

tessi[®]

**BPO spécialiste,
dans un monde agentique**

RAPPORT RSE 2025

www.tessi.eu

Sommaire

CHAPITRE

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

Le mot du CEO

Au fil des années, notre entreprise a su se transformer pour devenir un **opérateur de services augmenté par la technologie**, capable de faire des **processus métiers** un levier de **performance**, d'**efficacité opérationnelle** et de **qualité**. Cette capacité est devenue un élément essentiel de notre **proposition de valeur**.

L'alliance entre **savoir-faire humains**, **plateformes technologiques** et **capacités d'orchestration intelligente** constitue désormais notre signature distinctive : **BPO spécialiste, dans un monde agentique**.

Grâce à la maîtrise de nos **domaines d'intervention fondamentaux** - **Process Management / BPO, Relation Client / CRC, Assurance Santé - Prévoyance / H&B, Invoicing / Plateforme Agréée, Enterprise Content Management / ECM** et **Strike IA**, notre équipe dédiée à l'**intelligence artificielle appliquée aux processus métiers**, complétés par le **conseil** et l'**intégration de systèmes** - nous accompagnons nos clients dans leurs **priorités de performance, de conformité et de pilotage intelligent des opérations**, en leur proposant des solutions alignées avec leurs impératifs **opérationnels, réglementaires et technologiques**.

Notre modèle repose sur un **engagement responsable**, pleinement intégré à notre **stratégie** et à notre **performance**. Au fil du temps, nous avons construit notre vision du **Business Process Outsourcing** autour d'un équilibre entre **capacités technologiques, humain, impact environnemental** et **responsabilité sociétale**.

En 2025, soutenus par l'engagement de nos **14 420 collaborateurs répartis dans 14 pays**, nous poursuivons notre **trajectoire de croissance**, portée par l'industrialisation de **services augmentés de nos plateformes**, l'essor de l'**orchestration intelligente de processus** et les premiers usages de l'**intelligence artificielle agentique**, dans le secteur privé comme dans le secteur public.

Dans un contexte de **mutation majeure**, marqué par l'**intelligence artificielle** et la pénétration des **systèmes agentiques**, nous réaffirmons nos engagements en matière de **responsabilité sociétale, environnementale** et **éthique**. Cette exigence engage l'ensemble du Groupe. Le **Comité exécutif** en porte la responsabilité au plus haut niveau de **gouvernance** et veille à ce qu'elle irrigue chacune de nos décisions.

UNE FIN DE CYCLE, POINT DE DÉPART D'UNE NOUVELLE AMBITION

L'exercice 2025 marque l'échéance de notre **feuille de route RSE 2021-2025**. Cette fin de cycle est d'abord celle de résultats à la hauteur des objectifs que nous nous étions fixés, notamment sur les enjeux de **conformité**, d'**éthique**, de **protection des données**, de **performance environnementale** et d'**inclusion**.

Ces avancées prolongent nos engagements de fond : notre contribution aux **Objectifs de Développement Durable**, notre adhésion au **Pacte Mondial des Nations Unies** et notre engagement aux côtés de l'**Institut du Numérique Responsable**.

Attirer et fidéliser des talents aux profils diversifiés, dans un cadre **inclusif**, demeure au cœur de notre développement, dans un contexte d'**attentes clients renforcées**. Développer les **compétences** de nos équipes, renforcer leur maîtrise des **technologies d'IA et d'orchestration de processus** et capitaliser sur la diversité de nos **savoir-faire** restent des conditions essentielles pour accompagner efficacement nos clients dans leur **trajectoire de performance opérationnelle**.

Cette étape constitue également une opportunité : celle de repenser nos **priorités** et nos **engagements** en cohérence avec nos **ambitions stratégiques** et le **repositionnement du Groupe** vers des **services à forte valeur technologique**, intégrant pleinement l'**intelligence artificielle**.

BPO spécialiste, dans un monde agentique, nous intégrons progressivement des **solutions d'IA agentique** dans nos services et nos plateformes, au service de secteurs souvent **régulés**. Cette évolution renforce notre exigence de responsabilité sur des sujets clés : **gouvernance des modèles, maîtrise des usages, calcul de l'empreinte carbone, évolution des métiers** et **développement des compétences**.

Le règlement européen sur l'intelligence artificielle, l'**AI Act**, entre progressivement en application, tandis que la **CSRD** structurera notre prochain cycle de reporting. Nous entendons faire de la **responsabilité**, comme nous l'avons toujours fait, un **levier de performance** autant qu'une **exigence**, et préparer dès aujourd'hui les engagements qui en découleront.

C'est tout le sens de notre démarche : conjuguer **innovation, éthique** et **responsabilité**, en plaçant la **responsabilité sociétale** au cœur de la **stratégie** de notre entreprise.

Alain de Lambilly
CEO Tessi
BPO spécialiste, dans un monde agentique



“
Au fil des années, notre entreprise a su se transformer pour devenir un opérateur de services augmenté par la technologie, capable de faire des processus métiers un levier de performance, d'efficacité opérationnelle et de qualité.
”

01

CHAPITRE

Présentation du Groupe

PAGE

- 5** Tessi, BPO spécialiste, dans un monde agentique
- 15** Notre chaine de valeur
- 16** Modèle d'affaire et création de valeur
- 17** Tendances marchés
- 19** Innovation : changer les codes et les usages
- 19** Pépites Shaker : accélérateur de startups disruptives

Tessi, BPO spécialiste, dans un monde agentique

Notre promesse

**Créer de la valeur dans les processus des entreprises
et améliorer l'expérience client dans un monde devenu IA agentique**



EXTERNALISATION DE PROCESSUS MÉTIERS

- Savoir-faire international complet du back-office au front-office
- Délégation de gestion des contrats Santé - Prévoyance
- Relation client / Customer Experience
- Document processing, LCB-FT, KYC / Fraude documentaire
- 12 000 agents, augmentés par l'intelligence artificielle
- 46 sites industriels en France, nearshore, offshore



ÉDITION DE LOGICIELS / TECHNOLOGIE

- **OWLINK** by Tessi, solution de gestion Santé - Prévoyance
- **Alfred, Maladix** by Tessi... Déploiement d'agents IA
- **DIGITAL INVOICE** by Tessi, plateforme agréée de facturation électronique
- **SQALIA** by Tessi, plateforme GED / Workflows, Archivage électronique (NF461)
- **DIGITAL EXPERIENCE** by Tessi CCM / LRE, Confiance numérique
- 900 collaborateurs dédiés à la Tech - 68e/250 au classement des éditeurs de logiciels français (EY Numeum 2025)



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



14
Pays couverts
dans le monde

545 M€*
de chiffre d'affaires
en 2025

+ de 2 000
clients
à travers le monde

14 241*
collaborateurs à travers
le monde, **dont 5 710 en France**



* données consolidées Groupe

Nos implantations

14 Pays couverts
dans le monde

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



Notre développement



PROCESS MANAGEMENT

BUSINESS PROCESS OUTSOURCING

Tessi France & international,
expert du BPO documentaire

5 500
agents experts

+30 sites
de production

5 pays
France, Bulgarie,
Suisse, Chili,
Colombie

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

NOS ENGAGEMENTS :

- Productivité, conformité et traçabilité
- Engagement de résultats
- Variabilité des coûts et souplesse d'activité
- Gains financiers

PROCESSUS DOCUMENTAIRES

- Captation, analyse automatique et traitement des flux entrants
- Analyse, détection et traitement des fraudes documentaires (LCB-FT, KYC)
- Éditique et communication client multicanale
- Numérisation fidèle NF544

PROCESSUS MÉTIERS

- IA agentique & automatisation de processus
- Délégation de gestion totale ou partielle en Santé - Prévoyance
- Maîtrise de toutes les plateformes de gestion en Santé - Prévoyance du marché
- Déploiement et exploitation de plateformes digitales automatisées de processus métiers
- Marketing client

FACTURE ET PAIEMENT

- DIGITAL INVOICE by Tessi : déploiement et exploitation de notre plateforme agréée (PA)
- Traitement des flux financiers
- 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 - Prévoyance
- 4 Millions de dossiers bancaires gérés par an (KYC, EER, etc)



Registre des intermédiaires
en assurance, banque et finance



ISO 18295-1, ISO 9001
sites certifiés



RGPD / BCR
conformité



RELATION CLIENT

BUSINESS PROCESS OUTSOURCING

ADM Value,
notre filiale sur la Relation client

+8 000
agents experts

16 sites
de production
onshore et offshore

500
agents experts

+20 langues
couverts

NOUS CONCEVONS DES SOLUTIONS BPO SUR MESURE,
AUGMENTÉES PAR L'IA POUR TRANSFORMER VOS OPERATIONS CLIENTS

Nos implantations

France
+1 000
positions

Maroc
+2 500
positions

Île Maurice
120
positions

Madagascar
+3 100
positions

Sénégal
+450
positions

Espagne
+290
positions

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

ASSISTANT IA POUR LES CONSEILLERS

- Assistance en temps réel
- Base de connaissances
- Micro-coaching systématique
- Simulateurs de contacts

ASSISTANT IA POUR LES MANAGERS

- BI : analyses avancées et croisées des KPI
- Copilote IA
- Analyse avancée de la voix du client

NOTRE PROPOSITION DE VALEUR :

- Un modèle de partenariat basé sur l'apport de valeur
- Une démarche d'amélioration continue permanente
- Une excellence opérationnelle
- Un modèle hybride humain + IA



ISO 18295-1, ISO 9001
sites certifiés



RGPD / BCR
conformité



Sécurité
des données
sensibles



La technologie au service
de nos métiers et de nos clients

6 pays
France, Angleterre,
Suisse, Espagne,
Portugal, Brésil

24/7
support
et services
managés

900
consultants
experts

Des technologies
performantes
d'automatisation
et de gestion

- Solutions de gestion en assurance
- Plateforme de pilotage des traitements des processus et traçabilité de bout en bout
- Automatisation par l'IA et moteurs d'analyse
- GED et archivage électronique
- Plateforme digitale de gestion des flux sortant en multicanal
- Plateforme agréée de facturation électronique PA

Un hébergement
sécurisé
et souverain,
des solutions
certifiées

- 6 datacenters en Europe Tier III+
- Hébergement ISO 27001, 27701, HDS
- Archivage à valeur probatoire NF461
- Infogérance et exploitation réalisées par les équipes Tessi

ASSURANCE

- OWLINK** by Tessi, solution de gestion Santé - Prévoyance
- Solution SaaS de gestion Santé-Prévoyance destinée aux assureurs, mutuelles, institutions de prévoyance, courtiers ou délégataires de gestion
 - Orchestrateur d'agents IA au service de la performance et de la traçabilité
 - Built by users for users
 - Cloud-native, API-first, SaaS
 - Capacité de 3+ M de personnes protégées par portefeuille

FACTURE ÉLECTRONIQUE

- DIGITAL INVOICE** by Tessi, plateforme agréée (PA) de facturation électronique
- Solution pour la facturation électronique et la dématérialisation des factures clients/fournisseurs
 - O2C : émission, transmission et suivi
 - Conformité e-invoicing
 - E-reporting
 - Automatisation
 - Archivage / traçabilité (SQALIA by Tessi)

ENTERPRISE CONTENT MANAGEMENT (ECM)

- SQALIA** by Tessi
- Solution dédiée à la gestion de contenus, la GED, l'archivage électronique (NF461) et l'automatisation des processus métiers (workflow, case management, BPM)
 - Aide à la décision par l'IA dans les workflows
 - Archivage électronique à valeur probatoire big data
 - Knowledge management
 - Stabilité de bout en bout
 - Certifié HDS

CONFIANCE NUMÉRIQUE

CERTIGNA by Tessi

- Signature électronique (simple, avancée, qualifiée)
- Tiers de confiance (certificat ID RGS*/eIDAS), signature cachet serveur, horodatage...
- Vérification d'identité
- Orchestrateur de flux

SMARTCONTROL by Tessi

- Plateforme de contrôle documentaire intelligent
- Extraction de données
 - Automatisation de contrôle de documents
 - Réduction du temps de traitement pour le process management
 - Contrôle de cohérence
 - Détection de fraude par l'IA
 - Console de reporting, de statistiques et de pilotage

DIGITAL EXPERIENCE by Tessi

- Plateforme de gestion de l'expérience client omnicanale :
- Lettre recommandée électronique (LRE qualifiée - eIDAS)
 - Capture et intégration de données
 - Composition documentaire multi-canal et personnalisation
 - Automatisation des campagnes
 - Industrialisation éditique / production de masse

DIGIFID® by Tessi

- Plateforme de gestion des programmes de fidélité client
- Programme de fidélité et offres personnalisées
 - Connexion aux caisses / e-commerce
 - Gestion des données client

WECHECK by Tessi

- Solution de traitement de flux chèques et distribution de scanners
- Numérisation des chèques
 - Traitement des flux chèques
 - Lecture / reconnaissance
 - Contrôles
 - Intégration bancaire / back-office

6 pays
France, Angleterre,
Suisse, Espagne,
Portugal, Brésil

24/7
support
et services
managés

450
consultants experts

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

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



Mise en application : Assurance

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

200 M€
chiffre d'affaires
en 2025

15 centres
de gestion industrielle
dans le monde

200+
clients assureurs

3 500+
collaborateurs
dédiés aux activités
Back Office
& Middle Office

DÉLÉGATION DE GESTION

- Santé
- Prévoyance
- Retraite complémentaire
- Assurance Vie
- Epargne Retraite
- IARD

Contrats Collectif / individuel

RELATION CLIENT

- Prospection, souscription
- Rétention, fidélisation
- Adhésions et changements
- Suivi / Infos sur les remboursements
- Réclamations et litiges
- Recouvrement amiable
- Remédiation

ÉDITION DE LOGICIEL METIER

Owlink, plateforme de gestion

- Santé / Prévoyance
- Collectif / Individuel
- Portails OAV, Adhérent, Entreprise, PS
- Ged, infocentre
- Automatisation IA/RPA

CONFIANCE NUMÉRIQUE

- Parcours digitaux
- Signature électronique
- Vérification d'identité
- Lutte contre la fraude
- CCM / LRE / Éditique
- Archivage électronique
- Hébergement souverain

12 M

assurés gérées
en délégation

65 k

Entreprises gérées

1,5 MD

d'encaissement en 2025

55 M

d'opérations réalisées
en 2025



Mise en application : Banque

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

116 M€
chiffre d'affaires
en 2025

6 centres
de services
et de traitement
industriel
dans le monde

200 k
nouveaux comptes
ouverts par an

1 600+
collaborateurs dédiés
aux activités
Back Office
& Middle Office
en Europe

SUPPORT AUX PRODUITS FINANCIERS

- Crédits conso, crédits
- Immobiliers
- Placements
- Épargne
- Titres
- Paiements
- Affacturage
- Leasing

GESTION DES COMPTES

- Entrée en relation
- Ouverture de compte
- Gestion des successions
- Comptes inactifs & déshérence
- Réclamations et incidents paiement
- Saisies

CONFORMITÉ, RISQUES, SÉCURITÉ FINANCIÈRE

- KYC
- LCB-FT
- Remédiation
- Lutte contre la fraude
- Protection des données
- Surveillance des opérations

GESTION DES TIERS

- Poste client
- Recouvrement amiable
- Poste fournisseur
- KYS

1

plateforme digitale
pour l'automatisation
des opérations

750 k

dossiers KYC analysés
en continu chaque année

2 000 M

moyens de paiement
traités par an

350 k

dossiers de crédits traités
par an



Mise en application : 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

56 M€
chiffre d'affaires
en 2025

15 centres
de services
et plateformes
industrielles
de traitement
en France

4,2 M
dossiers traités par an
(demandes d'aides,
dossiers RH...)

1 000
collaborateurs
dédiés aux activités
secteur public

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'usager
- 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...)

1

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

3

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

300 M

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

25 M

d'appels
traités par an



Mise en application : 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

42 M€
chiffre d'affaires
en 2025

9 centres
de services
et de relation client
dédiés

30 %
du CA relation client
dans le secteur
de l'énergie

1 400
collaborateurs
dédiés au secteur
Énergie et Utilities

RELATION CLIENT

- Service Clients
- Diagnostic et conseil sur les besoins en énergie
- Acquisition et rétention
- Direction des ventes, télévente
- Recouvrement
- Avec IA

EXPERTISE CERTIFICAT ECONOMIE D'ENERGIE

- Instruction dossiers CEE
- Campagne onboarding de professionnels
- Contrôle par contact
- Réconciliation d'attestations sur l'honneur
- Solution de photo horodatées géolocalisées

FACTURE COMPTA

- Rapprochement factures et demandes d'achat
- Campagne d'enrôlement fournisseurs sur facturation électronique
- Lettrage
- Solution de facture électronique Loi 26

TECHNOLOGIE, CONSEIL ET INTÉGRATION, DÉMAT

- 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...)

10 ans

élu Service Client
de l'année

420 Mds

de factures gérées par an
par notre plateforme agréée
de facturation électronique

30 k

instructions
de dossiers CEE
par an

52

clients du secteur
Énergie
et Utilities



Notre chaine de valeur

Tessi s'inscrit dans une chaîne de valeur complexe regroupant diverses activités et parties prenantes, tant en amont, pendant les opérations qu'en aval :



Modèle d’affaire et création de valeur

NOUS CRÉONS DE LA VALEUR POUR NOS PARTIES PRENANTES

En tant qu’employeur responsable

41%

de femmes au sein du personnel encadrant

81 418 h

heures de formation

EN TANT QUE PARTENAIRE DE NOS CLIENTS

52%

de NPS client

+2 000

clients dans le monde

Des marchés diversifiés (banque, assurance, secteur public, immobilier, santé...)

EN TANT QU’ENTREPRISE DU NUMÉRIQUE RESPONSABLE

100%

Des salariés des entités engagées Numérique Responsable formés aux enjeux NR.

À TRAVERS NOTRE CULTURE D’ENTREPRISE

Une groupe d’envergure internationale

14 241*

Employés

14

Pays

8

centres de R&D

NOUS NOUS APPUYONS SUR NOS VALEURS POUR NOUS RANSFORMER

Audace

Sens du client

Confiance

Excellence

CRÉÉ EN 1971, NOUS N’AVONS CESSÉ DE GRANDIR

545 M€*

de chiffre d’affaires

NOS ACTIVITÉS, À LA CROISÉE DES SERVICES HUMAINS & TECHNOLOGIQUES

4 grands offres

tessi®
PROCESS MANAGEMENT

ADM
value
CENTRE DE RELATION CLIENT

VILT®
CONSEIL & INTÉGRATION

tessi®
ÉDITION DE LOGICIELS / TECHNOLOGIE

SUR TOUTE LA CHAÎNE DE VALEUR DU PARCOURS USAGER

Délégation des activités de back office

Création de solutions de relation client

Amélioration du parcours utilisateurs

ET NOTRE CONTRIBUTION AUX GRANDS ENJEUX DU NUMÉRIQUE

Être un acteur exemplaire en matière de sécurité des données

100%

Notifications de violations de données personnelles traitées et notifiées dans le respect des délais ≤ 72h

S’ENGAGER POUR LA SOBRIÉTÉ NUMÉRIQUE

8 data-centers

engagés dans une démarche environnementale**

FAVORISER L’INCLUSION NUMÉRIQUE

978 K€

investis dans le secteur adapté et protégé

62 %

de femmes dans nos effectifs dans le secteur du numérique

LUTTER CONTRE LES CYBER-RISQUES

100%

De nos sites d’hébergement certifiés ISO 27001 (nouvel indicateur)

tessi®

Sommaire interactif

Sommaire

Le mot du Président

Présentation du Groupe

Tessi engagé

Évaluation des risques financiers et extra-financiers

Stratégie RSE

Des solutions innovantes et durables pour nos clients

Un capital humain à valoriser

Confiance numérique

Engagements civiques et sociétaux

Protéger notre environnement

Tableau de concordance GRI

Annexes

Navigation arrows

RAPPORT RSE · 2025

* Données consolidées Groupe
** Centre de données signataires du Code de Conduite Européen et déclarant un PUE (Power Usage od Effectivness) < à 1,40 ou s’approvisionnant en Energies Renouvelables

16

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 accroît le volume, la diversité et le niveau d’exigence des interactions entre les entreprises et leurs clients, tous canaux confondus (e-mail, SMS, chat, voix, applications métiers...). Les parcours doivent être plus fluides, personnalisés et réactifs, **en intégrant désormais l’IA et l’automatisation au cœur des processus**, et plus seulement à leurs points de contact.

L’enjeu a évolué : il ne s’agit plus de digitaliser les interactions, mais de proposer des **parcours omnicanaux, cohérents et sécurisés, capables de répondre vite et bien**. Le tout-automatique a d’ailleurs montré ses limites (les parcours 100 % IA génèrent souvent plus de friction que de satisfaction) et la vraie question de 2026 est celle de la bonne articulation entre automatisation et intervention humaine.

Cette accélération nourrit un besoin d’interactions agiles et de parcours sans couture :

- **Les dépenses IT** mondiales devraient croître de 13,5 % en 2026 pour atteindre ~6 300 Md\$, tirées par l’IA, le cloud et les data centers ; les seules dépenses d’IA progresseraient de 47 % sur l’année (Gartner)
- **86 % des consommateurs se disent prêts à payer davantage** pour une meilleure expérience, tandis qu’un sur deux réduit ses dépenses après une mauvaise expérience (PwC, Qualtrics)

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 :

L’IA générative est devenue un usage courant, et **2026 marque une nouvelle bascule** : celle de **l’IA agentique, des systèmes capables d’exécuter des tâches de bout en bout, et le passage de l’expérimentation à la production**. L’enjeu n’est plus de tester l’IA, mais de l’industrialiser, d’en mesurer le retour sur investissement et de la déployer

à l’échelle. Cette montée en puissance transforme les modèles opérationnels des entreprises : productivité, automatisation, aide à la décision et création de valeur.

Ces technologies ouvrent une nouvelle étape de transformation industrielle. Elles imposent aussi de mieux structurer la gouvernance des données, la maîtrise des risques et la capacité à déployer l’IA de manière responsable ; d’autant que le cadre réglementaire se durcit avec l’entrée en application progressive de l’AI Act :

- **88 % des entreprises utilisant l’IA constatent un effet positif sur leur chiffre d’affaires** (dont 30 % une hausse supérieure à 10 %), et 34 % déclarent qu’elle a ouvert de nouvelles opportunités business (NVIDIA, State of AI 2026)
- **86 % des entreprises prévoient d’augmenter leurs budgets IA en 2026**, dont 40 % de plus de 10 %, portées notamment par le passage à l’échelle de l’IA agentique (NVIDIA, State of AI 2026)
- **53 % des consommateurs redoutent un mauvais usage de leurs données** lorsqu’ils les confient à une marque, ce qui souligne l’exigence d’une IA transparente, maîtrisée et responsable (Qualtrics, 2026)

Opportunité :

Avec **notre stratégie de Business Process Outsourcing tech-enabled services**, nous accompagnons la transformation digitale de nos clients tout en garantissant des gains de productivité mesurables et un retour sur investissement rapide. Le Groupe œuvre à la convergence du front et du back-office, **en intégrant l’IA et des agents capables d’automatiser des processus de bout en bout**, dans un cadre maîtrisé et responsable.

CYBER RISQUES

Tendance :

La menace cyber reste à un niveau élevé, mais son visage change. **En 2025, les attaques significatives sont moins nombreuses**, signe d’une montée en maturité des dispositifs de défense, **mais leurs conséquences s’aggravent** : interruptions d’activité, pertes financières, atteintes à l’image. Le contexte géopolitique amplifie la pression, avec une frontière de plus en plus floue entre cybercriminalité organisée, espionnage étatique et opérations de déstabilisation. **La cybersécurité s’impose comme une fonction stratégique**, qui bascule d’une logique purement défensive vers une exigence de résilience.

Le constat 2025-2026 :

- 40 % des entreprises françaises déclarent avoir subi au moins une cyberattaque significative en 2025 – en recul (47 % un an plus tôt, 65 % en 2019), mais 81 % des organisations touchées rapportent un impact direct sur leur activité (CESIN, 11^e baromètre, janvier 2026)
- L’ANSSI a recensé 128 compromissions par rançongiciel en 2025 (contre 141 en 2024). Les PME, TPE et ETI restent les premières cibles (48 %), devant les collectivités territoriales (11 %) et les établissements de santé (8 %, en hausse) (ANSSI, Panorama de la cybermenace 2025)
- Le risque tiers devient central : un tiers des entreprises estiment que plus de la moitié de leurs incidents proviennent de partenaires ou fournisseurs, et la souveraineté numérique est désormais un enjeu pour 63 % d’entre elles (CESIN, 2026)

Le durcissement réglementaire (NIS2, DORA, Cyber Resilience Act) et l’adoption parfois non maîtrisée de l’IA élargissent encore la surface d’exposition. **Plus que jamais, la vigilance, la maîtrise des dépendances technologiques et le renforcement continu des mesures de sécurité sont essentiels**.

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 reste une préoccupation majeure des entreprises, nombreuses à afficher des engagements de neutralité carbone pour s’inscrire dans la trajectoire des accords de Paris. Dans ce contexte, **le numérique est à la fois un levier de transformation et un défi environnemental** : son empreinte carbone continue de croître, désormais tirée par l’essor de l’IA et des centres de données qui l’alimentent.

Cette progression **impose aux entreprises de piloter plus finement leurs choix numériques**, leurs investissements cloud et leurs usages, afin de concilier performance, souveraineté et sobriété énergétique. L’industrialisation de l’IA générative et agentique déplace une part croissante du débat vers la consommation électrique des infrastructures.

- Le numérique représente 3 à 4 % des émissions mondiales de gaz à effet de serre, avec une croissance de l’ordre de +6 % par an ; d’ici 2030, les seules émissions des centres de données pourraient équivaloir à près de deux fois les émissions annuelles de la France (The Shift Project)
- La consommation électrique des centres de données a bondi de +17 % en 2025 et devrait doubler d’ici 2030 (de ~485 à ~950 TWh, soit près de 3 % de l’électricité mondiale), la demande des data centers dédiés à l’IA triplant sur la période (AIE)

Opportunité :

Conscient de l’impact environnemental du secteur du numérique et des enjeux associés, **Tessi 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 l’essor de l’intelligence artificielle et la multiplication des usages numériques, les données et les infrastructures qui les portent sont devenues une ressource stratégique, largement captée par les grands acteurs technologiques mondiaux - principalement les hyperscalers américains (Google, Meta, Amazon, Microsoft). Ce contrôle s’étend

des données aux plateformes, aux réseaux et jusqu’aux câbles sous-marins, accentuant les enjeux de souveraineté pour l’Europe :

- Les hyperscalers détiennent désormais près des trois quarts de la capacité internationale des câbles sous-marins, contre moins de 10 % il y a quinze ans (TeleGeography, ASPI)
- À eux deux, Google (Chrome) et Apple (Safari) concentrent environ 83 % du marché mondial des navigateurs web, illustrant la concentration des points d’accès à l’information (StatCounter)

Face à cette dépendance, l’Europe accélère le passage d’une souveraineté de principe à une souveraineté opérationnelle. Plusieurs cadres sont désormais en application : le DMA et le DSA encadrent les grandes plateformes et leurs pratiques anticoncurrentielles, l’AI Act pose un cadre éthique et sécurisé pour l’IA (les obligations sur les modèles à usage général s’appliquent depuis 2025), le RGPD et le Data Act redonnent aux citoyens et aux entreprises le contrôle de leurs données, tandis que NIS2 et le Cyber Resilience Act renforcent la protection des infrastructures critiques.

Dans un contexte géopolitique tendu, l’enjeu se déplace de la seule nationalité des outils vers la maîtrise des dépendances technologiques et le contrôle effectif des données - d’où l’essor des **offres de cloud souverain**. Ces avancées dessinent progressivement **un modèle numérique européen fondé sur la confiance, la transparence et la maîtrise des données.**

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 la continuité de cette démarche, **Tessi a renforcé son dispositif de conformité RGPD à l’échelle internationale.** En décembre 2023, le Groupe a obtenu l’approbation par la CNIL de ses BCR « Sous-traitant » (BCR-ST), encadrant les transferts intra-groupe de données personnelles hors Union européenne. En 2025, la CNIL a également approuvé ses BCR « Responsable du Traitement » (BCR-RT), faisant de Tessi l’une des rares entreprises françaises à détenir ces deux reconnaissances. 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

Tessi obtient, 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





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

CHAPITRE

Tessi engagé

PAGE

- 22** Référentiels et évaluation de la performance RSE du Groupe
- 23** Tessi, signataire de la charte de la diversité
- 23** Tessi, signataire de l'initiative #StOpE
- 23** Tessi, engagé pour un numérique responsable

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



2010

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

Depuis 2012

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

Décembre 2018

Tessi est nommé ambassadeur du Global Compact France.

Octobre 2020

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

2022

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

2025

Tessi dispose d'une Politique Achats Responsables venant compléter sa Charte Relations Fournisseurs.

Janvier 2011

Adhésion au pacte mondial des Nations Unies.

Avril 2018

Tessi signataire de la charte de la diversité.

Avril 2019

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

2021

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

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**.

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.



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 26 000, 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.

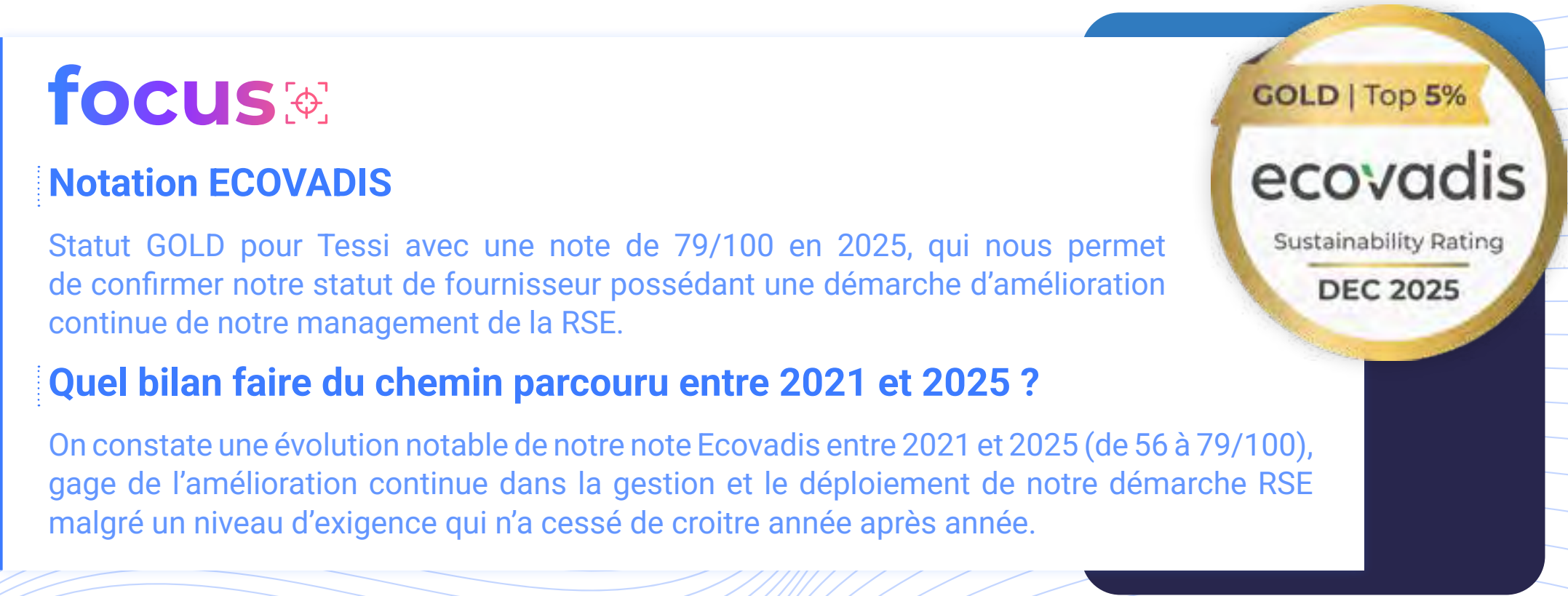
Quel que soit son niveau de responsabilités, **chaque collaborateur doit lire ce code, le comprendre et s’engager à le respecter**.

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

Tessi, 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 inter-entreprises ayant pour objectif de lutter contre le sexisme dit « ordinaire » au travail. Aujourd'hui, l'initiative compte 303 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 compétence, 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.



Un numérique responsable est, à nos yeux, un numérique capable de proposer des solutions et des innovations soutenables pour la planète, éthiques et inclusives.

03

CHAPITRE

Évaluation des risques financiers et extra-financiers

PAGE

- 26** Évaluation des risques
- 27** Analyse de double matérialité
- 30** Analyse des impacts, risques et opportunités ESG
- 31** Dialogue avec nos parties prenantes

tessi

Sommaire interactif

Sommaire

Le mot du Président

Présentation du Groupe

Tessi engagé

• Évaluation des risques financiers et extra-financiers

Stratégie RSE

Des solutions innovantes et durables pour nos clients

Un capital humain à valoriser

Confiance numérique

Engagements civiques et sociétaux

Protéger notre environnement

Tableau de concordance GRI

Annexes

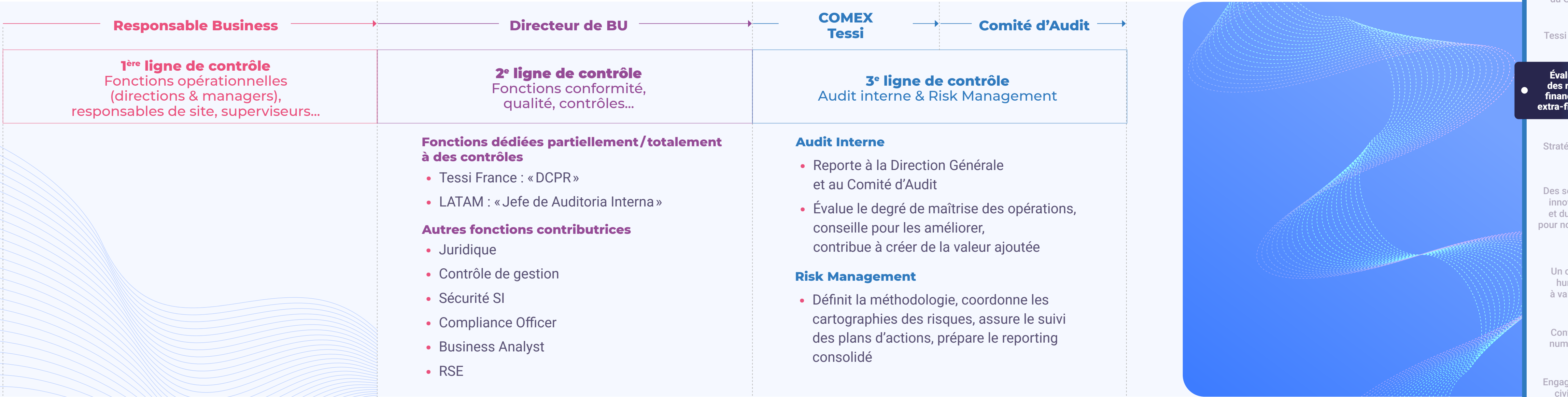
< >

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

Pour y répondre, le Groupe s’appuie sur un système de gestion des risques cohérent qui couvre l’ensemble de ses fonctions. Depuis 2018, ce système est piloté par un Directeur Audit interne Groupe et s’appuie sur une politique d’audit interne Groupe, mise en application dès janvier 2019. Cette politique se réfère aux **normes internationales pour la pratique professionnelle de l’audit interne de l’IIA** (The Institute of Internal Auditors). En 2025, la direction de l’Audit Interne Groupe est devenu la Direction de l’Audit Interne & Risk Management. Cette direction s’appuie désormais sur une politique d’Audit Interne Groupe, ainsi qu’une politique de Risk Management qui se réfère au cadre COSO ERM.

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 à 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.

tessi

Sommaire interactif

Sommaire

Le mot du Président

Présentation du Groupe

Tessi engagé

Évaluation des risques financiers et extra-financiers

Stratégie RSE

Des solutions innovantes et durables pour nos clients

Un capital humain à valoriser

Confiance numérique

Engagements civiques et sociétaux

Protéger notre environnement

Tableau de concordance GRI

Annexes

<

>

25

Évaluation des risques

En fin d’année 2025, les équipes d’Audit Interne et Risk Management 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 26 novembre 2025.

Elle s’inscrit dans un contexte de changement de Direction Générale (nouveau CEO Groupe) , **de projets de réorganisation et de transformation majeurs devant s’étaler sur plusieurs années**. Dans le domaine Finance, le déploiement de l’ERP Groupe se poursuit vers d’autres entités en France et à l’international dans le cadre d’un plan pluriannuel.

Plus globalement, Tessi doit intégrer les enjeux liés à l’intelligence artificielle dans sa stratégie de transformation.



En fin d’année 2025, les équipes d’Audit Interne et Risk Management 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.

Les risques estimés les plus significatifs à l’échelle du Groupe font désormais l’objet d’un **suivi formel au plus haut niveau de l’organisation**, sous la responsabilité de la Direction de l’Audit Interne & Risk Management.

In fine, après identification et analyse de l’ensemble des risques applicables aux entités du Groupe, **certaines risques** demeurent mais de **nouvelles tendances apparaissent**.

Les risques majeurs sont :

- Le risque associé aux éventuelles dépréciations du goodwill issus des opérations de croissance externe réalisées par le Groupe dans le passé (risque identique aux années précédentes),
- Estimé en hausse, le risque de fraude qui fait l’objet de plans d’action d’envergure à l’échelle du Groupe,
- Les risques de transformation associés au plan stratégique du Groupe qui font l’objet d’un suivi spécifique au plus haut niveau de l’entreprise, coordonné par la Direction de l’Audit Interne & Risk Management.

Les autres risques sont :

- Dans un contexte géostratégique toujours plus complexe (tensions internationales, guerre économique...), les menaces liées aux cyber-attaques, incluant le vol de données et la paralysie des moyens de production (exemple : ransomware de type crypto-locker),
- D’ordre organisationnel et financier en raison des enjeux d’adaptation du Groupe face à la transformation accélérée de ses marchés traditionnels (traitement du chèque, activité éditique par exemple) et de la nécessité d’intégrer efficacement l’intelligence artificielle dans ses offres de services et ses activités opérationnelles.

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.

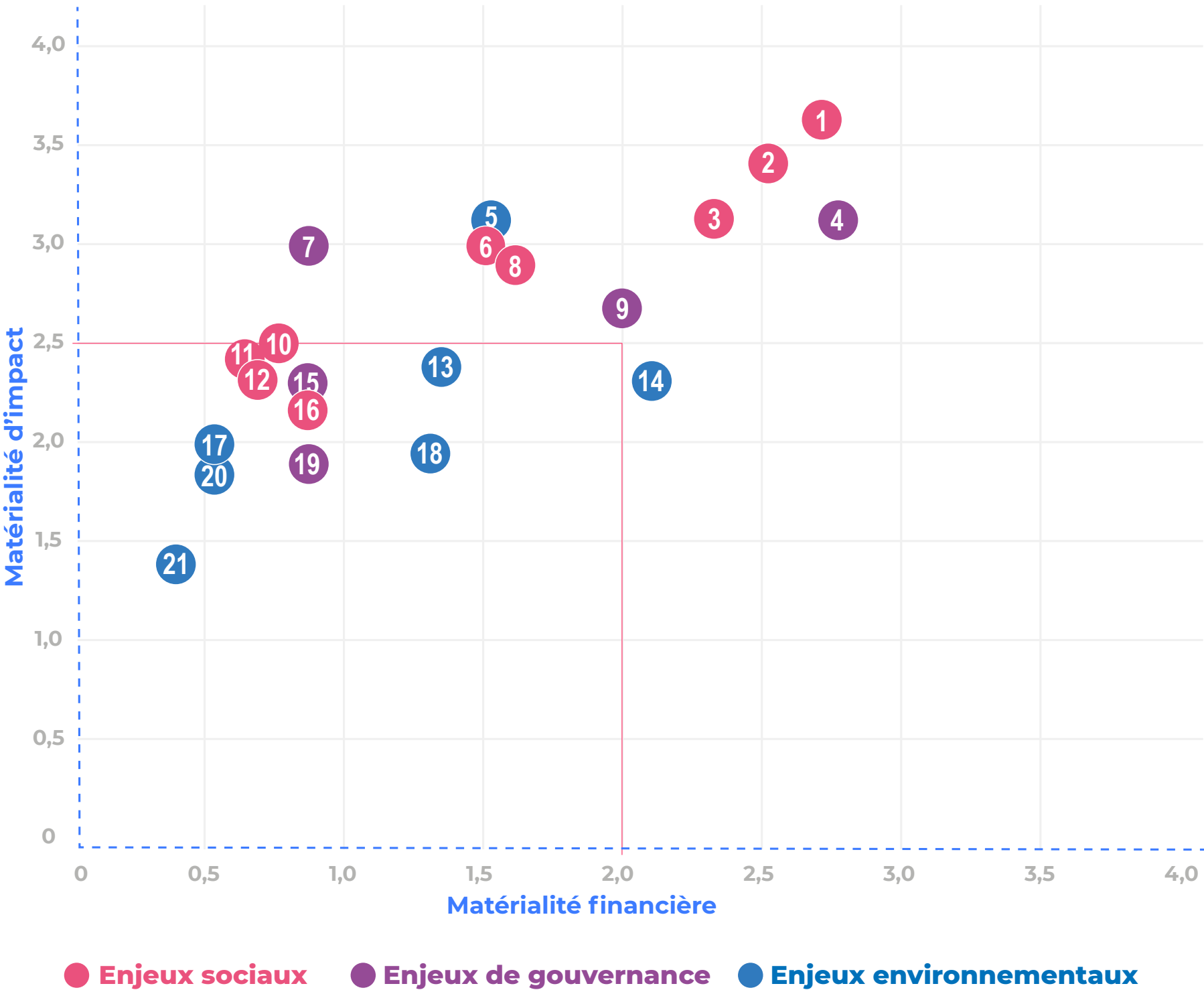
D'autre part, **l'analyse de double matérialité constitue un exercice stratégique** qui permet d'identifier les questions de durabilité clés pour l'entreprise dans le contexte actuel et de questionner sa stratégie et ses engagements RSE au regard de l'évolution des enjeux.

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



● Enjeux sociaux ● Enjeux de gouvernance ● Enjeux environnementaux

- | | |
|--|--|
| 1. Développement des compétences | 12. Conditions de travail des fournisseurs et sous-traitants |
| 2. Confiance numérique | 13. Economie circulaire et fin de vie des équipements |
| 3. Conditions de travail des salariés | 14. Atténuation du changement climatique |
| 4. Innovation et IA | 15. Transparence, dialogue et coopération avec les parties prenantes |
| 5. Consommation d'énergie | 16. Protection des données personnelles |
| 6. Dialogue social | 17. Pollution liée à la fabrication d'équipements et d'infrastructures nécessaire à l'entreprise |
| 7. Achats responsables | 18. Adaptation du changement climatique |
| 8. Santé et sécurité des salariés | 19. Gouvernance et éthiques des affaires |
| 9. Solutions au service de la transition | 20. Consommation d'eau |
| 10. Diversité et inclusion | 21. Biodiversité et écosystèmes |
| 11. Contribution au développement économique local | |

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.



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.

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 le 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 sont 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 compris 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	Opérations
	Opportunité	Opérations

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	Cadrage réglementaire et acceptabilité sociale	Intérêt général Conformité des personnes	Rencontres avec les autorités locales Rencontres avec les associations professionnelles Participation aux échanges, soirée-débat avec le ministère de la transition écologique et solidaire Ambassadeur Global Compact France
Collaborateurs	Implicationet 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) «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 Relation Fournisseurs Tessi
Média & associations organisations internationales	Image et réputation	Transparence Information Engagements RSE	Ambassadeur Global Compact France Organisateur étape du Tour de France des ODD Témoignages presse spécialisée Communiqués de presse Communication annuelle sur le Progrès (COP) – Niveau GC Advanced

04

CHAPITRE

Stratégie RSE

PAGE

33 Gouvernance de la RSE

34 Feuille de route RSE 2021-2025

tessi

Sommaire
interactif

Sommaire

Le mot
du Président

Présentation
du Groupe

Tessi engagé

Évaluation
des risques
financiers et
extra-financiers

● **Stratégie RSE**

Des solutions
innovantes
et durables
pour nos clients

Un capital
humain
à valoriser

Confiance
numérique

Engagements
civiques
et sociétaux

Protéger
notre
environnement

Tableau
de concordance
GRI

Annexes



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 Lines** (BLs) 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

L'exercice d'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,
- 23 indicateurs de performance et leurs objectifs associés,
- Contribution aux Objectifs de Développement Durable des Nations Unies.

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

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

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**

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

Valorisation du capital humain

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



TABLEAU DES INDICATEURS EXTRA-FINANCIERS

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

Enjeux matériels pour Tessi	Risques	Chapitres Rapport 2025 traitant le sujet	Indicateurs clés de performance (KPI's) / Indicateurs de suivi de performance	Périmètre	Année de référence (2021)	2022	2023	2024	2025	Objectifs (2025)					
OFFRE RESPONSABLE   															
Maintenir la satisfaction client au regard des nouveaux impératifs sociétaux et environnementaux Accompagner nos clients vers une transition numérique responsable (solutions au service de la transition) Innovation et IA	Dévalorisation de la réputation et de l'image de l'entreprise Non-adaptation à la transition bas carbone Non-respect des règles en matière de sécurité et de confidentialité de données	Ch. 5 - Des solutions innovantes et durables pour nos clients	Score NPS	France	51	51	57	61	52	Périmètre de mesure de la satisfaction client étendu au fil des années avec des efforts faits notamment sur le nombre de répondants					
			% des équipes sensibilisées et/ou formées aux enjeux du numérique responsable	France	70 %	17 %	40 %	61 %	100 %		100 %				
					La Digital Cleaning Week est devenu un rendez-vous récurrent pour nos collaborateur, l'occasion cette année spécifiquement de diffuser une affiche Numérique Responsable sur l'ensemble du périmètre groupe, sur les bonnes pratiques en matière de sobriété numérique										
			Durabilité des offres Tessi : niveau de maturité NR	France	25 %	25 %	55 %	55 %	55 %	100 %					
					Le déploiement du programme Numérique Responsable reste un volet essentiel de notre prochaine feuille de route RSE, avec notamment la montée en maturité de l'ensemble de nos collaborateurs sur ces jeux de sobriété numérique. La structuration de la démarche enclenchée par la labellisation de 4 de nos filiales est une 1 ^{ère} étape qui sera renforcée dans les années à venir, notamment par la montée en compétences de nos experts métiers sur des sujets tels que l'écoconception, l'accessibilité numérique et le green datacenter. Cela nous permettra de garantir le développement de nouvelles offres numériques et IA plus responsables pour nos clients ainsi que la mise en œuvre de pratiques de sobriété énergétique et de durabilité dans nos centres d'hébergements										
			Évaluation EcoVadis	Monde		56 (Staut Silver)	56 (Statut Bronze)	76 (Statut Gold)	79 (Statut Gold)	73 (= statut Platinum en 2021)					
					Évolution notable de notre note EcoVadis, gage de l'amélioration continue dans la gestion et le déploiement de notre démarche RSE malgré un niveau d'exigence qui n'a cessé de croître année après année										
CONFIANCE NUMÉRIQUE      															
Garantir l'éthique des affaires et la conformité sur l'ensemble de notre chaîne de valeur Veiller au respect des droits humains sur l'ensemble de notre chaîne de valeur Assurer la confidentialité et la sécurité des données	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 %	100 %					
	Non-respect des règles en matière de sécurité et de confidentialité de données Non-conformité liée aux évolutions réglementaires Réputation et image de l'entreprise		% des sites d'hébergement Tessi certifiés ISO 27001	Monde	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %					
					Excellence opérationnelle reconnue de nos activités technologiques, qui renforce ainsi le statut d'opérateur de confiance du groupe Tessi, en matière d'hébergement et de traitement sécurisé de données sensibles et/ou à caractère personnel										
					100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %					
					Une expertise et une rigueur dont nous faisons preuve, pour traiter en toute sécurité l'un des capitaux critiques des entreprises aujourd'hui : la donnée ! Elle est ainsi de nature à renforcer le lien de confiance avec nos clients en matière de sécurité et de protection des données, y compris dans un contexte international										
			ADAPTATION ET ATTÉNUATION DU CHANGEMENT CLIMATIQUE     												
			Mesurer et réduire l'empreinte environnementale de nos activités et services numériques Optimiser la gestion de nos déchets (économie circulaire) Optimiser notre consommation d'énergie (management de l'énergie) Favoriser le recours à l'éco-mobilité		Dévalorisation de la réputation et de l'image de l'entreprise Non-adaptation à la transition bas carbone et au risque climatique Difficultés d'approvisionnement (épuisement des ressources)	Ch 9. Protéger notre environnement	Émissions de GES – TeCO ₂ (Scope 1, 2 et 3) - Location based	Monde	33 986	-	-	31400	-	-8 %	
% des effectifs couverts par une filière de recyclage	Monde	Une progression notable dans un contexte de croissance et une trajectoire en cours de définition qui nous permettront de définir nos objectifs de réduction à horizon 2030													
		90 %		89 %			89 %	90 %	93 % *	100 %					
Évolution du ratio électricité consommée sur effectifs	Monde	La mise en oeuvre de la politique de gestion des déchets du Groupe est plus complexe dans certains pays dans le monde compte tenue du déficit de filières de recyclage locales. Des partenariats sont toutefois en cours de mise en place concernant la gestion des Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques en 2026 sur de nombreux périmètres à l'international													
		*Hors périmètre Relation Client													
Évolution de la consommation annuelle d'électricité	France	-23 %		-7 %			9 %	-12 %	-6 %	-5 % / an					
Évolution des émissions GES dûes aux déplacements pro	France			-10 %			7 %	-6 %	-4 %	-10 % / an					
% des motorisations alternatives dans la flotte automobile	France	Des objectifs qui seront redéfinis dans le cadre de la nouvelle feuille de route RSE et du plan de décarbonation Groupe													
		17 %	19 %	11 %	4 %	-60 %	-5 % / an								
% des motorisations alternatives dans la flotte automobile	France	9 %	12 %	16 %	31 %	41 %	>20 %								
		Une implusion forte donnée cette dernière année signe de la transition de notre flotte auto Groupe et plus largement des pratiques de mobilité dans le cadre des déplacements professionnels													

VALORISATION DU CAPITAL HUMAIN										
Conditions de travail, santé et sécurité des salariés Développement des compétences Dialogue social Rétention des talents et 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	Attrition des talents et des compétences	Ch. 6 - Un capital humain à valoriser	Taux de fréquence	Monde	4,37	5,52	4,51	3,87	3,99	<7,3
			Taux de gravité	Monde	0,14	0,12	0,19	0,15	0,11	
			Taux d'absentéisme	Monde	6,48 %	5,52 %	6,73 %	6,31 %	6,64 %	<5 %
			Taux de turn over CDI (hors ADM Value)	Monde	17 %	21 %	17 %	17 %	15 %	<15 %
					Des indicateurs sur les enjeux de santé et sécurité au travail maîtrisés, stabilisés et conforme aux tendances constatées sur nos marchés, qui seront complétés d'un programme visant à améliorer les conditions de travail et la satisfaction de nos collaborateurs dans les prochaines années					
			% de femmes au comité exécutif	Monde	40 %	40 %	38 %	29 %	19 %	50 %
			% de femmes dans le personnel encadrant	Monde		38 %	41 %	38 %	42 %	
			% de femmes dans le personnel de direction	Monde		33 %	35 %	37 %	35 %	
			% des femmes / total embauches	Monde	64 %	63 %	62 %	61 %	61 %	50 %
% des effectifs personnes en situation de handicap	France	Des enjeux de parité plus complexe à maîtriser sur les fonctions de cadres dirigeants								
		4,6 %	4,9 %	5,5 %	6,7 %	7,2 %	>6 %			
ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIETAUX										
Engager la contribution du Groupe en matière d'inclusion et de développement économique sur les territoires où il s'implante - Achats responsables	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 %	67 %	+50 % / n-5
Valoriser et accompagner l'engagement solidaire					Résultat de la structuration des achats, nous avons œuvré cette dernière année à une meilleure qualification de nos fournisseurs et à la définition d'une politique d'achats responsables ambitieuse mettant l'inclusion au centre de nos engagements achats.					

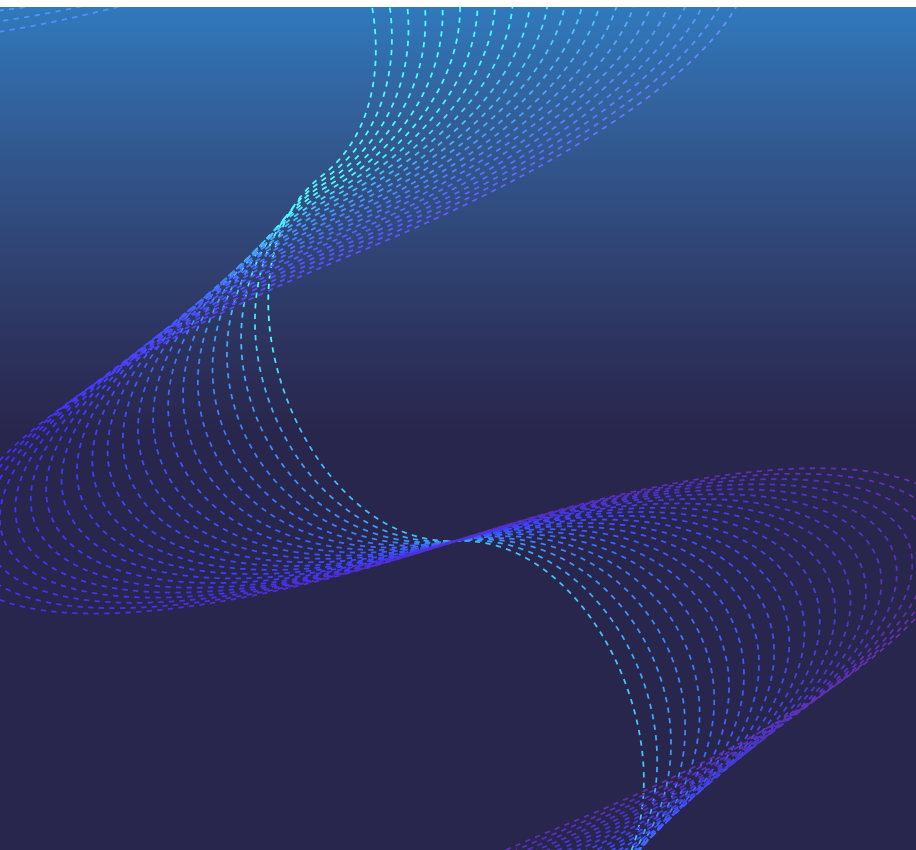


Tessi a accompagné sa **démarche RSE** et chacun des axes qui la compose, d'indicateurs clés de performance et d'objectifs ambitieux à horizon 2025

2025 marque la fin d'un **premier cycle dans l'amélioration continue** de notre démarche RSE.

Le pilotage de cette démarche et le maintien infaillible de nos efforts collectifs nous ont permis d'atteindre nos ambitions puisque **70% des objectifs** définis initialement **ont pu être atteints ou dépassés**.

L'exercice de double matérialité renouvelé, **une nouvelle feuille de route 2026-2030** pour laquelle de **nouveaux objectifs seront définis** est en cours de construction.



05

CHAPITRE

Des solutions innovantes et durables

PAGE

- 38** Une mesure permanente de la satisfaction client
- 40** Une organisation qui s'adapte aux exigences marché
- 40** Tessi, un acteur majeur du marché en matière de confiance numérique
- 41** Maîtrise de la qualité des services proposés
- 42** Déployer une approche du numérique responsable
- 43** Pour le développement d'un numérique qui contribue aux enjeux de transition sociétale
- 44** L'IA au sein du groupe Tessi
- 45** Innovation et IA

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 chaine de valeur
Solutions au service de la transition	Risque	Opérations
	Risque	Opérations et Aval
	Risque	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.

Nos filiales Process Management et Relation client 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 Outsourcing et de la Relation Client. En 2025, **le Net Promoter Score est de 52 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, le taux de répondants est en nette progression avec un résultat de 44,2 % de nos clients ayant répondu à l'enquête.



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

Stratégie omnicanale

- **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 / infirmer ses hypothèses
- **Organisation d'ateliers** et utilisation d'un outil collaboratif de modélisation de parcours
- **Élaboration d'une matrice de tâches** pour définir un plan d'action

Engagement des collaborateurs

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



Une organisation qui s’adapte aux exigences marché

La démarche de Tessi vise à poursuivre sa **stratégie d’acteur leader**, sur ses domaines d’activité, en matière de réponse aux enjeux de transformation à la fois métier et digital de ses clients. Face à des projets de plus en plus complexes, des attentes et contraintes-clients nouvelles y compris celles liées à la **transformation opérée avec l’IA dans les processus métiers**, 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 son approche en adoptant une organisation matricielle, autour de **4 marchés verticaux stratégiques** d’une part :

- Assurances
- Banque
- Secteur Public
- Énergies

Et **5 expertises prioritaires** d’autre part :

- Process Management
- Relation Client
- Invoicing
- Édition & Intégration
- Conseil & Intégration

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 la digitalisation de processus métiers et la captation des données clients impliquent un haut niveau de confiance de l’information confiée, **Tessi déploie depuis de nombreuses années son 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** et **ISO 27701**.

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**.

Tessi : hébergeur certifié pour les données de santé

Tessi est depuis début 2019 également certifié HDS (Hébergement de Données de Santé) permettant la mise à disposition, l’exploitation et le support d’infrastructure de solutions de traitement de données de santé : archivage électronique par exemple.

NUMÉRISATION FIDÈLE ET ARCHIVAGE ÉLECTRONIQUE : TESSI DOUBLEMENT CERTIFIÉ

Depuis 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.

Les solutions d’archivage électronique (gamme SQALIA by Tessi) sont également **certifiées NF 461 / ISO 14641 depuis 2016**. Elle atteste la conformité aux règles de l’art d’un système d’archivage électronique SAE, et le notamment la norme NF Z42-013.

Les archives sont conservées avec **intégrité, traçabilité, confidentialité, disponibilité et pérennité dans le cloud privé de Tessi**.

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 by Tessi, véritable **Tiers de Confiance européen du Groupe**, 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 by Tessi 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.



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.

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 EN 2025

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 »
- **ISO 18295-1** - Gestion de la Relation Client
- **ISO 27001** - Périmètre de l'hébergement
- **ISO 27701** - Gouvernance RGPD
- **Hébergeur de Données de Santé (HDS)**

Expertise métier

- **NF 461** (norme NF Z 42-013 / ISO 14 641-1) Système d'archivage électronique à valeur probatoire
- **Agrément SIAF** numérique pour l'archivage des documents du secteur public
- **NF 544** (norme NF Z 42-026) Numérisation fidèle
- **Qualification du service lettre recommandée électronique**
- **NFK 11-112** Édition de lettres chèque
- **Qualiopi** : Certification de Tessi Academy comme organisme de formation
- **LCP** (Lightweight Certificate Policy) : autorité d'enregistrement pour la délivrance de certificats
- **PA** (Plateforme Agréée – Facturation électronique)

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 nos collaborateurs 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
 - L’organisation annuelle de la Digital Cleaning Week en France et à l’international : création d’une affiche illustrant les bonnes pratiques de sobriété numérique diffusée en France et à l’international, et organisation d’un grand quizz pour sensibiliser l’ensemble de nos collaborateurs aux enjeux numériques responsables.
 - 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.
- **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 activités numériques nous a permis d’estimer l’impact environnemental de ces dernières à hauteur de 30 % de notre empreinte totale et à 4 % pour nos seuls achats d’équipements IT.

La majorité de 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 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 nouvelles solutions que nous développerons à l’avenir pour nos clients.



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.

5. Une démarche vertueuse au sein de nos centres d'hébergement de données

Nos infrastructures et celles de nos partenaires s'engagent sur les enjeux de sobriété énergétique, numériques responsables et de durabilité :

- 16 de nos centres d'hébergement sont engagés sur les enjeux de sobriété énergétique avec un PUE** moyen de 1,44
- 37 % d'entres eux s'approvisionnent en énergies renouvelables
- 31 % ont signé le Code de Conduite Européen des datacenters



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 chaine 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

ADM

value

VILT

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

- 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

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

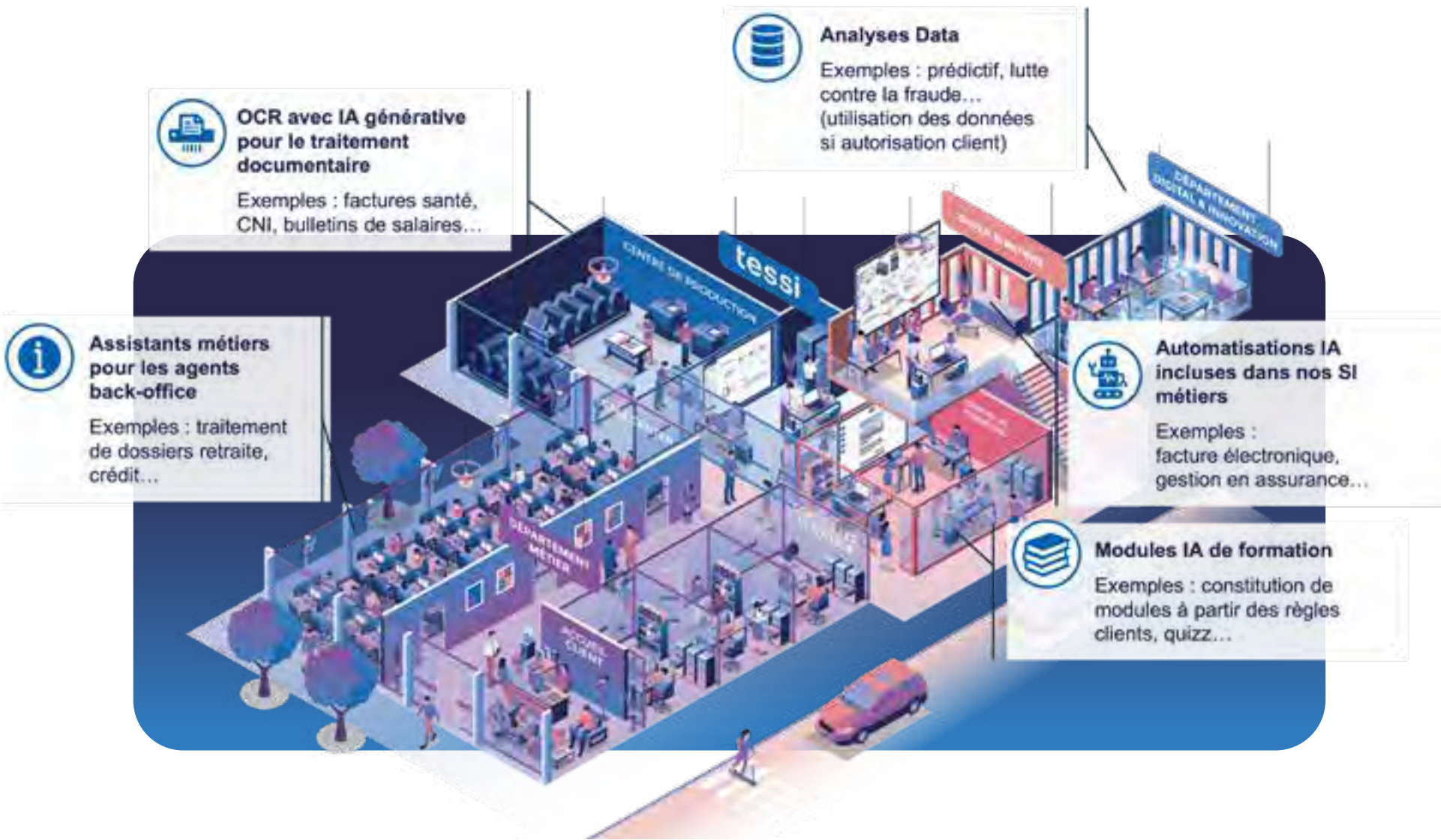
IA

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

ADM

value

Agent augmenté

Focus qualité

Automatisation & bots

Focus productivité

Data & voix du client

Focus pilotage

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

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

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

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

IA

VILT

Total Experience (TX)

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

tessi	ADM	VILT
France & International	value	
Équipes opérationnelles : identifier des cas d'usage, tester des POC avec des clients		
Équipes techniques : mettre en œuvre nos solutions technologiques		
	Supervision COMEX Tessi	
	Chantier cas d'usages	
	Chantier partenaires	
	Chantier data et conformité	
	Chantier RH et formation	

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

L’intelligence artificielle bouleverse les règles du jeu dans le secteur du Business Process Outsourcing (BPO). 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 Outsourcing, 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 BPO, 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.

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. Dès 2024, des sessions ont ainsi été organisées pour les équipes commerciales, marketing, avant-vente, direction de projet et opérations, avec une intensification 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. **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.

● **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.

● **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.

● **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 Ethique 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

CHAPITRE

Un capital humain valorisé

PAGE

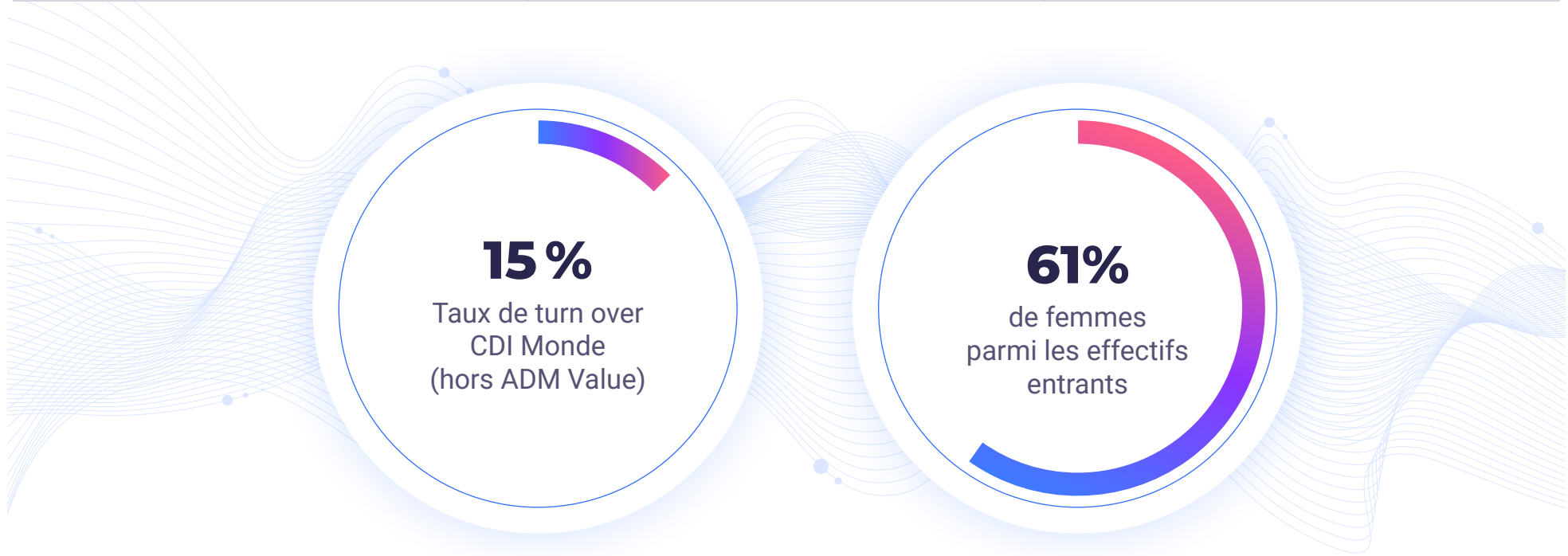
- 49** Politique RH du Groupe
- 49** Promouvoir la diversité
- 54** Optimiser le parcours professionnel
- 55** Améliorer le cadre de travail



Le Groupe est challengé de manière continuelle 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
	Risque	Opérations
	Risque	Opérations
	Risque	Opérations
	Opportunité	Opérations
Égalite des genres	Impact	Opérations
	Opportunité	Opérations
Diversité et inclusion	Impact	Opérations
	Opportunité	Opérations
Discriminations et handicap	Impact	Opérations



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 **rétenion 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 66 % 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 19 % de femmes
- 35 % des postes de direction sont occupés par des femmes
- 41 % du personnel encadrant est féminin

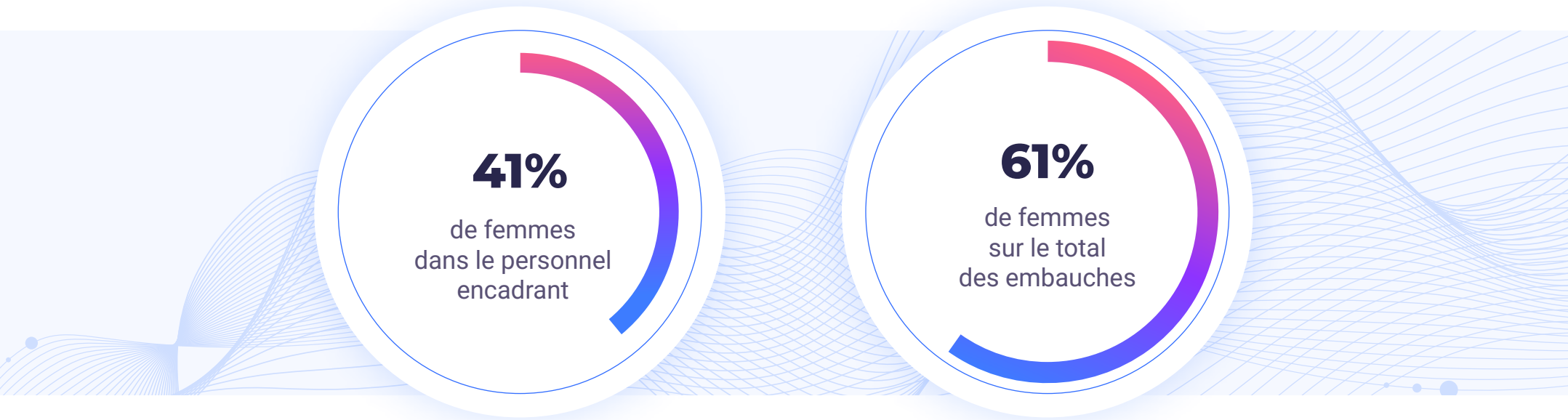
Sur une majorité de nos filiales françaises, **des accords égalité professionnelle femmes/hommes ont été signés** avec des mesures obligatoires, en plus du rappel des principes généraux telles que :

- 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](#).



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 2025, le nombre de salariés handicapés au sein des effectifs France est de 385. Ce qui représente 7,19 % 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
- Toutes les mesures seront prises pour **accompagner au mieux et maintenir dans l’emploi un collaborateur reconnu travailleur handicapé**, ou en cours de reconnaissance, se trouvant en situation de difficulté professionnelle pour raison de santé suite à un accident du travail, de trajet, une maladie professionnelle, un accident de la vie, ou une maladie invalidante
- L’ensemble des acteurs sera mobilisé pour **favoriser l’emploi des travailleurs handicapés** : direction, managers, équipes Ressources Humaines, travailleurs handicapés, collègues de travail, représentants du personnel, médecins du travail. Toutes les pistes d’actions possibles seront envisagées pour le recrutement, l’intégration, et le maintien dans l’emploi du collaborateur



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

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

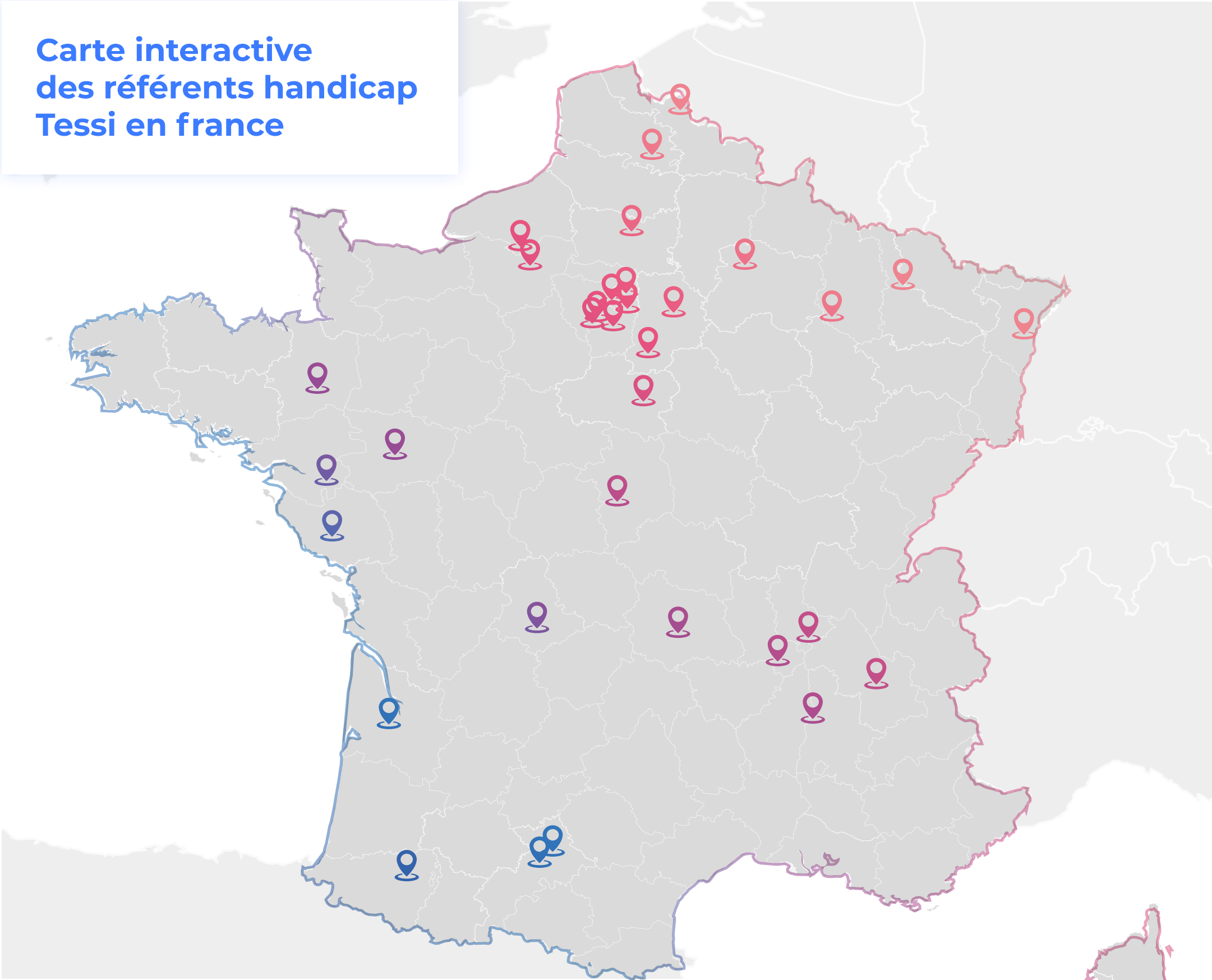
Depuis 2019, **Tessi souhaite réellement se positionner comme une entreprise «handi-accueillante»**. Présents sur l’ensemble de nos entités françaises, les référents handicap travaillent à promouvoir la politique handicap du Groupe et être à l’écoute des collaborateurs.

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

- suivent un parcours de formation dédié MOOC Référents handicap de l’Agefiph qui leur permettent ainsi de mieux appréhender leurs rôles et leurs missions auprès des collaborateurs
- 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 se positionner comme **une entreprise réellement «handi-accueillante»**.



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, projet piloté 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.

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 2025, 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 : 100 collaborateurs, soit **+25 % de bénéficiaires par rapport à 2024**.



focus

Tessi reconnu employeur handi-engagé

Dans le cadre du dispositif « Handi-Match », les entités françaises du groupe Tessi, en partenariat avec France Travail et Cap Emploi, sont reconnues structures handi-engagées pour leur **capacité à démontrer des actions concrètes de recrutement, d’intégration et d’accompagnement** de ses employés en situation de handicap.

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

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

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

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

Sur ces territoires, Tessi contribue ainsi aux Objectifs de Développement Durables (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
les moins avancés
avec près de

30%

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'apprentissage** selon les déclinaisons de la politique de l'emploi et de la ville avec Pôle Emploi, la DIRECCTE et les sous-préfectures. **Développer de nouveaux outils de recrutement** pour améliorer l'accessibilité au process de sélection des candidats éloignés géographiquement ou en difficulté de mobilité...

Contribuer à l'accès à l'emploi

Exemple : **en parrainant ou en nommant un tuteur** pour accompagner les demandeurs d'emploi bénéficiaires du RSA et les autres publics prioritaires sur l'emploi. Tutorer 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 3e 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 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.

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 2025 plus de 81 418 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

- **Former 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.

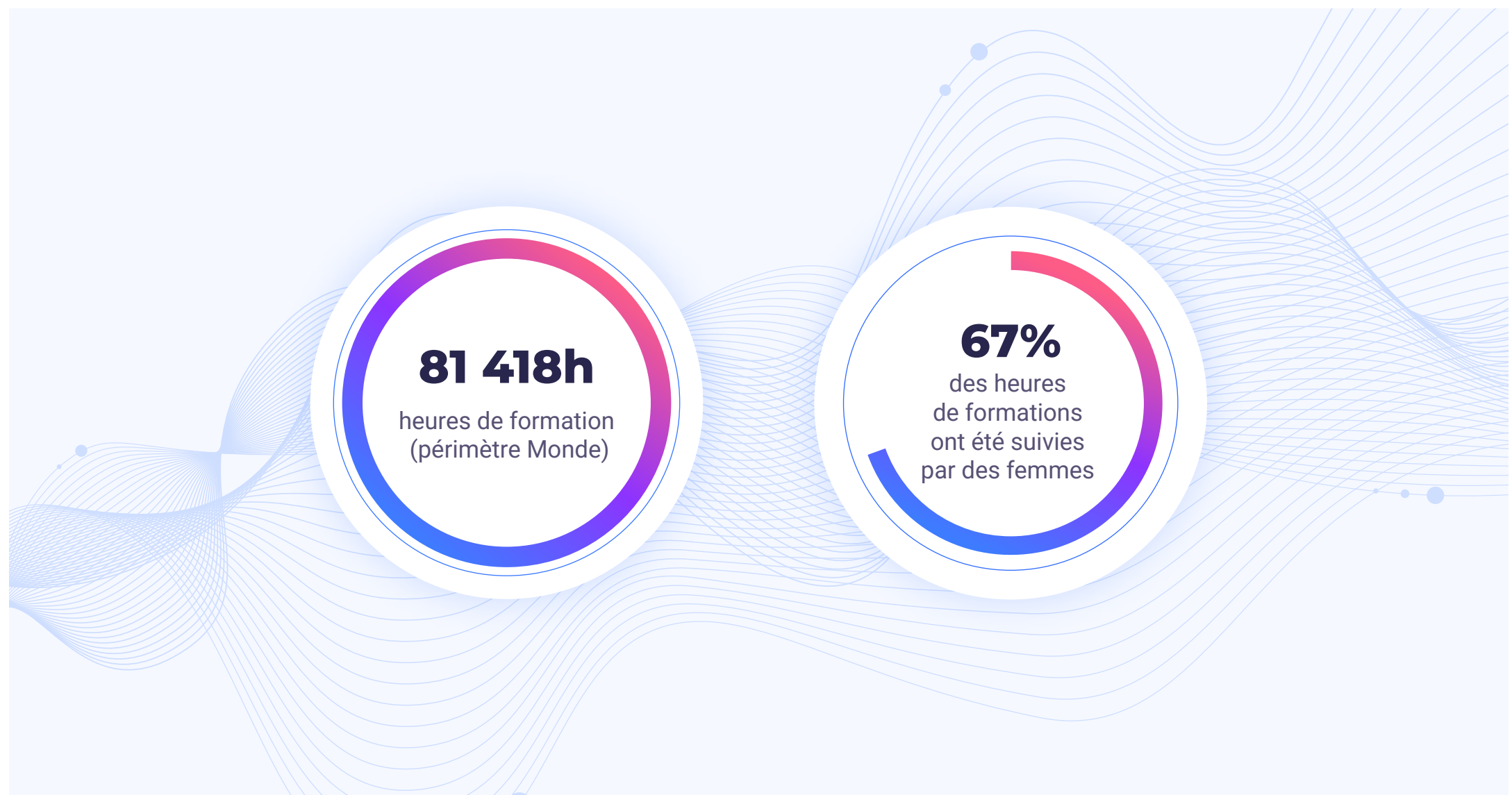
Pour Tessi, développer les talents, c'est mutualiser la connaissance des experts métiers identifiés par thématique, afin de valoriser et de développer les compétences de l'ensemble de ses collaborateurs.

C'est pourquoi, Tessi met à disposition une plateforme d'e-learning qui délivre 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 (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

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.



focus

Challenge Téléthon Inter-entreprise

En 2025 Tessi est devenu partenaire du Téléthon en participant au challenge inter-entreprise. L'occasion pour le Groupe de **sensibiliser** ses collaborateurs aux **maladies rares** et à la **recherche de solutions**.

Pendant 1 mois nos collaborateurs du monde entier ont été mis au défis pour réaliser le plus d'activité physiques possibles et ainsi faire gagner des points à leur équipe (réparties par régions / secteurs).

L'équipe de Tessi Inter (comprenant les collaborateurs de l'île Maurice, Tunisie, La Réunion, Sénégal) sont arrivés 1er du challenge par équipe. Un beau score pour une première participation.

Notre participation à ce challenge répond à plusieurs de nos engagements :

- **Améliorer le cadre de travail** de nos collaborateurs par le biais du sport et du bien-être physique,
- **Sensibiliser aux enjeux sociaux** et valoriser la diversité et l'inclusion,
- **Développer des partenariats locaux** et augmenter notre contribution auprès d'associations.

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 professionnel, 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 2025, 24 nouveaux accords ont été signés, ce qui représente 100 % 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 2025, 98,8 % 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 est complétée d’un module obligatoire complémentaire de formation aux risques psychosociaux.

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.

À fin 2024, 98,8 % des salariés sont représentés par une IRP, au sein du groupe Tessi !



07

CHAPITRE

Confiance Numérique

PAGE

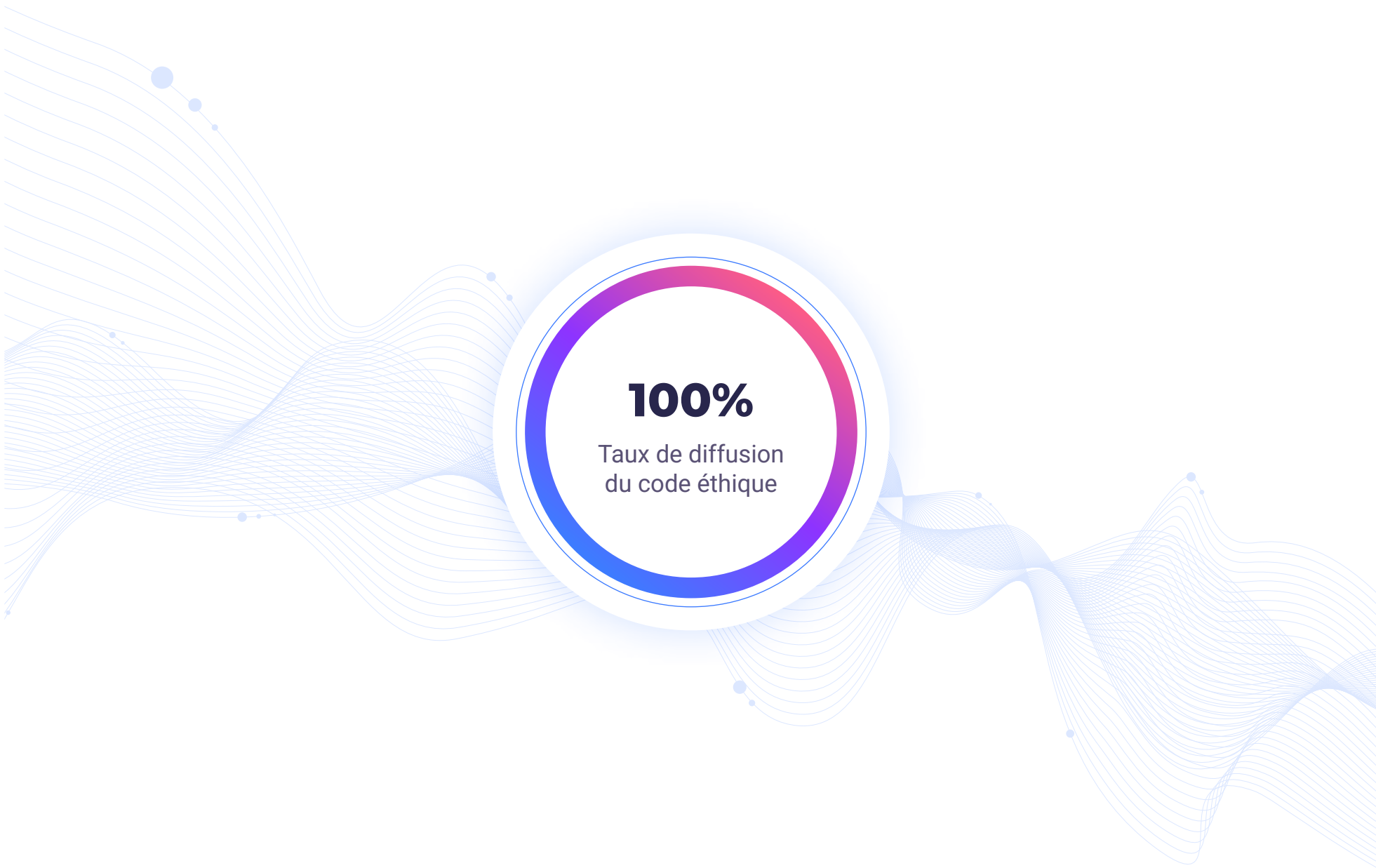
- 59** Politique en matière du respect des droits de l'homme sur l'ensemble de notre chaîne de valeur
- 60** Gouvernance conformité et cybersécurité
- 66** Impliquer notre chaîne de valeur : vers une démarche d'achats responsables

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 chaine 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'invalidité 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. **Il 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 groupeTessi. 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.

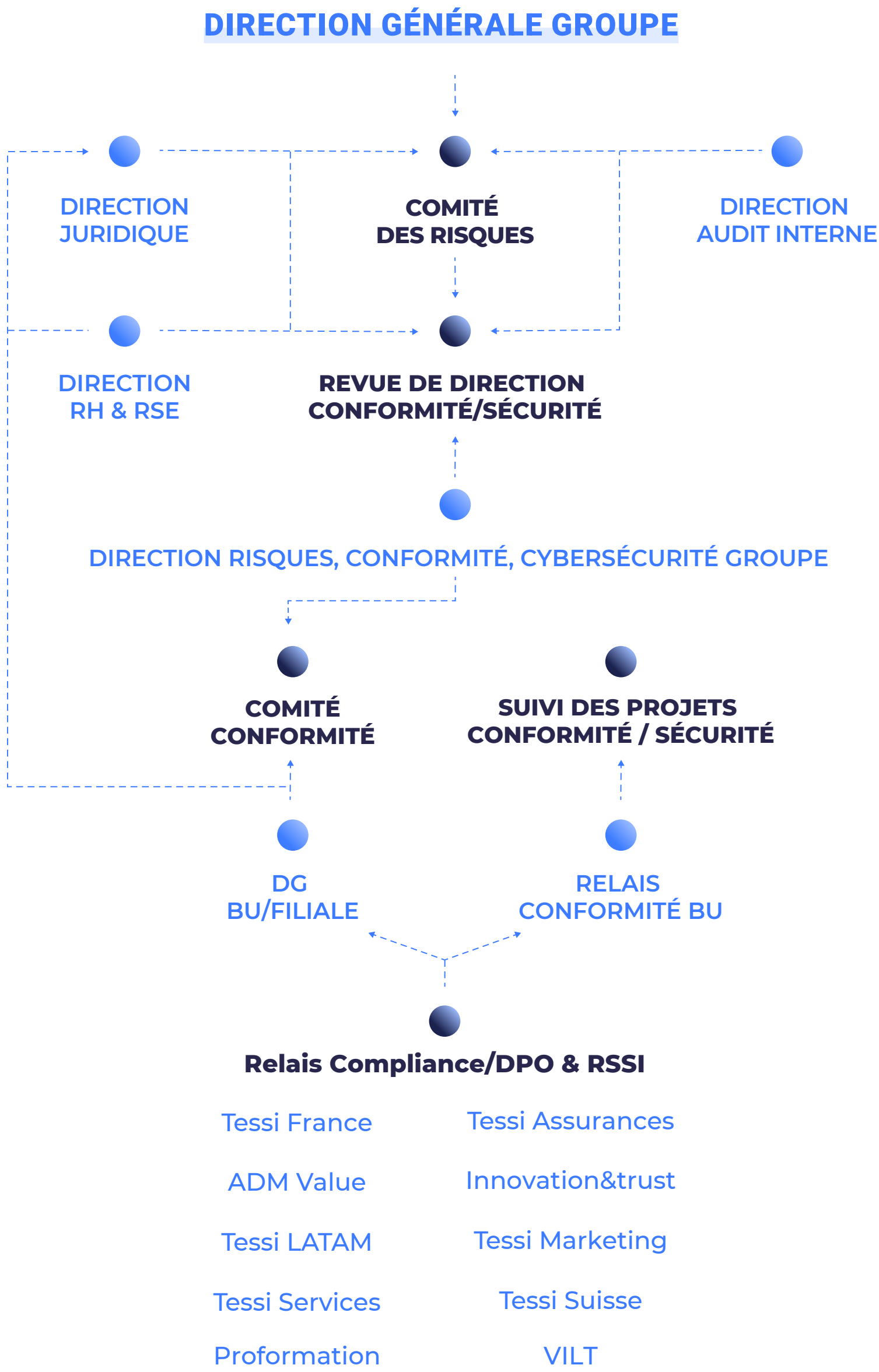
Le programme de conformité englobe les engagements suivants :

- 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	DG Groupe Direction Audit interne Groupe Direction Conformité Direction Cybersécurité Direction Juridique Direction RH/RSE
Revue de direction	2 fois/an	DG Groupe Direction Audit interne Groupe Direction Conformité Direction Juridique Direction RH/RSE
Comité de pilotage conformité BU/filiale Dédié GDPR Dédié SAPIN II et devoir de vigilance	4 fois/an	Corporate Compliance Officer / Group DPO Relais Compliance BU/Filiale Relais DPO BU/Filiale DG BU/Filiale Direction RH/RSE

Comité	Fréquence	Participant
Comité de suivi des projets conformité BU/filiale	1 fois/mois	Corporate Compliance Officer / Group DPO Relais Compliance BU/Filiale Relais DPO BU/Filiale

Des KPIs conformité

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

En 2025, 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 réalisée, 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 14 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	0 incidents cybersécurité et protection des données considérés comme critique
Comité de risques Groupe	1 fois/an	DG Groupe Direction Audit interne Groupe Direction Conformité Direction Cybersécurité Direction Juridique	
Revue de direction	2 fois/an	DG Groupe Direction Audit interne Groupe Direction Cybersécurité	
Comité de suivi cybersécurité / plan de confiance numérique	1 fois/mois ou 1 fois/trimestre, selon maturité de la BU	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 évènements 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



9 100 évènements remontés investigués par le SOC



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

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.

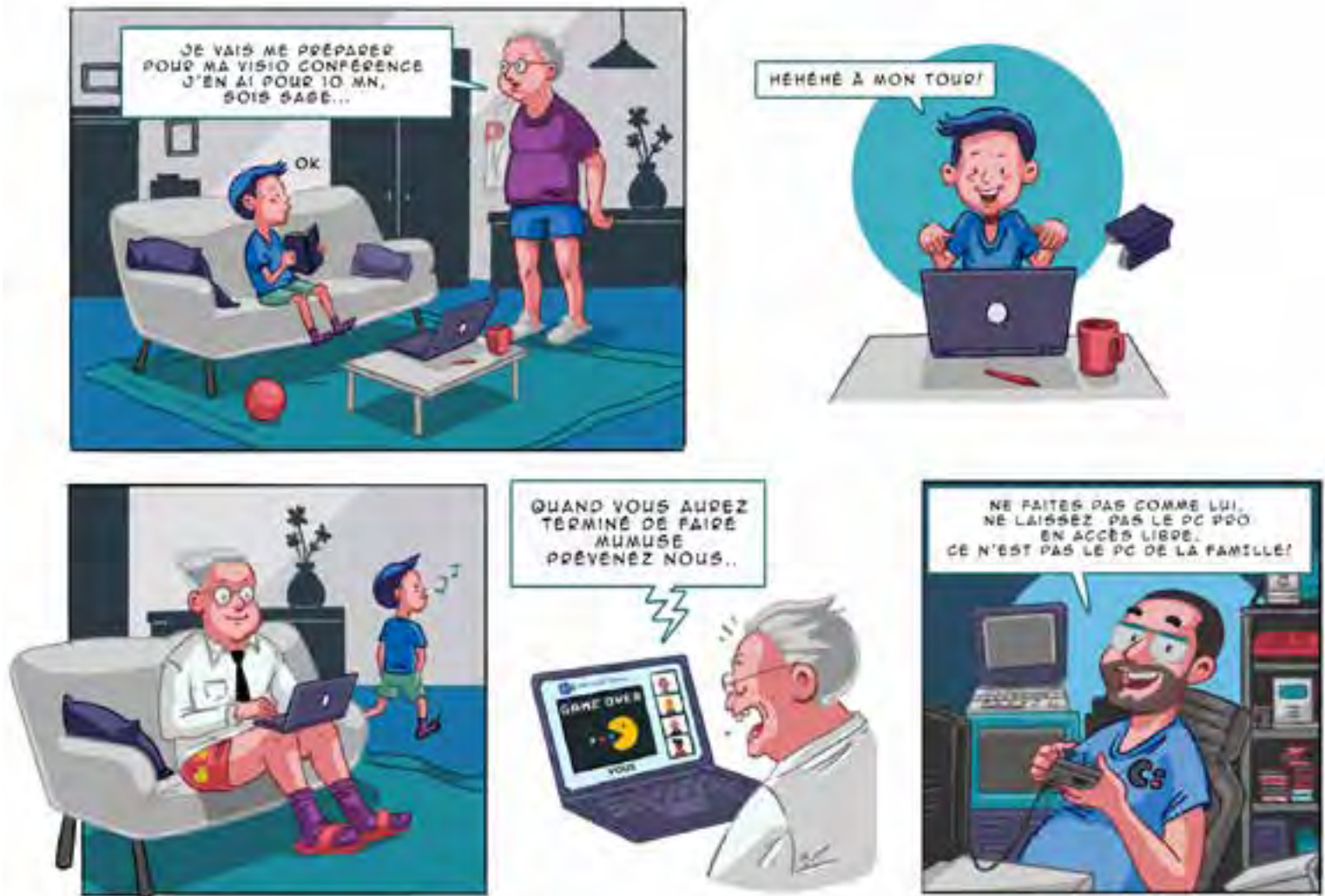
Security by design : une philosophie

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.





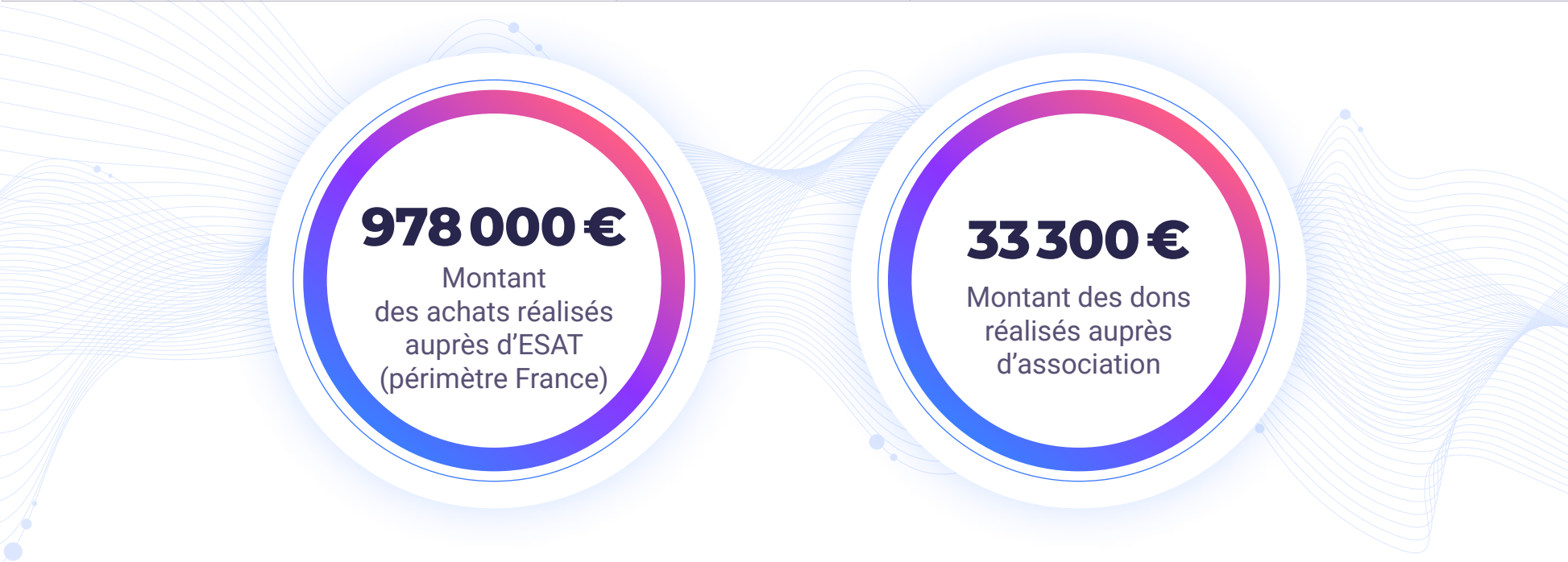
Impliquer notre chaîne de valeur : vers une démarche d'achats responsables

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 2025, ce sont plus de 978 000 € qui ont été dépensés auprès d'établissements et services d'aide par le travail, soit +67 % par rapport à l'année précédente
- De **partenariats solidaires avec des associations** pour un montant annuel de 33 300 €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



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...)

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

CHAPITRE

Engagements civiques et sociétaux

PAGE

69 Les collaborateurs Tessi se mobilisent autour des Objectifs de Développement Durable



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 Objectifs de Développement Durable (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 2025 :

Les référents RSE ont réalisé en 2025 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 Objectifs 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.



Résultats SDD 2025



09

CHAPITRE

Protéger notre environnement

PAGE

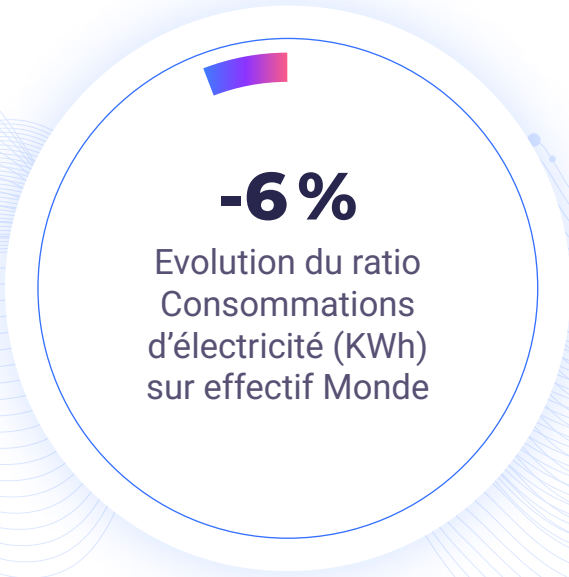
- 73** Politique environnementale
- 74** Stratégie bas carbone
- 77** Agir en faveur de la biodiversité

Le groupe Tessi 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 chaine 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

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 : de nombreuses actions de sensibilisations sont menées tout au long de l'année auprès de nos collaborateurs. En 2025, 77 % de nos sites déclarent avoir sensibiliser aux enjeux environnementaux, notamment sur les thématiques suivantes : numérique responsable (58 % des centres), tri des déchets (56 %), mobilité douce (48 %), sobriété énergétique (42 %) et autres thèmes (37 %).

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**.

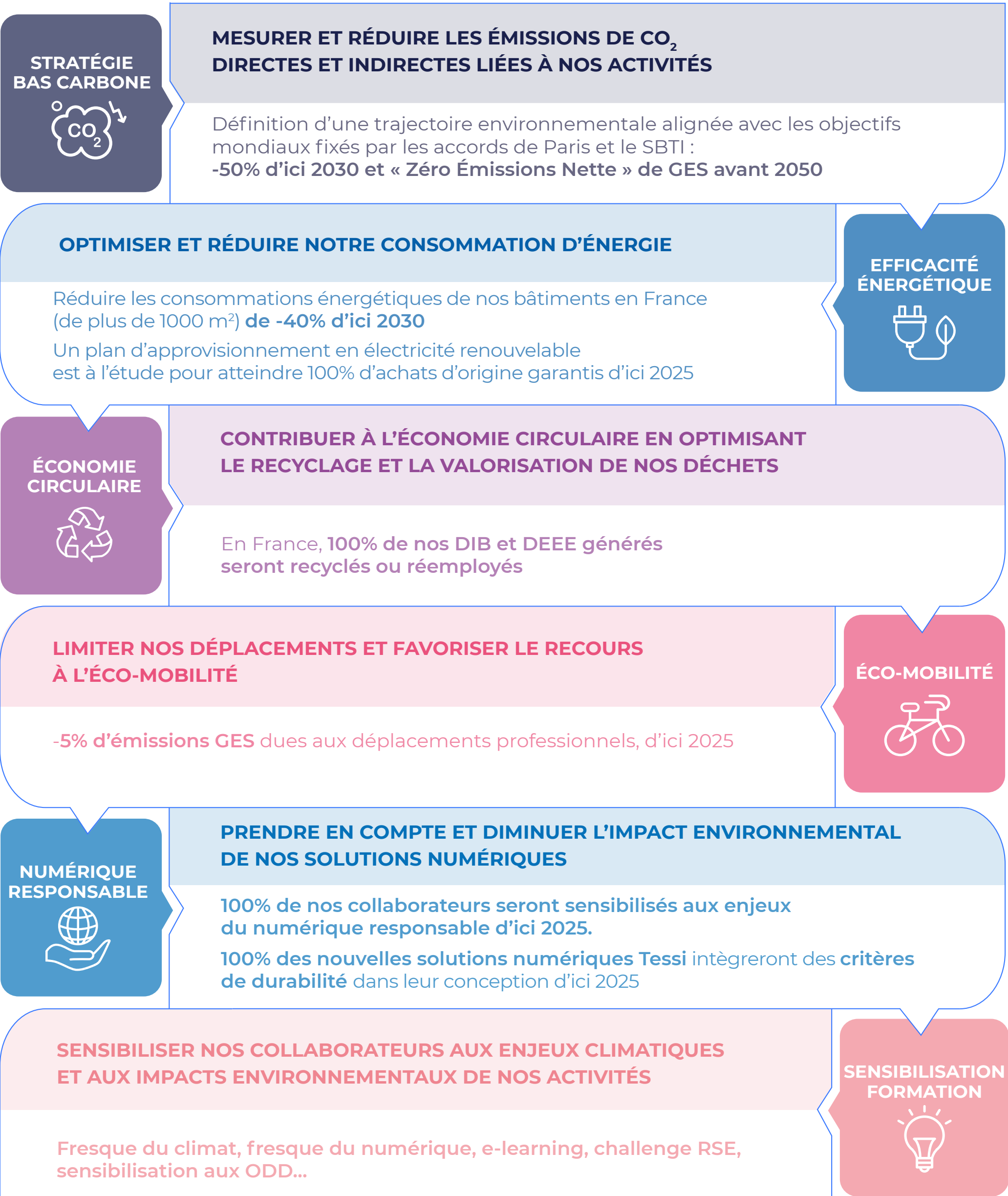
La définition et le pilotage de [la politique environnementale](#) sont placés sous la responsabilité de la direction RSE et concerne l'ensemble du périmètre Groupe intégrant ses filiales françaises et internationales, toutes activités confondues.

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 sont assurées par :

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



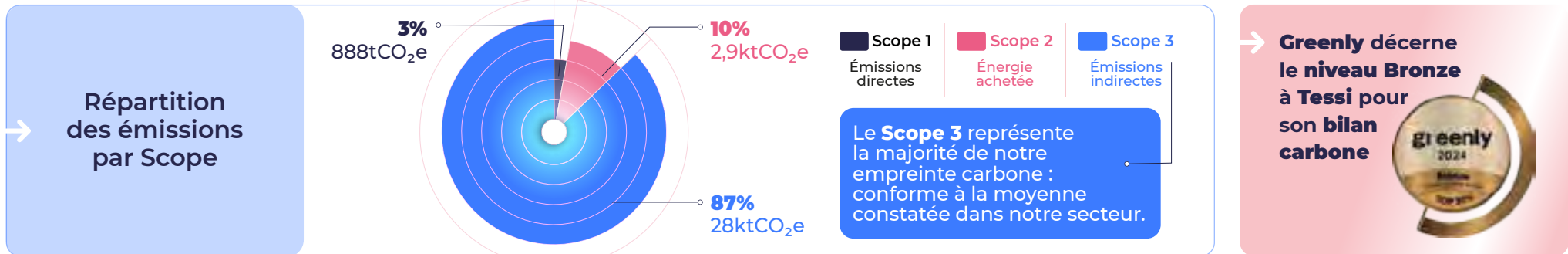
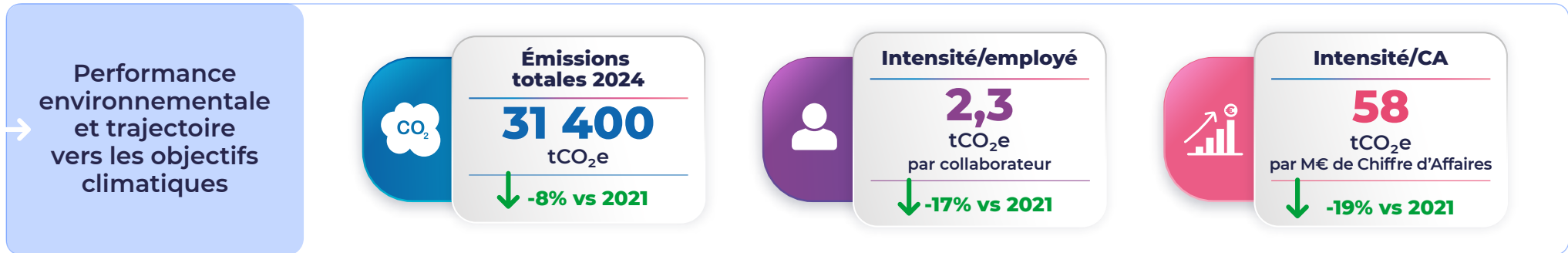
Stratégie bas carbone

En 2025, 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 (en France et à international).

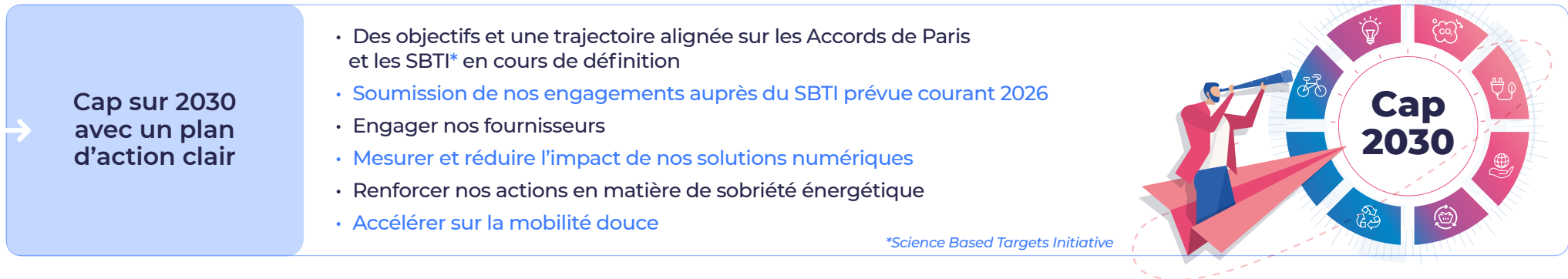
Au total ce sont 31 400 tonnes équivalent CO₂ qui ont été générées par l’ensemble de nos activités au niveau mondial, soit une **baisse de -8% depuis 2021**, malgré une hausse des effectifs (+11 %) et du chiffre d’affaires (+13%) sur la même période...

Au-delà des achats de biens et de services, les postes d’émissions principaux sont les activités numériques, les déplacements domicile-travail et professionnels, ainsi que l’énergie.

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 Targets Initiative d’ici 2030.



Notre stratégie carbone s’articule principalement autour des 6 axes suivants :



OPTIMISER ET RÉDUIRE NOTRE CONSOMMATION D’ÉNERGIE

Évolution du ratio électricité/effectifs global

Périmètre	2023	2024	2025	Variation N-1
Total Monde	869	765	718	-6 %
Total Europe	1091	1011	1026	-1%
Total France	1083	1022	887	-13 %

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 2025, 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 +2 % au niveau mondial
- Une forte augmentation de certaines de nos activités à l’international (Espagne, Maroc, Tunisie)

Sur le périmètre international, les consommations d’électricité ont baissé de -4 % entre 2024 et 2025 et les consommations moyennes par collaborateur de -6 %.

Afin d’optimiser ses consommations d’électricité et de gaz, Tessi a lancé un plan de sobriété énergétique ambitieux en France depuis 2022.

- **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
- **Campagnes** de sensibilisation aux écogestes auprès de l’ensemble de nos collaborateurs et relais des signaux EcoWatt rouge



focus

Labellisation Imprim’Vert des activités Éditiques

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



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 2025, **86 %** de nos consommations d’électricité en France ont été couvertes par l’achat de Certificats d’Origine Garantie (CGO). En achetant ces CGOs, 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 **44 % de nos consommations totales** d’électricité en 2025.

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 2025, 93 % du personnel du Groupe (périmètre Monde) opère sur des sites **disposant d’une filière de recyclage**.

En France, **93 % 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, 71 % 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, **95 % des sites** en France trient leurs DEEE en 2025.

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
- Évolution des émissions GES dûes aux déplacements pro : **-60%** entre 2024 et 2025

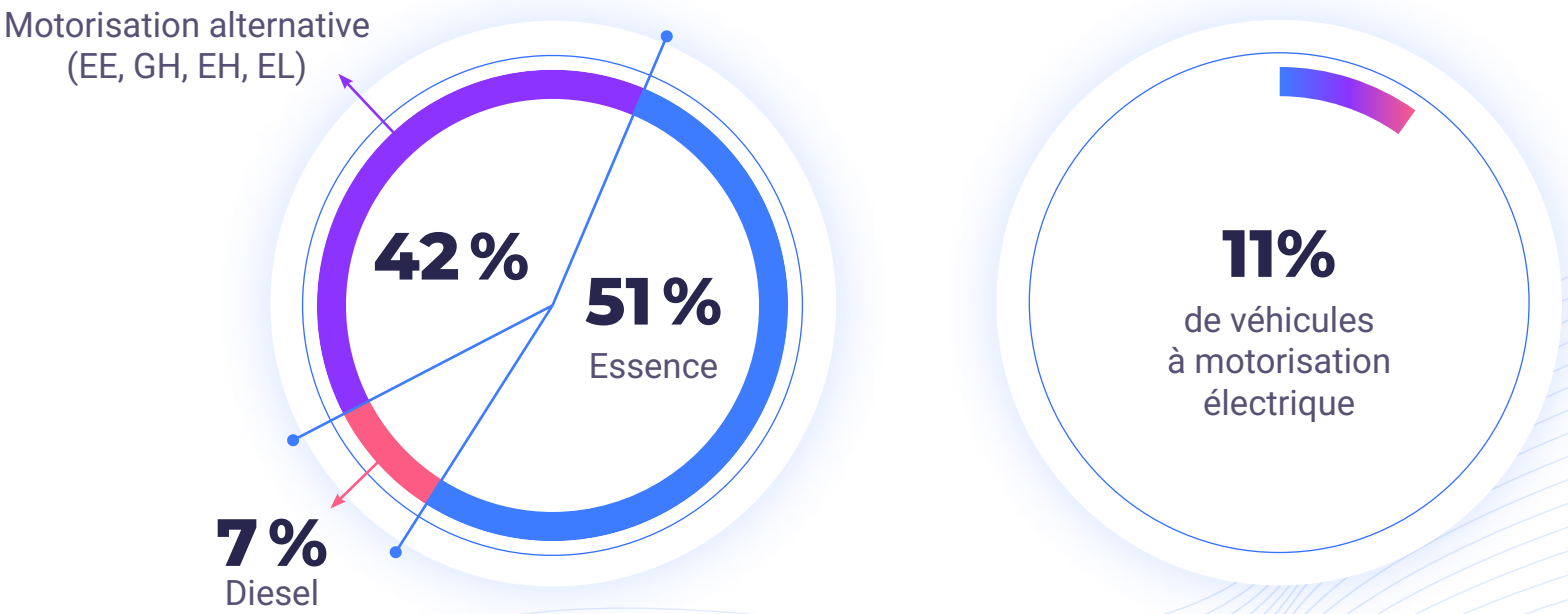
TRANSITION DE NOS FLOTTES DE VÉHICULES ENTREPRISE

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 chaque année et représente désormais, en France, **42% 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.

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 :

tessi

INSTALLATION DES RUCHES EN ENTREPRISE

6^e ÉTAPE- PRÉVENTION DES ACCIDENTS

- S'équiper en seringues d'adrénaline. Elles sont disponibles en pharmacie de ville (utiles notamment pour les **personnes allergiques aux piqûres**). Le nombre de seringue sera à évaluer en fonction de nombres de personnes potentiellement concernées par site.
- Le vinaigre rouge ou de cidre en complément peut aider à soulager en cas de piqûre accidentelle localisée pour les personnes non allergiques aux piqûres d'abeilles.
- Prévenir le **réfèrent risque professionnel** du risque de piqûre à prendre en compte dorénavant.
- Renouveler le stock de seringues tous les deux ans en tenant compte de la date péremption.

7^e ÉTAPE- L'INSTALLATION DE LA RUCHE

L'installation d'une ruche se fait en général très **tôt le matin ou tard le soir**. On privilégie les moments les plus frais de la journée. C'est un moment important de cohésion et d'échanges entre l'apiculteur et les collaborateurs qui ont choisi de suivre ce projet d'équipe.

Pensez donc à prévenir suffisamment tôt l'ensemble des collaborateurs du jour et de l'heure de l'installation afin qu'ils puissent y participer (communication et inscription préalable).

La ruche doit être **floquée au nom de Tessi** en respectant le logo officiel et la charte graphique du Groupe. La ruche pourra être en couleur bois naturel ou autre couleur sans contrainte particulière.



Longue vie à nos petites abeilles Tessi !!!



www.tessi.eu

tessi

Sommaire interactif

Sommaire

Le mot du Président

Présentation du Groupe

Tessi engagé

Évaluation des risques financiers et extra-financiers

Stratégie RSE

Des solutions innovantes et durables pour nos clients

Un capital humain à valoriser

Confiance numérique

Engagements civiques et sociétaux

Protéger notre environnement

Tableau de concordance GRI

Annexes

< >

77

RAPPORT RSE · 2025

10

CHAPITRE

Tableau de concordance GRI

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

Tessi a préparé ce rapport conformément aux **Standards du GRI** pour la période allant du 1^{er} janvier 2025 au 31 décembre 2025. 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	Chapîtres du rapport	Sous-sections	N° 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	4-19
102-3	Lieu géographique du siège	• Présentation du Groupe • Quatrième de couverture	• Tessi, BPO spécialiste, dans un monde agentique • Quatrième de couverture	5-14 85
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	16
102-6	Marchés desservis	• Présentation du Groupe	• Tessi, BPO spécialiste, dans un monde agentique • Modèle d'affaire et création de valeur • Tendances marchés	5-14 16 17-19
102-7	Taille de l'organisation	• Présentation du Groupe	• Modèle d'affaire et création de valeur	16
102-8	Informations concernant les employés et les autres travailleurs	• Présentation du Groupe • Évaluation des risques financiers et extra-financiers • Un capital humain à valoriser	• Modèle d'affaire et création de valeur • Tableau d'indicateurs extra-financiers • Politique RH du groupe • Promouvoir la diversité	16 35-36 49 49-53
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	31 67
102-10	Modifications de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement	• Stratégie RSE	• Gouvernance de la RSE	33
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	27-30 63-65 74-76
102-12	Initiatives externes	• Le mot du CEO	• Le mot du CEO	3
102-13	Adhésion à des associations	• Confiance numérique	• Impliquer notre chaîne de valeur : vers une démarche d'achats responsables • Agir en faveur du développement économique et sociétal local	66 66
Stratégie				
102-14	Déclaration du décideur le plus haut placé	• Le mot du CEO	• Le mot du CEO	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	26 27-30 30
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	22 22-23
102-17	Mécanismes de conseil et de gestion des préoccupations concernant les questions éthiques	• Confiance numérique	• Dispositifs de conformité	63-65

Référence GRI	Descriptif	Chapîtres du rapport	Sous-sections	N° de pages
Gouvernance				
102-18	Structure de gouvernance	• Stratégie RSE • Confiance numérique	• Gouvernance de la RSE • Gouvernance conformité et cybersécurité	33 60-65
102-19	Délégation de l'autorité	• Stratégie RSE • Protéger notre environnement	• Gouvernance de la RSE • Politique environnementale	33 73
102-20	Responsabilité de la direction en lien avec les enjeux économiques, environnementaux et sociaux	• Stratégie RSE	• Dialogue avec nos parties prenantes • Gouvernance de la RSE • Feuille de route 2021-2025 • Tableau des indicateurs extra-financiers	31 33 34 35- 36
102-21	Consultation des parties prenantes au sujet des enjeux économiques, environnementaux et sociaux	• Stratégie RSE	• Dialogue avec nos parties prenantes	31
102-22	Composition de l'organe de gouvernance le plus élevé et de ses comités	• Confiance numérique	• Gouvernance conformité et cybersécurité	60-65
102-23	Présidence de l'organe de gouvernance le plus élevé	• Le mot du CEO	• Le mot du CEO	3
102-24	Nomination et sélection des membres de l'organe de gouvernance le plus élevé	• Confiance numérique	• Gouvernance conformité et cybersécurité	60-65
102-25	Conflits d'intérêts	• Confiance numérique	• Dispositifs de conformité	63-65
102-26	Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans la définition de l'objet social, des valeurs et de la stratégie	• Stratégie RSE	• Gouvernance de la RSE	33
102-27	Connaissance partagée de l'organe de gouvernance le plus élevé	• Confiance numérique	• Gouvernance conformité et cybersécurité	60-65
102-28	Évaluation de la performance de l'organe de gouvernance le plus élevé	• Confiance numérique	• Gouvernance conformité et cybersécurité	60-65
102-29	Identification et gestion des impacts économiques, environnementaux et sociaux	• Évaluation des risques financiers et extra-financiers	• Analyse de double matérialité • Analyse des impacts, risques et opportunités ESG	27-30 30
102-30	Efficacité des procédures de gestion des risques	• Évaluation des risques financiers et extra-financiers	• Introduction du chapitre	25
102-31	Examen des enjeux économiques, environnementaux et sociaux	• Évaluation des risques financiers et extra-financiers • Stratégie RSE	• Analyse de double matérialité • Tableau des indicateurs extra-financiers	27-30 35-36
102-32	Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans le reporting de développement durable	• Stratégie RSE	• Gouvernance de la RSE	33
102-33	Communication des préoccupations majeures	• Stratégie RSE	• Dialogue avec nos parties prenantes • Feuille de route RSE 2021-2025 • Tableau des indicateurs extra-financiers	31 34 35-36
102-34	Nature et nombre total de préoccupations majeures	• Stratégie RSE	• Feuille de route RSE 2021-2025	34
102-35	Politiques de rémunération	• Un capital humain à valoriser	• Promouvoir la diversité • Améliorer le cadre de travail	49-53 55-56
102-36	Procédure de détermination de la rémunération	• Un capital humain à valoriser	• Promouvoir la diversité • Améliorer le cadre de travail	49-53 55-56

Référence GRI	Descriptif	Chapitres du rapport	Sous-sections	N° de pages
102-37	Implication des parties prenantes dans la rémunération	• Un capital humain à valoriser	• Améliorer le cadre de travail - Dialogue social	56
102-38	Ratio de rémunération totale annuelle	• Information indisponible	• Indicateur non suivi. Il sera suivi dans le cadre de la CSRD, rapport de durabilité reporté	/
102-39	Pourcentage d'augmentation du ratio de rémunération totale annuelle	• Information indisponible	• Indicateur non suivi. Il sera suivi dans le cadre de la CSRD, rapport de durabilité reporté	/
Engagement des parties prenantes				
102-40	Liste des groupes de parties prenantes	• Stratégie RSE	• Dialogue avec nos parties prenantes	31
102-41	Accords de négociation collective	• Stratégie RSE	• Gouvernance de la RSE	33
102-42	Identification et sélection des parties prenantes	• Stratégie RSE	• Dialogue avec nos parties prenantes	31
102-43	Approche de l'implication des parties prenantes	• Stratégie RSE	• Dialogue avec nos parties prenantes	31
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	27-30 35-36 34
Réalisation du reporting				
102-45	Entités incluses dans les états financiers consolidés	• Annexes : méthodologie et périmètre de reporting	• Méthodologie et périmètre	84
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	84 84
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	27-30 35-36 34
102-48	Réaffirmation des informations	• Tableau de concordance GRI	• Tableau de concordances GRI	79-82
102-49	Modifications relatives au reporting	• Annexes : méthodologie et périmètre de reporting	• Méthodologie et périmètre	84
102-50	Période de reporting	• Annexes : méthodologie et périmètre de reporting	• Période de reporting	84
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	84
102-53	Point de contact pour les questions relatives au rapport	• Annexes : méthodologie et périmètre de reporting	• Méthodologie et périmètre	84
102-54	Déclaration de reporting en conformité avec les normes GRI	• Tessi engagé	• Référentiels et évaluation de la performance RSE du Groupe	22
102-55	Index du contenu GRI	• Tableau de concordance GRI	• Tableaux de concordances GRI	79-82
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	16 34
103-2	L'approche managériale et ses composantes	• Présentation du Groupe • Stratégie RSE	• Modèle d'affaire et création de valeur • Gouvernance de la RSE	16 33
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	25 26 27-30 30
GRI 200				
GRI 201 - PERFORMANCE ÉCONOMIQUE				
201-1	Valeur économique directe générée et distribuée	• Présentation du Groupe	• Modèle d'affaire et création de valeur	16

Référence GRI	Descriptif	Chapitres du rapport	Sous-sections	N° de pages
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	27-30 30
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	/
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	54
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 • Confiance numérique	• Tableau des indicateurs extra-financiers • Impliquer notre chaîne de valeur : vers une démarche d'achats responsables	35-36 66
203-2	Impacts économiques indirects significatifs	• Confiance numérique	• Impliquer notre chaîne de valeur : vers une démarche d'achats responsables	66
GRI 204 - PRATIQUE EN MATIÈRE D'APPROVISIONNEMENT				
204-1	Part de dépenses auprès de fournisseurs locaux	• Stratégie RSE	• Tableau des indicateurs extra-financiers	35-36
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	27-30 30
205-2	Communication et formation relatives aux politiques et procédures de lutte contre la corruption	• Confiance numérique	• Gouvernance conformité et cybersécurité	60-65
205-3	Cas avérés de corruption et mesures prises	• Confiance numérique	• Gouvernance conformité et cybersécurité - dispositifs de conformité	63
GRI 206 - PRATIQUES ANTI-CONCURRENTIELLES				
206-1	Actions en justice contre le comportement anticoncurrentiel et les pratiques antitrust	• Dispositifs de conformité	• Gouvernance conformité et cybersécurité - dispositifs de conformité	63
GRI 207 - TAXE				
207-1	Approche fiscale	• Confiance numérique	• Gouvernance conformité et cybersécurité	60-65
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	60-65 27-30 30
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	31 33
207-4	Reporting par pays	• Annexes : méthodologie et périmètre de reporting	• Méthodologie et périmètre	84
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	35-36
301-3	Produits et matériaux d'emballage valorisés	• Sans objet	• Activité non concernée	/

Référence GRI	Descriptif	Chapitres du rapport	Sous-sections	N° de pages
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	35-36 74-76
302-2	Consommation énergétique en dehors de l'organisation	• Stratégie RSE • Protéger notre environnement	• Tableau des indicateurs extra-financiers • Stratégie bas carbone	35-36 74-76
302-3	Intensité énergétique	• Stratégie RSE	• Tableau des indicateurs extra-financiers	35-36
302-4	Réduction de la consommation énergétique	• Stratégie RSE • Protéger notre environnement	• Tableau des indicateurs extra-financiers • Stratégie bas carbone	35-36 74-76
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	18 42-43
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	77
304-3	Habitats protégés ou restaurés	• Protéger notre environnement	• Agir en faveur de la biodiversité	77
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	35-36 74-76
305-2	Émissions indirectes de GES (champ d'application 2)	• Stratégie RSE • Protéger notre environnement	• Tableau des indicateurs extra-financiers • Stratégie bas carbone	35-36 74-76
305-3	Autres émissions indirectes de GES (champ d'application 3)	• Stratégie RSE • Protéger notre environnement	• Tableau des indicateurs extra-financiers • Stratégie bas carbone	35-36 74-76
305-4	Intensité des émissions de GES	• Stratégie RSE • Protéger notre environnement	• Tableau des indicateurs extra-financiers • Stratégie bas carbone	35-36 74-76
305-5	Réduction des émissions de GES	• Stratégie RSE • Protéger notre environnement	• Tableau des indicateurs extra-financiers • Stratégie bas carbone	35-36 74-76
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	/

Référence GRI	Descriptif	Chapitres du rapport	Sous-sections	N° de pages
GRI 306 - DÉCHETS				
306-1	Génération de déchets et impacts significatifs liés aux déchets	• Protéger notre environnement	• Optimiser le recyclage et valorisation de nos déchets	76
306-2	Gestion des impacts significatifs liés aux déchets	• Protéger notre environnement	• Optimiser le recyclage et valorisation de nos déchets	76
306-3	Déchets générés	• Stratégie RSE • Protéger notre environnement	• Tableau des indicateurs extra-financiers • Stratégie bas carbone	35-36 74-76
306-4	Déchets non destinés à l'élimination	• Protéger notre environnement	• Optimiser le recyclage et valorisation de nos déchets	76
306-5	Déchets destinés à l'élimination	• Protéger notre environnement	• Optimiser le recyclage et valorisation de nos déchets	76
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	27-30 30
GRI 308 - ÉVALUATION ENVIRONNEMENTALE DES FOURNISSEURS				
308-1	Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères environnementaux	• Confiance numérique	• Gouvernance conformité et cybersécurité	60-65
308-2	Impacts environnementaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	• Protéger notre environnement	• Stratégie bas carbone	74-76
GRI 400				
GRI 401 - RECRUTEMENT				
401-1	Recrutements de nouveaux employés et rotation du personnel	• Stratégie RSE • Un capital humain à valoriser	• Tableau des indicateurs extra-financiers • Chapitre intégral	35-36 47-56
401-2	Avantages accordés aux salariés à temps plein et non aux employés temporaires ou à temps partiel	• Sans objet	• 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	• Un capital humain à valoriser	• Promouvoir la diversité - mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes	49-50
GRI 403 - SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL				
403-1	Système de management de la santé et de la sécurité au travail	• Un capital humain à valoriser • Confiance numérique	• Assurer la santé et la sécurité de nos collaborateurs • Gouvernance conformité et cybersécurité	55 60-65
403-2	Identification des dangers, évaluation des risques et investigation des événements indésirables	• Évaluation des risques financiers et extra-financiers	• Analyse de double matérialité • Analyse des impacts, risques et opportunités ESG	27-30 30
403-3	Services de santé au travail	• Un capital humain à valoriser	• Améliorer le cadre de travail - assurer la santé et la sécurité de nos collaborateurs	55
403-4	Participation et consultation des travailleurs et communication relative à la santé et à la sécurité au travail	• Un capital humain à valoriser	• Améliorer le cadre de travail - Dialogue social	56
403-5	Formation des travailleurs à la santé et à la sécurité au travail	• Un capital humain à valoriser	• Améliorer le cadre de travail - assurer la santé et la sécurité de nos collaborateurs	55
403-6	Promotion de la santé des travailleurs	• Un capital humain à valoriser	• Améliorer le cadre de travail - assurer la santé et la sécurité de nos collaborateurs	55
403-7	Prévention et réduction des impacts sur la santé et la sécurité au travail directement liés aux relations d'affaires	• Un capital humain à valoriser	• Améliorer le cadre de travail - assurer la santé et la sécurité de nos collaborateurs	55

Référence GRI	Descriptif	Chapitres du rapport	Sous-sections	N° de pages
403-8	Travailleurs couverts par un système de management de la santé et de la sécurité au travail	• Un capital humain à valoriser	• Améliorer le cadre de travail - assurer la santé et la sécurité de nos collaborateurs	55
403-9	Accidents du travail	• Stratégie RSE	• Tableau des indicateurs extra-financiers	35-36
403-10	Maladies professionnelles	• Sans objet	• 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	• Stratégie RSE • Un capital humain à valoriser	• Tableau des indicateurs extra-financiers • Optimiser le parcours professionnel	35-36 54
404-2	Programmes de mise à niveau des compétences/aides à la transition	• Un capital humain à valoriser	• Optimiser le parcours professionnel	54
404-3	Pourcentage d'employés bénéficiant de revues de performance et d'évolution de carrière	• Sans objet	• Indicateur suivi mais non pertinent dans le cadre du reporting RSE	/
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	49-53
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	49-50
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	59
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	63
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	63
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	63
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	63
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	63
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	63
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	63

Référence GRI	Descriptif	Chapitres du rapport	Sous-sections	N° de pages
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	63
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	54 63 60-65
413-2	Activités générant des impacts négatifs substantiels, réels ou potentiels sur les communautés locales	• Confiance numérique	• Gouvernance conformité et cybersécurité - dispositifs de conformité	63
GRI 414 - ÉVALUATION SOCIALE DES FOURNISSEURS				
414-1	Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères sociaux	• Confiance numérique	• Impliquer notre chaîne de valeur : vers une démarche d'achats responsables - une chaîne d'approvisionnement intégrée aux processus de mise en conformité	67
414-2	Impacts sociaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	• Confiance numérique	• Impliquer notre chaîne de valeur : vers une démarche d'achats responsables - une chaîne d'approvisionnement intégrée aux processus de mise en conformité	67
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	27-30 30
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	60-65
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	75 42-43
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	60-65
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	59

11

CHAPITRE

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 2025.

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.

RÈGLES DE CONSOLIDATION DES DONNÉES QUANTITATIVES

Les données sont 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

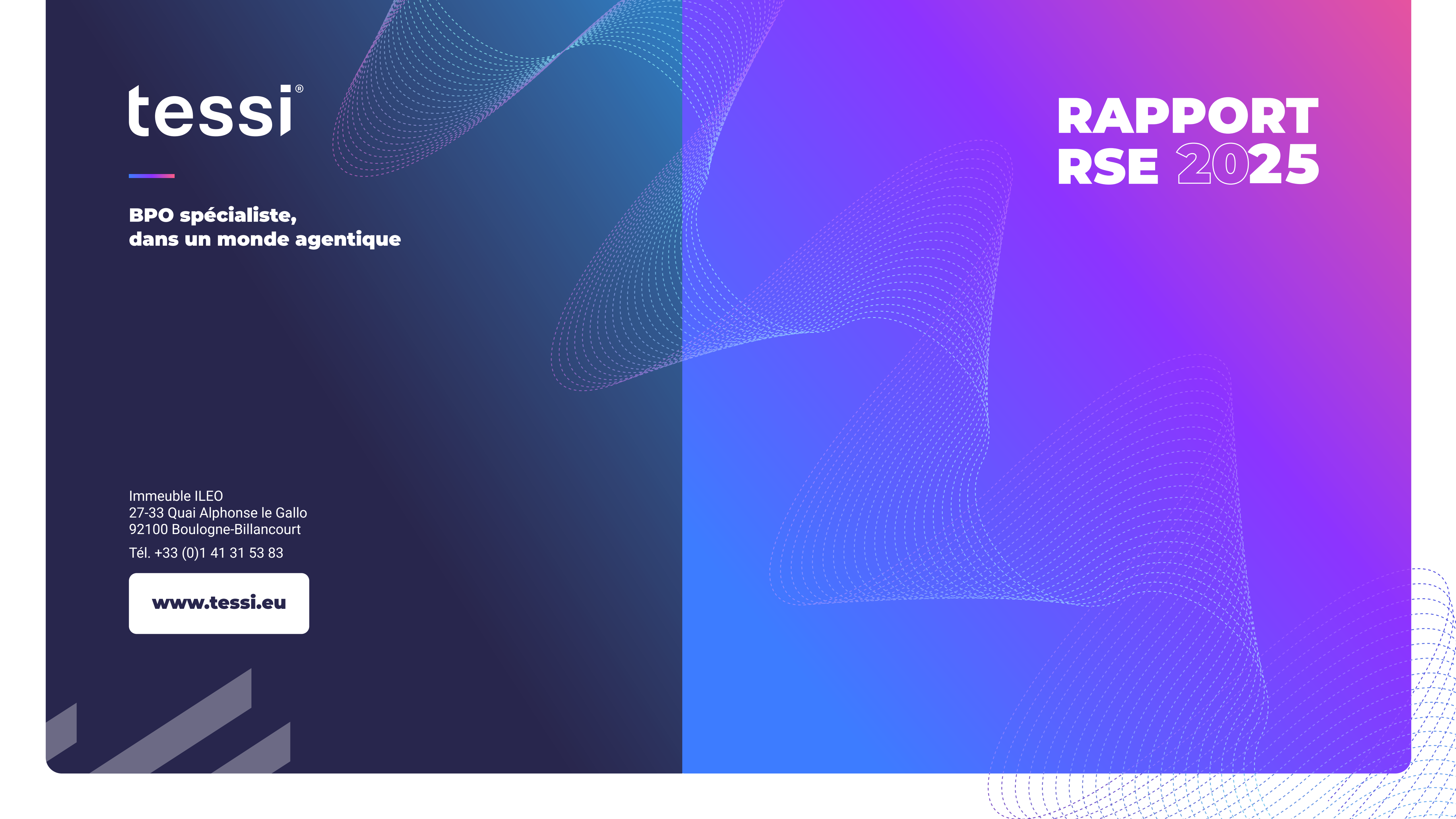
Les sujets gaspillage et précarité alimentaire ainsi que le bien-être animal ne faisant pas partie des principaux risques retenus par le groupe Tessi à la suite de l'analyse des risques menée, le Groupe a donc décidé de ne pas reporter sur ceux-ci.

À PROPOS DU PRÉSENT REPORTING

Le groupe Tessi n'est actuellement **pas soumis au décret 2017-1265** sur la déclaration de performance extra-financière en tant que SAS non cotée, mais elle s'attache néanmoins à **publier ces données**. Le processus d'élaboration de ce rapport RSE reste, dans ses grandes lignes, identique à celui audité par l'organisme tiers indépendant lors des travaux relatifs aux attestations de présence et aux avis motivés sur la sincérité des informations RSE des rapports précédents. La sélection et la structuration des informations publiées pour 2025 a été faite dans une **perspective d'alignement progressif avec les directives CSRD**, dans un contexte d'incertitude lié au fait que les délais et contenus de ces directives sont encore sujettes à évolutions et à des interprétations qui diffèrent.

Contact reporting

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



tessi[®]

**BPO spécialiste,
dans un monde agentique**

Immeuble ILEO
27-33 Quai Alphonse le Gallo
92100 Boulogne-Billancourt
Tél. +33 (0)1 41 31 53 83

www.tessi.eu

RAPPORT RSE 2025