

RAPPORT RSE 2024



tessi

Sommaire

	CHAPITRE
PRÉSENTATION DU GROUPE	1
TESSI ENGAGÉ	2
ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS	3
STRATÉGIE RSE	4
DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS	5
UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER	6
CONFIANCE NUMÉRIQUE	7
ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX	8
PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT	9
TABLEAU DE CONCORDANCE GRI	10
ANNEXES	11



Le mot du président

Pionniers d'une révolution digitale éthique et durable, depuis plus de cinq décennies, TESSI accompagne les organisations dans l'optimisation de leurs processus métiers et expérience clients.

Au fil des années, notre entreprise a su se transformer, adoptant **un modèle hautement technologique enrichi d'une composante conseil** devenue essentielle à notre proposition de valeur. Cette synergie entre compétences humaines et innovations digitales constitue désormais notre signature distinctive. Grâce à notre maîtrise de quatre domaines d'expertise fondamentaux – l'externalisation des processus métier (BPO), les centres de relation client (CRC), le conseil et l'intégration de systèmes, ainsi que l'édition de logiciels – nous sommes en mesure de proposer des solutions parfaitement alignées avec les impératifs de **transformation digitale de nos clients**.

Notre philosophie d'entreprise repose sur un engagement vertueux et s'inscrit au cœur même de notre modèle économique. Au fil du temps, nous avons cultivé une approche qui privilégie **l'innovation sous toutes ses formes** : technologique, humaine, environnementale et sociétale.

En 2024, soutenus par l'expertise de nos 13 910 collaborateurs répartis dans 15 pays, nous poursuivons notre trajectoire de croissance, portés par la digitalisation croissante des processus opérationnels tant dans le secteur privé que public.

LA RSE COMME VECTEUR STRATÉGIQUE DE NOTRE TRANSFORMATION

Pleinement conscients des défis liés à la responsabilité sociétale des entreprises, nous nous engageons résolument dans une démarche de développement durable qui se manifeste à travers notre contribution active aux **Objectifs de Développement Durable (ODD)** et notre adhésion aux principes du **Pacte Mondial des Nations Unies (Global Compact)**.

Notre engagement en faveur d'un numérique plus responsable se traduit notamment par notre adhésion à la **charte de l'Institut du Numérique Responsable (INR)**. À travers notre feuille de route RSE 2021-2025, nous avons défini des objectifs concrets et mesurables qui



NOTRE ENGAGEMENT EN FAVEUR D'UN NUMÉRIQUE PLUS RESPONSABLE SE TRADUIT NOTAMMENT PAR NOTRE ADHÉSION À LA CHARTE DE L'INSTITUT DU NUMÉRIQUE RESPONSABLE (INR).

guident nos actions vers une performance globale qui intègre les dimensions économiques, sociales et environnementales. Cette démarche reflète notre volonté de conjuguer innovation technologique, éthique et responsabilité, au service d'une performance durable et engagée face aux grands enjeux de notre époque.

En complément, nous renforçons notre engagement pour un numérique plus responsable en accompagnant plusieurs de nos filiales dans l'obtention de la **certification Label Numérique Responsable (Niveaux 1 et 2)**. Parallèlement, nous anticipons l'application des **nouvelles réglementations européennes (CSRD, CSDD, Taxonomie verte)** auxquelles notre Groupe sera soumis dès 2026, préparant ainsi une transformation profonde de notre organisation et de notre proposition de valeur.

L'attraction et la fidélisation de talents diversifiés et inclusifs demeurent au cœur de notre stratégie de développement, particulièrement dans le contexte de notre internationalisation croissante et face aux exigences évolutives de nos clients. Notre ambition est de développer continuellement les compétences de nos équipes et de capitaliser sur notre riche éventail d'expertises, pour guider efficacement nos clients dans leur parcours de transformation digitale.

Forts de ces avancées au service d'un numérique toujours plus responsable et respectueux de l'environnement, **nous renouvelons avec une ambition renforcée nos engagements extra-financiers pour l'année 2025**, plaçant ainsi la responsabilité sociétale au cœur de la stratégie du groupe TESSI, acteur de référence de la confiance numérique et pionnier de la transition digitale responsable.

Alain de Lambilly
CEO

01. Présentation du Groupe

	CHAPITRE	PAGE
TESSI EN UN CLIN D'ŒIL	5	
NOTRE CHAÎNE DE VALEUR	17	
MODÈLE D'AFFAIRE ET CRÉATION DE VALEUR	18	
TENDANCES MARCHÉS	19	
INNOVATION : CHANGER LES CODES ET LES USAGES	21	
PÉPITES SHAKER : ACCÉLÉRATEUR DE STARTUPS DISRUPTIVES	21	

Tessi en un clin d'œil

Notre promesse

Créer de la valeur dans les processus des entreprises et améliorer l'expérience client dans un monde de plus en plus complexe et transformé par la technologie

15

Pays couverts dans le monde

540 M€*

de chiffre d'affaires en 2024

+ de 2 000

clients à travers le monde

13 910*

collaborateurs à travers le monde, dont **5 472 en France** et **8 438 à l'international** (15 pays)

61%

de femmes

* données consolidées Groupe

Des Business Units complémentaires couvrant l'ensemble de notre proposition de valeur

BUSINESS PROCESS SERVICES



tessi | **ADM value**
France & International

EXTERNALISATION DE PROCESSUS MÉTIERS

Savoir-faire complet du back-office au front-office

Document processing, Gestion déléguée, KYC / Fraude, Relation client

12 000 agents, augmentés par l'intelligence artificielle

30 sites industriels en France, nearshore, offshore

TECHNOLOGIE



Innovation&trust
La digital factory de Tessi

ÉDITION DE LOGICIELS

GED / Workflows, Archivage électronique, Plateforme IA/BPA low code

Facture électronique, Confiance numérique, CCM / LRE

700 collaborateurs dédiés à la Tech - Top 30 éditeurs (Truffle 100)

3 pôles de R&D : 2 en France, 1 en Espagne

CONSEIL & INTÉGRATION



VILT

CONSULTING, INTÉGRATION ET OPTIMISATION DE PROCESSUS

De l'expérience client (CX) à l'expérience employé (EX)

Gestion de projets technologiques complexes

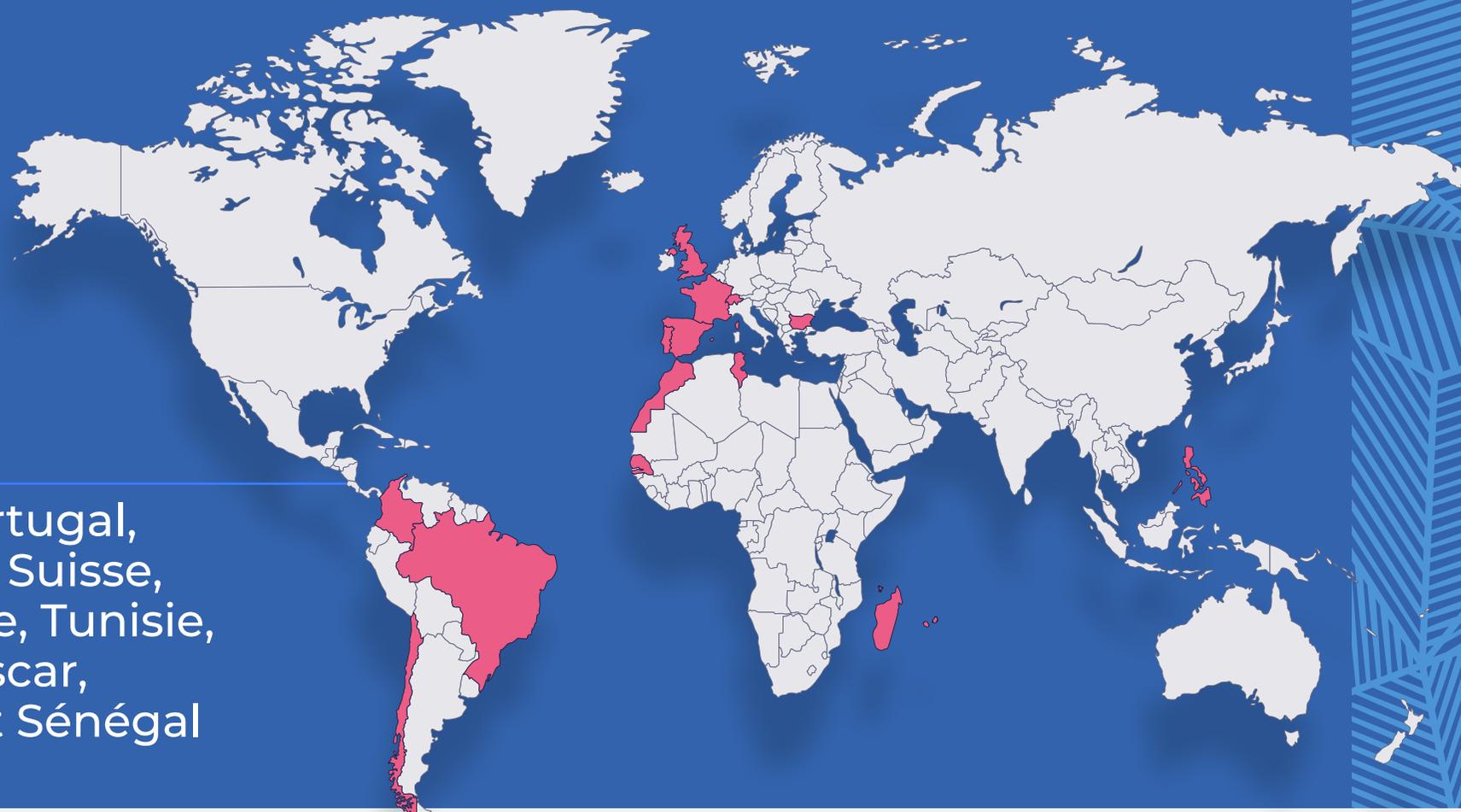
Partenariats technologiques clés
450 consultants avec forte présence internationale

Nos implantations

15

Pays couverts dans le monde

France, Espagne, Portugal, Bulgarie, Angleterre, Suisse, Brésil, Chili, Colombie, Tunisie, Île Maurice, Madagascar, Philippines, Maroc et Sénégal



Notre développement



tessi

BUSINESS PROCESS SERVICES

Tessi France & International, expert français du BPS

France

UNE OFFRE UNIQUE DE SERVICES EXTERNALISÉS ET PLATEFORMES DIGITALES AU SERVICE DE LA CONFORMITÉ ET DE LA PERFORMANCE DE VOS MÉTIERS

5 000
agents experts

30 sites
de production

NOS ENGAGEMENTS :

- Conformité et traçabilité
- Engagement de résultats
- Variabilité des coûts et souplesse d'activité
- Gains financiers

PROCESSUS DOCUMENTAIRES

- Digitalisation des flux entrants
- Contrôles documentaires
- Editique et communication client multicanale

PROCESSUS MÉTIERS

- Délégation de gestion
- Plateformes digitales
- Marketing client

FACTURE ET PAIEMENT

- Facture électronique
- Chèque bancaire
- Encaissements

Un savoir-faire industriel d'externalisation des processus

- 30 centres de production industriels
- 5 000 agents experts des processus documentaires et back-office
- 335 Millions de documents traités par an
- 10 Millions de personnes protégées gérées en assurance santé / prév.
- 4 Millions de dossiers bancaires gérés par an (KYC, EER, etc)

Des technologies performantes d'automatisation et de gestion

- Plateforme de pilotage des traitements et de la traçabilité de bout en bout
- Automatisation par l'IA et moteurs d'analyse documentaire
- GED et archivage électronique à la demande en mode SaaS
- Progiciels métiers de gestion en assurance
- Plateforme digitale de gestion des flux sortant en multicanal
- Plateforme de facturation électronique PDP

Un hébergement sécurisé et souverain, des solutions certifiées

- 6 datacenters en Europe
- Hébergement ISO 27001 / HDS
- Numérisation fidèle NF544
- Archivage à valeur probatoire NF461

International

FILIALES EXPERTES EN SERVICES EXTERNALISÉS ET PLATEFORMES DIGITALES POUR LES INSTITUTIONS BANCAIRES, ASSURANCES ET ENTITÉS PUBLIQUES D'AMÉRIQUE LATINE ET DES PAYS ERMANOPHONES

500
agents experts

3 pays
Suisse, Chili,
Colombie

PROCESSUS DOCUMENTAIRES

- Digitalisation des flux entrants
- Contrôles documentaires
- Editique et communication client multicanale

PROCESSUS MÉTIERS

- Délégation de gestion
- Plateformes digitales



BUSINESS PROCESS SERVICES

ADM Value, notre filiale sur la relation client

NOUS CRÉONS UNE SOLUTION SUR MESURE, ADAPTÉE AUX BESOINS D'AUJOURD'HUI ET DE DEMAIN

5 500
agents experts

30 sites
de production
onshore et offshore

18 langues
déjà opérées

Nos implantations

France 700 positions	Maroc 2 500 positions	Île Maurice 120 positions	Madagascar 2 500 positions	Sénégal 400 positions	Espagne 270 positions
-------------------------	--------------------------	------------------------------	-------------------------------	--------------------------	--------------------------

NOTRE PROPOSITION DE VALEUR :

- Des solutions digitales et omnicanales
- Une stratégie right-shore
- Le meilleur de l'intelligence artificielle (IA), de l'intelligence humaine (IH) et de l'intelligence émotionnelle (IE)



ISO 18295-1, ISO 9001
sites certifiés



RGPD / BCR conformité

DES SOLUTIONS « IA EMBARQUÉES » DANS NOS OFFRES DE RELATION CLIENT

AGENT AUGMENTÉ

- IA conversationnelle formation
- Gestion des demandes en multilingue
- Copilotes IA et bases de connaissance
- Assistant temps réel : « meilleure prochaine action »

Focus qualité

AUTOMATISATION & BOTS

- ChatBOT & VoiceBOT
- IA générative : réponse automatisée aux écrits
- Résumés et qualification automatique des contacts

Focus productivité

DATA & VOIX DU CLIENT

- BI : analyses avancées et croisées des KPI
- Analyses et modèles prédictifs de vente
- Speech Analytics

Focus pilotage

Innovation&trust

La digital factory de Tessi

TECHNOLOGIE

Innovation&trust, la digital factory de Tessi

ÉDITEUR DE LOGICIELS INNOVANTS,
NOUS DÉVELOPPONS LES SOLUTIONS NUMÉRIQUES
QUI REPLACENT L'HUMAIN AU CŒUR DES PARCOURS

3 centres de R&D

en Europe

6 data centers

en Europe



CONFIANCE NUMÉRIQUE

- Signature électronique
- Vérification d'identité à distance
- Services Tiers de confiance

GESTION DE CONTENUS ET PROCESSUS MÉTIERS

- Archivage électronique
- GED / ECM, Workflow, Case management
- Business Process Automation

PLATEFORME E-SANTÉ

- Digitalisation des parcours patient
- E-Consentement
- Préadmission
- Suivi médical



La confiance numérique by Tessi



La gestion des contenus
et des processus by Tessi



La plateforme e-santé by Tessi

DES EXPERTS

hautement qualifiés
en cybersécurité et confiance
numérique



+ DE 500

bureaux d'enregistrement
(AED) en France



DES CERTIFICATS RECONNUS

par les principaux navigateurs
et systèmes d'exploitation du
marché



+ DE 25 000 CLIENTS

dans les secteurs publics
et privés (banques,
assurances, industries, etc.)



Un service de haute
disponibilité
24/7



Des datacenters souverains
et évolutifs vers
**SECNUM
CLOUD**



+ DE 200M

Digital Covid Certificates
délivrés



+ DE 20 000 CERTIFICATS

émis chaque année



VILT

CONSEIL & INTÉGRATION

VILT,
la filiale de conseil et d'intégration du groupe Tessi

**TOTAL EXPERIENCE (TX) EST UNE STRATÉGIE UTILISÉE
PAR LES ORGANISATIONS PROSPÈRES POUR AMÉLIORER
À LA FOIS LA SATISFACTION DES CLIENTS ET CELLE DES EMPLOYÉS
AU LIEU DE TRAITER SÉPARÉMENT L'EXPÉRIENCE CLIENT (CX)
ET L'EXPÉRIENCE EMPLOYÉ (EX), TOTAL EXPERIENCE LES INTÈGRE ENSEMBLE**

6 pays

France,
Angleterre, Suisse,
Espagne,
Portugal, Brésil

24/7

support
et services
managés

450

consultants
experts

**NOTRE
PROPOSITION
DE VALEUR :**

**NOUS CRÉONS
DES EXPÉRIENCES
CLIENTS ET EMPLOYÉS
ENGAGEANTES
ET RÉUSSIES GRÂCE
À UNE STRATÉGIE
TOTAL EXPERIENCE**

PORTEFEUILLE D'ACTIVITÉS

- Total Experience & IA
- Expérience client
- Expérience employé
- Solutions SAP

GÉOGRAPHIES

Equipes réparties dans le monde entier.

Plusieurs modèles possibles :

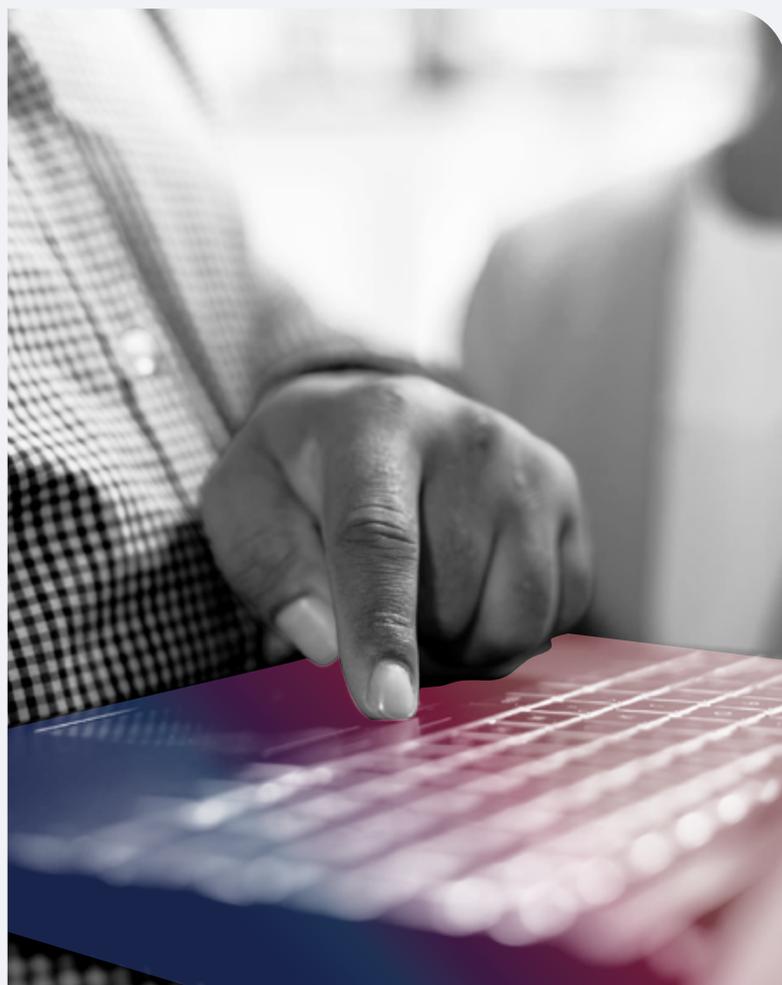
- Sur site
- Onshore
- Nearshore
- Offshore
- Hybride

Partenaire de 80% des acteurs de la Finance depuis plus de 50 ans

Tessi accompagne la transformation digitale des processus bancaires en assurant la conduite et l'automatisation des opérations métiers

Tessi pour la banque

SUPPORT AUX PRODUITS FINANCIERS	GESTION DES COMPTES	CONFORMITÉ, RISQUES, SÉCURITÉ FINANCIÈRE	GESTION DES TIERS
<ul style="list-style-type: none"> • Crédits conso, crédits • Immobiliers • Placements • Epargne • Titres • Paiements • Affacturage • Leasing 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrée en relation • Ouverture de compte • Gestion des successions • Comptes inactifs & déshérence • Réclamations et incidents paiement • Saisies 	<ul style="list-style-type: none"> • KYC • LCB-FT • Remédiation • Lutte contre la fraude • Protection des données • Surveillance des opérations • Sécurisation des transactions (signature et archivage électronique, certificats SSL...) 	<ul style="list-style-type: none"> • Poste client • Recouvrement amiable • Poste fournisseur • KYS



6	centres de proximité et plateformes industrielles de traitement dans le monde	2 000M	moyens de paiement traités par an
1	plateforme digitale pour l'automatisation des opérations	750k	dossiers KYC analysés en continu chaque année
200k	nouveaux comptes ouverts par an	350k	dossiers de crédits traités par an
1 600+	collaborateurs dédiés aux activités Back Office & Middle Office en Europe	100M€	chiffre d'affaires 2023

Tessi pour l'assurance

Acteur majeur de la gestion déléguée partielle et totale en Europe
 Une couverture de services complète pour accompagner les acteurs de l'assurance

DÉLÉGATION TOTALE	DÉLÉGATION PARTIELLE	ÉDITION DE LOGICIEL	SOLUTIONS SUR MESURE
<ul style="list-style-type: none"> Santé - Prévoyance Épargne - Retraite supplémentaire 2 sites dédiés 600 gestionnaires Collectif / individuel 	<ul style="list-style-type: none"> Santé - Prévoyance IARD Épargne Retraite supplémentaire Retraite complémentaire 14 sites dédiés 2 000 gestionnaires 	<ul style="list-style-type: none"> Owlink Cœur Gestion Santé Prévoyance Portails Adhérents - Employeurs - PS - OAV - courtiers Collectif / individuel 	<ul style="list-style-type: none"> Centres de Relation Clients Modules IT experts : vérification d'identité, fraude, signature, parcours digitaux CXM / Éditique Multicanale GED / Hébergement Sécurisation des transactions (signature et archivage électronique, certificats SSL...)



15 centres de proximité et plateformes industrielles de traitement dans le monde

2M personnes protégées en délégation totale

1 plateforme SaaS modulaire en santé prévoyance : Owlink

8M personnes protégées en délégation partielle

200+ clients assureurs

3M personnes protégées en gestion avec notre outil Owlink

2 600+ collaborateurs dédiés aux activités Back Office & Middle Office en Europe

190M€ chiffre d'affaires 2023

Tessi pour le secteur public

Tessi réhumanise la relation citoyen

Des services à la carte : site Tessi ou site administration, technologies Tessi ou technologies administration

Tessi : pour un meilleur classement dans l'observatoire DINUM

PLATEFORME TECHNOLOGIQUE GRC MULTICANALE

- Plateformes d'intermédiation pour déployer les politiques publiques
- Industrialisation du Back & front office (utilisant l'IA)
- Briques technologiques interopérables : Identification, détection de fraude, Automatisation de Workflow, OCR, GED, Archivage
- Modèles économiques « On-Premise » ou « As a service »

BACK OFFICE D'INSTRUCTION DES DEMANDES

- Instruction métier en substitution ou complément d'un agent :
- Réclamations, contentieux,
 - Demandes d'aides financières
 - Obtention, ouverture de droits
 - Vérification de justificatifs, photos, RIB...
 - Gestion des paiements, abondements, virements...

FRONT OFFICE DE RELATION USAGER

- Disponibilité multicanale (téléphone, mail, chat)
- Service support de premier niveau à destination de l'utilisateur
- Assistance usager personnalisée avec expertise métier, réglementaire...
- Expertises sur différents métiers (social, recouvrement, retraite...) en plusieurs langues

CONFIANCE NUMÉRIQUE

- Tiers de Confiance (Certigna)
- Signature électronique et parapheurs
- LRAR + LRE (Recommandé Electronique)
- Vérification d'identité à distance
- KYC
- Archivage électronique (SIAF)
- Data centers Tessi en France
- Sécurisation des transactions (signature et archivage électronique, certificats SSL...)



6

centres de service et plateformes industrielles de traitement en France

4,2M

dossiers traités par an (demandes d'aides, dossiers RH...)

1

Tessi Editeur et Intégrateur d'une Plateforme technologique GRC en mode SaaS

300M

pages dématérialisées par an (documents papiers, PDF, mails)

3

Tessi intégrateur de 3 solutions GRC d'Editeurs partenaires (Opentext, Adobe, Hyland...)

25M

d'appels traités par an

700

collaborateurs dédiés aux activités secteur public

50M€

chiffre d'affaires annuel (100 clients)

Tessi pour l'énergie

Tessi met tout ses savoir-faire au service des clients Énergie et Utilities Alliant l'expertise des processus métier et de la Relation client avec le meilleur de la technologie

RELATION CLIENT	EXPERTISE CERTIFICAT ECONOMIE D'ENERGIE	FACTURE COMPTA	TECHNOLOGIE, CONSEIL ET INTÉGRATION, DÉMAT
<ul style="list-style-type: none"> • Service Clients • Diagnostic et conseil sur les besoins en énergie • Acquisition et rétention • Direction des ventes, télévente • Recouvrement • Avec IA 	<ul style="list-style-type: none"> • Instruction dossiers CEE • Campagne onboarding de professionnels • Contrôle par contact • Réconciliation d'attestations sur l'honneur • Solution de photo horodatées géolocalisées 	<ul style="list-style-type: none"> • Rapprochement factures et demandes d'achat • Campagne d'enrôlement fournisseurs sur facturation électronique • Lettrage • Solution de facture électronique Loi 26 	<ul style="list-style-type: none"> • Solutions de gestion des fraudes • Encaissement chèque e-TIP SEPA, Mandathèque • Conseil et Plateforme de composition documentaire • Sécurisation des transactions (signature et archivage électronique, certificats SSL...)



30% du CA Relation Client dans le secteur de l'énergie

10 ans élu Service Client de l'année

30k instructions de dossiers CEE par an

1 400 collaborateurs dédiés au secteur Énergie et Utilities

18Ms de factures gérées par an par notre solution de facturation électronique

52 clients du secteur Énergie et Utilities

9 sites de Production ou CRC au service de l'énergie

31M€ chiffre d'affaires 2023

Tessi pour l'immobilier

Partenaire des acteurs de l'immobilier
Tessi améliore l'expérience client en créant de la valeur dans les processus back et front office

LOGEMENT SOCIAL

- Enquêtes SLS / OPS
- Attestations d'assurance
- Traitement et archivage électronique des flux documentaires
- Centre de relation locataires

ADMINISTRATION DE BIENS

- Envoi des convocations et PV AG
- Lettre Recommandé Electronique
- Vote électronique
- Service client
- Facturation fournisseurs

CONSTRUCTION / PROMOTION

- Facturation fournisseurs
- Gestion des tiers
- Sécurisation des transactions (signature et archivage électronique, certificats SSL...)

GESTION LOCATIVE ET FONCIÈRE

- Back office gestion locative
- Facturation fournisseurs
- Vérification documentaire et identitaire, lutte contre la fraude



6,5M€ chiffre d'affaires 2023 sur le marché Immobilier

100k enquêtes SLS / OPS gérées par an

+3M de recommandés électroniques envoyés chaque année

10M de factures fournisseurs gérées dans le secteur immobilier

Tessi pour le retail

Partenaire des acteurs du retail et du e-commerce
Tessi améliore l'expérience client en créant de la valeur dans les processus back et front office

MARKETING CLIENT& CRM

- Conseil expérience client : cartographie des parcours et déploiement
- Solution programme de fidélité
- Activation shopper

RELATION-CLIENT

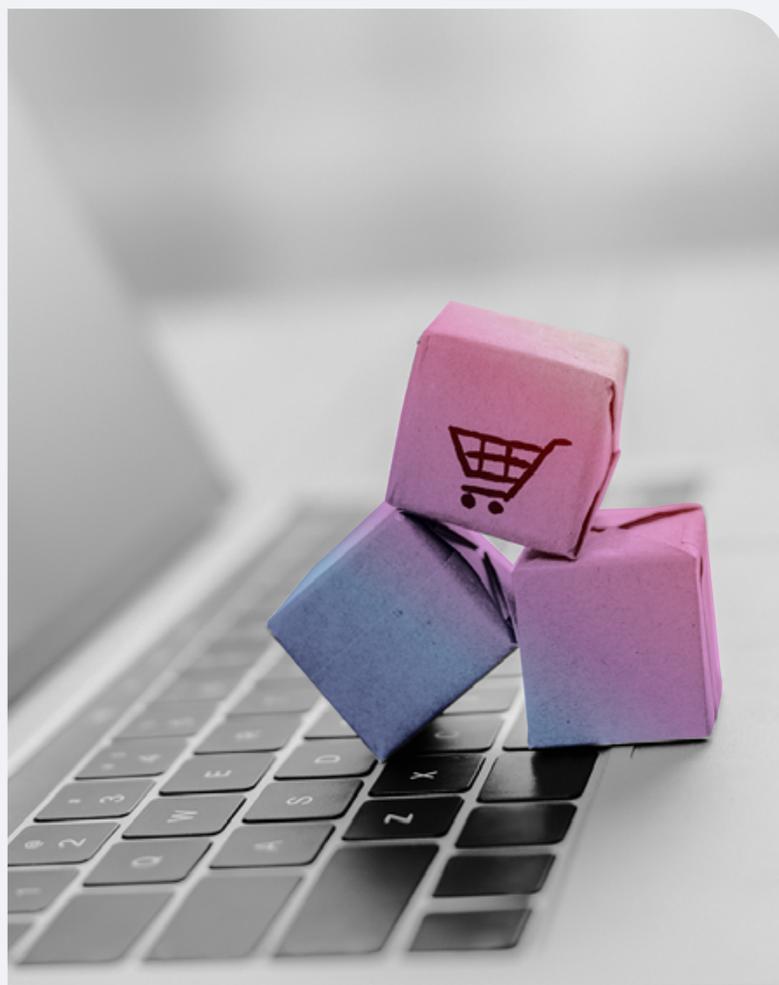
- Service client
- Acquisition, rétention
- Agent augmenté
- Traitement multicanal des réclamations

CONFORMITÉ, RISQUES, SÉCURITÉ FINANCIÈRE

- Plateforme KYC pour les marketplaces
- Contrôle documentaire
- Due Diligence
- Sécurisation des transactions (signature et archivage électronique, certificats SSL...)

FACTURATION FOURNISSEURS ET CLIENTS

- Solution de facturation électronique future PDP
- Back office comptable fournisseurs / clients
- Traitement des pénalités contractuelles / SLA fournisseurs



18M€

chiffre d'affaires 2023

18

langues natives couvertes

12

centres de proximité (front office) et plateformes industrielles de traitement (back office) dans le monde

Notre chaîne de valeur

TESSI S'INSCRIT DANS UNE CHAÎNE DE VALEUR COMPLEXE REGROUPEANT DIVERSES ACTIVITÉS ET PARTIES PRENANTES, TANT EN AMONT, PENDANT LES OPÉRATIONS QU'EN AVAL :

en amont

en opération

en aval



L'approvisionnement en matières premières auprès d'un réseau de fournisseurs sélectionnés selon des critères préétablis

La fabrication et le transport de biens et d'équipements : matériels informatiques, téléphonie, matériel d'impression et de numérisation...



La construction de centres de données, serveurs, et infrastructures



La production d'énergie et d'électricité

La production de services



Le recours à des services financiers pour financer ses activités



Les plateformes de production : collecte, traitement, saisie, impression et envoi de documents pour nos clients...

Les plateformes de relation client : gestion des appels entrants/sortants, utilisation des si clients...



Les prestations de services en entreprises

Les activités de conseil



Le stockage de données dans nos clouds privés

L'archivage et le stockage de documents papier



L'utilisation de logiciels chez nos clients

Process mis en place chez les clients ; optimisation et création de valeur



Le transport et la distribution de flux physiques sortants

Le stockage des données et la fin de vie des documents numériques stockés chez les clients



Le stockage et la fin de vie / destruction des flux physiques et des équipements



Modèle d'affaire et création de valeur

<p>NOUS CRÉONS DE LA VALEUR POUR NOS PARTIES PRENANTES</p>	<p>À TRAVERS NOTRE CULTURE D'ENTREPRISE</p>	<p>NOS ACTIVITÉS, À LA CROISÉE DES SERVICES HUMAINS & TECHNOLOGIQUES</p>	<p>ET NOTRE CONTRIBUTION AUX GRANDS ENJEUX DU NUMÉRIQUE</p>
<p>EN TANT QU'EMPLOYEUR RESPONSABLE</p> <p>29% de femmes au sein du comité exécutif</p>	<p>UNE GROUPE D'ENVERGURE INTERNATIONALE</p> <p>13 910* Employés 15 Pays 8 centres de R&D</p>	<p>4 GRANDS OFFRES</p> <p>tessi PROCESS MANAGEMENT</p>	<p>ÊTRE UN ACTEUR EXEMPLAIRE EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ DES DONNÉES</p> <p>100% Notifications de violations de données personnelles traitées et notifiées dans le respect des délais ≤ 72h</p>
<p>84 008 h heures de formation</p>	<p>NOUS NOUS APPUYONS SUR NOS VALEURS POUR NOUS RANSFORMER</p>	<p>ADM value CENTRE DE RELATION CLIENT</p>	<p>S'ENGAGER POUR LA SOBRIÉTÉ NUMÉRIQUE</p>
<p>EN TANT QUE PARTENAIRE DE NOS CLIENTS</p> <p>57% de NPS client</p> <p>+60 opérations de Thought Leadership</p> <p>+2 000 clients dans le monde (banque, assurance, secteur public, immobilier, santé...)</p>	<p>Audace Sens du client</p> <p>Confiance Excellence</p>	<p>VILT CONSEIL & INTÉGRATION</p> <p>Innovation&trust La digital factory de Tessi</p> <p>ÉDITION DE LOGICIELS</p>	<p>7 data-centers engagés dans une démarche environnementale</p> <p>FAVORISER L'INCLUSION NUMÉRIQUE</p> <p>587K€ investis dans le secteur adapté et protégé</p> <p>61% de femmes dans nos effectifs dans le secteur du numérique</p>
<p>EN TANT QU'ENTREPRISE DU NUMÉRIQUE RESPONSABLE</p> <p>100% des membres du COMEX sensibilisés à cet enjeu</p>	<p>CRÉÉ EN 1971, NOUS N'AVONS CESSÉ DE GRANDIR</p> <p>539,3 M€* de chiffre d'affaires</p>	<p>SUR TOUTE LA CHAÎNE DE VALEUR DU PARCOURS USAGER</p> <p>Délégation des activités de back office → Création de solutions de relation client → Amélioration du parcours utilisateurs</p>	<p>LUTTER CONTRE LES CYBER-RISQUES</p> <p>100% De nos sites d'hébergement certifiés ISO 27001 (nouvel indicateur)</p>

* données consolidées Groupe

Tendances marchés

Le digital a entamé depuis de longues années une mutation profonde du tissu économique. Celle-ci s'accélère, avec des avancées technologiques de ruptures et la mise à disposition au plus grand monde de l'intelligence artificielle (IA) et l'usage du Large Langage Model (LLM).

Pour les entreprises, la création de valeur passe de plus en plus par une capacité à gérer la transformation digitale et ses opportunités, mais également les risques associés. Dans un monde de plus en plus complexe en termes de sécurité, d'enjeux de souveraineté, régis par la digitalisation fulgurante des parcours client, 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 accompagner cette accélération.

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.

L'accélération de la digitalisation entraîne un besoin d'interactions agiles et une proposition de parcours utilisateurs sans couture :

- 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 optimisé ses solutions et ses services pour faire converger en une seule offre le front et le back-office. Nous proposons ainsi aux marchés des solutions d'expérience client 100% digitalisées. Véritables plateformes technologiques multicanales à forte valeur ajoutée, 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 ARTIFICIELLE & DATA

Tendance :

Machine learning, deep learning, Large Langage Model, robotisation... La montée en puissance de l'intelligence artificielle permet aux entreprises d'ouvrir de nouvelles voies de productivité et/ou de recherches de performances opérationnelles.

Ces technologies permettent de repenser les usages et d'entamer une nouvelle révolution industrielle :

- 87% des dirigeants d'entreprise sont convaincus que la transformation numérique est une priorité*

- 79% des experts en stratégie affirment que la technologie est en train de créer des nouvelles sources de revenus*
- Près de 58% des entreprises estiment que l'IA, s'il est mal gérée, pourrait nuire à leur image et à la confiance des clients*

Opportunité :

Grâce à notre stratégie du Business process outsourcing tech-enabled services, nous permettons la transformation digitale de nos clients, tout en garantissant de réels gains de productivité et un ROI (retour sur investissement) immédiat. Le Groupe œuvre à la convergence du front et du back-office. Pour accompagner nos clients dans une dynamique d'amélioration des processus, nous nous appuyons également sur les expertises d'innovation de notre digital factory Innovation&trust ([lire page 11](#)).

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
- Les failles exploitées ont plus d'un an (source Agence Nationale de Sécurité des Systèmes d'Informations) et cela est dû à une erreur dans 95% des cas, liée à du spam ciblé (Cybint Solutions)

En 2024, la France a recensé 144 attaques par rançongiciel, un chiffre stable par rapport à 2023 (143). Cette stabilité masque une évolution des cibles : les petites et moyennes entreprises (PME) ainsi que les très petites entreprises (TPE) ont été les principales victimes, représentant 37% des cas (contre 34% en 2023). En revanche, les collectivités territoriales et les établissements de santé ont vu une diminution leurs attaques, tandis que les établissements d'enseignement supérieur ont subi une augmentation notable, passant à 12% des attaques, contre 5% en 2023.

Les rançongiciels continuent de représenter une menace majeure pour les organisations en France, et les cybercriminels adaptent constamment leurs stratégies pour cibler les secteurs les plus vulnérables. Les attaques par rançongiciel sont souvent accompagnées de pertes de données significatives, ce qui souligne l'importance d'une vigilance accrue et de mesures de sécurité renforcées

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 services. Ceux-ci sont scrupuleusement contrôlés et éprouvés régulièrement. Le Security & Privacy by Design est au cœur de nos engagements.

Nous sommes organisés 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 européen.

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. Nous œuvrons ainsi quotidiennement pour anticiper et minimiser ces risques en garantissant à nos clients des plans de vigilance accrus.

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 en croissance de 9% par an et qui est encore très dépendante des énergies fossiles. 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'est engagé à mesurer et réduire 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 ses 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 déploiement de l'Intelligence Artificielle, les données sont une ressource convoitée. Elles sont pourtant largement captées et exploitées par les entreprises technologiques qui les contrôlent (réseaux et plateformes, télécommunications...), principalement les GAFAM :

- 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

L'Europe se retrouve ainsi concurrencée dans l'exercice de ses prérogatives classiques attachées à la souveraineté, lui imposant la mise en œuvre d'outils de régulation compatibles avec la liberté, consubstantielles de nos usages des espaces digitaux.

L'Europe travaille à renforcer par tous les moyens sa souveraineté.

À ce titre, le 07 février 2022, l'Europe a tenu une conférence sur « Construire la souveraineté numérique de l'Europe ». Elle a pu ainsi réaliser l'état des lieux des avancées obtenues ces dernières années et d'impulser une réflexion et une dynamique sur la poursuite de la construction de la souveraineté numérique européenne.

La conférence a mis en avant la capacité de l'Union européenne à maîtriser son destin à l'ère du numérique, notamment celui de pouvoir défendre ses intérêts économiques, ses valeurs et garantir son autonomie autour de 4 grands piliers de protections devenus structurant depuis :

- L'Europe, puissance protectrice
- L'Europe, puissance normative
- L'Europe, puissance d'innovation
- L'Europe, puissance d'ouverture

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 stockant et/ou exploitant de la data 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 souveraines, depuis leurs conceptions jusqu'à leurs hébergements, tout en passant par l'exploitation des datas confiées. Son hébergement souverain et l'exploitation associée sont d'ailleurs certifiés ISO 27701 depuis 2023 (site de Bordeaux).

Dans cette démarche, Tessi a également obtenu, fin 2023, l'approbation par la CNIL des « Binding Corporate Rules – BCR » du Groupe pour la protection des données en matière de transferts intra-groupe hors de l'Union Européenne. Ces BCR fournissent ainsi des garanties appropriées pour le transfert des données à caractère personnel conformément au RGPD, et complètent la politique de protection des données personnelles mise en place à l'échelle internationale.



Innovation : changer les codes et les usages

Pour mieux accompagner la transformation digitale de ses clients, 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 dans le monde, dans des équipes de développements et d'édition de logiciels, avec notamment Innovation&trust, la digital factory de Tessi dédiée à l'innovation, à la confiance numérique et au digital.

Ses équipes présentes en France, Espagne, Portugal, Bulgarie, Brésil, Maroc et Tunisie sont spécialisées dans la création de valeur autour du tech-enabled services. Les logiciels, offres ou outils développés sont à destination d'usages pour les clients finaux (délégation partielle) ou à destination des centres de production Tessi (délégation totale).

Portée par une équipe de plus de 800 ETP, au sein de 6 centres de R&D en France et en Europe, la communauté d'innovation de Tessi fédère à la fois la digital factory, l'édition de logiciel et le cloud privé délivré par Tessi.

Ces équipes sont renforcées par un écosystème ouvert d'innovation grâce à son accélérateur européen de startups le Pépites Shaker.

Pépites shaker : accélérateur de startups disruptives

Le programme Pépites Shaker de Tessi est une initiative destinée à soutenir les startups en leur offrant un environnement propice à leur croissance et développement. Il a pour cible technologique l'IA, l'Open Data, ou le traitement du langage naturel...

Cet écosystème européen de startups a pour objectif de répondre aux besoins d'innovation des clients ou de Tessi, avec des solutions disruptives et une approche pragmatique et orientée business. Dans une économie où les idées et la rapidité de leur développement sont de plus en plus déterminantes, Pépites Shaker 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

CHAPITRE

PAGE

RÉFÉRENTIELS ET ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE RSE DU GROUPE	24
TESSI, SIGNATAIRE DE LA CHARTE DE LA DIVERSITÉ	25
TESSI, SIGNATAIRE DE L'INITIATIVE #STOPE	25
TESSI, ENGAGÉ POUR UN NUMÉRIQUE RESPONSABLE	26



**CHEZ TESSI, NOUS CONJUGUONS
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.

Janvier 2011

Adhésion au pacte mondial des Nations Unies.

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.

Avril 2018

Tessi signataire de la charte de la diversité.

Décembre 2018

Tessi est nommé ambassadeur du Global Compact France.

Avril 2019

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

Octobre 2020

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

2021

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

2022

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

2023

Tessi est signataire de l'initiative #StOpE pour lutter contre le sexisme ordinaire en entreprise. Mise à jour du code éthique Groupe.

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.

NOUS SOUTENONS LE PACTE MONDIAL

UN GLOBAL COMPACT

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Tessi est adhérent Global Compact depuis 2011 et est devenu entreprise ambassadrice du Global Compact France en 2016 pour un mandat de 3 ans.

C'est quoi le Global Compact ?

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

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

C'est quoi les Objectifs de Développement Durable ?

Ils constituent un plan d'action et une marche à suivre afin de parvenir à un avenir meilleur et plus durable. Ils répondent aux défis mondiaux auxquels nous sommes confrontés : pauvreté, inégalité, climat, paix et justice, dégradation de notre environnement.

Tessi a souhaité s'impliquer dans cette démarche unique.

ENVIRONNEMENT

- Maîtriser et diminuer notre impact environnemental, afin de lutter contre le réchauffement climatique et préserver la biodiversité, l'eau et l'équilibre.
- Identifier et maîtriser notre impact environnemental.
- Optimiser le recyclage de nos déchets.
- Consolidiser la mise en place de l'énergie verte.

SOCIAL

- Être acteur d'une croissance économique partagée, pour créer des emplois et améliorer les conditions de travail durables, promouvoir l'égalité et la diversité dans toutes les formes.
- Lutter contre la discrimination et promouvoir la diversité.
- Promouvoir notre politique d'éthique.
- Favoriser l'éducation des jeunes et leur entrée sur le marché du travail.
- Offrir un cadre de travail permettant le développement des compétences.
- Favoriser le dialogue social au sein du Groupe.
- Veiller à la qualité de vie au travail (QVT) : la déconnexion, le télétravail, la santé.

SOCIÉTAL

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

Principales contributions liées à notre business

Contributions directes liées à l'approche responsable du Groupe

Contributions indirectes

BUSINESS

- Maintenir la confiance de nos clients avec des solutions fiables, innovantes, respectant des libertés fondamentales de chacun.
- Maîtriser la qualité des services proposés.
- Maîtriser une relation commerciale forte avec nos clients.
- Accompagner nos clients dans une transition numérique réussie.
- Devenir un acteur majeur en matière de confiance et d'innovation numérique, grâce à un niveau optimal de protection des données.

tessi

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 130 000 entreprises dans le monde entier sont évaluées par EcoVadis, dans plus de 220 secteurs d'activités différents et plus de 180 pays.

GOLD | Top 5%

ecovadis

Sustainability Rating

DEC 2024

focus.

NOTATION ECOVADIS

Statut GOLD pour TESSI avec une note de 76/100 en 2024, 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.

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

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.

Afin de refléter les activités opérationnelles et de couvrir les nouveaux risques identifiés, il a été révisé en 2023 afin d'y intégrer les derniers dispositifs mis en place par le Groupe en matière d'enjeux anti-corruption, les conflits d'intérêt, le numérique responsable, la protection des données personnelles. Découvrez notre code éthique en cliquant sur notre site internet : <https://www.tessi.eu/wp-content/uploads/2024/01/tessi-code-ethique-2023-fr.pdf>.

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.

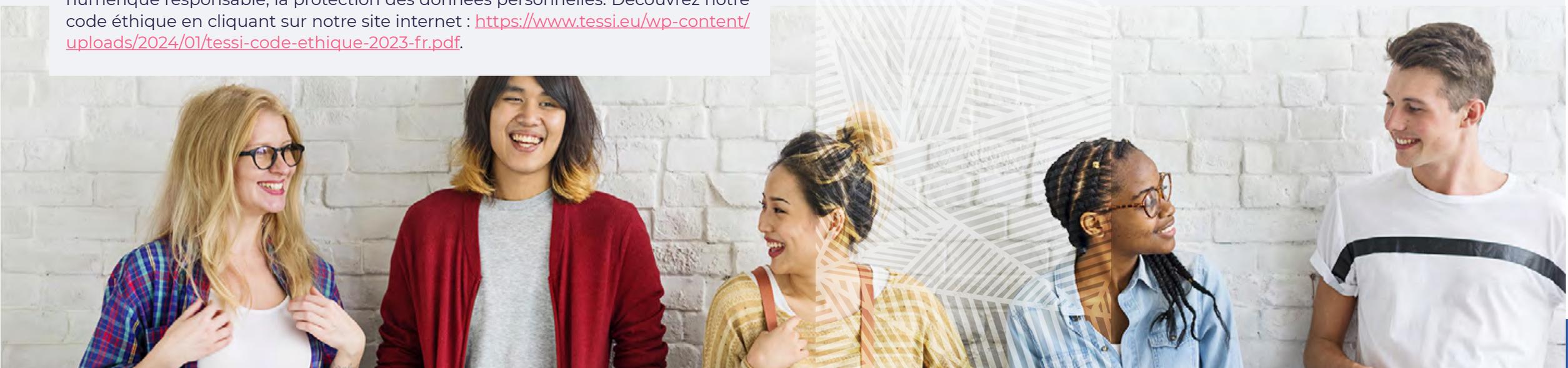
En s'engageant auprès des 3800 autres entreprises signataires de cette charte, Tessi souhaite affirmer son engagement dans la lutte contre les discriminations et continuer à promouvoir cette diversité au sein du Groupe.



Tessi, signataire de l'initiative #StOpE

Depuis janvier 2023, Tessi est signataire de l'initiative #StOpE pour lutter contre le sexisme ordinaire en entreprise.

Lancée en 2018 par l'Association Française des Managers de la Diversité aux côtés de 27 entreprises, l'initiative #StOpE constitue la première initiative interentreprises ayant pour objectif de lutter contre le sexisme dit « ordinaire » au travail. Aujourd'hui, l'initiative compte 270 entreprises signataires.



Tessi, engagé pour un Numérique Responsable

Un numérique responsable est, à nos yeux, un numérique capable de proposer des solutions et des 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 :

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

LABELLISATION NUMÉRIQUE RESPONSABLE

Signataire de la charte Numérique Responsable de l'INR, 4 filiales du Groupe ont fait le choix de la labellisation Numérique Responsable de l'INR pour inscrire le projet dans une démarche d'amélioration continue et de crédibiliser la démarche.

Dans le cadre de cette labellisation, la maturité NR de ces entités a été évaluée à 55% en 2024 (selon les 5 axes du référentiel du label NR de l'INR). Les travaux réalisés dans le cadre du projet de labellisation ont permis de faire progresser ce niveau de maturité depuis 2022, qui était alors estimé à 25% selon ce même référentiel.



03.

Évaluation des risques financiers et extra-financiers

CHAPITRE

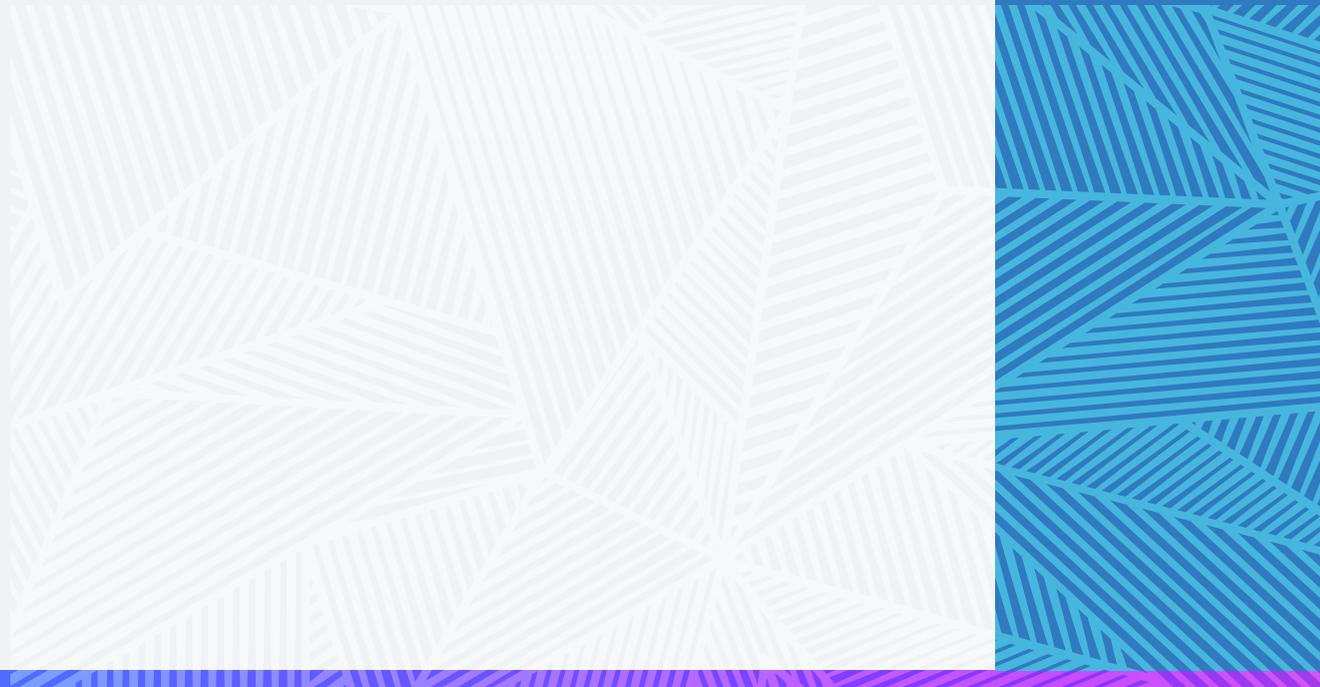
PAGE

ÉVALUATION DES RISQUES **29**

ANALYSE DE DOUBLE MATÉRIALITÉ **30**

ANALYSE DES IMPACTS, RISQUES ET OPPORTUNITÉS ESG **33**

DIALOGUE AVEC NOS PARTIES PRENANTES **33**

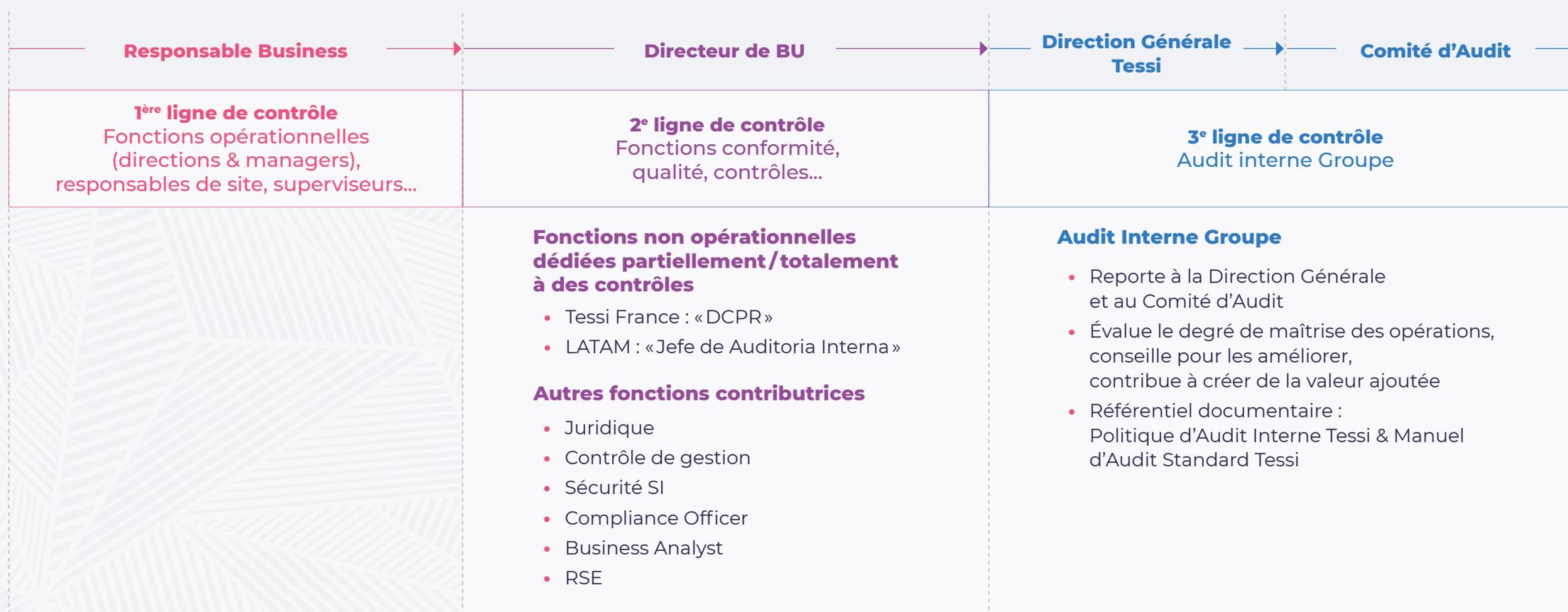


Tessi propose à ses clients une offre globale modulaire, combinant le conseil, les services outsourcés, la relation client, la technologie de pointe et l'innovation. En tant qu'Entreprise de Services Numériques et acteur du BPS, le Groupe, au même titre que ses sociétés concurrentes, est soumis à des 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 politique se réfère aux normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne de l'IIA (The Institute of Internal Auditors).

Le contrôle interne et la gestion des risques s'inscrit dans le cadre d'une gouvernance d'entreprise se référant au code MiddleNext, alternative à d'autres dispositifs plus adaptés aux grandes entreprises du CAC40. Ce code formule en particulier des principes et recommandations générales en matière de contrôle interne.

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

Les risques liés au développement durable sont pilotés comme l'ensemble des risques du Groupe et reposent sur une gouvernance et un cadre de contrôle adaptés. L'analyse de double matérialité et l'analyse de risque climat, réalisés en 2024, ont renforcé notre identification des risques spécifiques au groupe Tessi.

La méthodologie et les conclusions de cette analyse de double matérialité figurent à la section suivante dédiée. Les politiques et plans d'actions présentés dans ce rapport traduisent les dispositifs mis en place pour réduire ces risques.

Évaluation des risques

En fin d'année 2024, 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 27 novembre 2024.

Elle s'inscrit dans un contexte, après plusieurs années de croissance externe, de projets de transformation et mutualisation de certaines activités. C'est notamment le cas dans le domaine Finance, avec la poursuite du déploiement de l'ERP Groupe et dans le domaine informatique, avec la création d'une Direction des Systèmes d'Information Groupe particulièrement en charge d'optimiser la gestion et la mutualisation des infrastructures informatiques.

EN FIN D'ANNÉE 2024, 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

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 vingtaine a été qualifiée de « moyen » :

- Le risque « élevé » correspond, comme en 2023, aux éventuelles dépréciations de goodwill issues des opérations de croissance externe réalisées par le Groupe
- Le nombre de risques « moyens » en 2024 est globalement stable par rapport à 2023
 - Une baisse de risques est observée, liée principalement à la poursuite de la structuration et renforcement de certaines fonctions support, notamment celles en charge de la Finance, de la Cybersécurité et de la Conformité & Contrôles
 - Les autres risques sont essentiellement d'ordre opérationnel (enjeux de rétention des talents, conduite de projet...) avec les réorganisations en cours ou à venir (par exemple la création d'une nouvelle Direction des Systèmes d'Information Groupe) et le développement de nouvelles plateformes numériques innovantes
 - Il convient, dans un contexte géostratégique complexe (tensions internationales) et de transformations au sein du Groupe, de mentionner la nécessité du maintien d'un haut niveau de vigilance face aux possibilités de cyber-attaques et de fraude informatique interne.

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

Analyse de double matérialité

Tessi a mené son analyse de double matérialité à l'échelle du groupe, conformément à la directive CSRD et en application des méthodologies développées par la Commission européenne, l'EFRAG, et d'autres lignes directrices.

EFFET ACTUEL ET EFFET ESCOMPTÉ DES IMPACTS, RISQUES ET OPPORTUNITÉS MATÉRIELS DE TESSI SUR SON MODÈLE D'AFFAIRES, SA CHAÎNE DE VALEUR, SA STRATÉGIE ET SON MODE DE PRISE DE DÉCISION

Tessi possède une expérience avérée de l'identification de thèmes matériels. Elle a publié sa première analyse de matérialité en 2017 et l'a actualisée environ tous les trois ans, selon un processus formel d'interaction avec les parties prenantes. Avec ses premières analyses de matérialité, Tessi entendait surtout vérifier l'adéquation et la pertinence de sa stratégie RSE, au regard de ses principales préoccupations et à celles de ses parties prenantes. Tessi estime que sa stratégie RSE prend déjà en compte certains aspects des principaux impacts et risques matériels identifiés à l'occasion de la DMA.

L'objectif de l'exercice de double matérialité est, d'une part, d'identifier les enjeux matériels et les impacts, risques et opportunités (IRO) matériels associés. Ce sont ces enjeux qui guideront le reporting de l'entreprise et définissent notamment les ESRS (European Sustainability Reporting Standards) thématiques et points de données matériels ainsi que les informations à divulguer dans le cadre du rapport de durabilité.

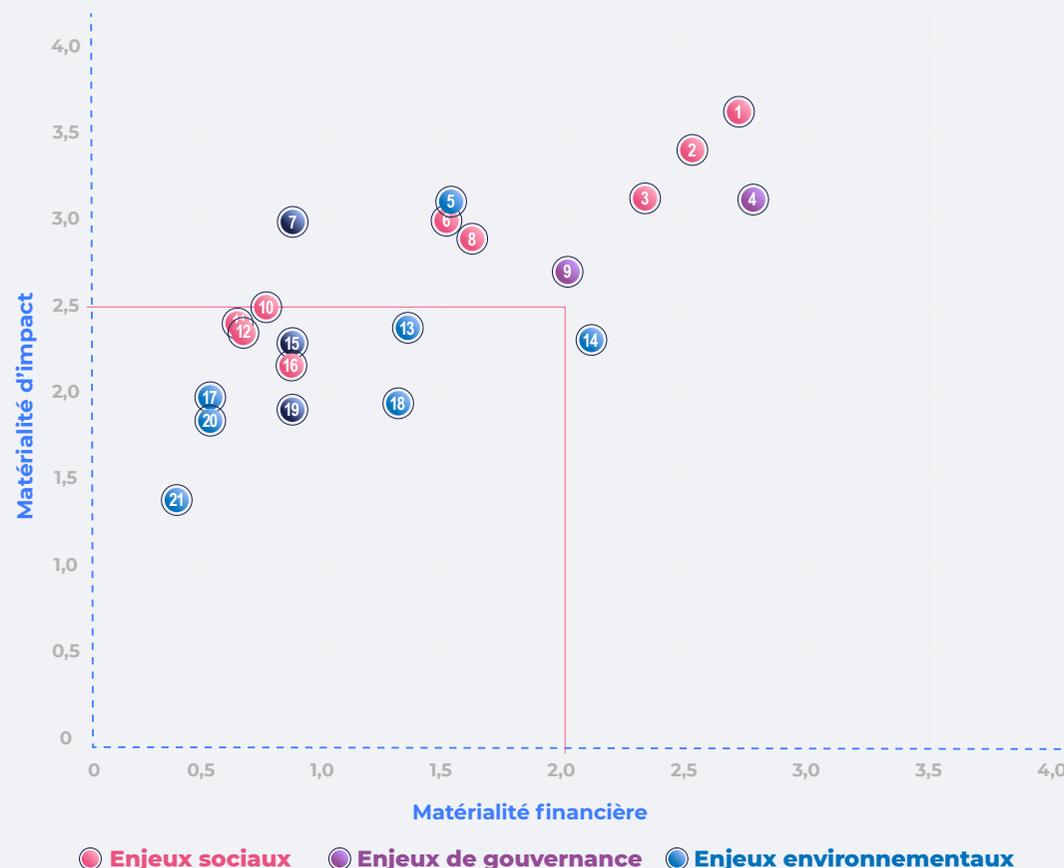
D'autre part, l'analyse de double matérialité constitue un exercice stratégique qui permet d'identifier les questions de durabilité clés pour l'entreprise dans le contexte actuel et de questionner sa stratégie et ses engagements RSE au regard de l'évolution des enjeux.

Gouvernance du projet

L'équipe projet était constituée de la Direction RSE Groupe, de la Direction de l'Audit Interne et de la Direction Risque et Conformité des systèmes d'information. L'équipe projet assurait le suivi des étapes et le bon déroulé de la mission.

Méthodologie

1. Identification de la liste d'enjeux et des impacts, risques et opportunités associés
2. Sélection des parties prenantes et consultation
3. Système de notation
4. Consolidation et pondération des résultats
5. Analyse et présentation des résultats
6. Identification du seuil de matérialité



- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 1. Développement des compétences 2. Confiance numérique 3. Conditions de travail des salariés 4. Innovation et IA 5. Consommation d'énergie 6. Dialogue social 7. Achats responsables 8. Santé et sécurité des salariés 9. Solutions au service de la transition 10. Diversité et inclusion 11. Contribution au développement économique local | <ul style="list-style-type: none"> 12. Conditions de travail des fournisseurs et sous-traitants 13. Economie circulaire et fin de vie des équipements 14. Atténuation du changement climatique 15. Transparence, dialogue et coopération avec les parties prenantes 16. Protection des données personnelles 17. Pollution liée à la fabrication d'équipements et d'infrastructures nécessaire à l'entreprise 18. Adaptation du changement climatique 19. Gouvernance et éthiques des affaires 20. Consommation d'eau 21. Biodiversité et écosystèmes |
|--|--|

Les enjeux matériels sont ceux pour lesquels une note supérieure ou égale à 2 a été obtenue en matérialité financière et une note supérieure ou égale à 2,5 a été obtenue en matérialité d'impact.



IDENTIFICATION DE LA LISTE D'ENJEUX ET DES IMPACTS, RISQUES ET OPPORTUNITÉS (IRO) ASSOCIÉS

Tessi a identifié une liste d'enjeux de durabilité et d'IRO associés à évaluer dans le cadre de l'analyse de double matérialité, sur la base de :

- La liste des ESRS, des thèmes, sous-thèmes et sous-sous-thèmes de l'ESRS 1 AR 16 (European Sustainability Reporting Standards)
- D'un benchmark sectoriel et d'une analyse documentaire externe
- D'une analyse des documents pré-existants (DPEF, cartographie des risques, plan de vigilance, code éthique, bilan carbone...) permettant de comprendre les enjeux spécifiques à Tessi et d'identifier les IRO significatifs
- De trois ateliers avec des représentants des métiers de Tessi

La définition des enjeux et IRO s'est appuyée sur la formalisation de la chaîne de valeur de Tessi. Les activités prises en compte varient en fonction de la chaîne de valeur : de nombreuses données existantes ont été considérées, comme la Déclaration de Performance Extra Financière (DPEF), le bilan carbone, les enjeux du devoir de vigilance, l'analyse de risques réalisée par l'entreprise, etc.

La liste d'enjeux et d'IRO a été revue, amendée puis validée par la Direction RSE. Sa version finale comporte 21 enjeux répartis en 3 catégories, parallèlement aux ESRS (Environnement/Social/Gouvernance) et 1 catégorie d'enjeux spécifiques à l'activité de Tessi.

À noter : l'analyse de double matérialité devant être évaluée de manière brute (afin de rendre compte de tous les IRO significatifs) tout en prenant en compte les actions mises en œuvre par l'entreprise, la liste d'enjeux et IRO associés de Tessi rend ainsi compte de l'ensemble de ses impacts, risques et opportunités significatifs - que des actions aient été, ou non, entreprises ou prévues pour y remédier (conformément à la « Materiality guidance » de l'EFRAG). En revanche, pour les notations, les actions déjà mises en œuvre par Tessi ont été prises en compte.

Utilisation de la procédure de diligence raisonnable de Tessi pour identifier les impacts négatifs

Tessi est soumise à la loi française du 27 mars 2017 sur le devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre.

Le plan de vigilance de Tessi couvre ses activités propres, celles de ses filiales consolidées selon la méthode de l'intégration globale, ainsi que les activités de ses fournisseurs et sous-traitants de rang 1. Les principaux enjeux du plan de vigilance (tels qu'identifiés et gérés selon la méthodologie Tessi d'identification et de hiérarchisation des risques majeurs à l'égard de personnes et de l'environnement) ont été pris en considération à l'occasion de l'identification des IRO.

Les impacts identifiés à l'issue de la DMA conduite dans le cadre de la mise en œuvre de la CSRD, seront utilisés pour redéfinir les points saillants du plan de vigilance.

SÉLECTION DES PARTIES PRENANTES ET CONSULTATION

L'objectif de la consultation est de permettre aux parties prenantes de s'exprimer sur l'importance des enjeux et IRO associés.

Les parties prenantes consultées ont été choisies dans un double souci de :

- Représentation des différentes catégories de parties prenantes du Groupe affectées (clients, salariés) et intéressées (clients, salariés, investisseurs, fournisseurs),
- Expertise sur les enjeux qu'elles seraient invitées à noter.

Les parties prenantes internes et externes consultées n'ont pas été les mêmes selon la matérialité évaluée :

- Sur la matérialité financière :
 - 4 Directeurs Administratifs et Financiers (DAF) ont été consultés afin d'assurer la représentativité de l'ensemble des métiers et géographies de Tessi.
 - 1 client de Tessi et nos investisseurs ont également été interrogés dans le cadre de la matérialité financière.
- Sur la matérialité d'impact :
 - 9 membres de la Direction et experts internes à travers 3 ateliers métier afin d'assurer la représentativité de l'ensemble des métiers et géographies de Tessi. À cette étape, il a été décidé de ne pas faire intervenir les départements support du Groupe (Direction RH, Direction Achats...) afin de faciliter la participation des représentants des métiers. Les départements support sont intervenus dans un second temps.
 - 5 entretiens individuels ont été menés avec des parties prenantes externes (sélectionnées pour leur expertise sur un domaine ou un type d'enjeu, ou pour la nature de leur relation avec le Groupe et leur représentativité des différentes parties prenantes).

Au total, 13 parties prenantes internes et 8 parties prenantes externes de Tessi ont ainsi été interrogées.

Plusieurs modes de consultation ont été retenus afin de recueillir les notations des différentes parties prenantes.

Ces modes de consultation ad hoc ont été pensés dans le but de recueillir un maximum de réponses tout en accompagnant au mieux les parties prenantes dans l'exercice de notation, et donc de renforcer la qualité des notes et réponses collectées.

- Sur la matérialité financière :
 - 7 entretiens individuels avec 4 DAF couvrant les principaux métiers de Tessi, 1 client et les investisseurs de Tessi ont été menés sur la matérialité financière. Ces entretiens ont duré environ une heure et se sont basés sur le questionnaire en ligne. Les répondants ont d'abord été sensibilisés à la démarche et familiarisés avec l'exercice, avant de noter chacun des enjeux. Les répondants ont été encouragés à justifier leur notation et à apporter des détails supplémentaires, qui ont par la suite été intégrés à l'analyse qualitative de la matrice finale.

- Sur la matérialité d'impact :
 - 3 ateliers métier de notation ont été menés avec 9 membres de la Direction et experts internes. Les participants à l'atelier se sont accordés ensemble pour définir la notation pour chacun des enjeux. Une seule notation par atelier a été conservée et intégrée à l'outil de notation.
 - 5 entretiens individuels avec des parties prenantes externes (fournisseurs, experts) sur la matérialité d'impact ont été réalisés. Ces entretiens ont duré environ une heure et se sont basés sur le questionnaire en ligne. Les répondants ont d'abord été sensibilisés à la démarche et familiarisés avec l'exercice, avant de noter chacun des enjeux. Les répondants ont été encouragés à justifier leur notation et à apporter des détails supplémentaires qui ont par la suite été intégrés à l'analyse qualitative de la matrice finale.

CHAÎNE DE VALEUR ET ACTIVITÉS PROPRES

Pour chaque IRO, Tessi a vérifié si celui-ci relève de ses activités propres ou bien de sa chaîne de valeur amont ou aval. Chaque IRO peut avoir plusieurs impacts, à plusieurs niveaux (cf. schéma chaîne de valeur page 17).

SYSTÈME DE NOTATION

Afin de faciliter la consultation des parties prenantes, la notation a été réalisée au niveau des enjeux tout en prenant en considération et au regard des impacts, risques et opportunités.

Conformément au guide de l'EFRAG qui précise expressément qu'aucune méthodologie spécifique n'est obligatoire et que seule compte une obligation de transparence sur la procédure, la méthodologie adoptée pour la notation des enjeux a été la suivante : pour chacun des enjeux et pour chacune des matérialités, les répondants ont été invités à noter l'impact (en prenant en compte l'ampleur, la portée et l'irrémediabilité), sa nature (positif ou négatif) et sa probabilité, au regard des impacts, risques et opportunités associés. Pour la matérialité financière, la grille d'évaluation des conséquences financières relatives à un enjeu est fondée sur celle utilisée par Tessi pour l'évaluation des risques.

Les répondants, en particulier sur la matérialité d'impact, avaient la possibilité de n'évaluer qu'une partie des enjeux, selon leur domaine de spécialité.

À noter que chaque matérialité a fait l'objet d'un questionnaire spécifique et distinct.

CONSOLIDATION ET PONDÉRATION DES RÉSULTATS

Consolidation

Pour chaque participant, seuls les enjeux ayant été notés ont été pris en compte dans la consolidation des résultats. Ainsi, le fait qu'un participant ne souhaite pas noter un enjeu n'avait pas d'influence sur la note finale consolidée de cet enjeu.

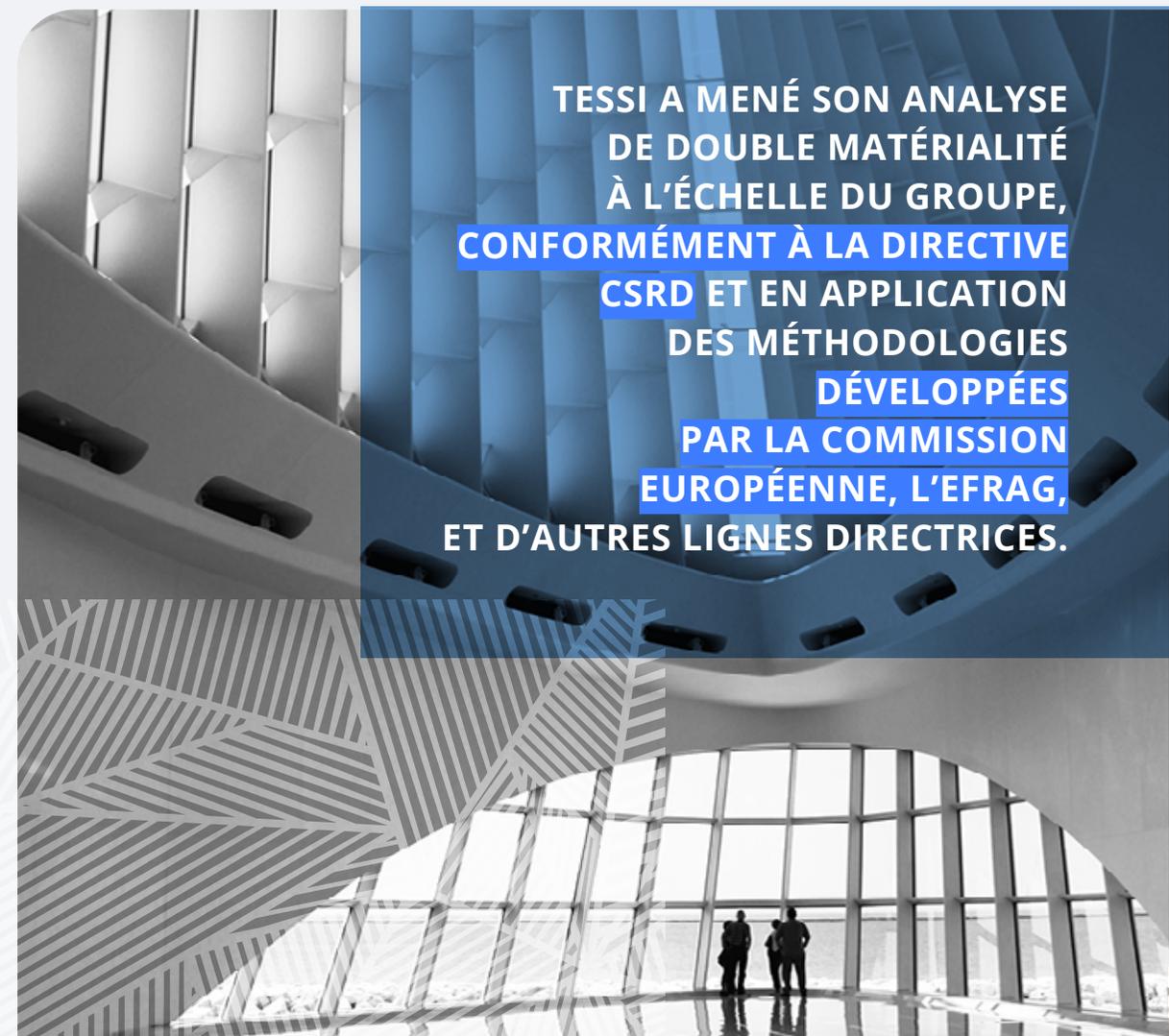
Les notes finales de matérialité d'impact et financière ont été établies sur la base des notes d'importance et de probabilité de chaque répondant sur la matérialité d'impact ou financière, et ce pour chaque enjeu. Ainsi pour chaque enjeu, et pour chaque matérialité, les notes d'importance et de probabilité ont été multipliées

entre elles pour obtenir les notes de matérialité d'impact et de matérialité financière. Ces notes sont comprises entre minimum 1 (1x1) et maximum 16 (4x4). Elles ont ensuite été reportées sur une échelle de 4 par une division par 4, pour obtenir une note de matérialité comprise entre 0 et 4.

Pondération

Une pondération a été prise en compte sur la matérialité d'impact et sur la matérialité financière, afin de prendre en compte les différences de nombre de répondants par catégorie de parties prenantes :

- Matérialité d'impact :
 - Les représentants des métiers (3 ateliers) comptent pour 33 % de l'évaluation
 - Les représentants des fournisseurs (3 entretiens) pour 33 %
 - Les experts (2 entretiens) pour 33 %
- Matérialité financière :
 - Les représentants des métiers (4 entretiens) comptent pour 57 % de l'évaluation
 - Les actionnaires (2 entretiens) pour 28 %
 - Les clients (1 entretien) pour 15 %



Analyse des impacts, risques et opportunités ESG

Le tableau ci-contre répertorie les impacts, risques et opportunités (IRO) que Tessi a identifiés et jugés matériels lors de l'analyse de double matérialité réalisée en 2024, conformément à la directive CSRD et en application des méthodologies développées par la Commission européenne, par l'EFRAG, et d'autres lignes directrices.

Pour chacun des sous-thèmes, Tessi mentionne :

- s'il s'agit d'un impact (I), s'il s'agit d'un risque (R) ou d'une opportunité (O),
- où il se situe dans sa chaîne de valeur, à savoir en amont, lors des opérations, ou en aval.

Tous les IRO ont été notés indépendamment des mesures d'atténuation mises en œuvre par Tessi ; autrement dit, l'analyse de matérialité a été réalisée sur la base des impacts, risques et opportunités bruts.

Le système de gestion des risques du Groupe couvre les risques matériels identifiés dans l'analyse de double matérialité, et sont assortis de plans d'actions adaptés visant à atténuer ces risques.

Enjeux	Type d'IRO	Localisation dans la chaîne de valeur
Innovation et utilisation de l'IA dans les process	Impact	Opérations, Aval
	Risque	
	Opportunité	
Solutions au service de la transition	Risque	Opérations, Aval
	Opportunité	
Conditions de travail et Rétention des salariés	Impact	Opérations
	Risque	
Santé et sécurité des salariés	Risque	Opérations
Dialogue social	Risque	Opérations
Développement des compétences	Impact	Opérations
	Risque	
	Opportunité	
Égalité des genres	Impact	Opérations
Diversité et inclusion	Impact	Opérations
	Opportunité	
Discriminations et Handicap	Impact	Opérations
Gouvernance et éthique des affaires	Risque	Amont, Opérations et Aval
Confidentialité et sécurité des données personnelles	Impact	Amont, Opérations et Aval
	Risque	
Achats responsables : gestion des relations avec les fournisseurs, y compris les pratiques en matière de paiements	Impact	Amont, Opérations et Aval
Adaptation au changement climatique	Impact	Opérations
	Risque	
Atténuation du changement climatique	Impact	Aval
	Risque	Opérations, Aval
	Opportunité	Aval
Émissions de GES	Impact	Amont, Opérations
Consommations d'énergie	Impact	Amont, Opérations
	Risque	
	Opportunité	

Dialogue avec nos parties prenantes

Le groupe Tessi évolue dans un environnement constitué de parties prenantes ayant une influence sur ses activités. Le Groupe privilégie l'échange, la transparence et l'écoute dans toutes ses relations économiques et sociales. Ce dialogue continu permet de comprendre et d'intégrer leurs attentes dans les orientations stratégiques, les opérations et les engagements du Groupe.

Parties prenantes	Principaux enjeux	Principales attentes vis-à-vis de Tessi	Modes de dialogue
Investisseurs agences de notation actionnaires	Valorisation, pérennisation et valeurs	Retour sur investissement Identification, gestion et anticipation de risques Gouvernance Éthique des affaires	Comités du conseil de surveillance Conférences et réunions investisseurs Réponses aux questionnaires de notation
Pouvoirs publics & communautés locales	Cadrement réglementaire et acceptabilité sociale	Intérêt général 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, Acesia) Web séminaires, showcase de la transformation digitale, matinales couvrant des thématiques métiers et sectorielles (Banque, Assurance...) Livre blanc dédié à la transformation digitale des entreprises Journée portes ouvertes de son Lab et du CETIA (Centre d'Excellence Tessi en Intelligent Automation) Lancement de « Tessi Insights », le blog de la transformation digitale des processus d'entreprises
Fournisseurs / sous-traitants	Qualité, coûts, délais, conformité éthique	Partenariat durable Rentabilité Éthique des affaires Fidélisation	Négociations et relations contractuelles Enquêtes fournisseurs Charte Développement Durable Tessi
Média & associations 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

04.

Stratégie RSE

GOUVERNANCE DE LA RSE

FEUILLE DE ROUTE RSE 2021-2025

CHAPITRE

PAGE

35

36

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 plusieurs niveaux :

- Comités de pilotage RSE avec les membres de la Direction Générale, validant la démarche RSE en cohérence avec les orientations stratégiques du Groupe
- Comités de pilotage avec les directions métiers et fonctions support permettant d'assurer la bonne mise en application de ces orientations sur l'ensemble des opérations

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.

COMMUNICATION AUX ORGANES D'ADMINISTRATION, DE DIRECTION ET DE SURVEILLANCE DES OPINIONS ET INTÉRÊTS DES PARTIES CONCERNÉES

La stratégie et la performance RSE du groupe Tessi sont présentées au Comité d'Audit au moins une fois par an. À cette occasion, elle présente notamment les avis et retours d'information recueillis auprès des parties prenantes. Ses présentations abordent également les points de vue et les intérêts des parties prenantes à la lumière de la stratégie RSE de Tessi, ainsi que les changements proposés.

Enfin, le Comité d'audit supervise tant le processus que les résultats de l'analyse de double matérialité réalisée en 2024, conformément à la directive CSRD et en application des méthodologies développées par la Commission européenne, par l'EFRAG et d'autres lignes directrices. Il s'efforce ainsi de s'informer au mieux de la manière dont Tessi analyse ses impacts sur les parties concernées.

De la même manière, le Comité exécutif est lui aussi régulièrement informé des avancées en matière de RSE et a participé à l'élaboration de l'analyse de double matérialité ainsi qu'à sa restitution.



**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

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

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

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

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



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 :

Domaines	ODD	Enjeux matériels pour Tessi	Risques	Chapitres DPEF 2023 traitant le sujet	Indicateurs clés de performance (KPI's) / Indicateurs de suivi de performance	Périmètre	Année de référence (2021)	2022	2023	2024	Objectifs (2025)
OFFRE RESPONSABLE		Maintenir la satisfaction client au regard des nouveaux impératifs sociétaux et environnementaux	Dévalorisation de la réputation et de l'image de l'entreprise	Ch. 5 - Des solutions Innovantes et durables pour nos clients	Score NPS	France	51	51	57	NC	
					% des équipes sensibilisées et/ou formées aux enjeux du numérique responsable	France	70 %	17 %	40 %	61 %	100 %
		Accompagner nos clients vers une transition numérique responsable (Solutions au service de la transition)	Non-adaptation à la transition bas carbone		Durabilité des offres Tessi : niveau de maturité NR	France	25 %	25 %	55 %	55 %	100 %
		Innovation et IA	Non-respect des règles en matière de sécurité et de confidentialité de données		Évaluation EcoVadis	Monde		56 (Staut Silver)	56 (Statut Bronze)	76 (Statut Gold)	Statut Platinum
CONFIANCE NUMÉRIQUE		Garantir l'éthique des affaires et la conformité sur l'ensemble de notre chaîne de valeur	Non-conformité liée au respect des droits Humains et de l'environnement sur l'ensemble de notre chaîne de valeur	Ch. 7 - Confiance numérique	Taux de diffusion du code éthique	Monde	90 %	90 %	91 %	100 %	100 %
		Veiller au respect des droits humains sur l'ensemble de notre chaîne de valeur	Non-respect des règles en matière de sécurité et de confidentialité de données		% des sites d'hébergement Tessi certifiés ISO 27001	Monde	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
		Assurer la confidentialité et la sécurité des données	Non-conformité liée aux évolutions réglementaires		% des notifications de violations de données personnelles traitées et notifiées dans le respect des délais ≤ 72h	Monde	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
			Réputation et image de l'entreprise								
EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DE NOS ACTIVITÉS		Mesurer et réduire l'empreinte environnementale de nos activités et services numériques	Dévalorisation de la réputation et de l'image de l'entreprise	Ch 9. - Protéger notre environnement	Émissions de GES – TeCO ₂ (Scope 1, 2 et 3)	Monde	33 986	-	-	-	
		Optimiser la gestion de nos déchets (économie circulaire)	Non-adaptation à la transition bas carbone et au risque climatique		% des effectifs couverts par une filière de recyclage	Monde	90 %	89 %	89 %	90 %	100 %
		Optimiser notre consommation d'énergie (management de l'énergie)	Difficultés d'approvisionnement (épuisement des ressources)		Évolution du ratio électricité consommée sur effectifs	Monde	-23 %	-7 %	9 %	-12 %	-5 % / an
		Favoriser le recours à l'éco-mobilité			Évolution de la consommation annuelle d'électricité	France		-10 %	7 %	-6 %	
					Évolution des émissions GES dues aux déplacements pro	France	17 %	19 %	11 %	4 %	-5 % / an
					% des motorisations alternatives dans la flotte automobile	France	9 %	12 %	16 %	31 %	>20 %

Domaines	ODD	Enjeux matériels pour Tessi	Risques	Chapitres DPEF 2023 traitant le sujet	Indicateurs clés de performance (KPI's) / Indicateurs de suivi de performance	Périmètre	Année de référence (2021)	2022	2023	2024	Objectifs (2025)
VALORISATION DU CAPITAL HUMAIN		Conditions de travail, santé et sécurité des salariés	Attrition des talents et des compétences Non-conformité liée au respect des droits Humains Dévalorisation de la réputation et de l'image de l'entreprise	Ch. 6 - Un capital humain à valoriser	Taux de fréquence	Monde	4,37	5,52	4,51	3,87	<7,3
					Taux de gravité	Monde	0,14	0,12	0,19	0,15	
					Taux d'absentéisme	Monde	6,48%	5,52%	6,8%	6,31%	<5%
					Taux de turn over CDI (hors ADM Value)	Monde	17%	21%	17%	17%	<15%
					% de femmes au comité exécutif	Monde	40%	40%	38%	29%	50%
					% de femmes dans le personnel encadrant	Monde		38%	41%	38%	
					% de femmes dans le personnel de direction	Monde		33%	35%	37%	
					% des femmes / total embauches	Monde	64%	63%	62%	61%	50%
					Favoriser une approche du management responsable en faveur de la qualité de vie au travail				% des effectifs personnes en situation de handicap	France	4,6%
ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX		Engager la contribution du Groupe en matière d'inclusion et de développement économique sur les territoires où il s'implante	Non-valorisation de l'empreinte sociétale de l'entreprise	Ch. 8 - Engagements civiques et sociétaux	Évolution du montant des achats réalisés auprès d'ESAT	France	37%	-14%	65%	65%	+50% / n-5
		Valoriser et accompagner l'engagement solidaire									

TESSI ACCOMPAGNE SA DÉMARCHE RSE ET CHACUN DES AXES QUI LA COMPOSE, D'INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE ET D'OBJECTIFS AMBITIEUX À HORIZON 2025

05.

Des solutions innovantes et durables

	CHAPITRE	PAGE
UNE MESURE PERMANENTE DE LA SATISFACTION CLIENT		40
UNE ORGANISATION QUI S'ADAPTE AUX EXIGENCES MARCHÉ		42
TESSI, UN ACTEUR MAJEUR DU MARCHÉ EN MATIÈRE DE CONFIANCE NUMÉRIQUE		42
MAÎTRISE DE LA QUALITÉ DES SERVICES PROPOSÉS		43
THOUGHT LEADERSHIP		44
DÉPLOYER UNE APPROCHE DU NUMÉRIQUE RESPONSABLE		44
POUR LE DÉVELOPPEMENT D'UN NUMÉRIQUE QUI CONTRIBUE AUX ENJEUX DE TRANSITION SOCIÉTALE		46
L'IA AU SEIN DU GROUPE TESSI		46
INNOVATION ET IA		48

Maintenir la satisfaction de nos clients au regard des nouveaux impératifs sociaux et environnementaux et accompagner leur transition numérique responsable, avec des solutions fiables, sécurisées, innovantes et durables.

RAPPEL DES IMPACTS, RISQUES ET OPPORTUNITÉS

Enjeux	Type d'IRO	Localisation dans la chaîne de valeur
Solutions au service de la transition	Risque	Opérations
	Risque	Opérations et Aval
	Opportunité	Opérations et Aval



Une mesure permanente de la satisfaction client

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 «customer centric» (centrées sur le client). Dans les faits, peu d'entre elles le sont véritablement. Cette notion implique de considérer le client, mais pas seulement. Être «customer centric», c'est surtout 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 de 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 du 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.

Tessi France et Tessi Tunisie mesurent chaque année le taux de satisfaction des clients afin d'avoir un retour sur leur perception 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 2024, le Net Promoter Score est de 61 sur le périmètre France, 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.

Cette année, 31,3% de nos clients ont répondu à l'enquête.



C'est pourquoi, pour évoluer vers une organisation profondément orientée client, notre accompagnement se compose de 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 associée
- Réalisation d'études clients pour valider/infirmes 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

LE TRINÔME GAGNANT

EXPÉRIENCE CLIENT
DIGITAL
EXPÉRIENCE COLLABORATEUR

LE DIGITAL, UN ACCÉLÉRATEUR AU SERVICE DE L'HUMAIN ET DES EXPÉRIENCES !

LA STRATÉGIE OMNISCANALE

Étude du SI, de la circulation des flux d'information et des canaux

LA MODÉLISATION DES PARCOURS CLIENT

Étude des clients, de l'organisation et de processus

L'ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS

Étude de la symétrie des attentions collaborateur et client

NOS 3 AXES MAJEURS



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.

Depuis 2022, la certification ISO 27701 relative au système de management de la protection des données personnelles vient compléter la reconnaissance des dispositifs déployés en matière de protection des données personnelles sur ce périmètre.

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 14641 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 NF544 (Numérisation Fidèle) pour les plateformes de numérisation de Nanterre, Schiltigheim, Val de Rueil, Villeneuve-d'Ascq, Avon, Lyon et Maignelay-Montigny

La certification NF544 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 exemple, 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 (LRE) 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 AGRÉMENTS : LES RÉUSSITES DE 2024

Système de Management

- ISO 9001 : 2015 - Périmètre « Traitement sécurisé des moyens de paiement et de documents, traitement du courrier sortant et gestion de la relation client », 1^{ère} certification en 2006
 - Audit de suivi (Boulogne, Lyon CRC, Nanterre encaissement, Nanterre DATA) – Avril / 0 Non-conformité
- ISO 18295-1 - Gestion de la Relation Client, depuis octobre 2018
 - Audit de suivi (CRC) – Avril / 0 Non-conformité
- ISO 27001 - Périmètre de l'hébergement depuis janvier 2019
- Hébergeur de Données de Santé (HDS) depuis mars 2016
- ISO 27701 - Gouvernance RGPD depuis février 2023

Expertise métier

- NF 461 (norme NF Z 42-013 / ISO 14 641-1) Système d'archivage électronique à valeur probatoire depuis juillet 2016
 - Audit de suivi – Juin / 0 Non-conformité
- Agrément SIAF numérique pour l'archivage des documents du secteur public obtenu en décembre 2019
 - SAE Tessi SQUALIA ARCHIVE (ex Data content) et SQUALIA GLOBAL XP (ex DocuBase)
- NF 544 (norme NF Z 42-026) Numérisation fidèle depuis juillet 2020
 - Audit de suivi – Mai / 0 Non-conformité
- Qualification du service lettre recommandée électronique depuis 2018
- NFK 11-112 Edition de lettres chèque depuis 2021
- Qualiopi : Certification de Tessi Academy comme organisme de formation obtenue en 2021
- LCP (Lightweight Certificate Policy) : Autorité d'enregistrement pour la délivrance de certificats : audit de renouvellement en 2024
- PDP (Plateforme Dématérialisation Prestataire) : obtenu en 2024
- *En cours* : PVID (Prestataire de Vérification d'Identité à Distance)



Thought leadership

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.

En 2024, 30 webinars et événements organisés par Tessi ont ainsi rassemblé plus de 1 000 décideurs et porteurs de projets. Tessi a également contribué à l'animation de 33 salons et conférences tout au long de l'année.

Leader engagé sur les évolutions de son marché, Tessi continue également d'entretenir des partenariats majeurs 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, FNTC, FNFE, PSCO, Agora de la Relation Client, Club DPO, Numeum...

Déployer une approche du numérique responsable

Le Numérique responsable (NR) 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 :

1. 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.

Depuis 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 (niveau 1) dispensé par Tessi Academy sous forme de e-learning ou de classes virtuelles pour tous nos collaborateurs : 40% de nos effectifs France, par le biais de ce e-learning, ont été sensibilisés et/ou formés aux enjeux du Numérique Responsable.

focus.

DIGITAL CLEANING WEEK

En 2024, Tessi participe pour la troisième fois au Cyber World Clean Up Day et sensibilise ainsi ses collaborateurs à la pollution numérique. Cette nouvelle édition de la Digital Cleaning Week aura permis de supprimer notamment des milliers d'emails, et des milliers de fichiers, images, vidéos, doublons, etc., par notre nettoyage collectif.

61% des équipes sensibilisées et/ou formées aux enjeux du numérique responsable (périmètre France)

4 de nos filiales ont été labellisées Numérique Responsable en 2024 (Niveaux 1 et 2)

- **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.).



2. 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 (INR). 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.

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, nous permettant ainsi de calculer l'impact environnemental d'une solution numérique en prenant en compte le nombre de téraoctet (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.

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

Soit via une certification ISO 50001, 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...

4. Labellisation numérique responsable de l'INR

Signataire de la charte Numérique Responsable de l'INR, 4 filiales du Groupe ont fait le choix de la labellisation Numérique Responsable de l'INR pour inscrire le projet dans une démarche d'amélioration continue et de crédibiliser la démarche.

Dans le cadre de cette labellisation, la maturité NR de ces entités a été évaluée à 55% en 2024 (selon les 5 axes du référentiel du label NR de l'INR). Les travaux réalisés dans le cadre du projet de labellisation ont permis de faire progresser ce niveau de maturité depuis 2022, qui était alors estimé à 25%, selon ce même référentiel.



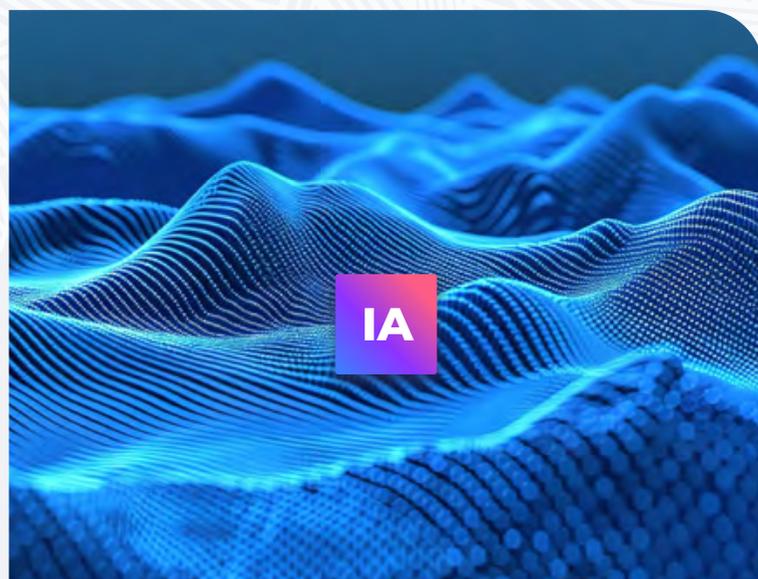
Pour le développement d'un numérique qui contribue aux enjeux de transition sociétale

UNE APPROCHE ET UN USAGE FIABLE ET RESPONSABLE DE L'IA

L'intelligence artificielle (IA) représente une avancée technologique majeure, mais son développement et son utilisation posent également des défis éthiques, environnementaux et de gouvernance importante. Une approche fiable et responsable de l'IA est essentielle pour garantir que ces technologies sont déployées de manière éthique, transparente et en respectant les droits humains

RAPPEL DES IMPACTS, RISQUES ET OPPORTUNITÉS

Enjeux	Type d'IRO	Localisation dans la chaîne de valeur
Innovation et utilisation de l'IA dans les process	Impact	Opérations, CV Aval
	Risque	Opérations
	Risque	Opérations, CV Aval
	Risque	Opérations
	Risque	Opérations
	Opportunité	Opérations, CV Aval
	Opportunité	Opérations



L'IA au sein du groupe Tessi

tessi
France & International

- OCR avec IA générative pour la reconnaissance de documents
- Assistants métiers pour les agents back-office
- Automatisation de tâches back-office
- Data et voix du client (prédictif, lutte contre la fraude, etc.)
- Formation des collaborateurs

ADM value

- Agent augmenté (copilotes IA et assistance « prochaine action »)
- Voicebots et chatbots
- Traduction en temps réel des appels
- Data et voix du client (prédictif, lutte contre la fraude, etc.)
- Formation des collaborateurs

Innovation&trust
La digital factory de Tessi

- Assistance au code avec IA générative
- Logiciels Business Process Automation basés sur l'IA

VILT

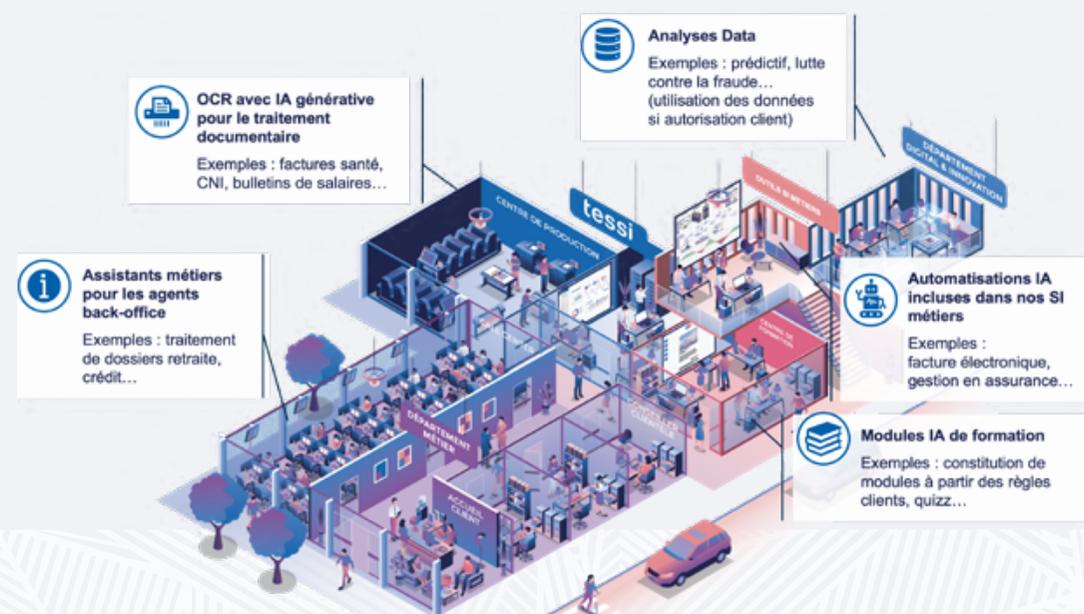
- Assistance au code avec IA générative
- Outils IA complétant l'offre des éditeurs partenaires
- Formation aux outils IA des éditeurs partenaires

NOTRE AMBITION SUR L'IA

Notre ambition est de devenir un leader dans l'intégration de l'IA dans les processus que nos clients nous confient.

Notre ADN très opérationnel et notre parfaite connaissance des processus de nos clients font de nous un acteur de premier plan pour identifier et industrialiser les cas d'usage de l'IA de demain

L'IA EST AU CŒUR DE NOS ACTIVITÉS BACK-OFFICE ET DOCUMENTAIRES



DES SOLUTIONS « IA EMBARQUÉES » DANS NOS OFFRES DE RELATION CLIENT

IA



Agent augmenté Focus qualité

- IA conversationnelle formation
- Gestion des demandes en multilingue
- Copilote IA et bases de connaissance
- Assistant temps réel : « meilleure prochaine action »

IA



Automatisation & bots Focus productivité

- ChatBOT & VoiceBOT
- IA générative : réponse automatisée aux écrits
- Résumés et qualification automatique des contacts

IA



Data & voix du client Focus pilotage

- BI : analyses avancées et croisées des KPI
- Analyses et modèles prédictifs de vente
- Speech Analytics

SQALIA BPA : NOTRE SOLUTION D'OPTIMISATION DES PROCESSUS AI-NATIVE

IA



Innovation&trust
La digital factory de Tessi

Solution d'optimisation intelligente des processus métiers, construite autour et avec l'IA

- Conçue autour des IA de type GenAI / LLM les plus en pointe
- Automatisation et optimisation en continu des processus, simplement et sans intervention technique
- Réduction des coûts opérationnels
- Satisfaction clients et collaborateurs
- Maitrise de l'empreinte carbone

SQALIA BPA SE COMPOSE DE 3 MODULES ET D'UN COÉQUIPIER INTELLIGENT

IA



Le coéquipier de tous les acteurs dans toutes leurs activités

Data & voix du client

- L'atelier pour **configurer** les processus, tâches, formulaires et skills d'intégrations
- En **langage naturel** puis No Code / Low Code

IA



Business App

- L'application pour accéder, exécuter et **automatiser** les tâches
- Lecture **intelligente et sémantique** de documents

IA



Cockpit

- Le tableau de bord pour **piloter proactivement** vos processus
- Simulation** (what If) de l'impact de conditions variées
- Propositions d'**optimisations automatiques** des processus

L'IA EST AU CŒUR DE L'OFFRE TOTAL EXPERIENCE DE VILT

IA



Total Experience (TX) est une stratégie utilisée par les organisations prospères **pour améliorer à la fois la satisfaction des clients et celle des employés.**

Au lieu de traiter séparément l'expérience client (CX) et l'expérience employé (EX), **Total Experience les intègre ensemble.**

- Formations aux outils IA des partenaires** technologiques comme Adobe
- Intégration de briques IA propriétaires** en complément des logiciels partenaires de VILT

NOTRE ORGANISATION SUR L'IA

			
Equipes opérationnelles : identifier des cas d'usage, tester des POC avec des clients			
Equipes techniques : mettre en œuvre nos solutions technologiques			
Supervision COMEX Tessi			
Chantier cas d'usages			
Chantier partenaires			
Chantier data et conformité			
Chantier RH et formation			



Innovation et IA

UNE NOUVELLE DONNE POUR LE BPS : UN MARCHÉ EN PLEINE MUTATION

L'intelligence artificielle bouleverse les règles du jeu dans le secteur du Business Process Services (BPS). Plus qu'une simple technologie, elle s'impose comme un levier stratégique pour réinventer les processus métiers et toujours mieux servir nos grands clients. Grâce à ces mutations, Tessi, acteur historique du secteur, déploie une stratégie ambitieuse visant à conjuguer innovation, efficacité et conformité.

Tessi est un acteur de référence en Europe du marché du Business Process Services, historiquement orienté vers l'externalisation de processus de back-office, et couvrant aujourd'hui une offre large, du back au front office, avec des technologies en propre et des capacités d'intégration.

L'arrivée de l'intelligence artificielle transforme en profondeur le marché du BPS, apportant de nouvelles opportunités et défis. L'IA fait évoluer les attentes des clients, à la recherche de davantage de valeur ajoutée : les entreprises visent toujours des gains de productivité, mais elles attendent désormais de leurs partenaires une contribution plus large à leur performance, en innovant et en offrant des insights exploitables grâce à la data.

Si l'IA transforme les exigences, elle affecte aussi les métiers eux-mêmes, car elle permet de réduire les tâches répétitives et d'améliorer la qualité des services rendus. Par ailleurs, la concurrence s'intensifie avec l'arrivée de nouveaux entrants technologiques. Ces acteurs spécialisés développent des solutions pointues, obligeant les entreprises historiques à innover rapidement pour rester compétitives. Enfin, les réglementations, comme le RGPD, la CSRD et l'IA Act, imposent une gestion rigoureuse des données sensibles et le design de solutions frugales, rendant l'intégration de l'IA encore plus exigeante.

OPTIMISER LES PROCESSUS MÉTIERS GRÂCE À L'IA : LA STRATÉGIE DE TESSI

En matière d'intelligence artificielle, il faut distinguer deux grandes catégories d'activités du Groupe Tessi : celles menées sur ses propres outils technologiques et celles réalisées directement sur les systèmes d'information de ses clients.

Moderniser les outils internes

Dans ses activités internes, Tessi modernise ses solutions technologiques historiques, notamment dans la gestion documentaire, en intégrant des modèles de machine learning et des LLM à ses outils existants, comme l'OCR et LAD/RAD. Cette évolution vise à améliorer la performance tout en garantissant la confidentialité des données clients grâce à l'usage de solutions open source hébergées en interne.

L'intégration de l'IA générative et des LLM permet aussi de mieux contextualiser les données, facilitant ainsi, par exemple, la reconnaissance de codes de prestation santé pour un traitement plus efficace des factures de soins. Des algorithmes spécifiques sont également développés en parallèle afin de détecter les fraudes documentaires, en identifiant les altérations dans les fichiers PDF par exemple.

Ainsi, Tessi traite chaque année des millions de documents, tels que des bulletins de salaire, des factures ou des justificatifs de domicile, avec une précision renforcée et une sécurité accrue.

Toutefois, pour optimiser l'ensemble des processus, l'IA doit être envisagée comme un ensemble d'outils complémentaires aux autres technologies d'automatisation :

« Il n'existe pas de recette magique pour améliorer la productivité ! Tout repose sur une compréhension précise des processus afin d'identifier les tâches chronophages et d'y appliquer les outils les plus adaptés. » précise Antoine Voirand, Directeur de la stratégie et du développement chez Tessi.

Augmenter les opérateurs travaillant sur les systèmes des clients

Pour les activités reliées aux systèmes d'information de ses clients, Tessi s'est entouré d'un écosystème de partenaires technologiques grâce à son accélérateur de startups « Pépites Shaker ».

Dans les activités de relation client, l'IA joue un rôle clé en assistant les agents pour offrir une expérience plus personnalisée et efficace. Différents outils optimisent le service, comme les solutions de « next best actions » qui analysent les conversations en temps réel pour suggérer les meilleures réponses ou actions, ou encore l'analyse speech-to-text qui permet un contrôle qualité précis des échanges téléphoniques. Les modèles LLM facilitent également le travail des agents en accélérant la recherche dans les bases de connaissances, en corrigeant automatiquement les textes et/ou en assurant leur traduction. Ces technologies apportent des gains de productivité, notamment pour les agents novices qui ont besoin de plus d'accompagnement, tout en améliorant la qualité du service et le confort de travail des équipes.

Certaines de ces technologies s'étendent également aux activités de back-office, comme les outils IA mobilisant des bases de connaissances avec les procédures métiers de nos clients, aidant ainsi les agents à gérer des procédures métiers complexes. À terme, elles devraient permettre de traiter des processus toujours plus sophistiqués.

Enfin, Tessi participe à l'automatisation de processus réalisés directement sur les systèmes d'information des clients. Le Groupe se positionne ainsi grâce à ses équipes de consulting et d'intégration de logiciels comme un acteur légitime pour identifier, prescrire et déployer les meilleurs partenaires technologiques, en prenant en compte le contexte spécifique de chaque client.

UNE STRATÉGIE AXÉE SUR L'AGILITÉ ET DES ROI RAPIDES

Pour garantir la pertinence de ces initiatives en intelligence artificielle, Tessi mise sur des objectifs de rentabilité à court terme, c'est-à-dire, concrètement, des ROI à 3 ou 4 mois. Face aux avancées rapides dans le domaine de l'IA, le Groupe privilégie une approche agile, fondée sur l'expérimentation et l'adaptation continue. Cette méthode repose sur des cycles courts, avec une évaluation trimestrielle des projets en cours. Cette dynamique permet non seulement de maximiser l'impact des solutions déployées, mais aussi de rester à l'écoute des besoins des clients et des évolutions du marché.

L'OUVERTURE VERS L'AGENTIC AI : SQUALIA BPA

En parallèle de ces initiatives, et dans une démarche alliant innovation technologique et expertise métier, Tessi a développé Squalia BPA, une solution d'automatisation des processus métiers conçue dès l'origine autour et avec l'intelligence artificielle.

Cette plateforme est construite autour de trois axes : un module de design de processus en mode low code/no code, un module d'exécution de ces processus en automatique par des agents IA, avec capacité à s'intégrer à d'autres applications d'entreprises, et un module d'analyse avancée permettant d'identifier les points bloquants dans les processus métiers. Un assistant IA générative complète l'ensemble, facilitant son adoption grâce à une interface en langage naturel. Squalia BPA représente ainsi un axe de développement stratégique pour Tessi et vient compléter les plateformes technologiques dont le Groupe est déjà propriétaire.

CONCILIER L'HUMAIN ET LA TECHNOLOGIE : UN ÉQUILIBRE CLÉ

Selon Tessi, l'intelligence artificielle n'est pas une finalité en soi, mais un outil pour renforcer l'expertise humaine. Dans certaines industries, comme le tourisme, les interactions humaines restent essentielles pour garantir un service premium. L'enjeu est donc d'accompagner les agents avec des outils technologiques qui optimisent la personnalisation et le traitement des appels. À l'inverse, dans des secteurs comme l'assurance, certaines tâches répétitives, telles que la mise à jour des coordonnées des assurés, peuvent être automatisées.

Cette approche traduit la philosophie de Tessi, qui repose sur un équilibre entre automatisation et intervention humaine, adapté aux spécificités de chaque secteur. L'objectif est alors d'exécuter des processus complexes, tout en améliorant l'expérience des clients finaux.

Chez Tessi, la capacité à conjuguer humain et technologie repose sur des investissements continus dans la formation. En 2024, des sessions ont ainsi été organisées pour les équipes commerciales, marketing, avant-vente, direction de projet et opérations, avec une intensification prévue en 2025. Les agents bénéficient également de formations systématiques sur les outils déployés, afin d'en optimiser l'utilisation et de garantir un service de haute qualité.

Cette démarche s'inscrit dans un cadre éthique et réglementaire strict. Chaque solution d'IA est mise en place avec l'accord explicite des clients et après une évaluation approfondie des enjeux de conformité, illustrant l'engagement de Tessi à concilier innovation et responsabilité. En intégrant l'IA au cœur de ses opérations, Tessi tend à dépasser son rôle traditionnel de prestataire pour devenir un partenaire stratégique de ses clients, une évolution qui repose sur une alliance équilibrée entre innovation technologique, pragmatisme économique et expertise humaine des métiers.

UNE VISION NOURRIE PAR LA RECHERCHE APPLIQUÉE

Pour préserver cet équilibre dans la durée tout en restant en avance sur la concurrence, Tessi travaille au contact proche du monde de la Recherche Appliquée. Qu'il s'agisse de repérer des composants logiciels potentiellement disruptifs, de benchmarker de nouveaux modèles d'affaires et nouveaux modes d'organisation, ou encore de tester les impacts UX de l'introduction d'un robot, les échanges

entre nos experts et les chercheurs stimulent la création de connaissances nouvelles et permettent d'optimiser la gestion des transformations.

Cette transformation repose sur une approche pragmatique : des solutions à fort impact avec des ROI rapides, une méthodologie agile et une alliance réfléchie entre intelligence artificielle et expertise humaine. La plateforme Squalia BPA, conçue nativement autour de l'IA, illustre cette vision en permettant une automatisation avancée des processus métiers. L'IA n'est pas une finalité mais un levier stratégique pour améliorer la performance et l'expérience client. En intégrant ces technologies avec rigueur et responsabilité, Tessi ne se contente pas d'automatiser, mais accompagne ses clients vers une transformation durable, où l'innovation technologique reste au service de l'humain.

L'atteinte de nos objectifs de durabilité sera fortement conditionnée par la capacité du Groupe à concilier l'adoption massive de l'IA, essentielle au maintien de sa productivité, avec les enjeux liés à l'évolution des compétences et à la maîtrise de son impact tant environnemental qu'éthique.

Le pilotage de l'adoption de l'IA est organisé autour de 2 axes :

- Productivité et création de nouveaux services : feuille de route sous la responsabilité du Directeur de la Stratégie, intégrant une approche responsable,
- Conformité IA Act : feuille de route sous la responsabilité du Directeur Risques & Conformité.

Ces deux feuilles de route irriguent l'ensemble des divisions, sous la supervision du Comité Exécutif Groupe.

UNE UTILISATION ÉTHIQUE, FIABLE ET RESPONSABLE DE L'IA

Notre entreprise s'engage à promouvoir un usage fiable, éthique et responsable de l'IA. Nous veillons à ce que chaque solution développée respecte des principes stricts en matière de sécurité, transparence, responsabilité et durabilité, garantissant ainsi la confiance des parties prenantes.

UNE GOUVERNANCE à l'échelle du Groupe est en place, incluant un comité d'éthique, des audits internes, des analyses de risques et un suivi continu. Ces mécanismes garantissent une supervision rigoureuse de tous les projets IA.

NOS SYSTÈMES D'IA sont conçus pour être sécurisés, robustes, explicables et non discriminatoires. Nous assurons leur conformité aux standards de confidentialité et de respect des droits humains, garantissant qu'aucune décision ne porte atteinte aux libertés fondamentales.

ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS : Chaque collaborateur impliqué dans un projet IA est formé et responsable de son usage. Des validations humaines systématiques et des contrôles réguliers assurent que l'IA n'est jamais utilisée comme unique base pour des décisions stratégiques sans supervision.

STANDARDS & PROCÉDURES : Pour encadrer l'usage responsable de l'IA, nous avons mis en place un ensemble de standards et de procédures, incluant une charte Éthique de l'IA, une DPIA (Data protection impact Assessment), des politiques de gouvernance des données ainsi que des procédures d'audit et de gestion des risques IA.

06.

Un capital humain à valoriser

CHAPITRE

PAGE

POLITIQUE RH DU GROUPE	52
PROMOUVOIR LA DIVERSITÉ	52
OPTIMISER LE PARCOURS PROFESSIONNEL	57
AMÉLIORER LE CADRE DE TRAVAIL	58



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.

|| RAPPEL DES IMPACTS, RISQUES ET OPPORTUNITÉS ||

Enjeux	Type d'IRO	Localisation dans la chaîne de valeur
Conditions de travail et rétention des salariés	Impact	Opérations
	Risque	Opérations
Santé et sécurité des salariés	Impact	Opérations
Dialogue social	Impact	Opérations
Développement des compétences	Impact	Opérations
	Risque	Opérations
	Opportunité	Opérations
Opportunité	Opérations	
Égalité des genres	Impact	Opérations
Diversité et inclusion	Impact	Opérations
	Opportunité	Opérations
Discriminations et handicap	Impact	Opérations

17%

Taux de turn over CDI Monde (hors ADM Value)

61%

de femmes parmi les effectifs entrants

Politique RH du groupe Tessi

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.

Des femmes et des hommes 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.

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. Le Groupe encourage la diversité des talents, l'égalité des chances et l'égalité femmes/hommes 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, plus de 65% des salariés du Groupe sont des femmes.

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

- Au niveau de la gouvernance, il y a 9 membres composant le Conseil de surveillance de Tessi SAS et parmi eux, 3 femmes, soit 33%
- Le comité exécutif du Groupe est composé de 29% de femmes
- 37% 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 professionnelle femmes/hommes ont été signés avec des mesures obligatoires, en plus du rappel des principes généraux telles que :

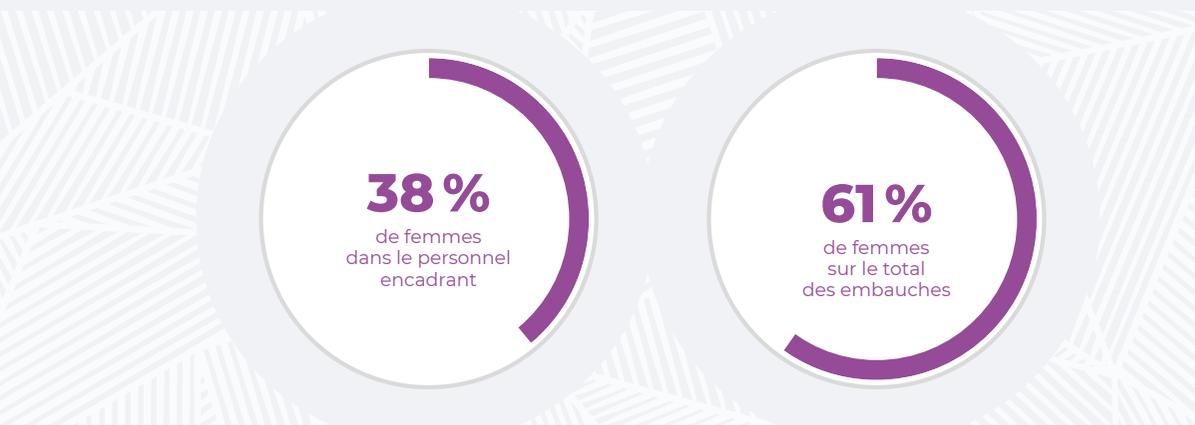
- Mesure relative à la rémunération effective : application des augmentations collectives aux salariés en congé parental d'éducation à temps plein
- Mesure relative à l'embauche : en vue de contribuer à la réduction progressive du déséquilibre des hommes et des femmes dans le Groupe, il est prévu à compétences et qualifications comparables de privilégier l'embauche de femmes ou d'hommes pour rétablir l'équilibre femmes/hommes 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 1er mars de chaque année pour les données de l'année précédente.

Vous trouverez plus d'informations en suivant le lien : [Index Egalité Femmes-Hommes - Tessi International](#).

- 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



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 a pour objectif :

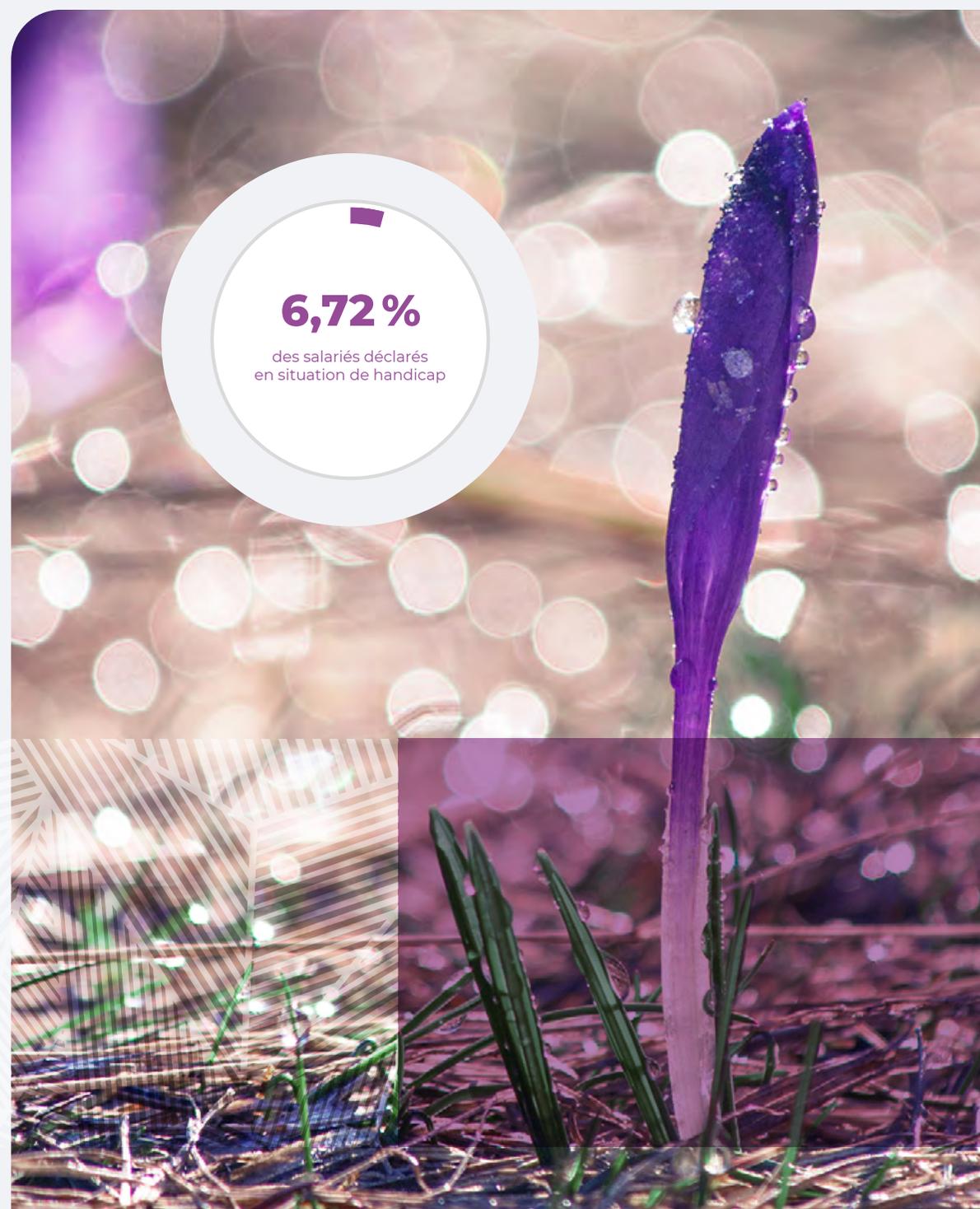
- D'affirmer nos engagements et de démontrer notre implication en faveur de l'accueil, de l'insertion professionnelle et de l'intégration pérenne de personnes en situation de handicap
- De diffuser une ligne de conduite commune à l'ensemble de nos entités
- De mettre en œuvre et de piloter une politique 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 2024, le nombre de salariés handicapés au sein des effectifs France est de 354. Ce qui représente 6,72% des effectifs Tessi France.

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

Tessi s'est toujours engagé 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



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». Présents sur l'ensemble de nos entités françaises, les référents handicap travaillent 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 :

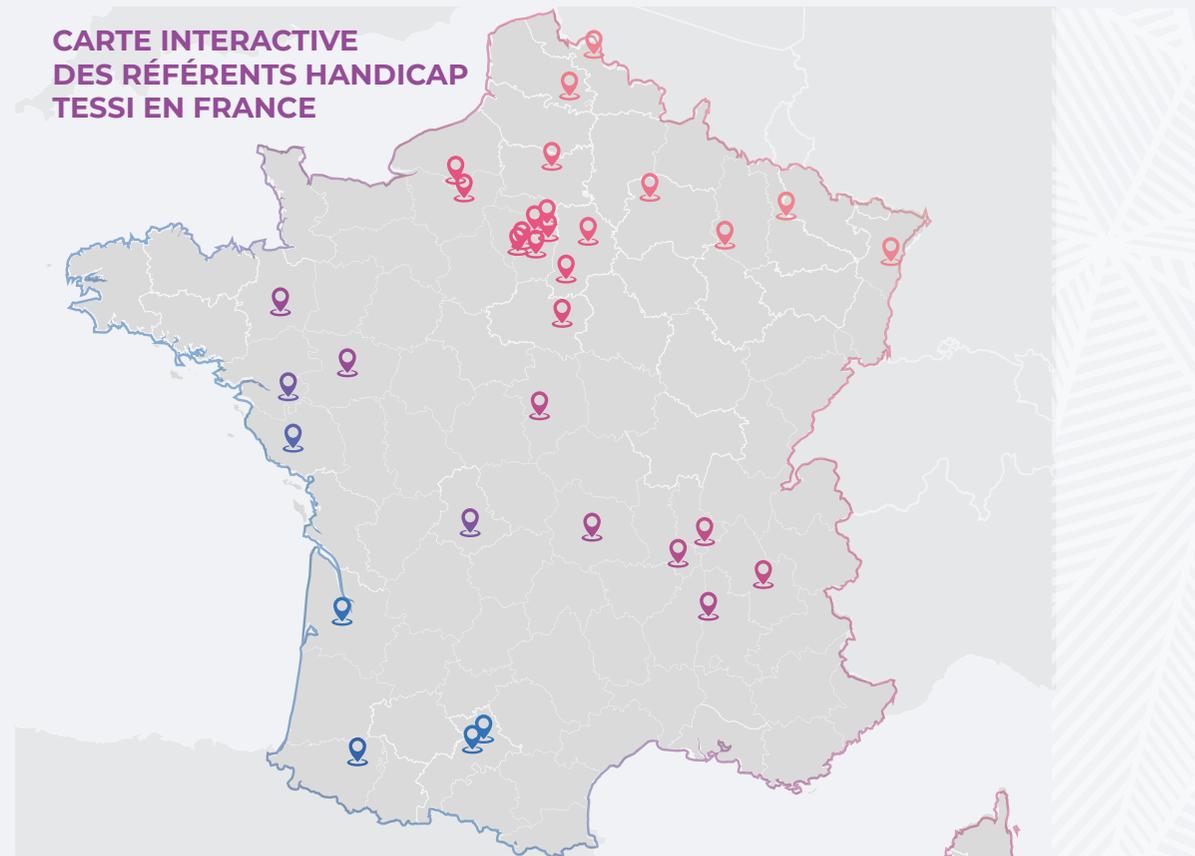
- sont les interlocuteurs privilégiés locaux des salariés sur les sujets handicap
- informent et accompagnent les collaborateurs dans leurs démarches de déclaration travailleurs handicapés
- anticipent les réglementations
- suivent l'évolution du taux d'emploi sur ces filiales, intègrent le réseau handicap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



**DEPUIS 2019,
TESSI SOUHAITE
RÉELLEMENT
SE POSITIONNER COMME
UNE ENTREPRISE
« HANDI-ACCUEILLANTE »**

En 2024, 76,6% des référents handicap ont suivi le parcours de formation MOOC Référents handicap de l'Agefiph leur permettant ainsi de mieux appréhender leur rôle et leurs missions auprès des collaborateurs.

CARTE INTERACTIVE DES RÉFÉRENTS HANDICAP TESSI EN FRANCE



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 régulières, 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 une 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 un 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 2024, 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 : 75 collaborateurs, soit +70% de bénéficiaires par rapport à 2023.

focus.

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.

À 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.

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
- etc.

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 supérieurs 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 (ODD) 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.

*Liste ISO des pays en développement approuvée par le Conseil de l'ISO

Une présence forte
sur les territoires
en développement
avec près de

50 %

des employés Tessi
dans ces pays

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 POEI (Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle), AFPR (Action de Formation Préalable au Recrutement), contrats d'alternance selon les déclinaisons de la politique de l'emploi et de la ville avec Pôle Emploi, la DIRRECTE et les sous-préfectures. Développer de nouveaux outils de recrutement avec EASYRECRUE pour améliorer l'accessibilité au processus 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 des personnes en rupture professionnelle sur des périodes de 2 à 6 mois : organiser des rencontres bimensuelles minimum entre tuteur et tuteur(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 de 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.

Optimiser le parcours professionnel

PROMOTION DE LA MOBILITÉ INTERNE

Pour faire face à ses enjeux de gestion du capital humain, le Groupe a engagé un projet de mise en place d'un SIRH (Système d'Information des Ressources Humaines).

Au-delà de la nécessité de digitaliser la gestion des RH, ce projet est l'opportunité d'une mise à plat de l'ensemble des pratiques RH au sein du Groupe et d'une homogénéisation des process RH. Ce chantier nécessite la création de référentiels communs (emplois et compétences notamment) qui sont la colonne vertébrale du recrutement et de la mobilité interne.

Ce projet SIRH, nommé MOVE, porte une promesse forte de transformation :

- Responsabilisation de l'ensemble des acteurs de l'entreprise dans les activités de talents acquisition : de l'identification du besoin à l'onboarding des talents, en passant par l'évaluation des candidats. La contribution et le rôle de chaque acteur est désormais défini
- Mobilisation des équipes RH vers des activités à plus forte valeur ajoutée : la maîtrise de la donnée RH renforce les capacités d'analyse et le travail des différentes hypothèses RH
- Création d'une culture RH commune avec des process et des données partagées

Les enjeux RH auxquels doit faire face le Groupe élèvent le niveau des attentes de la fonction RH. Pour cela, nous devons avoir des outils adaptés pour :

- Avoir une vision globale nécessaire au pilotage de l'entreprise
- Détecter le potentiel de chaque collaborateur pour optimiser notre capital humain

Malgré sa complexité et ses historiques, le Groupe a décidé de relever le défi d'uniformiser ses outils et ses process, avec un projet structurant dont la fin est prévue pour juillet 2025.

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 : à ce titre, nous comptabilisons sur l'exercice 2024 plus de 84 000 heures de formations délivrées à nos collaborateurs.

À noter : toutes les formations d'au moins 3h30 avec un programme et des fiches de présence sont comptabilisées comme formation. Les formations e-learning ne sont pas comptabilisées

- 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, ou 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

PAR LE BIAIS DU SPORT ET DU BIEN-ÊTRE PHYSIQUE

Le groupe Tessi a inscrit de nombreuses équipes à diverses courses et organise régulièrement des activités sportives et de bien être (séances de réveil musculaire, ostéopathie, yoga) durant l'année, parfois même dans le cadre d'actions solidaires permettant de récolter des fonds pour des associations.

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.

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, entre autres, 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 professionnelle, rémunérations...).

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

En France, de nouveaux accords sont signés chaque année dans les entreprises de plus de 50 salariés. En 2024, 40 nouveaux accords ont été signés, ce qui représente 99% de collaborateurs concernés.

Cette année, ces accords ont majoritairement porté sur les sujets suivants : changement de convention collective, télétravail, valorisation de l'ancienneté et égalité professionnelle femmes/hommes...

De plus, à fin 2024, 97,7% des salariés sont représentés par une IRP, au sein du groupe Tessi.

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

Ce module a été diffusé sur 100% de nos filiales françaises.



07. Confiance Numérique

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

GOVERNANCE CONFORMITÉ ET CYBERSÉCURITÉ

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

CHAPITRE

PAGE

62

63

70

La garantie du respect des droits humains, de l'éthique des affaires et de la conformité à tous les niveaux de la chaîne de valeur est un enjeu majeur pour toute organisation.

Dans un environnement mondial de plus en plus transparent et réglementé, il est crucial de s'assurer que les activités Tessi respectent des normes élevées de gouvernance, de lutte contre la corruption, et de respect des droits humains et environnementaux.



|| **RAPPEL DES IMPACTS, RISQUES ET OPPORTUNITÉS** ||

Enjeux	Type d'IRO	Localisation dans la chaîne de valeur
Gouvernance et éthique des affaires	Risque	Amont, Opérations et Aval
	Risque	Amont, Opérations et Aval



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'inaptitude 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.

**LE GROUPE TESSI S'ENGAGE
À NE PRATIQUER AUCUNE
DISCRIMINATION,
QU'ELLE SOIT D'ORIGINE
SOCIALE, ETHNIQUE,
CULTURELLE OU MÉDICALE**



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.

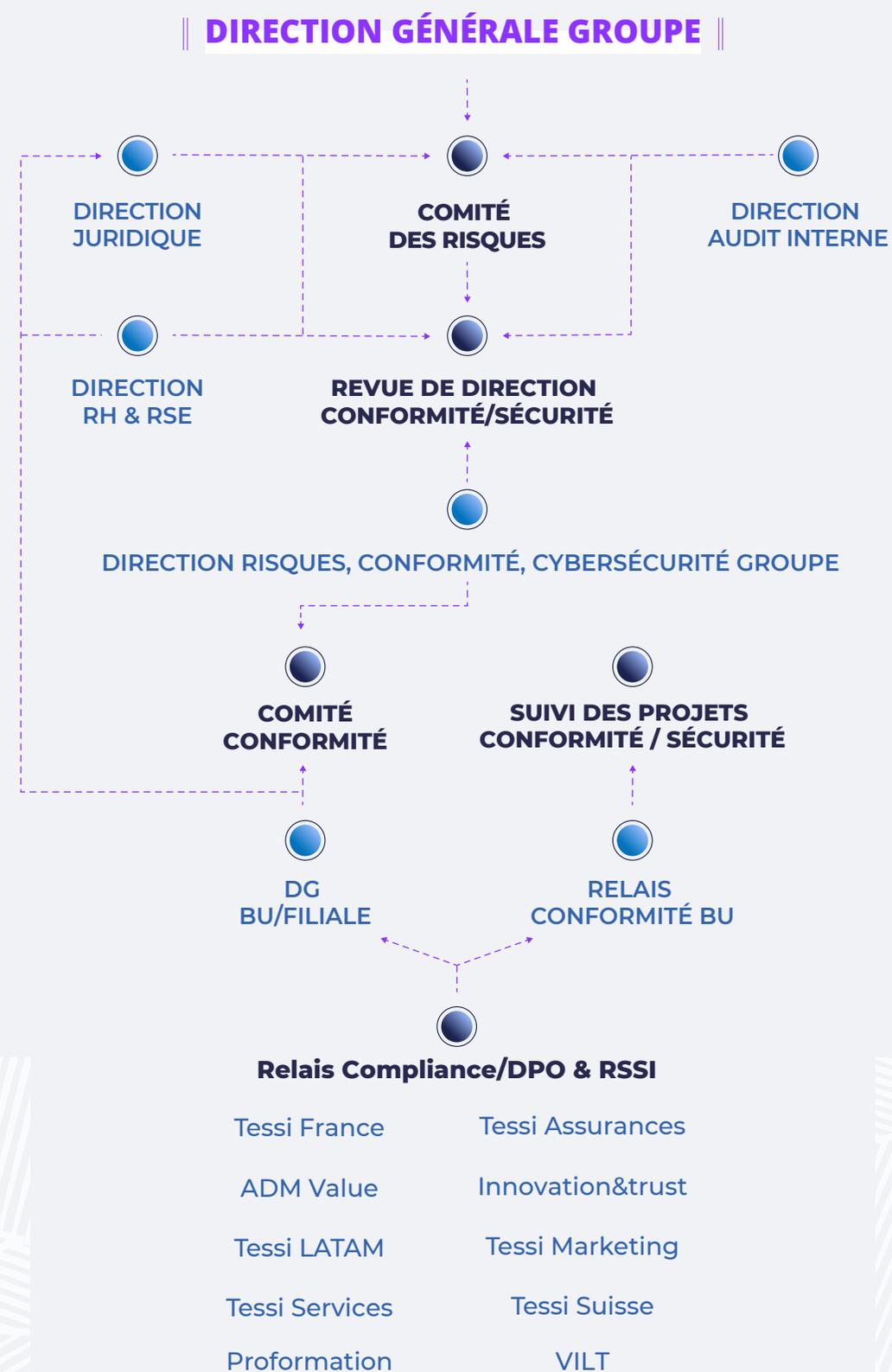
Le programme de conformité englobe les engagements suivants :

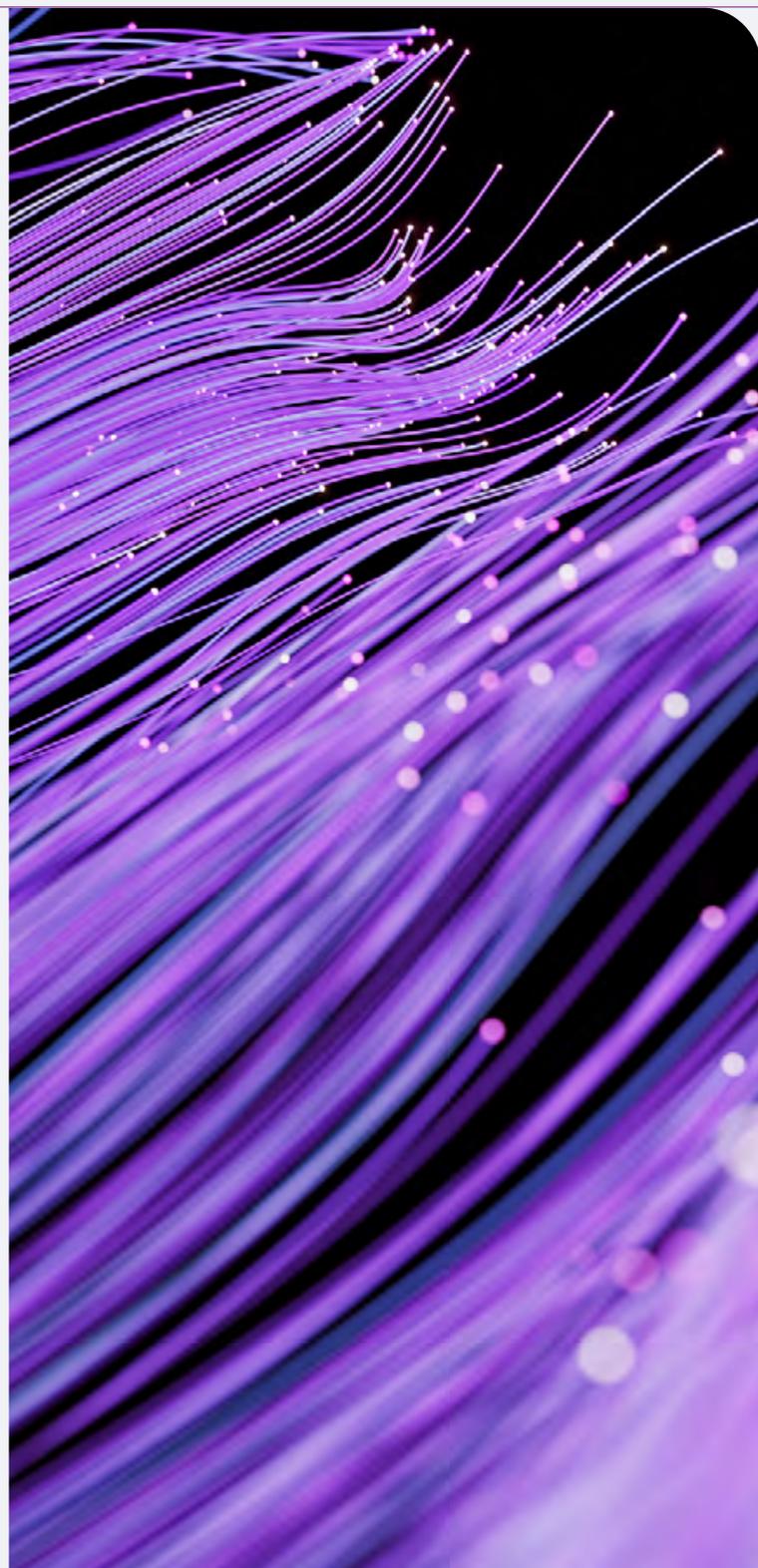
- La conformité au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, « RGPD »
- La conformité à toute loi locale sur la protection 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

SCHÉMA DE LA GOUVERNANCE CONFORMITÉ ET CYBERSÉCURITÉ



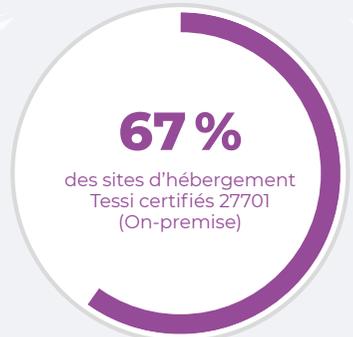


ASSURER LA CONFIDENTIALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES DONNÉES

Dans un monde de plus en plus numérique, la gestion de la confidentialité et de la sécurité des données est un enjeu crucial pour les entreprises. La collecte, le traitement et le stockage des données des employés, des clients et des partenaires doivent être effectués dans le respect des normes les plus strictes en matière de protection de la vie privée et de cybersécurité.

|| RAPPEL DES IMPACTS, RISQUES ET OPPORTUNITÉS ||

Enjeux	Type d'IRO	Localisation dans la chaîne de valeur
Confidentialité et sécurité des données personnelles	Impact	Amont, Opérations et Aval
	Risque	Opérations
	Risque	Amont, Opérations et Aval



CONFORMITÉ AUX LOIS SUR LA PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Des dispositifs de conformité reconnus et certifiés en matière de protection des données personnelles

- Depuis 2022, obtention de la certification ISO 27701 concernant ses hébergements de données dans ses datacenters privés
- Approbation en décembre 2023 des BCR sous-traitant (Binding Corporate Rules) du Groupe Tessi : <https://www.tessi.eu/wp-content/uploads/2024/01/2024-01-17-tessi-bcr-fr.pdf>.

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 : le cadre de référence GDPR du groupe Tessi

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

Des instances de pilotage conformité

La conformité (au RGPD, à SAPIN II et au devoir de vigilance) est suivie de près par la Direction Générale, au travers des instances suivantes :

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

focus.



GOLDEN PLACE DPO

Tessi remporte la compétition du DPO d'or 2024 dans la catégorie « Grands Groupe »

Ce Grand Prix a pour objectif de récompenser les entreprises (Grands Groupes, TPE/PME, Start-ups et Associations) qui se distinguent par leur soutien exemplaire aux DPO, en leur offrant les outils et les ressources nécessaires pour réussir leurs missions.

Parmi plus de 350 participants, seulement 20 finalistes ont été sélectionnés pour leur engagement exceptionnel envers leurs DPO. Ces entreprises se sont distinguées par leurs pratiques innovantes et leur volonté d'offrir un cadre optimal à ces acteurs essentiels de la conformité RGPD



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 2024, 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
- Suivre les contrôles et les audits internes et externes
- Suivre la clôture des actions de mise en conformité dans les délais
- Assurer la gestion documentaire

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/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 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 est réalisé, puis 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 déploie, au travers de sa politique Compliance, 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, ainsi que 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 (via <https://tessi.signalement.net>) vient compléter les éléments mentionnés ci-dessus :

- Recueillir les signalements 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 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 2024.

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

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

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

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

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

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

À date, le code éthique a été diffusé à 100% 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.



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	<ul style="list-style-type: none"> • DG Groupe • Direction Audit interne Groupe • Direction Conformité • Direction Cybersécurité • Direction Juridique
Revue de direction	2 fois/an	<ul style="list-style-type: none"> • DG Groupe • Direction Audit interne Groupe • Direction Cybersécurité
Comité de suivi cybersécurité / plan de confiance numérique	1 fois/mois ou 1 fois/trimestre, selon maturité de la BU	<ul style="list-style-type: none"> • 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.

|| DIRECTION GÉNÉRALE GROUPE ||

COMBIEN DE PERSONNES ?

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



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



ÇA PROTÈGE TOUT ?

Les systèmes Cybersurveillance Darktrace déployé sur l'ensemble des réseaux



DU CONTRÔLE !

Plus de 20 audits clients par 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

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. Tessi utilise une technologie d'IA dans le cadre de la surveillance de ses réseaux informatiques.





**SECURITY BY DESIGN :
UNE PHILOSOPHIE**

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.



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 : nous collaborons avec les EA et/ou ESAT et faisons évoluer le volume de leurs référencements dans nos différentes typologies d'achats. En 2024, ce sont plus de 587 000 € qui ont été dépensés auprès d'établissements et services d'aide par le travail, soit +65% par rapport à l'année précédente
- De partenariats solidaires avec des associations pour un montant annuel de 31 750 € HT
- De l'intégration de critères liés au développement durable (clauses environnementales, sociales et sociétales), adaptés au contexte de nos marchés, dans nos consultations et nos choix de fournisseurs
- L'évaluation et l'accompagnement de nos fournisseurs sur leurs performances RSE

|| RAPPEL DES IMPACTS, RISQUES ET OPPORTUNITÉS ||

Enjeux	Type d'IRO	Localisation dans la chaîne de valeur
Achats responsables : gestion des relations avec les fournisseurs, y compris les pratiques en matière de paiements	Impact	Amont, Opérations et Aval
	Impact	Amont, Opérations et Aval

587 000 €

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

31 750 €

Montant des dons réalisés auprès d'association

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.

Une partie des filiales Tessi France procède chaque année à une analyse de leurs fournisseurs les plus sensibles selon leur niveau de criticité évaluée.

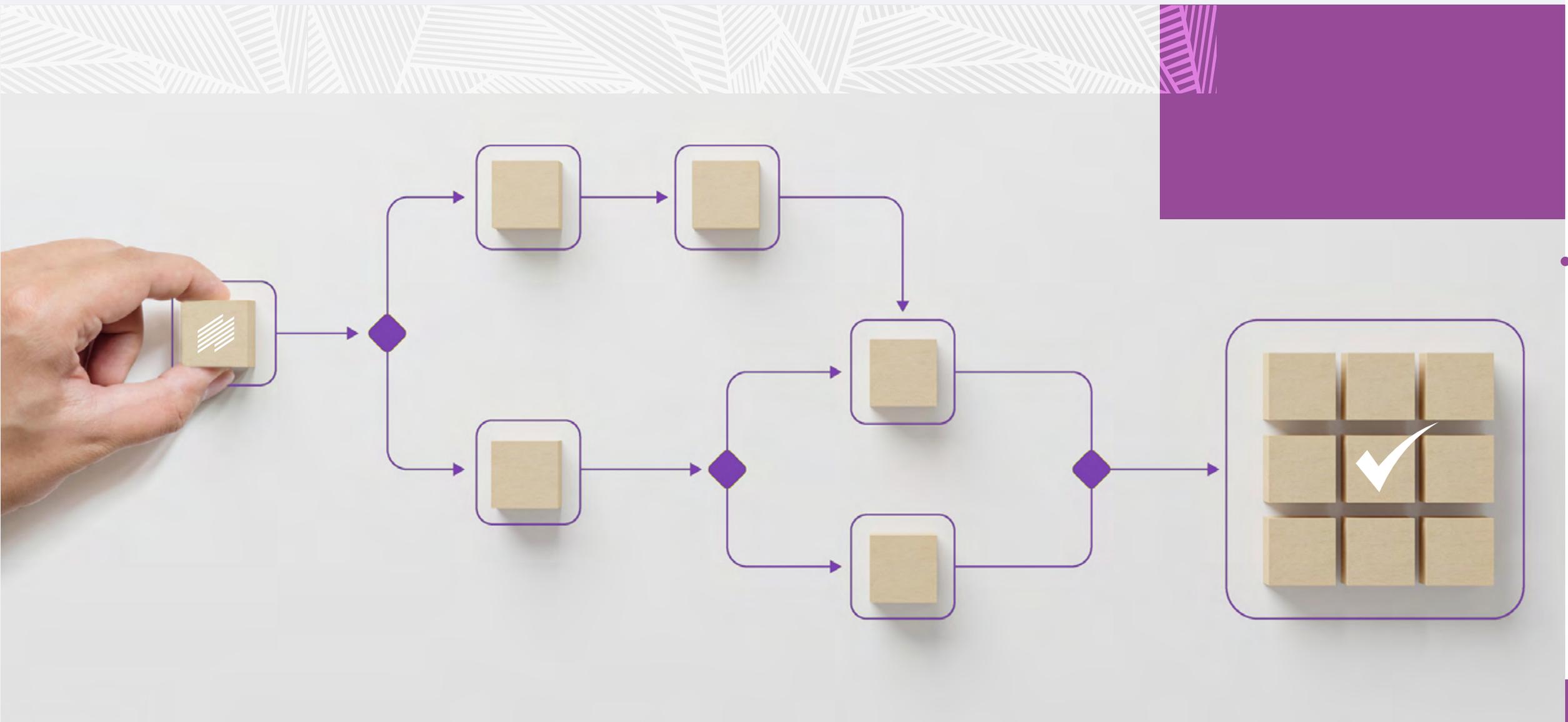
La méthode utilisée pour les filiales françaises consiste à établir chaque année la liste des fournisseurs à évaluer, soit par la criticité de leur activité, soit par le chiffre d'affaires qu'ils réalisent avec Tessi. Ces fournisseurs sont évalués par attribution de notes par les utilisateurs et acheteurs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

- la qualité de services
- le respect des délais
- la satisfaction en situation de crise
- la satisfaction du prix par rapport à la prestation fournie
- la satisfaction de la démarche environnementale (produits éco-responsable, tri des déchets, transport propre, numérique responsable...)

228 fournisseurs ont été évalués en 2024 (évaluation qualité - note de 1 à 4) :

- La note moyenne d'évaluation est de 3,3 sur 4
- 14 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 et aux incidents contribuent à l'amélioration de la qualité de nos fournisseurs.



08.

Engagements civiques et sociétaux

LES COLLABORATEURS TESSI SE MOBILISENT
AUTOUR DES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

TESSI, PARTENAIRE DE GRANDES ÉCOLES ET UNIVERSITÉS

AGIR EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET SOCIÉTAL LOCAL

CHAPITRE

PAGE

74

75

76

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.



**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.**

Les collaborateurs Tessi se mobilisent autour des ODD

Chaque année, à l'occasion de la Semaine du Développement Durable (SDD), les collaborateurs Tessi 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

focus.

SENSIBILISATION 2024 :

Les référents RSE ont réalisé en 2024 des ateliers sur leurs centres respectifs afin d'aborder les enjeux RSE rencontrés par les collaborateurs dans leur quotidien : déchets, énergies, mobilité et handicap/diversité.

L'objectif de cette animation était :

- D'impliquer les collaborateurs dans la démarche RSE de Tessi et dans la compréhension des enjeux du Développement Durable.
- De mieux valoriser les engagements pris sur les centres

Pour ce faire, les référents « experts » (mobilité, RSE, sobriété énergétique, handicap) ont travaillé main dans la main.

Une affiche RSE a été créée à la suite des Semaines du Développement Durable pour mettre en avant les différents ateliers réalisés par les référents et leurs collaborateurs partout dans le monde. Cette affiche a pour vocation d'être le point de départ d'un « Corner RSE », commun à tous les centres et ayant sa propre identité RSE.



Tessi, partenaire de grandes écoles et universités

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

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

Dès 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 des Alliances Stratégiques 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 femmes/hommes 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.

LANCEMENT COURS SUSTAINABLE TRANSITION 101 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

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.

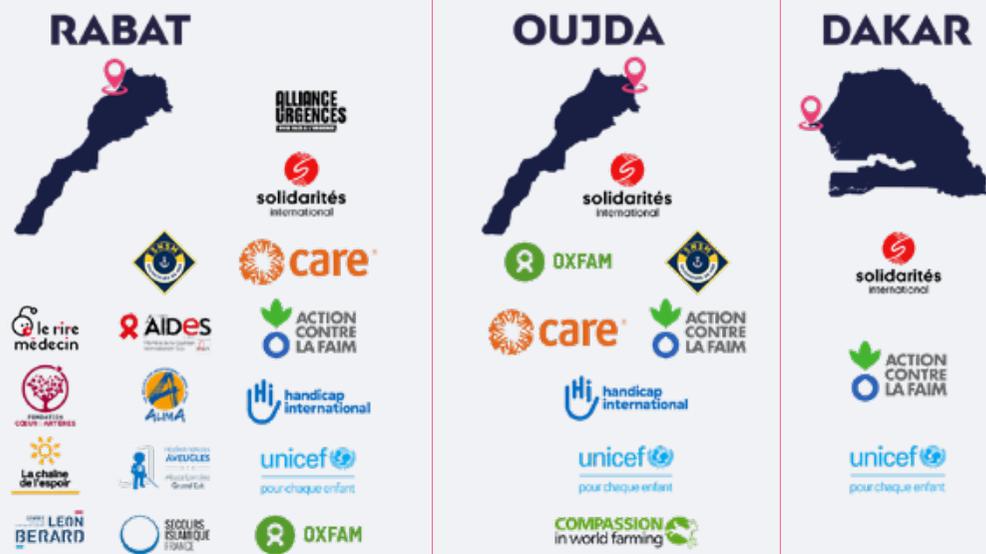
L'activité Fundraising, qui est une des offres de services spécialisés de nos activités de relation client, est opérée par des télé-fundraisers spécialisés dans l'approche recrutement et fidélisation de donateurs depuis nos sites du Maroc et du Sénégal.

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.



focus.

“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

POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

79

STRATÉGIE BAS CARBONE

80

AGIR EN FAVEUR DE LA BIODIVERSITÉ

83

CHAPITRE

PAGE

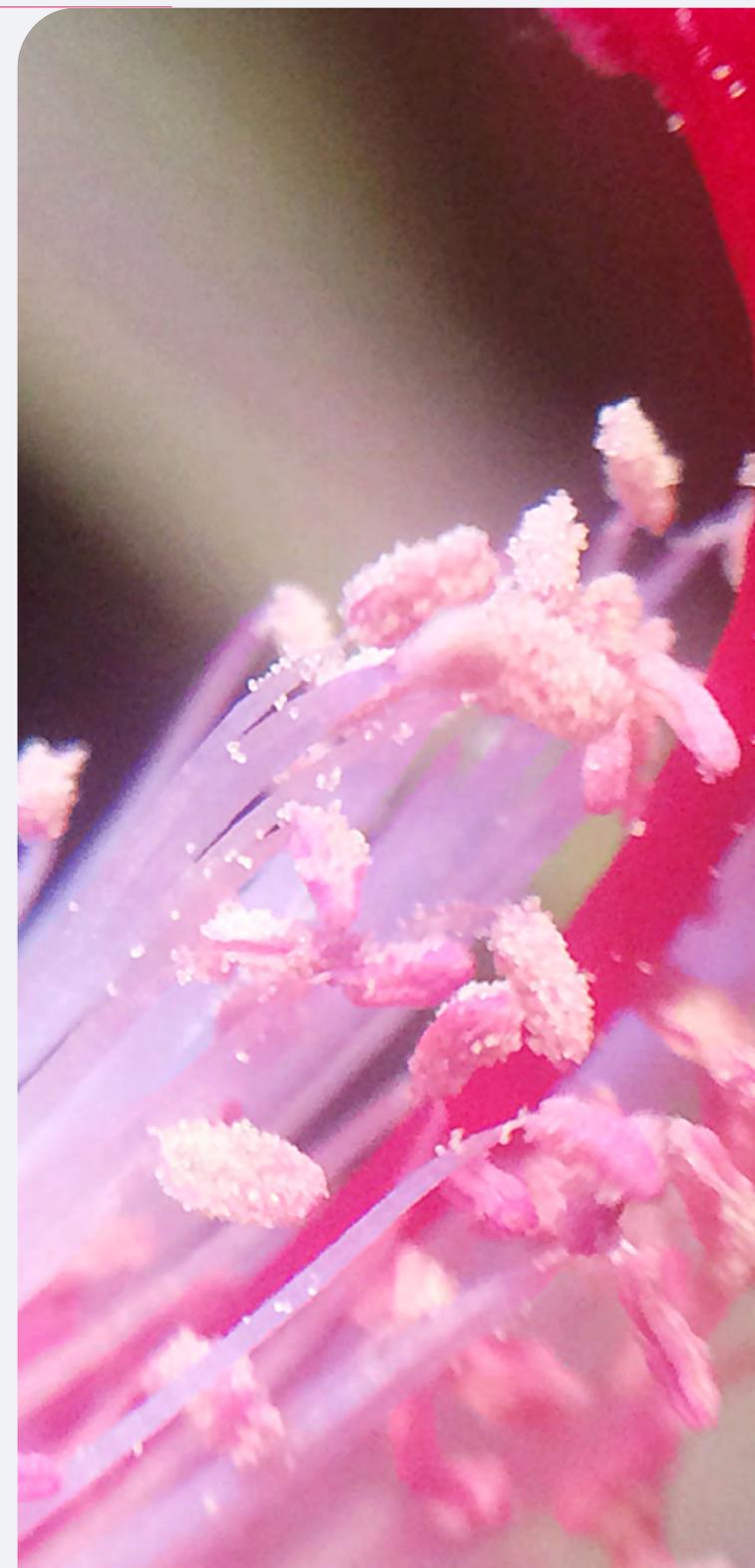
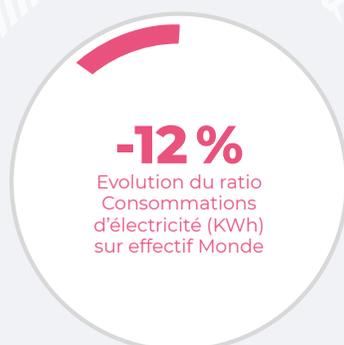


Le groupe Tessi, en tant qu'Entreprise de Service Numérique, mène depuis plusieurs années une politique environnementale simple et efficace, basée sur la prise en compte des enjeux environnementaux les plus significatifs de son activité, identifiés dans le cadre de son analyse de matérialité.

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.

|| RAPPEL DES IMPACTS, RISQUES ET OPPORTUNITÉS ||

Enjeux	Type d'IRO	Localisation dans la chaîne de valeur
Adaptation au changement climatique	Impact	Opérations
	Risque	Opérations
Atténuation du changement climatique	Impact	Aval
	Risque	Aval
	Risque	Opérations
	Opportunité	Aval
Émissions de GES	Impact	Amont et Opérations
Consommations d'énergie	Impact	Amont et Opérations
	Risque	Opérations
	Opportunité	Opérations



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



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.

Le groupe Tessi travaille à 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.

Le Bilan Carbone Groupe sera renouvelé en 2025.

Le groupe Tessi travaille à la définition d'une trajectoire bas carbone alignée sur les objectifs mondiaux fixés par les Accords de Paris et le Science Based Target Initiative d'ici 2025. À date, la trajectoire définie nous amène à réduire de -68% notre intensité carbone sur les scopes 1 et 2 à horizon 2030, en tenant compte des objectifs de croissance du Groupe.

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

Évolution du ratio électricité/effectifs global

	2022	2023	2024	Variation N-1
Total Monde	801	869	765	-12%
Total Europe	1067	1091	1011	-7%
Total France	1009	1083	1022	-6%

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 :

- **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 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.

En 2024, ces efforts de sobriété associés à des actions en faveur du télétravail ont porté leurs fruits mais ont été atténués par :

- Une hausse des effectifs de +5% au niveau mondial
- L'ouverture de 4 nouveaux centres et des projets de rénovation en France
- Une forte augmentation de certaines de nos activités en France et à l'international

Sur le périmètre international, les consommations d'électricité ont baissé de -7% entre 2023 et 2024 et les consommations moyennes par collaborateur de -12%.

**RÉDUIRE AUJOURD'HUI,
POUR PRÉSERVER DEMAIN.**



Afin d'optimiser ses consommations d'électricité et de gaz, Tessi a lancé un plan de sobriété énergétique ambitieux en France depuis 2022. Ce plan sera déployé sur tous nos sites à l'international dès 2025. Le déploiement de bons gestes, de bonnes pratiques devrait permettre d'atteindre les nouveaux objectifs de réduction annuelle des consommations de -5% (France) et de -4,2% (International) en 2025 et ce, conformément à notre trajectoire environnementale.

- 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
- 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

focus.



LABELLISATION IMPRIM'VERT DES ACTIVITÉS EDITIQUES

Depuis 2022, une partie des activités éditiques du Groupe est 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.

focus.

EXEMPLES D' ACTIONS CONCRÈTES VISANT LA SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE MISES EN PLACE SUR NOS CENTRES :

- Sensibilisation lors des réunions d'équipes
- Sensibilisation sur les plateaux de production, et sur les écrans d'affichage TV
- Régulation des consignes de chauffage et de climatisation (salles serveurs et bureaux)
- Projet de relamping LED
- Automatisation extinction des postes de travail

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.

S'APPROVISIONNER EN ENERGIES RENOUVELLABLES

Nous avons massivement investi dans des énergies renouvelables en 2024 afin de réduire sensiblement nos émissions de CO₂ liées au Scope 2 de notre bilan carbone.

Ainsi en 2024, 84 % de nos consommations d'électricité en France ont été couvertes par l'achat de Certificats d'Origine Garantie (COG). En achetant ces COGs, Tessi a contribué au développement de la production d'énergies renouvelables en France et notamment dans le secteur de l'hydraulique, de l'éolien et du photovoltaïque.

Cette initiative sera déployée sur l'ensemble du périmètre Tessi à l'international à partir de 2026.

Dans le monde, nos consommations d'énergies renouvelables ont représenté 53 % de nos consommations totales d'électricité en 2024.

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 2024, 90 % du personnel du groupe Tessi (périmètre Monde) opère sur des sites disposant d'une filière de recyclage.

En France, 89 % des sites soumis à la réglementation en vigueur concernant le tri sélectif (décret 5 flux) sont conformes. Et les pratiques de tri évoluent aussi à l'international. Ainsi, 77 % de nos sites dans le Monde trient désormais leurs DIBs (hors biodéchets).

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 majoritairement en filières de recyclage et/ou réemploi par le biais de prestataires spécialisés.

Aussi, 91 % des sites en France trient leurs DEEE en 2024.

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

RÉDUIRE L'EMPREINTE DE NOS DÉPLACEMENTS

Plans de mobilité

Tessi a initié dès 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 politique environnementale a pour but d'améliorer les conditions de travail de nos salariés, tout en développant l'utilisation des modes de transports alternatifs.

Mise en place du Forfait Mobilité Durable

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.

Depuis 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

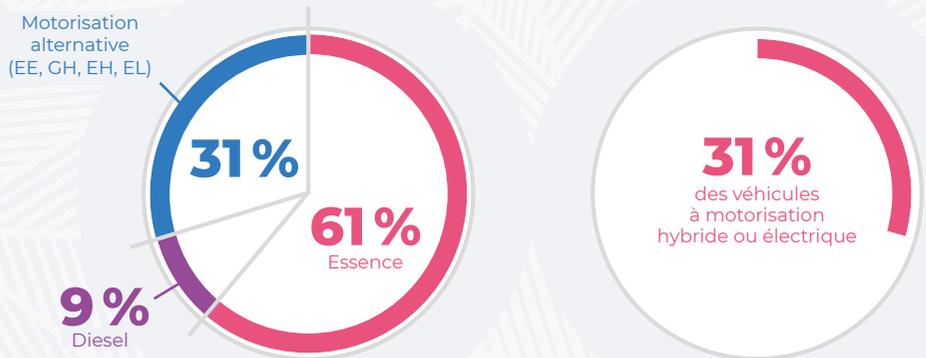
Dès 2021, Tessi intègre progressivement des véhicules à motorisation alternative dans la composition de sa flotte de véhicules.

La part de ces nouveaux véhicules hybrides ou électriques progresse de 15 points et représente désormais, en France, 31% 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 - Répartition par typologie de motorisation (France)



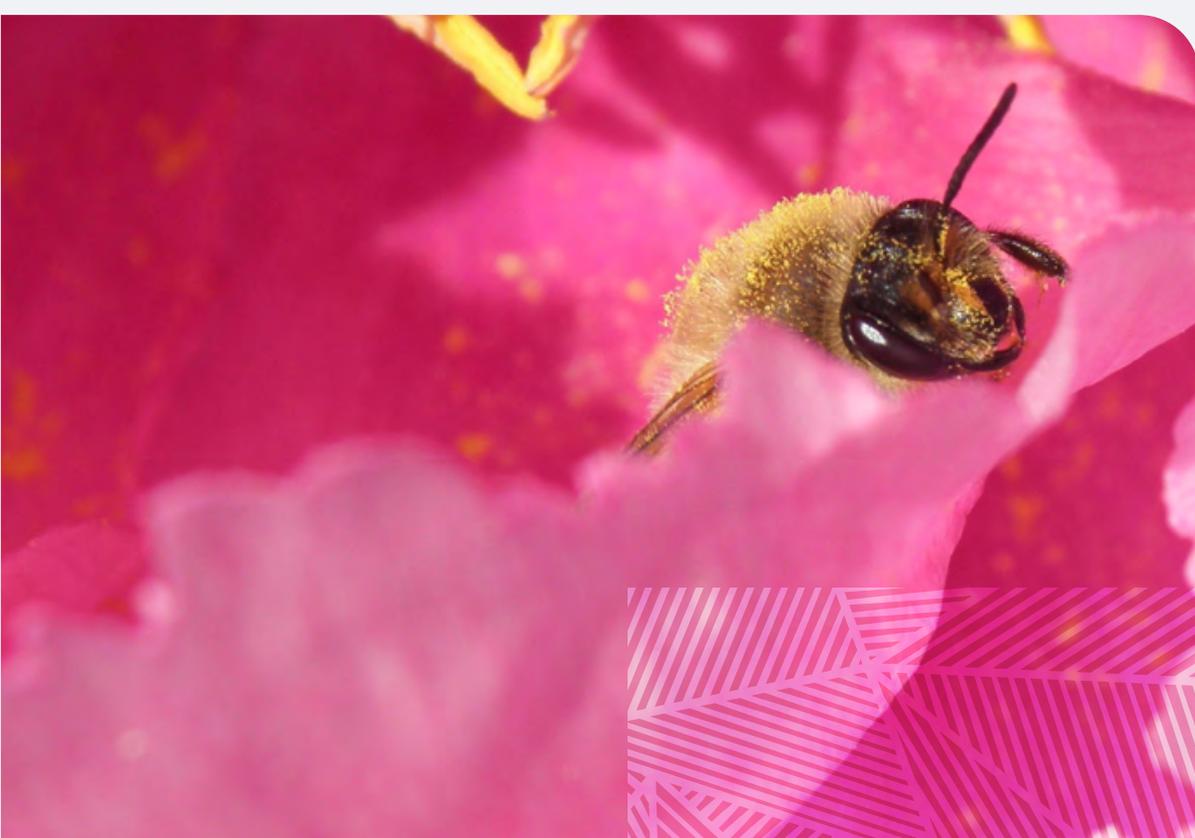
Agir en faveur de la biodiversité

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 depuis 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 connaître avant de se lancer dans l'installation de ruches a été édité :



10.

Tableau de concordance GRI

CHAPITRE



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 2024 au 31 décembre 2024. La direction a examiné et approuvé les informations communiquées, y compris les sujets ESG importants de l'organisation.



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 - 21
102-3	Lieu géographique du siège	• Présentation du Groupe • Quatrième de couverture	• Tessi en un clin d'œil • Quatrième de couverture	5-16 95
102-4	Lieu géographique des sites d'activités	• Présentation du Groupe	• Nos implantations	6
102-5	Capital et forme juridique	• Présentation du Groupe	• Modèle d'affaire et création de valeur	18
102-6	Marchés desservis	• Présentation du Groupe	• Tessi en un clin d'œil • Modèle d'affaire et création de valeur • Tendances marchés	7-16 18 19-20
102-7	Taille de l'organisation	• Présentation du Groupe	• Modèle d'affaire et création de valeur	18
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	18 37-38 52 52-56
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	33 71
102-10	Modifications de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement	• Stratégie RSE	• Gouvernance de la RSE	35
102-11	Principe de précaution ou approche préventive	• Évaluation des risques financiers et extra-financiers • Confiance numérique • Protéger notre environnement	• Analyse de double matérialité • Dispositifs de conformité • Stratégie bas carbone	30-32 67 80-83
102-12	Initiatives externes	• Le mot du Président	• Le mot du Président	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	75 76
Stratégie				
102-14	Déclaration du décideur le plus haut placé	• Le mot du Président	• Le mot du Président	3
102-15	Principaux impacts, risques et opportunités	• Évaluation des risques financiers et extra-financiers	• Évaluation des risques • Analyse de double matérialité • Analyse des impacts, risques et opportunités ESG	29 30-32 33
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	24 25 - 26
102-17	Mécanismes de conseil et de gestion des préoccupations concernant les questions éthiques	• Confiance numérique	• Dispositifs de conformité	66 - 67

Référence GRI	Descriptif	Chapitres du rapport	Sous-sections	Numéro de pages
Gouvernance				
102-18	Structure de gouvernance	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie RSE Confiance numérique 	<ul style="list-style-type: none"> Gouvernance de la RSE Gouvernance conformité et cybersécurité 	35 63 - 69
102-19	Délégation de l'autorité	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie RSE Protéger notre environnement 	<ul style="list-style-type: none"> Gouvernance de la RSE Politique environnementale 	35 79
102-20	Responsabilité de la direction en lien avec les enjeux économiques environnementaux et sociaux	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie RSE 	<ul style="list-style-type: none"> Dialogue avec nos parties prenantes Gouvernance de la RSE Feuille de route 2021-2025 Tableau des indicateurs extra-financiers 	33 35 36 37 - 38
102-21	Consultation des parties prenantes au sujet des enjeux économiques, environnementaux et sociaux	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie RSE 	<ul style="list-style-type: none"> Dialogue avec nos parties prenantes 	33
102-22	Composition de l'organe de gouvernance le plus élevé et de ses comités	<ul style="list-style-type: none"> Confiance numérique 	<ul style="list-style-type: none"> Gouvernance conformité et cybersécurité 	63 - 69
102-23	Présidence de l'organe de gouvernance le plus élevé	<ul style="list-style-type: none"> Le mot du Président 	<ul style="list-style-type: none"> Le mot du Président 	3
102-24	Nomination et sélection des membres de l'organe de gouvernance le plus élevé	<ul style="list-style-type: none"> Confiance numérique 	<ul style="list-style-type: none"> Gouvernance conformité et cybersécurité 	63 - 69
102-25	Conflits d'intérêts	<ul style="list-style-type: none"> Confiance numérique 	<ul style="list-style-type: none"> Dispositifs de conformité 	66 - 67
102-26	Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans la définition de l'objet social, des valeurs et de la stratégie	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie RSE 	<ul style="list-style-type: none"> Gouvernance de la RSE 	35
102-27	Connaissance partagée de l'organe de gouvernance le plus élevé	<ul style="list-style-type: none"> Confiance numérique 	<ul style="list-style-type: none"> Gouvernance conformité et cybersécurité 	63 - 69
102-28	Évaluation de la performance de l'organe de gouvernance le plus élevé	<ul style="list-style-type: none"> Confiance numérique 	<ul style="list-style-type: none"> Gouvernance conformité et cybersécurité 	63 - 69
102-29	Identification et gestion des impacts économiques, environnementaux et sociaux	<ul style="list-style-type: none"> Évaluation des risques financiers et extra-financiers 	<ul style="list-style-type: none"> Analyse de double matérialité Analyse des impacts, risques et opportunités ESG 	30 - 32 33
102-30	Efficacité des procédures de gestion des risques	<ul style="list-style-type: none"> Évaluation des risques financiers et extra-financiers 	<ul style="list-style-type: none"> Introduction du chapitre 	28
102-31	Examen des enjeux économiques, environnementaux et sociaux	<ul style="list-style-type: none"> Évaluation des risques financiers et extra-financiers Stratégie RSE 	<ul style="list-style-type: none"> Analyse de double matérialité Tableau des indicateurs extra-financiers 	30 - 32 37 - 38
102-32	Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans le reporting de développement durable	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie RSE 	<ul style="list-style-type: none"> Gouvernance de la RSE 	35
102-33	Communication des préoccupations majeures	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie RSE 	<ul style="list-style-type: none"> Dialogue avec nos parties prenantes Feuille de route RSE 2021-2025 Tableau des indicateurs extra-financiers 	33 36 37 - 38
102-34	Nature et nombre total de préoccupations majeures	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie RSE 	<ul style="list-style-type: none"> Feuille de route RSE 2021-2025 	36
102-35	Politiques de rémunération	<ul style="list-style-type: none"> Un capital humain à valoriser 	<ul style="list-style-type: none"> Promouvoir la diversité Améliorer le cadre de travail 	52 - 56 58 - 59
102-36	Procédure de détermination de la rémunération	<ul style="list-style-type: none"> Un capital humain à valoriser 	<ul style="list-style-type: none"> Promouvoir la diversité Améliorer le cadre de travail 	52 - 56 58 - 59
102-37	Implication des parties prenantes dans la rémunération	<ul style="list-style-type: none"> Un capital humain à valoriser 	<ul style="list-style-type: none"> Améliorer le cadre de travail - Dialogue social 	59
102-38	Ratio de rémunération totale annuelle	<ul style="list-style-type: none"> Information indisponible 	<ul style="list-style-type: none"> Indicateur non suivi, sera suivi dans le cadre de la CSRD, rapport de durabilité reporté 	/
102-39	Pourcentage d'augmentation du ratio de rémunération totale annuelle	<ul style="list-style-type: none"> Information indisponible 	<ul style="list-style-type: none"> Indicateur non suivi, sera suivi dans le cadre de la CSRD, rapport de durabilité reporté 	/

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	33
102-41	Accords de négociation collective	• Stratégie RSE	• Gouvernance de la RSE	35
102-42	Identification et sélection des parties prenantes	• Stratégie RSE	• Dialogue avec nos parties prenantes	33
102-43	Approche de l'implication des parties prenantes	• Stratégie RSE	• Dialogue avec nos parties prenantes	33
102-44	Enjeux et préoccupations majeurs soulevés	• Évaluation des risques financiers et extra-financiers • Stratégie RSE	• Analyse de double matérialité • Tableau des indicateurs extra-financiers • Feuille de route RSE 2021-2025	30 - 32 37 - 38 36
Réalisation du reporting				
102-45	Entités incluses dans les états financiers consolidés	• Annexes : méthodologie et périmètre de reporting	• Méthodologie et périmètre	94
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	94 94
102-47	Liste des enjeux pertinents	• Évaluation des risques financiers et extra-financiers • Stratégie RSE	• Analyse de double matérialité • Tableau des indicateurs extra-financiers • Feuille de route RSE 2021-2025	30 - 32 37 - 38 36
102-48	Réaffirmation des informations	• Tableau de concordance	• Tableau de concordances GRI	85 - 92
102-49	Modifications relatives au reporting	• Annexes : méthodologie et périmètre de reporting	• Méthodologie et périmètre	94
102-50	Période de reporting	• Annexes : méthodologie et périmètre de reporting	• Période de reporting	94
102-51	Date du rapport le plus récent	• Sans objet	• Publication du rapport annuellement	/
102-52	Cycle de reporting	• Annexes : méthodologie et périmètre de reporting	• Méthodologie et périmètre	94
102-53	Point de contact pour les questions relatives au rapport	• Annexes : méthodologie et périmètre de reporting	• Méthodologie et périmètre	94
102-54	Déclaration de reporting en conformité avec les normes GRI	• Tessi engagé	• Référentiels et évaluation de la performance RSE du Groupe	24
102-55	Index du contenu GRI	• Tableau de concordance	• Tableaux de concordances GRI	85 - 92
102-56	Vérification externe	• Annexes : méthodologie et périmètre de reporting	• Pas de vérification externe sur le Rapport RSE 2024, rapport volontaire	/
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	18 36
103-2	L'approche managériale et ses composantes	• Présentation du Groupe • Stratégie RSE	• Modèle d'affaire et création de valeur • Gouvernance de la RSE	18 35
103-3	Évaluation de l'approche managériale	• Évaluation des risques financiers et extra-financiers	• Introduction du chapitre • Évaluation des risques • Analyse de double matérialité • Analyse des impacts, risques et opportunités ESG	28 29 30 - 32 33
GRI 200				
GRI 201 - PERFORMANCE ÉCONOMIQUE				
201-1	Valeur économique directe générée et distribuée	• Présentation du Groupe	• Modèle d'affaire et création de valeur	18
201-2	Implications financières et autres risques et opportunités dus au changement climatique	• Évaluation des risques financiers et extra-financiers	• Analyse de double matérialité • Analyse des impacts, risques et opportunités ESG	30 - 32 33
201-3	Obligations liées au régime à prestations déterminées et autres régimes de retraite	• Sans objet	• Non pertinent	/
201-4	Aide financière publique	• Sans objet	• Non concerné	/

Référence GRI	Descriptif	Chapitres du rapport	Sous-sections	Numéro de pages
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	57
202-2	Part de cadres supérieurs recrutés dans la communauté locale	• Information indisponible	• Indicateur non pertinent au regard de nos activités	/
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	37 - 38 75 76
203-2	Impacts économiques indirects significatifs	• Engagements civiques et sociétaux	• Agir en faveur du développement économique et sociétal local	76
GRI 204 - PRATIQUE EN MATIÈRE D'APPROVISIONNEMENT				
204-1	Part de dépenses auprès de fournisseurs locaux	• Stratégie RSE	• Tableau des indicateurs extra-financiers	37 - 38
GRI 205 - ANTI-CORRUPTION				
205-1	Activités évaluées en termes de risque lié à la corruption	• Évaluation des risques financiers et extra-financiers	• Analyse de double matérialité • Analyse des impacts, risques et opportunités ESG	30 - 32 33
205-2	Communication et formation relatives aux politiques et procédures de lutte contre la corruption	• Confiance numérique	• Gouvernance conformité et cybersécurité	63 - 69
205-3	Cas avérés de corruption et mesures prises	• Confiance numérique	• Gouvernance conformité et cybersécurité - dispositifs de conformité	67
GRI 206 - PRATIQUES ANTI-CONCURRENTIELLES				
206-1	Actions en justice contre le comportement anti-concurrentiel et les pratiques antitrust	• Dispositifs de conformité	• Gouvernance conformité et cybersécurité - dispositifs de conformité	67
GRI 207 - TAXE				
207-1	Approche fiscale	• Confiance numérique	• Gouvernance conformité et cybersécurité	63 - 69
207-2	Gouvernance fiscale, contrôle et gestion des risques	• Confiance numérique • Évaluation des risques financiers et extra-financiers	• Gouvernance conformité et cybersécurité • Analyse de double matérialité • Analyse des impacts, risques et opportunités ESG	63 - 69 30 - 32 33
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	33 35
207-4	Reporting par pays	• Annexes : méthodologie et périmètre de reporting	• Méthodologie et périmètre	94
GRI 300				
GRI 301 - MATIÈRES				
301-1	Matières utilisées par poids ou par volume	• Sans objet	• Activité non concernée	/
301-2	Matières recyclées utilisées	• Stratégie RSE	• Tableau des indicateurs extra-financiers	37 - 38
301-3	Produits et matériaux d'emballage valorisés	• Sans objet	• Activité non concernée	/
GRI 302 - ÉNERGIE				
302-1	Consommation énergétique au sein de l'organisation	• Stratégie RSE • Protéger notre environnement	• Tableau des indicateurs extra-financiers • Stratégie bas carbone	37 - 38 80 - 83
302-2	Consommation énergétique en dehors de l'organisation	• Stratégie RSE • Protéger notre environnement	• Tableau des indicateurs extra-financiers • Stratégie bas carbone	37 - 38 80 - 83
302-3	Intensité énergétique	• Stratégie RSE	• Tableau des indicateurs extra-financiers	37 - 38
302-4	Réduction de la consommation énergétique	• Stratégie RSE • Protéger notre environnement	• Tableau des indicateurs extra-financiers • Stratégie bas carbone	37 - 38 80 - 83
302-5	Réduction des besoins énergétiques des produits et services	• Présentation du Groupe • Des solutions innovantes et durables pour nos clients	• Sobriété numérique • Déployer une approche du numérique responsable	20 44 - 45

Référence GRI	Descriptif	Chapitres du rapport	Sous-sections	Numéro de pages
GRI 303 - EAU ET EFFLUENTS				
303-1	Interactions avec l'eau en tant que ressource partagée	• Sans objet	• Indicateur non pertinent au regard de nos activités	/
303-2	Gestion des impacts liés au rejet de l'eau	• Sans objet	• Indicateur non pertinent au regard de nos activités	/
303-3	Prélèvement d'eau	• Sans objet	• Indicateur non pertinent au regard de nos activités	/
303-4	Rejet de l'eau	• Sans objet	• Indicateur non pertinent au regard de nos activités	/
303-5	Consommation d'eau	• Sans objet	• Indicateur non pertinent au regard de nos activités	/
GRI 304 - BIODIVERSITÉ				
304-1	Sites d'activité détenus, loués ou gérés, situés dans ou bordant des zones protégées et des zones riches en biodiversité à l'extérieur des zones protégées	• Information indisponible	• Identifié comme un enjeu non matériel lors de notre analyse de double matérialité	/
304-2	Impacts significatifs des activités, produits et services sur la biodiversité	• Protéger notre environnement	• Agir en faveur de la biodiversité	83
304-3	Habitats protégés ou restaurés	• Protéger notre environnement	• Agir en faveur de la biodiversité	83
304-4	Espèces sur la liste rouge de l'UICN et sur la liste de conservation nationale dont les habitats sont situés dans des zones affectées par les opérations	• Information indisponible	• Identifié comme un enjeu non matériel lors de notre analyse de double matérialité	/
GRI 305 - ÉMISSIONS				
305-1	Émissions directes de GES (champ d'application 1)	• Stratégie RSE • Protéger notre environnement	• Tableau des indicateurs extra-financiers • Stratégie bas carbone	37 - 38 80 - 83
305-2	Émissions indirectes de GES (champ d'application 2)	• Stratégie RSE • Protéger notre environnement	• Tableau des indicateurs extra-financiers • Stratégie bas carbone	37 - 38 80 - 83
305-3	Autres émissions indirectes de GES (champ d'application 3)	• Stratégie RSE • Protéger notre environnement	• Tableau des indicateurs extra-financiers • Stratégie bas carbone	37 - 38 80 - 83
305-4	Intensité des émissions de GES	• Stratégie RSE • Protéger notre environnement	• Tableau des indicateurs extra-financiers • Stratégie bas carbone	37 - 38 80 - 83
305-5	Réduction des émissions de GES	• Stratégie RSE • Protéger notre environnement	• Tableau des indicateurs extra-financiers • Stratégie bas carbone	37 - 38 80 - 83
305-6	Émissions de substances appauvrissant la couche d'ozone (SACO)	• Sans objet	• Élément étudié par ailleurs dans le cadre du bilan carbone	/
305-7	Émissions d'oxydes d'azote (NOX), d'oxydes de soufre (SOX) et autres émissions atmosphériques significatives	• Sans objet	• Élément étudié par ailleurs dans le cadre du bilan carbone	/
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	82
306-2	Gestion des impacts significatifs liés aux déchets	• Protéger notre environnement	• Optimiser le recyclage et valorisation de nos déchets	82
306-3	Déchets générés	• Stratégie RSE • Protéger notre environnement	• Tableau des indicateurs extra-financiers • Stratégie bas carbone	37 - 38 80 - 83
306-4	Déchets non destinés à l'élimination	• Protéger notre environnement	• Optimiser le recyclage et valorisation de nos déchets	82
306-5	Déchets destinés à l'élimination	• Protéger notre environnement	• Optimiser le recyclage et valorisation de nos déchets	82
GRI 307 - CONFORMITÉ ENVIRONNEMENTALE				
307-1	Non-conformité à la législation et à la réglementation environnementales	• Évaluation des risques financiers et extra-financiers	• Analyse de double matérialité • Analyse des impacts, risques et opportunités ESG	30 - 32 33

Référence GRI	Descriptif	Chapitres du rapport	Sous-sections	Numéro de pages
GRI 308 - ÉVALUATION ENVIRONNEMENTALE DES FOURNISSEURS				
308-1	Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères environnementaux	<ul style="list-style-type: none"> Confiance numérique 	<ul style="list-style-type: none"> Gouvernance conformité et cybersécurité 	63 - 69
308-2	Impacts environnementaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	<ul style="list-style-type: none"> Protéger notre environnement 	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie bas carbone 	80 - 83
GRI 400				
GRI 401 - RECRUTEMENT				
401-1	Recrutements de nouveaux employés et rotation du personnel	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie RSE Un capital humain à valoriser 	<ul style="list-style-type: none"> Tableau des indicateurs extra-financiers Chapitre intégral 	37 - 38 50 - 59
401-2	Avantages accordés aux salariés à temps plein et non aux employés temporaires ou à temps partiel	<ul style="list-style-type: none"> Sans objet 	<ul style="list-style-type: none"> Suivi mais non reporté, la publication de cet indicateur sera étudiée puisque prévue sur le reporting 2025 conformément aux exigences de la CSRD 	/
401-3	Congé parental	<ul style="list-style-type: none"> Un capital humain à valoriser 	<ul style="list-style-type: none"> Promouvoir la diversité - mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes 	52 - 53
GRI 403 - SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL				
403-1	Système de management de la santé et de la sécurité au travail	<ul style="list-style-type: none"> Un capital humain à valoriser Confiance numérique 	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la santé et la sécurité de nos collaborateurs Gouvernance conformité et cybersécurité 	58 63 - 69
403-2	Identification des dangers, évaluation des risques et investigation des événements indésirables	<ul style="list-style-type: none"> Évaluation des risques financiers et extra-financiers 	<ul style="list-style-type: none"> Analyse de double matérialité Analyse des impacts, risques et opportunités ESG 	30 - 32 33
403-3	Services de santé au travail	<ul style="list-style-type: none"> Un capital humain à valoriser 	<ul style="list-style-type: none"> Améliorer le cadre de travail - assurer la santé et la sécurité de nos collaborateurs 	58
403-4	Participation et consultation des travailleurs et communication relative à la santé et à la sécurité au travail	<ul style="list-style-type: none"> Un capital humain à valoriser 	<ul style="list-style-type: none"> Améliorer le cadre de travail - Dialogue social 	59
403-5	Formation des travailleurs à la santé et à la sécurité au travail	<ul style="list-style-type: none"> Un capital humain à valoriser 	<ul style="list-style-type: none"> Améliorer le cadre de travail - assurer la santé et la sécurité de nos collaborateurs 	58
403-6	Promotion de la santé des travailleurs	<ul style="list-style-type: none"> Un capital humain à valoriser 	<ul style="list-style-type: none"> Améliorer le cadre de travail - assurer la santé et la sécurité de nos collaborateurs 	58
403-7	Prévention et réduction des impacts sur la santé et la sécurité au travail directement liés aux relations d'affaires	<ul style="list-style-type: none"> Un capital humain à valoriser 	<ul style="list-style-type: none"> Améliorer le cadre de travail - assurer la santé et la sécurité de nos collaborateurs 	58
403-8	Travailleurs couverts par un système de management de la santé et de la sécurité au travail	<ul style="list-style-type: none"> Un capital humain à valoriser 	<ul style="list-style-type: none"> Améliorer le cadre de travail - assurer la santé et la sécurité de nos collaborateurs 	58
403-9	Accidents du travail	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie RSE 	<ul style="list-style-type: none"> Tableau des indicateurs extra-financiers 	37 - 38
403-10	Maladies professionnelles	<ul style="list-style-type: none"> Sans objet 	<ul style="list-style-type: none"> Indicateur suivi mais non pertinent dans le cadre du reporting RSE 	/
GRI 404 - FORMATION ET ÉDUCATION				
404-1	Nombre moyen d'heures de formation par an par employés	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie RSE Un capital humain à valoriser 	<ul style="list-style-type: none"> Tableau des indicateurs extra-financiers Optimiser le parcours professionnel 	37 - 38 57
404-2	Programmes de mise à niveau des compétences/aides à la transition	<ul style="list-style-type: none"> Un capital humain à valoriser 	<ul style="list-style-type: none"> Optimiser le parcours professionnel 	57
404-3	Pourcentage d'employés bénéficiant de revues de performance et d'évolution de carrière	<ul style="list-style-type: none"> Sans objet 	<ul style="list-style-type: none"> Indicateur suivi mais non pertinent dans le cadre du reporting RSE 	/

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	52 - 56
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	52 - 53
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	62
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	67
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	67
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	67
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	67
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	67
GRI 412 - ÉVALUATION 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	67
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	67
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	67
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	57 67 72 - 76
413-2	Activités générant des impacts négatifs substantiels, réels ou potentiels sur les communautés locales	• Confiance numérique	• Gouvernance conformité et cybersécurité - dispositifs de conformité	67
GRI 414 - ÉVALUATION 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	71
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	71

Référence GRI	Descriptif	Chapitres du rapport	Sous-sections	Numéro de pages
GRI 415 - POLITIQUES PUBLIQUES				
415-1	Contributions politiques	• Sans objet	• Non pertinent au regard de nos activités	/
GRI 416 - SANTÉ ET SÉCURITÉ DES CLIENTS				
416-1	Évaluation des impacts des produits/services sur la santé-sécurité	• Évaluation des risques financiers et extra-financiers	• Analyse de double matérialité • Analyse des impacts, risques et opportunités ESG	30 - 32 33
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	63 - 69
GRI 417 - MARKETING ET ÉTIQUETAGE				
417-1	Exigences relatives à l'information sur les produits et services et l'étiquetage	• Protéger notre environnement • Des solutions innovantes et durables pour nos clients	• Labellisation Imprim'vert des activités éditiques • Déployer une approche du numérique responsable	81 44 - 45
417-2	Cas de non-conformité concernant l'information sur les produits et services et l'étiquetage	• Sans objet	• Non applicable au regard de nos activités	/
417-3	Cas de non-conformité concernant les impacts des produits et des services sur la sécurité et la santé	• Sans objet	• Aucun cas de non-conformité à reporter à ce jour	/
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	63 - 69
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	62



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 2024.

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.

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).

DONNÉES RELATIVES AU SUIVI DES HEURES DE FORMATIONS

Pour l'indicateur « nombre d'heures de formations », sont prises en compte toutes les formations d'au moins 3h30 avec un programme et des fiches de présence. Les formations e-learning ne sont pas comptabilisées.

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.

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.

Contact reporting

Point de contact pour les questions relatives au rapport :
rse38@tessi.fr



tessi

14 rue des Arts et Métiers
38027 Grenoble Cedex

Tél. +33 (0)4 76 70 59 10

www.tessi.eu

RAPPORT RSE 2024