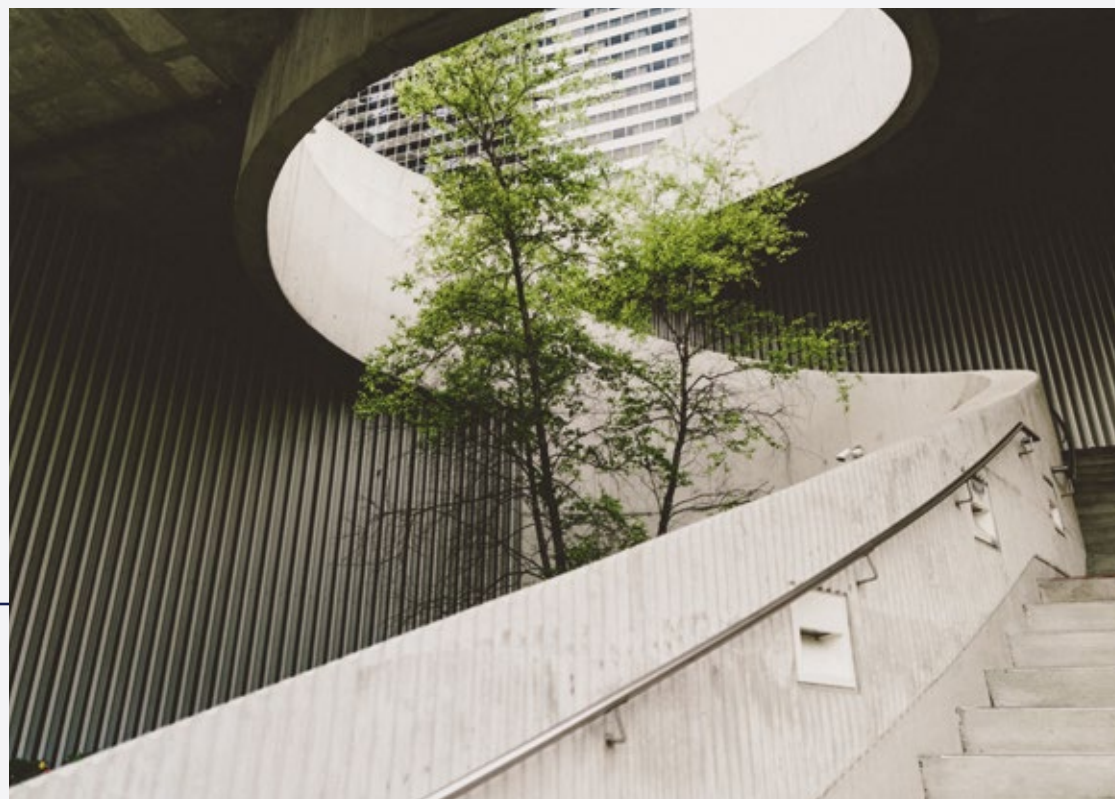
Conscients de l'impact environnemental croissant de l'industrie numérique, nous développons des solutions innovantes et écoresponsables pour répondre aux défis actuels du développement durable. Cela se traduit aussi bien par des investissements dans la recherche et le développement de technologies économes en énergie et en ressources, que par la promotion de l'économie circulaire à travers la réduction,



le réemploi et le recyclage des déchets électroniques. En intégrant les principes de l'écoconception dans ses produits et services, Tessi contribue à minimiser l'empreinte carbone de ses clients tout en les accompagnant dans leur transformation digitale. La digital factory de Tessi, Innovation&trust, a été conçue ainsi dès son lancement en 2022 et porte de fortes ambitions pour un numérique responsable, au service de l'humain et d'une approche vertueuse et verte de la transition digitale. Forts de ces avancées au service d'un numérique toujours plus responsable et respectueux de l'environnement, nous renouvelons avec une réelle ambition nos engagements extra-financiers pour l'année 2023, au cœur de la stratégie du groupe Tessi, acteur de la confiance et de la transition numériques responsables.

Claire Fistarol
Président du Directoire

01



PRÉSENTATION DU GROUPE

[5]

TESSI, ACTEUR MAJEUR
DE LA TRANSFORMATION DIGITALE

[5]

UNE ENTREPRISE FRANÇAISE
AU RAYONNEMENT INTERNATIONAL

[6]

MODÈLE D'AFFAIRE
ET CRÉATION DE VALEUR

[7]

L'HISTOIRE D'UNE TRANSFORMATION
RÉUSSIE

[8]

TENDANCES MARCHÉS

[9]

UNE OFFRE COMPLÈTE DE SERVICES
ET DE TECHNOLOGIES

[10]

INNOVATION : CHANGER
LES CODES ET LES USAGES

[10]

PÉPITES SHAKER : ACCÉLÉRATEUR
DE STARTUPS DISRUPTIVES

TESSI, ACTEUR MAJEUR DE LA TRANSFORMATION DIGITALE DES ENTREPRISES

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

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

Pour poursuivre son développement, Tessi s'appuie sur une stratégie de croissance organique et externe et une politique d'innovation ambitieuse. Avec ses dernières acquisitions courant 2022, le Groupe a renforcé son positionnement dans le secteur de l'expérience client, avec l'acquisition de VILT (entreprise spécialisée dans la gestion de contenus d'entreprise et l'expérience digitale), ainsi que dans le secteur de la santé en entrant au capital de Sweepin (startup du Pépites Shaker dédiée à la digitalisation du parcours patient).

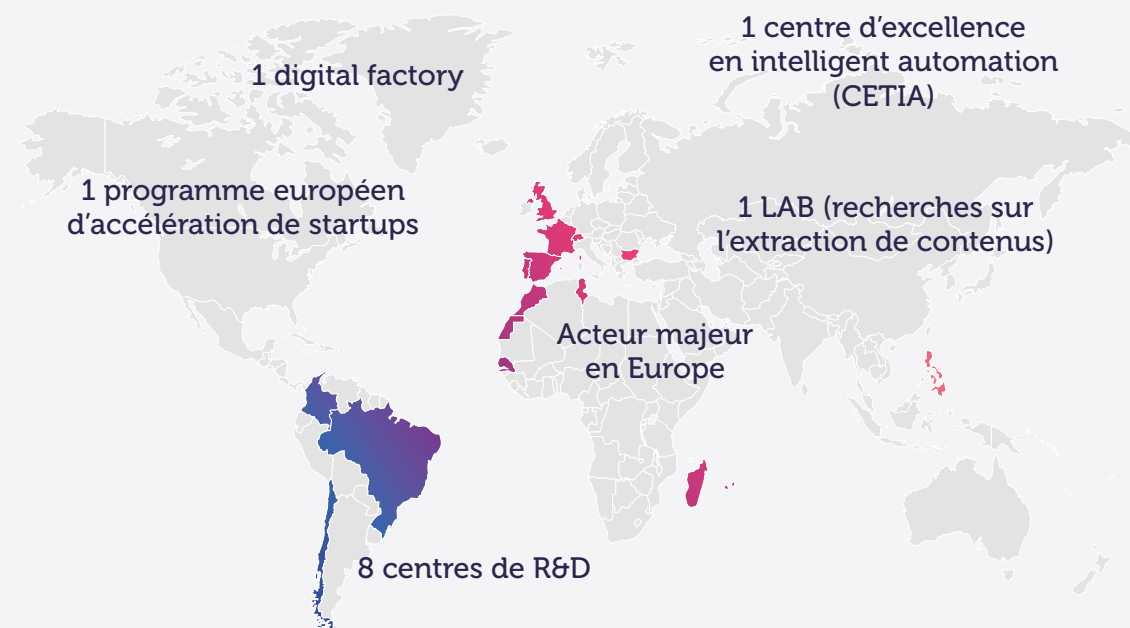
La force du Groupe repose sur ses 13 047 collaborateurs* et sa capacité à faire évoluer les talents au sein de l'entreprise. Quatre valeurs fortes soudent les équipes au quotidien : l'excellence, le sens du client, la confiance et l'audace. Implanté dans 15 pays, Tessi compte plus de 1000 clients avec lesquels il réalise 513,4 millions de CA en 2022*.

513 M€
de chiffre
d'affaire en 2022

71
offres de services
et technologies

* chiffres consolidés

UNE ENTREPRISE FRANÇAISE AU RAYONNEMENT INTERNATIONAL



**+ de
1000**
clients à
travers le monde

13 047
collaborateurs à travers
le monde dont 5 484
en France et 7 563
à l'international
(15 pays)

63%
de femmes

40%
de femmes au
comité exécutif

MODÈLE D'AFFAIRE ET CRÉATION DE VALEUR *

*hors VILT

**nous créons de la valeur
pour nos parties prenantes**

**à travers notre
culture d'entreprise**

**notre activité à la croisée
des services humains
& technologiques**

**et notre contribution
aux grands enjeux
du numérique**

En tant qu'employeur responsable

 **40%** de femmes
au sein du
au comité
exécutif

67 396 h heures de
formation

En tant que partenaire de nos clients

 **51%** de NPS client

60 opérations
de Thought
Leadership



En tant qu'entreprise du numérique responsable

100% des membres
du COMEX
sensibilisés
à cet enjeu

Tessi est une ESN d'envergure internationale

13 047 Employés | **15** Pays | **8** centres
de R&D

Nous nous appuyons sur nos valeurs pour nous transformer



Audace



Confiance



Sens du client



Excellence

Créé en 1971,
nous n'avons cessé de grandir

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

+1 000 clients dans le monde.
Des marchés diversifiés
(banque, assurance, public,
immobilier, santé...)

71 offres de services
et technologies

6 activités

services



Digitalisation
des processus
documentaires



Back office
métiers



Relation &
expérience client

technologies



Conseil
& intégration



Édition de
logiciels



Data center
& cloud computing

Sur toute la chaîne de valeur du parcours usager



Délégation
des activités
de back office

Création
de solutions
de relation client

Amélioration
du parcours
utilisateurs

Encourager l'innovation

 **11** nouvelles startups
accompagnées

S'engager pour la sobriété numérique

 **6 data-centers** engagés
dans une démarche
environnementale

Favoriser l'inclusion numérique

233K€ investis dans le
secteur adapté
et protégé

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

Lutter contre les cyber-risques

 **8M€** consacrés
aux projets
de cybersécurité
depuis 2017

L'HISTOIRE D'UNE TRANSFORMATION RÉUSSIE

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

En faisant les bons choix stratégiques au bon moment :

2001 : introduction en Bourse – 2021 : sortie de la Bourse

2017 : acquisition par Pixel Holding de la participation majoritaire de Tessi SA

2019 : lancement de la marque unique Tessi

2021 : cession des sociétés espagnoles Graddo II, BPO solutions Spain et Diagonal

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

2001 : premières acquisitions de différentes activités technologiques et de BPO

2017 : acquisition de Dhimyotis (devenu Certigna by Tessi), tiers de confiance et acteur majeur de la cybersécurité

2018 : acquisition du groupe Owlance, leader sur le marché de la délégation de gestion de contrats d'assurance santé et prévoyance

2019 : acquisition de Orone France, éditeur de logiciels de traitement de flux (chèques) et distributeur de scanners, et d'ADM Value, spécialiste de la Relation Client

2021 : adhésion à la Fédération Française des Professionnels de la Blockchain

2022 : prise de capitale dans Sweepin, startup du Pépites Shaker dédiée à géolocalisation et la digitalisation du parcours patient

2022 : acquisition de VILT, intégrateur et spécialiste ECM-ECM

En se tournant vers l'international :

2014 : lancement du processus d'internationalisation du Groupe en Europe après avoir consolidé le marché français de 2001 à 2014

2018 : acquisition de Todo en Cloud en Espagne, expert en conception et implémentation d'architectures Cloud

2021 : acquisition de Proformation, acteur majeur de la formation généraliste en visio-formation-classe virtuelle, e-tutorat, et en présentiel

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

2014 : création de Tessi lab, le laboratoire européen de recherche

2017 : création du CETIA, le Centre d'Excellence Tessi en Intelligent Automation

2017 : création de Pépites Shaker, l'accélérateur européen de startups

2022 : création d'Innovation&trust, la digital factory du groupe Tessi

En s'engageant très tôt dans une démarche RSE :

2010 : initiation de la politique de développement durable et formalisation des engagements

2011 : Tessi adhère au Global Compact France

2018 : Tessi, nommé entreprise ambassadrice du Global Compact France pour un mandat de 3 ans, renouvelé en 2022

2021 : Tessi signataire des manifestes Planet Tech'Care et pour l'Inclusion des femmes dans le numérique aux côtés de Numeum

2022 : Tessi devient adhérent de l'Institut du Numérique Responsable et signe la charte Numérique Responsable

TENDANCES MARCHÉS

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

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

DIGITALISATION DE L'EXPÉRIENCE CLIENT ET DES SALARIÉS

Tendance :

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

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

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

Opportunité :

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

INTELLIGENCE & OPEN DATA

Tendance :

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

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

Opportunité :

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

CYBER RISQUES

Tendance :

La sévérité des menaces est de plus en plus forte, dans un environnement globalisé où cyberactivisme, cyberguerre et mafia numérique prolifèrent. La cybersécurité est au cœur de nos décisions stratégiques.

Un constat est établi : plus d'une entreprise sur deux est victime d'une cyberattaque selon le CESIN (Club Expert de la Sécurité des systèmes de l'Information et du Numérique) et met en moyenne six mois pour identifier une fuite de données.

Il est intéressant de comprendre les principales sources de ces intrusions, les failles exploitées ont plus d'un an (ANSSI) et cela est dû à une erreur dans 95% des cas liée à du spam ciblé (Cybint Solutions).

Les années à venir vont tendre vers un accroissement des corruptions de système des prestataires de services afin d'atteindre les cibles. Cette technique, appelée supply chain, accroît la pression des centres de valorisation des données. Les renforcements de la cybersécurité concernant les vecteurs d'intrusions cités précédemment, déportent les attaques sur des nouvelles cibles. Bien que le premier vecteur d'intrusion reste l'humain, les attaques massives d'infrastructures augmentent (Log4Shell, VMware) pour atteindre le cœur des opérateurs de données.

Opportunité :

Tessi, au travers d'une stratégie globale de cyber résilience, déploie et maintient un ensemble de dispositif opérationnel de sécurité, de la conception à la fourniture de service. Ceux-ci sont scrupuleusement contrôlés et éprouvés régulièrement. Le security & Privacy By Design est au cœur de nos engagements. Tessi est organisé de façon à satisfaire l'ensemble des exigences Européennes et Françaises de souveraineté. En effet, nous avons toujours privilégié le stockage et le traitement des données des clients sur le territoire. Un plan de conformité, afin de répondre aux exigences SecNumCloud, est en cours de déploiement.

Au travers des réglementations et qualifications de souveraineté numérique, nous anticipons les tendances et les menaces afin de conserver la confiance numérique de nos clients.

SOBRIÉTÉ NUMÉRIQUE

Tendance :

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

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

Opportunité :

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

SOUVERAINETÉ NUMÉRIQUE

Tendance :

Avec le développement des algorithmes, des objets connectés et de l'intelligence artificielle, les données deviennent une ressource convoitée. Elles sont pourtant largement captées et exploitées par les entreprises technologiques qui les contrôlent (réseaux et plateformes, télécommunications...), principalement les GAFAM. Les États se retrouvent ainsi concurrencés dans l'exercice de leurs prérogatives classiques attachées à la souveraineté, leur imposant la mise en œuvre d'outils de régulation compatibles avec la liberté, consubstantielles de nos usages des espaces digitaux.

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

Opportunité :

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

UNE OFFRE COMPLÈTE DE SERVICES ET DE TECHNOLOGIES

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



Apporter
plus de valeur
aux clients et aux
processus métiers



Améliorer
la relation client et
maximiser le potentiel
de la marque



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



Accélérer
la transformation
digitale et devenir
champion de la
conversation client



Proposer
des infrastructures
sécurisées et adaptées
aux activités des
entreprises



Booster
la transformation
digitale avec des
technologies de
pointe et conformes

INNOVATION : CHANGER LES CODES ET LES USAGES

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

Pour cela, le Groupe a investi en Europe, dans des équipes de développement et d'édition de logiciels. 2022 a été marquée par la création d'Innovation&trust, la digital factory de Tessi dédiée à l'innovation, à la confiance numérique et au digital.

Présente à la fois en France et en Espagne, Innovation&trust est éditeur de logiciels innovants développant les solutions numériques qui replacent l'humain au cœur des parcours. S'appuyant sur 3 piliers, l'Innovation, le Cloud Native et le Green IT, Innovation&trust propose des solutions autour de 5 verticales : Digital Care, Digital Trust, Content Services Platforms, Business Services Platforms, Devops & Cloud Services.

Portée par 250 développeurs au sein de 3 centres de R&D en France et en Espagne, Innovation&trust fédère également un écosystème ouvert d'innovation grâce à son accélérateur européen de startups, le Pépites Shaker.

Le programme Pépites Shaker de Tessi est une initiative destinée à soutenir les startups en leur offrant un écosystème propice à leur croissance et développement. Avec plus de 95 startups accompagnées depuis sa création, le Pépites Shaker a pour cible technologique l'IA, l'OpenData, les voicebot, la reconnaissance vocale et le traitement des émotions, la biométrie, la cybersécurité, la fintech, la blockchain...

PÉPITES SHAKER : ACCÉLÉRATEUR DE STARTUPS DISRUPTIVES

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

Le bénéfice est triple :

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



02

TESSI ENGAGÉ



[13]

RÉFÉRENTIELS ET ÉVALUATION
DE LA PERFORMANCE RSE
DU GROUPE

[14]

TESSI, SIGNATAIRE DE LA CHARTE
DE LA DIVERSITÉ

[15]

TESSI, ENGAGÉ POUR UN NUMÉRIQUE
RESPONSABLE

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

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 SyntecNumérique.

2022

Tessi devient adhérent de l'Institut du Numérique Responsable et signe la charte NR.

Janvier 2011

Adhésion au pacte mondial des Nations Unies.

Avril 2018

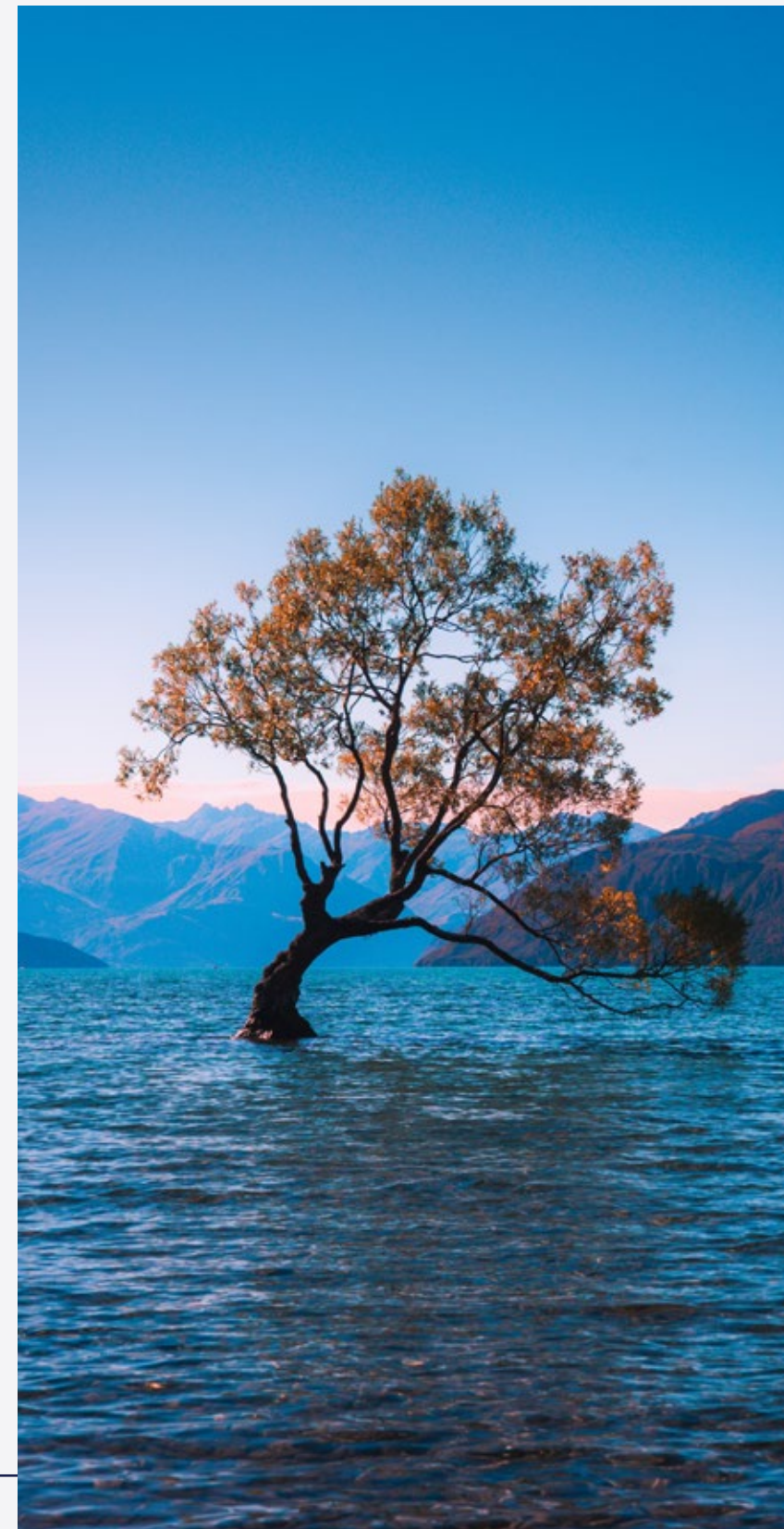
Tessi signataire de la charte de la diversité.

Avril 2019

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

2021

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



RÉFÉRENTIELS ET ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE RSE DU GROUPE

UN ENGAGEMENT FORT AUPRÈS DES NATIONS UNIES ET UNE CONTRIBUTION ASSUMÉE AUX OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

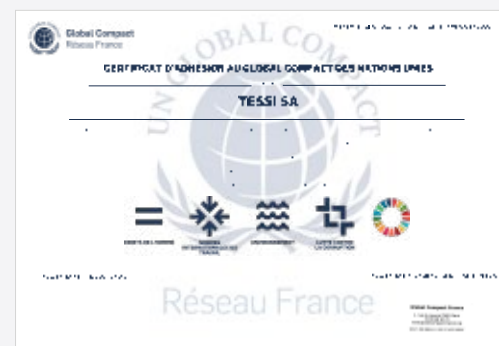
Signataire du Pacte Mondial des Nations Unies depuis janvier 2011, Tessi s'engage à communiquer annuellement sur ses avancées en matière de développement durable et à respecter ses 10 principes fondamentaux, basés sur les droits de l'homme, les normes de travail et de l'environnement, et la lutte contre la corruption.

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

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

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

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



UN REPORTING RÉALISÉ ALIGNÉ AVEC LE RÉFÉRENTIEL GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

Tessi a préparé ce rapport conformément aux Standards du GRI pour la période allant du 1^{er} janvier 2022 au 31 décembre 2022. La direction a examiné et approuvé les informations communiquées, y compris les sujets ESG importants de l'organisation, en vertu de la divulgation 2-14 de la GRI 2 : Informations générales 2021. Le tableau de correspondance de ses indicateurs avec ceux proposés par le GRI est disponible dans la partie « **Tableau de concordance** ».

ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE RSE DU GROUPE

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

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

Le cadre méthodologique d'EcoVadis, construit autour des lignes directrices de l'ISO 26 000, s'organise autour de quatre thèmes : l'environnement, le social, l'éthique des affaires et les achats responsables.

FOCUS



Notation ECOVADIS

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

UN CODE ÉTHIQUE DÉPLOYÉ À L'INTERNATIONAL

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

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

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

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

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

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

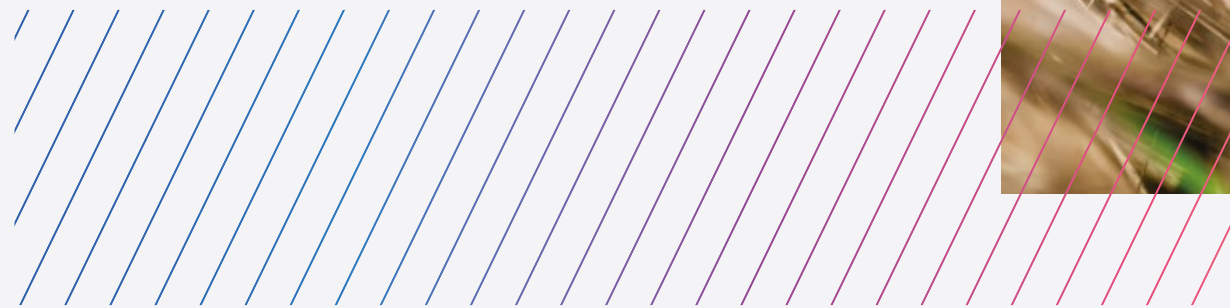
Après avoir été présenté à chaque instance représentative du personnel, il est annexé au règlement intérieur et déposé comme tel dans chaque filiale française du Groupe.

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

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.



TESSI, ENGAGÉ POUR UN NUMÉRIQUE RESPONSABLE

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



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

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

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

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

MANIFESTE #ReconversionFemmesNum

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



Adhérent et membre actif (participation aux groupes de travail) de l'Institut du Numérique Responsable, Tessi devient également signataire de la charte de l'INR en 2022 et affirme ainsi ses engagements :

1. mesurer et optimiser nos solutions et services numériques,
2. développer des offres de services plus accessibles, plus inclusives et plus durables,
3. respecter des pratiques numériques éthiques et responsables,
4. favoriser l'émergence de nouveaux comportements et utiliser le numérique comme un levier de progrès social et environnemental.

03

ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS



[18]

ÉVALUATION
DES RISQUES FINANCIERS

[19]

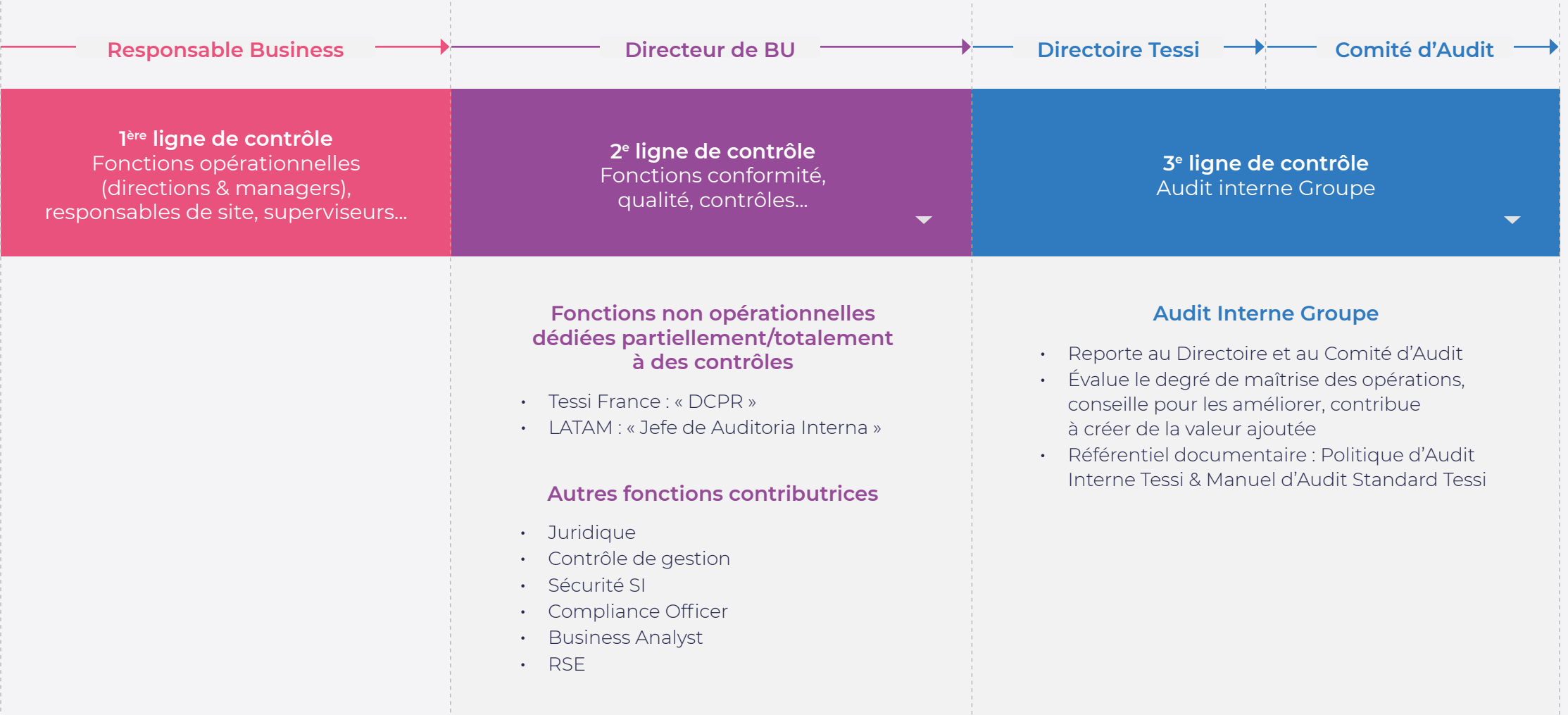
ANALYSE DES PRINCIPAUX ENJEUX
ET RISQUES EXTRA-FINANCIERS

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'Entreprise de Services Numériques et acteur du BPS, le Groupe, au même titre que ses sociétés concurrentes, est soumis à des risques de toute nature qui peuvent impacter ses activités, sa réputation, sa rentabilité ou ses objectifs.

Pour y répondre, le Groupe s'appuie sur un système de gestion des risques cohérent qui couvre l'ensemble de ses fonctions. Depuis 2018, ce système est piloté par un Directeur Audit interne Groupe et s'appuie sur une politique d'audit interne Groupe mise en application dès janvier 2019.

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

SYSTÈME DE CONTRÔLE DES RISQUES :



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

ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS

En fin d'année 2022, les équipes d'Audit Interne du groupe Tessi ont procédé à la mise à jour annuelle de l'identification et hiérarchisation des risques spécifiques applicables au Groupe, avec pour résultat de ces travaux une analyse présentée lors du Comité d'Audit du 07 décembre 2021.

Elle s'inscrit dans un contexte de poursuite d'une dynamique de développement avec l'acquisition de la société VILT, société internationale spécialisée dans la transformation numérique, qui aide les entreprises à travers le monde à améliorer l'expérience de leurs clients, mais aussi à gagner en efficacité grâce à ses solutions numériques et à l'intégration complète des données.

Segmentation et principe de hiérarchisation des risques :

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

- Risques stratégiques
- Risques opérationnels
- Risques financiers
- Risques juridiques
- Risques d'image

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

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

- Le risque « élevé » correspond, comme en 2020, aux éventuelles dépréciations de goodwill issus des opérations de croissance externe réalisées récemment par le Groupe
- Une dizaine de risques transversaux « moyens » ont par ailleurs été identifiés, résultant principalement d'une part de forts enjeux RH dans un nouveau contexte économique inflationniste au sein de l'Union Européenne qui génère, en particulier pour les cadres du Groupe, de nouvelles attentes en matière d'évolution des rémunérations. D'autre part des contextes géostratégiques (guerre en Ukraine notamment) et économique (inflation) actuels qui imposent le maintien d'un haut niveau de vigilance face aux possibilités de cyber-attaques et de fraude informatique en particulier interne

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



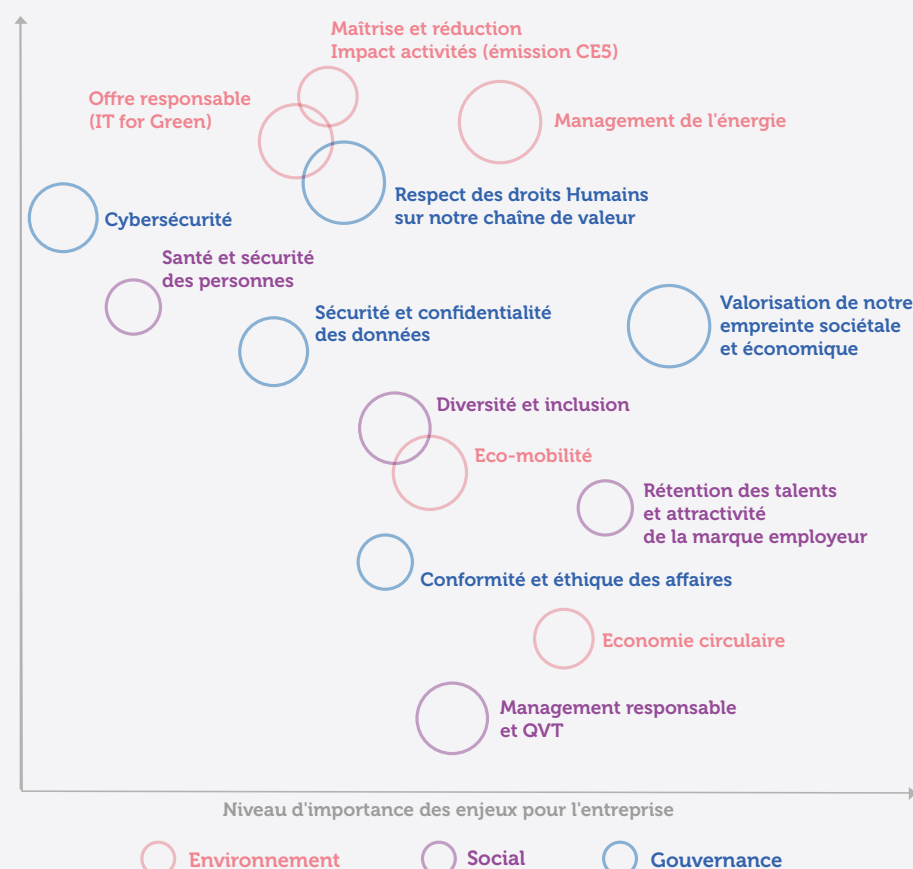
ANALYSE DES PRINCIPAUX ENJEUX ET RISQUES EXTRA-FINANCIERS

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

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

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

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



La conduite de l'étude a suivi 4 étapes-clés garantes de la robustesse de sa mise en œuvre :

- L'identification des enjeux à priori liés à l'activité de Tessi et aux intérêts de ses parties prenantes
- La définition des critères d'évaluation des enjeux et des parties prenantes à interroger
- La réalisation et l'administration des questionnaires qui ont servi à la consultation des parties prenantes jugées pertinentes
- L'analyse de l'étude permettant de définir les axes prioritaires de développement de la démarche RSE du Groupe

La matrice ainsi obtenue a permis d'identifier nos axes de travail stratégiques, eux-mêmes rattachés à plusieurs enjeux prioritaires sur les volets Environnement, Social et Gouvernance :

SYNTHÈSE RISQUES EXTRA-FINANCIERS

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

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

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

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

ENJEUX NON MATÉRIELS

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

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

RISQUES EXTRA-FINANCIERS

OFFRE RESPONSABLE

- Enjeu 1. Maintenir la satisfaction client au regard des nouveaux impératifs sociétaux et environnementaux.
- Enjeu 2. Accompagner nos clients vers une transition numérique responsable (IT for Green)
- Enjeu 9. Renforcer l'intégration des enjeux RSE aux processus de décision de l'entreprise
- Enjeu 10. Transparence dans la communication de nos engagements et actions RSE.

Risques RSE	ODD associés	Chapitre traitant le sujet
1. Durabilité et résilience de la performance Groupe 2. Réputation et image de l'entreprise 3. Adaptation à la transition bas carbone 4. Sécurité et confidentialité de données	  	Ch. 5 Des solutions Innovantes et durables pour nos clients

CONFIANCE NUMERIQUE

- Enjeu 5. Garantir l'éthique des affaires et la conformité sur l'ensemble de notre chaîne de valeur
- Enjeu 6. Veiller au respect des droits humains sur l'ensemble de notre chaîne de valeur
- Enjeu 7. Assurer la confidentialité et la sécurité des données
- Enjeu 8. Avoir une approche et un usage fiable et responsable de l'IA

Risques RSE	ODD associés	Chapitre traitant le sujet
5. Maîtrise de la chaîne de valeur 6. Non-conformité lié au respect des droits Humains et de l'environnement sur l'ensemble de notre chaîne de valeur 7. Sécurité et confidentialité des données 8. Non-conformité liée aux évolutions réglementaires 9. Durabilité et résilience de la performance Groupe Réputation et image de l'entreprise	    	Ch. 7 Confiance numérique

EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DE NOS ACTIVITES

- Enjeu 11. Mesurer et réduire les impacts environnementaux et sociétaux de nos activités et services numériques
- Enjeu 12. Economie circulaire
- Enjeu 13. Management de l'énergie
- Enjeu 14. Éco-mobilité

Risques RSE	ODD associés	Chapitre traitant le sujet
10. Durabilité et résilience de la performance Groupe 11. Réputation et image de l'entreprise 12. Adaptation à la transition bas carbone et au risque climatique 13. Difficultés d'approvisionnement (épuisement des ressources)	    	Ch. 9 Protéger notre environnement

VALORISATION DU CAPITAL HUMAIN

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

Risques RSE	ODD associés	Chapitre traitant le sujet
14. Rétention et attractivité des talents 15. Non-conformité liée au respect des droits Humains 16. Réputation et image de l'entreprise	     	Ch. 6 Un capital humain à valoriser

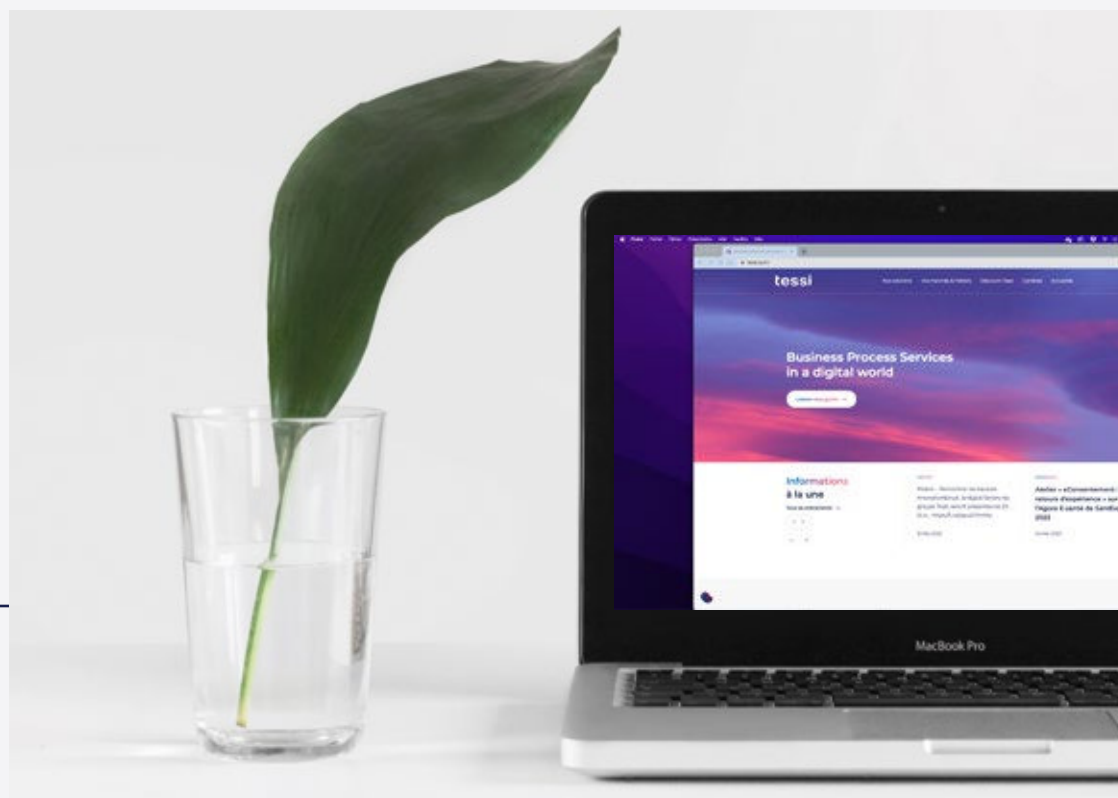
ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX

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

Risques RSE	ODD associés	Chapitre traitant le sujet
17. Non mise à profit et de non-valorisation de l'emprunte sociétale de l'entreprise	     	Ch. 8 Engagements civiques et sociétaux

04

Stratégie RSE



[22]
DIALOGUE AVEC NOS PARTIES PRENANTES

[22]
GOUVERNANCE DE LA RSE

[23]
FEUILLE DE ROUTE RSE 2021-2025

DIALOGUE AVEC NOS PARTIES PRENANTES

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

Parties prenantes	Principaux enjeux	Principales attentes vis-à-vis de Tessi	Modes de dialogue
Investisseurs agences de notation actionnaires	Valorisation, pérennisation et valeurs	Retour sur investissement Identification, gestion et anticipation de risques Gouvernance Éthique des affaires	Comités du conseil de surveillance Conférences et réunions investisseurs Réponses aux questionnaires de notation
Pouvoirs publics & communautés locales	Cadrage réglementaire et acceptabilité sociale	Intérêt général Conformité des personnes	Rencontres avec les autorités locales Rencontres avec les associations professionnelles Participation aux échanges, soirée-débat avec le ministère de la transition écologique et solidaire 10% pour tout changer Ambassadeur Global Compact France
Collaborateurs	Implication et fidélisation	Besoin de reconnaissance Attractivité Développement des compétences Culture d’entreprise Santé et sécurité au travail Diversité Bien-être au travail Sensibilisation Responsabilité d’entreprise	Communication interne : intranews, réseau social d’entreprise, challenges internes Dialogue avec les partenaires sociaux Enquêtes de satisfaction et sondages Entretiens Plateforme d’e-learning Module d’e-learning RSE Présentation RSE dans processus on-boarding Forum emplois et stages Interventions aux conférences spécialisées Trophées et challenges universitaires
Clients	Engagement, partenariat, et fidélisation	Innovation et adaptabilité Qualité des produits et services Réactivité Respect des exigences contractuelles et de la réglementation Respect de l’environnement, gestion de l’énergie Écoute et dialogue permanent Sécurité et protection des données Éthique des affaires	Relation partenariale : aide à la définition du besoin, dialogue régulier via direction de clientèle Enquêtes satisfaction clients Newsletters Réponses aux notations fournisseurs (EcoVadis, Acesoia) Web séminaires, showcase de la transformation digitale, matinales couvrant des thématiques métiers et sectorielles (Banque, Assurance...) Livre blanc dédié à la transformation digitale des entreprises Journée portes ouvertes de son Lab et du CETIA (Centre d’Excellence Tessi en Intelligent Automation) Lancement de « Tessi Insights », le blog de la transformation digitale des processus d’entreprises
Fournisseurs / sous-traitants	Qualité, coûts, délais, conformité éthique	Partenariat durable Rentabilité Éthique des affaires Fidélisation	Négociations et relations contractuelles Enquêtes fournisseurs Charte Développement Durable Tessi
Média & associations organisations internationales	Image et réputation	Transparence Information Engagements RSE	Ambassadeur Global Compact France Organisateur étape du Tour de France des ODD Témoignages presse spécialisée Communiqués de presse Communication annuelle sur le Progrès (COP) – Niveau GC Advanced

GOUVERNANCE DE LA RSE

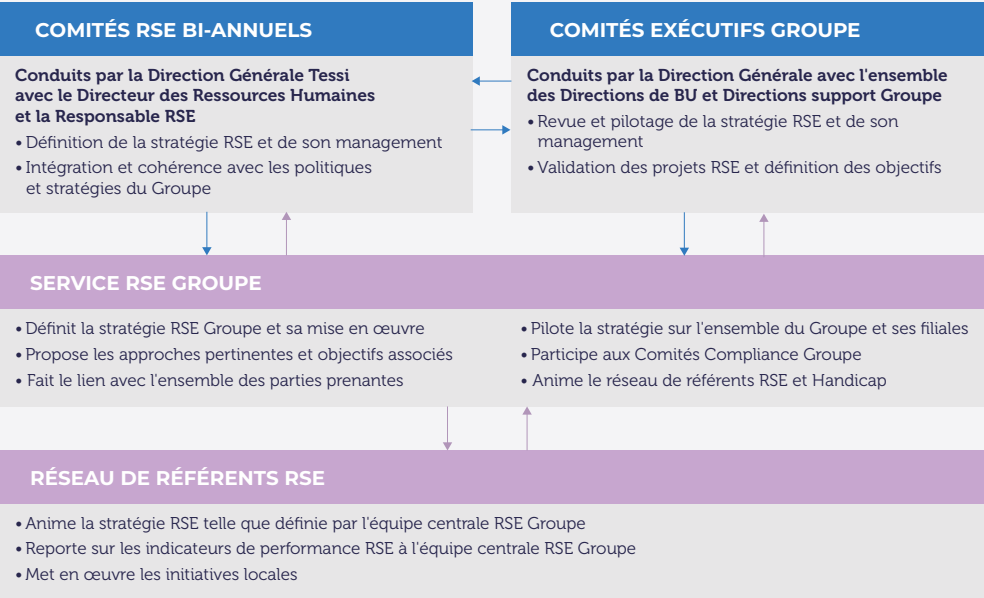
La direction RSE est en charge du pilotage de cette feuille de route RSE et de son adaptation aux problématiques locales.

Elle en assure la mise en œuvre, le maintien et l’amélioration continue en impliquant l’ensemble du personnel et représente la direction auprès des clients.
Elle s’assure, en relation avec les membres de la direction, que les engagements soient mis en place et maintenus dans chacune des Business Units (BUs) et restent en cohérence avec la stratégie du Groupe.
Elle s’assure à chaque changement de périmètre et à chaque nouvelle acquisition que la démarche soit connue, diffusée et mise en application.

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

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

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



FEUILLE DE ROUTE RSE 2021-2025

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

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

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

1 Confiance numérique

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

2 Offre responsable

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

3 Empreinte environnementale de nos activités

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

4 Engagement civique et sociétal

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

5 Valorisation du capital humain

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



TABLEAU DES INDICATEURS EXTRA-FINANCIERS

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

Domaine	ODD	Indicateurs clés de performance (KPI's) / Indicateurs de suivi de performance	Année de référence (2021)	2022	Objectifs (2025)
 OFFRE RESPONSABLE	  	Score NPS	51	51	
		% des équipes sensibilisées et/ou formées aux enjeux du numérique responsable	70%	17%	100%
		Durabilité des offres Tessi : niveau de maturité NR	25%	25%	100%
		Évaluation ECOVADIS	56 (Statut Silver)		73 (Statut Platinum)
 CONFIANCE NUMÉRIQUE	    	Taux de diffusion du code éthique	90%	90%	100%
		% des sites d'hébergement Tessi certifiés ISO 27001	100%	100%	100%
		% des notifications de violations de données personnelles traitées et notifiées dans le respect des délais ≤ 72h	100%	100%	100%
 EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DE NOS ACTIVITÉS	    	Émissions de GES – TeCO ₂ (Scope 1, 2 et 3)	33 986		
		% des effectifs couverts par une filière de recyclage (hors ADM Value)	90%	89%	100%
		Évolution du ratio électricité consommée sur effectifs Monde	-23%	-7%	-5% / an
		Évolution des émissions GES dues aux déplacements professionnels	17%	19%	-5% / an
		% des motorisations alternatives dans la flotte auto	9%	12%	>20%
 VALORISATION DU CAPITAL HUMAIN	      	Taux de fréquence	4,37	2,79	<7,3
		Taux de gravité	0,14	0,12	
		Taux de turnover Monde (hors ADM Value)	17%	21%	<15%
		% de femmes au Comité Exécutif	40%	40%	50%
		% de femmes dans le personnel encadrant	38%	38%	>45%
		% de femmes dans le personnel de direction	31%	33%	>45%
		% des femmes / total embauches	64%	63%	50%
		% des effectifs en situation de handicap (France)	4,6%	4,9%	>6%
		Taux de participation enquête collaborateurs	(année de référence 2022)	46%	50%
		Taux d'absentéisme	6,48%	5,52%	<5%
 ENGAGEMENTS CIVILS ET SOCIÉTAUX	     	Évolution du montant des achats réalisés auprès d'ESAT (périmètre France)	37%	-14%	+50% / n-5

05

DES SOLUTIONS
INNOVANTES
ET DURABLES

[28]

UNE ORGANISATION QUI S'ADAPTE
AUX EXIGENCES MARCHÉ

[28]

TESSI, UN ACTEUR MAJEUR DU MARCHÉ
EN MATIÈRE DE CONFIANCE NUMÉRIQUE

[29]

MAÎTRISE DE LA QUALITÉ DES SERVICES
PROPOSÉS

[30]

THOUGHT LEADERSHIP

[30]

POUR LE DÉVELOPPEMENT D'UN NUMÉRIQUE
QUI CONTRIBUE AUX ENJEUX DE TRANSITION
SOCIÉTALE

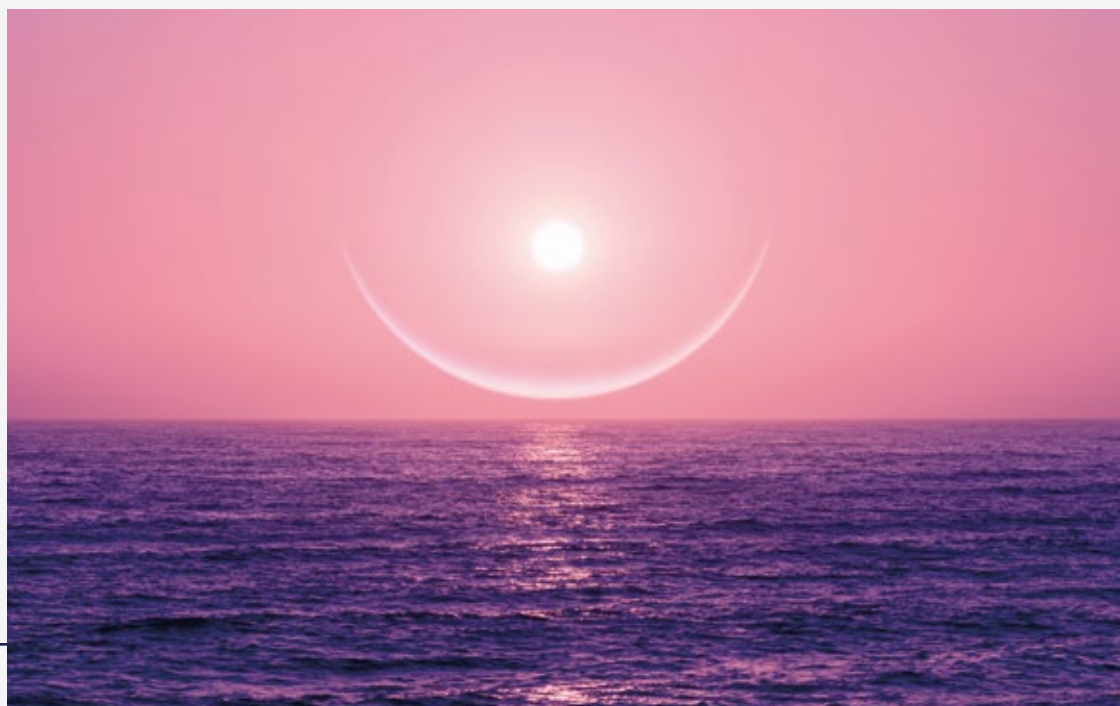
[32]

UNE MESURE PERMANENTE
DE LA SATISFACTION CLIENT

RAPPEL DES ENJEUX

Maintenir la satisfaction de nos clients au regard des nouveaux impératifs sociaux et environnementaux

Accompagner nos clients dans la transition numérique responsable, avec des solutions fiables, sécurisées, innovantes et durables



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



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



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

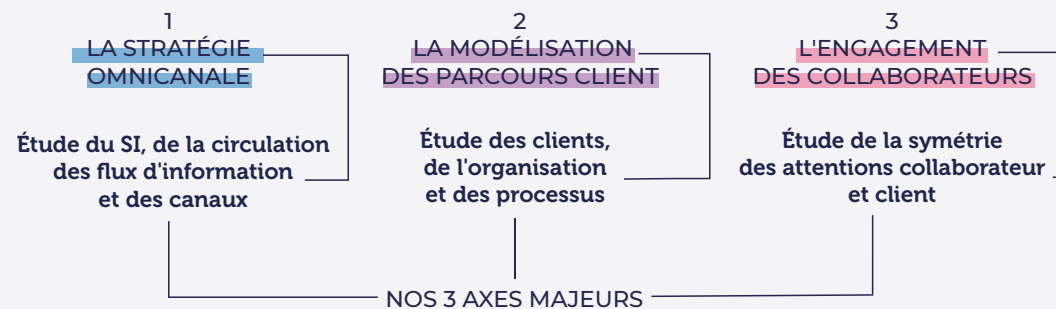
LE TRINÔME GAGNANT

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

EXPÉRIENCE CLIENT

DIGITAL

EXPÉRIENCE COLLABORATEUR



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

STRATÉGIE OMNISCANALE

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

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

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

ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS

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

UNE ORGANISATION QUI S'ADAPTE AUX EXIGENCES MARCHÉ

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

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

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

Et 6 expertises prioritaires d'autre part :

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

TESSI, UN ACTEUR MAJEUR DU MARCHÉ EN MATIÈRE DE CONFIANCE NUMÉRIQUE

DATA CENTER HAUTEMENT SÉCURISÉ

ISO 27001 : engagements Sécurité des Systèmes d'information

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

Tessi : hébergeur certifié pour les données de santé

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

NUMÉRISATION FIDÈLE ET ARCHIVAGE ÉLECTRONIQUE : TESSI DOUBLEMENT CERTIFIÉ

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

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

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

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

Avec cette double certification, Tessi renforce son excellence en matière de transformation digitale et prouve la capacité de sa plateforme à proposer un environnement sécurisé, multicanal et conforme, pour la dématérialisation et l'archivage électronique à valeur probatoire des flux sensibles d'entreprise.

CERTIGNA BY TESSI OBTIENT LA CERTIFICATION EIDAS

Certigna, Tiers de Confiance européen du groupe Tessi, spécialisé dans la cybersécurité et dans la confiance numérique propose des solutions de sécurisation des échanges et des documents.

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

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

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

TESSI POST LRE OBTIENT LA QUALIFICATION AUPRÈS DE L'ANSSI POUR LES LRE (LETTRES RECOMMANDÉES ÉLECTRONIQUES) 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 Électronique 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.

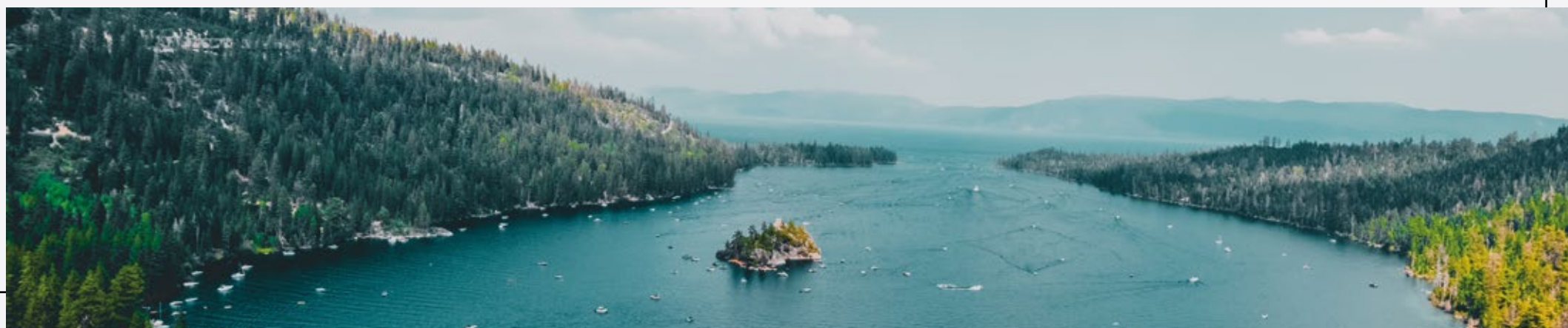
Tessi confirme ainsi sa pleine conformité en tant que prestataire de confiance et tiers d'acheminement de Lettre Recommandée Électronique.

MAÎTRISE DE LA QUALITÉ DES SERVICES PROPOSÉS

Parce que satisfaction et confiance client font partie de l'ADN du Groupe, Tessi souhaite maintenir une proximité client permanente qui passe par une amélioration continue de sa qualité de services, une écoute client renforcée, des rencontres de plus en plus diversifiées et une mesure constante de la satisfaction client.

CERTIFICATIONS ET AGRÈMENTS : LES RÉUSSITES DE 2022

- **ISO 9001 & ISO 18295-1 (CRC)**
Audit de suivi (Lyon / Lyon CRC / Nanterre Data) - Septembre
0 Non-conformité
- **NF544 - Numérisation Fidèle**
Audit de suivi (Roubaix / Maignelay / Lyon) - Juin / Juillet
0 Non-conformité - Intégration de Maignelay et Lyon au certificat
- **NF461 - SAE Tessi DATACONTENT**
Audit de renouvellement (Boulogne / Bordeaux) - Juin
0 Non-conformité
- **NF461 - SAE Tessi DOCUBASE**
Audit de certification (Bordeaux) - Octobre
Obtention du certificat - 0 Non-conformité
- **SIAF - Agrément conservation des archives publiques**
SAE Tessi DATACONTENT et Tessi DOCUBASE - Novembre
Obtention des 2 agréments



THOUGHT LEADERSHIP

Depuis 2015, TESSI France organise de nombreuses rencontres on et offline à destination de ses clients couvrant des sujets liés aux innovations technologiques et numériques et à la transformation digitale. Au travers de ces événements, le Groupe valorise son savoir-faire auprès de ses clients et se positionne également en apporteur de conseils, de solutions d'expertises et de compétences.

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

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

POUR LE DÉVELOPPEMENT D'UN NUMÉRIQUE QUI CONTRIBUE AUX ENJEUX DE TRANSITION SOCIÉTALE

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

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

LA FILIÈRE ÉDITIQUE CO-CONSTRUIT SON AVENIR AVEC SES CLIENTS

La conférence du 18^e Trophée De l'Éditique (TDE) a été l'occasion de donner la parole aux grands donneurs d'ordres de la filière éditique, dans l'objectif de recueillir leurs visions et leurs projets pour pouvoir co-construire un avenir qui prenne en compte la future augmentation des coûts postaux, la hausse des coûts énergétiques et des matières premières, le positionnement du courrier physique dans le « mix canal », ou encore les enjeux RSE physiques et digitaux.

L'ENJEU DES DARK DATA

Les Dark Data, ces données oubliées sur les serveurs qui sont incomplètes, inutiles ou redondantes, génèreraient l'équivalent des émissions annuelles de CO₂ de 80 pays. Pour répondre au défi de l'empreinte environnementale numérique, il est aujourd'hui essentiel de les prendre en compte dans toute stratégie de réduction de l'empreinte environnementale du numérique.

Ces données non exploitées occupent de l'espace de stockage dans les serveurs, consomment de l'énergie, coûtent de l'argent aux entreprises et peuvent les rendre vulnérables. En effet, elles peuvent contenir des données sensibles ou des informations d'une certaine importance stratégique pour les cyberattaquants. Un piratage de ces données non classifiées et stockées parmi tant d'autres pourrait entraîner des conséquences majeures pour les entreprises (ransomware, vente de données sur le dark web, etc.).

Pour sensibiliser les entreprises à cette problématique, Innovation&trust a publié un cahier sur les Dark Data, qui revient sur les origines de ces données oubliées et sur leur impact sur les entreprises : <https://www.tessi.eu/wp-content/uploads/2023/01/cahier-human-interactive-dark-data-web-2023-fr-1.pdf>

FOCUS

Comptabilité carbone des données : quelle approche pour lutter contre les Dark Data ?

Répondre au défi de la transition écologique posé par les Dark Data impose de trouver des solutions qui permettent à la fois de les diagnostiquer et de les trier, mais surtout d'accompagner les entreprises dans ce tri.

L'objectif d'Innovation&trust visant à réduire de 15% à 20% le volume des Dark Data au niveau des entreprises d'ici cinq ans passe par la mise au point d'un dispositif dédié à la mesure et à la gestion de ces « données froides » : « EKODATA » by Innovation&trust.

Plateforme de diagnostic, de tri et de classification des Dark Data, cette offre vise à maintenir les activités de stockage dans un cadre écoresponsable et à apporter une aide aux entreprises manipulant des volumes importants de données.



PÉPITES SHAKER : UN ACCOMPAGNEMENT UNIQUE EN SON GENRE

Tessi a lancé Pépites Shaker, son programme européen d'accélération de startups innovantes en 2017.

Orienté vers les nouvelles technologies d'intelligence artificielle, d'extraction de contenu, de reconnaissance vocale, comportementale, d'authentification, de signature et de blockchain, Pépites Shaker aspire à anticiper les tendances de demain pour les clients de Tessi, tout en s'attachant, via l'innovation et les opportunités que peuvent offrir les NTIC, à répondre aux enjeux sociaux et environnementaux auxquels Tessi, au même titre que ses clients, est confronté.

Piloté au sein d'Innovation&trust, la nouvelle digital factory de Tessi, le programme offre la visibilité et les conseils en stratégie nécessaires aux startups en phase de développement.

Pépites Shaker s'adresse avant tout aux structures ayant terminé leur phase de R&D et qui cherchent à développer leur portefeuille client. Toute startup européenne est éligible, à condition d'avoir 3 ans d'existence et d'avoir été fondée dans le pays qu'elle représente.

En 2022, 11 nouvelles startups sont venues rejoindre le programme : 9 startups françaises et 2 startups belges.

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, relations presse, salons
- Permettre aux startups d'accroître leur business, à travers l'intégration de leurs solutions au sein des offres et plateformes technologiques Tessi, l'ouverture du 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 le numérique responsable, la confiance numérique, le sens du 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 :

KABAUN

Kabaun est une startup française qui a pour mission d'accompagner les entreprises dans leur transition écologique.

Reposant sur une technologie open source et open data innovante, la plateforme Kabaun permet aux entreprises de mesurer, d'analyser et de réduire leurs émissions de CO₂.

Les entreprises clientes de Kabaun accèdent à une plateforme unique, intuitive et simple d'utilisation pour mesurer et analyser leur émissions de GES et peuvent réaliser leur bilan carbone, analyse de cycle de vie, bilan produit...



OFFRE SANTÉ : RENDRE PLUS ACCESSIBLE LE PARCOURS SANTÉ

Les parcours digitaux limitent les contacts physiques superflus dans les salles d'attente et permettent aux personnels médico-administratif de se concentrer sur des actes à meilleure valeur ajoutée.

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

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

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

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

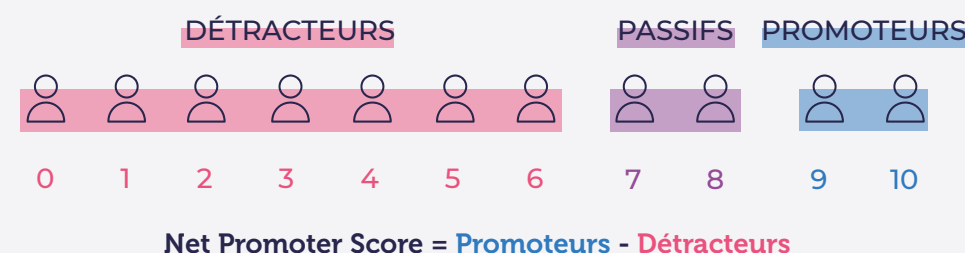
« Dans la santé, le digital ne se développe que si les usagers ont confiance et ils n'auront confiance que s'ils peuvent exercer leurs droits. Tessi s'attache donc à proposer des solutions qui permettent de créer ce climat de confiance entre les patients, les médecins et les établissements de santé »,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

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

UNE MESURE PERMANENTE DE LA SATISFACTION CLIENT

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

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



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

En 2021, le Net Promoter Score se maintient à 51 sur le périmètre France et 78 sur nos activités pilotées en Tunisie, avec des retours de satisfaction de nos clients qui portent notamment sur :

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

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

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



06

UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER



[35]

POLITIQUE RH DU GROUPE

[36]

PROMOUVOIR LA DIVERSITÉ

[40]

OPTIMISER LE PARCOURS
PROFESSIONNEL

[41]

AMÉLIORER LE CADRE DE TRAVAIL

RAPPEL DES ENJEUX

Assurer la santé et la sécurité de nos collaborateurs

Retenir nos talents et renforcer l'attractivité de la marque employeur

Faire la promotion de la diversité et de l'inclusion sous toutes ses formes

Favoriser une approche responsable du management en faveur de la qualité de vie au travail



Le Groupe est challengé de manière continue sur sa capacité à accompagner ses clients dans la conduite du changement liée à la digitalisation des processus en assurant notamment la continuité des services et prestations. Cette fiabilité ne peut être assurée sans l'action des collaborateurs du Groupe qui restent mobilisés et impliqués quel que soit le contexte.

21%

Taux
de turn over Monde
(hors ADM Value)

63%

de femmes
parmi les effectifs
entrants

46%

Taux de participation
enquête
collaborateurs

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

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

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

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

POLITIQUE RH DU GROUPE TESSI

DÉVELOPPER UN SENTIMENT D'APPARTENANCE AU GROUPE

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

PROMOUVOIR LA DIVERSITÉ

La diversité est une valeur naturelle et spontanée au sein de Tessi. Tessi encourage la diversité des talents, l'égalité des chances et l'égalité homme/femme et souhaite affirmer son engagement dans la lutte contre les discriminations et continuer à promouvoir cette diversité au sein du Groupe.

OPTIMISER LE PARCOURS PROFESSIONNEL

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

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

ASSURER LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DE NOS COLLABORATEURS ET PROMOUVOIR LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Le bien-être des collaborateurs conditionne la performance de l'entreprise. Il passe notamment par une connaissance des facteurs de stress et l'accompagnement des collaborateurs dans leur quotidien.

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

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



PROMOUVOIR LA DIVERSITÉ

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

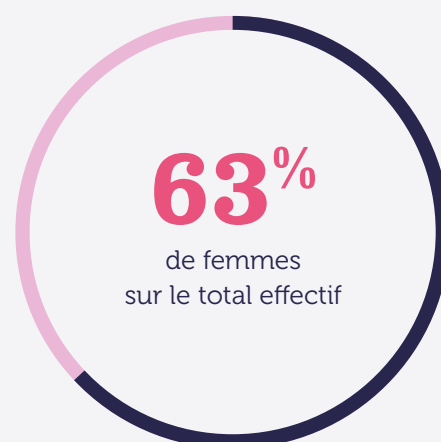
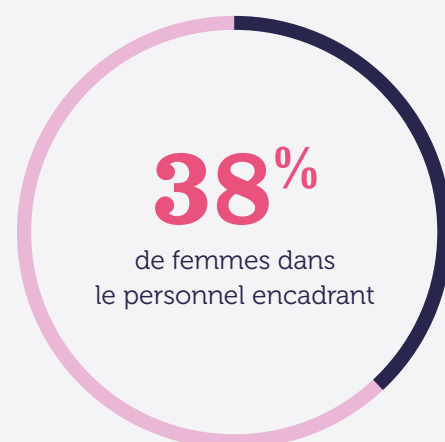
L'historique et les métiers du Groupe font que le personnel est majoritairement féminin. En Europe comme en France, presque 70% des salariés du Groupe sont des femmes.

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

- Au niveau de la gouvernance, il y a 9 membres composant le Conseil de surveillance de Tessi SA et parmi eux, 4 femmes, soit 44%
- Le comité exécutif du Groupe est composé de 40% de femmes
- Dans le Monde, 33% des postes de direction sont occupés par des femmes
- 38% du personnel encadrant est féminin

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

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



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

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

Vous trouverez plus d'informations en suivant le lien :

<https://www.tessi.eu/fr/index-egalite-hommes-femmes/>

POLITIQUE HANDICAP DU GROUPE TESSI :

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

Celle-ci aura pour objectif :

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

En 2022 le nombre de salariés handicapés au sein des effectifs France est maintenant de 265. Ce qui représente 4,9% des effectifs Tessi France en augmentation par rapport au 4,6% de 2021.

Cette évolution est le résultat de notre politique diversité et handicap et des actions mises en place détaillées plus bas.

Tessi s'est toujours engagée sur les principes suivants :

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

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

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

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

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

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

FOCUS

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

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

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



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

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

Conduite d'un diagnostic handicap Groupe (périmètre France)

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

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

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

Journée accompagnement handicap

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

En 2022, les actions visant à sensibiliser et informer nos collaborateurs sur les différentes formes de handicap et les dispositifs existants nous ont permis de faire évoluer à la hausse le nombre de collaborateurs bénéficiant de la Journée Accompagnement Handicap : 34 collaborateurs, soit presque 3 fois plus que lors de l'année de lancement du dispositif.

ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE ET RGAA

Les enjeux liés à l'accessibilité numérique font partie intégrante de notre programme numérique responsable.

Des réflexions et travaux sont en cours afin de mettre en conformité nos applications et services numériques avec les exigences de la norme RGAA.

A titre d'exemple, le site www.tessi.eu a été audité afin d'évaluer le niveau d'accessibilité en cohérence avec les exigences de la norme RGAA et d'établir un schéma pluriannuel de mise en accessibilité.

En parallèle, notre approche « d'inclusion numérique » nous a amené à doter notre site institutionnel www.tessi.eu, de la solution Facil'iti permettant d'adapter en direct l'affichage d'un site web à certains troubles moteurs et cognitifs (dyslexie, daltonisme, maladie de Parkinson...) qui touchent plus de 25% des internautes. La solution a été conçue avec les associations nationales (APF, UNADEV, France Parkinson...) et a fait l'objet de tests usagers.

UNE POLITIQUE DE RECRUTEMENT RÉSOLUMENT TOURNÉE VERS L'INCLUSION

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

Recruter autrement

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

Contribuer à l'accès à l'emploi

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

Faire connaître nos métiers

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

Soutenir les acteurs de l'insertion du territoire

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

S'investir dans une dynamique locale pour l'emploi

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

FOCUS

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

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

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

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

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

Près de
5 500
employés Tessi
dans les pays
en développement

OPTIMISER LE PARCOURS PROFESSIONNEL

PROMOTION DE LA MOBILITÉ INTERNE

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

Ce programme a ainsi plusieurs ambitions :

- Élaborer un référentiel métier et compétences construit à travers l'ensemble des éléments collectés auprès de nos collaborateurs. Ce référentiel constitue la pierre angulaire de notre GPEC. Dans notre secteur d'activité, les métiers évoluent, les compétences aussi. Nous pouvons donc analyser les compétences présentes au sein de Tessi, en identifiant celles dont nous aurons besoin et qui nous font défaut
- Simuler des schémas d'évolution de carrière, à travers un outil qui rapproche les compétences disponibles des collaborateurs avec les besoins futurs du Groupe. L'outil donne la possibilité de travailler sur des projections plus ou moins audacieuses, en procurant des analyses sur les risques de ces scénarii, en identifiant les actions pour limiter ces risques et faire ainsi de chaque parcours de mobilité un succès
- Talents donne accès à tous les emplois vacants sur le périmètre déployé

En quelques années, la Talent Marketplace déployée en France et en Suisse, est devenue l'outil incontournable de la mobilité interne dans le Groupe et a permis de :

- Révéler tous les atouts et talents des collaborateurs utilisant la plateforme
- Générer des opportunités internes et de nombreuses mobilités réussies
- Détecter et classer les compétences professionnelles et personnelles de nos collaborateurs permettant d'anticiper la transformation des métiers et les projets de carrière

ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES ET LA TRANSFORMATION DES MÉTIERS

Les orientations stratégiques de formation du Groupe sont les suivantes :

- Anticiper les futurs besoins en accompagnant le Groupe dans l'acquisition de nouvelles technologies
- Développer notre culture matricielle à travers des pratiques managériales et comportementales homogénéisées
- Confirmer et sécuriser nos expertises en assurant la montée en compétences de nos collaborateurs, les fidéliser à travers des évolutions et progressions au sein du Groupe
- Impliquer nos collaborateurs dans le programme Numérique Responsable

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

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

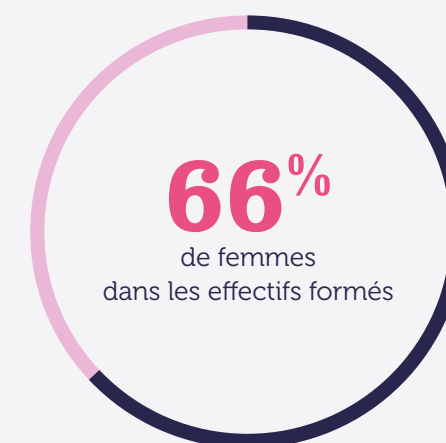
Pour Tessi, développer les talents c'est mutualiser la connaissance des experts métiers identifiés par thématique afin de valoriser et de développer les compétences de l'ensemble de ses collaborateurs.

C'est pourquoi, Tessi a mis en place une plateforme d'e-learning qui met à disposition des contenus ludiques et personnalisés le plus souvent créés par l'équipe responsable des formations. Elle permet également de mieux manager la montée en compétences de ses collaborateurs.

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

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 au développement durable, aux enjeux d'un numérique plus responsable, qu'à la sécurité des systèmes d'informations. Depuis 2021, Tessi Academy est désormais un organisme de formation certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'actions suivantes : les actions de formation. Tessi Academy conçoit et dispense désormais des formations, en e-learning, en présentiel ou en classe virtuelle en interne mais aussi pour un public externe.

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



AMÉLIORER LE CADRE DE TRAVAIL



ASSURER LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DE NOS COLLABORATEURS

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

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

Les différents points couverts par ce document sont :

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

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

DIALOGUE SOCIAL

Les représentants du personnel sont régulièrement informés et consultés, notamment dans le cadre de CSE. Ils formulent notamment un avis sur les orientations stratégiques de l'entreprise, la situation économique, la politique sociale mais aussi les conditions de travail et d'emploi.

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

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

En France, chaque année de nouveaux accords sont signés dans les entreprises de plus de 50 salariés. En 2022, 65 nouveaux accords ont été signés, Cette année, ces accords ont majoritairement porté sur les sujets suivants : temps de travail (passage au forfait jours) et égalité professionnelle hommes/femmes, la gestion des emplois et des parcours professionnels, la prévention des risques...

De plus, à fin 2022, 98,2% des salariés sont représentés par une IRP, au sein du groupe Tessi.

MESURER LA SATISFACTION DE NOS COLLABORATEURS

En 2022 a été lancé un projet pilote de mesure de la satisfaction des collaborateurs. Avec un taux de participation de 46%, cette enquête a permis :

- d'apprécier le niveau de satisfaction générale au travers de différents items (besoins primaires, besoins sociaux, développement personnel, besoins aspirationnels),
- de déterminer les forces et points d'amélioration du management sur le site pilote.

Ce projet devrait être reconduit sur un périmètre plus large dans les années à venir.

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



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

ÉQUILIBRE VIE PROFESSIONNELLE – VIE PERSONNELLE

Télétravail

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

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

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

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

Droit à la déconnexion

Un module e-learning dédié à la sensibilisation sur le droit à la déconnexion est destiné aux responsables et aux salariés disposant d'outils numériques professionnels.

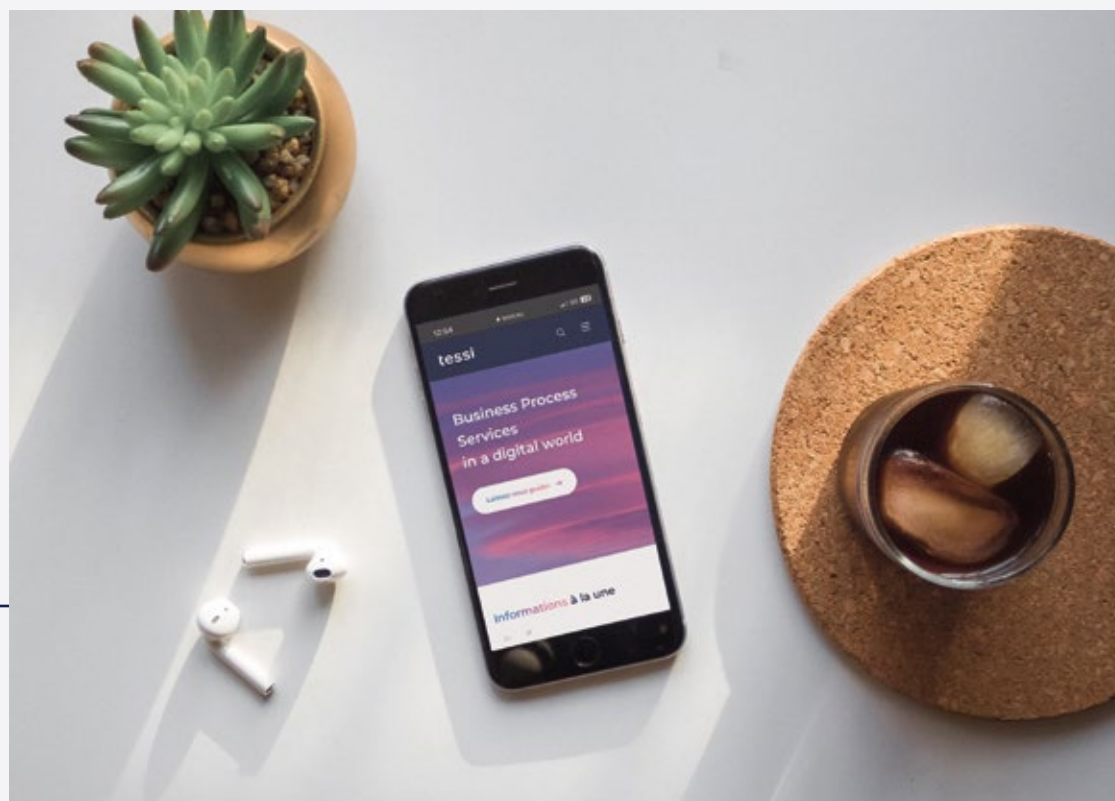
Ce module contient :

1. Présentation de l'influence des outils numériques professionnels sur la vie privée
2. Définition du vocabulaire associé
3. Définition des droits des salariés
4. Identification des bonnes pratiques à adopter

En 2022, ce module a été diffusé sur 100% de nos filiales Tessi France.



07

CONFIANCE
NUMÉRIQUE

[45]

POLITIQUE EN MATIÈRE DU RESPECT
DES DROITS DE L'HOMME SUR L'ENSEMBLE
DE NOTRE CHÂÎNE DE VALEUR

[45]

GOVERNANCE CONFORMITÉ
ET CYBERSÉCURITÉ

RAPPEL DES ENJEUX

Veiller au respect des droits humains sur l'ensemble de notre chaîne de valeur

Garantir l'éthique des affaires et la conformité sur l'ensemble de notre chaîne de valeur

Assurer la confidentialité et la sécurité des données

Une approche et un usage fiable et responsable de l'IA



90%

Taux de diffusion
du code éthique

100%

des sites
d'hébergement TESSI
certifiés ISO 27001

100%

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

POLITIQUE EN MATIÈRE DU RESPECT DES DROITS DE L'HOMME SUR L'ENSEMBLE DE NOTRE CHAÎNE DE VALEUR

Dans l'ensemble de ses filiales mondiales, Tessi s'engage à respecter :

- Les obligations administratives, sociales et fiscales prévues par la législation française, ou celles du pays où le Groupe est implanté
- La Déclaration Universelle des droits de l'homme
- La convention des Nations Unies sur les droits de l'enfant
- Les conventions de l'Organisation Internationale du Travail auxquelles la France, l'Espagne, le Portugal, le Royaume-Uni, l'île Maurice, la Tunisie, le Vietnam, la Suisse, la Colombie, le Chili et le Mexique adhèrent
- Les directives de l'OCDE auxquelles la France adhère
- Les 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies



NOUS SOUTENONS
LE PACTE MONDIAL



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

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

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

En France, un réseau de référents harcèlement et discriminations a été constitué et formé. Un guide de sensibilisation des responsables aux méthodes de recrutement, garantissant la non-discrimination a été rédigé. Ce guide détaille comment :

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

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

GOUVERNANCE CONFORMITÉ ET CYBERSÉCURITÉ

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

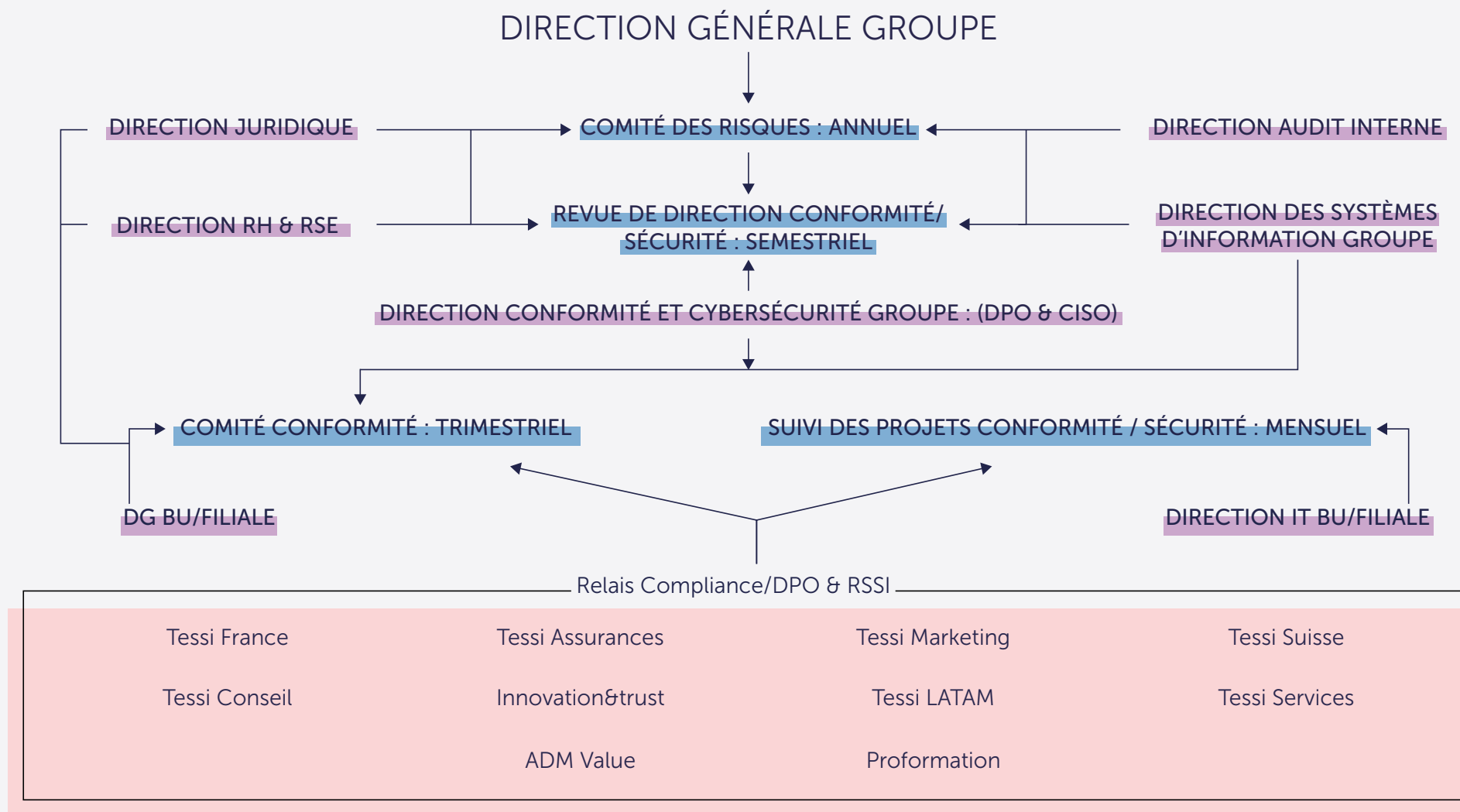
Dans ce contexte, le groupe Tessi s'engage, pour ses propres activités ainsi que celles assurées pour le compte de ses clients, à viser un niveau optimal de protection des données et à se conformer aux lois et aux réglementations applicables.

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

- Conformité
- Cybersécurité

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

SCHÉMA DE LA GOUVERNANCE CONFORMITÉ ET CYBERSÉCURITÉ



Le programme de conformité englobe les engagements suivants :

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

Le programme de cybersécurité permet au Groupe de :

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

CONFORMITÉ AUX LOIS SUR LA PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

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

Une équipe

- Un DPO Groupe, assisté par un adjoint DPO et un auditeur risques conformité
- Un réseau de 13 relais DPO dans les filiales
- 2 juristes dédiés à la protection des données personnelles

Un cadre de référence

Cadre de référence GDPR du groupe Tessi

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

Des instances de pilotage conformité

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

Comité	Fréquence	Participant
Comité de risques Groupe	1 fois / an	• DG Groupe • Direction Audit interne Groupe • Direction Conformité • Direction Cybersécurité • Direction Juridique • Direction RH/RSE
Revues de direction	2 fois / an	• DG Groupe • Direction Audit interne Groupe • Direction Conformité • Direction Juridique • Direction RH/RSE
Comité de pilotage conformité BU/filiale • Dédié GDPR • Dédié SAPIN II et Devoir de Vigilance	4 fois / an	• Corporate Compliance Officer / Group DPO • Relais Compliance BU/Filiale • Relais DPO BU/Filiale • DG BU/Filiale • Direction RH/RSE
Comité de suivi des projets conformité BU/filiale	1 fois / mois	• Corporate Compliance Officer / Group DPO • Relais Compliance BU/Filiale • Relais DPO BU/Filiale

FOCUS

Interview d’Amine Talbi, Group Data Protection Officer

Quel est le rôle du Data Protection Officer chez Tessi ?

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

Quelles sont les missions relatives à votre métier ?

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

Des KPIs conformité

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

En 2022, 100% des violations ont été traitées et notifiées dans le respect des délais ≤ 72h.

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

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

Des mesures

Une cartographie des risques dédiée au RGPD pour chaque filiale est consolidée à l'échelle du Groupe.

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

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

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

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

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

DISPOSITIFS DE CONFORMITÉ

Présent dans 15 pays à travers le monde, le groupe Tessi, au travers de sa politique Compliance, déploie un plan de vigilance ainsi qu'un dispositif de lutte contre la fraude et la corruption.

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

Ils se composent de cartographies des risques spécifiques à chaque réglementation, de procédures d'évaluation régulière des filiales et fournisseurs concernés, d'actions de gestion des risques et d'un dispositif de suivi des mesures mises en œuvre et d'évaluation de leur efficacité.

Des campagnes de formation complètent ce dispositif, par une sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs et une formation spécifique pour les personnes exposées aux risques de corruption et aux conflits d'intérêts (exemple : Dirigeants, Commerce, Achat, RH, etc.)

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

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

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



Ce dispositif couvre les alertes des domaines suivants : discriminations, harcèlement, droits humains et libertés fondamentales, protection de l'environnement, corruption, fraude... Il a été mis à jour pour se conformer à la Loi du 21 mars 2022 sur la protection des lanceurs d'alerte, dite Loi Wasserman. Le groupe TESSI n'a pas connu d'incidents de corruption, et n'a pas eu à faire face à des actions en justice pour infraction à des lois antitrust, ni pour comportement anticoncurrentiel ou pratique monopolistique en 2022.

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

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

- Conditions de travail et respect des droits des collaborateurs
- Santé et sécurité au travail
- Lutte contre la discrimination et le harcèlement
- Respect des clients
- Protection de l'environnement
- Confidentialité et protection des données personnelles
- Transparence des informations
- Délit d'initiés
- Concurrence loyale
- Conflits d'intérêt
- Lutte contre la corruption
- Neutralité politique
- Mécénat

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

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

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

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

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

TESSI répond aux exigences de la loi n°2017-399 du 27 mars 2017 sur le devoir de vigilance en publiant son plan de vigilance, disponible sur ce lien : <https://www.tessi.eu/ethique-et-conformite>

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CYBERSÉCURITÉ

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

Une équipe

- Un Directeur Cybersécurité (corporate CISO)
- Un SOC inter (Security Operations Center)
- Service Security by design (Test et sécurité du code)
- Une équipe cybersécurité de 10 personnes
- Un réseau de 12 RSSI dans les BU/filiales

Un cadre de référence

Une politique Cybersécurité Groupe est déclinée dans chaque filiale. Une centaine d’exigences issue de dispositif ISO et NIST impose un contrôle précis de chaque thématique sécurité.

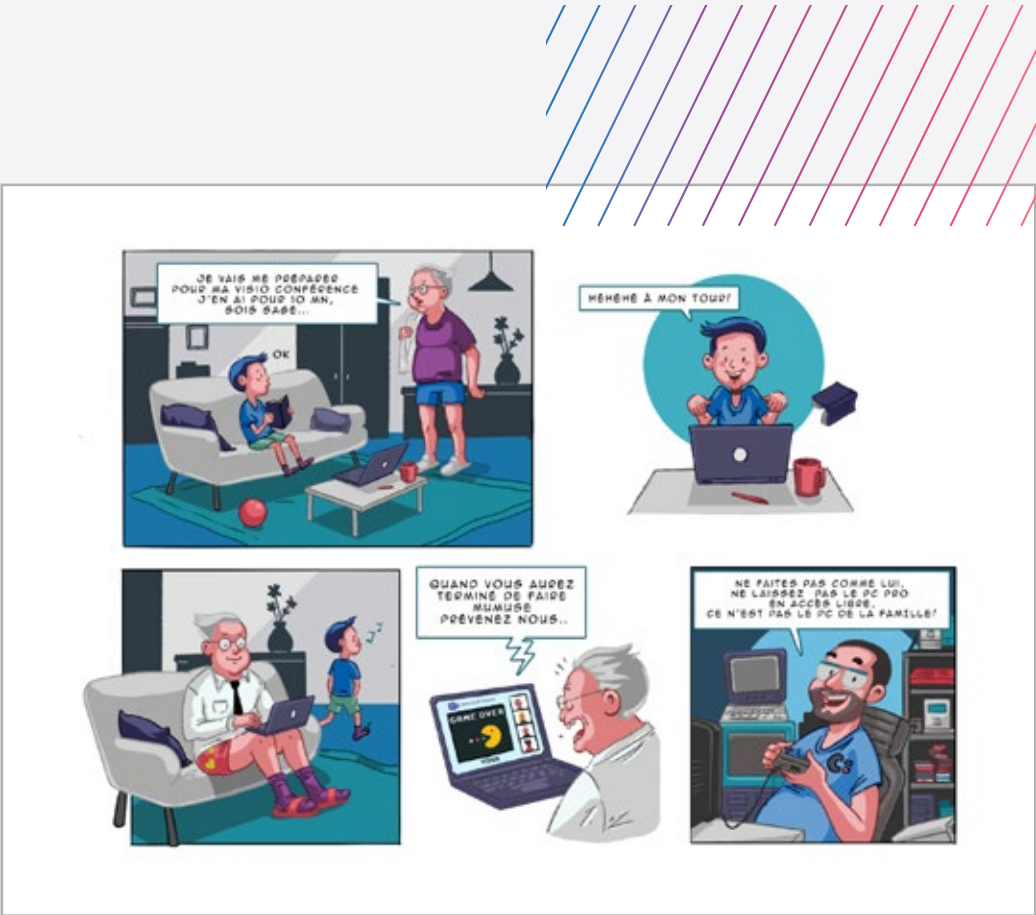
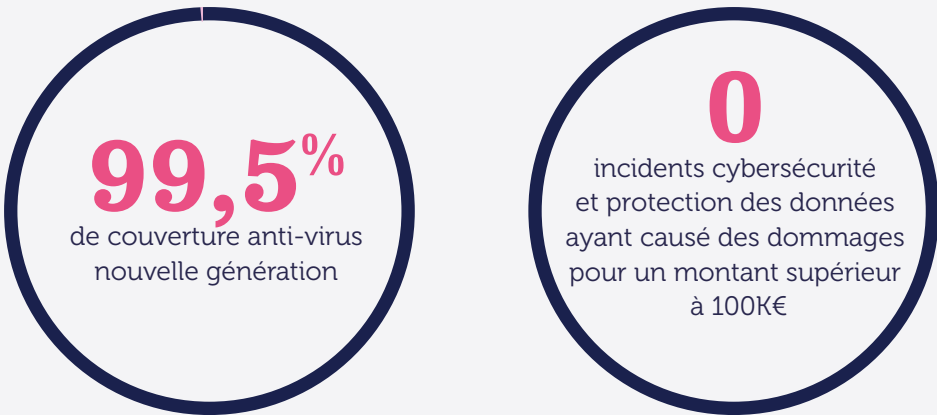
Elle s’accompagne de procédures garantissant le bon maintien de la sécurité des systèmes d’information. Le contrôle permanent est assuré via un reporting mensuel afin de s’assurer en temps réel de la couverture des dispositifs de sécurité. Les objectifs de sécurité sont définis par une analyse de risque globale en plus des analyses exigées par les différentes certifications. Ainsi le pilotage est motivé par une maîtrise des risques, contrôlé par la direction de l’audit interne et validé par la direction du Groupe.

Cela se traduit par une gouvernance accrue avec les instances dirigeantes.

Des instances de pilotage conformité

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

Comité	Fréquence	Participant
Comité de risques Groupe	1 fois/an	• DG Groupe • Direction Audit interne Groupe • Direction Conformité • Direction Cybersécurité • Direction Juridique
Revue de direction	2 fois/an	• DG Groupe • Direction Audit interne Groupe • Direction Cybersécurité
Comité de suivi cybersécurité / plan de confiance numérique	1 fois/mois	• Corporate Chief Information Security Officer • RSSI BU/Filiale



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

ORGANISATION DIRECTION CYBERSÉCURITÉ

COMBIEN DE PERSONNE ?

Environ 50 personnes selon les activités directement et indirectement (RSSI, infrastructures & réseau développement)



COMBIEN ÇA COÛTE ?

8 M€ engagés depuis 2017 avec une décroissance, budget stabilisé à 1,2 M€ depuis 3 ans



QUELQUES CHIFFRES

25 294 événements antivirus bloqués, 0 infection cette année

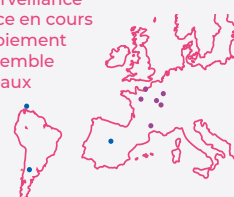


30 000 actions de protection phishing par semaine



ÇA PROTÈGE TOUT ?

Les systèmes Cybersurveillance Darktrace en cours de déploiement sur l'ensemble des réseaux



• A planifier • Déployé

DU CONTRÔLE !

Plus de 20 audits clients / an
25 tests d'intrusion par an



Plus de 230 questionnaires répondus (audits masqués) = 161 J/H sécurités

65 projets Tessi France en parallèle
23 projets Groupe en parallèle



385 000 requêtes potentiellement malveillantes en direction de l'hébergement automatiquement bloquées cette année

9 100 événements remontés investigués par le SOC



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

La stratégie de sécurité du Groupe se décline en quatre grandes familles :

- la prévention,
- la détection,
- la réponse,
- et la résilience.

L'utilisateur est l'un des principaux piliers de la réussite en cybersécurité.

La sensibilisation est donc un maillon essentiel.

Nous avons choisi d'orienter un plan de communication humoristique avec l'aide d'un auteur et graphiste.

L'adhésion est d'autant plus facile par ce canal.

Security by design : une philosophie

Le security by design permet de positionner la sécurité en amont de l'information. L'ensemble de nos codes sources est désormais systématiquement embarqué par défaut dans un framework dédié à la sécurité dans le code. La formation et la sensibilisation auprès de notre population de développeurs a permis une réelle prise de conscience des risques informatiques dès la genèse d'un projet.

L'intelligence artificielle est un atout dans la détection de signaux faibles. Depuis cinq années, Tessi utilise une technologie d'IA dans le cadre de la surveillance de ses réseaux informatiques.



08

ENGAGEMENTS
CIVILS
ET SOCIÉTAUX

[54]

IMPLIQUER NOTRE CHAÎNE DE VALEUR :
VERS UNE DÉMARCHE D'ACHATS
RESPONSABLES

[54]

LES COLLABORATEURS TESSI
SE MOBILISENT AUTOUR DES OBJECTIFS
DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

[55]

TESSI, PARTENAIRE DE GRANDES ÉCOLES
ET UNIVERSITÉS

[56]

AGIR EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT
ÉCONOMIQUE ET SOCIÉTAL LOCAL

RAPPEL DES ENJEUX

Valoriser la contribution du Groupe en matière d'inclusion et de développement économique sur les territoires où il s'implante

Valoriser l'engagement solidaire des collaborateurs et les accompagner dans cette démarche



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

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

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

233 000€

Montant des achats
réalisés auprès d'ESAT
(périmètre France)

IMPLIQUER NOTRE CHAÎNE DE VALEUR : VERS UNE DÉMARCHE D'ACHATS RESPONSABLES

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

- De notre contribution au développement économique et social des territoires par la création ou le maintien de l'emploi de personnes éloignées de l'emploi ou en situation de handicap
- Du recours à la sous-traitance solidaire au travers de structures du secteur adapté et protégé : en 2022, ce sont près de 233 000€ qui ont été dépensés auprès d'établissements et services d'aide par le travail
- De partenariats solidaires avec des associations comme l'Association des Paralysés de France
- De l'intégration de critères liés au développement durable (clauses environnementales, sociales et sociétales), adaptés au contexte de nos marchés, dans nos consultations
- L'évaluation et l'accompagnement de nos fournisseurs sur leurs performances RSE

LES COLLABORATEURS TESSI SE MOBILISENT AUTOUR DES ODD

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

Les objectifs de cette animation :

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

Le principe :

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

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

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



TESSI, PARTENAIRE DE GRANDES ÉCOLES ET UNIVERSITÉS

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

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

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

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

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

Chaire santé & numérique « Public Trust in Health »

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

Chaire « Territoires en Transition »

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

Chaire « Digital, Organization & Society »

Les trois thèmes retenus pour le prochain cycle :

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

Une démarche forte qui s'inscrit parfaitement dans la logique d'engagement porté par le Groupe depuis de nombreuses années au sein de son programme de mécénat. Tessi s'est engagé à réaliser un don à hauteur de 50 000€ par an pendant 3 ans pour soutenir ces trois chaires de recherche.

Lancement cours ST101 avec GEM et Rossignol

Grenoble Ecole de Management, première Business School Société à Mission, annonce le lancement d'un dispositif d'apprentissage innovant, totalement hybride : ST101 – Sustainability Transition in international business. Co-créé avec des partenaires industriels (dont Tessi et Rossignol) et des partenaires de technologies immersives (WondaVR et Rev(e) Studio), ce nouveau dispositif d'apprentissage immersif et interactif, alternant expérience en ligne et en présentiel, a pour vocation de former les étudiants aux enjeux d'innovation pour la transition écologique.



AGIR EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET SOCIÉTAL LOCAL

Initiative « Food for good » - Inclusion et cantine solidaire

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

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

Qu'est-ce qu'une cantine solidaire ?

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

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

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

123 365€

Montant des dons
réalisés auprès
d'associations

ADM Value Fundraising

Tessi a acquis en décembre 2019 la société ADM Value et ses filiales.

Acteur leader sur le marché de la relation client (appels entrants et sortants), ADM Value nous permet de renforcer notre activité Relation client historique et nous positionne ainsi comme un acteur incontournable sur ce segment.



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

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

Le montant des promesses de dons récoltés auprès des donateurs ou prospects sert ainsi au financement d'actions telles que des opérations chirurgicales d'enfants dans les pays les moins avancés, des programmes de dépistage de la malnutrition, des campagnes en faveur du commerce équitable, de lutte contre l'esclavagisme des enfants...

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

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



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

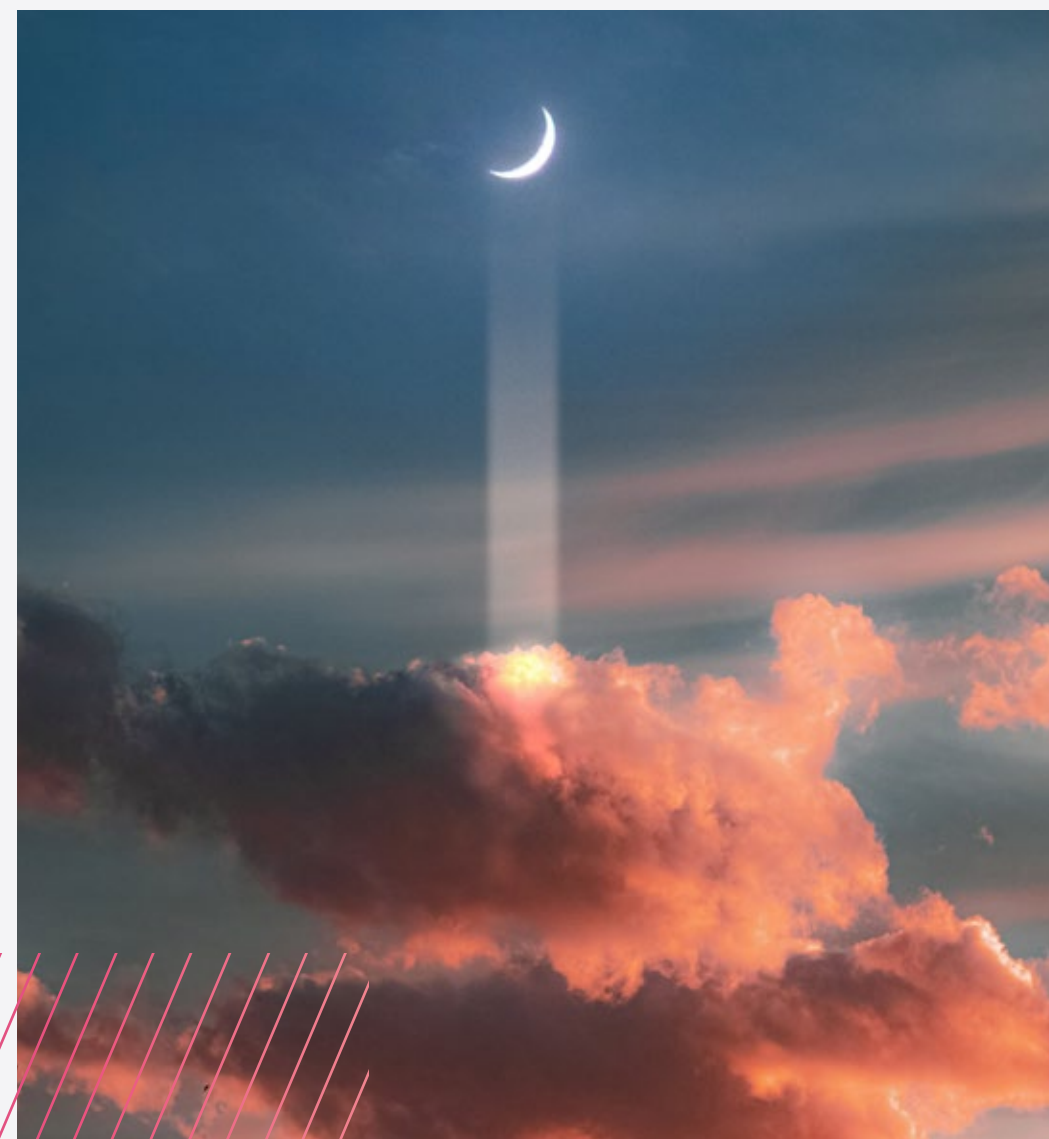
Ann Avril

Directrice de la Collecte UNICEF

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

Matilde Touzalin

Responsable du service Collecte de fonds - Solidarités International



09

PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT



[60]
POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

[61]
STRATÉGIE BAS CARBONE

[65]
DÉPLOYER UNE APPROCHE DU NUMÉRIQUE
RESPONSABLE

[67]
AGIR EN FAVEUR DE LA BIODIVERSITÉ

RAPPEL DES ENJEUX

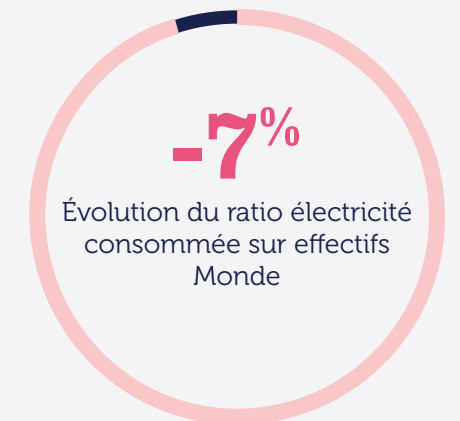
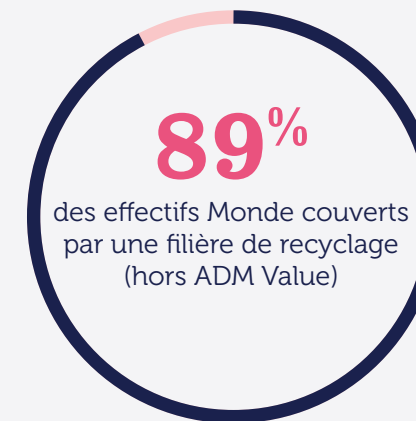
**Mesurer et réduire l'empreinte environnementale
de nos activités et services numériques**

Optimiser la gestion de nos déchets

Favoriser le recours à l'éco-mobilité

Optimiser notre consommation d'énergie

**Accompagner nos clients vers une transition numérique
responsable**



POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

Le groupe Tessi, en tant qu'Entreprise de Service Numérique, mène depuis plusieurs années une politique environnementale simple et efficace, basée sur la prise en compte des enjeux environnementaux les plus significatifs de son activité, identifiés dans le cadre de son analyse de matérialité.

Celle-ci vise à prévenir les risques environnementaux et renforcer notre contribution en faveur de la lutte contre le dérèglement climatique en conformité avec les réglementations en vigueur.

En ce sens, nous nous engageons à :

- Mesurer et réduire les émissions de gaz à effet de serre directes et indirectes liées à nos activités
- Optimiser et réduire notre consommation d'énergies
- Contribuer à l'économie circulaire en optimisant le recyclage et la valorisation de nos déchets
- Limiter nos déplacements et favoriser le recours à l'éco-mobilité
- Prendre en compte et diminuer l'impact environnemental de nos solutions numériques
- Sensibiliser nos collaborateurs aux enjeux climatiques et aux impacts environnementaux de nos activités

Ces engagements nous permettent de contribuer aux objectifs de développement durable de l'ONU (ODD), cela dans la continuité de notre adhésion en 2011 au Pacte Mondial des Nations Unies.

La définition et le pilotage de la politique environnementale sont placés sous la responsabilité de la direction RSE et concerne l'ensemble du périmètre Groupe intégrant ses filiales françaises et internationales, toutes activités confondues.

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

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

Enfin, la mise en œuvre et l'adaptation des lignes directrices de notre démarche RSE est assurée par :

- Un réseau de référents RSE présents en France ainsi que sur l'ensemble de nos filiales internationales
- Un réseau de correspondants Qualité

MESURER ET RÉDUIRE LES ÉMISSIONS DE CO₂ DIRECTES ET INDIRECTES LIÉES À NOS ACTIVITÉS

Définition d'une trajectoire environnementale alignée avec les objectifs mondiaux fixés par les accords de Paris et le SBTi :
-50% d'ici 2030 et « Zéro Émissions Nette » de GES avant 2050

OPTIMISER ET RÉDUIRE NOTRE CONSOMMATION D'ÉNERGIE

Réduire les consommations énergétiques de nos bâtiments en France (de plus de 1000 m²) **de -40% d'ici 2030**

Un plan d'approvisionnement en électricité renouvelable est à l'étude pour atteindre **100% d'achats d'origine garantis d'ici 2025**

CONTRIBUER À L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE EN OPTIMISANT LE RECYCLAGE ET LA VALORISATION DE NOS DÉCHETS

En 2023, en France, **100% de nos DIB et DEEE générés seront recyclés ou réemployés**

LIMITER NOS DÉPLACEMENTS ET FAVORISER LE RECOURS À L'ÉCO-MOBILITÉ

-5% d'émissions GES dues aux déplacements professionnels

PRENDRE EN COMPTE ET DIMINUER L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DE NOS SOLUTIONS NUMÉRIQUES

100% de nos collaborateurs seront sensibilisés aux enjeux du numérique responsable d'ici 2025.

100% des nouvelles solutions numériques Tessi intégreront des critères de durabilité dans leur conception d'ici 2025.

SENSIBILISER NOS COLLABORATEURS AUX ENJEUX CLIMATIQUES ET AUX IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX DE NOS ACTIVITÉS

Fresque du climat, fresque du numérique, e-learning, challenge RSE, sensibilisation aux ODD...

STRATÉGIE BAS CARBONE

En 2022, le Groupe définit sa stratégie climat en renouvelant son bilan carbone (Scope 1, 2 et 3, base GHG Protocol) sur le périmètre complet de ses activités (périmètre France et international) avec un focus sur l’empreinte de ses équipements numériques.

Au total ce sont 33 986 Tonnes équivalent CO₂ qui ont été générées par l’ensemble de nos activités au niveau mondial.
Au-delà des achats de biens et de services, les postes d’émissions principaux sont les déplacements domicile-travail et professionnels, l’énergie et le parc informatique.

Ce bilan sera complété en 2023 de la définition d’une trajectoire environnementale et d’un plan d’action bas carbone alignés sur les objectifs mondiaux fixés par les Accords de Paris et le Science Based Target Initiative d’ici 2025. Ces objectifs mondiaux engagent les entreprises à réduire à minima de 50% leurs émissions de gaz à effet de serre d’ici 2030 et s’engager à atteindre le « Zéro Emissions Nette » de GES avant 2050.

Ce bilan nous ayant permis d’identifier les principaux facteurs d’émissions liés à nos activités, notre stratégie environnementale s’articule principalement autour des 4 axes suivants :

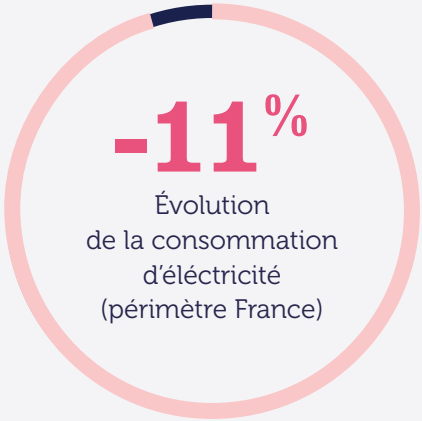
- Optimiser notre consommation d’énergie
- Optimiser la gestion de nos déchets
- Favoriser le recours à l’éco-mobilité
- Déployer un programme Numérique Responsable

OPTIMISER ET RÉDUIRE NOTRE CONSOMMATION D’ÉNERGIE

Afin de répondre à nos engagements en matière de gestion de l’énergie, un plan de diminution de la consommation d’électricité de nos sites a été mis en place

Évolution du ratio électricité/effectifs global

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Variation N-1
Total Europe	1261	1227	1176	1196	1110	1067	-4%
dont France	1413	1410	1286	1261	1140	1009	-11%



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

- **La virtualisation des serveurs**
Les infrastructures Tessi sont principalement conçues en mode virtualisation. Ce type d’architecture permet de mutualiser plusieurs services sur un seul et même serveur.
Le nombre de serveurs est ainsi considérablement réduit, et par conséquent leur consommation électrique.
- **L’aménagement des centres de production en basse consommation énergétique (relamping)**
- **L’amélioration de la performance énergétique des nouveaux bâtiments tertiaires, critères intégrés à la stratégie d’implantation du Groupe**
Les nouveaux sites bénéficient des nouvelles certifications environnementales les plus performantes comme BREEAM, HQE...
- **La généralisation des outils collaboratifs pour limiter l’envoi de courriels et de documents volumineux**
- **La sensibilisation des salariés aux gestes éco responsables**
- **Rationalisation et sécurisation des impressions**
- **Extinction des postes de travail**
Sur la France, un plan d’action national, piloté par la direction informatique locale vise à mettre en place une extinction automatique des postes de travail et de certaines machines de production en dehors des heures de travail ainsi qu’une régulation des climatisations et chauffage en dehors des heures d’ouverture des sites.

Des mesures complémentaires aux actions existantes, nécessaires pour répondre aux demandes du gouvernement et à la tension sur le réseau électrique prévue cet hiver, ont été mises en place. Notre engagement s'est concrétisé en particulier par la réalisation des actions identifiées ci-dessous. Elles nous ont permis d'optimiser notre consommation énergétique en déployant les bons gestes, les bonnes pratiques et ainsi atteindre nos objectifs de réduction de notre consommation d'énergie d'au moins -10% sur le dernier trimestre 2022. Cet objectif est complété de nouveaux objectifs : -15% en 2023 :

- Nomination dans chaque établissement français d'un « **ambassadeur sobriété énergétique** » garant du pilotage de la performance énergétique de son établissement.
- Constitution sur chaque centre de groupes de travail « Sobriété énergétique et organisation du travail » incluant les IRP.
- Déploiement d'une plateforme de management de la performance énergétique de nos centres français permettant le pilotage en temps réel de nos consommations.
- Inscription des Ambassadeurs « sobriété énergétique » à l'alerte vigilance coupure Ecowatt.
- Diffusion et application de consignes pratiques génériques sur les postes chauffage et climatisation, éclairage, appareils numériques et mobilité.
- En cas de forte tension prévue sur le réseau, uniquement pendant les heures de pointe, des actions supplémentaires de réduction de notre consommation électrique seront déclenchées.
- Campagne de sensibilisation aux écogestes auprès de l'ensemble de nos collaborateurs et relais des signaux EcoWatt rouge.

Cette stratégie se décline :

- **Côté Direction générale :**
 - Lettre d'engagement de la Direction Générale envoyée aux collaborateurs.
 - Signature de la charte EcoWatt.
 - Visibilité sur le prévisionnel (impacts) et sur le reporting.
- **Côté Directions opérationnelles et terrain :**
 - Pilotage.
 - Plan d'action.
 - Objectifs à atteindre.

Par ailleurs, dans le cadre réglementaire du décret tertiaire, nous sommes engagés à réduire les consommations énergétiques de nos bâtiments (de plus de 1000 m²), de -40% d'ici 2030, -50% d'ici 2040 et -60% d'ici 2050.



Exemples d'actions concrètes visant la sobriété énergétique mises en place durant 2022 :

- Sensibilisation lors des réunions d'équipes
- Sensibilisation sur les plateaux de manière régulière, sur un Groupe Teams et enfin sur les écrans TV d'affichage
- Régulation des consignes de chauffage
- Projet de relamping LED
- Automatisation extinction des postes de travail

OPTIMISER LE RECYCLAGE ET LA VALORISATION DE NOS DÉCHETS

Le groupe Tessi s'engage à contribuer au développement d'une économie circulaire en optimisant le recyclage et la valorisation de l'ensemble de ses déchets (DIB, DEEE...).

En 2022, près de 90% du personnel du groupe Tessi (périmètre monde hors ADM Value) opère sur des sites disposant d'une filière de recyclage.

En France, 87% des sites se sont engagés à la mise en place du tri sélectif (5 flux).

Nous continuons 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...

Équipements électriques et électroniques : durée de vie, réemploi et gestion des déchets

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

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

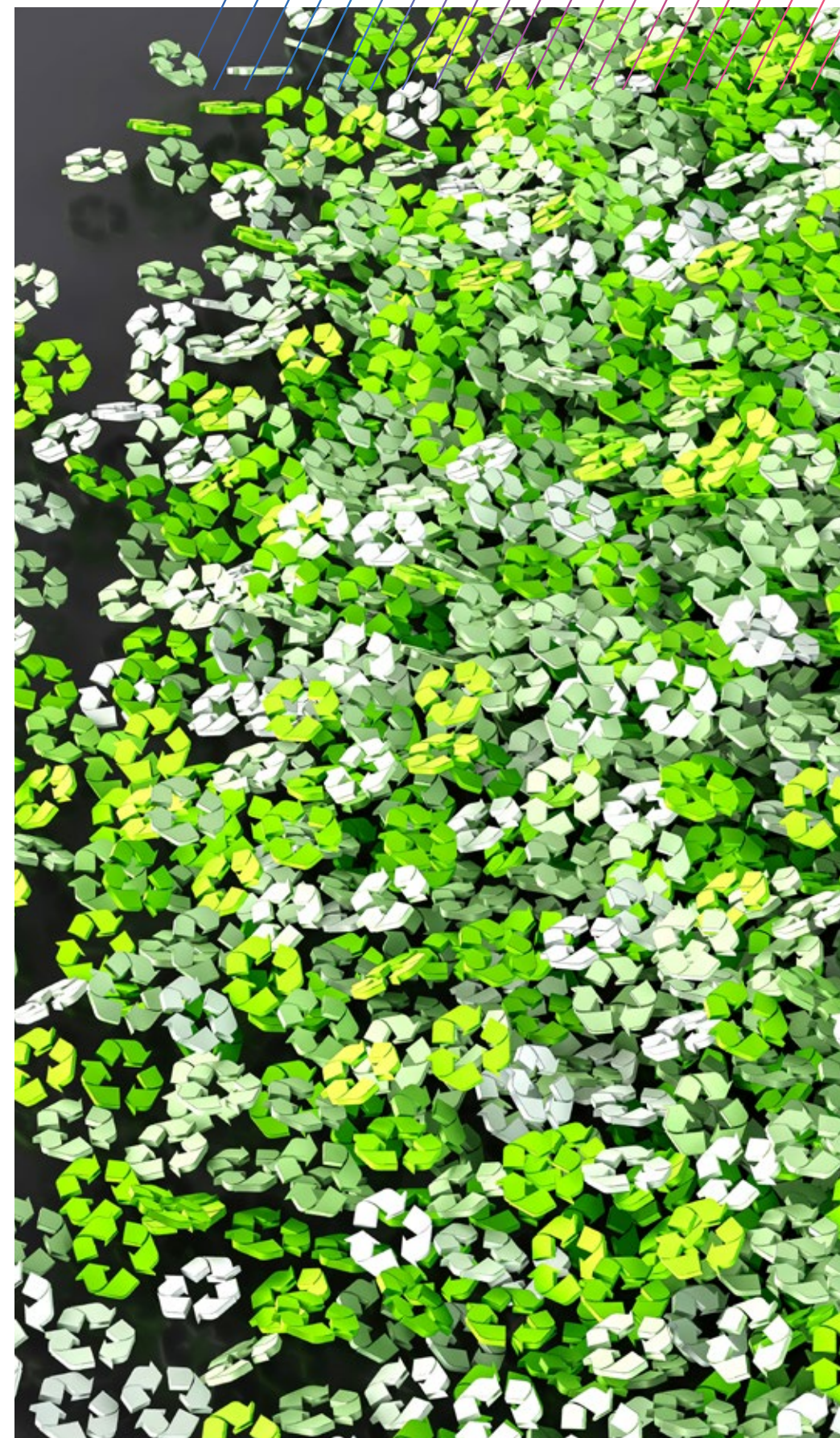
Les serveurs et disques durs suivent une procédure différente avec effacement sécurisé avant démantèlement et recyclage des composants qui peuvent l'être.

FOCUS

**Labellisation Imprim'vert des activités Editiques**

En 2022, une partie des activités éditiques du Groupe a été labellisée Imprim'vert : ce label a pour objectif de favoriser la mise en place d'actions concrètes visant à réduire les impacts environnementaux liés aux activités de l'imprimerie et de l'impression numérique.

Ce projet s'est accompagné du développement d'un module e-learning adressé spécifiquement aux collaborateurs de l'activité concernée.



RÉDUIRE L'EMPREINTE DE NOS DÉPLACEMENTS

Plans de mobilité

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

Mise en place du forfait mobilité durable

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

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

En 2022, ce sont 100% des filiales françaises qui bénéficient du Forfait Mobilité Durable.

Selon les centres, d'autres actions peuvent être déployées afin d'encourager le recours aux mobilités alternatives telles que :

- **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)
- **Sensibilisation des collaborateurs aux bonnes pratiques en matière de mobilité douce.**



POLITIQUE VOYAGES GROUPE

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

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

TRANSITION DE NOS FLOTTES DE VÉHICULES ENTREPRISE

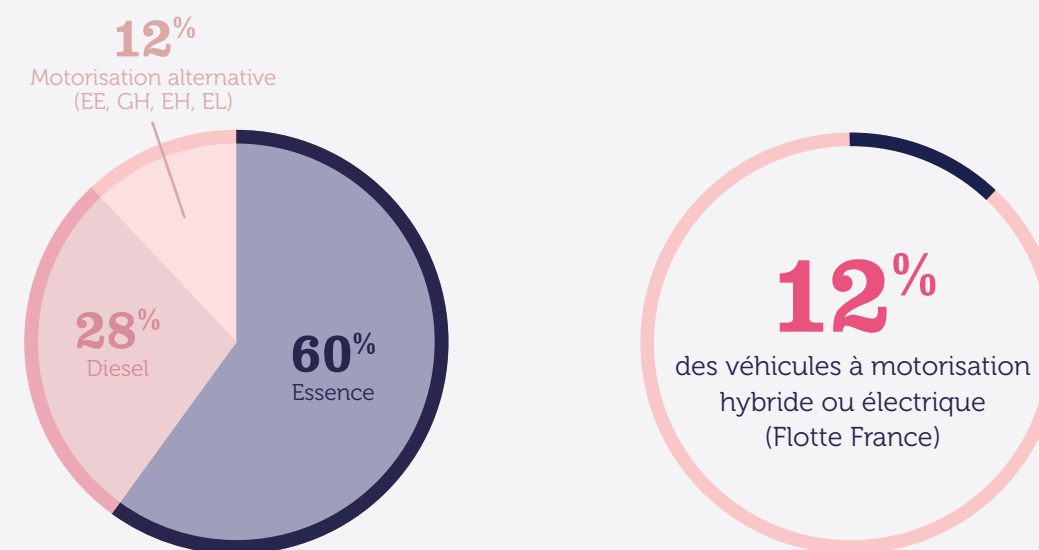
Dès 2021, Tessi intègre progressivement des véhicules à motorisation alternative dans la composition de sa flotte de véhicules.

La part de ces nouveaux véhicules hybrides ou électriques progresse de 3 points et représente désormais, en France, près de 12% des véhicules de fonction de nos collaborateurs.

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

À horizon 2025, nous prévoyons de réduire de 5% l'emprunte GES générée par ces déplacements professionnels.

Flotte Tessi France - Répartition par typologie de motorisation



DÉPLOYER UNE APPROCHE DU NUMÉRIQUE RESPONSABLE

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

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

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

Sensibiliser les collaborateurs sur les enjeux du Numérique responsable et faire monter en compétences nos experts métiers pour qu'ils intègrent les critères de sobriété, d'éco-conception et d'accessibilité dans le développement de nos solutions.

En 2022, notre programme Numérique responsable intègre un volet sensibilisation et formation de nos collaborateurs, pour que d'ici 2025 100% de nos collaborateurs soient **sensibilisés aux enjeux du Numérique responsable**.

Ce volet se divise ainsi :

- **Sensibilisation aux enjeux environnementaux, éthiques et d'inclusion** du Numérique responsable au travers de :
 - L'organisation d'un atelier « Fresque du numérique » pour l'intégralité des membres dirigeants (février 2022)
 - L'organisation d'une webconférence sur les enjeux du NR avec Vincent Courboulay (cocréateur l'Institut du Numérique Responsable) (Juillet 2022) à destination de tous les collaborateurs France
 - L'organisation de la Digital Cleaning Week en France et à l'international
 - La mise à disposition d'un MOOC - module Numérique responsable dispensé par Tessi Academy sous forme de e-learning ou de classes virtuelles pour tous nos collaborateurs.

FOCUS

Digital Cleaning Week

En 2022, Tessi participe pour la seconde fois au Cyber World Clean Up Day et sensibilise ainsi ses collaborateurs à la pollution numérique. Cette seconde édition de la Digital Cleaning Week aura permis de supprimer notamment des milliers d'emails, et des milliers de fichiers, images, vidéos, doublons, etc, ce qui représente près de 6 903 Go de données nettoyées et plus de 134 tEqCO₂ d'économie carbone générée par notre nettoyage collectif.



* La méthodologie de calcul de l'indicateur suivant la part des collaborateurs sensibilisés au Numérique responsable a été revue afin d'améliorer la fiabilité et la pertinence de celui-ci : ainsi en 2022, 17% des collaborateurs France ont suivi le module Niveau 1 mis à leur disposition.

- **Formations plus spécifiques selon les enjeux métiers** : à l'éco-conception web et logiciels applicatifs et accessibilité numérique visant à intégrer la sobriété numérique comme critère de développement, à destination des populations spécifiques (développeurs, concepteurs de solutions, responsable IT et DSI, etc).



Mesurer et optimiser l'empreinte de nos équipements IT, infrastructures et de nos solutions et applications numériques

Dans le cadre du renouvellement de notre bilan carbone mentionné plus haut, une analyse focalisée sur l'empreinte de nos équipements IT, nous a permis de quantifier l'impact environnemental lié à nos infrastructures et équipements numériques à hauteur de 9%.

Tous nos équipements (DEEE) partent en filières de recyclage et/ou réemploi par le biais de prestataires spécialisés. Les serveurs et disques durs suivent une procédure différente avec effacement sécurisé avant démantèlement et recyclage des composants qui peuvent l'être.

Concernant **l'empreinte environnementale de nos solutions et applications numériques**, un premier travail d'analyse de l'existant des solutions Tessi a été réalisé sur la base de recommandations et du référentiel d'éco-conception édité par l'Institut du numérique Responsable. Ce référencement complet de nos solutions a été réalisé sur la base du référentiel général d'éco-conception de service numérique (RGESN). La rédaction de ce référentiel a été menée dans le cadre de la mission interministérielle « Green Tech » et co-pilotée par la Direction interministérielle du numérique (DINUM), le Ministère de la Transition Écologique, mais également l'ADEME et l'Institut du Numérique Responsable.

Cette première analyse nous a permis d'identifier les bonnes pratiques existantes en matière d'éco-conception ou d'accessibilité numérique dans la manière dont nos solutions ont été développées.

Nous avons pour ambition d'intégrer ces mêmes critères pour l'ensemble des solutions que nous développerons d'ici 2025 : 100% des nouvelles solutions numériques Tessi intégreront des critères de durabilité dans leur conception d'ici 2025.

Enfin, des projets d'**analyse de cycle de vie de nos solutions** sont également en cours.

Une première étude a été menée sur notre solution d'archivage de données (cf. offre «EKODATA» by Innovation&trust), nous permettant ainsi de calculer l'impact environnemental d'une solution numérique en prenant en compte le nombre de To stockés et le nombre d'utilisateurs de l'application.

Cette étude a été menée dans le cadre du développement de référentiels d'évaluation des impacts environnementaux des services numériques - Référentiel d'affichage environnemental des « Services d'hébergement d'équipements informatiques en centre de données et Services Cloud » aux côtés du cabinet APL et de l'ADEME.

Intégration d'exigences en matière de performance environnementale pour nos datacenters et partenaires hébergeurs

Soit via une certification ISO 50 001, soit engagés eux-mêmes dans une démarche éco-responsable : actions d'optimisation énergétique, intégration des énergies renouvelables dans leur approvisionnement en énergie, démarche de compensation carbone...

Labellisation Numérique Responsable de l'INR

Signataire de la charte Numérique Responsable de l'INR, l'objectif de ce programme sera d'obtenir la labellisation Numérique Responsable de l'INR pour inscrire le projet dans une démarche d'amélioration continue et de crédibiliser la démarche.

À date, un pré-diagnostic réalisé dans le cadre de ce projet de labellisation a été mené. Ce pré-diagnostic vise à évaluer le niveau de maturité des organisations cibles en matière de numérique responsable.

Notre capacité à fournir des produits et services alignés avec les principes du Numérique responsable, a ainsi été évaluée à 25% (critères Label NR – axe Produits et services des ESN).



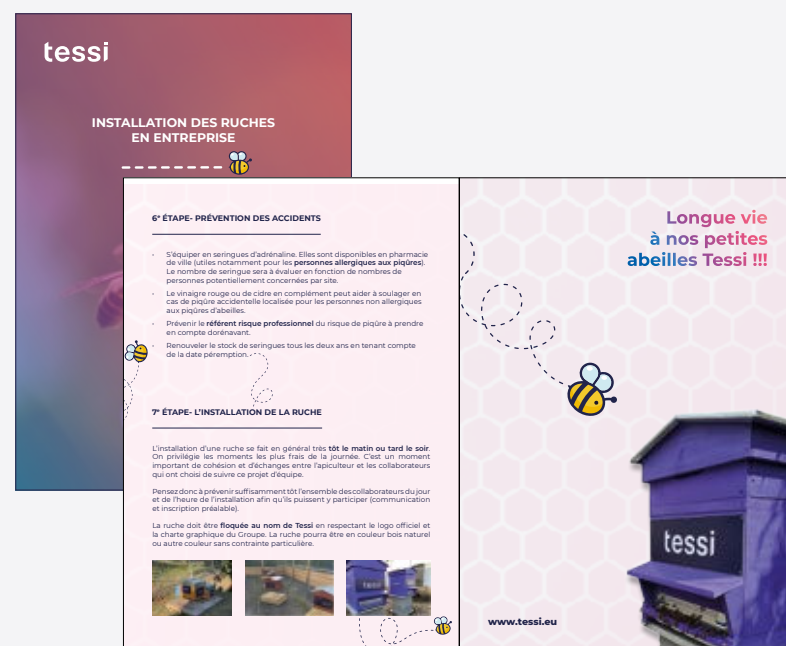
AGIR EN FAVEUR DE LA BIODIVERSITÉ

Des actions simples sont mises en œuvre sur l'ensemble de nos centres en France comme à l'international afin d'améliorer notre impact sur la biodiversité :

INSTALLATION DE RUCHES

Plusieurs projets d'installation de ruches ont vu le jour en 2022 sur nos centres. Ces projets s'intègrent dans notre démarche de réduction de notre empreinte environnementale, de protection des écosystèmes fragilisés et visent à sensibiliser et rassembler nos collaborateurs autour d'une action fédératrice.

Pour accompagner nos centres dans leurs projets, un guide sur les bonnes pratiques et conseils à savoir avant de se lancer dans l'installation de ruches a été édité :

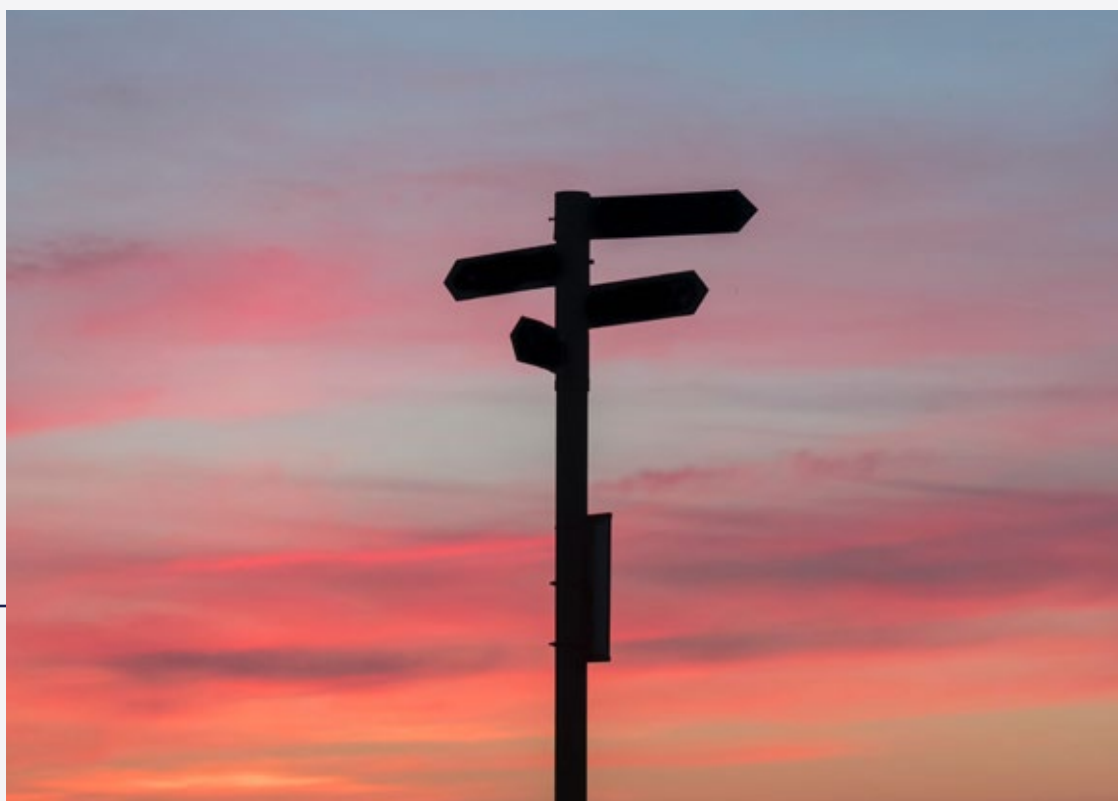


Le groupe Tessi n'ayant pas remonté de risques forts environnementaux dans son analyse des risques extra-financiers, Tessi n'a pas jugé utile d'avoir à ce jour une provision ou garantie pour risque en matière d'environnement.



10

TABLEAU DE CONCORDANCE GRI



Un reporting a été réalisé, aligné avec le référentiel Global Reporting Initiative (GRI).

Tessi a préparé ce rapport conformément aux Standards du GRI pour la période allant du 1^{er} janvier 2022 au 31 décembre 2022. La direction a examiné et approuvé les informations communiquées, y compris les sujets ESG importants de l'organisation, en vertu de la divulgation 2-14 de la GRI 2 : Informations générales 2021.

Ci-dessous le tableau de correspondance de ces indicateurs avec ceux proposés par le GRI :

Référence GRI	Descriptif	Chapitres du rapport	Sous-sections	Numéro de pages
GRI 100				
GRI 102 - INFORMATIONS GÉNÉRALES				
Profil de l'organisation				
102-1	Nom de l'organisation	• Page de couverture	• Page de couverture	1
102-2	Activités, marques, produits et services	• Présentation du Groupe	• Chapitre intégral	4-10
102-3	Lieu géographique du siège	• Présentation du Groupe • Quatrième de couverture	• Une entreprise française au rayonnement international • Quatrième de couverture	5 75
102-4	Lieu géographique des sites d'activités	• Présentation du Groupe	• Une entreprise française au rayonnement international	5
102-5	Capital et forme juridique	• Présentation du Groupe	• Une entreprise française au rayonnement international • Modèle d'affaire et création de valeur	5 6
102-6	Marchés desservis	• Présentation du Groupe	• Tessi, acteur majeur de la transformation digitale des entreprises • Modèle d'affaire et création de valeur • Tendances marchés	5 6 8
102-7	Taille de l'organisation	• Présentation du Groupe	• Modèle d'affaire et création de valeur	6
102-8	Informations concernant les employés et les autres travailleurs	• Présentation du Groupe • Stratégie RSE • Un capital humain à valoriser	• Modèle d'affaire et création de valeur • Tableau d'indicateurs extra-financiers • Politique RH du Groupe • Promouvoir la diversité	6 23 34 34 - 36
102-9	Chaîne d'approvisionnement	• Stratégie RSE • Confiance numérique	• Dialogue avec nos parties prenantes • Une chaîne d'approvisionnement intégrée aux processus de mise en conformité	22 48 - 49
102-10	Modifications de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement	• Stratégie RSE	• Gouvernance de la RSE	22
102-11	Principe de précaution ou approche préventive	• Evaluation des risques financiers et extra-financiers • Confiance numérique • Protéger notre environnement	• Risques extra financiers • Dispositifs de conformité • Stratégie bas carbone	20 48-49 60 - 63
102-12	Initiatives externes	• Le mot de la Présidente	• Le mot de la présidente	3
102-13	Adhésion à des associations	• Engagements civiques et sociétaux	• Tessi, partenaire de grandes écoles et universités • Agir en faveur du développement économique et sociétal local	54 55 - 56
Stratégie				
102-14	Déclaration du décideur le plus haut placé	• Le mot de la Présidente	• Le mot de la présidente	3
102-15	Principaux impacts, risques et opportunités	• Evaluation des risques financiers et extra-financiers	• Evaluation des risques financiers • Analyse des principaux enjeux et risques extra-financiers • Risques extra-financiers	18 19 20
Ethique et intégrité				
102-16	Valeurs, principes, normes et règles de conduite	• Tessi engagé	• Référentiels et évaluation de la performance RSE du Groupe • Nos engagements	13 14 - 15
102-17	Mécanismes de conseil et de gestion des préoccupations concernant les questions éthiques	• Confiance numérique	• Dispositifs de conformité	47

Référence GRI	Descriptif	Chapitres du rapport	Sous-sections	Numéro de pages
Gouvernance				
102-18	Structure de gouvernance	- Stratégie RSE - Confiance numérique	- Gouvernance de la RSE - Gouvernance conformité et cybersécurité	22 44 - 47
102-19	Délégation de l'autorité	- Stratégie RSE - Protéger notre environnement	- Gouvernance de la RSE - Politique environnementale	22 59
102-20	Responsabilité de la direction en lien avec les enjeux économiques environnementaux et sociaux	Stratégie RSE	- Dialogue avec nos parties prenantes - Gouvernance de la RSE - Feuille de route 2021-2025 - Engagements et suivi de notre performance extra-financière	21 21 23 24
102-21	Consultation des parties prenantes au sujet des enjeux économiques, environnementaux et sociaux	Stratégie RSE	Dialogue avec nos parties prenantes	21
102-22	Composition de l'organe de gouvernance le plus élevé et de ses comités	Confiance numérique	Gouvernance conformité et cybersécurité	44
102-23	Présidence de l'organe de gouvernance le plus élevé	Le mot de la Présidente	Le mot de la présidente	3
102-24	Nomination et sélection des membres de l'organe de gouvernance le plus élevé	Confiance numérique	Gouvernance conformité et cybersécurité	44 - 47
102-25	Conflits d'intérêts	Confiance numérique	Dispositifs de conformité	48
102-26	Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans la définition de l'objet social, des valeurs et de la stratégie	Stratégie RSE	Gouvernance de la RSE	22
102-27	Connaissance partagée de l'organe de gouvernance le plus élevé	Confiance numérique	Gouvernance conformité et cybersécurité	44
102-28	Évaluation de la performance de l'organe de gouvernance le plus élevé	Confiance numérique	Gouvernance conformité et cybersécurité	44
102-29	Identification et gestion des impacts économiques, environnementaux et sociaux	Evaluation des risques financiers et extra-financiers	Analyse des principaux enjeux et risques extra-financiers	19
102-30	Efficacité des procédures de gestion des risques	Evaluation des risques financiers et extra-financiers	Introduction du chapitre	17
102-31	Examen des enjeux économiques, environnementaux et sociaux	Evaluation des risques financiers et extra-financiers	- Analyse des principaux enjeux et risques extra-financiers - Tableau des indicateurs extra-financiers	19 - 20 23
102-32	Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans le reporting de développement durable	Stratégie RSE	Gouvernance de la RSE	22
102-33	Communication des préoccupations majeures	Stratégie RSE	- Dialogue avec les parties prenantes - Feuille de route RSE 2021-2025 - Engagement et suivi de notre performance extra-financière	22 23 24
102-34	Nature et nombre total de préoccupations majeures	Stratégie RSE	Feuille de route RSE 2021-2025	23
102-35	Politiques de rémunération	Un capital humain à valoriser	- Promouvoir la diversité - Améliorer le cadre de travail	34 40
102-36	Procédure de détermination de la rémunération	Un capital humain à valoriser	- Promouvoir la diversité - Améliorer le cadre de travail	34 40
102-37	Implication des parties prenantes dans la rémunération	Un capital humain à valoriser	Améliorer le cadre de travail - Dialogue social	40

Référence GRI	Descriptif	Chapitres du rapport	Sous-sections	Numéro de pages
Engagement des parties prenantes				
102-40	Liste des groupes de parties prenantes	• Stratégie RSE	• Dialogue avec nos parties prenantes	22
102-41	Accords de négociation collective	• Stratégie RSE	• Gouvernance de la RSE	22
102-42	Identification et sélection des parties prenantes	• Stratégie RSE	• Dialogue avec nos parties prenantes	22
102-43	Approche de l'implication des parties prenantes	• Stratégie RSE	• Dialogue avec nos parties prenantes	22
102-44	Enjeux et préoccupations majeurs soulevés	• Evaluation des risques financiers et extra-financiers • Stratégie RSE	• Analyse des principaux enjeux et risques extra-financiers • Feuille de route RSE 2021-2025	19 22
Réalisation du reporting				
102-45	Entités incluses dans les états financiers consolidés	• Annexes : méthodologie et périmètre de reporting	• Méthodologie et périmètre	73
102-46	Définition du contenu du rapport et des périmètres de l'enjeu	• Annexes : méthodologie et périmètre de reporting	• Période de reporting • Méthodologie et périmètre	73
102-47	Liste des enjeux pertinents	• Evaluation des risques financiers et extra-financiers • Stratégie RSE	• Analyse des principaux enjeux et risques extra-financiers • Feuille de route RSE 2021-2025	19 22
102-48	Réaffirmation des informations	• Tableau de concordance	• Tableau de concordances GRI	67-69
102-49	Modifications relatives au reporting	• Annexes : méthodologie et périmètre de reporting	• Méthodologie et périmètre	71
102-50	Période de reporting	• Annexes : méthodologie et périmètre de reporting	• Période de reporting	73
102-52	Cycle de reporting	• Annexes : méthodologie et périmètre de reporting	• Méthodologie et périmètre	71
102-54	Déclaration de reporting en conformité avec les normes GRI	• Tessi engagé	• Référentiels et évaluation de la performance RSE du Groupe	13
102-55	Index du contenu GRI	• Tableau de concordance	• Tableaux de concordances GRI	67
102-56	Vérification externe	• Annexes : méthodologie et périmètre de reporting	• Rapport de l'Organisme Tiers Indépendant, membre du réseau d'un des Commissaires aux Comptes, sur la déclaration consolidée de performance extra- financière figurant dans le rapport sur la gestion du Groupe	73
APPROCHE MANAGÉRIALE				
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	• Présentation du Groupe Stratégie RSE	• Modèle d'affaire et création de valeur • Feuille de route 2021-2025	6 22
103-2	L'approche managériale et ses composantes	• Présentation du Groupe Stratégie RSE	• Modèle d'affaire et création de valeur • Gouvernance de la RSE	6 21
103-3	Évaluation de l'approche managériale	• Evaluation des risques financiers et extra-financiers	• Introduction du chapitre • Evaluation des risques financiers • Analyse des principaux enjeux et risques extra-financiers	17 18 19 - 20
GRI 200				
GRI 201 - PERFORMANCE ÉCONOMIQUE				
201-1	Valeur économique directe générée et distribuée	• Présentation du Groupe	• Modèle d'affaire et création de valeur	6
201-2	Implications financières et autres risques et opportunités dus au changement climatique	• Evaluation des risques financiers et extra-financiers	• Analyse des principaux enjeux et risques extra-financiers	19-20
GRI 202 - PRÉSENCE SUR LE MARCHÉ				
202-1	Ratios entre le salaire au premier échelon standard par genre comparé au salaire minimum local	• Capital humain à valoriser	• Optimiser le parcours professionnel	38
GRI 203 - IMPACTS ÉCONOMIQUES INDIRECTS				
203-1	Investissements dans les infrastructures et mécénat	• Stratégie RSE • Engagements civiques et sociétaux	• Tableau des indicateurs extra-financiers • Tessi partenaire de grandes écoles • Agir en faveur du développement économique et sociétal local	23
203-2	Impacts économiques indirects significatifs	• Engagements civiques et sociétaux	• Agir en faveur du développement économique et sociétal local	55

Référence GRI	Descriptif	Chapitres du rapport	Sous-sections	Numéro de pages
GRI 204 - PRATIQUE EN MATIÈRE D'APPROVISIONNEMENT				
204-1	Part de dépenses auprès de fournisseurs locaux	• Stratégie RSE	• Tableau des indicateurs extra-financiers	23
GRI 205 - ANTI-CORRUPTION				
205-1	Activités évaluées en termes de risque lié à la corruption	• Evaluation des risques financiers et extra-financiers	• Analyse des principaux enjeux et risques extra-financiers	20
205-2	Communication et formation relatives aux politiques et procédures de lutte contre la corruption	• Confiance numérique	• Gouvernance conformité et cybersécurité	44 - 48
205-3	Cas avérés de corruption et mesures prises	• Confiance numérique	• Gouvernance conformité et cybersécurité - dispositifs de conformité	48
GRI 206 - PRATIQUES ANTI-CONCURRENTIELLES				
206-1	Actions en justice contre le comportement anticoncurrentiel et les pratiques antitrust	• Dispositifs de conformité	• Gouvernance conformité et cybersécurité - dispositifs de conformité	48
GRI 207 - TAXE				
207-1	Approche fiscale	• Confiance numérique	• Gouvernance conformité et cybersécurité	44
207-2	Gouvernance fiscale, contrôle et gestion des risques	• Confiance numérique • Evaluation des risques financiers et extra-financiers	• Gouvernance conformité et cybersécurité • Analyse des principaux enjeux et risques extra-financiers	48 19-20
207-3	Implication des parties prenantes et gestion des questions liées à la politique fiscale	• Stratégie RSE	• Dialogue avec nos parties prenantes Gouvernance de la RSE	22
207-4	Reporting par pays	• Annexes : méthodologie et périmètre de reporting	• Méthodologie et périmètre	73
GRI 300				
GRI 301 - MATIÈRES				
301-2	Matières recyclées utilisées	• Stratégie RSE	• Tableau des indicateurs extra-financiers	23
GRI 302 - ENERGIE				
302-1	Consommation énergétique au sein de l'organisation	• Stratégie RSE • Protéger notre environnement	• Tableau des indicateurs extra-financiers • Stratégie bas carbone	23 60
302-2	Consommation énergétique en dehors de l'organisation	• Stratégie RSE • Protéger notre environnement	• Tableau des indicateurs extra-financiers • Stratégie bas carbone	23 60
302-3	Intensité énergétique	• Stratégie RSE	• Tableau des indicateurs extra-financiers	23
302-4	Réduction de la consommation énergétique	• Stratégie RSE • Protéger notre environnement	• Tableau des indicateurs extra-financiers • Stratégie bas carbone	23 60
302-5	Réduction des besoins énergétiques des produits et services	• Présentation du Groupe • Protéger notre environnement	• Sobriété numérique • Déployer une approche du numérique responsable	8 - 9 63
GRI 304 - BIODIVERSITÉ				
304-2	Impacts significatifs des activités, produits et services sur la biodiversité	• Protéger notre environnement	• Agir en faveur de la biodiversité	65
304-3	Habitats protégés ou restaurés	• Protéger notre environnement	• Agir en faveur de la biodiversité	65
GRI 305 - EMISSIONS				
305-1	Émissions directes de GES (champ d'application 1)	• Stratégie RSE • Protéger notre environnement	• Tableau des indicateurs extra-financiers • Stratégie bas carbone	23 59
305-2	Émissions indirectes de GES (champ d'application 2)	• Stratégie RSE • Protéger notre environnement	• Tableau des indicateurs extra-financiers • Stratégie bas carbone	23 59
305-3	Autres émissions indirectes de GES (champ d'application 3)	• Stratégie RSE • Protéger notre environnement	• Tableau des indicateurs extra-financiers • Stratégie bas carbone	23 59
305-4	Intensité des émissions de GES	• Stratégie RSE • Protéger notre environnement	• Tableau des indicateurs extra-financiers • Stratégie bas carbone	23 59
305-5	Réduction des émissions de GES	• Stratégie RSE • Protéger notre environnement	• Tableau des indicateurs extra-financiers • Stratégie bas carbone	23 59

Référence GRI	Descriptif	Chapitres du rapport	Sous-sections	Numéro de pages
GRI 306 - DÉCHETS				
306-1	Génération de déchets et impacts significatifs liés aux déchets	• Protéger notre environnement	• Optimiser le recyclage et valorisation de nos déchets	62
306-2	Gestion des impacts significatifs liés aux déchets	• Protéger notre environnement	• Optimiser le recyclage et valorisation de nos déchets	62
306-3	Déchets générés	• Stratégie RSE • Protéger notre environnement	• Tableau des indicateurs extra-financiers • Stratégie bas carbone	23 59
306-4	Déchets non destinés à l'élimination	• Protéger notre environnement	• Optimiser le recyclage et valorisation de nos déchets	62
306-5	Déchets destinés à l'élimination	• Protéger notre environnement	• Optimiser le recyclage et valorisation de nos déchets	62
GRI 307 - CONFORMITÉ ENVIRONNEMENTALE				
307-1	Non-conformité à la législation et à la réglementation environnementales	• Evaluation des risques financiers et extra-financiers	• Analyse des principaux enjeux et risques extra-financiers	20
GRI 308 - EVALUATION ENVIRONNEMENTALE DES FOURNISSEURS				
308-1	Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères environnementaux	• Confiance numérique	• Gouvernance conformité et cybersécurité	49
308-2	Impacts environnementaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	• Protéger notre environnement	• Stratégie bas carbone	60
GRI 400				
GRI 401 - RECRUTEMENT				
401-1	Recrutements de nouveaux employés et rotation du personnel	• Stratégie RSE • Un capital humain à valoriser	• Tableau des indicateurs extra-financiers • Chapitre intégral	23 31
401-3	Congé parental	• Un capital humain à valoriser	• Promouvoir la diversité - mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes	34
GRI 403 - SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL				
403-1	Système de management de la santé et de la sécurité au travail	• Un capital humain à valoriser • Confiance numérique	• Gouvernance conformité et cybersécurité	40 48
403-2	Identification des dangers, évaluation des risques et investigation des événements indésirables	• Evaluation des risques financiers et extra-financiers	• Analyse des principaux enjeux et risques extra-financiers	19-20
403-3	Services de santé au travail	• Un capital humain à valoriser	• Améliorer le cadre de travail - assurer la santé et la sécurité de nos collaborateurs	40
403-4	Participation et consultation des travailleurs et communication relative à la santé et à la sécurité au travail	• Un capital humain à valoriser	• Améliorer le cadre de travail - Dialogue social	39
403-5	Formation des travailleurs à la santé et à la sécurité au travail	• Un capital humain à valoriser	• Améliorer le cadre de travail - assurer la santé et la sécurité de nos collaborateurs	40
403-6	Promotion de la santé des travailleurs	• Un capital humain à valoriser	• Améliorer le cadre de travail - assurer la santé et la sécurité de nos collaborateurs	40
403-7	Prévention et réduction des impacts sur la santé et la sécurité au travail directement liés aux relations d'affaires	• Un capital humain à valoriser	• Améliorer le cadre de travail - assurer la santé et la sécurité de nos collaborateurs	40
403-8	Travailleurs couverts par un système de management de la santé et de la sécurité au travail	• Un capital humain à valoriser	• Améliorer le cadre de travail - assurer la santé et la sécurité de nos collaborateurs	40
403-9	Accidents du travail	• Stratégie RSE	• Tableau des indicateurs extra-financiers	23
GRI 404 - FORMATION ET ÉDUCATION				
404-1	Nombre moyen d'heures de formation par an par employés	• Stratégie RSE • Un capital humain à valoriser	• Tableau des indicateurs extra-financiers • Optimiser le parcours professionnel	23 38
404-2	Programmes de mise à niveau des compétences/aides à la transition	• Un capital humain à valoriser	• Optimiser le parcours professionnel	38

Référence GRI	Descriptif	Chapitres du rapport	Sous-sections	Numéro de pages
GRI 405 - DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES				
405-1	Diversité des organes de gouvernance et des employés	Un capital humain à valoriser	Promouvoir la diversité	34
405-2	Ratio du salaire de base et de la rémunération des femmes et des hommes	Un capital humain à valoriser	Promouvoir la diversité - mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes	34 - 35
GRI 406 - LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS				
406-1	Cas de discrimination et mesures correctives prises	Confiance numérique	Politique en matière du respect des droits de l'homme sur l'ensemble de notre chaîne de valeur	44
GRI 407 - LIBERTÉ SYNDICALE ET NÉGOCIATION COLLECTIVE				
407-1	Opérations et fournisseurs pour lesquels le droit de liberté syndicale et de négociation collective peut être en péril	Confiance numérique	Gouvernance conformité et cybersécurité - dispositifs de conformité	48
GRI 408 - TRAVAIL DES ENFANTS				
408-1	Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif lié au travail des enfants	Confiance numérique	Gouvernance conformité et cybersécurité - dispositifs de conformité	48
GRI 409 - TRAVAIL FORCÉ OU OBLIGATOIRE				
409-1	Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif de travail forcé ou obligatoire	Confiance numérique	Gouvernance conformité et cybersécurité - dispositifs de conformité	48
GRI 410 - PRATIQUES DE SÉCURITÉ				
410-1	Formation du personnel de sécurité aux politiques et procédures relatives aux droits de l'homme	Confiance numérique	Gouvernance conformité et cybersécurité - dispositifs de conformité	48
GRI 411 - DROIT DES PEUPLES AUTOCHTONES				
411-1	Cas de violations des droits des peuples autochtones	Confiance numérique	Gouvernance conformité et cybersécurité - dispositifs de conformité	48
GRI 412 - EVALUATION DES DROITS DE L'HOMME				
412-1	Opérations ayant été soumises à des contrôles du respect des droits de l'homme ou des évaluations des impacts	Confiance numérique	Gouvernance conformité et cybersécurité - dispositifs de conformité	48
412-2	Formation des employés sur les politiques ou procédures relatives aux droits de l'homme	Confiance numérique	Gouvernance conformité et cybersécurité - dispositifs de conformité	48
412-3	Accords et contrats d'investissement importants incluant des clauses relatives aux droits de l'homme ou soumis à une vérification des antécédents en matière de respect des droits de l'homme	Confiance numérique	Gouvernance conformité et cybersécurité - dispositifs de conformité	48
GRI 413 - COMMUNAUTÉS LOCALES				
413-1	Activités impliquant la communauté locale, évaluation des impacts et programmes de développement	- Un capital humain à valoriser - Confiance numérique - Engagements civiques et sociétaux	- Optimiser le parcours professionnel - Gouvernance conformité et cybersécurité - dispositifs de conformité - Chapitre intégral	38 48 50
413-2	Activités générant des impacts négatifs substantiels, réels ou potentiels sur les communautés locales	Confiance numérique	Gouvernance conformité et cybersécurité - dispositifs de conformité	48
GRI 414 - EVALUATION SOCIALE DES FOURNISSEURS				
414-1	Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères sociaux	Confiance numérique	Gouvernance conformité et cybersécurité - une chaîne d'approvisionnement intégrée aux processus de mise en conformité	49
414-2	Impacts sociaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	Confiance numérique	Gouvernance conformité et cybersécurité - une chaîne d'approvisionnement intégrée aux processus de mise en conformité	49

Référence GRI	Descriptif	Chapitres du rapport	Sous-sections	Numéro de pages
GRI 416 - SANTÉ ET SÉCURITÉ DES CLIENTS				
416-1	Évaluation des impacts des produits/ services sur la santé-sécurité	• Evaluation des risques financiers et extra-financiers	• Analyse des principaux enjeux et risques extra-financiers	19-20
416-2	Cas de non-conformité concernant les impacts des produits et des services sur la sécurité et la santé	• Confiance numérique	• Gouvernance de la conformité et cybersécurité	43
GRI 417 - MARKETING ET ÉTIQUETAGE				
417-1	Exigences relatives à l'information sur les produits et services et l'étiquetage	• Protéger notre environnement	• Labellisation Imprim'vert des activités éditiques • Déployer une approche du numérique responsable	62 64
GRI 418 - CONFIDENTIALITÉ DES CLIENTS				
418-1	Plaintes fondées relatives à l'atteinte à la confidentialité des données des clients et aux pertes des données des clients	• Confiance numérique	• Gouvernance conformité et cybersécurité	46
GRI 419 - CONFORMITÉ SOCIO-ÉCONOMIQUE				
419-1	Non-conformité à la législation et aux réglementations sociales et économiques	• Confiance numérique	• Politique en matière du respect des droits de l'homme sur l'ensemble de notre chaîne de valeur	44



11

ANNEXES : MÉTHODOLOGIE ET PÉRIMÈTRE DE REPORTING



PÉRIODE DE REPORTING

La période de reporting des informations RSE est l'exercice du 1^{er} janvier au 31 décembre 2022.

MÉTHODOLOGIE ET PÉRIMÈTRE

En 2022, Tessi a fait le choix de changer de logiciel de reporting. L'objectif était de nous doter d'un outil de reporting qui nous permette de collecter, consolider et fiabiliser l'ensemble des données nécessaires à la rédaction du reporting, au pilotage opérationnel et à la bonne conduite de la performance extra-financière du groupe. Les données concernées sont :

- Indicateurs quantitatifs sociaux
- Indicateurs quantitatifs environnementaux
- Indicateurs de Gouvernance

Afin de faciliter la compréhension de chacune des filiales, un atelier de présentation/formation, accompagné d'un livret méthodologique de maîtrise de la plateforme de reporting et des indicateurs ont été délivrés à l'ensemble des contributeurs RSE Groupe.

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 : cessions 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 2022, les sociétés Proformation et Phonytel ont été intégrées au reporting.

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'accidents du travail est un indicateur brut/simple : il est construit uniquement à partir des données d'accidents du travail remontées par les contributeurs).

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

Comparabilité N-1

Tessi fournit une comparabilité avec l'exercice N-1 pour l'ensemble de ces indicateurs, visant à donner une information plus complète et évolutive sur le Groupe.

Vérification des données

L'un de nos Commissaires aux Comptes a émis une attestation de présence ainsi qu'un avis motivé sur la sincérité des informations sociales, environnementales et sociétales consolidées présentées dans ce rapport au titre de l'exercice clos le 31 décembre 2021.

Conformité au décret 225-102

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

RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT, MEMBRE DU RÉSEAU D'UN DES COMMISSAIRES AUX COMPTES, SUR LA DÉCLARATION CONSOLIDÉE DE PERFORMANCE EXTRA- FINANCIÈRE FIGURANT DANS LE RAPPORT SUR LA GESTION DU GROUPE

EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2022

Aux Actionnaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant (ci-après « OTI ») de votre société (ci-après « entité »), accrédité par le COFRAC Inspection sous le numéro 3-1101 dont la portée est disponible sur www.cofrac.fr, nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la déclaration de performance extra-financière, préparée selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2022 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), présentées dans le rapport de gestion en application des dispositions des articles L.225-102-1, R. 225-105 et R.225-105-1 du code de commerce.

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 2022, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Commentaires

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

- Les entités suivantes n'ont pas été intégrées en 2022 compte tenu de leurs entrées récentes : Phonytel et Proformation ;

- 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 (hors ADM Value)
- 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.

Préparation de la déclaration de performance extra-financière

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les Informations permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration.

Responsabilité de l'entité

Il appartient au Conseil d'Administration :

- De sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- 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 ;
- Ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

La Déclaration a été établie en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant.

Responsabilité du commissaire aux compte désigné organisme tiers indépendant

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 historiques (constatées ou extrapolées) 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.

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :
la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A.225-1 et suivants du code de commerce et à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention tenant lieu de programme de vérification.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11 du code de commerce et le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de deux personnes et se sont déroulés en avril 2023 sur une durée totale d'intervention de deux semaines au cours desquelles nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration de Performance Extra-Financières, représentant notamment les directions générales, administration et finances, RGPD, et Ressources Humaines.

Nature et étendue des travaux

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les informations.

Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation, de l'exposé des principaux risques ;
- 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 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2° 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 afférent aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentées, et
 - corroborer les informations qualitative (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1. Pour certains risques, nos travaux ont été réalisés au niveau de l'entité consolidante, pour les autres risques, des travaux ont été menés au niveau de l'entité consolidante et dans une sélection d'entités ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16.
- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;

- 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, nous avons mis en œuvre :
 - » 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 ou d'autres moyens de sélection, 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 contributrices¹ et couvrent entre 20 et 100% des données consolidées des indicateurs clés de performance et résultats sélectionnés pour ces tests ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus

Paris, le 13 juin 2023
L'Organisme Tiers Indépendant,

BDO PARIS, représenté par Audrey Leroy
Associée
Département RSE

¹ SEDI, PROCHEQUE NORD, TESSI – T.G.D, OWLIANCE, ADM Value Rabat, Owliance Bulgarie





LISTE DES INFORMATIONS QUE NOUS AVONS CONSIDÉRÉES COMME LES PLUS IMPORTANTES

Indicateurs clefs de performance et autres résultats quantitatifs

- Turnover annuel (CDI) Effectif global au 31/12 Effectif masculin/féminin
- Taux de réponse aux enquêtes de satisfaction client (en %)
- % du personnel encadrant féminin (cadre/manager)
- % de collaborateurs handicapés périmètre France Heures de formations
- Nombre d'accidents de travail avec arrêt, taux de gravité, taux de fréquence
- % des filiales du groupe ayant diffusé le code éthique
- % des sites d'hébergement Tessi certifiés ISO 27001
- % des notifications de violations de données traitées dans les 72h
- Nombre d'incidents cybersécurité et protection des données ayant causé des dommages pour un montant supérieur à 100k€
- % effectifs Monde couverts par une filiale de recyclage (hors ADM Value)
- Evaluation de leur capacité à fournir des produits et services alignés avec les principes du numérique responsable (en %)
- Bilan carbone - TeCO₂ totales générées monde Emissions directes et indirectes de GES
- Tonnes de DIB et DEEE recyclés
- % de filiales bénéficiaires du Forfait Mobilité Durable
- Programme européen Pépites Shaker : nombre de nouvelles startups intégrées en 2022 Montant des dons réalisés auprès d'associations

Informations qualitatives (actions et résultats)

- Accords égalité H/F
- Diagnostic handicap périmètre France
- Santé et sécurité : politique de maîtrise des risques Groupe Dialogue social : nouveaux accords signés en 2022 Politique Conformité
- Code éthique Conformité des tiers
- Politique Cybersécurité Groupe
- Certifications environnementales des nouveaux sites Ambassadeurs sobriété énergétique dans chaque établissement Signature de la charte EcoWatt
- Labellisation Imprim'vert des activités éditiques Politique environnementale groupe Tessi
- Signataire de la charte Numérique Responsable de l'INR Partenariat solidaire avec l'Association des Paralysés de France Partenariat avec Ecole de Management de Grenoble Partenariat ADM Value et Association Française des Fundraisers

Déclaration
de performance
extra-financière
2022

Tessi

14 rue des Arts et Métiers
38027 Grenoble Cedex

Tél. +33 (0)4 76 70 59 10

www.tessi.eu