

Responsabilité sociétale de l'entreprise

Rapport 2018

tessi



Sommaire

- 3 — Message de la Présidente du Directoire
- 4 — Modèle d'affaire
- 12 — Historique de la démarche RSE Tessi
- 12 — Engagements du Groupe
- 13 — Performance RSE
- 16 — Évaluation des risques extra-financiers
- 14 — Politique RSE du Groupe
- 18 — Fidéliser nos salariés et devenir une entreprise attractive pour de nouveaux talents
- 22 — La proximité client pour une véritable relation de partenariat
- 23 — Renforcer notre image d'acteur en matière de confiance numérique
- 25 — Maintenir un engagement civique et éthique dans la conduite de nos affaires
- 27 — Maitriser et diminuer l'impact environnemental de nos activités
- 29 — Indicateurs sociaux, sociétaux et environnementaux
- 32 — Annexe : Méthodologie et périmètre de reporting

Message de

la Présidente du Directoire

2018 a été une année très riche.

En nous appuyant sur nos 9 473 collaborateurs à travers le monde, nous avons lancé d'importants chantiers de modernisation au sein de nos activités. Avec l'acquisition stratégique d'Owliance en France, de Todo En Cloud en Espagne et la cession de CPoR Devises, nous nous sommes concentrés sur notre activité principale d'externalisation des processus : le Business Process Outsourcing.

En 2019, nous opérons une seconde étape dans notre transformation : celle de l'évolution du Business Process Outsourcing vers les Business Process Services.

Nous avons l'ambition forte d'être l'un des acteurs majeurs du Business Process Services (BPS) en proposant au marché des prestations alliant services et technologies.

En intégrant de plus en plus une approche de gestion déléguée partielle ou totale, nous sommes présents à toutes les étapes de l'expérience client, grâce à une offre globale combinant :

- le conseil,
- les services outsourcés,
- la relation client,
- les technologies,
- la cyber sécurité,
- l'hébergement.

Le monde bouge, la présence du digital s'accélère dans tous les échanges.

Plus que jamais, nos clients doivent se réinventer car ils font face à un triple défi : trouver de la croissance, gagner en compétitivité, et enfin instaurer de la modernité dans leur relation client. Collecter, analyser et traiter les masses de données générées sont les enjeux clés de notre secteur d'activités.

Nous répondons à ces enjeux en connectant naturellement la technologie, le contenu et la data.

Notre sens du client, notre savoir-faire et le talent de nos collaborateurs nous permettent d'accompagner cette transformation.

Au travers de nos centres de R&D, de Tessi lab, du CETIA et du programme européen d'accélération de startups Pépites Shaker, nous avons fait le choix de placer l'innovation au cœur de notre stratégie. La convergence des activités de back et du front office, portée par la digitalisation des processus, permet à notre groupe de monter dans la chaîne de valeur de ses clients.

Nous devons en 2019 :

- Continuer à monter dans la chaîne de valeur
- Être innovants
- Être audacieux
- Renforcer notre présence en Europe

Nos collaborateurs, qui œuvrent chaque jours à relever ces défis, sont un formidable atout pour réussir.

Nous allons continuer, à promouvoir le bien-être au travail, la formation et le développement des compétences, pour soutenir leurs engagements.

Le groupe Tessi est membre depuis 2011 du Pacte Mondial des Nations Unies. C'est pour nous un engagement fort pour le respect des droits de l'homme et des normes du travail, la préservation de l'environnement et la lutte contre la corruption et nous réaffirmons cette année encore notre volonté d'y contribuer. Nous nous employons à mettre en application ces principes universels par des initiatives concrètes, et à les promouvoir auprès de nos collaborateurs et partenaires.

En 2019, nous devons devenir, en France et à l'international, le partenaire des entreprises, en étant un acteur majeur du Business Process Services en Europe.

Claire Fistarol
Présidente du Directoire

I | Modèle d'affaire

A | Chiffres Clés

427,8 M€
de chiffres d'affaire

44,6 M€
de résultat opérationnel
courant

1971
création de Tessi

2001
introduction en bourse

2011
adhésion au Pacte Mondial
des Nations Unies

9 473
collaborateurs
à travers le monde

11
pays

68
offres de services
& technologies

B | Tessi, acteur majeur du Business Process Services

Notre engagement client

Depuis plus de 45 ans, nous nous réinventons au quotidien pour aider à gérer la transformation digitale des entreprises.

Afin d'accompagner au mieux l'optimisation des processus clients, les équipes Tessi ont comme objectif de rechercher et d'associer les solutions fonctionnelles et technologiques les plus adaptées aux enjeux du parcours utilisateurs. Notre démarche s'inscrit toujours dans une stratégie innovante et toujours tournée vers **l'excellence**.

Grâce à ses 9 473 collaborateurs et sa présence dans 11 pays, Tessi propose en Europe une offre globale et modulaire. Elle combine le conseil, les services outsourcés, la relation client, la technologie et l'innovation.

Notre vision du Business Process Services, c'est **le sens du client**.

Nous associons en permanence le service à la technologie, dans une ambition unique : fluidifier les parcours utilisateurs et les processus associés.

Véritable tiers de **confiance**, Tessi propose des offres de services de délégation partielle ou totale.

Depuis de nombreuses années, nous avons à cœur de proposer à nos clients un ensemble complet de gestion, permettant d'optimiser coûts, réactivité, sécurité et qualité de service. Capable d'intervenir à chaque étape de l'expérience-utilisateur, nous agissons comme un facilitateur.

En faisant confiance à Tessi, nos clients peuvent se concentrer sur l'essentiel : leur cœur de métier. En comprenant parfaitement leurs enjeux, nous devenons alors un partenaire essentiel externalisé.

Orienté vers l'opérationnel au quotidien, Tessi anticipe les enjeux de demain.

Nouvelles technologies, nouvelles attentes, nouveaux usages. Nos équipes innovation, pleine d'**audace**, sont impliquées au plus près dans nos opérations.

Ainsi, nous sommes en mesure d'accompagner les entreprises sur la prospective spécifique à leur secteur d'activité.

Pour construire en parfaite relation avec nos clients un business model performant, nous consacrons toute notre énergie à la réalisation de cette alliance unique entre l'expertise humaine et la technologie.

Cette alliance, fait de Tessi l'un des rares acteurs du Business Process Services (BPS) en Europe.

C | Une stratégie de croissance en Europe

Société de services, Tessi accompagne les entreprises dans leurs transformations digitales. Présent dans 11 pays en Europe et Amérique latine, nous sommes un acteur international du Business Process Services.

Acteur majeur
en France
& en Espagne

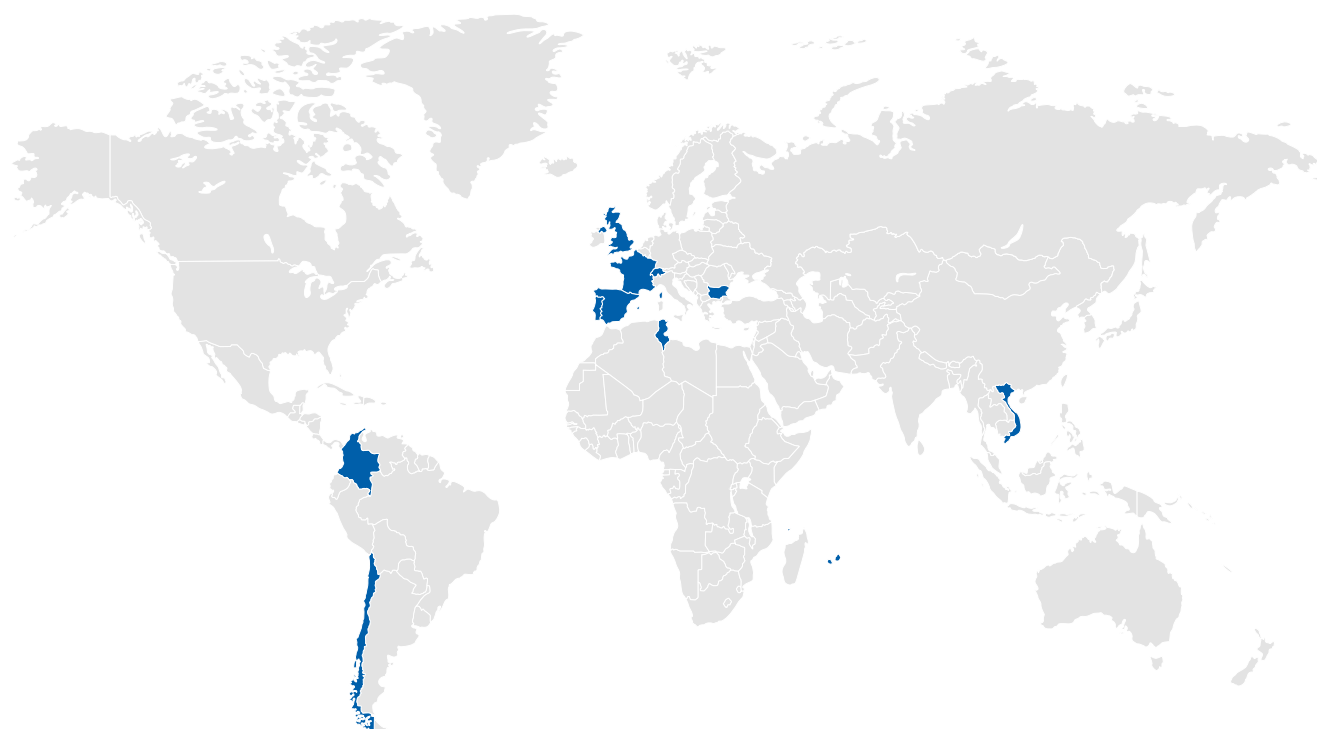
1 programme européen
d'accélération
de startups

+ de 1000
clients

1 centre d'excellence en
intelligent automation
(CETIA)

9 centres de R&D
(7 en France, 2 en Espagne)

1 lab (recherches sur
l'extraction de contenus)



D | Une histoire...

1971

Création de Tessi et lancement de l'activité saisie de données.

1979

Acquisition de l'entreprise par Marc Rebouah.

1997

Acquisition de SFDD, leader dans la gestion des opérations promotionnelles différées en France (*renommé Tessi customer marketing en 2015*).

1998

Création de Télédirect (*renommée Tessi Contact Center en 2011*).

2001

- Renforcement de l'activité traitement de chèques avec l'acquisition de 100 % de l'entreprise Cirec.
- Développement de l'activité informatique avec l'acquisition du pôle SSII de Defitech.
- **Introduction en bourse sur Euronext C d'Euronext Paris.**

2003

- Création d'un site « traitement de chèques » à Bordeaux.
- Acquisition de CETIP Encaissement, activité d'encaissement.

2004

Acquisition de Accès informatique, activité de traitement de documents.

2005

- Prise de participation majoritaire dans la société C2I, activité technologique (*renommé Tessi Technologies en 2009*).
- Acquisition de Tigre Informatique (*Réunion*), activité de traitement de documents et de moyens de paiement.
- Acquisition de STMP, activité moyens de paiement.
- Acquisition de 80 % de CPR Billets, activité de change manuel et d'or (*renommé CPoR Devises en 2009*).

2006

Acquisition de ICSB, activité moyens de paiement.

2007

- **Acquisition des activités de marketing services de la société d'éditique SDI (*renommée Tessi Editique en 2011*), GEIDE (*Docubase*) et portail déclaratif (*ASP One.fr*) du groupe CEGEDIM.**
- **Acquisition des actions minoritaires de C2I ingénierie (49,98 %).**

2008

Réorganisation de l'offre de services de Tessi autour de 4 pôles d'activités et lancement d'une nouvelle charte graphique.

2009

Création d'une société proposant une offre de traitement des flux monétiques dans sa globalité : Tessi Transaction Services (*renommée Tessi conseils en 2017*).

2010

- CPoR Devises acquiert les activités de change manuel de Goffin Bank.
- Réorganisation de Tessi en 3 pôles d'activités.

2011

- Acquisition de la société Logidoc Solutions, éditeur de logiciels flux sortant multi-canal.
- Les titres Tessi sont cotés sur le compartiment B d'Euronext Paris depuis le 24 janvier 2011.
- **Tessi adhère au Pacte Mondial des Nations Unies (UN Global Compact) et affirme ainsi la cohérence avec sa politique de responsabilité sociale et environnementale.**

2014

- Les titres Tessi sont éligibles au dispositif PEA-PME.
- **Acquisition de la société espagnole Graddo Grupo Corporativo S.L., l'un des principaux acteurs du BPO sur le marché espagnol, notamment dans le domaine bancaire.**
- Acquisition de la société suisse Gdoc, spécialiste dans la gestion documentaire.
- Lancement de Tessi lab, laboratoire d'innovation.

2015

- Acquisition de la société espagnole Near Perfection.
- Acquisition de la société Promotion Marketing Communication – PMC, agence conseil spécialiste du BOGO (*Buy One Get One*).
- Acquisition de 87,4 % du capital de la société espagnole Diagonal Company et de ses filiales, spécialisée dans le BPO et n°2 dans le domaine du traitement des prêts hypothécaires en Espagne, Portugal et Chili.

2016

- Acquisition de 100 % de la société suisse RR Donnelley Document Solutions Switzerland et de sa filiale autrichienne.
- Acquisition de 100 % de la société BPO Solutions, basée en Espagne.
- Acquisition complémentaire des titres de la société ISEM.
- Acquisition de 100 % de la société IMDEA Aseores, basée en Espagne.

2017

- **Acquisition par Pixel Holding de la participation majoritaire de la famille Rebouah dans le capital de la société Tessi SA.**
- Acquisition de Dhimyotis, acteur majeur de la cyber sécurité.
- Lancement du CETIA : Centre d'Excellence Tessi en Intelligent Automation.

2018

- Lancement du programme Pépites Shaker, programme accélérateur de startups.
- Acquisition de Todo en Cloud en Espagne, expert en conception et implémentation d'Architectures Cloud.
- Acquisition du groupe Owlance, leader sur le marché de la délégation de gestion de contrats d'assurance santé et prévoyance.
- Cession de la société CPoR Devises.

2019

Lancement de la marque unique Tessi.

E | Les solutions Tessi

Société de services et de technologies, Tessi accompagne les entreprises dans leurs transformations digitales. Acteur majeur dans le monde du Business Process Services, Tessi propose à ses clients et partenaires un important catalogue de services et de technologies.

1 | La culture du service

Proche de ses clients sur le plan opérationnel et géographique, Tessi rend accessible son offre partout en Europe et Amérique Latine, avec près de 9 500 collaborateurs partageant tous la même culture du service.

Nous orientons notre offre autour de la relation client et du parcours digital, de l'entrée en relation jusqu'à la gestion des processus en passant par le paiement. Ainsi, l'offre Tessi permet à chacun de ses clients d'opérer un service de qualité tout en restant concentré sur son cœur de métier.

Au fil de ces 45 dernières années, nous avons développé notre savoir-faire et grandi avec nos clients, leur apportant des solutions adaptées à leurs besoins.

Notre savoir-faire s'organise autour de 3 grands axes :

- **les Services** : pour des solutions outsourcées de traitement industrialisé et personnalisé

- **les Technologies** : pour des solutions exploitant le meilleur du numérique
- **l'Innovation** : pour proposer une approche différente qui regroupent l'ensemble des capacités technologiques et de production de Tessi : digitalisation des processus documentaires, back office métiers, marketing & relation client, conseil & intégration, édition de logiciels et hébergement & cloud computing.

2 | Stratégie et vision

Un marché en mouvement, une réponse industrielle et digitale.

À l'heure de la transformation digitale des entreprises, Tessi se positionne auprès de ses clients en proposant des offres de services toutes orientées parcours clients.

Mêlant marketing client, digitalisation des processus, intégration et conseils, nous avons consolidé notre périmètre de prestations.

Ainsi, pour accompagner au plus près les nouveaux besoins des entreprises, nous affichons une stratégie en 4 points :

- **connaître le métier de nos clients**, afin de leur proposer des prestations outsourcées à forte valeur ajoutée ; leur permettant de rester concentrés sur leur cœur d'activité,

- **innover** grâce à une approche disruptive mêlant recherches/développements et intégration de nouvelles technologies,
- **maintenir une organisation souple et réactive**, capable de s'adapter en permanence aux attentes de nos clients,
- **préparer l'avenir** en diversifiant notre offre par le biais de croissance externe à forte valeur ajoutée en Europe.

Nous créons et proposons au marché de nouvelles offres différenciantes, innovantes ou tout simplement indispensables pour traiter au mieux les flux que nos clients nous confient.

Nous avons à cœur d'élargir notre champ d'application pour répondre au mieux aux attentes du marché.

3 | Pôle assurance (France)

Premier groupe français en délégation de gestion auprès du marché assurantiel en France, Owlance rejoint le groupe Tessi en juin 2018.

Dans un marché dynamique, porté par la croissance du secteur de l'assurance santé/prévoyance et l'accélération du processus d'externalisation, Owlance est un pure player indépendant de la délégation de gestion de contrats d'assurance.

Organisé autour de trois activités principales :

- la **délégation de gestion totale**
- la **délégation de gestion partielle**
- et l'**édition de logiciel**

Owlance propose une offre adaptée aux besoins de l'ensemble des acteurs du marché de l'assurance Santé Prévoyance : assureurs, bancassureurs, courtiers, mutuelles et institution de prévoyance.

Après une intégration de 6 mois, Owlance devient, au sein de Tessi France, en avril 2019, le Pôle assurances.

F | LES OFFRES

1 | Digitalisation des processus documentaires

Grâce au digital, Tessi simplifie le parcours utilisateur et crée de la valeur client

Les nouvelles technologies d'Intelligence Artificielle et le contexte favorable des réglementations en faveur de la dématérialisation des flux rendent les échanges qu'ils soient documentaires ou financiers de plus en plus digitaux. La contrepartie ? Des usagers de plus

4 | Cyber sécurité (Europe)

Tiers de confiance spécialisé dans la cyber sécurité, Dhimyotis édite des solutions d'authentification, de cryptographie, de chiffrement SSL, de signature électronique et d'horodatage.

Fort de ses certifications et références, Dhimyotis au travers de sa suite CERTIGNA, s'impose comme le prestataire de services de confiance français :

- Premier prestataire de services de confiance (PSCO) français certifié sur les normes européennes de l'ETSI relatives à l'authentification et à la signature électronique.
- Opérateur et Autorité de certification, CERTIGNA propose des certificats numériques certifiés et gère les autorités de certification de ses clients.
- L'ensemble des certificats délivrés par CERTIGNA sont reconnus « Qualifiés » au sens du Règlement européen eIDAS dont elle est certifiée, en complément de leur qualification RGS et de leur certification ETSI.

La suite CERTIGNA est complétée par une offre d'authentification et de vérification de l'origine et l'intégrité d'un document tels que les factures, fiches de paie, attestations d'assurance, RIB ou cartes professionnelles.

5 | Cloud privé (France / Espagne)

Avec l'acquisition en Mai 2018 de Todo En Cloud en Espagne, nous avons complété notre offre hébergement de données.

Tessi disposait déjà de trois plateformes d'hébergement en France basées à Bordeaux et Lille.

Avec l'acquisition de notre quatrième centre à Madrid, nous avons renforcé notre architecture.

Tessi propose dorénavant à ses clients un réseau connecté et sécurisé européen intégrant une parfaite maîtrise des environnements hybrides privés/publics.

L'ensemble de ces nouvelles prestations de services vient enrichir la stratégie du groupe Tessi.

en plus exigeants qui n'acceptent pas un manque de réactivité ou une absence de réponse.

En réponse à cet enjeu fort de transformation de la relation client, Tessi propose, une offre complète de digitalisation des processus documentaires permettant de capturer, de centraliser et d'archiver toutes les informations en un minimum de temps, en toute sécurité. Nos clients peuvent ainsi adresser l'ensemble de leurs canaux d'interactions usagers, en faisant

converger toutes les informations nécessaires à la gestion de l'information vers un point de traitement unique, digitalisé.

À la clé : des parcours fluides, un service client ultra-qualifié et une efficacité métier décuplée. Souscriptions et dossiers clients, processus RH, factures et flux financiers... Nos plateformes technologiques et nos équipes d'experts aident à tirer le meilleur du digital. Avec toujours une obsession en tête : aider à mieux servir nos clients et leurs équipes en toute conformité !

2 | Back office métiers

Rester concentré sur son cœur métier en toute sérénité

Dans un environnement concurrentiel accru, nos clients ont besoin de se concentrer sur leur cœur métier tout en assurant la qualité des fonctions support.

Tessi propose des solutions de back office métiers, simplifiant l'externalisation des processus.

En tant qu'opérateur de services, nous sommes convaincus que notre valeur ajoutée dépasse le traditionnel Business Process Outsourcing (BPO) et réside dans l'alliance entre l'expertise humaine et la maîtrise des outils technologiques les plus adaptés aux activités de nos clients.

C'est ce que nous appelons le Business Process Services (BPS) : une solution globale que nous sommes parmi les seuls en Europe à pouvoir proposer. En nous déléguant la gestion partielle ou totale de leurs processus métier, nos clients sont gagnants sur tous les plans : meilleurs résultats opérationnels, plus vite et à moindre coût.

3 | Marketing & relation client

Maximiser le potentiel d'une marque et améliorer la relation client

Placer vraiment l'utilisateur au cœur de la stratégie client.

Grâce à sa double expertise marketing et relation client, Tessi permet de faire enfin de cette ambition une réalité.

Côté marketing client, les experts Tessi accompagnent les enseignes pour concevoir et mettre en œuvre des activations et des programmes relationnels. Notre plus profonde conviction ? Seule une stratégie centrée sur les clients et pilotée par les données se révèle efficace. Ce qui nous distingue ? Notre capacité à fournir une solution 100% intégrée depuis le conseil stratégique jusqu'aux solutions et technologies, et au déploiement opérationnel des campagnes.

En confiant à Tessi la gestion de leur relation client, nos clients améliorent leurs interactions quotidiennes avec leurs consommateurs. Grâce à l'expertise et aux technologies de nos centres de contacts, ils bénéficient d'une solution omnicanale qui combine

tous les canaux de communication utilisés par leurs usagers (téléphone, e-mail, applications mobiles, chatbots, etc.).

Fort d'une volonté de croissance des pays où nous sommes présents, nous avons fait le choix de la qualité, avec des centres 100% basés en Europe (France et Espagne), et une politique de formation ambitieuse.

En offrant chaque jour une expérience irréprochable à leurs usagers, nous permettons à nos clients de construire une relation durable et profitable avec eux.

4 | Conseil & intégration

Accélération de la transformation digitale

Véritable entreprise de Services Numériques, Tessi accompagne ses clients partout en Europe, grâce à ses 130 consultants dans 4 pays (Angleterre, Suisse, France et Espagne).

Nos consultants répondent aux besoins des services d'audit, d'assistance maîtrise d'ouvrage, de direction de projet et d'intégration logicielle dans les domaines du Customer Communication Management (CCM), de l'Enterprise Content Management (ECM), de la Monétique & Moyens de Paiement et de la Conformité RGPD.

Les compétences Tessi dans ces quatre domaines d'expertise sont combinées au cas par cas chez chaque client pour former un bouquet de services sur mesure.

L'objectif de ce service est l'exploitation des contraintes réglementaires en tant que levier business et l'optimisation du parcours client. Ces progrès passent souvent par la rénovation technologique des outils de travail du personnel en contact (Front Office), l'intégration sans couture et en mode omnicanal de ces outils avec les systèmes d'information historiques, tout comme par l'accompagnement vers une nouvelle organisation des processus.

Le profil d'ultra-spécialiste multi-pays permet à Tessi d'accompagner des grands clients à l'échelle de l'Europe de l'Ouest sur des projets de transformation ambitieux. Les équipes volantes d'experts combinées aux centres de services partagés multilingues sont un atout compétitif durable.

En parallèle et pour compléter sa présence en dehors de l'Europe, Tessi continue à développer et entretenir un réseau de partenaires distributeurs, capables de relayer ses solutions technologiques en matière de traitement de documents et/ou moyens de paiement.

5 | Edition de logiciels

Boostez votre transformation digitale avec des technologies modernes et conformes

Depuis de nombreuses années, Tessi a fait le choix de développer ses propres solutions technologiques et d'apporter ainsi une parfaite intégration des outils pour une meilleure productivité.

Nous éditons des plateformes logicielles destinées à automatiser la gestion des flux et des échanges et à garantir les conditions de la confiance numérique. Modulaires et largement déployées, en mode hébergé ou en mode licence, elles répondent aux besoins clefs d'une entreprise : document management, paiements, CRM et marketing automation, sécurité et confiance numérique, gestion métier.

6 | Hébergement & cloud computing

Des infrastructures adaptées aux besoins de sécurité de l'information

Expert en conception et implémentation d'architectures cloud « clés en main », Tessi propose des solutions adaptées aux besoins clients pour la livraison de services d'infrastructures, plate-forme ou software as a services.

Nous fournissons aux entreprises des solutions comprenant à la fois la location de ressources informatiques et la fourniture de services d'architecture, d'ingénierie et d'administration de systèmes spécialisés dans le cloud.

Tessi propose différents niveaux de services d'allocation de ressources de calcul, de stockage, de réseau et de sécurité. Cette expertise se différencie d'une approche à la fois d'affectation d'environnements de stockage privé à la demande mais également en proposant une interconnexion totalement sécurisée avec les infrastructures publiques disponibles sur le marché.

En fonction des spécificités de leurs activités et de leurs rythmes de croissance, les experts Tessi conseillent sur les modes d'hébergement les plus adaptés, les mettent en place et en garantissent la performance.

Basés en Europe, nos clouds privés sont certifiés ISO 27001 et Hébergeur de Données de Santé (HDS).

7 | L'innovation au cœur de notre système

Tessi a fait le choix stratégique d'être propriétaire de la plupart des technologies proposées à ses clients. Nous avons pour cela investi, en Europe, dans des équipes de développements et d'édition de logiciels.

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

Pour mieux accompagner nos entreprises partenaires, nous avons donc mis l'innovation au cœur de notre développement, à la convergence du marketing et de la transformation digitale.

► Tessi lab pour créer les alternatives technologiques de demain

À travers ce centre de recherche, nous finançons les recherches des futurs diplômés sur les innovations de demain. Tessi lab s'intéresse particulièrement aux traitements du signal, l'extraction de contenus, l'Intelligence Artificielle ou le traitement de données en masse Open Data.

► Le CETIA pour penser l'automatisation de la production

Avec le CETIA, Centre d'Excellence Tessi Intelligent Automation, nous développons pour nos clients des projets très concrets dans tous les domaines liés à l'IA opérationnelle : automatisation des tâches, chatbot, robotisation (RPA).

► Pépites Shaker pour accompagner les startups disruptives

Avec Pépites Shaker, notre programme Européen lancé en début 2018, nous valorisons un écosystème dynamique d'une trentaine de startups. Leur domaine de prédilection ? La réalité virtuelle, l'intelligence artificielle, la blockchain, l'open data ou encore les algorithmes linguistiques.

G | Comment nous créons de la valeur

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

► Création de valeurs partagées

NOS RESSOURCES

9 500
collaborateurs

1 000
clients

Actionnaires

Plus de 3 000
fournisseurs

Pouvoirs publics
et communautés

Médias



NOS ACTIVITÉS



Digitalisation
des processus documentaires



Back office métiers



Marketing
& relation client



Conseil & intégration



Édition de logiciels



Data center services
& cloud computing



VALEURS CRÉÉES

FINANCE

- 427,4 M€ de CA (hors CPoR devises)
- 49,8 M€ de résultat net (hors CPoR devises)

SOCIÉTAL

- Adhérent au Global Compact des Nations Unies depuis 2011
- Tessi est ambassadeur du Global Compact France, depuis décembre 2018
- Un engagement actif dans le respect des droits de l'homme sur chacune de ses filiales
- Notation Ecovadis : statut *GOLD* en mars 2018 avec une note de 64/100
- Gaïa Rating (agence de notation ESG d'Ethifinance) : avec une note de 73/100, Tessi se situe à la 63^e place sur les 230 entreprises évaluées

NATUREL

- Plus de 9 millions de kWh consommés, soit une moyenne de 1 224 kWh/salarié/an (périmètre Europe)
- En France, 12 386 tonnes de CO2 émis soit l'équivalent de 1 400 tours du monde en avion
- Plus de 1 700 tonnes de déchets (DIB et DEEE) recyclés (périmètre Europe)
- Plus de 4 500 unités de consommables recyclés (périmètre Europe)

HUMAIN

- 255,2 M€ de masse salariale Groupe monde (hors CPoR devises)
- 9 473 salariés à travers le monde dont 8 097 en Europe
- 31 820 heures de formation dispensées en Europe dans l'année

MANUFACTURIER

- Une implantation dans 11 pays
- 122 établissements dans le monde dont 43 en France et 46 en Espagne
- 9 centres de R&D (7 en France, 2 en Espagne)
- 22 sites certifiés ISO 9001 dans le monde soit plus de 50% des filiales du Groupe

INTELLECTUEL

- 13^e du classement FW500 de Frenchweb.fr le classement des entreprises françaises dans la Tech
- Des data center européens certifiés ISO 27001 et hébergement de données de santé
- Une offre de Lettre Recommandée Électronique (LRE) qualifiée par l'ANSSI
- Un service d'archivage électronique à valeur probatoire certifiée NF 461
- Une des autorités européennes de certification numérique les plus normées
- 40 startups suivies dans le cadre du programme européen d'accélération : Pépites Shaker
- 1 Centre d'Excellence en Intelligence Automation (CETIA)
- 1 LAB (recherche sur l'extraction de contenus)

II | Historique de la démarche RSE Tessi

Depuis une dizaine d'année, Tessi a initié une démarche de développement durable.

Afin d'aller plus loin dans son engagement, début 2011, Tessi a décidé d'adhérer au Pacte Mondial des Nations Unies et a publié son premier rapport développement durable incluant sa charte développement durable, sa démarche et les avancées réalisées dans ce domaine.

Depuis 2012, Tessi publie un rapport RSE dans lequel le Groupe redéfinit ses indicateurs tout en tenant compte des exigences de l'article R.225-105-1 du Décret n°2012-557 du 24 avril 2012.

En parallèle, fort d'une politique soutenue et maîtrisée en matière de croissance externe, Tessi déploie à l'échelle internationale l'ensemble de son offre par le biais de filiales spécialisées. Son offre de solutions et de services se spécialise au plus proche des spécificités et réglementations locales pour proposer dans chaque pays des réponses innovantes et créatrices de valeur.

En 2017, Tessi fait évoluer sa charte éthique vers un code éthique incluant entre autres le code de bonnes conduites qui définit et illustre les différents types de comportements à proscrire comme étant susceptibles de caractériser des faits de corruption, de trafic d'influence ou de discrimination.

En 2018, Tessi signe la charte de la diversité.

Tessi publie également pour la première année une déclaration de performance extra financière qui remplace son rapport RSE, en application de la directive européenne RSE (2014/95/UE), transposée en France par la publication du décret du 14 septembre 2018.

III | Engagements du Groupe

Tessi publie pour la première année une déclaration de performance extra financière qui remplace son rapport RSE, en application de la directive européenne RSE (2014/95/UE), transposée en France par la publication du décret du 14 septembre 2018

A | Un engagement fort auprès des Nations Unies

► Engagement de Tessi autour des 10 principes de l'ONU depuis janvier 2011.



Droits humains



Normes internationales du travail



Environnement



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.

Tessi a identifié 12 domaines, reliés à sa feuille de route, dans lesquels l'entreprise participe déjà, à sa mesure, aux efforts collectifs.



B | Tessi, signataire de la charte de la diversité

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

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



C | Une charte développement durable Tessi

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

Tessi a donc initié une politique de développement durable et a formalisé ses engagements au travers d'une charte basée sur la notion de RESPONSABLE.

<https://www.tessi.eu/fr/la-charte-durable/>

D | Un code éthique déployé à l'international

Ce code est établi pour servir de référence commune et aider chaque collaborateur à adopter au quotidien un comportement conforme aux valeurs de l'entreprise dans l'exercice de ses fonctions. Il s'inscrit dans le cadre de la politique RSE du Groupe et a été révisé en 2017 afin de s'inscrire également dans la politique de lutte contre la fraude et corruption du Groupe.

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

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

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

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

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

IV | Performance RSE

A | Évaluation de la performance RSE du Groupe

Notation ECOVADIS

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

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

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

Cette note nous permet d'intégrer le top des 4% des meilleures performances des entreprises évaluées par Ecovadis.



Statut **GOLD** pour Tessi en mars 2018 avec une note de 64/100, qui nous permet de rentrer dans la catégorie des fournisseurs possédant une démarche de management de la RSE mature et confirmée.

GAIA, Ethifinance

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



Avec une note de 73/100, Tessi se situe à la 63^e place sur les 230 entreprises évaluées et à la 17^e place sur 78 des entreprises de la catégorie de chiffre d'affaires compris entre 150 et 500 millions d'euros de chiffre d'affaires.

B | Dialogue avec les parties prenantes

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

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

C | Analyse de Matérialité

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

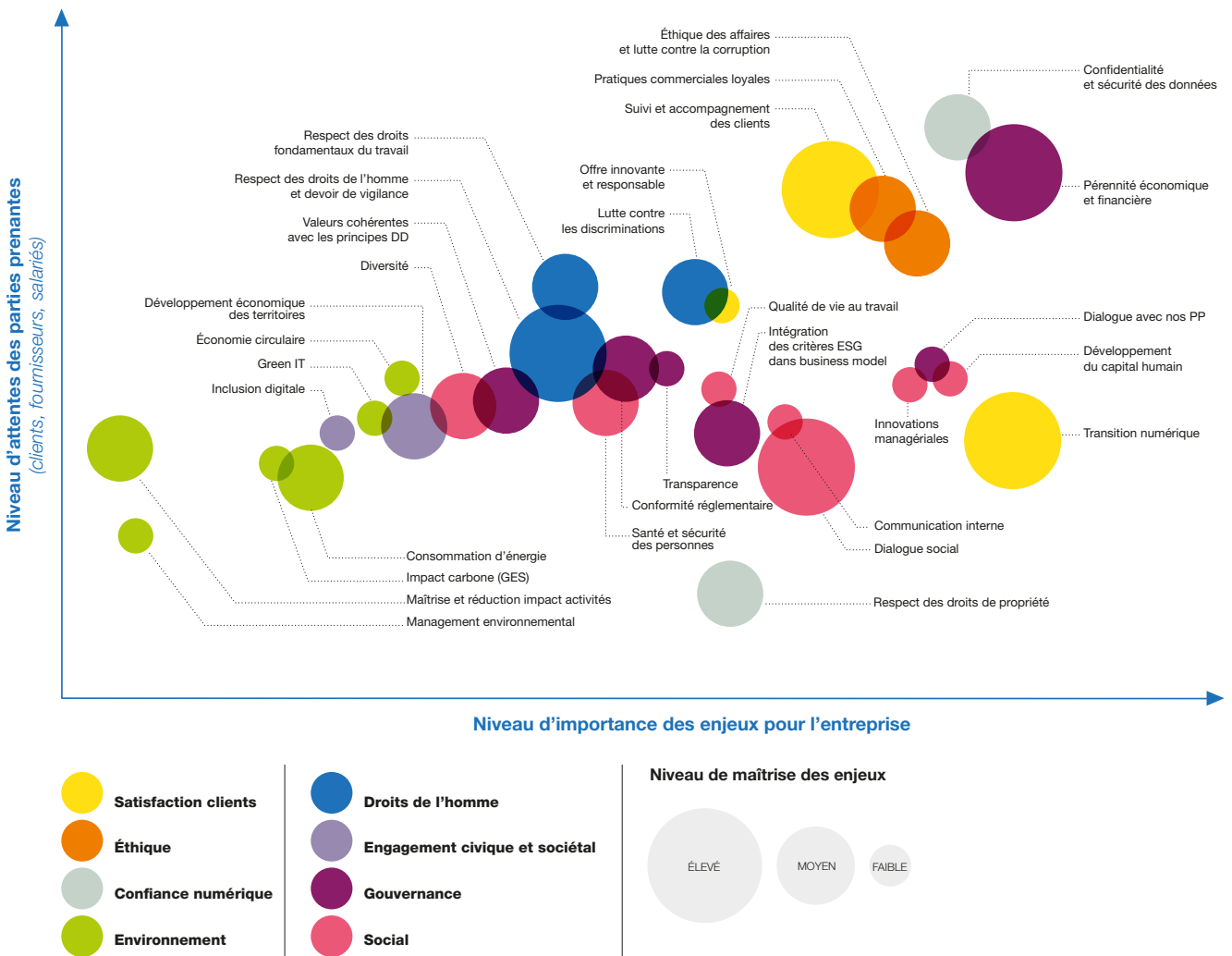
La méthode choisie pour mener à bien cette analyse est une approche qualitative permettant d'évaluer le niveau d'importance d'enjeux pour les principales parties prenantes de Tessi. Elle a tenu compte aussi bien des attentes internes qu'externes, avec une grille d'évaluation identique et commune pour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

La conduite de l'étude a suivi 5 étapes-clés garantes de la robustesse de sa mise en oeuvre : l'identification des

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

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

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



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

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

Les principaux enjeux prioritaires retenus :

- **La satisfaction client :**
Partenariat fort, écoute et anticipation des besoins client, dialogue permanent, amélioration continue des services, respect des niveaux de services contractuels,
- **La confiance numérique :**
Sécurité de l'information, confidentialité des données, RGPD, offre innovante et digitalisation,
- **L'éthique :**
Pratiques commerciales loyales et lutte contre la fraude et la corruption: Loi Sapin 2 et devoir de vigilance,
- **Le développement du capital humain :**
Gestion des compétences, attraction et fidélisation des talents: qualité de vie au travail, marque employeur, plan de mobilité, innovation managériale.
- **L'amélioration de la communication interne :**
Identifier de nouvelles opportunités de communication et exploiter de nouveaux canaux de diffusion.
-

V | Évaluation des risques extra-financiers

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

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

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

Dispositifs mis en œuvre à tous les échelons du Groupe :

- Une première ligne de défense, qui intègre des contrôles opérationnels, est intégrée aux processus et exécutée de manière structurée, diligente, régulière, cohérente et opportune.
- Une deuxième ligne de défense, qui comprend des fonctions de contrôle (par exemple, conformité, qualité, sécurité, contrôle) dont les référentiels de contrôles sont compatibles avec les politiques et standards sous-jacents.
- La troisième et dernière ligne de défense, assumée par la fonction Audit Interne groupe, est en charge d'évaluer le degré de maîtrise des opérations, d'apporter des conseils pour les améliorer, de contribuer à créer de la valeur ajoutée.

Le groupe Tessi a revu en 2018 son processus de cartographie des risques auxquels il est exposé, qu'ils soient d'ordre opérationnel, stratégique, d'image, de conformité ou financier. Chacun des facteurs de risque est décliné en questionnaire d'évaluation selon deux critères : la probabilité d'occurrence et l'impact.

Suite à cela une évaluation des risques financiers et extra-financiers a été réalisée par le directeur audit interne groupe, complétée par une évaluation réalisée par l'équipe RSE sur certains risques spécifiques.

Ces évaluations se sont déroulées par des interviews des directions et différentes fonctions opérationnelles (RH, finances, informatique, production...) ainsi que par un travail documentaire réalisés dans les différentes filiales.

Suite à ces évaluations, les facteurs de risques extra-financiers transversaux au Groupe qui ont été retenus et jugés significatifs sont les suivants :

- ▶ **Recrutement de personnel qualifié**
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 dans un contexte de marché de l'emploi concurrentiel.
- ▶ **Rétention de talents**
Face à ce contexte, Tessi doit s'attacher à valoriser et fidéliser les expertises et talents déjà présents au sein du Groupe.
- ▶ **Maintien de la satisfaction client**
Tessi a construit son succès grâce à un partenariat fort, une écoute et anticipation des besoins de ses clients. Pour cela, un risque pour le Groupe serait de voir se détériorer cette relation privilégiée et diminuer le niveau de satisfaction de ses clients.
- ▶ **Confiance numérique**
Le groupe Tessi, acteur de l'accompagnement de ses clients dans la digitalisation de leurs processus se doit d'avoir une politique en matière de confidentialité des données à la hauteur de la confiance que lui témoignent ses clients.

► **La lutte contre la fraude, l'évasion fiscale et la corruption**

Bien que non confrontée dans ses activités à des facteurs de risques importants en matière de pratiques commerciales non loyales et de corruption,

il est important pour le Groupe, face à la sensibilité de certains de ses clients bancaires et assurances à ces sujets, d'être rassurant et force de proposition.

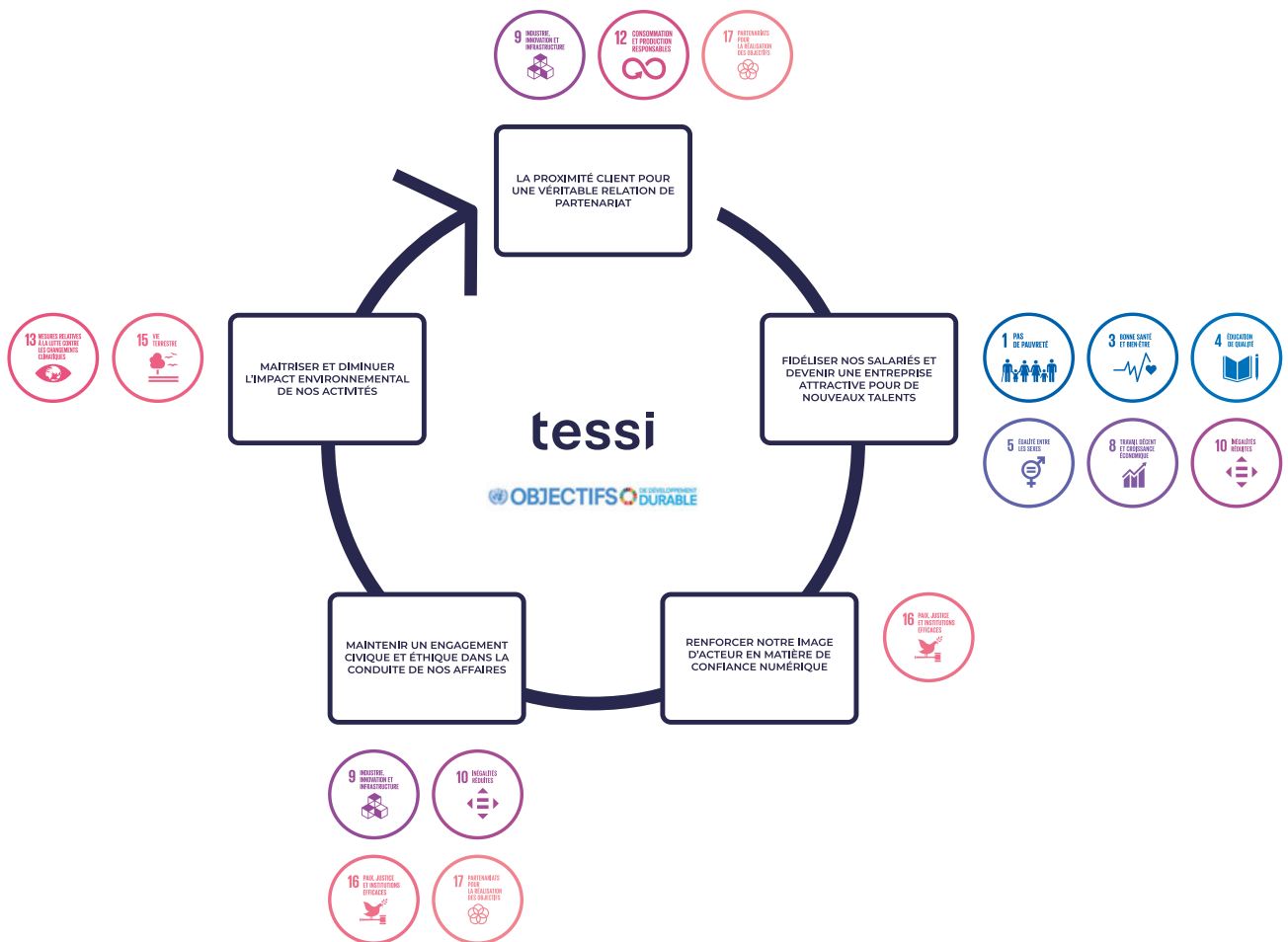
VI | Politique RSE du Groupe

Les objectifs de la feuille de route RSE 2018-2021 ont été fixés, en dialogue avec les parties prenantes à partir de la matrice de matérialité, de l'analyse des risques extra-financiers et opportunités de nos activités ainsi que des ODD de l'ONU.

La nouvelle feuille de route, conçue comme un outil de pilotage de la stratégie RSE du Groupe définit les axes prioritaires sur lesquels le groupe Tessi s'engage sur les 3 années à venir sur le périmètre international de son activité.

Tessi entend donc continuer à améliorer les axes suivants :

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



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

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

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

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

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

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

VII | Fidéliser nos salariés et devenir une entreprise attractive pour de nouveaux talents

Pour répondre à ses enjeux sociaux, les priorités RH du Groupe, portées par la création d'un poste de Directeur des ressources humaines groupe en 2018, sont les suivantes :

► HOMOGENÉISER NOS MÉTHODES DE RECRUTEMENT

Donner une visibilité immédiate de l'ensemble des opportunités existantes dans le Groupe.

► PROMOUVOIR LA DIVERSITÉ

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

Tessi souhaite affirmer son engagement dans la lutte contre les discriminations et continuer à promouvoir cette diversité au sein du Groupe. C'est pourquoi en 2018 le Groupe a signé la charte de la diversité.

► OPTIMISER LE PARCOURS PROFESSIONNEL

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

Les formations expertes permettent à chacun d'être au rendez-vous de l'évolution des métiers et favorisent l'intérêt des parcours.

► VEILLER À LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

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

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

A | Tessi : créateur d'emploi

Au 31/12/2018, l'effectif global est de 9 473 salariés (soit 4 785 en France et 4 688 à l'international).

L'effectif fin d'année global est le seul indicateur de la DPEF qui prend en compte les données de l'ensemble des filiales du groupe Tessi incluant celles acquises durant l'année 2018.

En Europe, le nombre de salariés s'élève à 8 097. 70% sont des femmes et 11% sont des cadres.

L'ensemble des données qui suivent, inscrites dans ce rapport, sont maintenant développées sur un périmètre Europe hors Owlance, Tessi Insurance Spain et Todo En Cloud.

Sur ce périmètre Europe, ce sont 615 emplois qui ont été créés en CDI au sein du groupe Tessi en 2018.

B | Attirer de nouveaux talents

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.

1 | Homogénéiser les méthodes de recrutement

Tessi a donc travaillé sur l'année 2018 à regrouper les activités recrutement sur une plateforme unique corporate afin d'augmenter la visibilité de nos activités et nos actualités.

Cette plateforme sera opérationnelle avec la mise en place du site web corporate prévu en avril 2019. Il permettra la mutualisation des postes disponibles au sein du Groupe, donnant une meilleure visibilité aux candidats potentiels sur les opportunités au sein du Groupe.

Cette plateforme sera aussi l'occasion de générer de la mobilité interne avec une communication de l'ensemble des postes vacants à l'ensemble des collaborateurs.

Parallèlement, le travail de 2018 débouchera sur 2019 sur un outil commun de gestion des candidatures externes. Avec plus de 20 000 candidatures par an au niveau du Groupe, les outils déployés permettront d'optimiser ces ressources potentielles.

2 | Promouvoir la diversité

L'historique et les métiers du Groupe font que le personnel est majoritairement féminin.

En Europe, presque 70% des salariés du Groupe sont des femmes.

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

- au niveau de la gouvernance, il y a 9 membres composant le Conseil de surveillance de Tessi SA et parmi eux, 4 femmes,
- le comité exécutif du Groupe est composé de **31% de femmes**,
- en Europe, **45% des postes de direction sont occupés par des femmes**,
- et, **40% du personnel cadre est féminin**.

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

En 2017, le nombre de salariés handicapés au sein des effectifs France du Groupe s'élevait à 221 salariés (soit 2,6% en unités bénéficiaires des effectifs en emplois directs Tessi France).

En 2018 ce nombre est maintenant de 239. À cela s'ajoute les effectifs liés au recours à des prestations fournies par le secteur protégé. Le tout représente 3% en unités bénéficiaires des effectifs Tessi France.

Pour s'améliorer, Tessi a souhaité mettre en place pour les 3 ans à venir un plan d'actions Handicap, basé sur la politique Handicap suivante :

► Politique Handicap du groupe Tessi :

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

Tessi souhaite s'engager 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.

► Partenariat socialement responsable : Partenariat de 10 ans avec les APF

Au-delà de l'emploi direct des salariés handicapés Tessi a développé un partenariat depuis de nombreuses années avec l'Association des paralysés de France. Ce partenariat permet au groupe Tessi de confier un pourcentage de son activité de saisie et traitement de documents à APF Entreprise.

Ce partenariat a été récompensé fin 2017 par le Trophée APF Entreprises catégorie Croissance lors de la 5^e nuit de la RSE, valorisant l'engagement responsable du Groupe et le développement de ses activités avec APF Entreprises depuis près de 10 ans.

En 2018, avec un périmètre de sous-traitance en augmentation, le chiffre d'affaire réalisé par les APF grâce à ce partenariat est de plus de 538 000€ HT.

Au sein des APF, depuis la mise en place de ce partenariat, cela représente 27 emplois à temps plein créés.

3 | Tessi, partenaires de grandes écoles et universités

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

► Partenariat GEM

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

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

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

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

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

Une démarche forte qui s'inscrit parfaitement dans la logique d'engagement porté par le Groupe depuis de nombreuses années au sein de son programme de Mécénat. En effet Tessi s'est engagé à réaliser un

don à hauteur de 85 000€ par an pendant 3 ans pour soutenir cette chaire de recherche.

► En 2018 Tessi donne un « Coup2Boost » aux étudiants des Grandes Écoles et d'Universités !

Pour la seconde édition de Coup2Boost, Tessi s'associe à 5 grandes entreprises et au site de recrutement Monster pour unir leurs forces et encourager les étudiants de Grandes Écoles et Universités porteurs de projets. Pour cela, Tessi s'engage à soutenir financièrement les projets étudiants les plus prometteurs.

Parmi les trois projets retenus in fine, les lauréats du concours Coup2Boost se partageront plus de 40 000 €. Cette bourse leur permettra de concrétiser leurs initiatives et de donner vie aux idées qui leurs tiennent à cœur.

4 | Mécénat de compétence

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

Le parrainage prend la forme d'un soutien financier, humain et matériel : le parrain est un collaboratrice impliqué et volontaire qui intervient directement auprès de sa filleule.

Ce parrainage s'est étendu à 3 étudiants en 2018.

C | Fidéliser nos salariés

1 | Gestion des compétences

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.
- Accompagner la croissance du Groupe avec le développement d'expertises internationales.
- 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.

En 2018, en Europe (hors Diagonal) ce sont 14% de plus d'heures de formation rapportées aux effectifs de la période qui ont été délivrées en comparaison à l'année précédente.

De plus, 66% des stagiaires formés sont des femmes.

► En complément des plans de formation, Tessi a développé des modules de formation adaptés aux collaborateurs sous forme de e-learning

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

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

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

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

Les campagnes de formation sont annoncées via différents canaux : envoi d'e-mails, bandeau sur la plateforme, événement sur le calendrier de formation, communication dans la newsletter interne.

Chaque campagne peut donner lieu à un ciblage nominatif précis et être individuelle ou collective.

Les filiales internationales bénéficient de ces formations traduites dans la langue du pays concerné.

► Formations au sein des filiales Diagonal Espagne

Les filiales Diagonal disposent d'une plateforme e-learning et dispense la majorité des formations à leur personnel par ce mode.

Cela leur permet de réaliser tous les ans de nombreuses formations pour un même salarié.

Les thèmes principaux couverts sont : l'accueil au sein de l'entreprise, les risques psycho sociaux, les formations RGPD du Groupe et des formations spécifiques aux règles de gestion de leurs clients.

En moyenne ce sont plus de 5 formations différentes par an qui sont dispensées aux salariés.

2 | Dialogue social

Il est important pour le groupe Tessi de maintenir un dialogue permanent avec l'ensemble de ses salariés. Dans les filiales espagnoles cela se traduit par une mise en place d'interlocuteurs RH dédiés à l'écoute des problématiques liés aux conditions de travail des salariés.

En France, chaque année de nouveaux accords sont signés dans les entreprises de plus de 50 salariés. En 2018, cela représente 1841 salariés, soit 44 % des effectifs.

De plus, à fin 2018 **au sein du groupe Tessi, 92, 8% des salariés sont représentés par une IRP.**

3 | Droit à la déconnexion

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

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

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

30% des filiales françaises ont été sensibilisé à ce droit à la déconnexion par un module de formation e-learning.

4 | Démarche performance

La démarche Performance initiée sur un site en 2017 a été déployée sur 4 nouveaux sites de production en 2018. De nouveaux sites sont accompagnés en 2019.

La démarche se décompose en 3 objectifs :

- La contribution aux performances financières de l'entreprise,
- La contribution à la satisfaction de nos clients,
- La contribution au bien-être des collaborateurs.

Cette démarche en 3 étapes visant une montée en compétences et autonomie des sites, permet à chaque collaborateur de contribuer dans son périmètre à l'atteinte des objectifs de son équipe. Nous sommes tous acteurs pour rechercher les pertes autrement dit identifier et réduire les gaspillages. Cela consiste à utiliser au mieux les ressources qu'elles soient matérielles ou humaines.

Les 3 objectifs sont intimement liés puisque leur équilibre permet la marche en avant de l'entreprise. Il se trouve d'ailleurs que la mise en place de chantier d'organisation de type « 5S » ont permis de revoir les modes opératoires et d'adapter l'espace de travail.

Les objectifs fixés en 2018 ont été atteints sur les 3 composantes :

- Des gains ont été valorisés à hauteur de plus de 500 K€
- Sur certaines prestations, l'amélioration du taux de non qualité a été significative : passage de 30% à moins de 10% stabilisé.
- Prise en compte et mise en place d'actions d'amélioration concernant et provenant des remontées des collaborateurs, facilité par la mise en place d'Animation à Intervalle Court (les AIC). C'est d'ailleurs au travers de ces animations que se fait la résolution des problèmes du quotidien, « les fameux cailloux dans la chaussure » !

5 | Bien-être par la pratique du sport

Le groupe Tessi a inscrit de nombreuses équipes à diverses courses et autres activités sportives durant l'année.

Tessi par ce biais souhaite :

- encourager la pratique d'un sport de façon régulière pour le mieux-être des salariés,
- favoriser la synergie entreprise puisque plusieurs entités du Groupe ont participé cette année à ces opérations en formant des équipes communes.

VIII | La proximité client pour une véritable relation de partenariat

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

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

A | Maîtrise de la qualité des services proposés

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

Les domaines certifiés sont :

- 14 sites de Business Process Services France : activité de traitement sécurisé de documents et moyens de paiements, (depuis 2006),
- Les activités d'encaissements France
- Les activités Business Process Services Espagne : Graddo (depuis 2006), Diagonal Company (depuis 2018)

- l'activité éditique du Groupe (depuis 1998),
- les offres EDI bancaire SEPA et Gestion de l'Information légale de Tessi Informatique (depuis 2004),
- les activités BIPIO (depuis 2009) et TUNIS DATA SERVICES (depuis 2015).

Les activités certifiées ISO 9001 couvrent ainsi plus de 50% des filiales mondiales du Groupe.

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

B | Écoute client

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

Au travers de ces événements, le Groupe valorise son savoir-faire auprès de ses clients et se positionne également en apporteur de conseils, de solutions d'expertises et de compétences.

En 2018, Tessi a déployé de nombreuses actions en faveur de ses clients :

- 24 web séminaires,
- 1 Showcase de la transformation digitale,

- 2 matinales couvrant des thématiques métiers et sectorielles (Banque, Assurance...),
- 1 livre blanc dédié à la transformation digitale des entreprises,
- 1 journée portes ouvertes de son Lab et du CETIA (Centre d'Excellence Tessi en Intelligent Automation),
- Le lancement de « Tessi Insights », le blog de la transformation digitale des processus d'entreprises.
- Participation à 6 événements externes (salons, rendez-vous d'affaires, Roland Garros)

C | Une mesure permanente de la satisfaction client

Les filiales France et Graddo en Espagne mesurent chaque année le taux de satisfaction des clients afin d'avoir un retour sur la perception des clients à propos des projets et services rendus dans l'année 2018.

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

En comparaison avec l'année dernière, le taux de retour à ces enquêtes a été inférieur pour les 2 pays, mais la note française s'est maintenue à une moyenne de satisfaction de 7,5/10 et celle de l'Espagne s'est améliorée de 5%, avec une note de 8,5/10 (8,1/10 en 2017).

IX | Renforcer notre image d'acteur en matière de confiance numérique

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

de protection des données et à se conformer aux lois et aux réglementations applicables en matière de traitement de données personnelles.

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

A | Protection des données RGPD/GDPR

Le groupe Tessi est doté d'une gouvernance relative à la protection des données personnelles à l'échelle du Groupe, approuvée par la direction générale, pilotée par le DPO Groupe « Data Protection Officer » ayant pour mission de construire, tenir à jour et animer le dispositif global du programme de protection de données personnelles. Ce dispositif est aligné sur les enjeux de réduction des risques stratégiques du Groupe et applicable dans toutes ses filiales.

La gouvernance de protection des données du Groupe s'appuie également sur un réseau de relais DPO, une politique groupe de protection des données personnelles, et des revues de direction et comités de pilotage dédiés à ces enjeux. La conformité du Groupe au GDPR est suivie de manière régulière grâce à des indicateurs de performance (KPI).

De plus, le groupe Tessi a mis en place une démarche systématique pour chaque nouveau projet ou nouvelle prestation permettant :

1. De déployer les mesures de protection adaptées et appropriées à la sensibilité des données en s'appuyant sur la démarche privacy by design/default afin de protéger les données contre toute perte, vol ou mauvaise utilisation accidentelle ou volontaire,
2. Un dispositif d'audit et de contrôle visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des

mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité, et en fournir la preuve à première demande du Client ou de l'autorité de protection des données,

3. Aider le client de Tessi à respecter les droits des personnes : droit à l'information, droit d'accès, de rectification, d'effacement, et de portabilité,
4. Assister les clients dans la réalisation et, le cas échéant, réaliser des analyses d'impact (« DPIA : Data Privacy Impact Assessment ») relatives à la protection des données pour les traitements susceptibles d'entraîner un risque pour les droits et libertés des personnes,
5. Fournir au client les éléments requis pour procéder à la notification d'éventuelles violations de données personnelles auprès de l'autorité de contrôle et auprès des personnes concernées.

Tessi a déployé à l'échelle du Groupe une politique générale de protection des données personnelles disponible en 4 langues ainsi que 27 procédures GDPR sur 30 identifiées, instructions et enregistrements formalisés, 6 fiches de bonnes pratiques en lien avec la protection des données personnelles et 7 grilles d'audit et de contrôle de conformité du Groupe au GDPR couvrant 100% des besoins identifiés.

Le taux d'accountability GDPR est donc de 96,7%.

► **Sensibilisation des collaborateurs sur la protection des données :**

Tessi a mis en place pour l'ensemble du personnel du Groupe une campagne de sensibilisation e-learning

sur la protection des données et la conformité GDPR,

Le taux moyen de sensibilisation des collaborateurs du Groupe est supérieur à 80%.

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

1 | Data center hautement sécurisé

► **ISO 27001 : engagements Sécurité des Systèmes d'information**

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

En Espagne, les filiales Graddo et Diagonale sont certifiées ISO 27001 depuis plusieurs années.

► **Tessi : Hébergeur certifié pour les données de santé**

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

2 | Service d'archivage électronique certifié

La plate-forme de dématérialisation de documents France obtient en 2016 la certification ISO 14 641 marque NF 461. Avec cette certification, Tessi renforce son excellence en matière de transformation digitale et prouve la capacité de sa plate-forme à proposer un environnement sécurisé, multicanal et conforme, pour la dématérialisation et l'archivage électronique à valeur probatoire des flux sensibles d'entreprise.

3 | CERTIGNA, du groupe Tessi obtient la certification eIDAS

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

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

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

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

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

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

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

X | Maintenir un engagement civique et éthique dans la conduite de nos affaires

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

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

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

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

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

B | Achats responsables

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

En complément d'un questionnaire RSE envoyé périodiquement aux fournisseurs stratégiques français, les filiales Tessi, ainsi que la filiale Graddo en Espagne, procède chaque année à une analyse de leurs fournisseurs les plus sensibles.

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

La méthode utilisée par la société Graddo consiste à analyser la qualité d'un fournisseur lors de chaque homologation. Graddo tient à jour également le pourcentage de fournisseurs qui sont eux même dotés d'un système de management QSE certifiés ISO 9001 et 14001.

En France, quelques chiffres clés :

- 765 fournisseurs évalués (évaluation qualité intégrant des critères environnementaux) avec une note moyenne à 3.3 (note de 1 à 4).
- 6 audits sur site de sous-traitants de production.
- 52 questionnaires qualité-sécurité envoyés à nos fournisseurs ou sous-traitants de production.
- 107 avenants RGPD et questionnaire de conformité envoyés à nos fournisseurs ou sous-traitants ayant accès aux données personnelles de nos collaborateurs ou des clients finaux de nos clients.

En Espagne, au sein de la filiale Graddo :

- 20 fournisseurs sur 55 ont été évalués.
- La note moyenne obtenue par ces fournisseurs est de 2.63/3 intégrant des critères de qualité, prix et conformité.
- Aucun incident jugé critique n'a été déclaré avec un fournisseur.

2 | Contrôle de conformité fournisseurs

En France, dès lors qu'une commande dépasse les 6 000 € TTC ou que la totalité des commandes annuelles atteint ce montant, la conformité du fournisseur doit être contrôlée.

En effet, conformément au code du travail, tout fournisseur a le devoir de fournir un certain nombre de documents obligatoires.

Pour les fournisseurs considérés essentiels, il est également obligatoire qu'ils puissent nous fournir annuellement des documents complémentaires en matière de continuité d'activité, et démarche conformité, qualité et développement durable.

À cet effet, une plate-forme de gestion des fournisseurs e-attestations administrée par le service comptabilité fournisseur permet de s'assurer de la conformité du fournisseur avant la commande et de générer des alertes automatiques aux fournisseurs en cas de dossier incomplet et durant toute la relation contractuelle.

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

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

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

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

Le document est présenté et commenté à chaque filiale.

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

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

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

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

Le traitement d'une alerte garantit la plus stricte confidentialité de l'émetteur, des personnes visées et des informations recueillies. Toutes les personnes intervenant dans le traitement des alertes sont astreintes à une obligation de confidentialité renforcée.

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

Ce comité est composé des membres suivants :

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

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

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

Après une présentation de la démarche RSE du Groupe, ce programme est composé de 4 modules e-learning :

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

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

Fin 2018, plus de 92% des salariés France ont suivi ce module.

A l'étranger il est en cours de déploiement.

XI | Maitriser et diminuer l'impact environnemental de nos activités

Même si l'impact environnemental direct de l'activité du Groupe est limité, et qu'à ce jour Tessi n'est pas particulièrement attendu par ses parties prenantes sur les sujets environnementaux, le Groupe a souhaité mettre en place depuis plusieurs années une politique environnementale simple et efficace, basée sur la prise en compte des aspects environnementaux les plus significatifs de notre activité.

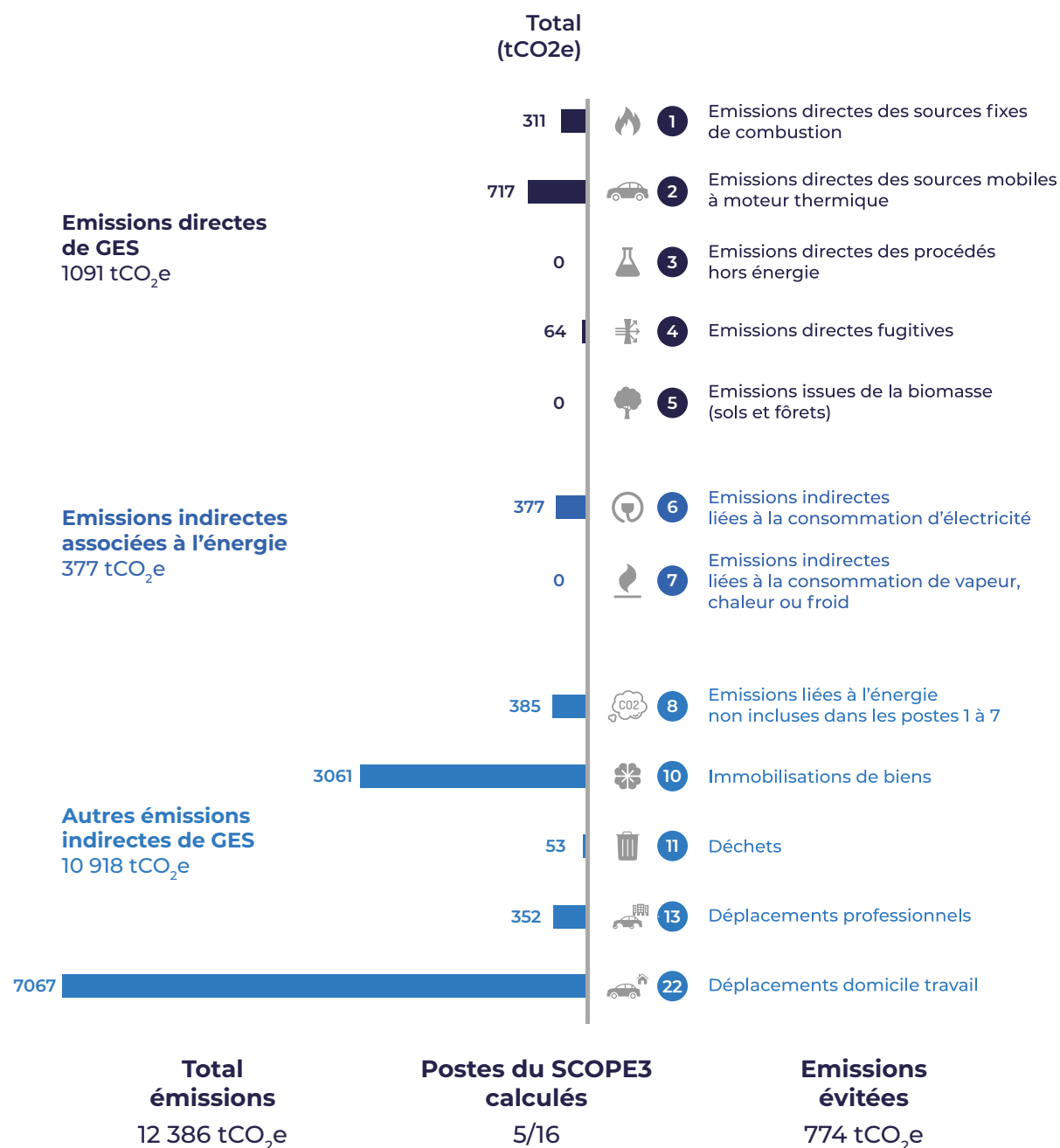
Tessi s'engage, au minimum, à respecter la législation française concernant la protection de l'environnement

et la prévention de la pollution.

Pour cela, Tessi a renouvelé cette année son bilan d'émission de gaz à effet de serre, pour l'instant calculé uniquement sur le périmètre de la France.

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

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



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

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

Fort de cette réussite et suite à ce dernier bilan carbone, Tessi mobilise maintenant ses collaborateurs

sur les trois facteurs principaux d'émission et objectifs environnementaux à savoir :

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

B | Réduire l'empreinte de nos déplacements

1 | Plan de mobilité

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

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

Certains établissements ont déjà formalisé le plan d'actions liés à ces déplacements, l'objectif à 2 ans étant de terminer les 11 sites identifiés.

► Mise en place d'une indemnité kilométrique vélo pour les salariés :

Après avoir testé en 2017 la mise en place de cet IKV sur une filiale multi-site, à fin 2018, 9 % des filiales françaises ont déployé ce dispositif.

2 | Politique voyages groupe

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

Cette empreinte est mesurée et suivie dans le Bilan d'émission de gaz à effet de serre réalisé en 2018.

C | Optimiser et réduire notre consommation électrique

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

La démarche se base sur :

► La virtualisation des serveurs

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

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

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

► La sensibilisation des salariés aux gestes éco responsables

► Une démarche green IT initiée en 2018

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.

Tessi a également participé pour la première année au challenge d'écoconception Design4green, terminant dans le top 10 des équipes classées sur un projet de conception d'une enquête en ligne consommant le moins d'énergie possible.

Cela permet aux équipes R&D de se familiariser avec de nouvelles méthodes d'Eco conception et de partager ses sujets avec des experts.

Sur ce périmètre, l'objectif à 3 ans est d'atteindre une diminution de 5% du ratio consommation électrique rapporté au effectifs France.

En parallèle en fonction des résultats obtenus nous déploierons les mêmes bonnes pratiques sur les sites espagnols.

D | Optimiser le recyclage et valorisation de nos déchets

En 2018, 90% du personnel européen opère sur des sites disposant d'une filière de recyclage. L'objectif à 3 ans est d'atteindre un taux Européen de 98%.

Pour cela nous continuons chaque année à accompagner individuellement chacun de nos sites pour qu'ils adhèrent aux conventions nationales mises en place avec des prestataires pour les DIB, DEEE et consommables d'impression.

A ce jour, bien qu'ayant mis en place la démarche de politique environnementale sur l'ensemble des sites du groupe Tessi, seule les filiales Graddo sont certifiées ISO 14 001.

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

XII | Indicateurs sociaux, sociétaux et environnementaux

		N-1	N	Variation	
Axe 1 : Fidéliser nos salariés et devenir une entreprise attractive pour de nouveaux talents					
Effectif global groupe Tessi (incluant toutes les filiales appartenant au groupe Tessi au 31/12/2018)					
Effectif global au 31/12/2018	Total Monde	8225	9473	↑	15%
	Total Europe	7051	8097	↑	15%
	dont France	4319	4785	↑	11%
	dont Espagne	2588	2813	↑	9%
Effectif féminin	Total Europe	NC	5641		-
	dont France	2965	3355	↑	13%
	dont Espagne	NC	1959		-
Effectif masculin	Total Europe	NC	2456		-
	dont France	1354	1430	↑	6%
	dont Espagne	NC	854		-
Effectif cadre	Total Europe	NC	856		-
	dont France	607	663	↑	9%
	dont Espagne	NC	183		-
Effectif non cadre	Total Europe	NC	7241		-
	dont France	3712	4122	↑	11%
	dont Espagne	NC	2630		-
Politique Diversité					
*Périmètre Europe (hors Owlance France et Bulgarie et les filiales espagnoles Todo En Cloud et Tessi Insurance Spain)					
Effectif au 31/12/2018	Total Europe	7051	7433	↑	5%
	dont France	4319	4452	↑	3%
	dont Espagne	2588	2798	↑	8%
Nombre d'embauches réalisées dans l'année en CDI	Total Europe	321	615	↑	92%
	dont France	245	422	↑	72%
	dont Espagne	49	178	↑	263%
Pourcentage de femme dans la population "cadre"	Total Europe	35%	40%	↑	14%
	dont France	35%	34%	↓	-3%
	dont Espagne	33%	60%	↑	82%
Pourcentage de femme dans la population "direction"	Total Europe	28%	45%	↑	61%
	dont France	32%	33%	↑	3%
	dont Espagne	13%	58%	↑	344%
Pourcentage de femmes dans le comité exécutif	Europe	33%	31%	↓	-7%

		N-1	N	Variation	
Total Europe			271		
Nombre de travailleurs handicapés dans l'entreprise dans l'année	dont France	221	240	⬆	9%
	dont Espagne	NC	31		-
Nombre de travailleurs handicapés salariés APF employés pour Tessi	France	27	27	⬆	0%
Montant dépensé auprès des ESAT	France	305 606 €	198 930 €	⬇	-35%
% des filiales France soumises à la contribution Agefiph et qui ont atteint 6%	France	61%	43%	⬇	-30%
Gestion des compétences					
*Périmètre Europe (hors Owliance France et Bulgarie et les filiales espagnoles Todo En Cloud et Tessi Insurance Spain)					
Total Europe		1314	1681	⬆	28%
Nombre de stagiaires formés	dont France	940	1370	⬆	46%
	dont Espagne (hors Diagonal)	332	292	⬇	-12%
Total Europe		832	1102	⬆	32%
Nombre de stagiaires femmes formées	dont France	608	889	⬆	46%
	dont Espagne (hors Diagonal)	217	209	⬇	-4%
Total Europe		482	579	⬆	20%
Nombre de stagiaires hommes formés	dont France	332	481	⬆	45%
	dont Espagne (hors Diagonal)	115	83	⬇	-28%
Total Europe		25 620	31 820	⬆	24%
Heures de formation	dont France	12 262	26 289	⬆	114%
	dont Espagne (hors Diagonal)	11 098	5 531	⬇	-50%
Total Europe		19	19	⬇	-0,37%
Durée moyenne d'une formation par salarié formé	dont France	13	19	⬆	47%
	dont Espagne (hors Diagonal)	33	19	⬇	-43%
Total Europe		4,4	5,0	⬆	14%
Rapport heures de formation délivrées sur effectif de l'année	dont France	2,8	5,9	⬆	108%
	dont Espagne (hors Diagonal)	8,2	3,2	⬇	-61%
Qualité de vie au travail					
*Périmètre Europe (hors Owliance France et Bulgarie et les filiales espagnoles Todo En Cloud et Tessi Insurance Spain)					
Nombre d'accords collectifs signés	France	45	22	⬇	-51%
Part de salariés représentés par une IRP	France	94%	93%	⬇	-2%
Nombre de CSE	France	-	15		-
Total Europe		5,61%	5,24%	⬇	-7%
Taux d'absentéisme <i>% d'heures d'absences (AT, maladies, maladies pro et absences injustifiées) rapportées au volume global des heures travaillées sur l'année considérée</i>	dont France	6,82%	6,72%	⬇	-1%
	dont Espagne	3,03%	3,30%	⬆	9%
Total Europe		77	69	⬇	-10%
Nombre d'accidents de travail avec arrêt	dont France	65	53	⬇	-18%
	dont Espagne	10	14	⬆	40%
Total Europe		0,36	0,29	⬇	-19%
Taux de gravité <i>Nb de journée d'incapacité lié à un AT * 1000 rapporté au nb d'heures travaillées</i>	dont France	0,49	0,47	⬇	-4%
	dont Espagne	NC	0,07		-
Total Europe		8,48	5,91	⬇	-30%
Taux de fréquence <i>Nb d'AT avec arrêts de travail * 1 000 000 rapporté au nb d'heures travaillées</i>	dont France	10,31	8,04	⬇	-22%
	dont Espagne	NC	2,92		-

		N-1	N	Variation
Turnover annuel (CDI) - [(nbre de départs pendant la période + nbre d'arrivées pendant la période) / 2] / effectif à la fin de la période N-1 * 100	France	NC	15%	-
Taux de diffusion du module de droit à la déconnexions sur les filiales FR.	France	NC	30%	-
Part des validants du module de droit à la déconnexion	France	NC	96%	-
Axe 2 : La proximité client pour une véritable relation de partenariat				
Taux de réponse (en %)	France	32%	24%	▼ -25%
	Espagne - filiales Graddo uniquement	38%	27%	▼ -29%
Note moyenne de satisfaction (/10)	France	7,5	7,5	➤ 0%
	Espagne - filiales Graddo uniquement	8,1	8,5	▲ 5%
Axe 3 : Renforcer notre image d'acteur en matière de confiance numérique				
*Périmètre Europe (hors Owlance France et Bulgarie et les filiales espagnoles Todo En Cloud et Tessi Insurance Spain)				
% salariés ayant suivi une formation à la protection des données et de la vie privée	Europe	NC	80%	-
Taux d'accountability	Europe	NC	96,70%	-
Axe 4 : Maintenir un engagement civique et éthique dans la conduite de nos affaires				
*Périmètre Europe (hors Owlance France et Bulgarie et les filiales espagnoles Todo En Cloud et Tessi Insurance Spain)				
Nombre de filiales ayant diffusés le code éthique	Total Europe	NC	93%	-
	dont France	NC	100%	-
	dont Espagne	NC	90%	-
Taux moyen de validation des filiales ayant suivi la formation e-learning LAC/LAF	France	-	92,30%	-
Montant versé au titre de mécénat (en €)	Europe	73 680	100 225	▲ 36%
Nombre de startups aidées par Tessi dans le cadre du programme Pépites Shaker	Europe	NC	0	-
Axe 5 : Maitriser et diminuer l'impact environnemental de nos activités				
Emissions directes et indirectes de GES	France	-	12 386	-
Bilan des émissions de GES scope 1 (BEGES précédent réalisé en 2014 - scope 1 et 2)	France	1714	1 091	▼ -36%
Bilan des émissions de GES scope 2 (BEGES précédent réalisé en 2014 - scope 1 et 2)	France	247	377	-
Bilan des émissions de GES scope 3	France	-	10 918	-
Electricité totale consommée (en kWh)	Total Europe	8 889 203	9 117 869	▲ 3%
	dont France	6 103 503	6 279 378	▲ 3%
	dont Espagne	1 256 346	2 326 103	▲ 85%
Ratio électricité consommée sur effectifs global	Total Europe	1261	1 227	▼ -3%
	dont France	1413	1 410	▼ -0,2%
	dont Espagne	485	831	▲ 71,3%
Gazoil consommé (en litres)	Total Europe	310 720	296 027	▼ -4,7%
	dont France	268 773	276 845	▲ 3,0%
	dont Espagne	14 335	17 428	▲ 21,6%
Essence consommée (en litres)	Total Europe	-	-	-
	dont France	-	10 321	-
	dont Espagne	-	-	-
Emissions de GES dûes aux déplacements professionnels (tonnes équivalent CO ²)	France	455	333	▼ -27%
Part des effectifs couverts par une filière de recyclage	Total Europe	-	90%	-
	dont France	93%	89%	▼ -4%
	dont Espagne	-	98%	-

		N-1	N	Variation	
	Total Europe	1 514	1 704	↑	13%
Tonnes de DIB recyclés	dont France	1 432	1 604	↑	12%
	dont Espagne	59	100	↑	71%
	Total Europe	2,80	3,61	↑	29%
Tonnes de DEEE recyclés	dont France	5,23	3,25	↓	-38%
	dont Espagne	-	0,36	-	-
	Total Europe	2247	4523	↑	101%
Nombre d'unités de consommables recyclés	dont France	2247	3658	↑	63%
	dont Espagne	-	865	-	-
	Gaz Réfrigérant (Climatisation) (en Kg)	France	-	33,1	-
Part des filiales couvertes par une Indemnité Kilométrique Vélo	France	-	9%	-	-

XIII | Annexe : Méthodologie et périmètre de reporting

1 | Période de reporting

La période de reporting des informations RSE est l'exercice du 1^{er} janvier au 31 décembre 2018.

2 | Méthodologie et périmètre

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

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

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

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

► Entités entrant dans le champ du rapport

Les entités visées par le reporting correspondent donc à l'ensemble des sociétés juridiques consolidées par intégration globale par la direction financière. Cependant certaines exceptions sont reportées dans le paragraphe suivant : cession et acquisitions.

► Cessions et acquisitions

Dans le cas des entreprises acquises au cours d'un exercice N, elles seront intégrées à 100% au reporting RSE de l'année N ou de l'année N+1 (décision prise au cas par cas par la direction RSE et la direction Groupe), en fonction notamment de la disponibilité des données.

Dans le cas des entreprises cédées au cours d'un exercice N, elles seront exclues à 100% du reporting RSE dès l'année N.

En 2018, Tessi intègre l'intégralité de la filiale Diagonal Company ibérique à son reporting ainsi que Dhimyotis acquises en 2017.

Les sociétés Owlance et Todo En Cloud acquises en 2018 ne seront pas intégrées cette année au reporting, hormis pour le calcul de l'effectif global total et Homme/Femme.

Il en est de même pour la filiale Tessi Insurance Spain (ex Near perfection) non incluse cette année au reporting car les premières embauches datent d'octobre 2018 ainsi que Tessi Technologies Tunis qui a été créée en cours d'année.

► **Règles de consolidation des données quantitatives**

Les données seront consolidées par la direction RSE du Groupe.

Celle-ci est chargée de superviser le processus de production des informations quantitatives figurant dans ce document et ses principales missions sont de :

- sensibiliser les contributeurs,
- maintenir le protocole de reporting,
- veiller au respect du planning de collecte des informations.

Les indicateurs bruts/simples sont consolidés par l'addition de l'ensemble des données remontées (par exemple le nombre d'accident du travail est un indicateur brut/simple : il est construit uniquement à partir des données d'accidents du travail remontées par les contributeurs).

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

► **Comparabilité N-1**

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

► **Vérification des données**

L'un de nos Commissaires aux Comptes a émis une attestation de présence ainsi qu'un avis motivé sur la sincérité des informations sociales, environnementales et sociétales consolidées présentées dans ce rapport au titre de l'exercice clos le 31 décembre 2018.

► **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 en 2018, le Groupe a donc décidé de ne pas reporter sur ceux-ci.

Rapport de l'Organisme Tiers Indépendant, membre du réseau BDO d'un des Commissaires aux Comptes, sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport sur la gestion du Groupe

Exercice clos le 31 décembre 2018

Au Conseil d'administration,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant (ci-après «OTI») de votre société (ci-après «entité»), accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1101¹, nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2018 (ci-après la «Déclaration»), présentée dans le rapport sur la gestion du groupe en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225 102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

1 | Responsabilité de l'entité

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

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

2 | Indépendance et contrôle qualité

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

3 | Responsabilité de l'OTI

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

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

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

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

4 | Nature et étendue des travaux

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

Nous avons mené des travaux nous permettant d'apprécier la conformité de la Déclaration aux dispositions réglementaires et la sincérité des Informations :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation, de l'exposé des principaux risques sociaux et environnementaux liés à cette activité et,

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

le cas échéant, de ses effets quant au respect des droits de l'homme et à la lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ainsi que des politiques qui en découlent et de leurs résultats;

- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225 102 1 en matière sociale et environnementale ainsi que le respect des droits de l'homme et la lutte contre la corruption et l'évasion fiscale;
- nous avons vérifié que la Déclaration comprend une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2ème alinéa du III de l'article L. 225-102-1;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et les principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance;
- nous avons vérifié, lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ou des politiques présentés, que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105;
- nous avons apprécié le processus de sélection et de validation des principaux risques;
- nous nous sommes enquis de l'existence de procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité;
- nous avons apprécié la cohérence des résultats et des indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 avec les limites précisées dans la Déclaration;
- nous avons apprécié le processus de collecte mis en place par l'entité visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations;

- nous avons mis en œuvre pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs² que nous avons considérés les plus importants :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions;
 - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices³ et couvrent entre 20 et 30 % des données consolidées des indicateurs clés de performance et résultats sélectionnés pour ces tests;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes⁴;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

5 | Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 4 personnes et se sont déroulés entre novembre 2018 et avril 2019 sur une durée totale d'intervention d'environ 3 semaines au cours desquelles nous avons mené une quinzaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions générale, administration et finances, ressources humaines, audit interne, RSE.

6 | Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations relatives à l'exercice clôt le 31 décembre 2018, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

2 Part des femmes dans l'effectif Groupe/dans la population «cadre»/dans la population «direction»/dans le conseil de surveillance/dans le comité de direction; nombre de CDI créés; nombre de salariés handicapés; nombre d'heures de formation par salariés; nombre de stagiaires formés, dont femmes; durée moyenne d'une formation; turnover (sur CDI) France; part des validants module droit à la déconnexion; pourcentage sensibilisation à la RGPD; pourcentage participation module contre la fraude et l'évasion fiscale

3 SEDI, Tessi – T.G.D., Diagonal et TDS CRC Metz

4 Charte de la Diversité; montant dépensé auprès des ESAT; montant du chiffre d'affaires réalisé par les APF; Concours Coup2Boost; Programme Européen Pépites Shaker dont nombre de start-up aidées; charte e-mail droit à la déconnexion; mécénat GEM; programme relatif à la RGPD; certification eIDAS; certification ANSSI; ISO 14 641; certification ISO 27 001; Code éthique

7 | Commentaires

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

- La description du modèle d'affaires peut être complétée notamment en ce qui concerne la création de valeur du Groupe;
- Les politiques ne mentionnent pas systématique-

ment les objectifs, l'organisation, les ressources, les responsabilités et le périmètre;

- Les données quantitatives y compris les indicateurs clés de performance, résultats des politiques menées, ne permettent pas systématiquement d'explicitier le niveau de maîtrise des risques extra financiers;
- Des améliorations à apporter dans l'établissement et le contrôle de certaines informations ont été identifiées.

Paris, le 24 avril 2019

L'organisme tiers indépendant,

BDO France – Léger & associés, représenté par

Iris DEKKICHE-CHABROL

Associée

Expert-comptable

Département RSE





tessi

Tessi S.A.
117, cours de la Libération
38029 Grenoble Cedex 2
Tél. +33 (0)4 76 70 59 10
www.tessi.eu