

DOCUMENT DE RÉFÉRENCE

# 2017

**RAPPORT FINANCIER 2017 INCLUS**



**Worldline**

**A****Profil du Groupe 3**

A.1	Structure du chiffre d'affaires	4
A.2	Profil d'activité	5
A.3	Entretien avec Gilles Grapinet	6
A.4	Personnes responsables	7
A.5	Worldline en 2017	8
A.6	Présentation du Groupe	14

**B****Positionnement et stratégie de Worldline 21**

B.1	Tendances de marché	22
B.2	Forces et atouts concurrentiels	32
B.3	Stratégie et ambition 2019	34
B.4	Objectifs à moyen terme	36

**C****Description des activités du Groupe 39**

C.1	Description des activités des trois Lignes de Services du Groupe	40
C.2	Technologie	56
C.3	Ventes et marketing	57
C.4	Achat et fournisseurs	58
C.5	Réglementation	59
C.6	Investissements	67
C.7	Propriétés immobilières, usines et équipements	68
C.8	Recherche et développement, brevets, licences	68

**D****Responsabilité sociétale d'entreprise RFA 71**

D.1	Intégrer le développement durable dans les activités de Worldline	72
D.2	Instaurer la confiance des clients avec des plates-formes entièrement disponibles et sécurisées et augmenter la création de valeur au profit des clients avec des offres durables et innovantes	92
D.3	Etre un employeur responsable	105
D.4	Etre un acteur éthique et loyal en affaires	130
D.5	Réduire notre empreinte environnementale grâce à nos opérations éco-efficaces	144
D.6	Information à propos du rapport	160

**E****Etats financiers RFA 169**

	Introduction	170
E.1	Revue opérationnelle	177
E.2	Objectifs pour 2018	187
E.3	Revue financière	187
E.4	Etats financiers consolidés	192
E.5	Comptes sociaux de la Société Mère Worldline SA	238
E.6	Résultats des cinq derniers exercices de Worldline SA	258
E.7	Indicateurs non IFRS	259
E.8	Opérations avec les apparentés	261

**F****Facteurs de risques RFA 265**

F.1	Risques relatifs au secteur d'activité et aux marchés du Groupe	266
F.2	Risques liés à l'organisation structurelle et l'exercice des activités du Groupe en tant qu'entité indépendante	275
F.3	Risques réglementaires et juridiques	276
F.4	Risques de marché	278
F.5	Assurances et gestion des risques	280
F.6	Procédures judiciaires et d'arbitrage	283
F.7	Le Contrôle Interne	285

**G****Gouvernance d'entreprise et capital RFA 291**

G.1	Information juridique	292
G.2	Gouvernement d'entreprise	295
G.3	Rémunération et actionariat des dirigeants	318
G.4	Assemblée Générale Annuelle du 24 mai 2018	335
G.5	Code et chartes	336
G.6	Evolution du capital et performance boursière	339

**H****Annexes 353**

H.1	Définitions	354
H.2	Tables de concordances	361
H.3	Contacts et implantations	369
H.4	Implantation	370

Les éléments du Rapport Annuel Financier (RFA) sont identifiés dans ce sommaire à l'aide du sigle **RFA**

## DOCUMENT DE RÉFÉRENCE

# 2017

## RAPPORT FINANCIER 2017 INCLUS



La présente version du Document de Référence annule et remplace la précédente version déposée auprès de l'Autorité des Marchés Financiers et mise en ligne sur le site de Worldline le 21 mars 2018. Les modifications effectuées sont les suivantes :

- Page 27 : Correction de la légende du graphique section B.1.2.2. « Nombre de paiements électroniques par habitant et par an en Europe (2016) »
- Page 319 : Suppression d'une erreur typographique dans le titre G.3.2
- Page 324 : Modification du tableau section G.3.2.2. Ajout d'une colonne.
- Page 325 : Correction du texte dans la colonne « commentaires » du tableau.
- Page 329 : Correction du tableau G.3.2.6
- Page 331 : Correction du tableau G.3.2.9
- Page 338 : Correction de la deuxième phrase de la section G.5.4.2
- Page 363 : Suppression de la mention « G.4.6 » dans la ligne numéro 20.7 de la « Table de concordance du Document de Référence »
- Page 365 : Correction de la pagination dans la « Table de concordance avec le rapport de gestion » ligne numéro 4.

# Notes

Dans le présent Document de Référence, les expressions la « Société » et « Worldline » désignent la société Worldline SA.

Les expressions le « Groupe » et le « Groupe Worldline » désignent Worldline SA et ses filiales consolidées prises dans leur ensemble.

Les expressions « Atos » et le « groupe Atos » désignent, sauf indication contraire, Atos SE et ses filiales consolidées autres que celles dédiées aux activités services de paiements et services transactionnels et autres activités Worldline.

## Informations incorporées par référence

En application de l'Article 28 du règlement de la Commission européenne (CE) n° 809-2004 du 29 avril 2004 relatif aux documents émis par les émetteurs cotés sur les marchés des Etats membres de l'Union européenne (« Directive Prospectus »), les éléments suivants sont incorporés par référence :

- Les comptes consolidés pour l'exercice clos le 31 décembre 2015, établis selon les normes IFRS telles qu'adoptées dans l'Union européenne ;
- Le rapport des Commissaires aux comptes sur ces comptes consolidés ; et
- Le rapport de gestion du Groupe ;

présentés dans le Document de Référence 2015 n° R. 16-031 enregistré auprès de l'Autorité des marchés financiers (AMF) le 28 avril 2016.

- Les comptes consolidés pour l'exercice clos le 31 décembre 2016, établis selon les normes IFRS telles qu'adoptées dans l'Union européenne ;
- Le rapport des Commissaires aux comptes sur ces comptes consolidés ; et
- Le rapport de gestion du Groupe ;

présentés dans le Document de Référence 2016 n° R. 17-032 enregistré auprès de l'Autorité des marchés financiers (AMF) le 28 avril 2017.

## Informations prospectives

Le présent Document de Référence contient des indications sur les perspectives et axes de développement du Groupe. Ces indications sont parfois identifiées par l'emploi du futur, du conditionnel et de termes à caractère prospectif tels que « considérer », « envisager », « penser », « avoir pour objectif », « s'attendre à », « entendre », « devoir », « ambitionner », « estimer », « croire », « souhaiter », « pouvoir », ou, le cas échéant, la forme négative de ces mêmes termes, ou toute autre variante ou expression similaire. Ces informations ne sont pas des données historiques et ne doivent pas être interprétées comme des garanties que les faits et données énoncés se produiront. Ces informations sont fondées sur des données, des hypothèses et des estimations considérées comme raisonnables par le Groupe. Elles sont susceptibles d'évoluer ou d'être modifiées en raison des incertitudes liées notamment à l'environnement économique, financier, concurrentiel et réglementaire. Ces informations sont mentionnées dans différentes sections du présent Document de Référence et contiennent des données relatives aux intentions, estimations et objectifs du Groupe concernant, notamment, le marché, la stratégie, la croissance, les résultats, la situation financière et la trésorerie du Groupe. Les informations prospectives mentionnées dans le présent Document de Référence sont données uniquement à la date du présent Document de Référence. Sauf obligation légale ou réglementaire qui s'appliquerait, le Groupe ne prend aucun engagement de publier des mises à jour des informations prospectives contenues dans le présent Document de Référence afin de refléter tout changement affectant ses objectifs ou les événements, conditions ou circonstances sur lesquelles sont fondées les informations prospectives contenues dans le présent Document de Référence. Le Groupe opère dans un environnement concurrentiel et en évolution

rapide ; il peut donc ne pas être en mesure d'anticiper tous les risques, incertitudes ou autres facteurs susceptibles d'affecter son activité, leur impact potentiel sur son activité ou encore dans quelle mesure la matérialisation d'un risque ou d'une combinaison de risques pourrait avoir des résultats significativement différents de ceux mentionnés dans toute information prospective, étant en outre rappelé qu'aucune de ces informations prospectives ne constitue une garantie de résultats réels.

## Informations provenant des tiers, déclarations d'experts et déclarations d'intérêt

Certaines données du présent Document de Référence proviennent de sources tierces. La Société atteste que ces informations ont été fidèlement reproduites et que, pour autant que la Société le sache à la lumière des données publiées ou fournies par ces sources, aucun fait n'a été omis qui rendrait les informations reproduites inexacts ou trompeuses.

## Informations sur le marché et la concurrence

Le présent Document de Référence contient, notamment au Chapitre B « Positionnement et Stratégie de Worldline », des informations relatives aux marchés du Groupe et à sa position concurrentielle. Certaines de ces informations proviennent d'études réalisées par des sources externes. Ces informations publiquement disponibles, que la Société considère comme fiables, n'ont pas été vérifiées par un expert indépendant et la Société ne peut garantir qu'un tiers utilisant des méthodes différentes pour réunir, analyser ou calculer des données sur les marchés aboutirait aux mêmes résultats. Sauf indication contraire, les informations figurant dans le présent Document de Référence relatives aux parts de marché et à la taille des marchés pertinents du Groupe sont des estimations du Groupe et ne sont fournies qu'à titre indicatif.

## Facteurs de risques

Les investisseurs sont invités à lire attentivement les facteurs de risques décrits au Chapitre F « Facteurs de risques » du présent Document de Référence. La réalisation de tout ou partie de ces risques est susceptible d'avoir un effet défavorable sur les activités, l'image, les résultats, la situation financière ou les perspectives du Groupe. En outre, d'autres risques, non encore identifiés ou considérés comme non significatifs par le Groupe à la date d'enregistrement du présent Document de Référence, pourraient également avoir un effet défavorable.

## Glossaire

Un glossaire définissant certains termes techniques utilisés dans le présent Document de Référence figure au Chapitre H du présent Document de Référence.

## Global Reporting Initiative (« GRI »)

Dans le cadre de la démarche de la Société visant à obtenir une certification de sa politique de Responsabilité Sociale d'Entreprise (« RSE ») par le Global Reporting Initiative (« GRI »), des références à la codification du GRI ont été insérées aux sections appropriées du présent Document de Référence au moyen de références au format [GRI-x]. Ces références suivent la structure de la table de concordance validée par le GRI et présentée dans le Rapport de Responsabilité Sociale et Environnementale (« Rapport RSE ») de la Société et permettent d'identifier les informations GRI générales et spécifiques dans le Document de Référence et le Rapport RSE.

# A

## Profil du Groupe

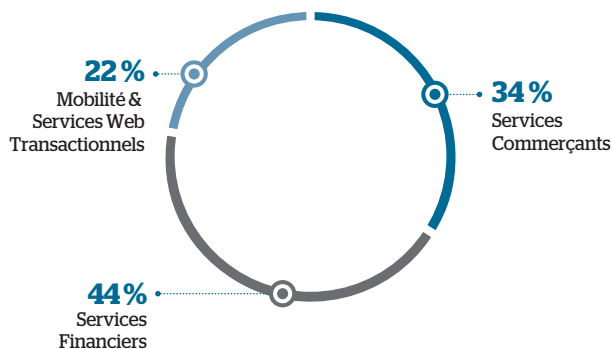


<b>A.1</b>	<b>Structure du chiffre d'affaires</b>	<b>4</b>
A.1.1	Répartition par lignes de Services	4
A.1.2	Répartition par zone géographique	4
<b>A.2</b>	<b>Profil d'activité</b>	<b>5</b>
<b>A.3</b>	<b>Entretien avec Gilles Grapinet</b>	<b>6</b>
<b>A.4</b>	<b>Personnes responsables</b>	<b>7</b>
A.4.1	Responsable du Document de Référence	7
A.4.2	Attestation du responsable du Document de Référence	7
A.4.3	Responsables du contrôle des comptes	7
<b>A.5</b>	<b>Worldline en 2017</b>	<b>8</b>
A.5.1	Principaux graphiques	8
A.5.2	Principales réalisations de 2017	9
<b>A.6</b>	<b>Présentation du Groupe</b>	<b>14</b>
A.6.1	Formation du Groupe	14
A.6.2	Organigramme simplifié du Groupe	16
A.6.3	Filiales et participations	17
A.6.4	Direction et organisation	18

# A.1 Structure du chiffre d'affaires [GRI 102-6][GRI 201-1]

## A.1.1 Répartition par lignes de Services

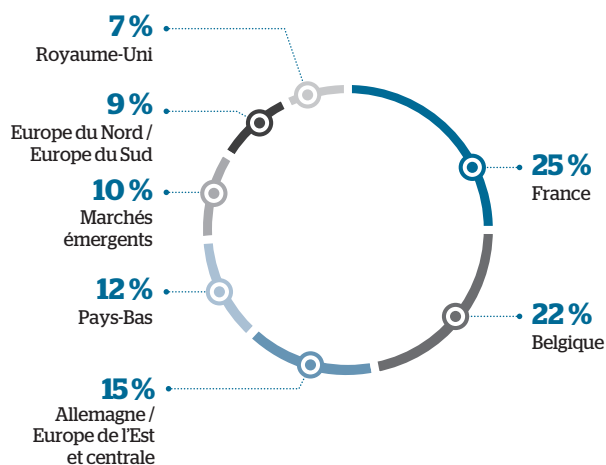
En 2017, 44% du chiffre d'affaires de Worldline a été réalisé par des contrats de Services Financiers, 34% des Services Commerçants et 22% des contrats de Mobilité & Services Web Transactionnels.



(en millions d'euros)	2017
Services Commerçants	535,5
Services Financiers	708,3
Mobilité & Services Web Transactionnels	350,0
<b>Worldline</b>	<b>1593,9</b>

## A.1.2 Répartition par zone géographique [GRI 102-4]

L'Europe est la principale base opérationnelle du Groupe, générant environ 90% du chiffre d'affaires total en 2017.



(en millions d'euros)	2017
France	402,7
Belgique	358,5
Allemagne/Europe de l'Est et centrale	236,0
Pays-Bas	194,1
Marchés émergents	156,9
Nord et Sud de L'europe	137,8
Royaume-Uni	107,9
<b>Worldline</b>	<b>1593,9</b>

## A.2 Profil d'activité [GRI 102-1][GRI 102-2][GRI 102-7]

Worldline, filiale du groupe Atos, est le leader européen dans le secteur des paiements et des services transactionnels. Worldline fournit à ses clients une nouvelle génération de services qui leur permet d'offrir au consommateur final des solutions innovantes et fluides. Riche de plus de 40 ans d'expérience dans le secteur des paiements, Worldline fait partie des acteurs principaux du marché du B2B2C.

La Société est présente dans 29 pays d'Europe et sur plusieurs marchés émergents en Amérique latine et en Asie (Worldline occupe également une position de leader en Inde dans les prestations de paiement et en Asie-Pacifique dans les licences de logiciels de paiement). Suite à ses récentes acquisitions, le Groupe a étendu sa présence mondiale dans de nouvelles zones géographiques : Etats-Unis, Brésil et Suède avec Digital River World Payments ; pays baltes (Lettonie, Lituanie et Estonie) avec First Data Baltics.

Le Groupe opère sur l'ensemble de la chaîne de valeur étendue des activités services de paiement, fournissant une gamme complète de solutions aux institutions financières, aux commerçants, aux entreprises et aux entités gouvernementales. Il propose un modèle économique unique et flexible, construit autour d'un portefeuille d'offres évolutif et global.

Le Groupe travaille en étroite collaboration avec ses clients pour concevoir et exploiter des services externalisés, le plus souvent en vertu de contrats de long terme au titre desquels il est rémunéré par une commission pour la mise en œuvre initiale de la solution, puis en fonction des volumes ou des valeurs de transactions pendant la durée du contrat. La forte culture d'innovation du Groupe lui permet d'aider ses clients à améliorer leurs services existants et d'exploiter les avancées technologiques pour créer de nouveaux marchés et services.

Au 31 décembre 2017, Worldline comptait plus de 9 400 employés dans le monde entier et générait un chiffre d'affaires total de 1594 millions d'euros, un excédent brut opérationnel de 335 millions d'euros et un résultat net part du Groupe de 105 millions d'euros pour 2017.

La stratégie commerciale du Groupe Worldline repose sur l'organisation de son activité autour de **trois Lignes de Services** présentant chacune leur propre gamme de services et solutions et d'importantes opportunités de croissance :

- La Ligne de Services « **Services Commerçants** » offre, principalement aux commerçants, de tirer parti de l'engagement consommateur grâce à son large portefeuille de solutions de paiement électronique et de services à haute valeur ajoutée et ce quel que soit le canal utilisé ;
- La Ligne de Services « **Services Financiers** » s'adresse aux banques et autres institutions financières. Sa mission est de leur fournir l'ensemble des services de paiement dans un contexte réglementaire complexe et en constante évolution. Ces services bénéficient de la capacité du Groupe à traiter des opérations à grande échelle et à innover constamment permettant la mise en œuvre des modèles alternatifs de prix tout en prenant en compte les nouveaux moyens de paiement et services à valeurs ajoutées ;
- La Ligne de Services « **Mobilité & Services Web Transactionnels** » va au-delà du traitement des transactions de paiement à proprement parler pour aider les entreprises et les gouvernements à développer de nouveaux services digitaux et à faire évoluer leur activité, en s'appuyant sur les technologies du Groupe développées pour les transactions de paiement et appliquées aux solutions de mobilité et d'analyses de données.

Le Groupe conduit ses activités en déployant une stratégie mondiale et unifiée d'exécution de ses contrats, de manière à tirer le maximum d'effets d'échelle en s'appuyant sur une combinaison de processus et d'outils standardisés, sur le partage de bonnes pratiques et sur un usage efficace de ressources globales, afin d'offrir des services de haute qualité à un prix compétitif.



## A.3 Entretien avec Gilles Grapinet [GRI102-14]

### Worldline a-t-elle atteint ses objectifs en 2017 ?

Nous avons de nombreuses raisons d'être satisfaits lorsque nous jetons un regard sur ce que nous avons réalisé en 2017. 2017 a été une année charnière pour Worldline : première année de notre plan stratégique 2017-2019 et première année complète après la fusion avec Equens. Les indicateurs sont au vert : croissance organique significative du chiffre d'affaires avec une accélération de la croissance publiée conformément aux objectifs fixés pour la seconde moitié de l'année ; amélioration de notre rentabilité d'environ 240 points de base et forte génération de flux de trésorerie. Dans la foulée de ces bons résultats, nous avons parachevé en 2017 la première et fructueuse phase de l'intégration d'equensWorldline. Pour préparer notre croissance future, nous avons lancé de nombreuses offres très innovantes et avons enregistré un développement commercial très actif au second semestre, qui se traduit par un pipeline record d'opportunités commerciales.

### Depuis son introduction en bourse, Worldline se concentre clairement sur les fusions et acquisitions. Pouvez-vous nous rappeler les principales opérations dans ce domaine en 2017 ?

Nous nous sommes d'abord concentrés sur la bonne intégration de nos acquisitions de 2016. 2017 s'est avérée une remarquable première année pour l'intégration d'equensWorldline - la fusion entre Equens et les anciennes entités européennes de traitement financier de Worldline - ce qui a prouvé notre capacité à combiner des opérations, à générer des synergies et à créer une culture commune en un laps de temps très court. Worldline est à présent la plus importante entreprise de traitement financier d'Europe et les opportunités de croissance pour l'avenir sont là. Nous avons en même temps continué à identifier des possibilités d'acquisition créatrices de valeur et avons signé et bouclé 4 nouvelles transactions l'année dernière : First Data Baltics, Digital River World Payments, MRL Posnet et en toute fin d'année Diamis. Avec l'acquisition de First Data Baltics nous avons la ferme ambition d'accélérer notre croissance dans les pays nordiques. La nouvelle 'Worldline Baltics' a assuré à notre Groupe une présence prééminente en Lettonie, en Estonie et en Lituanie, où nous occupons aujourd'hui une position de numéro 1 en tant que processeur de paiement pour les banques. L'acquisition de Digital River World Payments, basée en Suède, offre à Worldline une passerelle de paiements (« payment gateway ») mondiale de premier plan avec des capacités d'agrégation de paiement très avancées et très complémentaires avec notre passerelle de paiement par internet existante. Nous pouvons à présent prendre position sur l'un des segments de marché les plus prometteurs, celui des paiements internationaux par internet des commerçants mondiaux. Nous avons également renforcé notre présence dans les marchés émergents, en particulier en Inde, et sommes ravis d'avoir conclu l'acquisition de MRL Posnet, entreprise qui s'intègre parfaitement dans nos opérations existantes dans ce pays. Cela offre à notre Groupe une présence unique sur un marché qui connaît l'une des plus fortes croissances au monde. Enfin, nous avons acquis Diamis, un fournisseur de logiciels de paiement pour de grandes banques en Europe, reconnu pour sa suite de logiciels de gestion des liquidités et des paiements interbancaires.

### Comment l'innovation va-t-elle soutenir les plans de croissance de Worldline ?

L'innovation est le moteur de notre entreprise. Nos clients choisissent Worldline pour la qualité de ses services, ses coûts compétitifs et parce qu'ils veulent un partenaire à long terme qui continuera à innover, qui les aidera à se maintenir au niveau de leurs concurrents - voire à les devancer ! En 2017, nous avons investi plus de 100 millions d'euros, soit près de 7 % de notre chiffre d'affaires, dans nos plateformes et solutions de traitement avancées. C'est beaucoup. Cela montre à quel point notre

entreprise se focalise sur l'innovation. Plus que jamais, nous allons faire en sorte que l'innovation reste l'un de nos principaux facteurs de différenciation. Nous continuerons à investir dans nos solutions propriétaires, car nous pouvons tirer parti de toutes nos économies d'échelle en matière de recherche & développement. Worldline est un acteur reconnu dans le domaine de l'innovation en matière de paiements. Nous avons par exemple commencé à étudier le potentiel de la technologie blockchain il y a quatre ans, bien avant qu'elle ne fasse le buzz et nous avons déjà commencé à mettre en œuvre des projets concrets basés sur la blockchain. Aujourd'hui, une autre de nos priorités en matière de R&D réside dans l'application de l'intelligence artificielle aux paiements. Qu'il s'agisse d'améliorations graduelles à court terme ou d'une rupture technologique à plus long terme, notre agenda d'innovations est déterminé par ce dont nos clients ont besoin pour mieux réussir à l'avenir. Que ce soit des commerçants livrant concurrence à des pure players internet, ou des banques devant répondre aux bouleversements réglementaires et technologiques, nos clients comptent sur nos performances technologiques et nos capacités à apporter des idées nouvelles, parce que ce sont des facteurs qui contribueront à leur succès futur.

### Quel est le rôle de la Responsabilité sociétale d'entreprise (RSE) chez Worldline ?

La RSE est une de mes principales priorités. Elle est un facteur fondamental de la solidité d'une entreprise, permettant de produire de bons résultats à court terme mais également de traverser les décennies à venir et de répondre de manière adéquate aux attentes de toutes les parties prenantes de l'entreprise. Au bout du compte, c'est la même chose que de la bonne gestion. Une entreprise n'est un vrai leader que si elle est un leader en RSE. L'un ne va pas sans l'autre. Lorsque nos clients externalisent leurs opérations auprès de Worldline, c'est généralement pour de nombreuses années. Ils peuvent prendre de telles décisions parce qu'ils savent que nous serons présents sur le long terme et que nous mettrons tout en œuvre pour que notre entreprise soit robuste et durable. Chez Worldline, les objectifs de notre programme RSE Trust 2020 sont ancrés dans tous les éléments qui définissent notre entreprise : l'innovation, la qualité du service et la sécurité, notre empreinte carbone, le traitement éthique et respectueux des employés et des clients. Ce sont tous des éléments essentiels de notre identité en tant qu'entreprise durable.

### Quelles sont vos priorités pour 2018 ?

Nous devons continuer à accélérer notre croissance organique et atteindre nos objectifs de rentabilité et de trésorerie conformément à notre plan 2017-2019. Nous continuerons à nous appuyer sur l'intégration d'equensWorldline et sur nos acquisitions réalisées en 2017. Nous le ferons en réalisant des synergies et en apportant à nos clients les avantages de nos économies d'échelle et de l'élargissement de notre portefeuille. D'un point de vue stratégique, nous restons centrés sur l'indispensable consolidation du secteur européen des paiements, aujourd'hui très fragmenté. Enfin, nous continuerons à nous concentrer sur des opportunités de fusions-acquisitions créatrices de valeur. Worldline doit rester au cœur de toutes les tendances et innovations qui redessinent en permanence le paysage du secteur des paiements. Les réglementations visant à encourager l'open banking en Europe et l'arrivée des paiements instantanés pourraient changer en profondeur l'expérience du client, tandis que les paiements en ligne et les technologies numériques apportent de nouvelles opportunités de croissance aux commerçants, aux entreprises industrielles et aux gouvernements. Worldline est prête à aider tous ses clients, à les accompagner pour saisir ces opportunités, en Europe et ailleurs dans le monde.

**Gilles Grapinet Directeur Général**



## A.4 Personnes responsables

### A.4.1 Responsable du Document de Référence

**Monsieur Gilles Grapinet**, Directeur Général de la Société.

A

### A.4.2 Attestation du responsable du Document de Référence

J'atteste, après avoir pris toute mesure raisonnable à cet effet, que les informations contenues dans le présent Document de Référence sont, à ma connaissance, conformes à la réalité et ne comportent pas d'omission de nature à en altérer la portée.

J'atteste à ma connaissance, que les comptes sont établis conformément aux normes comptables applicables et donnent une image fidèle du patrimoine, de la situation financière et du résultat de la Société et de l'ensemble des entreprises comprises dans la consolidation, et le rapport de gestion (ci-joint) présente un tableau fidèle de l'évolution des affaires, des résultats et de la situation financière de la Société et de l'ensemble des entreprises comprises dans la consolidation et qu'il décrit les

principaux risques et incertitudes auxquels elles sont confrontées.

J'ai obtenu des contrôleurs légaux des comptes une lettre de fin de travaux, dans laquelle ils indiquent avoir procédé à la vérification des informations portant sur la situation financière et les comptes donnés dans le présent document ainsi qu'à la lecture d'ensemble du document.

**Gilles Grapinet**

Directeur Général

Bezons, le 21 mars 2018

### A.4.3 Responsables du contrôle des comptes

#### Commissaires aux comptes

##### Deloitte & Associés

Jean-Pierre Agazzi

- Nommé le 30 juin 1997, puis renouvelé le 29 mars 2004, le 28 mai 2010 et le 26 mai 2016
- Date d'expiration du mandat : à l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021

##### Grant Thornton

Virginie Palethorpe

- Nommé le 30 avril 2014 pour une durée de 6 exercices
- Date d'expiration du mandat : à l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2019

#### Suppléants

Cabinet B.E.A.S.

- Nommé le 30 juin 1997, puis renouvelé le 29 mars 2004, le 28 mai 2010 et le 26 mai 2016
- Date d'expiration du mandat : à l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021

Cabinet IGEC

- Nommé le 30 avril 2014 pour une durée de 6 exercices
- Date d'expiration du mandat : à l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2019

Deloitte & Associés est membre de la Compagnie Régionale des Commissaires aux comptes de Versailles.

Grant Thornton est membre de la Compagnie Régionale des Commissaires aux comptes de Versailles.

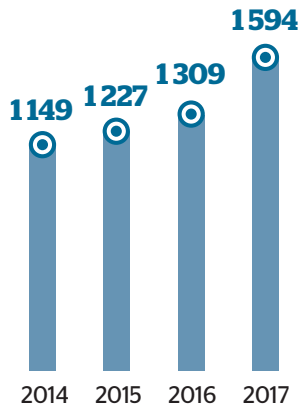
BEAS est membre de la Compagnie Régionale des Commissaires aux comptes de Versailles.

IGEC est membre de la Compagnie Régionale des Commissaires aux comptes de Versailles.

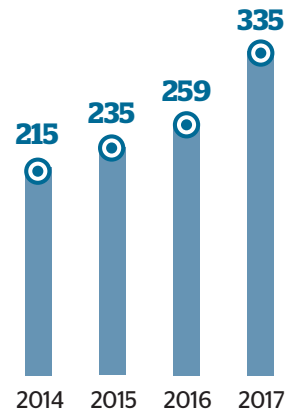
## A.5 Worldline en 2017 [GRI102-7]

### A.5.1 Principaux graphiques

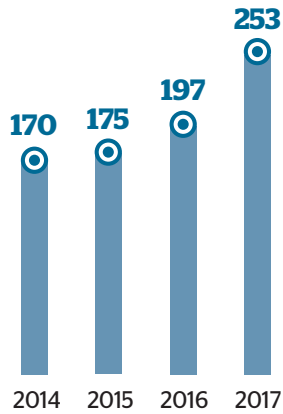
**ÉVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES SUR 4 ANS**  
(EN MILLIONS D'EUROS)



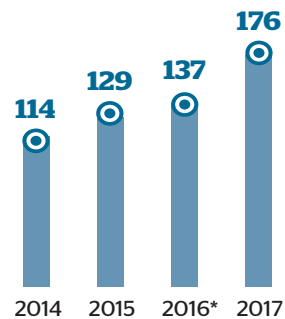
**ÉVOLUTION DE L'EXCÉDENT BRUT OPÉRATIONNEL SUR 4 ANS** (EN MILLIONS D'EUROS)



**ÉVOLUTION DE LA MARGE OPÉRATIONNELLE SUR 4 ANS** (EN MILLIONS D'EUROS)

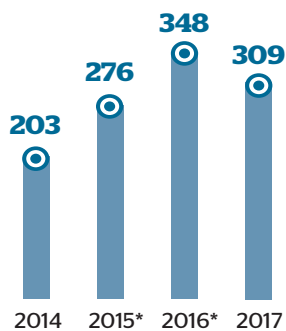


**FLUX DE TRÉSORERIE DISPONIBLE**  
(EN MILLIONS D'EUROS)



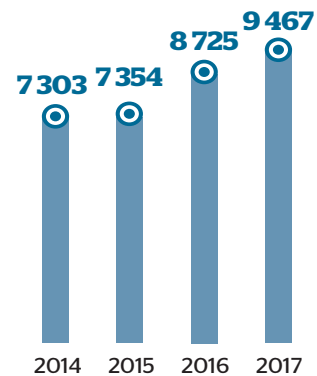
\* 31 décembre 2016 ajusté pour tenir compte du changement de présentation comme exposé dans la E 4.7.2 «Base de préparation et principes comptables»

**TRÉSORERIE NETTE** (EN MILLIONS D'EUROS)



\* 31 décembre 2015 et 2016 ajustés pour tenir compte du changement de présentation comme exposé dans la E 4.7.2 «Base de préparation et principes comptables»

**ÉVOLUTION DE L'FFECTIF SUR 4 ANS**



## A.5.2 Principales réalisations de 2017

### 4 janvier 2017

#### Danske Bank choisit la solution ACS de Worldline pour sécuriser l'e-commerce avec 3D-Secure au Danemark, Suède, Finlande, Norvège et au Royaume-Uni

Worldline a été sélectionné par Danske Bank pour fournir sa solution ACS (Access Control Server) pour l'authentification 3D-Secure. En tant qu'acteur majeur dans les pays nordiques, Danske Bank veut être à la pointe de la sécurité de l'e-commerce pour combattre efficacement la fraude et fournir à ses clients une méthode d'authentification unifiée multicanale.

### 5 janvier 2017

#### Signature d'un partenariat entre Worldline et Hease Robotics

Worldline co-développera avec Hease Robotics, un fabricant B2B français de robots, des solutions de robot interactif pour les industries du commerce de détail et de l'hôtellerie.

### 17 janvier 2017

#### Lancement de la solution WL Mobile Intrusion Protection

Worldline lance WL Mobile Intrusion Protection, une nouvelle solution de sécurisation des applications mobiles sur smartphone. Cette solution, conforme à la réglementation européenne sur la protection des données personnelles, a pour objectif de protéger les utilisateurs finaux contre les attaques et les fraudes, comme le piratage des données sensibles. Aisément paramétrable, elle permet d'affiner les politiques de sécurité, de manière dynamique, en fonction de l'évolution des risques sur le smartphone.

### 30 janvier 2017

#### VALINA réinvente les terminaux de paiement autonomes

VALINA est le premier dispositif Android qui supporte les transactions sécurisées de faible ou de fort montant, conformément aux spécifications PCI/PTS. L'intégration d'un lecteur tout-en-un, de la technologie NFC, d'un écran tactile et d'un PIN pad répondent aux spécifications élevées de l'Association de Vente Européenne pour les Systèmes de Vente Sans Cash (EVA-CVS).

### 6 février 2017

#### Santander Consumer Bank et Worldline étendent leur partenariat pour les services de paiement

Worldline, via sa filiale equensWorldline et la Santander Consumer Bank SA en Pologne, étend leur partenariat pour de nouveaux services. equensWorldline fournira des services de traitement de transactions pour les cartes de crédit Visa. La banque de détail de Santander en Pologne est cliente de Worldline depuis 2006.

### 21 février 2017

#### Résultats annuels 2016

A périmètre et à taux de change constants, le chiffre d'affaires de Worldline s'est élevé à **1 309,2 millions d'euros** représentant une croissance organique de **+3,5%** par rapport à 2015. Les deux Lignes de Services, Services Commerçants & Terminaux et Services Financiers, ont contribué à la progression du chiffre d'affaires alors que la Ligne de Services Mobilité & Services Web Transactionnels a été impactée par la fin de deux contrats historiques. En excluant l'impact de la fin de ces contrats, la croissance du reste des activités a été de +8,4%.

L'**excédent brut opérationnel (EBO)** du Groupe s'est amélioré de **+90 points de base**, atteignant **258,7 millions d'euros** ou 19,8% des ventes.

Le **résultat net** part du Groupe inclut le gain de cession de la participation du Groupe dans Visa Europe pour 51,2 millions d'euros et s'est établi à **144,2 millions d'euros**. Le **résultat net part du Groupe ajusté** pour les dépenses non courantes a atteint **129,2 millions d'euros**, comparé à 119,9 millions d'euros en 2015. Le **bénéfice ajusté par action dilué**<sup>1</sup> s'est élevé à **0,98 euro** en 2016 contre 0,91 euro en 2015 (+7,7%).

Le **flux de trésorerie disponible** de 2016 a atteint **140,4 millions d'euros**, tout en haut de l'objectif fixé pour l'exercice de 135 millions d'euros à 140 millions d'euros, et a progressé de +9,3% par rapport à 2015.

La **trésorerie nette** s'est élevée à **398,9 millions d'euros**, en progression de **+75,6 millions d'euros**, comparée à la trésorerie nette au 31 décembre 2015. Cette position de la trésorerie nette inclut le produit de la vente de l'investissement de Worldline dans Visa Europe pour 35,6 millions d'euros et le décaissement net de 111,0 millions d'euros lié à l'acquisition de Paysquare et de KB Smartpay.

### 13 mars 2017

#### Worldline étend les fonctionnalités de sa solution Voucher Management System pour Telefónica Allemagne

La solution *Worldline Voucher Management System* a été étendue avec succès à toutes les marques de Telefónica en Allemagne, permettant ainsi aux utilisateurs de cartes prépayées de Telefónica de recharger leur crédit téléphonique où qu'ils soient, de façon fiable et pratique, en utilisant des coupons (« vouchers »).

### 14 mars 2017

#### equensWorldline va traiter les paiements de la banque Degussa

equensWorldline va traiter toutes les transactions de paiements de Degussa Bank AG, Allemagne, à partir du second trimestre de 2017. Ce nouveau contrat à long terme constitue une réalisation significative pour equensWorldline.

<sup>1</sup> BPA incluant les impacts d'instruments potentiellement dilutifs, calculé sur le résultat net ajusté pour des éléments non récurrents, net d'impôt.



## 6 avril 2017

### **Mobile Wallet : Worldline classé « leader du marché » par Ovum pour ses solutions de portefeuille mobile vendues en marque blanche**

Worldline est classé « leader du marché » dans le rapport intitulé « Matrice décisionnelle Ovum : sélectionner une solution de portefeuille mobile de marque blanche, 2016-17 ». La solution de Worldline mobilise une technologie API innovante, hautement configurable. Elle se veut fortement axée sur la sécurité de la transaction et la lutte contre la fraude, et est conçue pour de nombreux PSP de e-commerce.

## 24 avril 2017

### **Chiffre d'affaires du premier trimestre de 2017.**

**Le chiffre d'affaires** s'est élevé à **374,3 millions d'euros**, en croissance organique de **+1,4%** à périmètre et taux de change constants par rapport au premier trimestre de 2016. Les Lignes de Services, Services aux Commerçants et Services Financiers, ont contribué à la progression du chiffre d'affaires, alors que la Ligne de Services Mobilité & Services Web Transactionnels est restée impactée, comme lors du second semestre 2016, par la fin d'un contrat historique en France, qui a eu lieu en juin 2016 et qui de ce fait affectera la croissance de Worldline pour la dernière fois lors du deuxième trimestre de cette année. En excluant l'impact de cette fin de contrat, la croissance du reste des activités a été de +6,0%.

## 12 mai 2017

### **Worldline continue de solidifier sa position dans les notations Corporate Social Responsibility**

La politique de *Corporate Social Responsibility* (CSR) de Worldline a été récompensée par deux nouvelles agences de notation ESG : Oekom et MSCI.

## 24 mai 2017

### **Assemblée Générale Mixte des actionnaires de Worldline**

La totalité des résolutions proposées par le Conseil d'Administration a été adoptée.

L'Assemblée Générale a notamment approuvé les comptes sociaux de l'exercice 2016 ainsi que les comptes consolidés pour la même période, qui reflètent une performance opérationnelle très robuste avec l'atteinte des objectifs 2016 dans le haut des prévisions, tant en termes de croissance du chiffre d'affaires et d'amélioration du taux de profitabilité que de génération de trésorerie.

Au cours de l'Assemblée Générale, le représentant de l'actionnaire majoritaire Atos SE est intervenu pour préciser qu'une discussion au sujet du nombre minimum d'actions requises pour chaque administrateur a eu lieu. En ce sens, une Assemblée Générale Extraordinaire sera prochainement convoquée par les Commissaires aux comptes à l'effet de confirmer les mandats des administrateurs composant le Conseil d'Administration ; une résolution spécifique concernant une modification statutaire au sujet du nombre minimum d'actions requises pour chaque administrateur sera proposée à l'Assemblée Générale Extraordinaire.

## 13 juin 2017

### **Plusieurs opérateurs de transport public allemand s'allient et s'appuient sur Worldline pour leur nouveau système de gestion des ventes**

Worldline a mis en place un système efficace et moderne de gestion des ventes pour les six plus grands opérateurs de transport public de l'Association Rhein-Ruhr. Ce nouveau système gère tous les process associés à la gestion de la clientèle et à la vente de titres de transport. Cette plateforme centrale et intermodale permet au client d'accéder facilement et rapidement à tous les services et offres, y compris la vente de tickets. En plus des services fournis aux clients, ce nouveau système facilite également le traitement des contrats et les autorisations pour les opérateurs de réseau de transport.

## 15 juin 2017

### **Une première sur le marché belge : Belfius intègre la technologie de Worldline dans son application mobile afin de permettre le paiement sans contact avec tous les types de cartes, dont Bancontact**

Grâce à la technologie de Worldline, les clients de la banque Belfius, disposant de l'application mobile Belfius Mobile, peuvent dès à présent payer avec leur téléphone mobile Android compatible en le positionnant près d'un terminal de paiement équipé de la technologie sans contact. C'est ainsi la première solution disponible sur le marché belge qui rend le paiement mobile sans contact possible avec Bancontact, le moyen de paiement préféré des Belges. Cette innovation est appelée à changer radicalement la manière de payer des consommateurs dans les mois et années à venir.

## 26 juin 2017

### **Worldline entre dans un accord avec Apigee**

Worldline a conclu un accord avec Apigee pour combiner et intégrer le logiciel Apigee Edge avec ses services et son expertise afin de mettre en œuvre des solutions digitales.

### **equensWorldline soutient l'initiative de Paiements instantanés de la Banque Centrale Européenne**

Suite à la décision par la Banque centrale Européenne (BCE) de développer un nouveau service de règlement des paiements instantanés appelé « TIPS », equensWorldline a annoncé qu'il connectera sa plateforme de règlement et de compensation des paiements instantanés nationaux et européens à TIPS dès que ce nouveau service sera opérationnel.

## 28 juin 2017

### **Le partenariat entre Trinity Purchasing et Worldline apporte une solution de paiement complète à l'environnement hôtelier moderne**

Trinity Purchasing, une entreprise internationale d'achat opérant dans le secteur hôtelier, s'associe avec Worldline dans le cadre d'une solution intégrale d'acceptation et d'e-commerce couvrant 16 pays. Avec cette solution, les clients des hôtels membres de Trinity Purchasing pourront payer dans leur propre devise lorsqu'ils seront à l'étranger, quel que soit le pays où ils séjournent.

## 17 juillet 2017

### Acquisition de Digital River World Payments

Fondée en 1997 et basée à Stockholm en Suède, DRWP est une filiale de Digital River et emploie environ 120 personnes dans le monde. Avec une offre intégrée d'acceptance de paiements en ligne, de services de paiement dits « collecting » (permettant de centraliser les transactions mondiales d'un commerçant donné avec de nombreux acquéreurs) sous un même toit et ayant enregistré en 2016 un chiffre d'affaires brut d'environ 37 millions d'euros, DRWP offre une gamme complète de solutions d'acceptance et d'optimisation de paiements en ligne à des acteurs internationaux de premier plan, actifs dans des secteurs d'activité variés tels que le transport, la distribution, la vente directe ou les biens numériques. La plateforme globale de DRWP avec sa couverture géographique étendue, supporte les devises et les schémas de paiements internationaux dans 175 pays, avec un large éventail de marques et de méthodes de paiement locales et plus de 40 connexions avec des banques acquéreurs dans le monde. Avec sa portée globale, se positionnant comme un PSP et un « collecteur », DRWP présente une alliance parfaite avec l'offre intégrée de paiement Internet existante et reconnue de Worldline.

## 20 juillet 2017

### Worldline lance son programme pour l'égalité des sexes dans le cadre de sa campagne « TRUST 2020 »

Après avoir officiellement donné le coup d'envoi de sa campagne de responsabilité sociale baptisée « TRUST 2020 » en 2016 et avoir obtenu, à l'issue de cette première année, des résultats positifs, Worldline lance un programme pour l'égalité des sexes en plusieurs volets. Un Comité Diversité a été désigné pour définir une feuille de route permettant d'enrayer toutes les différences de traitement auxquelles les femmes sont confrontées, et ce, d'ici à 2020.

## 24 juillet 2017

### Assemblée Générale Mixte des actionnaires de Worldline

L'Assemblée Générale Mixte des actionnaires de Worldline, réunie le 24 juillet 2017, a permis de confirmer l'ensemble des mandats des administrateurs composant le Conseil d'Administration actuel pour la durée restant à courir de leur mandat respectif. Le Conseil d'Administration, réuni à l'issue de cette Assemblée Générale, a également confirmé les mandats du Président du Conseil d'Administration et du Directeur Général pour la durée de leur mandat respectif d'administrateur, et confirmé la composition des Comités du Conseil visée.

### Worldline, conjointement avec Total, s'associe avec la Fintech africaine de paiement InTouch

Le 13 juillet 2017, Total et Worldline ont signé des accords commerciaux, de financement et de coopération technologique les engageant avec la Fintech africaine InTouch. Total et Worldline accompagneront le déploiement de la solution « Guichet unique » dans les huit pays africains suivants : le Burkina Faso, le Cameroun, la Côte d'Ivoire, le Kenya, le Mali, le Maroc, la République de Guinée et le Sénégal. Cette solution permet aux commerçants d'agréger les moyens de paiements (monnaie électronique, cartes privatives et cash) et d'offrir des prestations de services proposées par des tiers (abonnements multimédia, paiement de factures, transfert d'argent, rechargement de cartes, etc.) à travers une interface unique. Aux termes de l'accord, Worldline prendra, conjointement avec Total, une participation minoritaire dans InTouch et fournira, dans le premier volet d'un accord technologique plus large, une

infrastructure d'hébergement industrielle sécurisée permettant le déploiement rapide de la solution « Guichet unique »

## 25 juillet 2017

### Résultats du premier semestre 2017

**Le chiffre d'affaires** s'est élevé à **778,1 millions d'euros** à fin juin 2017, en croissance organique de **+1,7%** à périmètre et taux de change constants par rapport au premier semestre de 2016. Les divisions Services aux Commerçants et Services Financiers ont contribué à la progression du chiffre d'affaires, alors que la Ligne de Services Mobilité & Services Web Transactionnels est restée impactée, comme lors du second semestre 2016, par la fin d'un contrat historique en France (le contrat « RADAR »), qui a eu lieu en juin 2016 et qui, de ce fait, a affecté la croissance de Worldline pour la dernière fois lors de ce premier semestre 2017. En excluant l'impact de cette fin de contrat, la croissance du reste des activités a été de plus de +6%.

**L'Excédent Brut Opérationnel (EBO)** du Groupe a atteint **153,5 millions d'euros** ou 19,7% du chiffre d'affaires, soit une augmentation de **+170 points de base**, parfaitement en ligne avec l'objectif initialement défini pour l'ensemble de l'année d'atteindre un pourcentage d'EBO compris entre 20,0% et 20,5% du chiffre d'affaires ce qui correspondait à une ambition d'améliorer l'EBO entre +150 et +200 points de base.

**Le résultat net normalisé**<sup>1</sup> s'est établi à **71,9 millions d'euros** et a progressé de **+16%**. Le **résultat net** part du Groupe s'est élevé à **50,8 millions d'euros**, en baisse de 41,3 millions d'euros par rapport à la même période l'année dernière, qui incluait le profit exceptionnel relatif à la cession de la participation du Groupe dans Visa Europe.

Le **flux de trésorerie disponible** du premier semestre s'est élevé à **88,0 millions d'euros**, en progression de **+25,7%** par rapport au premier semestre de 2016.

La position de trésorerie nette a atteint **440,1 millions d'euros**, en progression de **+92,4 millions d'euros** par rapport à la position de trésorerie nette du 31 décembre 2016, qui a été ajustée de -51,2 millions d'euros afin de tenir compte de la présentation des actifs et passifs liés à l'activité d'intermédiation.<sup>2</sup>

### Acquisition du leader du traitement des transactions de paiement dans les pays Baltes auprès de First Data Corporation

Worldline annonce qu'un accord a été signé avec First Data Corporation (NYSE : FDC) concernant l'acquisition de 100% du capital de ses filiales en Lituanie, Lettonie et Estonie (ensemble « First Data Baltics » ou « FDB ») pour environ 73 millions d'euros. La transaction sera financée par la trésorerie existante.

Ayant enregistré un chiffre d'affaires de l'ordre de 23 millions d'euros en 2016 et présentant un profil financier solide, avec une marge EBITDA matériellement supérieure à celle de Worldline, FDB emploie environ 200 personnes et est leader, dans la région baltique, dans le traitement des transactions financières, fournissant aux principales banques baltes, ainsi qu'à certaines banques de la région nordique, une large gamme de services externalisés.

Par cette acquisition, Worldline obtient une position unique de leader dans les pays baltes en forte croissance, d'importantes perspectives de développement dans les pays baltes (n°1 en Lettonie et Lituanie, n°2 en Estonie) en raison de la croissance structurelle des paiements électroniques sur ces marchés. De multiples leviers de synergies avec le portefeuille de Worldline ont été identifiés, permettant ainsi d'accélérer la croissance du chiffre d'affaires et la rentabilité.

<sup>1</sup> Le résultat net normalisé exclut les éléments inhabituels et peu fréquents (net d'impôt).

<sup>2</sup> Voir la Note « Base de préparation et principes comptables » des comptes semestriels.



### Vente de Chèque Service

Worldline a cédé à sa Direction via un MBO, avec effet au 1<sup>er</sup> juillet 2017 et sous les garanties usuelles, son activité chèque service en France, celle-ci ayant peu de synergies avec les autres activités de Worldline et étant dilutive pour la croissance et la rentabilité du Groupe. Chèque Service a enregistré un chiffre d'affaires de moins de 20 millions d'euros en 2016, avec une marge d'EBO dilutive par rapport à celle du Groupe.

### 4 septembre 2017

#### Trois grandes banques néerlandaises choisissent equensWorldline comme fournisseur d'infrastructure pour l'Instant Payment

equensWorldline fournira une nouvelle infrastructure, européenne et mondiale, permettant de traiter instantanément les paiements : le destinataire recevra immédiatement les fonds. Ces paiements en temps réel seront disponibles 24 heures sur 24, 365 jours par an, y compris les week-ends et jours fériés. Il sera ainsi possible de constater, en temps réel, que le paiement est effectif. Les clients pourront bénéficier plus rapidement de leur achat, et les commerçants, de leur côté, pourront percevoir l'argent immédiatement. L'Instant Payment permettra aux entreprises d'optimiser leur trésorerie et de réduire les risques.

### 22 septembre 2017

#### Worldline décroche à nouveau le niveau « Or » suite à l'évaluation de sa performance extrafinancière par EcoVadis, confirmant ainsi son leadership en matière de Responsabilité sociale d'Entreprise (RSE)

Avec un score global de 76/100, Worldline affiche un résultat en nette progression par rapport à l'an dernier (+12 points) et dépasse même son objectif d'améliorer son score de 10 points dans le cadre de son évaluation par EcoVadis. Grâce à cette progression significative, Worldline rejoint le très restreint TOP 1% des entreprises les plus performantes en matière de RSE évaluées par EcoVadis, tous secteurs d'activité confondus.

### 27 septembre 2017

Worldline annonce la finalisation de l'acquisition du leader du traitement des transactions de paiement dans les pays Baltes auprès de First Data Corporation.

### 3 octobre 2017

#### Worldline organise une Journée Investisseurs et présente la prochaine étape de son ambition de leadership paneuropéen

A cette occasion, Worldline annonce la révision à la hausse de ses objectifs pour la période 2017-2019, traduisant le développement positif du Groupe au cours des trois dernières années et la croissance de son activité suite aux acquisitions récentes de Digital River World Payments « DRWP » (annoncée en juillet 2017), First Data Baltics « FDB » (annoncée en juillet 2017) et dernièrement de MRL Posnet, annoncée ce jour.

En prenant en compte les acquisitions annoncées lors du troisième trimestre 2017 – First Data Baltics (acquisition finalisée le 27 septembre 2017), Digital River World Payments, et MRL Posnet – et leur impact positif anticipé sur le profil financier du Groupe en 2019, Worldline ambitionne désormais :

- **Croissance organique du chiffre d'affaires** : après 3,5% à 4% en 2017, 5% à 7% en 2018 et 6% à 8% en 2019
- **Excédent Brut Opérationnel (EBO)** : supérieur à 22,5% en 2019, correspondant à une amélioration de plus de +400 points de base par rapport à 2016<sup>1</sup>
- **Flux de trésorerie disponible** : entre 230 et 245 millions d'euros en 2019

#### Afin d'atteindre ces ambitions, le Groupe se concentrera sur les leviers suivants :

- Tirer profit de la dimension paneuropéenne unique et du leadership incontesté de Worldline en Processing Financier ;
- Développer fortement la plateforme omnicanale pour les Services de paiement aux commerçants ;
- Appliquer son expertise développée pour la gestion des transactions de paiement dans un contexte régulé aux nouveaux marchés de Mobilité & Services Web Transactionnels.

### 18 octobre 2017

Worldline annonce la finalisation de l'acquisition du fournisseur de services de paiement Digital River World Payments.

### 23 octobre 2017

#### Résultats du troisième trimestre 2017

Durant le troisième trimestre de 2017, le chiffre d'affaires de Worldline a été de 385,6 millions d'euros, en croissance de +33,0% à taux de change constants et de +6,3% à périmètre et taux de change constants, par rapport au troisième trimestre de 2016. La croissance du chiffre d'affaires s'est accélérée séquentiellement comme prévu par rapport au taux de croissance publié au premier semestre 2017 (qui était de +1,7%), car l'effet de comparaison négatif résultant de l'arrêt du contrat RADAR en juin 2016 a pris fin en juin 2017.

Sur les neuf premiers mois de l'année 2017, le chiffre d'affaires de Worldline a été de 1 163,7 millions d'euros, en hausse +29,6% à taux de change constants et de +3,2% organiquement.

### 24 octobre 2017

#### Worldline s'engage à contribuer aux Objectifs de développement durable des Nations Unies

Worldline s'est engagé à contribuer aux Objectifs de développement durable (ODD) définis par les Nations Unies pour éradiquer la pauvreté, protéger la planète et garantir la prospérité pour tous à horizon 2030, après avoir publié sa première Communication sur le Progrès suite à son adhésion au Pacte mondial des Nations Unies en 2016. A travers son offre de solutions durables et sa chaîne de valeur, Worldline est concerné par l'ensemble des 17 ODD. L'entreprise a décidé de concentrer ses efforts sur les 5 ODD les plus pertinents au regard de ses activités.

### 27 octobre 2017

Worldline annonce la finalisation de l'acquisition du fournisseur de services de paiement MRL Posnet.

<sup>1</sup> Taux d'EBO de 18,5%, comptes 2016 pro forma.



## 27 novembre 2017

### **Worldline, l'un des premiers partenaires du programme Visa Ready for Transit**

Worldline est l'une des premières sociétés mondiales à prendre part dans le nouveau programme Visa Ready for Transit de Visa. Ce partenariat favorisera la croissance de la billetterie digitale via l'application au marché des transports de la technologie de paiement ouvert « *Open Payment* ».

## 29 novembre 2017

### **Worldline conforte sa position dans le TOP 10 des entreprises du Gaïa Index en progressant de deux places**

Worldline se distingue à nouveau pour la transparence de son information et sa performance extrafinancière en progressant de deux places dans le TOP 10 des entreprises les mieux notées par le Gaïa Index. Le référentiel Gaïa Index permet d'évaluer les performances ESG des petites et moyennes entreprises cotées en bourse et de fournir aux analystes un outil de référence pour appuyer leurs décisions d'investissement socialement responsable (ISR).

## 7 décembre 2017

### **Worldline renforce son engagement citoyen auprès du Téléthon grâce à l'innovation et à la mobilisation de ses collaborateurs**

Worldline renforce son engagement de 19 ans aux côtés du Téléthon grâce à de nouvelles actions de mécénat de compétences et de volontariat au service d'un partenariat citoyen, solidaire et durable. Fort du succès de l'opération « *Donation Box* » lancée en interne l'an dernier pour permettre aux collaborateurs de l'entreprise d'effectuer des microdons sécurisés sans contact au profit du Téléthon, Worldline a le plaisir de renouveler l'expérience cette année en déployant le concept à plus grande échelle auprès d'une quarantaine de partenaires de l'AFM-Téléthon.

## 13 décembre 2017

### **Pour accompagner son développement, Worldline, leader du paiement et des services numériques, recrute plus de 1 500 talents dans le Monde dont 750 en France.**

Worldline affiche aujourd'hui un effectif de 9 400 personnes dans le monde. La décision de recruter 1 500 nouveaux talents s'inscrit dans la continuité de l'ambition affichée lors de la Journée Investisseurs du 3 octobre 2017 qui se traduisait notamment par la révision à la hausse de ses objectifs pour la période 2017-2019.

En France, afin de répondre aux besoins croissants de ses clients et aux enjeux de la digitalisation des services, Worldline recherche 750 talents (300 CDI/CDD et 450 alternants) pour renforcer les équipes existantes, dont 100 dans le domaine de la santé.

Concrètement, Worldline recherche à Paris et en province des développeurs, chefs de projet, Directeurs de programme, experts sécurité et qualité, administrateurs Base de données, architectes, ingénieurs système, ingénieurs d'affaire internationale. Autant de profils qui ont pour point commun de vouloir s'investir dans un groupe international leader sur son marché et en plein développement, travaillant sur des solutions innovantes.

La richesse du positionnement de Worldline lui permet de proposer des offres très variées qui couvrent différents secteurs d'activités : IoT (objets connectés), Service public, *Digital Banking*, E-commerce, Transports.

Pour accompagner plus particulièrement la croissance dynamique dans le secteur de la santé, Worldline recherche des nouveaux talents – de profil expert technique ou plus généraliste – pour participer à la révolution de la e-Santé et recrute plus de 100 spécialistes aux compétences multiples sur 3 sites géographiques (Seclin, Lyon et Paris) : ingénieurs d'application, responsables d'équipe, ScrumMaster...

## 19 Décembre 2017

### **La solution Mobile Acceptance de Worldline est choisie par Transilien pour gérer le paiement et la régularisation des titres de transport en mobilité**

Worldline a été choisie par Transilien pour sa solution de Mobile Acceptance afin de gérer le paiement et la régularisation des titres de transport en mobilité. Déjà en place avec une centaine de terminaux, la solution sera déployée au 1<sup>er</sup> semestre 2018 avec 300 terminaux.



## A.6 Présentation du Groupe [GRI 102-1][GRI 102-3] [GRI 102-6]

### A.6.1 Formation du Groupe [GRI 102-10][GRI 102-45]

Le Groupe est l'un des tout premiers acteurs européens et un acteur mondial de référence dans le secteur des paiements électroniques et des services transactionnels.

Les origines de l'activité Worldline ont été marquées par l'obtention en 1973 du tout premier contrat jamais opéré pour le traitement des transactions bancaires par carte par la société Sligos, créée en 1972 et dont le capital était majoritairement détenu par le Crédit Lyonnais, et qui avait été sélectionnée lors de la mise en place du système des cartes bleues en France. Après avoir été introduite en bourse en 1986, Sligos s'est développée à l'international et a été fusionnée en 1997 avec Axime, société également cotée.

Le groupe Axime a été constitué en 1991 et va devenir un acteur majeur dans un secteur des sociétés de services en ingénierie informatique (SSI) en pleine consolidation. Le groupe Axime résulte du rapprochement entre les sociétés (i) SGIN (monétique, télématique) (ii) SITB (la gestion des opérations sur les marchés bancaire et financier) et (iii) SODINFORG (qui sera renommée SGIN) (monétique, personnalisation des supports de paiement). Les activités de centres relations clients et paiements sont ensuite regroupées au sein de la branche Axime Services, tandis que la branche Axime Multimédia reprend les activités télématiques.

En 1997, Atos est créé par la fusion d'Axime avec Sligos, les activités du Groupe Worldline étant à l'origine issues de ces deux entités. La branche Axime Multimédia est apportée à Axime Télématique Multimédia, qui prend alors le nom Atos Multimédia. La branche Monétique et Traitement Electronique d'Axime et la division Activités Paiement et Monétique de Sligos sont apportées à la société Flow, qui prend alors le nom Atos Services et qui sera renommée ensuite Atos Origin Services à la suite du rapprochement avec Origin en 2000.

Au 31 décembre 2003, Atos Origin Services est devenue Atos Worldline, à l'occasion de la fusion des diverses activités du groupe Atos Origin opérant dans les services de paiement et les services électroniques transactionnels. Atos Worldline a ainsi absorbé Atos Origin Multimedia. Worldline regroupe également les branches Atos Origin Processing Services en Allemagne (renommée Atos Worldline Processing GmbH en avril 2004) et Atos Worldline Produits Solutions Intégration en France, issue de l'apport en 2005 de l'activité Payment Solutions, qui était auparavant détenue par Atos Euronext SBF (absorbée en 2008). Atos Worldline exploite alors ses activités principalement en France et en Allemagne et devient un leader dans les services transactionnels de haute technologie (*High Tech Transactional Services* ou « HTTS »). En 2010, Atos Origin Processing GmbH devient une filiale intégralement détenue par Atos Worldline.

Au Royaume-Uni, l'implantation du Groupe dans les activités transactionnelles, en particulier les activités liées aux cartes privatives dans les secteurs hôtellerie et pétrole, est issue du rapprochement avec Origin opéré en 2000. L'acquisition en 2004 par Atos Origin de l'essentiel des activités

informatiques de SchlumbergerSema est venue renforcer les activités « transports », principalement ferroviaires.

En 2006, Atos Worldline a étendu son périmètre d'activité en Belgique en intégrant les sociétés Banksys et Bank Card Company (BCC), sociétés spécialisées dans les solutions et les systèmes de paiement, devenant un acteur majeur du paiement sur le marché belge, notamment en tant qu'opérateur du schéma de paiement Bancontact.

Depuis 2009, la stratégie du groupe Atos dans le domaine des services de paiement consiste à déployer ses activités HTTS (services transactionnels de haute technologie) à l'international, en Europe dans un premier temps, notamment en Allemagne, en Belgique, en Espagne, aux Pays-Bas et au Royaume-Uni, pour s'ouvrir ensuite sur l'Asie. Le groupe Atos s'est appuyé sur ses implantations liées aux activités informatiques traditionnelles pour développer l'activité HTTS mais s'est également développé par des acquisitions, en particulier celles réalisées en 2010 de la société Shere Ltd, un fournisseur de solutions au Royaume-Uni, et de la société Venture Infotek, acteur indépendant sur le marché indien, leader dans le domaine du paiement. Ce dernier rapprochement est venu renforcer le cœur des activités services de paiement du groupe Atos et lui a permis de pénétrer l'un des marchés ayant la plus forte croissance dans le monde du paiement. Le déploiement des services HTTS s'est également poursuivi dans la région Asie-Pacifique.

En juillet 2011, le groupe Atos a procédé à l'acquisition de Siemens IT Solutions and Services (SIS), une importante SSI européenne appartenant au groupe allemand Siemens AG et issue des apports de plusieurs entités informatiques du conglomérat allemand Siemens. Cette acquisition a permis au Groupe Worldline d'intégrer principalement les activités de services de mobilité et de transactions électroniques (*Mobility and e-Transactional Services* ou « MeTS ») de SIS au Royaume-Uni, au Chili et en Argentine.

Avec l'acquisition en 2012 de la société néerlandaise Quality Equipment BV, partenaire du Groupe depuis une quinzaine d'années, Worldline a intégré un acteur-clé sur le marché néerlandais du paiement électronique, notamment dans les secteurs de la vente, de la restauration et du parking.

Après l'annonce du projet en février 2013, Atos annonce en juillet 2013 la réalisation du processus de filialisation de l'ensemble de ses activités services de paiements et services transactionnels au sein d'une entité unique, sous le nom de Worldline.

Worldline a achevé son introduction en bourse en juin 2014 et la première cotation des actions Worldline sur Euronext Paris a eu lieu le 27 juin 2014, alors que le règlement et la livraison des actions offertes lors de l'introduction en bourse de Worldline ont eu lieu le 1<sup>er</sup> juillet 2014. Suite à l'introduction en bourse, toutes les entités du Groupe ont retiré la référence à Atos dans leurs raisons sociales.



Le 30 septembre 2016, Worldline a conclu un accord significatif avec le groupe Equens en vue de renforcer son *leadership* paneuropéen dans les services de paiement. Cette opération donne au Groupe Worldline une implantation paneuropéenne très étendue, avec des positions de leader et une présence commerciale forte dans des pays clés (France, Belgique, Pays-Bas, Allemagne, Italie, Scandinavie). Cette opération a été structurée en deux volets :

- Une transaction en titres pour l'activité de Services Financiers, par fusion des activités respectives des deux entreprises en Europe pour créer la société equensWorldline, contrôlée à 63,6% par Worldline et à 36,4% par les actionnaires historiques d'Equens ;
- L'acquisition de Paysquare, filiale d'Equens pour l'activité d'acquisitions commerçants

A travers ces transactions, le Groupe Worldline bénéficie d'avantages uniques sur le plan européen et a augmenté son chiffre d'affaires sur la base d'une année pleine, d'environ +25%, et spécifiquement de +40% pour les Services Commerçants et +65% pour les Services Financiers.

Dans le cadre de l'accord entre actionnaires, à partir de 2017, Worldline bénéficie de droits de préemption au cas où un actionnaire minoritaire d'equensWorldline déciderait de vendre sa participation, et aussi d'une option d'achat, exerçable en trésorerie ou en actions, au plus tôt en 2019, portant sur toutes les actions détenues par les actionnaires minoritaires.

Dans le cadre de sa stratégie d'expansion dans les services aux commerçants et dans l'Acquisition Commerçants, Worldline SA/NV a, le 30 septembre 2016, conclu un accord avec KOMERČNÍ BANKA (KB), filiale du groupe Société Générale et l'une des banques leader en République tchèque, portant sur l'acquisition d'une participation de 80% dans Cataps s.r.o., société opérant les activités de Komerční banka de traitement des transactions par cartes de crédit ou de débit (acquisition commerçant) et opérant sous la marque KB SmartPay. Le 27 février 2018, Worldline a renforcé sa participation dans Cataps s.r.o. à 99 %.

L'ambition du Groupe de consolider le secteur européen des paiements et de réaliser des opérations de fusion et acquisition à l'échelle internationale s'est renforcée en 2017 avec :

- Le 27 septembre 2017, l'acquisition de 100% du capital social des filiales de First Data en Lettonie, en Lituanie et en Estonie (collectivement, « First Data Baltics » ou « FDB »). FDB emploie près de 200 collaborateurs et constitue le principal prestataire de traitement de transactions de paiement dans les pays baltes, proposant une large palette de services d'externalisation aux principaux groupes bancaires de la région et à certaines banques de la région nordique au sens large. Au travers de cette acquisition, Worldline se positionne en leader dans les pays baltes à croissance rapide et y acquiert de nombreuses perspectives de développement (no 1 en Lettonie et en Lituanie, no 2 en Estonie) grâce à la croissance structurelle du secteur des paiements électroniques. De nombreux leviers de synergie avec le portefeuille de Worldline permettant l'accélération tant du chiffre d'affaires que de la rentabilité ont été identifiés. FDB sera consolidée dans la division Services Financiers de Worldline à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2017 ;

- Le 18 octobre 2017, Worldline a mené à bien l'acquisition de Digital River World Payments (DRWP), l'un des principaux prestataires de services de paiement en ligne au niveau mondial. DRWP emploie environ 120 collaborateurs dans le monde. Avec sa portée mondiale et son positionnement en tant que prestataire de services de paiement et de collecteur, DRWP vient compléter les solutions existantes et éprouvées de Worldline en services de paiement sécurisé *via* Internet. Avec l'acquisition de DRWP, Worldline augmente de manière significative son offre de services dans les paiements en ligne, notamment dans les services de « collecting », et accède à une base de clients composée de leaders de l'e-commerce. Worldline étend également ses opérations dans de nouvelles géographies (USA, Brésil, Suède). Avec cette acquisition, Worldline est aujourd'hui dans une position unique pour proposer la prochaine génération de services de paiement pour le commerce digital. DRWP est consolidée dans la division Services Commerçants de Worldline depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2017 ;
- Le 27 octobre 2017, Worldline a finalisé l'acquisition de MRL Posnet. Créé en 2008 et basé à Chennai, MRL Posnet emploie environ 140 ingénieurs très expérimentés dans le domaine des services de paiement en Inde. L'entreprise exploite une plateforme de gestion des terminaux de paiement particulièrement innovante permettant le déploiement à moindre coût et la gestion efficace de nouveaux terminaux. MRL Posnet traite actuellement les transactions de paiement pour le compte de 18 banques indiennes, et gère environ 100 000 terminaux de paiement. MRL Posnet est consolidée dans la division Services Commerçants de Worldline depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2017.
- En décembre 2017, Worldline a acquis la société Diamis, auprès d'Atos Intégration, société détenue par sa maison mère Atos SE sur la base de la valorisation retenue par un expert indépendant. Créée en 1990 et basée à Bezons (France), Diamis est notamment l'éditrice du logiciel Cristal, utilisé par de nombreuses banques européennes de premier plan pour gérer les paiements de masse SEPA et domestiques, au moyen du module « Mass Payment Highway » ainsi que la liquidité *intra*journalière des paiements et échanges de titres interbancaires (modules « Proactive Liquidity Manager » et « Target2-Securities »). A l'heure actuelle, environ 15% des paiements interbancaires européens de gros montants sont effectués au moyen de Cristal, ce qui représente plus de 500 milliards d'euros échangés quotidiennement. Diamis a été fusionné dans Worldline SA en date du 31 décembre 2017. Les résultats de Diamis sont consolidés dans la division Service Financiers du Groupe depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018.

Par ailleurs, Worldline a cédé à sa Direction *via* un MBO, avec effet au 1<sup>er</sup> juillet 2017 et sous les garanties usuelles, son activité chèque service en France, celle-ci ayant peu de synergies avec les autres activités de Worldline et étant dilutive pour la croissance et la profitabilité du Groupe.

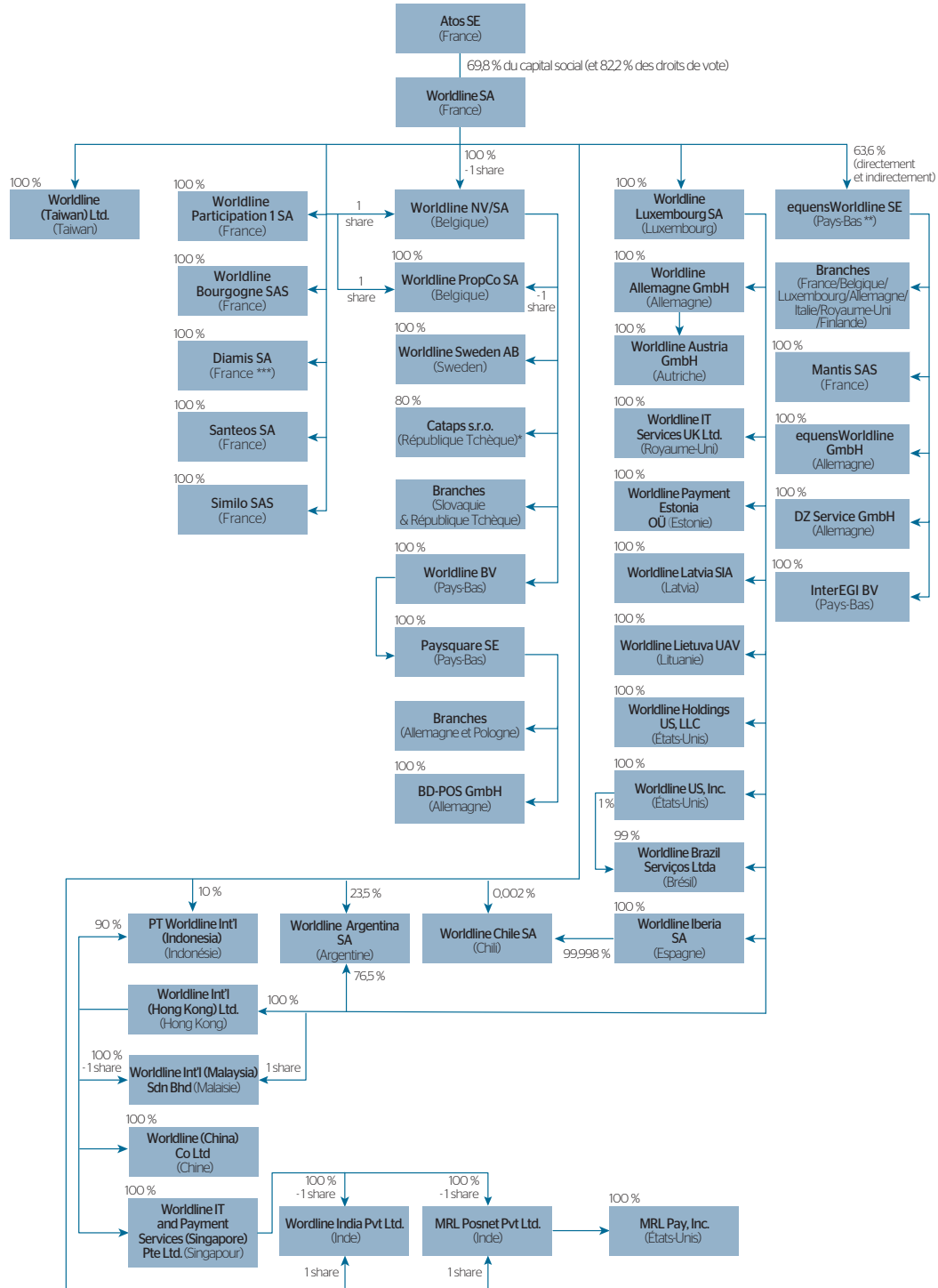
Au 31 décembre 2017, Worldline comptait plus de 9 400 employés dans le monde entier et générait un chiffre d'affaires total de 1594 millions d'euros, un excédent brut opérationnel de 335 millions d'euros et un résultat net part du Groupe de 105 millions d'euros pour 2017.

Les activités de Worldline s'articulent autour de trois axes : Services Commerçants, Services Financiers et Mobilité & Services Web Transactionnels, comme cela est décrit à la Section C.

### A.6.2 Organigramme simplifié du Groupe [GRI 102-4]

L'organigramme ci-après présente l'organisation juridique simplifiée du Groupe à la date d'enregistrement du présent Document de Référence.

A l'absence d'indication spécifique, le pourcentage de détention est égal au pourcentage de droits de vote



\* Worldline SA/NV a renforcé sa participation à 99 % le 27 février 2018. 1 % du capital est désormais détenu par Komerční Banka a.s. (une filiale du Groupe Société Générale)

\*\* 36,4 % du capital social d'equensWorldline SE est détenu par ABN Amro, DZ Bank, ICBPI, ING Bank et Rabobank

\*\*\* Diamis SA a fait l'objet d'une transmission universelle de patrimoine au profit de Worldline SA le 30 janvier 2018

## A.6.3 Filiales et participations [GRI 102-4]

### A.6.3.1 Filiales importantes

Les principales filiales directes ou indirectes de la Société sont décrites ci-après. Aucune des filiales de la Société n'est cotée.

**equensWorldline** est une société européenne de droit néerlandais au capital de 400 000 000 euros dont le siège social est situé à Eendrachtlaan 315, 3 526 LB Utrecht, Pays-Bas, et immatriculée au Registre du commerce néerlandais sous le numéro 30220519. La Société détient directement et indirectement 63,6% du capital et des droits de vote de equensWorldline, le solde du capital social étant détenu par cinq institutions financières européennes (ABN Amro, DZ Bank, ICBPI, ING et Rabobank). L'activité principale d'equensWorldline englobe des systèmes de paiement traditionnels (*issuing, acquiring, intra- et interbank processing*) et des solutions innovantes de paiement e-commerce et mobiles.

**Worldline NV/SA** est une société anonyme de droit belge au capital de 136 012 000 euros dont le siège social est situé à chaussée de Haecht 1442, 1130 Bruxelles, Belgique et immatriculée au Registre du commerce belge sous le numéro BE 0418 547 872. La Société détient directement et indirectement 100% du capital et des droits de vote de Worldline NV/SA (99,99% du capital et des droits de vote sont détenus directement par la Société, Worldline Participation 1 SA (filiale à 100% de la Société) détenant une action de Worldline NV/SA). L'activité principale de Worldline NV/SA consiste en la conception, la réalisation et l'exploitation des activités opérationnelles, principalement des activités informatiques portant sur les systèmes de paiement, la gestion de systèmes de paiement et le développement et la commercialisation de solutions pour le commerce électronique, le contrôle d'accès physique et logistique, les paiements électroniques et les programmes de fidélisation.

**equensWorldline GmbH** est une société à responsabilité limitée de droit allemand (*Gesellschaft mit beschränkter Haftung*) au capital de 1 688 000 euros dont le siège social est situé à Hahnstrasse 25, Francfort, D-60528, Allemagne et immatriculée au registre du commerce près le Tribunal de première instance

de Francfort-sur-le-Main (*Handelsregister B des Amtsgerichts Frankfurt am Main*) sous le numéro HRB 40417. La Société détient indirectement 100% du capital et des droits de vote de Worldline GmbH. L'activité principale de Worldline GmbH consiste en la fourniture de services dans le domaine des technologies de l'information, en particulier le Conseil, le développement, le commerce et l'exploitation de logiciels.

**Worldline IT Services UK Limited** est une société à responsabilité limitée de droit anglais au capital de 43 000 100 livres sterling dont le siège social est situé à 4 Triton Square, Regent's Place, NW1 3HG Londres, Royaume-Uni et immatriculée au registre des sociétés d'Angleterre et du pays de Galles (*Registrar of Companies of England and Wales*) sous le numéro 8514184. La Société détient indirectement 100% du capital et des droits de vote de Worldline IT Services UK Limited. L'activité principale de Worldline IT Services UK Limited consiste en la conception, la mise en œuvre et l'exploitation de systèmes de paiement, notamment dans le secteur des transports, et la gestion de cartes de paiement.

**Worldline Luxembourg SA** est une société anonyme de droit luxembourgeois au capital de 33 819 450 euros dont le siège social est situé au 20 rue des Peupliers, L - 2328 Luxembourg, Grand-Duché du Luxembourg et immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Luxembourg sous le numéro 79 303. La Société détient directement 100% du capital et des droits de vote de Worldline Luxembourg SA. L'activité de Worldline Luxembourg SA consiste en l'achat, la vente et la commercialisation de logiciels et programmes informatiques et la fourniture de services et documentation afférents à ces produits, la fourniture de prestations de services et conseils dans la gestion d'entreprises, les systèmes d'information et de l'informatique, la détention et la gestion de participations à l'international ainsi que la détention et l'animation de la marque Worldline.

Certains dirigeants de ces filiales exercent des fonctions au sein de la Société, le lecteur est invité à se reporter à la Section A.6.4 « Direction et organisation » du présent Document de Référence pour une description des mandats exercés par ces dirigeants.

Le lecteur est invité à se reporter au Chapitre E.8 « Opérations avec les apparentés » pour une description des conventions conclues entre les différentes entités du Groupe.

### DONNÉES FINANCIÈRES CLÉS DES PRINCIPALES FILIALES OPÉRATIONNELLES

Le tableau ci-dessous présente les données financières clés des principales filiales opérationnelles du Groupe pour les exercices 2017 et 2016 (contribution aux données consolidées IFRS) :

	Chiffre d'affaires		Résultat net		Total actif	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
(En millions d'euros)						
equensWorldline SE	547,0	136,7	42,3	8,0	969,6	930,7
Worldline NV/SA	250,8	330,8	7,5	89,3	1 033,5	1 062,1
equensWorldline GmbH	90,4	111,0	5,2	-0,9	87,4	76,0
Worldline IT Services UK Ltd	107,9	124,0	15,3	-3,1	129,6	105,4
Worldline Luxembourg SA	0,0	0,0	17,5	18,7	348,7	213,5



### A.6.3.2 Acquisitions et cessions récentes de filiales

Veillez vous référer à la Section A.6.1 pour une description des acquisitions de First Data Baltics, MRL Posnet et Digital River World Payments et Diamis, de l'augmentation de la participation dans Cataps s.r.o., ainsi que de la cession de l'activité Chèque Service.

### A.6.3.3 Participations

Comme indiqué en Section A.5.2, Worldline a pris en 2017 une participation dans la Fintech africaine InTouch et en détient 26 % du capital et des droits de vote.

Cette participation n'est pas significative pour le Groupe et est classée en actif financier non courant dans les comptes consolidés 2017 du Groupe.

## A.6.4 Direction et organisation [GRI 102-18][GRI 102-22][GRI 102-23]

La Société est une société anonyme à Conseil d'Administration. Une description des principales stipulations des statuts de la Société relatives au Conseil d'Administration, en particulier son mode de fonctionnement et ses pouvoirs, ainsi qu'un descriptif résumé des principales stipulations du Règlement Intérieur du Conseil d'Administration et des comités spécialisés du Conseil d'Administration figurent au Chapitre G « Gouvernance d'Entreprise et Capital » du présent document.

### A.6.4.1 Comité Exécutif

Le rôle du Comité Exécutif consiste à développer et mettre en œuvre la stratégie du Groupe tout en délivrant qualité de service et valeur ajoutée aux projets du Groupe envers ses clients, actionnaires et collaborateurs. Il est également chargé d'améliorer l'interaction et la coopération entre les trois Lignes de Service du Groupe et les marchés géographiques sur lesquels opère le Groupe.

Le Comité Exécutif du Groupe est composé des personnes suivantes :

- Gilles Grapinet (Directeur Général)
- Marc-Henri Desportes (Directeur Général Adjoint)
- Lisa Coleman (Directrice Royaume-Uni et Directrice MeTS Allemagne & CEE)
- Christophe Duquenne (Directeur Technique et Directeur des Opérations)
- Charles-Henri de Taffin (Directeur Juridique, Compliance & Audit Interne)
- Claude France (Directrice France (hors equensWorldline) et Directrice MeTS Benelux & pays nordiques)
- Patrice Gry (Directeur des Ressources Humaines)
- Eric Heurtaux (Directeur Financier)
- Wolf Kunisch (Directeur des Opérations et Directeur Général Adjoint d'equensWorldline)
- Pascal Mauzé (Directeur Commercial & Marketing)
- Vincent Roland (Directeur de Merchant Services)
- Michael Steinbach (Directeur Général d'equensWorldline et Directeur de Financial Services)
- Olivier Stuckens (Directeur de Mobility & e-Transactional Services)

### A.6.4.2 Informations personnelles concernant les membres du Comité Exécutif

**Gilles Grapinet** est diplômé de l'Ecole nationale d'administration et Inspecteur Général des Finances. Il a été Directeur des Systèmes d'Information et de la Stratégie à la Direction Générale des Impôts, Directeur du programme Copernic visant à mettre en place l'« e-administration fiscale » pour les télédéclarations et le paiement dématérialisé des impôts. Il a été Conseiller économique et financier du Premier ministre en 2003 et 2004 puis Directeur de cabinet de deux ministres de l'Economie et des Finances de 2004 à 2007. En 2007, il devient membre du Comité Exécutif de la banque française Crédit Agricole SA en charge de la Stratégie puis de l'activité systèmes et services de paiement du Groupe. Gilles Grapinet a rejoint le groupe Atos en décembre 2008. Il est actuellement premier Directeur Général Adjoint Chargé des Fonctions Globales au sein du groupe Atos. Il y a dirigé les fonctions *Global Support*, assuré la coordination et le développement des ventes globales et du marketing, ainsi que de la division Services de Conseil et de Technologie et il a supervisé le développement des activités du Groupe. Il est Directeur Général de Worldline depuis juillet 2013. Gilles Grapinet a été décoré Chevalier de la Légion d'honneur en 2011.

**Marc-Henri Desportes** est diplômé de l'Ecole polytechnique et de l'Ecole des Mines de Paris. Il a été Directeur Adjoint du programme Copernic au sein du Ministère français des Finances de 2000 à 2005, puis a été en charge la coordination des contrôles au sein de BNP Paribas de 2005 à 2006. Marc-Henri Desportes est ensuite devenu Directeur des systèmes d'information à BNL, filiale italienne de BNP Paribas. Il rejoint le groupe Atos en 2009 pour diriger la division *Global Innovation Business Development & Strategy* (GIBS), puis prend la responsabilité de la ligne Services Transactionnels de Haute Technologie et activités spécialisées en juillet 2011. Marc-Henri Desportes est devenu membre du Comité Exécutif d'Atos SE et, en juillet 2013, Directeur Général Adjoint de Worldline.

**Lisa Coleman** a rejoint le groupe Atos en 1992, où elle a occupé divers postes à responsabilité dans le secteur public au Royaume-Uni, incluant l'exécution de programmes gouvernementaux majeurs. Elle a également eu la responsabilité du développement commercial dans le secteur de la santé au Royaume-Uni. Depuis qu'elle a rejoint Worldline en 2014, elle a la responsabilité de l'ensemble des activités du Groupe au Royaume-Uni et en Irlande, incluant des contrats majeurs dans le secteur du transport et de la santé. En outre, depuis 2017 son champ de responsabilités couvre les activités de Mobilité & Services Web Transactionnels en Allemagne et en Autriche.

**Christophe Duquenne** est diplômé de l'Ecole centrale à Paris. Il a rejoint le groupe Atos en 1987, où il a exercé de nombreuses fonctions d'encadrement. Après avoir dirigé les activités de Worldline pour la France pendant six ans, il devient responsable au niveau mondial en juillet 2011. Christophe Duquenne a été nommé Directeur Technique de Worldline en juillet 2013. Il a aussi été responsable de la Global Business Line Merchant Services & Terminals de Worldline, avant d'être nommé Directeur des Opérations du Groupe en 2016, en plus de son rôle de Directeur Technique.

**Charles-Henri de Taffin** a obtenu un diplôme de troisième cycle (D.E.A.) en droit des affaires de l'Université de Paris X -Nanterre et un diplôme de troisième cycle (D.E.S.S.) en contentieux, arbitrage et modes alternatifs de règlement des différends de l'Université de Paris II – Panthéon-Assas. Il a exercé pendant neuf ans comme avocat d'affaires au sein du cabinet international Cleary Gottlieb Steen & Hamilton, en fusions, acquisitions, restructurations et contrats internationaux mais aussi en contentieux et arbitrage. Charles-Henri a rejoint le département juridique du groupe Atos en 2013 où il a contribué, en particulier comme responsable des projets stratégiques et spéciaux, aux principales opérations d'acquisitions, de financements et de marchés de capitaux réalisées durant cette période notamment l'introduction en bourse de Worldline. Charles-Henri était depuis 2016 Directeur Juridique Adjoint d'Atos France. Charles-Henri est Directeur juridique & Compliance du Groupe Worldline depuis juillet 2017.

**Claude France** est diplômée de l'Institut national polytechnique de Grenoble. Elle a commencé sa carrière dans le secteur des télécoms au sein d'Alcatel et a rejoint le groupe Atos en 1988, où elle a exercé de nombreuses fonctions opérationnelles et commerciales. Après avoir dirigé les activités FPL en France lors de la création de Worldline en 2004, elle a ensuite animé pendant cinq ans la stratégie, le marketing et le business développement du Groupe Worldline. Depuis juillet 2011, elle dirige les activités du Groupe Worldline pour la France.

**Patrice Gry** est diplômé de l'Ecole Nationale Supérieure de l'Aéronautique et de l'Espace. Il a débuté sa carrière chez Air France, comme ingénieur opérationnel puis y a exercé diverses fonctions de RH. Il rejoint en 1991 le groupe français Crédit Agricole où il sera Directeur de Gestion et de Formation des Cadres Dirigeants. Recruté par JCDecaux (groupe spécialisé dans la publicité urbaine), il a passé 11 ans à diriger les RH du groupe puis est devenu Directeur Général Adjoint des opérations pour une filiale. En 2008, il est devenu Directeur des RH pour les groupes Darty, puis a rejoint le groupe Bull en 2012, toujours en tant que Directeur des RH. En 2014, Atos a acquis Bull et Patrice Gry est devenu Directeur des RH de Worldline en septembre 2015, après avoir piloté l'intégration de Bull, dans le groupe Atos.

**Eric Heurtaux** est diplômé de l'Ecole des Mines de Paris et du MBA de l'INSEAD et a débuté sa carrière au Boston Consulting Group. Depuis plus de 12 ans au sein du groupe Atos, il a occupé plusieurs fonctions dont le rôle de Responsable de la transformation du groupe Atos. Il a ainsi piloté le programme TOP d'amélioration de la performance opérationnelle et d'intégration de diverses acquisitions, dont dernièrement celle de Bull. Eric était précédemment Directeur Financier de la division *Big Data & Sécurité* au sein du groupe Atos. Il était en charge du planning stratégique et financier, du *reporting* et du contrôle financier ainsi que de l'audit interne. Depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2016, Eric est Directeur Financier de Worldline. Il est en particulier chargé du pilotage de la Finance et de la comptabilité ainsi que du programme d'efficacité opérationnelle TEAM et des départements IT et Achats.

**Wolf Kunisch** est diplômé de l'Université technique de Berlin (*Technische Universität Berlin*) et titulaire d'un MBA de l'INSEAD. Il a débuté sa carrière en tant que chef de projet au sein de *Roland Berger Strategy Consultants* à Stuttgart (Allemagne) et à Paris. Il a rejoint le groupe Atos en 2000 où il a exercé des fonctions d'encadrement dans le développement de nouvelles opportunités présentant un caractère innovant et international. Wolf Kunisch est actuellement responsable de la Global Business Line Financial Processing & Software Licensing ainsi que de la zone géographique Allemagne et Europe de l'Est au sein du Groupe, et est en charge de Worldline en Allemagne (depuis 2010) et en Autriche (depuis 2013). Il est devenu Directeur des Opérations et Directeur Général Adjoint d'equensWorldline en 2016.

**Pascal Mauzé** a débuté sa carrière en 1994 en tant que consultant réseau et il est devenu, en 1999, responsable d'une entité d'affaires pour Admiral (devenu LogicaCMG puis CGI). Après une formation en management international à HEC, il a rejoint dans un premier temps Cisco avant d'intégrer la division Telecom d'Atos SI en 2006. Fin 2012, on lui demande de piloter le programme de croissance et d'industrialisation du groupe Atos sous la supervision de Gilles Grapinet puis de Patrick Adiba. En juillet 2015, il est recruté par Accenture pour développer les ventes du secteur Energie & Services Publics pour la France et le Benelux. Il est nommé responsable des Ventes et du Marketing de Worldline en 2017.

**Vincent Roland** a étudié l'ingénierie électrique et électronique et détient plusieurs diplômes dont un MBA. Il a suivi des études dans plusieurs écoles en Europe comme l'Université de Louvain (Belgique), la Solvay Business School (Belgique), la London School of Economics et l'IMD Business School à Lausanne, en Suisse. Il a plus de 12 ans d'expérience dans le secteur des paiements. Vincent Roland a débuté sa carrière chez Alcatel où il est devenu Vice-Président de Microelectronics. Il a ensuite été premier Vice-Président pour l'Europe, le Moyen-Orient et l'Afrique chez First Data, puis il est devenu Directeur Général chez Banksys, avant son acquisition par Atos Worldline. Après avoir travaillé deux ans comme premier Vice-Président d'Atos Worldline, il a rejoint le groupe Point en tant que premier Vice-Président pour les nouveaux marchés. Lorsque Point a été racheté par VeriFone, en 2011, il est devenu Directeur Général Délégué et Vice-Président de toutes les sociétés de VeriFone et Point en France. Il est devenu Directeur de la Global Business Line Merchant Services & Terminals de Worldline en 2016.



## Profil du Groupe

Présentation du Groupe [GRI 102-1][GRI 102-3][GRI 102-6]

**Michael Steinbach** a débuté sa carrière en 1990 dans le secteur des paiements et est devenu un des dirigeants de DZ BANK AG (Deutsche Zentral-Genossenschaftsbank AG), où il a pris la direction notamment des divisions paiements de compte à compte et paiements cartes. En 2003 il est nommé Président du conseil d'administration de la Transaktionsinstitut für Zahlungsverkehrsdienstleistungen (TAI) un fournisseur de services de paiements, appartenant à DZ BANK AG et KBC. Avec la création d'Equens en 2006 suite à la fusion de TAI et Interpay, Michael Steinbach a été nommé Directeur Général d'Equens SE. Il est Directeur général d'equensWorldline SE depuis sa création en octobre 2016.

**Olivier Stuckens** est diplômé de l'Institut national polytechnique de Grenoble et de l'Université de Huddersfield en Angleterre. Il a rejoint le groupe Atos en 1992 et, jusqu'en 2005, a exercé différentes fonctions d'encadrement dans le secteur des médias, de la banque et des finances. A partir de 1999, ses responsabilités sont liées à des plateformes de transactions et services pour de grands comptes internationaux. Il a ensuite contribué au développement des activités du secteur Santé d'Atos Worldline, en créant et en gérant le consortium GIE Santeos. Olivier Stuckens dirige la branche Télécommunications, Média et Technologies à partir de 2006, avant d'être nommé Directeur de la Global Business Line Mobility & e-Transactional Services de Worldline en 2013.

Le Comité Exécutif du Groupe est complété par un Comité Exécutif étendu, en particulier aux responsables des pays et représentants des principales fonctions supports (*Management Committee*).



# B

## Positionnement et stratégie de Worldline



<b>B.1</b>	<b>Tendances de marché</b>	<b>22</b>
B.1.1	Ecosystème des services de paiement	22
B.1.2	Tendances et facteurs de changement clés du marché	25
B.1.3	Paysage concurrentiel des prestataires de services de paiement	31
<b>B.2</b>	<b>Forces et atouts concurrentiels</b>	<b>32</b>
B.2.1	Un acteur majeur en Europe avec une présence croissante dans les marchés émergents	32
B.2.2	Un positionnement unique sur l'ensemble de la chaîne de valeur des services de paiement	33
B.2.3	Une présence de premier plan dans la nouvelle génération des services de paiement	33
<b>B.3</b>	<b>Stratégie et ambition 2019</b>	<b>34</b>
B.3.1	Axes stratégiques	34
<b>B.4</b>	<b>Objectifs à moyen terme</b>	<b>36</b>
B.4.1	Contribution des Lignes de Services au profil financier 2017-2019 du Groupe	36
B.4.2	Tirer profit de la dimension pan-européenne unique et du leadership incontesté de Worldline en Processing Financier	37
B.4.3	Développer fortement la plate-forme omni-commerce pan-européenne de Worldline pour les Services de Paiement aux Commerçants	37
B.4.4	Appliquer son expertise développée pour la gestion des transactions de paiement dans un contexte régulé aux nouveaux marchés de Mobilité & Services Web Transactionnels.	37
B.4.5	Consolidation du marché européen du paiement	38
B.4.6	Autres orientations stratégiques	38

## B.1 Tendances de marché

Le paiement est au cœur des transactions commerciales et, notre société s'orientant de plus en plus vers des paiements électroniques, les volumes vont continuer de croître et les types de paiements électroniques vont poursuivre leur diversification. Quel que soit le moyen de paiement et le canal utilisé, le mécanisme permettant d'effectuer le paiement est similaire et complexe.

### B.1.1 Ecosystème des services de paiement

Le secteur dans lequel le Groupe intervient peut être considéré comme un écosystème de paiements élargi qui comprend trois grandes catégories de services :

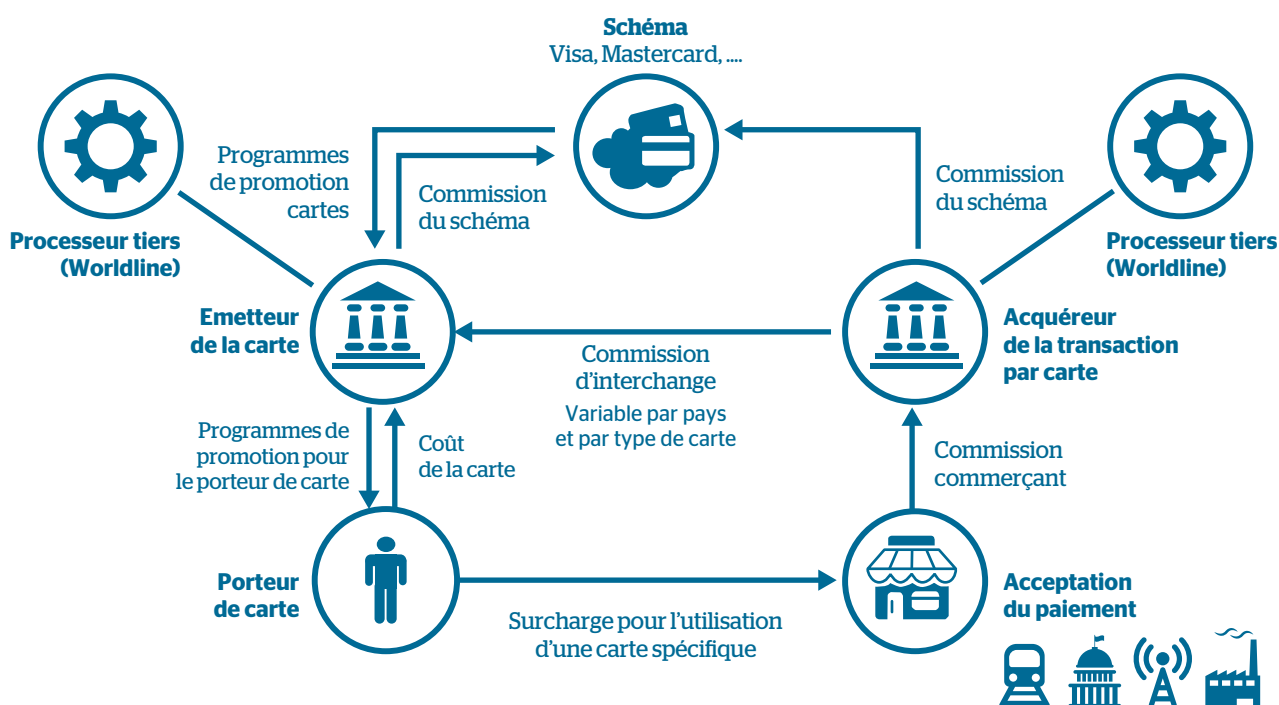
1. La gamme « essentielle » de traitement des opérations de paiement électronique et services apparentés destinée aux commerçants et aux banques ;
2. Une gamme « étendue » de services différenciés à valeur ajoutée destinés aux commerçants et aux banques pour les aider à développer leurs activités et à s'adapter aux nouvelles conditions du marché ; et
3. Les services destinés aux nouvelles activités digitales émergentes (Billetterie Electronique, e-Gouvernement (collecte d'impôts), Vie Connectée - véhicules connectés, appareils connectés, etc.).

#### B.1.1.1 Ecosystème classique des services de paiement électronique

Les systèmes de paiement électronique (avec carte et dématérialisés) se composent d'infrastructures complexes impliquant plusieurs parties et comportant des règles, des processus et des technologies. Le diagramme suivant présente les acteurs intervenant sur la chaîne d'un paiement par carte.

#### Paiements par carte

#### REPRÉSENTATION DE LA CHAÎNE ACTUELLE DES TRANSACTIONS DE PAIEMENT PAR CARTE DANS UN SCHEMA QUADRIPARTITE



(source : Worldline)



### Les principaux intervenants dans une transaction type de paiement électronique sont notamment

- **L'émetteur de la carte** : en général, les banques délivrent des cartes de débit, de crédit ou des cartes prépayées aux particuliers ou aux sociétés, utilisées comme méthode de paiement en proximité (avec la carte) ou à distance (sans la carte). Le processus d'émission et de gestion des cartes et celui d'autorisation, de compensation et de règlement des paiements sont complexes. De nombreux émetteurs externalisent donc tout ou partie de ces activités à des prestataires de paiement tiers tels que Worldline ;
- **Le commerçant** : les commerçants proposent des biens et/ou des services moyennant paiement. Les commerçants ont besoin d'un mécanisme qui leur permette d'accepter les cartes de paiement (en ligne ou en proximité) ;
- **Le prestataire fournissant des services aux commerçants** : les prestataires de solutions d'acceptation de paiements fournissent aux commerçants des moyens (terminaux de paiement électronique, points de vente mobiles, portails de paiement en ligne) pour collecter et transmettre les données des cartes et pour réceptionner les autorisations de paiement quel que soit le canal de vente (proximité, en ligne ou mobile). Certains prestataires proposent également aux commerçants des services additionnels tels que des services de *reporting* exhaustif, des solutions de fidélité, de publicité ou d'enquête qualité sur le terminal de paiement, des services de *Dynamic Currency Conversion*, etc. ;
- **L'acquéreur** : les acquéreurs sont les banques ou les établissements de paiement qui fournissent aux commerçants un accès aux systèmes de paiement par carte (par exemple Visa, MasterCard, Carte Bleue, Bancontact, etc.), ainsi qu'un compte de commerçant. Les acquéreurs reçoivent les fonds des banques émettrices et déposent le montant récolté, après déduction des « frais de gestion » sur le compte du commerçant. Tout comme les émetteurs, de nombreux acquéreurs choisissent d'externaliser tout ou partie de leurs activités à des « acquéreurs tiers ». En général, ces acquéreurs relaient les données de transactions en provenance des terminaux de paiement physiques ou des services en ligne des commerçants pour obtenir une autorisation de paiement à travers les réseaux des schémas de cartes de crédit ou de débit, appelé traitement *front-end*, pour ensuite s'assurer que chaque transaction soit compensée et réglée correctement sur le compte du commerçant, traitement appelé à son tour *back-end*. Worldline, qui est le principal acquéreur en Belgique, a étendu son activité d'acquisition commerçante aux Pays-Bas, au Luxembourg, en Allemagne, en République tchèque, en Slovaquie et en Pologne ;
- **Schémas de cartes** : les schémas de cartes règlent les transactions par carte entre les banques membres, en général *via* un système de paiement en lots indépendants, qui établit, pour les schémas de cartes, les règles de réseau ainsi que les commissions d'interchange applicables, et qui sert de dépositaire et de service de compensation pour leurs marques de cartes respectives. Ces schémas de cartes comprennent à la fois des marques internationales telles que Visa et MasterCard ainsi que des schémas locaux comme Carte bancaire en France ou Bancontact en Belgique ;

### • Système de compensation et de règlement :

- La compensation est un processus par lequel une banque émettrice échange les informations concernant une transaction avec une banque de traitement. Elle a lieu en même temps que le règlement. L'acquéreur ou le prestataire de services marchands relie le système d'acceptation de la carte au schéma de carte. Les messages de compensation contiennent des données concernant la validité du paiement, mais sans transfert de fonds,
- Le règlement est l'échange de fonds entre un émetteur de carte et une banque acquéreur afin de réaliser une transaction compensée et le remboursement d'un commerçant pour le montant de chaque vente de carte soumise dans le réseau. Tous les crédits et les débits d'une banque sont résumés et le montant net est transféré sous forme de montant forfaitaire sur le compte de la banque avec le réseau de schéma respectif (dans le cas d'un acquéreur) ou depuis le compte de la banque (dans le cas d'un émetteur).

### Modèle de revenus - Commissions d'interchange et commissions de service

Dans le déroulement d'une transaction type de paiement par carte, la plupart des acteurs principaux déduisent leur commission de service du montant brut facturé par le commerçant pour le bien ou le service vendu.

A titre d'illustration simplifiée, pour une transaction de 100 euros réglée *via* une carte Visa ou MasterCard en mode « OFF US » (c'est-à-dire une transaction pour laquelle l'acquéreur n'est pas la même institution que la banque émettrice) en crédit, et sur la base d'une commission d'interchange de 0,30% et de frais de traitement du schéma de paiement de 0,05 euro par transaction :

- La banque émettrice retirerait immédiatement le montant de 100 euros du solde disponible du porteur de la carte et porterait ce même montant de 100 euros au débit du relevé mensuel du porteur de carte en fin de mois ;
- Ce montant serait versé par la banque émettrice au schéma de paiements (schéma de cartes), déduction faite de la commission d'interchange de 0,30% (soit 99,70 euros). Si l'émetteur externalise l'émission de moyens de paiement, sur la commission de 0,30 euro, la banque émettrice pourrait effectuer un règlement séparé au fournisseur de services de traitement des opérations, par exemple d'un montant de 0,03 euro ;
- Le schéma de paiement réglerait le montant de 99,70 euros à l'acquéreur ;
- L'acquéreur paierait le commerçant 99,40 euros, selon les conditions de son contrat :
  - Dans la majorité des cas, l'acquéreur paie le commerçant sous 24 ou 48 heures après avoir soustrait du montant principal une commission comprenant l'interchange de 0,30 euro imputé par la banque émettrice, les 0,05 euro de frais de traitement des schémas, ainsi que sa propre commission d'acquisition qui pourrait s'élever dans ce cas à 0,25 euro. Le commerçant recevrait donc de l'acquéreur un montant de 99,40 euros (dans le cas où l'acquéreur a externalisé ses opérations, il pourrait avoir à régler un montant de l'ordre de 0,04 euro par transaction à son fournisseur de services, à déduire de sa commission d'acquéreur),

- Divers autres cas particuliers de règlement entre l'acquéreur et le commerçant existent et dépendent des conditions contractuelles entre ces derniers. Dans certains cas, le commerçant percevrait 100 euros de son acquéreur et recevrait une facture en fin de mois pour le montant des postes d'interchange, de frais de schémas et de commission résiduelle acquéreur : ceci est le mode de règlement « interchange ++ » (généralement limité à des clients à gros volumes). Dans d'autres cas, l'acquéreur ne paie le commerçant que plusieurs jours après la transaction (généralement dans des cas de transactions plus risquées) ;
- Le schéma de paiement enverrait une facture à l'acquéreur pour ses frais de traitement (dans l'exemple cité, ils sont de 0,05 euro par transaction), sur une base mensuelle.

L'exemple donné repose sur une transaction par carte type. Cependant, il existe d'autres moyens de paiement. Par exemple, un autre moyen de paiement électronique dans de nombreux pays en Europe, notamment en Allemagne, est le paiement par virement ou prélèvement depuis le compte bancaire du consommateur. Comme dans l'exemple de la carte, de nombreuses banques choisissent également d'externaliser le traitement de ces transactions de paiement à des tiers, tels que Worldline.

### Paiements non-cartes

Il existe une grande variété de méthodes de *Paiements non-cartes* (également appelés « paiements alternatifs »), qui rencontrent un succès croissant. Ces méthodes incluent :

- Les paiements initiés à partir du compte (virements bancaires SEPA, prélèvements bancaires SEPA, paiements instantanés) ;
- Les Online Banking e-Payments (OBeP) (paiements initiés à partir de sites de banque en ligne).

## B.1.1.2 Autres services au sein de la chaîne de valeur de paiement et autour de celle-ci

En plus des services essentiels de traitement des transactions de paiement décrit ci-dessus, l'écosystème des services de paiement comprend également un ensemble de services indépendants ou services à valeur ajoutée destinés aux commerçants traditionnels et aux banques pour les aider à développer leur activité et à générer davantage de transactions de paiement. Ces services comprennent notamment :

### Services destinés aux commerçants traditionnels

- **Services omni-commerce.** Les fournisseurs de services omni-commerce assistent les commerçants dans la conception, la mise en place et l'amélioration des services en ligne et mobile ainsi que dans leur intégration afin d'offrir des expériences commerciales multicanales qui permettent aux consommateurs de passer facilement entre les canaux de vente en magasin, en ligne et mobile. Ces services peuvent inclure des solutions telles que les porte-monnaie électroniques pour saisir et exploiter les données des consommateurs, et l'affichage numérique ainsi que d'autres solutions qui permettent d'intégrer certains aspects de l'expérience d'achat en ligne au sein de l'environnement des magasins physiques du commerçant ;

- **Services de programmes de fidélité.** Les programmes de fidélité aident les distributeurs à approfondir leurs relations avec leurs clients et à les récompenser pour leur fidélité ; ils apportent également aux distributeurs des opportunités de vente et d'animation commerciale en analysant le comportement du client dans le temps. Dans la plupart des cas, ces programmes reposent sur l'émission d'une carte de fidélité liée à une marque spécifique. Les distributeurs font souvent appel à des fournisseurs de services externes pour les aider à mettre ces programmes en place, traiter les inscriptions, analyser les données recueillies et mettre en place des animations commerciales ;
- **Services par des émetteurs de cartes privatives.** Les cartes privatives sont des cartes de paiement utilisées par les commerçants pour accorder un crédit ou fournir des cartes cadeaux à leurs clients. Les plus grands utilisateurs de ces services sont les distributeurs de carburant, les grands magasins et les revendeurs d'appareils électroniques grand public. Ces cartes ne sont généralement acceptées comme moyen de paiement que dans les enseignes qui les ont émises. Beaucoup d'entreprises offrant le traitement des transactions de paiement proposent également des services d'émission et de traitement des opérations de carte privative ;
- **Merchant Wallet.** Le *Merchant Wallet* permet à un commerçant de proposer à ses clients de conserver leurs moyens de paiement (carte privative et cartes de paiement universelles telles que Visa/MasterCard) dans un container sécurisé depuis l'application mobile du commerçant. Il intègre également les règles en matière d'orchestration et de commerce, permettant ainsi une cinématique d'achat totalement mobile (paiement + gestion du matériel) pour tous types de services proposés sur le point de vente (caisse enregistreuse à l'intérieur, carburant, lave-auto et chargement à l'extérieur). Le *Merchant Wallet* stimule les stratégies des commerçants centrées sur la technologie mobile et favorise l'utilisation de leur application mobile. Il génère également des données clients d'une grande diversité.

### Services à valeur ajoutée pour les banques

- **Services de porte-monnaie électroniques.** Les banques qui proposent des services de porte-monnaie électroniques pour permettre des paiements sur les appareils mobiles ou sur Internet font souvent appel à des fournisseurs de services pour la conception, la mise en place et la gestion de leurs systèmes. Les services de porte-monnaie électroniques, combinés à des services de « tokenization », constituent de plus en plus une offre essentielle pour des banques face à des offres concurrentes émanant des banques et des acteurs non bancaires et permettent de saisir l'engagement des clients et les opportunités marketing ciblées que les porte-monnaie électroniques offrent.
- **Services de détection et de prévention des fraudes.** La détection et la prévention des fraudes sont un combat permanent sur tous les canaux et tous les moyens de paiement. D'après une étude réalisée par Ovum, l'investissement dans la protection contre la fraude augmentera de 6,5% par an sur la période 2012-2020 (*prévisions d'Ovum concernant les dépenses liées aux technologies de paiement*).
- **Services d'authentification.** Les fournisseurs de services d'authentification proposent aux banques des solutions visant à fournir des méthodes sûres d'authentification des porteurs de cartes telles que 3-D Secure ou la biométrie ;

- **Offre d'analyse de données et de services liés aux cartes.** Les offres d'analyse de données et des offres liées aux cartes fournissent aux banques des solutions de *data mining* qui peuvent être utilisées pour analyser les données de paiement des porteurs de cartes en vue de leur proposer des offres ciblées comme le marketing numérique ou la fidélisation en temps réel (ainsi qu'aux commerçants, lorsque le régulateur local le permet).

### B.1.1.3 Nouvelles activités digitales et paiements associés

Le troisième composant de l'écosystème élargi des services de paiement dans lequel le Groupe Worldline travaille compte les services pour les nouvelles activités digitales associées aux paiements (service de Billetterie Electronique dans les transports, e-Gouvernement, Vie Connectée, IoT). Ces nouveaux acteurs, qui s'appuient sur la révolution numérique pour promouvoir de nouvelles activités et de nouveaux modèles économiques, créent de nouveaux services qui à leur tour créent de nouvelles transactions de paiement. Le Groupe apporte son expertise en matière de paiement et de réglementation sur ces nouveaux marchés et se focalise sur trois principales catégories parmi les nouvelles activités digitales :

- **Billetterie électronique (e-Ticketing) et solutions de gestion de voyage** pour les organismes de transport public, les sociétés de transport et les villes. Le marché des transports est sur le point d'entamer une nouvelle révolution avec *Open Payment*, dont Infoholic prévoit qu'il atteigne 14,19 milliards de dollars en 2023 avec un TCAM de 19,7%. En transformant les cartes bancaires en billets, *Open Payment* permet aux sociétés de transport de réduire leurs coûts, de créer de nouvelles opportunités de revenus et de réinventer l'expérience client ;
- **Services Numériques de Confiance.** Cette division répond au besoin grandissant du marché des contrats digitaux, de l'archivage légal, des communications électroniques sécurisées et plus généralement des transactions

dématérialisées. Ces services sont rendus principalement à de grandes organisations, typiquement à des gouvernements locaux ou centraux, à d'anciens monopoles publics ou à des organisations soumises à un contrôle réglementaire strict comme les sociétés de télécommunication ou les services publics. Les services numériques pour les gouvernements fournissent des services de collecte d'impôts ainsi que des systèmes sécurisés de dématérialisation pour des services publics. Ceux-ci sont optimisés par la numérisation des procédures pour les citoyens, par l'automatisation des solutions de régulation de la circulation et par la gestion électronique des services d'e-santé, ainsi que par de nombreux services de confiance pour les clients tels que le contrat numérique (e-contrat) ou la facture électronique, couplés avec des solutions d'archivage juridique pour les entreprises et de coffre-fort électronique pour les particuliers (e-safe). Selon Secure Identity Alliance, les services d'e-Gouvernement pourraient générer jusqu'à 50 milliards de dollars d'économies par an d'ici 2020 ;

- **e-Consommateur & Mobilité.** Ce marché comprend les services de Vie Connectée comme les véhicules et foyers connectés, les objets connectés industriels, ainsi que les services de Cloud et de contact pour les consommateurs. Le marché des objets connectés (IoT - *Internet of Things*) va continuer à croître rapidement. Ci-dessous sont présentées des prévisions d'analystes concernant l'évolution du marché de l'IoT :
  - Allied estime que le marché de l'assurance basée sur l'usage atteindra 123 milliards de dollars en 2022.
  - 91 millions d'habitations seront « intelligentes » en Amérique du Nord et en Europe en 2020 d'après Berg Insights,
  - IndustryArc estime que le marché de l'IoT pour les entreprises industrielles va croître à un TCAM de 21%, atteignant 123,8 milliards de dollars en 2021,
  - GSMA cite la prévision de Machina Research selon laquelle le marché mondial des véhicules connectés devrait représenter 253 milliards de dollars d'ici 2025.

## B.1.2 Tendances et facteurs de changement clés du marché

L'évolution vers les moyens de paiement électronique se poursuit à la fois dans le secteur des paiements de détail et de gros. Dans ce cadre des moyens de paiement alternatifs vont également se développer et essayer de désintermédier les institutions financières et les prestataires de service en place.

Cette tendance est alimentée par une interaction complexe de plusieurs forces, notamment :

- **Les attentes et le comportement des consommateurs :** le mode de vie des consommateurs, influencé par l'apparition de nouvelles technologies, a suscité des attentes relatives à la manière dont ils interagissent à la fois avec les institutions financières et les commerçants ;

- **La technologie :** les nouvelles technologies jouent un rôle fondamental dans la modification de l'environnement des paiements et dans l'engagement plus important des clients ;
- **La réglementation :** les institutions financières et les prestataires de services de paiement font face à une série de modifications réglementaires qui ont le potentiel de créer de nouvelles opportunités de sous-traitance pour les fournisseurs de services de paiement et d'augmenter la demande de services à valeur ajoutée, afin de créer de nouvelles opportunités commerciales ;
- **Les nouveaux acteurs :** les nouvelles « Fintechs », les opérateurs mobiles et GAFAs (Google, Apple, Facebook, Amazon, etc.) ou BATX (Baidu, Alibaba, Tencent et Xiaomi) font désormais partie de l'écosystème de paiement et menacent de remplacer les acteurs existants.

### B.1.2.1 La révolution digitale motive de nouveaux comportements de la part des consommateurs

Aujourd'hui, le consommateur moyen dans les pays développés détient et utilise plusieurs appareils connectés et il est « super social » (citons par exemple Facebook). Les consommateurs se connectent plusieurs fois par jour et le font de plusieurs endroits, y compris lorsqu'ils sont en déplacement ou dans un magasin, et ils partagent leur expérience avec leur réseau. La nature même des appareils mobiles, toujours allumés et toujours connectés, crée de nouvelles opportunités qui permettront aux distributeurs traditionnels, aux fabricants et aux nouvelles entreprises numériques de se connecter à leurs clients et à leur réseau partout où ils sont, d'augmenter ainsi la fréquence de leurs interactions et d'augmenter les ventes et les actes de paiement.

Comme le Note Forrester, « *les consommateurs adoptent et s'habituent rapidement aux expériences sur mobiles, réseaux sociaux, tablettes, et autres points de contact croisés comme des actions de type "click & collect" ; ils ne raisonnent plus en termes de canaux, car ils s'attendent à disposer d'un service uniforme à chaque point de contact* ». Le défi pour les distributeurs consiste à répondre immédiatement aux attentes des clients sur ces différents canaux et, dans ce contexte, à mettre en place de nouveaux services comme les solutions Drive et les magasins numériques avec des rayons virtuels, des vendeurs mobiles ou des contenus de marque dynamiques afin de séduire les acheteurs et d'améliorer l'efficacité du magasin. Le développement de ce processus interactif crée de nouvelles opportunités de vente pour les distributeurs, tout en fournissant des données riches en contenu sur les consommateurs qui permettent aux entreprises de mieux comprendre et anticiper leurs besoins. En même temps, ces nouvelles préférences des consommateurs donnent naissance à de nouveaux défis informatiques pour les commerçants. Forrester note qu'à force de voir les consommateurs continuer à adopter des services multicanaux, les commerçants réalisent que les solutions de contournement manuel de systèmes cloisonnés ne leur permettront plus de faire face au nombre croissant des commandes.

C'est ainsi que les commerçants sont contraints de revoir leurs systèmes et de réinventer leurs processus opérationnels afin de satisfaire les demandes des clients et de profiter pleinement des opportunités constituées par les services numériques ; cela inclut un répertoire central de données cross-canal (catalogue produits, prix, offres, etc.), des solutions de paiement innovantes, comme le *wallet* ou les terminaux mobiles afin de faciliter le processus de vente, le traitement de volumes de données importants et l'analyse avancée des données, ainsi que la mise en œuvre de services contextuels avancés comme la localisation en magasin, les produits interactifs, ou le marketing de proximité.

Un processus similaire est en cours dans d'autres secteurs, promouvant la création de nouveaux marchés qui constituent un moteur de plus pour la croissance des transactions de paiement électronique :

- Les systèmes de transport dans le monde entier sont en train de réfléchir à des solutions de « transport intelligent » qui utiliseront la technologie pour améliorer l'émission et le contrôle des billets, faciliter les transports multimodaux et améliorer les flux de trafic et la qualité de l'information fournie aux passagers sur les options qui s'offrent à eux ;
- Les gouvernements s'appuient de plus en plus sur la technologie numérique pour rendre les services publics et leurs registres plus efficaces et pour améliorer les systèmes d'information de santé, ainsi que l'encaissement des amendes de circulation et de stationnement et des impôts ;
- En même temps, l'univers grandissant des appareils connectés donne naissance à un nouvel « Internet des objets » qui devrait permettre la création de toute une gamme de nouveaux services à destination des véhicules connectés, des appareils ménagers connectés ainsi que d'autres applications de Vie Connectée afin d'améliorer la performance des produits (maintenance préventive, coûts de garantie, fiabilité des lancements de produits, etc.) ou la satisfaction client (services nouveaux et étendus, modèle de facturation à l'usage, conseils sur l'utilisation des produits, etc.).

Ces tendances créent de nouveaux marchés représentant un potentiel de croissance significatif :

- Forrester prévoit que le chiffre d'affaires du commerce digital de l'Europe Occidentale augmentera en moyenne de 11,3% par an jusqu'à 2022 et, épiceries non incluses, représentera 20% du chiffre d'affaires du commerce ;
- Market Research Future prévoit que le marché mondial des connexions *machine-to-machine* devrait s'établir à 27,05 milliards de dollars d'ici 2023, affichant un taux de croissance annuel moyen de 4,9%.

Les smartphones, les tablettes, les véhicules connectés et autres appareils mobiles tels que les montres intelligentes, ont connu ces dernières années une croissance extrêmement rapide.

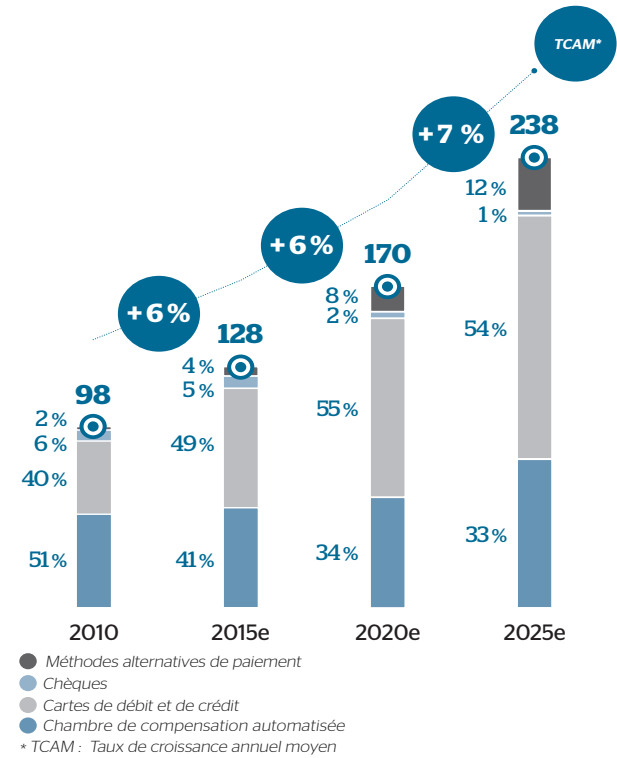
L'évolution d'Internet et de la connectivité mobile 3G et 4G signifie que les consommateurs vivent dans un univers connecté en permanence. Leurs attentes sont donc plus élevées lorsqu'ils entrent dans l'univers commercial : dès l'engagement initial jusqu'à l'achat et jusqu'au paiement, ils recherchent une expérience fluide de bout en bout, que ce soit sur Internet, dans une boutique physique ou sous forme de distribution multicanale. Les nouvelles Fintechs ont été souvent plus promptes que les acteurs existants à exploiter ces tendances, en redéfinissant l'interaction avec le client pour lui proposer une expérience plus fluide.

### B.1.2.2 Ces nouveaux comportements génèrent une croissance considérable des paiements électroniques

Les transactions de paiement électronique ont connu ces dernières années une croissance importante, et on s'attend à ce que ce phénomène s'accélère au fur et à mesure que les transactions électroniques remplacent les opérations réglées en espèces ou par chèques. D'après A.T. Kearney, le nombre total des transactions électroniques dans l'Union européenne a connu un taux de croissance annuelle de 6% ces dix dernières années. A.T. Kearney estime également une accélération de ce taux de progression à 7% par an entre 2020 et 2025, avec un nombre de transactions atteignant les 238 milliards.

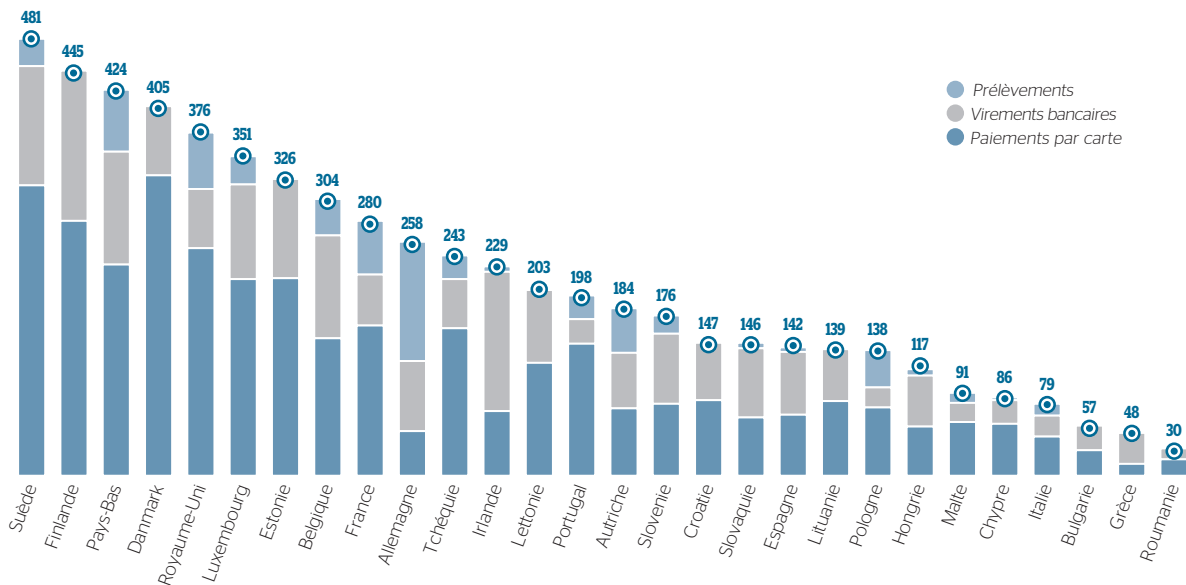
L'augmentation des paiements sans contact représente une véritable avancée vers les moyens de paiement électronique remplaçant les liquidités dans les transactions de faible valeur. Par exemple, au cours du premier semestre 2017, le montant dépensé en utilisant le paiement sans contact au Royaume-Uni s'est élevé à 23,23 milliards de livres, par rapport à 25 milliards de livres pour l'ensemble de l'année 2016. En outre, un paiement carte sur trois utilise désormais le mode sans contact (Source : UK Finance).

### NOMBRE DE PAIEMENT ÉLECTRONIQUES EN EUROPE (EN MILLIARDS DE TRANSACTIONS)



Source : A.T. Kearney - Cashing In on Cashless Commerce (2016).

### NOMBRE DE PAIEMENTS ÉLECTRONIQUES PAR HABITANT ET PAR AN EN EUROPE (2016)



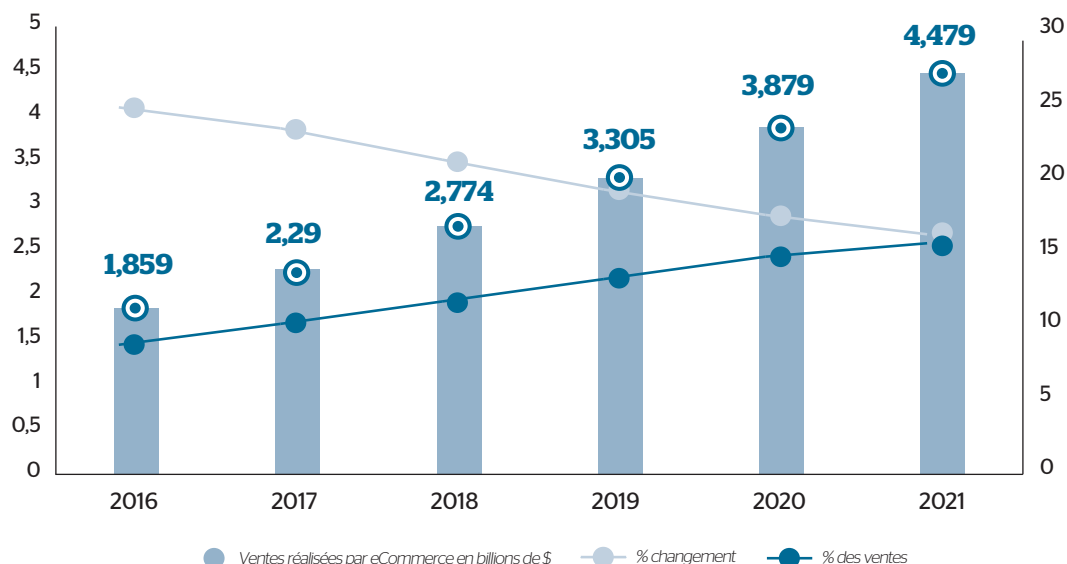
Source : Base de données statistiques de la Banque centrale européenne (BCE)



#### L'e-commerce et le m-commerce continuent à prendre de l'ampleur

Il est attendu que la croissance rapide de l'e-commerce, où la quasi-totalité des règlements est effectuée sous forme de paiement électronique, constitue un moteur important de croissance continue des transactions de paiement électronique. Selon les chiffres cités par eMarketer, l'e-commerce mondial continuera sur sa lancée mais le rythme de croissance ralentira.

#### VENTES MONDIALES RÉALISÉES DANS L'E-COMMERCE (EN MILLIARDS DE DOLLARS)



Source : eMarketer, Statista

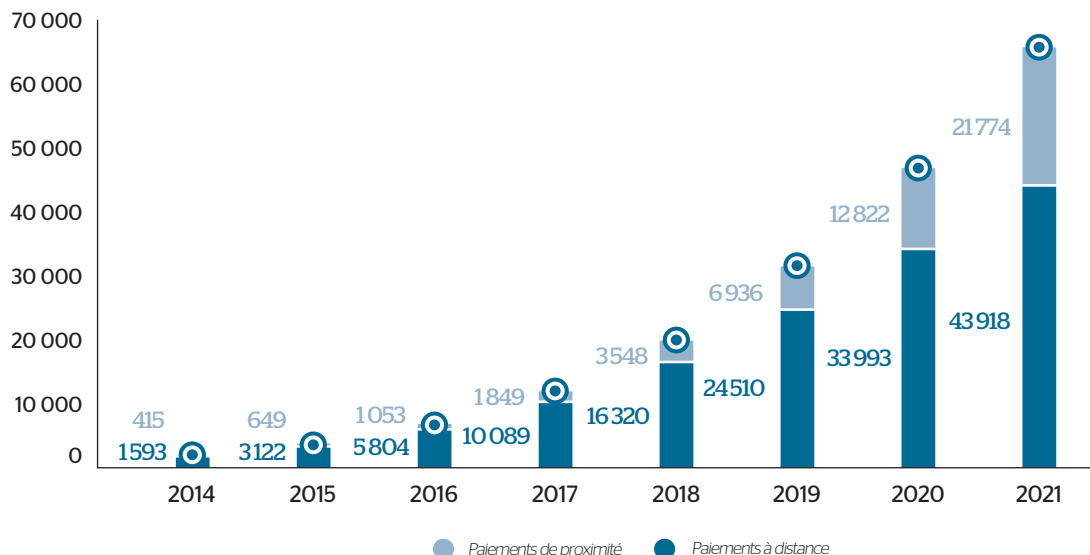
Le commerce sur appareils mobiles présente un potentiel encore plus important pour la croissance du nombre de transactions de paiement dans le monde. Le nombre des abonnements de téléphone mobile actifs dans le monde dépasse de loin le nombre de comptes de crédit et de débit en service, et un pourcentage de plus en plus important des téléphones vendus sont des smartphones. En transformant les téléphones en moyens de paiement, les porte-monnaie électroniques présentent un potentiel d'augmentation significatif du nombre des utilisateurs qui, dans le monde, ont accès aux moyens de paiements électroniques, ce qui devrait entraîner une forte croissance

additionnelle des transactions. Cependant, la tendance actuelle est le passage d'une transaction unique de point à point vers un environnement omni-canal, où l'online et l'offline, le fixe et le mobile, fusionnent au sein d'une transaction omni-canal fluide.

#### Paiements mobiles

En termes de valeur, il est également attendu qu'une forte croissance des transactions de paiement mobile soit observée. Les prévisions varient en fonction du champ d'action et de la définition. Ovum prévoit que les paiements mobiles mondiaux passeront la barre des 65 milliards en 2021.

#### PRÉVISION DE CROISSANCE MONDIALE DU NOMBRE DE TRANSACTIONS DE PAIEMENT MOBILE (EN MILLIONS)



Source : Ovum Mobile Payments Forecast 2014-2021.



Le paiement mobile couvre tant les cas d'utilisation à distance (paiement sur le site d'une boutique en ligne ou sur l'application mobile d'un commerçant) que les cas d'utilisation de proximité (paiement dans un magasin physique). Les consommateurs s'habituent de plus en plus à l'utilisation de cette nouvelle option et sont de plus en plus informés à ce sujet, comme l'indique une étude d'Accenture (2016 North America Consumer Digital Payments Survey) selon laquelle en 2016, 56% des Américains « connaissaient très bien » la technologie. Le paiement mobile NFC d'Apple qui fait partie du service Apple Pay lancé en 2014 montre bien la réalité de ce cas d'utilisation, qui a un effet positif sur les autres systèmes de paiement mobile.

### Paiements instantanés

Les paiements immédiats (également appelés paiements instantanés ou paiements en temps réel) ont un potentiel très fort à la fois pour les paiements de détail et pour les paiements d'entreprise, et leur impact à long terme sur l'écosystème des paiements sera considérable. Dans le monde entier, le nombre d'initiatives de paiements immédiats d'une forme ou d'une autre a énormément augmenté au cours des 12 derniers mois et cette hausse se poursuivra. En Europe, le schéma de virement bancaire instantané SEPA du Conseil Européen des Paiements est désormais opérationnel et, bien que facultatif, il devrait changer le secteur des paiements étant donné que de plus en plus de nouveaux cas d'utilisation sont répertoriés. equensWorldline fait partie des premiers CSM (*Clearing & Settlement Mechanism*) à soutenir cela. Les paiements immédiats présentent de nombreux avantages par rapport aux liquidités et aux chèques et représentent une solution de remplacement idéale. Aussi, poussés par les applications mobiles, ils pourraient prendre une part de marché sur la carte de débit. Les facteurs de réussite clés se basent en particulier sur l'ubiquité, l'interopérabilité, l'expérience utilisateur améliorée et le prix.

### B.1.2.3 Les développements clés de la technologie soutiendront l'augmentation des paiements électroniques

Demain, les montres intelligentes seront un outil multiservice pratique d'identification, qui permettra d'ouvrir la porte d'un hôtel, de recevoir des messages/notifications contextuelles ou de payer de manière simple des services ou des biens.

Sous réserve des protections adéquates de la vie privée, les appareils mobiles offriront également aux commerçants la possibilité de recueillir, sur une base volontaire, une grande quantité de données contextuelles sur les consommateurs qu'ils pourraient analyser et partager avec d'autres marques afin de proposer à ces consommateurs (idéalement en temps réel) des offres ciblées et personnalisées convaincantes, ainsi que d'autres produits ou d'autres services. Les données recueillies par les capteurs mobiles favoriseront également le *quantified self*, à savoir des services basés sur l'auto-évaluation du comportement en vue de la fourniture de conseils ou de services en matière de santé, d'assurance, de nutrition et dans de nombreux autres domaines.

La *blockchain* est un grand journal distribué. Elle est par exemple utilisée pour toutes les transactions en Bitcoin. La *blockchain* a de nombreuses applications au-delà des cryptomonnaies et a le potentiel d'améliorer l'efficacité des opérations financières dans le monde et de transformer le réseau financier mondial.

- Chaque réseau *blockchain* fonctionne selon un algorithme cryptographique unique et un protocole qui permet des transferts numériques sécurisés et directs de valeur et d'actifs (tels que l'argent, les contrats, les actions, etc.) par l'intermédiaire des réseaux ouverts ou fermés qui sont soutenus par des places d'échanges. Alors que les grands livres traditionnels sont détenus et gérés par une institution et un accès restreint, la *blockchain* est hébergée sur un réseau mondial pair-à-pair d'ordinateurs.
- Une des caractéristiques principales de la technologie *blockchain* est le grand journal distribué, ce qui permet le modèle participatif de la *blockchain*. Les banques pourraient adopter cette technologie pour remplacer certaines infrastructures de paiement existantes. En effet, les paiements ont été identifiés par l'ABE comme l'un des cas d'utilisation des cryptotechnologies.

Les plates-formes existantes de traitement des services de paiement se sont développées au fil du temps, souvent par les introductions itératives de séries de plates-formes, chacune étant conçue pour traiter uniquement des maillons spécifiques de la chaîne de valeur des services de paiement. Cette approche cloisonnée dite « en silo » entraîne des pertes d'efficacité (manque de standardisation, fonctionnalités redondantes ou en conflit, coûts élevés de maintenance, délais plus longs pour la mise sur le marché de nouveaux produits, etc.), ainsi que des pertes d'opportunités de partage des données générées à un certain maillon de la chaîne de valeur pour alimenter des applications à d'autres maillons de cette chaîne. Selon une étude de Cap Gemini/RBS, les moteurs ainsi que l'infrastructure de paiement utilisés actuellement par la plupart des banques ne satisfont pas les exigences actuelles en termes de fonctionnalités, de capacité et de flexibilité, et de ce fait les banques sont confrontées au risque d'érosion de leur clientèle face aux propositions innovantes des établissements non bancaires qui utilisent les dernières technologies.

En réponse à ces développements, un nombre croissant de banques et de fournisseurs de services de paiement investissent dans des plates-formes entièrement remaniées, offrant des services de bout en bout (*end-to-end*), couvrant la totalité de la gamme du traitement des paiements et des fonctions connexes, avec la capacité de partager les informations de paiement à travers l'ensemble du système. On s'attend à ce que ces nouvelles plates-formes intégrées permettent l'introduction de nouveaux services, qu'elles réduisent les temps d'accès au marché et qu'elles créent de nouvelles économies d'échelle, permettant aux fournisseurs de services de paiement d'offrir des services améliorés en diversité et en qualité à un coût inférieur et de les offrir facilement dans de multiples pays.

Selon une étude de Cap Gemini/RBS, alors que les banques, qu'elles soient grandes ou petites, prennent conscience des avantages d'une refonte de leurs systèmes, la complexité et les coûts importants d'une telle refonte sont difficiles à justifier pour celles qui ne disposent que d'un volume de transactions réduit. Ceci est de nature à apporter des opportunités additionnelles d'externalisation aux fournisseurs de services de traitement des transactions de paiement capables de proposer des services avancés grâce à leurs *Payment services hubs*.

### B.1.2.4 Des évolutions réglementaires devraient créer de nouvelles opportunités pour le secteur des paiements

Les banques font face en Europe à une série de modifications réglementaires qui ont le potentiel de créer de nouvelles opportunités de sous-traitance pour les fournisseurs de services de paiement et d'augmenter la demande de services à valeur ajoutée, afin de créer de nouveaux services et opportunités commerciales.

#### **Les réglementations ont permis une réduction importante des commissions d'interchange**

Depuis le 9 décembre 2015, le règlement relatif aux commissions d'interchange (ou « IFR ») est entré en vigueur en Europe : il plafonne les commissions d'interchange à 0,2% du montant de la transaction pour les cartes de paiement et à 0,3% pour les cartes de crédit ; il permet aussi d'améliorer la transparence et la concurrence sur le marché des cartes.

A volume constant, la réduction des commissions d'interchange réduit automatiquement le chiffre d'affaires des banques d'émission. Ceci pourra créer de nouvelles opportunités de sous-traitance dans la mesure où il amènera les banques à réexaminer leurs modèles économiques et rechercher des moyens pour réduire leurs coûts. Cela va créer des opportunités de vente des services à valeur ajoutée (tels que services de détection de fraude ou les services liés aux cartes, etc.) qui pourront être proposés par les banques à leurs clients, leur offrant ainsi de nouvelles sources de revenus pour compenser la perte des commissions d'interchange.

En même temps, en réduisant le coût associé à l'acceptation des paiements électroniques, on s'attend à ce que la réduction des commissions d'interchange vienne encourager un nombre plus important de commerçants à accepter les paiements par carte et à le faire pour des montants de transaction plus petits. Ceci devrait contribuer à l'augmentation du volume des transactions électroniques.

#### **Des modifications réglementaires en cours devraient promouvoir l'émergence de nouveaux intervenants et le développement de systèmes de paiement mobile et en ligne innovants, pour les prestataires de services de paiement européens existants ou nouveaux**

La réglementation applicable aux services de paiement est en constante évolution. La version révisée de la Directive sur les services de paiements (« DSP ») numéro 2 « DSP II » est entrée en vigueur le 13 janvier 2016, suivie d'une période de transposition de deux ans, comme cela est décrit dans la Section C.5. Pour la mise en œuvre, l'Association Bancaire pour l'Euro (ABE) a finalisé la quasi totalité des six normes techniques (RTS) et cinq séries de lignes directrices (GL). Cette directive vise à élargir le champ d'application de la DSP en limitant les exemptions prévues par cette dernière et en soumettant à la réglementation des services de paiement les prestataires de services de paiement tiers, tels que les prestataires offrant un accès à distance aux comptes de paiement tenus par des prestataires de services de paiement ou des services d'initiation d'opérations de paiement *via* des plates-formes Internet. Cette directive aura pour conséquence de créer un nouveau statut réglementaire applicable aux services d'initiation de paiement et d'accès au solde de comptes de paiement.

Cette proposition pourrait avoir un impact sur certaines activités de paiement exercées par le Groupe, notamment les services liés aux plates-formes de paiement à distance iDEAL et MyBank et les plates-formes de paiement à distance par carte WL Sips ; elle nécessitera notamment une revue des processus d'authentification et d'autorisation qui seront adoptés dans le cadre de la DSP II afin d'adapter, le cas échéant, les plates-formes de paiement du Groupe pour se conformer à la réglementation en vigueur. Pour obtenir une description de ces services, voir la Section C « Description des activités du Groupe » du Document de Référence.

### B.1.2.5 Les nouveaux acteurs et leurs impacts sur le secteur des paiements créent aussi de nouvelles opportunités pour les sociétés prestataires de services de paiement

Les GAFA (Google, Apple, Facebook et Amazon) et les BATX (Baidu, Alibaba, Tencent et Xiaomi) n'ont pas seulement changé la façon dont les consommateurs conçoivent les services au client et les achats, ils sont bel et bien entrés dans l'univers des paiements et, avec les moyens financiers dont ils disposent, les services de paiement Apple Pay, Android Pay, Facebook P2P *via* messenger ne sauraient être ignorés. Il en va de même pour les services Alipay et WeChat Pay des géants chinois Alibaba et Tencent.

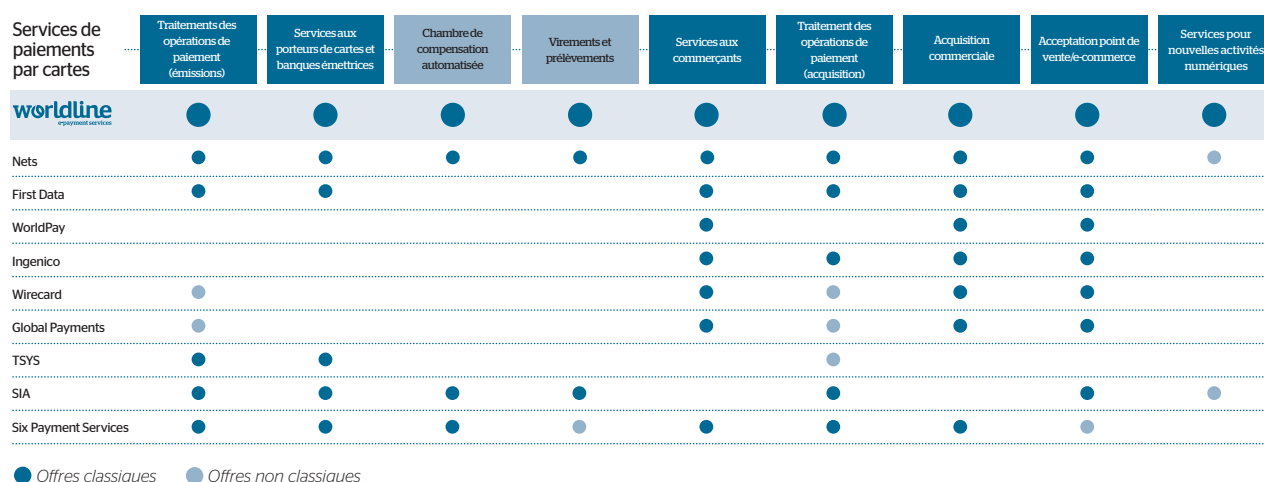
Les nouvelles Fintechs, libérées des technologies existantes, sont donc en train de changer la façon dont les consommateurs interagissent avec les prestataires de services de paiement, tout comme nous voyons par exemple apparaître une nouvelle génération de banques uniquement en ligne.



## B.1.3 Paysage concurrentiel des prestataires de services de paiement [GRI 102-6][GRI102-10]

Tout comme l'écosystème des services de paiement, le paysage compétitif est lui aussi complexe. Historiquement, les intervenants sur le marché des services de paiement se sont concentrés sur une ou quelques composantes de l'écosystème élargi des services de paiement sans couvrir toute la chaîne. Le tableau ci-dessous schématise le positionnement relatif du

Groupe par rapport à ses principaux concurrents sur le marché du traitement des services de paiement en Europe. En soutenant toute une gamme de moyens de paiement par carte et dématérialisée, Worldline se trouve dans une position idéale pour exploiter la croissance des paiements alternatifs.



Source : Worldline

Ce diagramme a été établi en utilisant les définitions suivantes :

- *Traitements des opérations de paiement (émissions)* : traitement de l'émission de la transaction de paiement ;
- *Services aux porteurs de carte* : services tels que centre d'appel et services VAS (blocage de la carte, fidélité, solutions liées à la carte, coupons, etc.) proposés pour le compte des émetteurs des cartes ;
- *CSM* : mécanisme de compensation et de règlement ;
- *Virements et prélèvements* : traitement de paiements SEPA ;
- *Services aux commerçants* : services apportant de la valeur à la transaction de paiement elle-même et autour de celle-ci, tels que la fidélisation, les cartes cadeaux, les cartes privatives ou les solutions avec des fonctions spécifiques par marché, par exemple pour les taxis, les restaurants, l'hébergement, etc. ;

- *Traitement des opérations de paiement (acquisition)* : traitement par un tiers pour le compte des acquéreurs directs ou indirects ;
- *Acquéreurs Commerçants* : contrat avec le commerçant pour la fourniture du compte marchand et accès aux systèmes nécessaires pour permettre l'acceptation du moyen de paiement ;
- *Acceptation point de vente/e-commerce* : fourniture de services d'acceptation, y compris terminaux et maintenance, etc. et fourniture de portails de paiement dans les environnements de paiement physique ou de paiement à distance ; et
- *Services pour nouvelles activités digitales* : services aux sociétés s'appuyant sur le digital pour fournir des services de paiement (sociétés de transport (e-Ticketing), gouvernements (perception des impôts), etc.).

# B

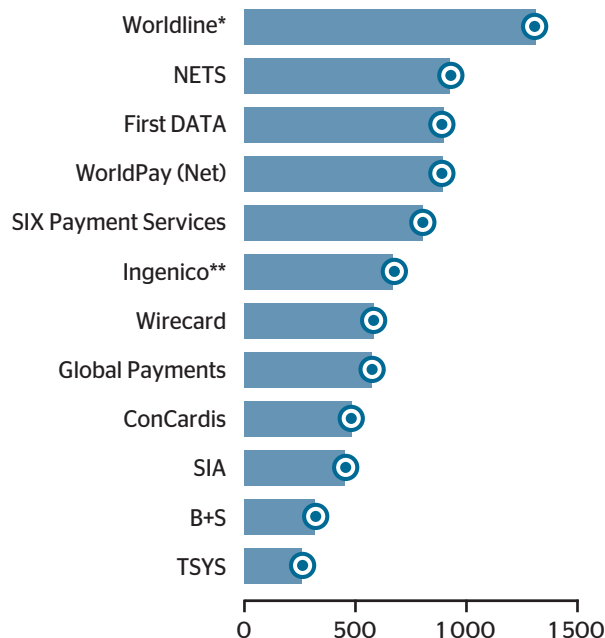
## Positionnement et stratégie de Worldline

### Forces et atouts concurrentiels

La diversité des acteurs du secteur du traitement de transactions de paiement et les différences de couverture par ces acteurs des sous-segments du marché rendent difficile la collecte de données précises et fiables sur la part de marché des différents acteurs. Le graphique suivant résume les estimations de la Société concernant le positionnement relatif de certains acteurs du secteur du traitement de transactions de paiement en Europe uniquement.

### CLASSEMENT DES PRESTATAIRES DE SERVICES DE PAIEMENT (PSP) DANS L'UNION EUROPÉENNE

(CHIFFRE D'AFFAIRES 2016 RÉALISÉ EN EUROPE, EN MILLIONS D'EUROS)



\* Chiffre d'affaires européen pro forma 2016, hors terminaux de paiement

\*\* Chiffre d'affaires de «transactions»

Source : estimations de la Société.

## B.2 Forces et atouts concurrentiels

### B.2.1 Un acteur majeur en Europe avec une présence croissante dans les marchés émergents

Le Groupe est le leader des services de paiement et de transactions électroniques en Europe en termes de chiffre d'affaires à travers ses trois Lignes de Services. Outre sa forte présence sur le marché français, il occupe des positions de leader sur les marchés belge, néerlandais, allemand, italien, letton et lituanien. La position du Groupe parmi les principaux acteurs en Europe est complétée par sa présence significative et en croissance dans des marchés émergents tels que l'Inde, la Chine et certains pays d'Amérique latine, où il bénéficie de la croissance locale et de sa connaissance de ces marchés. De façon plus générale, la taille du Groupe est renforcée par le fort soutien du groupe Atos, qui est l'un des premiers fournisseurs de solutions informatiques en Europe et bénéficie d'une présence importante à l'échelle mondiale. Cette dimension permet au Groupe de stimuler l'innovation, de proposer des prix compétitifs (grâce aux économies d'échelle) et d'attirer des clients multinationaux importants souhaitant externaliser les activités de paiement essentielles et d'autres services de

traitement de données numériques. Le Groupe dispose d'une base de clients particulièrement étendue pour toutes ses Lignes de Services caractérisée par des relations de long terme et diversifiées. Ce positionnement offre au Groupe un socle solide pour saisir les opportunités de croissance interne et externe qui sont susceptibles de surgir dans ce secteur. Les succès du Groupe en matière d'opérations de croissance externe (Banksys en Belgique, Equens aux Pays-Bas, en Allemagne et en Italie, Digital River World Payments aux Etats-Unis, au Brésil et en Suède, First Data Baltics en Lituanie, en Lettonie et en Estonie, Venture Infotek et MRL Posnet en Inde et l'alliance stratégique avec Komerčni banka en République tchèque) soulignent sa capacité à saisir de telles opportunités de croissance organique et à renforcer sa position concurrentielle et sa taille sur le marché.

Les acquisitions de First Data Baltics, de Digital River World Payment et de MRL Posnet sont décrites en Section A.6.1.

## B.2.2 Un positionnement unique sur l'ensemble de la chaîne de valeur des services de paiement

Le Groupe fournit une large gamme de solutions à tous les niveaux de la chaîne de valeur des services de paiement. Les activités du Groupe s'étendent des services de paiement électronique essentiels traditionnellement offerts aux commerçants et aux banques (tels que l'acquisition commerçants (*commercial acquiring*), le traitement des ordres d'acquisition et d'émission (*acquiring processing* et *issuing processing*), les solutions d'acceptation de paiements, le traitement des transactions SEPA, aux services à forte valeur ajoutée offerts aux banques et aux commerçants (tels que les services bancaires numériques, l'authentification mobile, les paiements et les porte-monnaie mobiles, les services liés aux cartes, les cartes privatives, les programmes de fidélité et les services omni-commerce) et aux services novateurs fournis aux nouvelles entreprises du numérique (e-Ticketing, e-Gouvernement, e-Consommateur, Vie Connectée). L'étendue des services offerts par le Groupe lui permet de fournir des solutions flexibles et sur mesure adaptées aux besoins des clients, tout en réduisant leurs risques et leurs coûts d'investissement (notamment en proposant des structures de facturation opérant entièrement ou partiellement sur les revenus transactionnels plutôt que sur les montants

d'investissements liés au projet). En offrant des services sur toute la chaîne de valeur des services de paiement, le Groupe peut générer davantage de valeur ajoutée à chaque étape du cycle de la transaction, sans trop dépendre d'une ligne d'activités, d'un service ou d'une technologie particulière. La politique du Groupe visant à promouvoir le partage des meilleures pratiques, des développements et des synergies à travers les Lignes de Services permet d'améliorer l'efficacité de l'exploitation et de la production dans l'ensemble du Groupe. Cela crée un cycle vertueux qui conduit à une création de valeur accrue.

De surcroît, le positionnement du Groupe sur l'écosystème étendu des services de paiement lui offre une vision d'ensemble du secteur des services de paiement, lui permettant de réagir rapidement aux évolutions, en particulier réglementaires, et de miser sur les nouvelles opportunités en résultant. En particulier, les relations fortes et étendues avec les principales banques au Benelux, en France, en Allemagne et en Chine devraient lui permettre de bien se positionner pour saisir des opportunités, notamment celles d'externalisation, qui pourraient survenir à la suite d'évolutions réglementaires.

B

## B.2.3 Une présence de premier plan dans la nouvelle génération des services de paiement

Le marché des services de paiement évolue rapidement et le Groupe est bien placé pour capitaliser sur la croissance de la prochaine génération des services de paiement. Jouissant déjà d'une position de premier plan sur le marché des services de paiement en ligne en France et aux Pays-Bas, le Groupe est par ailleurs bien positionné pour étendre ses services de paiement en ligne de nouvelle génération dans les zones où il opère, cela grâce à la solidité et au succès de son portefeuille actuel de services de paiements en ligne qui comprend les solutions de Digital River World Payments dans le domaine de l'acceptance et l'agregation (*collecting*) des paiements en devise (WL Online Payment Acceptance), WL Sips (Services de Paiement Sécurisés sur Internet), iDEAL, et les services novateurs en matière de banque en ligne et d'e-commerce.

Dans le domaine des services de paiement à partir d'un téléphone mobile, le Groupe bénéficie d'un positionnement neutre sur le plan technologique, offrant des services à des banques et institutions financières, des schémas de paiement par carte, des commerçants et des opérateurs téléphoniques, et d'une flexibilité lui permettant d'offrir des services tant sous sa propre marque qu'en marque blanche. Grâce à une vision claire et un département R&D performant, le Groupe possède des atouts essentiels pour offrir des services de porte-monnaie électronique et de paiement mobile, tel que des portefeuilles électroniques respectant la norme PCI-DSS, un système performant d'authentification par logiciel (breveté), une plate-forme de paiements mobiles reposant sur la technologie *Host Card Emulation* (breveté) et une plate-forme de services de « tokenization » respectant la norme EMVco.

Le Groupe offre également des périphériques de points de vente sur mobile (mPOS) et des solutions de paiement à partir de tablettes, qui ont pour cible les petits commerçants, les start-ups et les petites entreprises ou encore des secteurs particuliers, comme la restauration ou les cinémas.

Que ce soit à travers les programmes de fidélité ou les services de gestion de la relation client (CRM) ou les solutions exploitant les opportunités des *big data* ou autres services à valeur ajoutée, le Groupe étend continuellement son portefeuille de services novateurs liés aux services de paiement à destination de ses clients commerçants, leur permettant de s'engager auprès des consommateurs et de les soutenir durant toute la durée de la relation commerciale - c'est-à-dire avant, pendant et après la vente.

Grâce à ses succès passés en matière d'innovation, le Groupe a commencé à accompagner un grand nombre de marques B2C, dont les exemples les plus récents sont McDonald's et Accor (en France), Carrefour (en France et en Belgique), Adidas (par l'intermédiaire du mur virtuel de chaussures innovant, adiVerse), et Sephora (Sephora Flash) dans la transformation digitale de leurs processus de commercialisation et de marketing et la gestion des clients. Le Groupe est bien positionné pour forger à l'avenir des relations de long terme avec de tels commerçants mondiaux, en concevant des services et solutions à valeur ajoutée adaptés à leurs besoins spécifiques évolutifs au même titre que l'évolution de la technologie et des tendances de comportement des consommateurs. En outre, une grande partie des services fournis par les Lignes de Services « Mobilité & Services Web Transactionnels » du Groupe sont très innovants, et le Groupe s'appuie sur son expertise dans les domaines des paiements, la numérisation des processus

d'activités commerciales, des traitements de volumes élevés de transactions et des analyses de données pour permettre de fournir des solutions pour les entreprises et les entités gouvernementales confrontées au défi de réinventer stratégiquement leurs activités en réponse à la révolution numérique.

Le Groupe s'appuie sur sa propriété intellectuelle et sur ses capacités de recherche et de développement, auxquels 4 500 ingénieurs contribuent, et qui sont des éléments clés des capacités d'innovation et d'amélioration du Groupe.

Enfin, le Groupe est en mesure de fournir à ses clients des systèmes « clé en main » incluant par exemple, dans un seul

contrat, l'élaboration d'une plate-forme de bout en bout permettant de générer des opportunités commerciales, la conversion de telles opportunités en ordres ou décisions d'achat, le traitement du paiement correspondant sous toutes ses formes et la fourniture de services connexes à haute valeur ajoutée. Selon le Groupe, cela constitue un avantage compétitif majeur par rapport à la plupart de ses concurrents qui, le plus souvent, sont contraints de s'allier au sein de consortiums afin de fournir une telle gamme de services, ce qui peut générer des problèmes d'allocation de responsabilité, des risques de coordination et une complexité dans la relation contractuelle avec le client.

## B.3 Stratégie et ambition 2019

### B.3.1 Axes stratégiques

#### B.3.1.1 Poursuivre le développement sur les segments du marché des paiements à forte croissance en vue d'assurer une croissance à long terme

Le Groupe a pour objectif d'assurer sa croissance à long terme en poursuivant son développement sur les segments du marché des services de paiement à forte croissance et en constante évolution et tirer ainsi parti des innombrables opportunités qu'offre la transformation systémique de la Société vers la numérisation. Cette ambition s'appuiera sur ses capacités technologiques de pointe en matière de paiement qui peuvent être intégrées de manière simple et transparente dans une chaîne de valeur ajoutée plus étendue, sur ses succès reconnus en matière d'innovation et sur sa puissante plate-forme de Recherche et Développement.

Afin d'exploiter pleinement le potentiel de croissance du marché des paiements numériques, le Groupe entend continuer à concevoir, à construire et à livrer des solutions de paiement qui soient toujours plus faciles d'utilisation, plus rapides et plus sûres, telles que les *Merchant Wallets* ou les solutions d'acceptation mobile pour les commerçants, les places de marché, etc. Le Groupe continuera à développer et à étendre la livraison de ses produits et services dans le commerce mobile et la grande distribution digitale en proposant de les fournir soit de façon modulaire, soit en association avec des services d'acceptation et d'acquisition pour les commerçants de petite taille, afin de générer des transactions et de renforcer l'engagement des consommateurs envers les marques.

Le Groupe va également aider les banques et institutions financières à passer aux paiements numériques, en leur permettant de fournir leur propre porte-monnaie électronique, intégré dans les Services de Banque en Ligne et enrichi de nouveaux services à valeur ajoutée autour des paiements qui n'étaient pas possibles par carte ; et aussi à générer des transactions grâce à l'intégration dans des porte-monnaie tiers populaires.

Dans le cadre de la Directive DSP II et de la réglementation sur les commissions d'interchange en Europe, le Groupe continuera à développer les paiements adossés au compte bancaire. Le Groupe a lancé une nouvelle gamme de services destinée à faciliter la mise en conformité des banques vis-à-vis de la nouvelle directive DSP II. Ces services permettront aux banques et aux commerçants clients d'élaborer de nouveaux services de paiement et d'intégration de compte, comme l'autorise la réglementation, et permettront d'attirer de nouveaux volumes de transactions. Le Groupe aidera également les nouvelles institutions financières et acteurs du secteur des paiements qui proposeront directement des paiements électroniques.

Enfin, le Groupe continuera de développer de nouveaux services et modèles économiques autour des objets connectés et de l'Internet des objets, avec une approche graduelle Connexion/Gestion/Transformation qui a déjà fait ses preuves auprès des consommateurs, afin de monétiser la valeur de la collecte de données. Pour tirer parti de ses positions dans les transports publics et créer de nouveaux services *Digital Journey*, le Groupe proposera des solutions telles qu'*Open Payment*, qui transformeront radicalement la manière de voyager des passagers.

A ces fins, le Groupe tirera parti de son expertise dans le mobile, le contexte et les données, de celle de sa maison mère Atos ainsi que de celle de ses partenaires stratégiques comme Siemens ou Xerox.

### B.3.1.2 Saisir des opportunités de développement de la gamme des services offerts aux clients existants

Le Groupe a commencé et a l'intention de continuer à tirer profit des opportunités de développement de la gamme des services que lui procure son positionnement global à travers la chaîne de valeur des services de paiement pour élargir et renforcer les relations existantes avec ses clients, auxquels il pourrait ne fournir actuellement qu'une partie limitée de sa large gamme de services, en cherchant à leur offrir la gamme entière de ses solutions technologiques complètes, de manière transversale entre les Lignes de Services. Cette stratégie a déjà donné ses premiers résultats, avec le lancement des services ACS en Asie. Le Groupe va continuer à augmenter les ventes croisées ou regroupées de ses offres aux commerçants : solutions de ciblage et de marketing, commerce omni-canal, Cloud ECR, acceptation et acquisition des paiements, solutions pour la comptabilité. En outre, dans la lignée de sa stratégie d'expansion de sa présence internationale, le Groupe cherche à offrir à ses clients actuels, en particulier à ses clients commerçants les plus importants ayant des opérations multinationales, des services dans d'autres zones géographiques où ils sont actifs, que le Groupe soit présent ou non dans ces régions actuellement. Grâce à sa structure organisationnelle verticale centralisée au niveau mondial, le Groupe a pour objectif de fournir progressivement la gamme complète des services qu'il offre au travers de l'ensemble de ses Lignes de Services dans chacune des zones géographiques où il est actuellement présent. Le Groupe entend aussi tirer profit de sa relation avec le groupe Atos et de son soutien pour saisir des opportunités de ventes croisées auprès du large portefeuille de clients du groupe Atos.

### B.3.1.3 Etendre la présence internationale

Un élément clé de la stratégie du Groupe est la consolidation et le développement de sa présence internationale, à la fois sur les marchés européens où il a historiquement été actif et au-delà, avec une attention particulière aux marchés émergents. Le Groupe cherchera progressivement à élargir la gamme complète de ses offres de produits à l'ensemble des pays dans lesquels il opère. En Europe, le Groupe a pour objectif à la fois de consolider ses positions au sein de divers sous-marchés de services de paiement où il bénéficie d'une présence de premier plan, et d'étendre la gamme des services et produits qu'il offre dans ces pays en tirant profit de sa capacité à offrir des solutions sur l'ensemble de la chaîne de valeur étendue des paiements.

A terme, le Groupe souhaite offrir l'intégralité de sa gamme de produits dans chacun des pays où il est actuellement présent. Le Groupe entend aussi étendre ses activités dans des régions clé d'Europe où il a actuellement une présence limitée mais où il anticipe un potentiel de croissance significatif, notamment en

Scandinavie, au Royaume-Uni, en Espagne, en Europe centrale et en Europe de l'Est. En même temps, il cherche à conserver son avantage compétitif distinctif par rapport à ses concurrents globaux, particulièrement en Europe. Cet avantage compétitif provient de la capacité du Groupe à accéder et tirer profit localement d'infrastructures technologiques sécurisées et conformes, de sa connaissance du terrain local dans les pays où il est actif et d'un large éventail de produits et services qu'il offre sur l'ensemble de la chaîne de valeur des services de paiement. Ces services permettent de multiples opportunités de ventes croisées et de partage d'expertise de manière transversale entre les lignes de produits et les zones géographiques.

L'expansion de la présence du Groupe au-delà des 29 pays où il est actuellement présent est également fondamentale à sa stratégie de croissance. À cette fin, le Groupe opère en partie en exploitant l'envergure internationale d'Atos, qui est présent dans plus de 72 pays, notamment en Amérique du Nord (en plus des activités de Digital River World Payments) grâce à l'ancienne activité ITO de Xerox désormais intégrée dans le groupe Atos, et cherchera à tirer pleinement profit de cette présence indirecte à l'avenir.

### B.3.1.4 Tirer profit de la franchise et de la marque pour attirer de nouveaux clients et optimiser les économies d'échelle

Dans le cadre de sa stratégie visant à attirer de nouveaux clients et optimiser les économies d'échelle, le Groupe compte continuer à développer ses réseaux de vente et de distribution pour promouvoir l'expansion de son portefeuille de clients. En outre, à mesure que les changements de réglementation modifient les mécanismes de l'industrie européenne des services de paiement, les établissements financiers, contraints à réévaluer leurs structures de coût, devraient de plus en plus opter pour l'externalisation des fonctions essentielles à des prestataires de services de paiement tiers. En raison de sa taille, sa position parmi les leaders sur les marchés européens, la gamme complète de services qu'il offre sur l'ensemble de la chaîne de valeur étendue, le Groupe est idéalement placé pour étendre sa clientèle bancaire de base en tirant profit de l'accélération de la tendance d'externalisation au sein des banques.

Par ailleurs, le Groupe s'attend à être bien placé pour attirer plus d'activité de la part des banques cherchant à accroître leurs revenus en fournissant des services à valeur ajoutée à leurs clients. Le Groupe compte en outre tirer profit de sa taille et de sa présence de premier plan sur le marché existant pour renforcer davantage sa compétitivité au sein du marché des paiements. Cette dynamique est et continuera d'être soutenue par un plan de renforcement de la notoriété de la marque, *via* une plus grande visibilité dans les médias, entraînée par une stratégie forte de relations publiques, des campagnes de positionnement de la marque sur les médias électroniques et les réseaux sociaux, des ateliers d'innovation et de co-création avec les clients et prospects.

### B.3.1.5 Poursuivre la politique d'acquisitions stratégiques

Le Groupe considère que le marché européen des services de paiement est arrivé à un point d'inflexion où la consolidation s'impose. En tant qu'acteur de premier plan sur le marché des services de paiement avec un historique solide de création de valeur provenant d'acquisition, comme en témoignent l'acquisition de Banksys et d'Equens et la création de valeur attendue par les acquisitions de First Data Baltics, Digital River World Payments et MRL Posnet, le Groupe est prêt à tirer profit de ces opportunités de consolidation à l'échelle européenne, tout en restant attentif à la croissance interne en conservant sa position parmi les leaders en matière d'innovation.

En particulier, le Groupe entend consolider les activités de traitement des transactions en Europe pour apporter des économies d'échelle à toutes les parties, et étendre sa portée en entrant dans de nouvelles zones géographiques, par le biais d'acquisitions ou d'alliances. Dans le cadre de sa stratégie d'acquisition, le Groupe étudie les entreprises et les technologies qui ont le potentiel d'améliorer, compléter ou développer ses offres de produits, renforcer ses propositions de valeur aux clients et augmenter ses économies d'échelle. Pour créer de la valeur, le Groupe a l'intention de cibler les entreprises qui peuvent être intégrées efficacement dans son réseau global de ventes actuel, dans ses infrastructures technologiques et dans son modèle opérationnel, tout en maintenant une discipline financière stricte.

## B.4 Objectifs à moyen terme

Worldline a présenté le 3 octobre 2017, à l'occasion de sa première Journée Investisseurs depuis son introduction en bourse en 2014, la révision à la hausse de ses objectifs pour la période 2017-2019, traduisant le développement positif du Groupe au cours des trois dernières années et la croissance de son activité suite aux acquisitions récentes de Digital River World Payments « DRWP » (annoncée en juillet 2017), First Data Baltics « FDB » (annoncée en juillet 2017) et dernièrement de MRL Posnet (annoncée le 3 octobre 2017).

### Relèvement de tous les objectifs pour la période 2017-2019

En prenant en compte les acquisitions annoncées lors du troisième trimestre 2017 - First Data Baltics (acquisition finalisée le 27 septembre 2017), Digital River World Payments, et MRL PosNet - et leur impact positif anticipé sur le profil financier du Groupe en 2019, Worldline ambitionne désormais :

- **Croissance organique du chiffre d'affaires** : après 3,5% à 4% en 2017, 5% à 7% en 2018 et 6% à 8% en 2019 ;
- **Excédent brut opérationnel (EBO)** : supérieur à 22,5% en 2019 (soit supérieur à 23% après application d'IRFS 15), correspondant à une amélioration de plus de +400 points de base par rapport à 2016<sup>1</sup> ; et
- **Flux de trésorerie disponible** : entre 230 et 245 millions d'euros en 2019.

#### Afin d'atteindre ces ambitions, le Groupe se concentrera sur les leviers suivants :

- Tirer profit de la dimension pan-européenne unique et du *leadership* incontesté de Worldline en Processing Financier ;
- Développer fortement la plate-forme omni-commerce pan-européenne pour les *Services de paiement aux Commerçants* ; et
- Appliquer son expertise développée pour la gestion des transactions de paiement dans un contexte régulé aux nouveaux marchés de Mobilité & Services Web Transactionnels.

### B.4.1 Contribution des Lignes de Services au profil financier 2017-2019 du Groupe

Grâce au dynamisme de leurs activités respectives, Worldline s'attend aux profils financiers suivants pour ses trois Lignes de Services :

#### Services financiers :

- Croissance du chiffre d'affaires : légèrement en dessous du taux de croissance organique du Groupe ;
- Profitabilité : d'un EBO dans le bas de la fourchette 20%-30% en 2016 à un EBO dans le haut de cette fourchette en 2019.

#### Services aux Commerçants :

- Croissance du chiffre d'affaires : le Groupe s'attend à ce que la Ligne de Services « Services aux Commerçants » reste son principal moteur de croissance avec un taux de

croissance organique prévu au-dessus de la moyenne du Groupe ;

- Profitabilité : pourcentage d'EBO attendu entre 20% et 25% sur la période.

#### Mobilité & Services Web Transactionnels :

- Croissance du chiffre d'affaires : un taux de croissance organique en ligne avec la moyenne du Groupe sur la période 2017-2019 ;
- Profitabilité : l'EBO est attendu autour des 15%, s'améliorant au cours de la période 2017-2019.

<sup>1</sup> Taux d'EBO de 18,5%, comptes 2016 pro forma.



## B.4.2 Tirer profit de la dimension pan-européenne unique et du *leadership* incontesté de Worldline en Processing Financier

La Ligne de Services « Services Financiers » du Groupe, au travers d'equensWorldline, est le plus important processeur financier européen, bénéficiant d'une couverture pan-européenne unique et de positions de leader sur des marchés clés tels que la France, la Belgique, les Pays-Bas, l'Allemagne ou l'Italie. Cette position a été renforcée récemment grâce à l'acquisition de FDB regroupant les activités de First Data dans les pays baltes (Lituanie, Lettonie, Estonie).

Au-delà des effets positifs tirés de l'augmentation structurelle des volumes, le Groupe a l'intention de s'appuyer sur son vaste portefeuille d'offres de solutions de paiement innovantes, pour capturer pleinement les opportunités créées par les modifications réglementaires et les évolutions technologiques,

notamment DSP2 ou le Paiement instantané. Le Groupe entend également continuer à développer des opportunités de ventes croisées entre les bases de clients historiques d'Equens et de Worldline et ambitionne par ailleurs d'accélérer son expansion dans les pays Nordiques, grâce à la pénétration récente et couronnée de succès de FDB au-delà des pays baltes.

La profitabilité de la Ligne de Service devrait s'améliorer fortement durant la période 2017 à 2019, grâce aux synergies d'EBO générées par equensWorldline pour environ 45 millions d'euros en année pleine en 2018 (par rapport à une estimation initiale de 40 millions d'euros), dont 25 millions d'euros ont été réalisées dès 2017 et à la profitabilité de FDB, qui est significativement supérieure à celle de Worldline.

B

## B.4.3 Développer fortement la plate-forme omni-commerce pan-européenne de Worldline pour les *Services de Paiement aux Commerçants*

Sur la période, la croissance de Services aux Commerçants reposera principalement sur :

- La croissance rapide des volumes en acquisition commerçants et en acceptante de paiement électronique ;
- Les synergies de chiffre d'affaires avec Digital River World Payments, notamment au travers ses fonctionnalités de *collecting* de paiements électroniques, sa base de commerçants Internet de premier plan et sa couverture géographique ;
- Le développement significatif des paiements digitaux en Inde et les synergies attendues entre les activités existantes de Worldline en Inde, les fonctionnalités produites de MRL PosNet et son portefeuille client ;

- Le développement du Groupe dans des régions géographiques à croissance plus rapide comme l'Allemagne et l'Europe centrale et de l'Est, suite aux acquisitions récentes de PaySquare et de KB SmartPay ;
- L'accélération des ventes de ses solutions reconnues d'omni-commerce, comme par exemple les portefeuilles électroniques pour les commerçants, les solutions de commerce digital et le traitement des données des commerçants (*merchant data analytics*).

Le Groupe s'attend à ce que la profitabilité de PaySquare, KB SmartPay et Digital River World Payments rejoigne progressivement le niveau d'EBO du reste de Services aux Commerçants, grâce aux synergies mises en œuvre à partir de 2017, tandis que la profitabilité de MRL PosNet est déjà supérieure à celle de Worldline.

## B.4.4 Appliquer son expertise développée pour la gestion des transactions de paiement dans un contexte régulé aux nouveaux marchés de Mobilité & Services Web Transactionnels.

S'appuyant sur ses actifs technologiques forts, sur son savoir-faire et sur son expérience en conception et opération de plates-formes de nouvelle génération, le Groupe considère que Mobilité & Services Web Transactionnels est en bonne position pour bénéficier des tendances de marché qui se développent rapidement pour les solutions digitales sécurisées, en particulier pour les *Services Numériques de Confiance*, l'*Internet of*

*Payment Things* (les services de paiement associés aux objets connectés) et la Billetterie Electronique.

Le Groupe s'attend à ce que l'EBO de Mobilité & Services Web Transactionnels s'améliore progressivement sur la période grâce à la croissance des volumes sur des plates-formes de plus en plus matures.

## B.4.5 Consolidation du marché européen du paiement

Profitant de sa proximité avec le marché européen, d'un pipeline très dense d'opportunités de différentes tailles à court et moyen terme et de son profil financier particulièrement solide, le Groupe continue de porter une attention prioritaire aux changements structurels de l'industrie des paiements en Europe

afin d'en tirer avantage comme il l'a déjà fait au cours des deux dernières années pour ses activités de Services Financiers, avec les acquisitions d'Equens et de First data Baltics, et de Services aux Commerçants avec PaySquare, KB SmartPay, Digital River World Payments et MRL Posnet

## B.4.6 Autres orientations stratégiques

**Tendances de marché :** La stratégie de développement du Groupe s'appuie fondamentalement sur les évolutions structurelles du marché des paiements en Europe, notamment :

- La croissance des volumes de transactions ;
- Les changements réglementaires ;
- Les évolutions technologiques ;
- L'émergence de nouveaux modes de paiement électronique ;
- L'émergence de nouvelles activités numériques.

Telles que décrites en Section B.3.1 « Axes stratégiques ».

**Projet TEAM<sup>®</sup> :** Au travers de son programme triennal TEAM<sup>®</sup>, prenant la suite du programme TEAM initié au début de l'année 2014, le Groupe cherche notamment à réaliser d'importantes économies d'exploitation par la rationalisation des plates-formes et des infrastructures, à améliorer l'allocation des ressources sur l'ensemble des activités, à augmenter l'efficacité de ses efforts de vente et la rentabilité de ses contrats, à industrialiser ses méthodes de développement et d'exploitation et plus généralement à profiter des ressources, de sa taille et de sa dimension mondiale pour tirer profit de la forte croissance des marchés et industries sur lesquels il est actif. Ce programme,

qui s'applique désormais également aux activités des sociétés récemment acquises, contribuera fortement à l'amélioration du taux d'EBO sur la période, et compensera notamment l'effet négatif entraîné par la pression concurrentielle sur les prix ainsi que par l'augmentation des salaires attendue sur la période ;

**Evolution des plates-formes technologiques :** Le plan de convergence technologique en lien avec l'intégration d'Equens est mené en coordination avec l'intégration des outils industriels de Worldline et d'Equens. Cette intégration s'appuie sur l'investissement technologique réalisé au sein du programme WIPE et sur les meilleurs actifs issus des plans d'investissement d'Equens, et notamment son initiative *Payment 2.0*. Le plan d'intégration délivrera ses principaux résultats dès 2018 et comporte des fusions de plates-formes qui apporteront des bénéfices additionnels jusqu'en 2021 ;

**Politique de dividendes :** Le Groupe a pour objectif de distribuer des dividendes à hauteur d'environ 25% de son résultat net consolidé, dans la mesure où cela est compatible avec la mise en œuvre de la politique de croissance externe du Groupe ;

**Levier financier :** Hors acquisitions transformantes, le Groupe a pour objectif de maintenir un ratio de levier de dette nette sur EBITDA compris entre 1,5 et 2,5 à moyen terme.



# C

## Description des activités du Groupe



<b>C.1 Description des activités des trois Lignes de Services du Groupe</b>	<b>40</b>
C.1.1 Services Commerçants	40
C.1.2 Services Financiers	45
C.1.3 Mobilité & Services Web Transactionnels	50
<b>C.2 Technologie</b>	<b>56</b>
C.2.1 Les plates-formes informatiques	56
C.2.2 Centres de données et équipements informatiques	56
<b>C.3 Ventes et marketing</b>	<b>57</b>
<b>C.4 Achat et fournisseurs</b>	<b>58</b>
<b>C.5 Réglementation</b>	<b>59</b>
C.5.1 Tour d'horizon mondial de la réglementation	59
C.5.2 Réglementation européenne	60
C.5.3 Réglementation applicable hors de l'Union européenne	62
C.5.4 Respect des normes techniques	63
C.5.5 Protection des données personnelles	63
<b>C.6 Investissements</b>	<b>67</b>
C.6.1 Investissements de 2017	67
C.6.2 Principaux investissements en cours de réalisation et envisagés	67
<b>C.7 Propriétés immobilières, usines et équipements</b>	<b>68</b>
C.7.1 Immobilisations corporelles importantes existantes ou planifiées	68
<b>C.8 Recherche et développement, brevets, licences</b>	<b>68</b>
C.8.1 Recherche et Développement	68
C.8.2 Propriété intellectuelle, Brevets, Licences, droits d'utilisation, et autres immobilisations incorporelles	69



## Description des activités du Groupe

Description des activités des trois Lignes de Services du Groupe [GRI 102-2]

# C.1 Description des activités des trois Lignes de Services du Groupe [GRI 102-2]

## C.1.1 Services Commerçants

La Ligne de Services « Services Commerçants » offre aux commerçants et distributeurs une opportunité unique d'accompagner leurs clients à chaque étape de la relation commerciale. Le Groupe aide les commerçants avant la vente, avec de l'acquisition de clientèle ciblée, pendant la vente, en proposant un éventail de services sur toute la chaîne de valeur des paiements électroniques (de l'acquisition à l'acceptation multicanal) et après la vente, avec des programmes de fidélité ciblés et l'analyse de données créées lors des interactions avec les consommateurs. Les solutions de paiement et les services à valeur ajoutée du Groupe permettent aux consommateurs une transition fluide entre les points de vente physiques et virtuels des commerçants.

La Ligne de Services « Services Commerçants » vise à devenir le partenaire de référence des commerçants en proposant le portefeuille de produits et de services le plus vaste permettant à notre activité Commerçants de se développer :

- En tirant parti de la portée et des capacités d'equensWorldline, l'un des principaux prestataires de paiements au monde ;
- En déployant une organisation globale favorisant la productivité, la qualité de service, l'expansion et l'efficacité ;
- En développant les canaux de vente directe et indirecte pour servir les commerçants et les banques (principalement en Europe centrale et en Inde) à tous les niveaux ; et
- En accélérant l'expansion à l'international pour mieux servir les clients internationaux.

Grâce à sa croissance organique et les deux acquisitions DRWP et MRL Posnet, le Groupe sert désormais plus de 200 000 commerçants en Europe, des petits commerçants aux grandes multinationales, auxquels il fournit plus de 300 000 terminaux, gère 1,2 million de terminaux dans le monde et près de 68 000 sites e-commerce. En Europe, le Groupe a traité plus de 2 milliards de transactions par carte en 2017. Dans le domaine du paiement sur Internet, le Groupe a traité et/ou collecté plus de 575 millions de transactions en 2017 via une large gamme de plus de 50 moyens de paiement en ligne.

La croissance organique de la Ligne de Services « Services Commerçants » du Groupe est soutenue par :

- Le renforcement des forces de vente directe et indirecte ;
- L'établissement de relations à long terme avec les principaux clients ;
- L'accélération de l'activité Terminaux ;
- Les nouveaux revenus tirés des services à valeur ajoutée ;
- La simplification et l'accélération du processus d'activation (*Onboarding*) des nouveaux clients ;

- La réduction des coûts de déploiement des terminaux de paiement ;
- La baisse des coûts de traitement des transactions ;
- La réduction des risques ;
- L'amélioration de l'efficacité des processus de service ; et,
- Par les revenus additionnels tirés de l'automatisation du parcours client.

La Ligne de Services « Services Commerçants » du Groupe évolue dans un environnement en mutation sous l'influence de plusieurs forces qui obligent le Groupe à s'adapter rapidement : les banques ouvrent leurs portes aux alliances, les revendeurs veulent mieux connaître leurs clients, la demande du marché en matière d'expérience client omni-canal évolue, les grands revendeurs recherchent des solutions transfrontalières.

En 2017, la Ligne de Services « Services Commerçants » a activement poursuivi son développement et son expansion géographique, en exploitant l'acquisition de Digital River World Payments en Suède et de MRL Posnet en Inde :

L'acquisition au cours du quatrième trimestre de 2017 de Digital River World Payments permet au Groupe :

- de suivre son client à l'international ;
- de vendre ses solutions aux clients de DRWP (vente croisée) ;
- d'élargir sa gamme de produits avec des capacités de collecte et de centralisation des paiements ; et
- d'accélérer le développement de la plate-forme d'acceptation nouvelle génération.

L'acquisition de MRL Posnet, finalisée au cours du quatrième trimestre de 2017 également, permet au Groupe de renforcer sa position en Inde en devenant le principal prestataire de traitement des acquisitions. La Ligne de Services « Services Commerçants » en Inde :

- Collabore avec 13 des 16 banques d'acquisition d'ordres de paiement du secteur public et 11 des 17 banques privées,
- Fournit des services de traitement à 12 banques,
- Offre des services de gestion des émissions et de la fidélité à 3 des 4 principaux distributeurs de carburant,
- Déploie des services d'émission et de cartes privatives pour Edenred et Sodexo et, enfin,
- Fournit des services de conversion dynamique des monnaies (Dynamic Currency Conversion - DCC) aux principales chaînes hôtelières (Accor, Marriott, Taj) et une solution EMI (Equated Monthly Installment) à plusieurs banques d'acquisition d'ordres de paiement et d'émission de moyens de paiement, ainsi qu'aux principaux équipementiers, à l'instar de Samsung et de LG.

En plus de renforcer la position du groupe en Inde avec un actif complémentaire, MRL Posnet permet à la Ligne de Services « Services Commerçants » de disposer de terminaux à bas coût adaptées au marché indien, d'accéder à un nouveau segment du marché (banques de petite et moyenne taille) et de réduire sa base de coûts par des économies d'échelle.

Depuis le 1er janvier 2017, afin de répondre aux besoins de chaque activité et de proposer aux commerçants des solutions permettant de transformer et de développer leur activité, le Groupe a regroupé ses services en deux divisions :

- Les activités de paiement (Acquisition Commerçants, Acceptation des paiements omni-canal et Terminaux de Paiement) ont été réunies sous le nom de « Services de Paiement aux Commerçants » (*Merchant Payment Services*);
- Les activités Service en Ligne, Carte Privative et Cartes de Fidélité ont été regroupées sous « Services Digitaux aux Commerçants » (*Merchant Digital Services*).

En complément à ceux cités ci-après, les principaux clients du Groupe pour cette Ligne de Services sont, entre autres : Tesco, Sainsbury's, SNCF, BP, Indian Oil Corporation, Bharat Petroleum, Hero Cycle, Hindustan Unilever, Paypal, Spotify, Airbnb.

La Ligne de Services « Services Commerçants » a généré un chiffre d'affaires de 535,5 millions d'euros en 2017, la marge d'EBO s'élevant à 112,3 millions d'euros (21,0%)

### C.1.1.1 Services de Paiement aux Commerçants

Les Services de Paiement aux Commerçants sont organisés autour de trois départements centraux :

- Produits et projets
- Stratégie commerciale et ventes
- Opérations

Le département commercial est géré soit au niveau local, soit au niveau global en fonction des types de commerçants.

« Services de Paiement aux Commerçants » opère principalement en Belgique, au Luxembourg, aux Pays-Bas, en Allemagne, en Pologne, en République tchèque, au Royaume-Uni, en France, en Espagne, en Slovaquie, en Suède et en Inde.

Le Groupe anticipe que les Services de Paiement aux Commerçants seront son principal moteur de croissance, avec un taux de croissance organique compris entre 5 et 9%. Cette croissance sera soutenue par la hausse du nombre d'acquisitions commerçants et d'acceptations de paiements électroniques en ligne, l'expansion dans les zones géographiques à croissance rapide, comme l'Allemagne, l'Europe centrale et orientale et l'Inde suite à la récente acquisition de MRL Posnet, ainsi que par l'accélération des ventes des solutions omni-canal éprouvées (soutenue par la récente acquisition de DRWP)

#### C.1.1.1.1 Acquisition commerçants (commercial acquiring)

Le Groupe, qui est un établissement de paiement agréé aux Pays-Bas, en Suède et en Belgique, pays où il occupe la place de leader en tant qu'acquéreur commerçant, exerce des activités d'acquisition commerçants principalement dans les pays suivants : Belgique, Pays-Bas, Luxembourg, Allemagne, République tchèque, Slovaquie et Inde.

Pour pouvoir accepter des paiements avec une carte d'un réseau international, tel que Visa, Mastercard ou d'un réseau domestique, tel Bancontact, un commerçant doit signer un contrat avec un acquéreur (une banque ou un établissement de paiement), membre du réseau concerné. L'acquisition consiste à établir des contrats avec les commerçants concernant l'acceptation de paiements par carte. Le rôle principal de l'acquéreur consiste à transférer les fonds reçus dans le cadre d'une transaction par carte de la banque émettrice du porteur de carte au compte bancaire du commerçant. En raison de l'obligation de rembourser la banque émettrice d'un paiement litigieux, l'acquéreur doit s'assurer de la solvabilité et de l'intégrité des commerçants auxquels il fournit des services. Une société souhaitant devenir acquéreur, doit obtenir une licence d'Etablissement de Paiement. Voir la Section C.5 « Réglementation » du présent Document de Référence.

Avec sa capacité à offrir des solutions de bout en bout, le Groupe fournit aux commerçants un guichet unique pour ses services d'acquisition commerçants. Le Groupe assure la qualité, la fiabilité et la disponibilité de ses services de paiement permettant aux commerçants de se concentrer sur leurs métiers. Dans tous les pays mentionnés ci-dessus, le Groupe offre aux commerçants une relation contractuelle couvrant tous les principaux schémas de paiement (Visa, MasterCard, American Express, Diners, UnionPay, JCB, etc.) ; en Belgique, le Groupe propose également le système national de carte de débit (Bancontact) à sa base de commerçants.

Le Groupe possède un ensemble attractif de solutions, *back* et *front-office* pour fournir des services de paiement de pointe, fluides et multicanal. La plate-forme d'acquisition du Groupe s'articule autour de plusieurs modules qui prennent en charge tous les types de paiements EMV, sans contact, commande passée par téléphone, 3-D Secure, paiements récurrents, paiement autonome, etc.) sur plusieurs canaux (point de vente, e-commerce, commerce mobile) et à partir de solutions d'acceptation différentes. La solution du Groupe inclut l'envoi de rapports consolidés aux commerçants et permet les paiements en devises. La solution du Groupe comporte aussi un système de lutte contre la fraude permettant aux commerçants et aux porteurs de réduire le nombre de transactions frauduleuses.

En plus de permettre aux commerçants de se connecter aux réseaux carte, le Groupe les épaula à chaque étape de leur relation avec les clients, permettant d'accroître significativement le nombre de transactions de paiement qu'ils génèrent. Les services clés en main que le Groupe fournit aux commerçants couvrent tous les aspects du paiement électronique (acquisition commerçants, terminaux de paiement électroniques, traitement des paiements, campagnes marketing en point de vente, etc.).

Le Groupe offre plusieurs services à valeur ajoutée (Value Added Services ou « VAS »): conversion dynamique des monnaies (Dynamic Currency Conversion - DCC), détection de la fraude, enquêtes de satisfaction sur terminal de paiement, services de fidélité et solutions de bout-en-bout pour l'implémentation de programmes de fidélité spécifiques.

Fort de sa solide position historique en Belgique en tant que principal acquéreur commerçant, Worldline a réussi à développer son activité d'acquisition de commerçants de manière organique aux Pays-Bas, au Luxembourg et en Slovaquie au cours de l'année 2016 et *via* des acquisitions ou alliances stratégiques en Allemagne et en Pologne (Paysquare) et en République tchèque (KB SmartPay).

2017 s'est avérée être l'année de l'expansion des produits de la Belgique (solide position historique) aux autres pays du portefeuille. Les packs (offre commerciale groupée incluant transaction, terminaux, VAS et assistance pour les petits commerçants) ont remporté un franc succès, en Belgique et dans les autres pays.

Les clients du Groupe couvrent tous les secteurs de marché, de la grande distribution (par exemple le groupe Delhaize), aux petits commerces (comme les restaurants), les distributeurs pétroliers ou encore le secteur du tourisme (à titre d'illustration : Hilton, Carlson Wagonlit).

### C.1.1.1.2 Solutions de terminaux de paiement

Le Groupe propose un éventail de terminaux de paiement renforcés, faciles à utiliser, et adaptable aux différents segments de marché. Le Groupe propose ses terminaux à la vente ou à la location et fournit les services d'installation et de support. Le Groupe commercialise ses terminaux au Benelux et dans les pays nordiques, en Allemagne, en Suisse, en France, en République tchèque, en Slovaquie, en Autriche, en Russie en Espagne et en Australie. Worldline a expédié environ 218 000 terminaux de paiement issus de sa production en 2017 et opère 1,2 million de terminaux dans le monde.

Tous les terminaux Worldline utilisent le même système embarqué sur une seule puce (*system-on-a-chip*). Les applications dédiées développées sur un type de terminal peuvent donc être facilement portées sur un autre terminal, maximisant le retour sur investissement des développements. Conçues à partir de logiciels gratuits, elles permettent aux partenaires et clients de développer leurs propres applications. Des services complémentaires, tels que la promotion en magasin, des sondages et de la publicité affichés sur l'écran des terminaux sont également disponibles. Les mises à jour des logiciels et des clés de sécurité sont téléchargées quand nécessaire, minimisant le nombre d'interventions sur site.

Les tests en laboratoire et la certification ISO 9001:2000 permettent une fabrication de qualité des terminaux, conçus pour une longue durée d'utilisation.

Le Groupe renouvelle régulièrement sa ligne de produits de terminaux, en se concentrant prioritairement sur leur design, la sécurité et leur fiabilité. La ligne de produits inclut :

- Les YOMANI, terminaux de comptoirs, conçus pour assurer des transactions rapides dans tous types d'environnement. Elle comprend également les terminaux YOMANI Touch, qui intègrent un grand écran tactile en couleur et un lecteur sans contact ;
- Les YOXIMO, terminaux mobiles 2G et 3G ;
- La gamme de terminaux dédiés aux automates et distributeurs automatiques XENTEO ECO, XENOA ECO et YONEO, qui sont résistants au vandalisme et au mauvais temps, a été complétée par le nouveau terminal VALINA, qui fonctionne sur Android, est doté d'un écran tactile pour une meilleure expérience client et prend en charge des services complémentaires comme la gestion des bons de réductions et des cartes de fidélisation mobiles ; et
- Les YOMOVA, terminaux compacts tout-en-un, pour lesquels existent une version portable et une version comptoir. Le YOMOVA est dédié principalement aux restaurants et aux boutiques.

Le Groupe propose également la solution XENTURION de gestion à distance de parc de terminaux qui permet la mise à jour et la gestion d'une flotte de terminaux.

Le Groupe propose aussi des lecteurs mPOS fonctionnant avec des smartphones et tablettes pour être utilisés comme terminaux de paiement mobile. Cette solution étant bien moins

coûteuse qu'un terminal de paiement, elle est particulièrement adaptée aux micro-commerces, start-up ou toutes petites entreprises. Le Groupe propose aussi des applications de caisses enregistreuses dans le Cloud pour tablettes, et connectées à un mPOS ou à un terminal de paiement.

Certains des clients directs les plus importants utilisant les terminaux de paiement de Worldline sont de grands commerçants comme Casino et Darty en France, Colruyt, Delhaize et Fnac en Belgique, Citti, Adler, OBI, Aldi Süd en Allemagne, Albert Heijn, Hema et H&M aux Pays-Bas, ainsi que plusieurs distributeurs de pétrole, gaz et électricité en Belgique.

### Modules de sécurité - Hardware Security Modules (HSM)

Worldline conçoit et développe des boîtiers cryptographiques (*Hardware Security Modules*) pour les traitements où une cryptographie matérielle est nécessaire. ADYTON est le matériel le plus récent produit par le Groupe. ADYTON incorpore des accélérateurs cryptographiques pour une sécurité et une vitesse optimales. Leur usage sert à la génération de PIN, la fabrication de cartes, le traitement des transactions de paiement, la signature électronique et la protection des données.

### C.1.1.1.3 Acceptation des paiements omni-canal

L'activité Services d'acceptation du Groupe couvre tous les besoins des commerçants leur permettant d'accepter les paiements sur leur point de vente, les paiements en ligne et les paiements sur mobile.

### WL Sips - Services d'acceptation des paiements omni-canal

WL Sips est l'un des leaders européens des passerelles de paiement multicanal. WL Sips permet aux commerçants d'accepter des moyens de paiement sur leurs sites en ligne et de gérer la transaction durant son cycle de vie.

Fournisseur de services de paiement omni-canal conforme aux standards de sécurité PCI pour la protection des données cartes des porteurs, WL Sips intègre plus de 50 moyens de paiement dont les cartes de débit et de crédit, le virement, le prélèvement, les portefeuilles électroniques et les cartes privatives. L'offre peut s'interconnecter à différentes plates-formes (Web, mobile, tablettes, serveurs vocaux interactifs...). WL Sips intègre de nombreuses fonctionnalités comme le paiement 1-clic, les paiements récurrents, la détection de la fraude, l'authentification du client et le DCC (Dynamic Currency Conversion). L'intégration de la solution de DRWP permet à WL Sips d'améliorer ses capacités et d'aller au-delà des 100 méthodes de paiement.

Le groupe fournit WL Sips en marque Blanche à des banques (comme la Société Générale ou BNP Paribas). Le Groupe vend aussi le service directement aux commerçants sous la marque WLSips. En 2016 et en 2017, le Groupe a introduit l'offre au Benelux, au Royaume-Uni et en Allemagne et continuera de porter son attention sur l'internationalisation de l'offre au travers des acquisitions réalisées au cours de l'année 2017.

Quelques exemples de grands clients à qui le Groupe fournit des services de paiement en ligne ou sur mobile : SNCF, Cdiscount, McDonald's, HMRC, Cineworld, plusieurs transporteurs ferroviaires britanniques.

## Acceptation centralisée

Le Groupe fournit aussi aux commerçants, des services d'acceptation multicanal de concentration de tous leurs paiements (de proximité ou à distance) sur une plate-forme unique. Outre la standardisation des solutions sur le point de vente et des réductions du nombre des fournisseurs pour le commerçant, la concentration des paiements permet de nouveaux usages tels que le *web-to-store*, le *store-to-web* et le *web-in-store*, une plus grande efficacité dans la gestion de la fraude, un pilotage de toute l'activité de paiement au niveau global et le choix dynamique de l'acquéreur ou du schéma de paiement afin d'obtenir de meilleures conditions financières de la part des acquéreurs. L'acceptation centralisée constitue une étape majeure permettant aux commerçants d'adopter les transactions omni-canal. L'acquisition de DRWP améliorera grandement la solution d'acceptation centralisée, permettant ainsi à Worldline d'asseoir plus rapidement sa présence à l'international et accélérera la migration vers la plate-forme nouvelle génération.

En ce qui concerne cette activité, les principaux clients du Groupe incluent Casino et Darty.

## Agrégateur de commerçants

Le Groupe propose des services d'agrégation de commerçants en Inde en s'appuyant sur ses relations avec les banques au sein desquelles les agrégateurs de commerçants sont considérés comme un super commerçant et les commerçants opérant sur Internet comme des sous-commerçants. Le Groupe développe son offre en se fondant sur deux modèles différents :

- L'agrégation classique, où Worldline se charge de l'intégralité de l'agrégation, du recrutement des commerçants à la couverture des risques, au règlement et au paiement ;
- L'agrégation hybride, où Worldline recrute les commerçants et se charge de couvrir les risques, et les banques partenaires règlent les paiements aux commerçants ; il s'agit là de la principale différence entre Worldline et ses concurrents.

En tant qu'agrégateur de commerçants, le Groupe est un super commerçant au travers duquel chaque commerçant opérant sur Internet (sous-commerçant) peut traiter ses transactions de paiement. En tant que super commerçant, le Groupe permet aux sous-commerçants d'accepter les cartes de crédit et de débit, diverses cartes de paiement et les virements bancaires sans devoir établir de compte bancaire commerçant directement avec la banque. Le Groupe fournit les moyens permettant de faciliter les paiements des clients par carte de crédit, carte prépayée et virement bancaire. Le sous-commerçant est payé par le Groupe selon les délais de paiement convenus. Le Groupe fournit la page de paiement hébergée et couvre le risque, puis transmet le risque ou l'engagement aux sous-commerçants.

## C.1.1.2 Services digitaux aux commerçants (Merchant Digital Services)

La division Services Digitaux aux Commerçants du Groupe regroupe :

- Les services de commerce digital « Digital Retail », couvrant l'intégralité du cycle de vie du commerce numérique pour les commerçants (boutiques en ligne et solutions omni-canal) ;
- L'activité Carte Privative et Carte de Fidélité.

## C.1.1.2.1 Digital Retail

Les offres *Digital Retail* se composent des types d'offres suivantes :

### Web shopping (boutiques en ligne)

Le Groupe accompagne les commerçants dans la création, la mise en place, le traitement et l'optimisation de la distribution digitale grâce à ses solutions omni-commerce utilisées par les grands distributeurs. Elles permettent des interactions simples et personnalisées au moment et *via* le canal choisi par le consommateur.

Le Groupe gère des centaines de boutiques web pour le compte de ses clients commerçants, incluant de grands distributeurs français. En 2017, le Groupe traitait jusqu'à 2,7 millions de commandes par mois.

Worldline propose ses solutions omni-commerce principalement en France, en Espagne, au Royaume-Uni et en Belgique. Les solutions omni-commerce du Groupe incluent aussi le chiffre d'affaires généré par son propre site e-Commerce, [redspottedhanky.com](http://redspottedhanky.com), avec lequel le Groupe reçoit des commissions sur les ventes de tickets de train et d'autres achats relatifs aux voyages.

### Merchant Wallet

Le *Merchant Wallet* est un container sécurisé d'identités et de moyens de paiement (cartes universelles ou privatives) simplifiant grandement les paiements et tous types de services nécessitant une identification (telle la fidélité, l'enregistrement, le couponing, etc.).

Le Groupe aide les commerçants à accroître leur taux de conversion, à réduire la fraude et à renforcer l'engagement des consommateurs. Il simplifie les transactions avec des paiements en un minimum de clics et améliore l'expérience d'achat sans compromission sur la sécurité. Le *Merchant Wallet* est géré sur une plate-forme centralisée et multicanal (internet, smartphones). Il apporte aux utilisateurs une expérience enrichie, personnalisée et fluide.

Le *Merchant Wallet* du Groupe inclut trois principaux éléments de différenciation :

- HCE (*Host Card Emulation*) pour la gestion des paiements de proximité et à distance *via* un container unique de numéros de carte approvisionnable en ligne ;
- Une authentification contextuelle et modulable, améliorant l'expérience d'achat, calculée sur des risques de fraude et requérant une authentification forte (à plusieurs facteurs) si nécessaire ; et
- Des améliorations sécuritaires avec une cryptographie logicielle et des applications résistantes aux tentatives d'intrusion.

Le service *Merchant Wallet* est par exemple utilisé par Accor, McDonald's France et une grande société pétrolière.

### Digital Signage

Les solutions *Digital Signage* du Groupe pilotées par les données permettent aux sociétés (comme les grands distributeurs, les hôtels, les agences bancaires) de proposer des communications multicanal ciblées en magasin et d'améliorer l'engagement de leurs clients. Le Groupe travaille étroitement avec des partenaires pour développer ces services. Par exemple, Worldline a conclu un partenariat avec Metro pour aider les responsables de département à gérer et centraliser la communication avec leurs clients, par des publications en temps-réel ou planifiées, et la gestion des prix et promotions donnant plus d'autonomie aux clients finaux en magasins.





## Description des activités du Groupe

### Description des activités des trois Lignes de Services du Groupe [GRI 102-2]

#### Digital Platform

Evolutive, la plate-forme digitale est une solution temps réel et sécurisée permettant d'alimenter les applications de commerce, de paiement et marketing. Elle permet aux commerçants une approche digitale progressive et peu onéreuse en connectant simplement de nouvelles applications aux actifs existants. Elle orchestre les applications métiers en un référentiel unique afin d'améliorer et de développer l'expérience utilisateur.

*Digital Platform* est une plate-forme à disponibilité élevée connectant tous les services existants, dotée de capacités d'hétérogénéisation du système d'information existant en temps réel. Cela permet une expérience client unifiée. Via la gestion des API, *Digital Platform* de Worldline est hautement personnalisable, tout en n'ayant que de légères répercussions sur les ressources informatiques existantes. Elle permet d'accélérer le rythme du commerce numérique, en permettant à nos clients d'adopter une nouvelle expérience numérique plus rapidement tout en optimisant leurs investissements informatiques.

#### C.1.1.2.2 Carte privative

Le Groupe propose aux distributeurs et aux fournisseurs de service des solutions de bout-en-bout qui leur permettent d'externaliser un ou plusieurs composants de leurs systèmes de gestion de cartes privatives, incluant des paiements en circuit fermé au sein d'un réseau limité de points de ventes. Le Groupe propose des services de traitement des transactions, d'émission et de remplacement de cartes, de validation de la carte et de son solde en temps réel, de génération de factures électronique et de gestion de leur paiement, mais aussi des services de gestion de crédit et de centres d'appels. Le Groupe fournit ses services de cartes privatives principalement dans le secteur pétrolier, de la santé, du loisir, des flottes de transports en France, au Royaume-Uni en Espagne et dans le secteur pétrolier en Inde. ENI, Repsol, Fuelgenie, Cineworld et Premier Inn, comptent parmi les clients du Groupe.

#### C.1.1.2.3 Services de fidélité

##### Programmes de fidélisation BI (Business Intelligence) & Big Data

Le Groupe propose des solutions sur-mesure de gestion de programmes de fidélité, d'outils de promotion des ventes et de bornes interactives innovantes pour améliorer la relation des commerçants avec leurs clients avant, pendant et après le processus de vente. Ces services aident les commerçants à mieux comprendre les besoins de leurs clients. Améliorant de manière notable le ciblage de leurs offres tout en augmentant les fréquences d'interaction avec les clients, ces solutions permettent aux commerçants d'accroître les opportunités de ventes et d'améliorer les retours sur investissement des campagnes marketing.

##### Programmes de fidélité

Le Groupe gère depuis plus de 20 ans des programmes de fidélité pour le compte de grands marchands principalement en France, au Benelux, en Allemagne et en Espagne. Assurant aussi bien la mise en place que la gestion des programmes au jour le jour, le Groupe propose un ensemble de services incluant :

- La mise en place et le suivi de bases de données client depuis l'inscription du client jusqu'au suivi de ses réactions aux campagnes de fidélité ;
- Un moteur de gestion de règles pour une mise en place simple et facile des campagnes de points de fidélité et des coupons ;

- Une analyse et une interprétation des données client pour mieux comprendre les comportements et attentes des consommateurs et mieux adapter les programmes marketing ; et
- Un support marketing pour aider à la définition des programmes de fidélité et des offres client.

Ces services sont principalement proposés aux grands distributeurs, transporteurs, sociétés de divertissement et compagnies pétrolières en France et en Espagne.

#### Big Data (Business Intelligence)

A partir de ses compétences techniques (analyses *ad hoc*, optimisation de données, reporting, intégration, hébergement de solutions de *Business Intelligence*), de ses compétences statistiques (segmentation client, analyses des styles de vie, analyses prédictives, détection de la fraude) et de ses compétences marketing (définition de profils qualifiés, ciblage et recrutement de nouveaux consommateurs avec du conseil marketing), Worldline propose différentes offres :

- *BI On Demand (business intelligence à la demande)* : mise en place et hébergement de bases de données clients pour la réalisation d'études marketing *ad hoc* ;
- *Services marketing clients interactifs et de promotion des ventes* : solution temps réel omni-canal d'offres promotionnelles, personnalisées et géolocalisées, basée sur l'analyse de *Big Data*. Avec l'analyse des achats et des données collectées lors du parcours de leurs clients, les commerçants peuvent développer des offres ciblées plus efficaces et proposer des coupons et des messages promotionnels beaucoup plus contextualisés pour augmenter la fidélité des clients ;
- *Connected Data* : création de nouveaux services en transformant les données *machine-to-machine* en informations valorisables.

De grands distributeurs comme U, Feu Vert, Flunch et Roche utilisent les offres du Groupe. C'est aussi le cas d'un transporteur ferroviaire en Angleterre et en Ecosse.

#### Les bornes libre-service

Les bornes libre-service *Worldline's Digital self-service kiosks* permettent aux hôtels, restaurateurs et transporteurs, d'accroître la satisfaction client en accélérant les processus de commande de repas ou d'enregistrement, et donc de réduire le temps d'attente des clients et abandons de queue, dues à la frustration de l'attente. Ces solutions permettent une meilleure utilisation des ressources et d'absorber les pics de charge sans personnel supplémentaire. Les *Digital self-services kiosks* permettent aussi d'accroître les revenus avec du *up-selling* et des revenus publicitaires. Environ 2 000 bornes sont en service pour ses clients.

Le Groupe fournit des services de bornes self-service principalement au Royaume-Uni et étend son offre à d'autres marchés clés, souvent en complément d'autres solutions. Le Groupe propose aux clients une solution de bout en bout, parfaitement intégrée avec leurs systèmes *back-office*, qu'ils peuvent personnaliser selon leurs besoins à partir d'éléments incluant la borne elle-même et les traitements des données qui sont généralement hébergées sur des serveurs Worldline. Dans le domaine de la billetterie, la plupart des clients utilisent les bornes pour la vente et la remise de billets aux consommateurs. Selon les besoins, le Groupe peut aussi offrir d'autres services, comme l'analyse des données clients à des fins d'offres ciblées. Worldline conçoit et fabrique les bornes dans son usine anglaise sur base de composants internes ou fournis par des partenaires ou des tiers.



Le Groupe compte parmi ses clients :

- **Clients ferroviaires** : le Groupe vend ses solutions à plus d'une douzaine de transporteurs au Royaume-Uni, en fournissant des bornes qui permettent l'achat, le paiement de billets et la remise de billets prépayés ;

- **Hôtellerie** : le Groupe fournit des bornes pour l'enregistrement, la réservation et le paiement à de nombreux hôtels au Royaume-Uni, aux Pays-Bas et aux États-Unis ;
- **Chaînes de cinéma** : le Groupe fournit des bornes pour la commande et l'achat de tickets de cinéma ou la remise de tickets prépayés au Royaume-Un

## C.1.2 Services Financiers

Le secteur des paiements est entré dans une nouvelle ère, propulsé par une concurrence accrue et une innovation technologique transformatrice. Les consommateurs veulent pouvoir initier des paiements quel que soit le contexte ou le canal. Les institutions financières sont appelées à s'adapter à la nouvelle réalité des paiements instantanés et des transactions électroniques en transformant leurs modèles économiques et opérationnels afin d'anticiper les modifications de la réglementation européenne et de gérer le risque et la fraude. Dans le même temps, les institutions financières doivent rester compétitives et saisir les opportunités qui se présentent.

La Ligne de Services « Services Financiers » (comprenant la marque equensWorldline) constitue un véritable partenaire commercial de confiance pour les paiements et les services transactionnels. Le Groupe fournit aux institutions financières des services, des produits et des solutions permettant de faire et de recevoir des paiements de manière fluide, sécurisée et efficace. Le Groupe investit intensément dans les solutions nouvelles et innovantes, et sa game de services complète est unique dans le secteur car elle permet de connecter les payeurs et les bénéficiaires dans le cadre de tous types de transactions électroniques.

La Ligne de Services « Services Financiers » opère sous deux marques, equensWorldline et Worldline comporte quatre domaines d'activité :

- Solutions pour les émetteurs de cartes
- Solutions pour les acquereurs d'ordres de paiement ;
- Paiements non-cartes (traitement de paiements à partir de comptes bancaires).
- Digital banking (Services de banque en ligne)

equensWorldline est la plus importante société de traitement des transactions en Europe. Plus de 250 institutions financières confient leurs services à equensWorldline. La société dispose d'environ 100 millions de cartes de paiement sous gestion, elle traite environ 7 milliards de transactions par carte et plus de 12,1 milliards de transactions de paiement non-carte par an. La société emploie plus de 3 000 experts du paiement et jouit d'une présence incontestée en Europe, disposant de bureaux dans huit pays européens et occupant une position de leader sur les grands marchés géographiques, notamment en France, en Allemagne, au Benelux et en Italie. Les principales institutions financières telles que BNP Paribas, DZ Bank, Nexi et ING figurent parmi les principaux clients d'equensWorldline.

Outre les activités d'equensWorldline en Europe, la Ligne de Services « Services Financiers » est également présente avec la marque Worldline dans la péninsule ibérique, les pays nordiques, les pays baltes et hors de l'Europe. Le Groupe propose des solutions de licence de logiciels de paiement aux institutions financières dans la région Asie-Pacifique, avec une

forte présence en Chine, où trois des cinq principales banques ainsi que d'importantes sociétés de cartes de crédit et de crédit à la consommation utilisent les licences de logiciels de paiement proposées par le Groupe.

La Ligne de Services « Services Financiers » a généré un chiffre d'affaires de 708,3 millions d'euros en 2017, avec un excédent brut opérationnel de 202,1 millions d'euros (28,5%).

### C.1.2.1 Solutions pour les émetteurs de cartes

Le Groupe propose une large palette de solutions dédiées à la chaîne de valeur de l'émission d'un moyen de paiement. Le portefeuille de services du Groupe comprend entre autres le Traitement Émetteurs, les Services Digitaux, les solutions d'Identité, de Confiance et d'Authentification ainsi que les Solutions de Fidélité.

#### Traitement Émetteurs

Le Groupe offre aux banques émettrices de cartes une gamme complète de solutions pour l'externalisation de tout ou partie du processus d'émission et de gestion des cartes de paiement et de crédit, des cartes prépayées, et des cartes commerciales, ainsi que du traitement des demandes d'autorisation et des transactions de compensation liées à ces cartes. Ces services sont disponibles non seulement pour les cartes de paiement classiques mais également pour les cartes virtuelles qui peuvent être conservées dans un porte-monnaie électronique. Lorsqu'un porteur présente une carte pour un paiement ou pour un retrait auprès d'un distributeur automatique de billets, l'acquéreur transmet la demande d'autorisation via le réseau de paiement à la banque émettrice, qui fournit une autorisation et garantit le paiement du montant de la transaction. Tous ces traitements sont effectués sur les serveurs du Groupe hébergés dans ses centres de traitement et utilisent les plate-formes de logiciels Worldline, au nom et pour le compte de la banque émettrice. Les systèmes de traitement puissants et industriels du Groupe sont conçus pour traiter avec sécurité, fiabilité et efficacité de larges volumes de transactions en des temps très courts et comprennent des interfaces permettant à la banque émettrice de contrôler le statut de ses autorisations et transactions. En complément du traitement technique des transactions, le Groupe offre aux banques émettrices des solutions pour externaliser chaque étape du cycle de vie d'une carte, notamment la demande, l'émission et la personnalisation de la carte, la production des relevés, le traitement des impayés, le règlement et le centre d'appels. En 2017, le Groupe a géré environ 100 millions de cartes. Ses marchés les plus importants pour ces services sont l'Allemagne, la France, l'Italie, le Benelux, les pays nordiques et les pays baltes.



## Description des activités du Groupe

Description des activités des trois Lignes de Services du Groupe [GRI 102-2]

### Services Digitaux

L'écosystème digital gagne en complexité : de nouvelles règles voient le jour et, dans le même temps, il y a moins de « nouveaux » acteurs traditionnels sur le marché. Cependant, la technologie mobile peut offrir de nouvelles opportunités, de nouvelles sources de chiffre d'affaires et une expérience améliorée pour l'utilisateur. Le Groupe comprend les défis auxquels les institutions financières sont confrontées pour s'adapter aux exigences du digital en évolution constante, il peut les soutenir grâce à un portefeuille de paiement digital complet et évolutif. Les principaux services digitaux sont les porte-monnaie électroniques et les paiements de personne à personne.

- **Porte-monnaie électroniques.** Le Groupe propose des services de plate-forme de porte-monnaie électroniques. Un porte-monnaie électronique est une application qui simplifie le processus de paiement, en particulier sur les appareils mobiles, en stockant les références des moyens de paiement tels que cartes de paiement, comptes bancaires et autres données (fidélité, coupons, etc.), car il évite d'insérer sa carte chez le commerçant ou de saisir des informations relatives à sa carte sur un site Internet ou un téléphone mobile. Cela rend aussi le processus de paiement plus sûr pour les consommateurs et les commerçants. Le Cloud Wallet (porte-monnaie électronique basé sur le Cloud) permet également aux banques émettrices d'intégrer un flux de données de transactions plus riche que celui des transactions simples par cartes de paiement. Elles peuvent par exemple générer un chiffre d'affaires supplémentaires grâce à de la publicité ciblée (telles que les cartes associées à une offre) et d'autres services de fidélisation qui utilisent ces données. Le Groupe propose une gamme complète de services permettant de prendre en charge les porte-monnaie électroniques, de la conception, mise en œuvre et gestion des porte-monnaie électroniques au traitement des paiements et aux transactions sécurisées fonctionnant par des « tokens ».
- **Les paiements P2P (de personne à personne).** Le Groupe propose une solution de paiements P2P mobile modulable en marque blanche, qui peut être personnalisée de sorte à refléter l'identité visuelle de la banque émettrice. Diverses méthodes de financement peuvent être mises en œuvre en fonction de la demande des clients. Avec les interfaces de programmation applicative « API » P2P, le service peut également être intégré à une application mobile existante de services bancaires. L'application est disponible pour les appareils Android et iOS les plus récents et peut être étendue à d'autres plate-formes sur demande. Le service standard peut facilement être renforcé avec des services à valeur ajoutée, à l'instar des demandes (invitations) de paiement ou du partage des factures.

### Identité, Confiance et Authentification

Le nombre grandissant de services financiers en ligne (par exemple, paiements, portails de banque en ligne, etc.) permet aux utilisateurs de bénéficier d'un accès immédiat et universel aux services qui répondent à leurs besoins quotidiens. En revanche, cette avancée comporte également des risques : le nombre de cas de fraude en lien avec l'usurpation d'identité ou l'utilisation du même mot de passe pour plusieurs dispositifs a augmenté. Faces à ces nouvelles menaces, les institutions financières doivent proposer des outils appropriés permettant de renforcer l'authentification des clients. Le portefeuille du Groupe comprend notamment des services d'authentification et un modulateur de paiement.

- **Services d'authentification.** Le Groupe offre des services d'authentification forte pour des accès à des services en ligne ou pour renforcer la sécurité des transactions Internet, comme par exemple avec l'architecture 3-D Secure, qui redirige le porteur de carte vers le serveur d'authentification de sa banque émettrice. Parmi les outils d'authentification forte figure également OTP (One Time Password). Cette étape supplémentaire rend plus difficiles les tentatives de paiement par une personne autre que le porteur de carte, réduisant ainsi le risque de fraude. La solution Trusted Authentication est une solution d'authentification forte conçue par le département de Recherche & Développement du Groupe. Il s'agit d'une solution d'authentification forte combinant simplicité pour l'utilisateur final et sécurité robuste répondant aux attentes des consommateurs (multi-appareil, omni- et cross-canal, fonctionnant en mode connecté et déconnecté).
- **Modulateur de paiement.** C'est un produit qui permet au titulaire de la carte de contrôler l'utilisation de la carte de paiement, d'obtenir des informations et de mettre en place des alertes sur son usage. Les titulaires de carte peuvent mettre en place les alertes via un téléphone mobile ou sur un portail Web. Les alertes sont envoyées sur le téléphone mobile du client via SMS, notification de l'application ou par e-mail. Le titulaire de la carte peut, par exemple, définir les limites de la carte, contrôler son utilisation dans un pays donné et dans certains points de vente.

### Solutions de fidélité

Le Groupe propose aux banques émettrices des traitements spécialisés qui proposent au porteur de carte des avantages immédiats comme les réductions *cash back* lorsqu'il achète les produits ou services proposés par certains commerçants. Ces services Cash Club sont tirés du « data mining » et de l'expertise en matière de marketing grand public. Ils adressent des offres personnalisées au porteur de la carte en croisant l'historique de ses paiements avec les propositions promotionnelles fournies par les commerçants.

Les principaux clients de l'activité « Solutions pour les émetteurs de cartes » du Groupe sont notamment Rabobank, ABN AMRO, ING, OP, LCL, Caisse d'Épargne, groupe Banque Populaire, Commerzbank et Landesbank Berlin.

### C1.2.2 Solutions pour les acquéreurs d'ordres de paiement

Le Groupe propose une large palette de solutions tout au long de la chaîne de valeur de l'acquisition. Le portefeuille « Acquisition d'ordres de paiement » du Groupe inclut, entre autres, Traitement des acquisitions, Gestion des risques de fraude et Gestion des DAB.

#### Traitement des acquisitions

Le système de traitement des acquisitions du Groupe couvre toute la chaîne de valeur depuis l'élaboration du contrat avec le commerçant jusqu'aux activités post-règlement. Il est optimisé pour des systèmes de cartes nationales et internationales sur n'importe quel dispositif de transaction.

Lorsqu'un porteur présente une carte pour un paiement, les données de la carte sont lues par un terminal ou un distributeur de billets, ou bien entrées sur la page « paiement » d'une boutique en ligne. De cette saisie, une demande de transaction est générée par la carte qui est authentifiée soit au point de vente soit en ligne par le système d'autorisation. Après l'authentification, une demande

d'autorisation est envoyée à la banque émettrice de la carte. Les serveurs et les applications du Groupe permettent à une institution financière d'externaliser cette fonction. Le Groupe prend en charge pour le compte des acquéreurs l'authentification de la carte, la transmission et le traitement des demandes d'autorisation ainsi que le traitement des procédures de compensation et de règlement y afférentes. Les systèmes de paiement du Groupe acceptent les paiements effectués par le biais d'une large gamme de schémas nationaux et internationaux de paiement par carte, proposent des services pour une gamme complète d'appareils transactionnels, dont les terminaux de point de vente, les distributeurs de billets, et les paiements Internet et mobiles, et comprennent des interfaces permettant aux acquéreurs de surveiller le statut de leurs autorisations et transactions.

Les services à valeur ajoutée tels que les outils libre-service pour les commerçants, la conversion dynamique des monnaies (Dynamic Currency Conversion - DCC) et les systèmes de prévention des fraudes aident les acquéreurs dans leurs activités quotidiennes. En outre, le Groupe offre des services permettant à l'acquéreur ainsi qu'au commerçant de réconcilier les transactions et de rapatrier les données financières dans leur système de comptabilité respectif. Le Groupe génère des rapports spéciaux permettant de suivre les transactions, notamment des services tels que la conversion dynamique de monnaies (Dynamic Currency Conversion), les surcharges appliquées, ou les services non financiers tels que les consultations de solde. Tirant parti d'une infrastructure technologique centralisée et des connexions transfrontières entre ses filiales, le Groupe est en mesure de fournir des rapports centralisés aux acquéreurs d'ordres de paiement et aux commerçants opérant dans différents pays, en différentes devises.

### Gestion des risques de fraude

Le Groupe offre un portefeuille de bout en bout de services efficaces de contrôle des fraudes. Ces services comprennent la création et la gestion de règles, le déploiement de règles relatives à l'émission d'alertes et le traitement opérationnel des alertes. En ce qui concerne la détection des fraudes, ces services analysent la nature d'une transaction, le profil comportemental d'un client et d'autres données permettant d'identifier les transactions suspectes réalisées à l'aide d'un dispositif de paiement. Le Groupe propose également des solutions pour la protection des dispositifs de paiement mobiles contre les intrusions.

### Gestion des DAB (distributeurs automatiques de billets)

La gestion d'un réseau de DAB est désormais de plus en plus complexe, dans un environnement plus concurrentiel que jamais. Les clients s'attendent à ce que des services supplémentaires soient proposés par les DAB, tandis que cette activité se complexifie par l'accroissement de la réglementation. En outre, la dématérialisation oblige les institutions financières à repenser la stratégie de leurs filiales.

Le Groupe dispose de nombreuses années d'expérience et couvre l'ensemble de la chaîne de valeur des DAB, de la recherche du site à l'installation, et de la gestion logistique à la gestion des transactions et de la qualité. Les institutions financières peuvent faire un choix parmi les services modulables du Groupe ou opter pour la sous-traitance globale. De ce fait, elles peuvent optimiser et simplifier la gestion de leurs DAB avec un point de contact unique.

Voici quelques clients de l'activité « Acquisition d'ordres de paiement » : BNP Paribas, Kalixa, Postfinance, Nexi.

## C.1.2.3 Paiements non-cartes

Le Groupe propose aux institutions financières un ensemble complet de solutions couvrant l'intégralité des besoins dans le domaine des paiements, à savoir : paiements instantanés, traitement des paiements en back-office, transactions de confiance, compensation et règlement.

### Paiements instantanés

Le besoin de rapidité s'accroît de manière générale et cela affecte les demandes des clients. Cela concerne également les paiements. Les banques et les institutions financières aspirent désormais à proposer des capacités de paiement instantané. En tant que leader dans le domaine des paiements, le Groupe est l'un des pionniers en matière de paiements instantanés depuis quelques années. Le Groupe est le seul à pouvoir couvrir l'ensemble de la chaîne de valeur des paiements instantanés, en commençant par les solutions d'initiation du paiement qui bénéficient directement au client final et en terminant par le traitement en back-office et par la compensation et le règlement.

- **Paiements instantanés - Solutions de canal.** Il s'agit d'applications de banque mobile en marque blanche, de transactions P2P par mobile et de services à valeur ajoutée, à l'instar du service de conversion des pseudonymes et de la détection des fraudes en temps réel.
- **Paiements instantanés - Solution de traitement des paiements en back-office.** Permet aux institutions financières de proposer à leurs clients des paiements instantanés sans devoir investir massivement dans un moteur de traitement des paiements « à faible latence et toujours disponible ». Les institutions financières peuvent réaliser des économies d'échelle en utilisant la plate-forme partagée du Groupe tout en ayant la garantie de rester en conformité.
- **Paiements instantanés - Service de compensation et de règlement.** Offre la compensation paneuropéenne sécurisée et à faible latence à tous les PSP en Europe.

Les solutions du Groupe sont composées d'éléments distincts qui peuvent être fournis séparément ou sous la forme d'une offre intégrée, selon les besoins des clients.

### Traitement des paiements en back-office

Le Groupe dispose d'un vaste portefeuille de solutions économiques et sécurisées qui permettent aux institutions financières d'externaliser le traitement des paiements en back-office. Cela permet à ces dernières de réduire leur coût total (*total cost of ownership*) de manière significative ; en outre, elles n'ont plus à suivre le rythme soutenu des changements survenant dans le secteur des paiements. Le portefeuille complet du Groupe comprend les services suivants : paiements SEPA et domestiques, paiements instantanés, paiements multi-devises, paiements de valeur élevée, services Swift et services de conformité.

### Transactions de confiance

Les entreprises et les prestataires de services publics recherchent des solutions efficaces d'identité, de paiements électroniques et de mandats électroniques dans le monde digital. Ils ont besoin de solutions qui peuvent facilement être intégrées à leurs propres processus métier. Les institutions financières sont des partenaires de confiance qui peuvent offrir ces services à l'aide de leurs systèmes de banque en ligne. Le Groupe aide les institutions financières à gérer opérationnellement les transactions électroniques au travers de services de routage économiques et



## Description des activités du Groupe

Description des activités des trois Lignes de Services du Groupe [GRI 102-2]

fiables, de manière pratique et en toute conformité. Le portefeuille de services du Groupe s'articule autour de trois domaines principaux : solutions d'identité électronique, de mandat électronique et de paiement en ligne. Les différents services sont fournis à l'aide d'une plate-forme de pointe et polyvalente.

### Compensation et règlement

Le Groupe exploite une Chambre de compensation automatisée (ACH - Automated Clearing House) hautement évolutive et propose des services de paiement instantané (SCTinst), par prélèvement SEPA (SDD - SEPA Direct Debit) et virement SEPA (SCT - SEPA Credit Transfert). Le Groupe assure un accès à tous les marchés en Europe. Outre sa portée au sein de la communauté du Groupe, ce service bénéficie d'une portée étendue via un réseau d'ACH inter-CSM basé sur le cadre d'interopérabilité d'EACHA (European Automated Clearing House Association - Association européenne des chambres de compensation automatisées) et en faisant le lien vers le réseau EBA. Le Groupe est déjà présent aux États-Unis grâce à un partenariat avec les banques de la Réserve fédérale.

Les clients de l'activité « Paiements non-cartes » comprennent: ING, Banque Raiffeisen, Rabobank, DZ Bank, SEB, De Volksbank.

### C.1.2.4 Digital Banking

Dans le monde numérique d'aujourd'hui, la transition vers une économie électronique s'accélère de jour en jour. De plus en plus d'entreprises adoptent des modèles opérationnels orientés sur le digital et exigent des services de paiement d'un niveau d'innovation et de sécurité plus élevé que jamais. En outre, l'hégémonie des smartphones et la présence accrue des services Cloud ont transformé les consommateurs. Ils sont davantage connectés, mieux informés et maîtrisent mieux l'e-commerce. Les clients souhaitent des services bancaires plus transparents qui doivent être plus de plus en plus accessibles. Le Groupe aide les institutions financières à asseoir leur position dans le numérique et à raviver l'intérêt de leurs clients grâce à des services de banque en ligne avancés et novateurs, à savoir : les plate-formes de services de banque en ligne, les services de banque mobile, les services de banque ouverte, les systèmes de trading et informations financières.

#### Plate-forme de services de banque en ligne

La plate-forme de services de banque en ligne flexible et modulable du Groupe fournit la partie arrière qui vient soutenir le développement rapide des canaux. Cette plate-forme, qui s'intègre à d'autres couches de services et est composée d'un ensemble de catalyseurs, permet de traiter, de valoriser et d'afficher correctement des données simples provenant du système d'information de la banque ou d'un tiers dans les applications mobiles ou Web. Elle permet de consulter les soldes des comptes, d'effectuer des virements, de consulter les prix des actions et d'acheter des titres, d'interagir avec des conseillers financiers, de consulter les versions numériques des documents relatifs aux comptes et offre de nombreux autres services bancaires. Le portefeuille de services associés à la plate-forme de banque en ligne du Groupe est composé des éléments suivants : Interactions de confiance, Modulateur de paiement, Authentification de confiance, Conservation numérique (archivage/coffre-fort en ligne), Dématérialisation (contrat en ligne) et Contact WL.

#### Services de banque mobile

Le Groupe propose un catalogue complet et novateur de services permettant d'offrir aux clients une expérience unique, que ce soit sur un smartphone ou une tablette et pour n'importe quel système d'exploitation (par exemple, iOS, Android ou site Web adaptatif). Adossée à une plate-forme de banque en ligne agile, la solution du Groupe favorise l'innovation en termes de paiements, de sécurité et de gestion des comptes bancaires. La solution de services de banque mobile du Groupe comprend des services mobiles complets et « simples à intégrer » (SDK, API) pour la sécurité (Authentification de confiance WL, Détection des fraudes), les paiements (Porte-monnaie, P2P, Paiement NFC, QR Code, Modulateur de paiement, Paiements instantanés) et les solutions de canal (Conversion des pseudonymes, Application de banque mobile de marque blanche).

#### Services de banque ouverte

La nouvelle directive de l'Union européenne sur les services de paiement (DSP II) concerne l'accès des fournisseurs tiers aux comptes bancaires. Plus précisément, cela signifie que les institutions financières doivent ouvrir leur infrastructure et autoriser l'accès aux tiers. La directive DSP II implique bien plus que l'établissement d'une connexion entre une API et le système bancaire principal. L'innovation constitue l'élément fondamental de la directive DSP II. Il s'agit d'un moyen de façonner et de créer ce qui, selon le Groupe, deviendra l'économie de plate-forme des paiements et de la banque de détail.

Bien que la conformité à la directive DSP II requière un effort important de la part des banques, elle offre de nouvelles opportunités aux institutions financières, étant donné que la directive confère au compte bancaire et, par conséquent aux banques, une position entièrement nouvelle et centrale dans les futurs services.

Le Groupe aide les institutions financières et les prestataires tiers à se conformer à temps à la directive DSP II, il se fait prestataire de services d'accès au compte (XS2A) et leur permet ainsi de tirer pleinement parti des avantages qu'offre la directive DSP II. Le portefeuille « Services de banque ouverte » du Groupe comprend les Services XS2A, la Gestion du processus d'authentification, l'Authentification de confiance, les Services d'API (interface de programmation applicative) financière ouverte et la Plate-forme de services de banque en ligne.

#### Système de trading et Informations financières

Le succès des services financiers en ligne est intrinsèquement lié à la qualité des données du marché et des outils de traitement associés. La plate-forme de trading en ligne du Groupe permet aux courtiers, aux banques et à d'autres institutions financières de gérer les ordres portant sur des actifs multiples (*multi-asset orders*) depuis la réception de l'ordre jusqu'à la livraison au marché pour exécution. Le Système de trading offre une plate-forme de courtage universelle et ouverte pour tous les types d'ordres : actions, produits dérivés, produits OTC et fonds d'investissement. En outre, le Groupe fournit des informations financières qui agrègent des données de marché en provenance des principales sources d'information au niveau mondial, notamment des bourses et des fournisseurs d'actualités.

Les clients de la division Digital Banking comprennent entre autres : LCL, Société Générale, BNP Paribas, Fonds de Garantie des Dépôts, Boursorama, CortalConsors et Euronext.

### C.1.2.5 Modèles de déploiement

Les institutions financières peuvent choisir un modèle de déploiement flexible adapté à leur stratégie, le Groupe proposant des modèles basés sur :

- Les licences de logiciels de paiement ;
- Les services d'hébergement ;
- La gestion des applications ; et
- L'externalisation des processus métier.

Les clients peuvent choisir des modèles hybrides : déploiement intégral sur le site du client (le client exploite et héberge les solutions du Groupe), déploiement partiel ou intégral dans les *data centers* du Groupe (le Groupe exploite et héberge un environnement d'applications personnalisé pour le compte du client).

#### Licences de paiement

Déploiement intégral sur le site du client. Le personnel du client exploite et héberge l'environnement d'applications à l'aide des logiciels fournis par le Groupe. Les principales solutions de logiciels du Groupe comprennent (i) ses applications tournant sur gros systèmes (*mainframe*) Cardlink II et ASCCEND, (ii) COSES, une solution de *switching* intégrée qui gère les communications avec les serveurs de la banque, et (iii) WL Pay, une solution de logiciels de paiement intégrée et complète ainsi que d'autres programmes de logiciels spécialisés. WL Pay est une famille de solutions conçues pour exécuter les fonctions génériques principales (*generic core functions*) conçue selon une

architecture orientée services (SOA). Outre le logiciel lui-même, le Groupe est également en mesure de fournir toutes les ressources et le support nécessaires pour personnaliser le produit final et intégrer les logiciels dans l'environnement du client.

#### Services d'hébergement

Le Groupe propose également des services d'hébergement pour les institutions financières. Les solutions logicielles sont déployées au niveau des serveurs et des *data centers* certifiés du Groupe et le personnel informatique hautement qualifié se charge de gérer le système.

#### Gestion des applications

Le Groupe propose des services de gestion des applications opérationnelles et se charge de l'exploitation, de la maintenance, de la gestion des versions et de la mise à niveau des solutions logicielles. Grâce au déploiement des meilleures pratiques, techniques et procédures qu'il utilise, le Groupe garantit une efficacité, des performances et un fonctionnement de manière optimale de l'application déployée. Aucune expertise en interne n'est requise sur le site du client pour gérer les applications opérationnelles.

#### Externalisation des processus métier

Les institutions financières peuvent également décider d'externaliser leurs processus métier. Du traitement des paiements et des informations saisies aux services de gestion du risque de fraude et d'investigation, le Groupe dispose d'une vaste expérience à chaque étape du processus de la transaction.

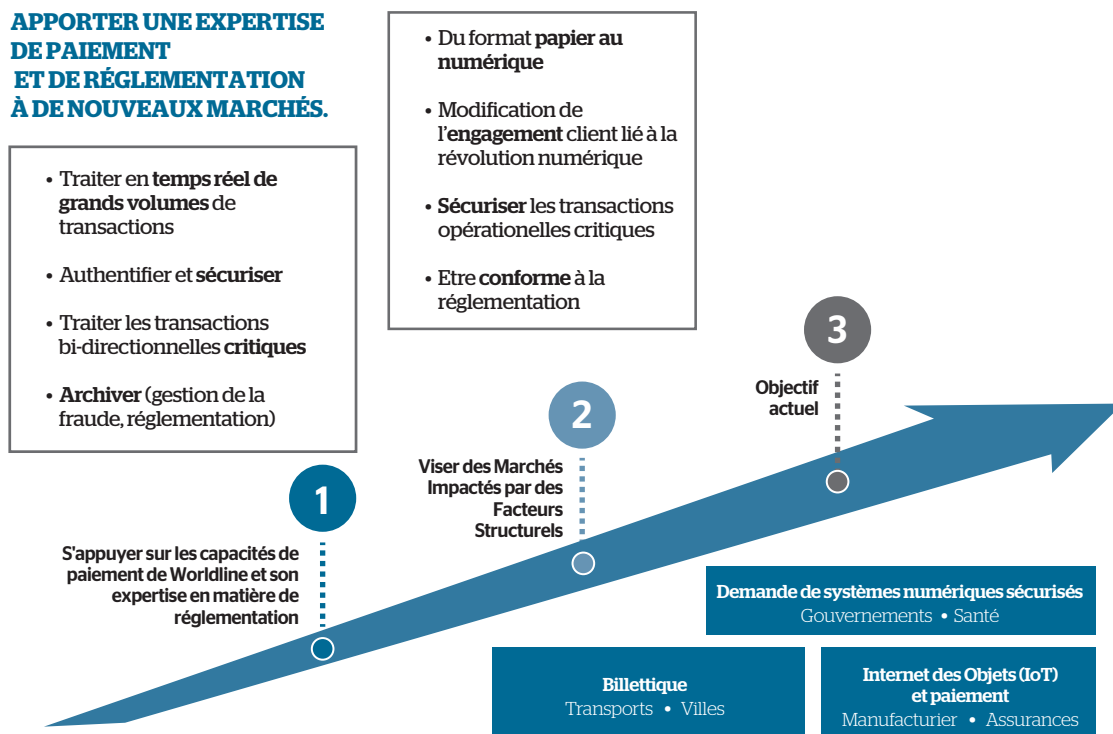


### C.1.3 Mobilité & Services Web Transactionnels

La Ligne de Services « Mobilité & Services Web Transactionnels » du Groupe utilise les capacités de paiement de base de Worldline et son expertise en matière de réglementation pour traiter en temps réel de grands volumes de transactions et pour authentifier, sécuriser, traiter les transactions bi-directionnelles critiques et les archiver (gestion de la fraude, réglementation).

C'est pourquoi la Ligne de Services « Mobilité & Services Web Transactionnels » vise les marchés qui sont touchés par les mêmes changements structurels que le marché des paiements : transition du format papier au numérique, révolution de l'engagement client créée par le numérique, besoin de sécurité pour les transactions critiques et nécessité de se conformer à la réglementation.

#### APPORTER UNE EXPERTISE DE PAIEMENT ET DE RÉGLEMENTATION À DE NOUVEAUX MARCHÉS.



La Business Line « Mobilité & Services Web Transactionnels » offre aux clients une gamme de solutions conçues pour accélérer et améliorer les nouveaux services numériques et les nouveaux modèles économiques, qui tirent profit d'une dématérialisation croissante du monde physique. L'émergence de nouvelles activités numériques a été alimentée par une explosion de nouveaux types de besoins chez les consommateurs. De plus en plus d'appareils deviennent connectés ; des smartphones et tablettes aux voitures, camions et immeubles. Les nouveaux services numériques génèrent de gros volumes de données sur les consommateurs, qui peuvent être utilisées pour améliorer l'expérience client. De surcroît, les consommateurs bénéficiant de ces nouveaux services numériques deviennent de plus en plus matures, actifs et nombreux. Parallèlement, les entreprises et les entités gouvernementales se voient forcées d'évoluer afin de s'adapter aux nouvelles technologies, aux nouveaux usages, aux nouvelles attentes des clients, ainsi qu'aux nouveaux moyens de paiement, tandis qu'elles doivent optimiser leurs procédures qui deviennent de plus en plus coûteuses. Ensemble, ces activités contribuent à la différenciation du Groupe vis-à-vis de nombreux acteurs sur le marché et à démontrer une capacité à aider les

partenaires du Groupe dans tous les aspects de leurs activités transactionnelles.

La Business Line « Mobilité & Services Web Transactionnels » a généré un chiffre d'affaires de 350 millions d'euros et une marge d'EBO de 43,6 millions d'euros (12,5%) en 2017.

Le Groupe concentre ses efforts sur les axes suivants pour lesquels il estime que les nouveaux services numériques ont un potentiel significatif :

- L'offre e-Ticketing couvre un ensemble complet de solutions et de services dédiés aux autorités de transport public, aux opérateurs de transport de voyageurs, aux agences gouvernementales et aux fournisseurs d'infrastructures, notamment :
  - Les solutions de Billetterie électronique basées sur la technologie *Open Payment*, qui utilisent les capacités du Groupe en matière de paiement ;
  - les services de règlements, de planification, d'allocation des ressources et d'assistance proactive et en temps réel à la prise de décisions ;



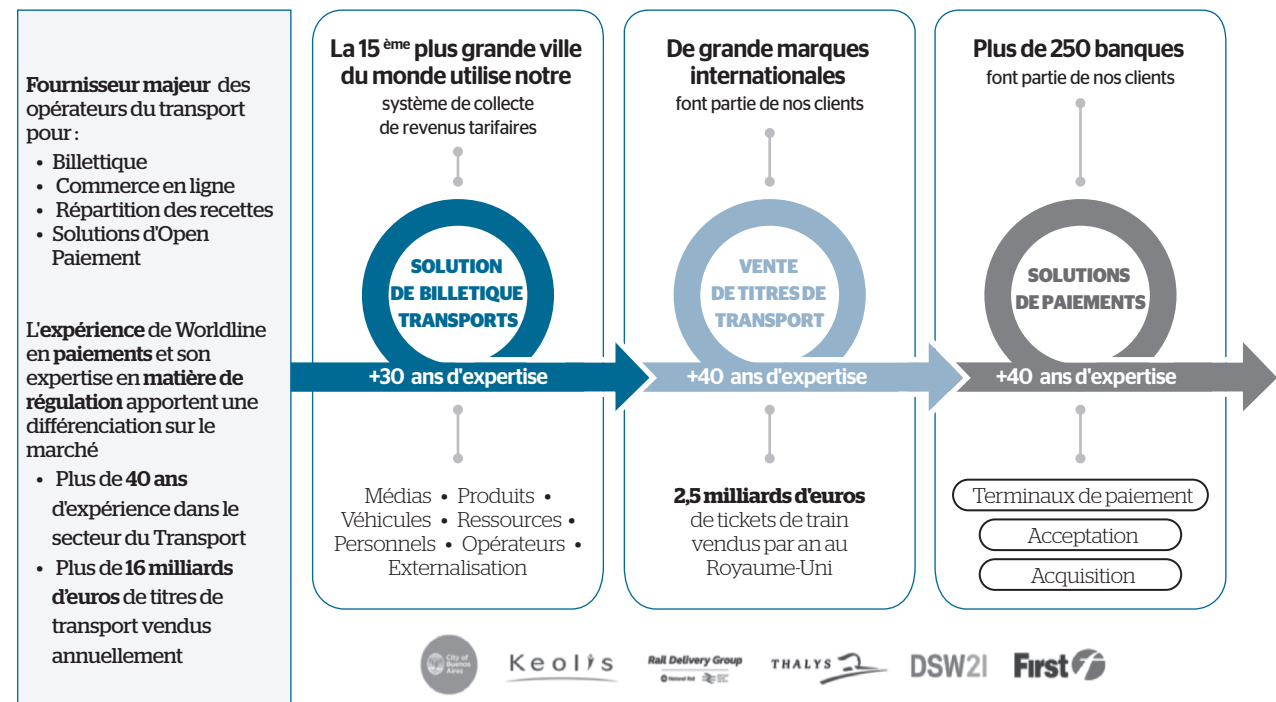
- Les Services Numériques de Confiance fournissent aux organisations publiques et privées des systèmes sécurisés de dématérialisation via la mise en œuvre de procédures digitales, afin d'offrir de meilleurs services aux citoyens, comme la dématérialisation de leurs paiements (impôts, taxes, amendes, etc.), des solutions de régulation automatique de la circulation et des services d'e-santé, ainsi que de nombreux services de confiance pour les usagers, tels que le contrat digital (e-contrat), la facture électronique, les solutions d'archivage juridique pour les entreprises et le coffre-fort électronique pour les particuliers (e-safe) ;
- e-Consommateur & Mobilité fournit au consommateur des services basés sur le Cloud qui améliorent l'expérience du consommateur et génèrent de nouveaux modèles d'activité, ainsi que des solutions Vie Connectée (*Connected Living*) offrant des solutions de mobilité contextuelles pour les consommateurs, patients et citoyens et, grâce à la solution d'Internet des Objets connectés (IoT) pour l'industrie, des solutions hautement sécurisées dédiées à la supervision de machines connectées pouvant être déployées à travers le monde.

Outres les clients mentionnés ci-après, les principaux clients de cette Ligne de Services incluent la Commission européenne, ASIP Santé, DSW21, Météo France, O<sub>2</sub>, France Télévisions, M6, Virgin Train et Rail Delivery Group.

### C.1.3.1 E-Ticketing

Le transport public permet aux villes du monde entier de prospérer et de se développer, et l'accès aux réseaux de transport migre vers une stratégie de billetterie électronique, où l'achat de billets *via* un compte et par la technologie de l'Open Payment permet aux passagers d'entrer dans les réseaux de transport et d'en sortir de façon fluide. En outre, l'amélioration des dispositifs de gestion des parcours et des informations clients concernant tant l'opérateur que le passager a des effets positifs sur les réseaux de transport. Le Groupe propose au marché du transport une gamme de solutions conçues pour aider à fournir de nouveaux services numériques à leurs clients.

#### SERVICES E-TICKETING



De la vente à l'exécution de la transaction de paiement, le Groupe fournit des solutions de contenu, de paiement et d'accès pour l'ensemble des processus métier qui offrent une meilleure expérience de transport; une gamme de solution logiciel pour le back-office et la vente de tickets, de kiosques et d'appareils de bord mobiles, afin de gérer les procédures d'émission et de validation des billets imprimés et électroniques. Le Groupe se concentre sur la billetterie électronique et, par le développement et la livraison de solutions d'achats de billets Open Payment ou *via* un compte, il exploitera la force de ces capacités de paiement pour fournir à ses clients des solutions qui leur permettront de répondre aux changements du marché.

En parallèle, le Groupe propose des solutions de collecte de revenus tarifaires, et de répartition de chiffre d'affaires pour le transport ferroviaire mais également pour d'autres systèmes de transport en commun. Le Groupe agit en principe en tant qu'intégrateur de systèmes principal et maître d'œuvre pour un projet, présentant à ses clients une solution globale que le Groupe met en place directement et par le biais de partenaires et de sous-traitants. Les marchés principaux dans lesquels le Groupe propose ses activités e-Ticketing sont l'Europe (en premier lieu au Royaume-Uni, en France et en Allemagne) et l'Amérique latine (en premier lieu en Argentine et au Chili).



# C

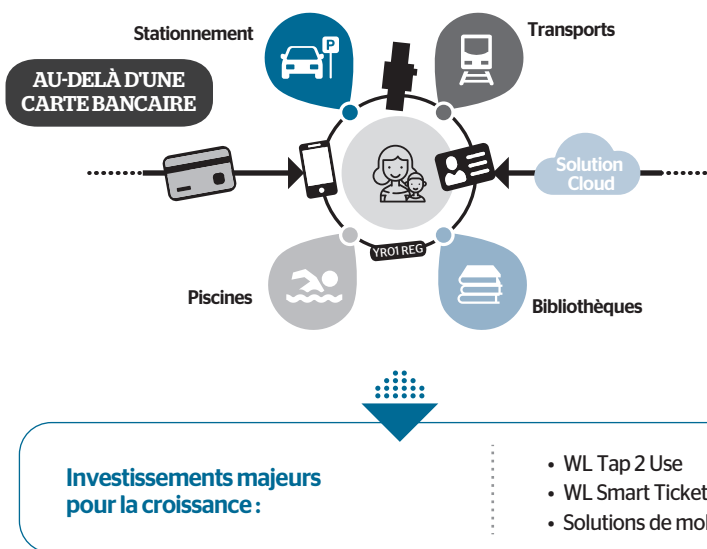
## Description des activités du Groupe

Description des activités des trois Lignes de Services du Groupe [GRI 102-2]

La gamme de solutions e-Ticketing du Groupe comprend des applications permettant aux clients de vérifier les horaires et de commander et payer en ligne les billets qui leur sont ensuite envoyés directement sur leur périphérique mobile ou leur imprimante. En ce qui concerne la validation des trajets et des transactions en temps réel, le Groupe propose au personnel des sociétés ferroviaires une technologie mobile qui intègre les principaux périphériques numériques de l'industrie à la billetterie et au paiement. Cette solution est appelée WL Mobile Ticket Issuing Service (service d'émission de billets mobile). Les billets peuvent également être retirés à la gare en utilisant les kiosques

self-service fournis par le Groupe dans le cadre des activités de kiosque ou par un prestataire extérieur. Les systèmes de services de paiement, de validation et e-Ticketing du Groupe sont utilisés sur un grand nombre de lignes de chemin de fer franchisées au Royaume-Uni et le réseau ferroviaire à grande vitesse THALYS en Europe. La solution WL Mobile Ticket Issuing Service est également déployée dans les autres circuits de distribution des gares, permettant ainsi aux opérateurs de gagner en flexibilité, et est fournie avec un outil complet de reporting et d'analyse back-office.

### DIGITAL TICKETING



**Le marché de la billetterie Electronique va grossir à un taux de croissance de 19,7 % pendant la période de 2017 à 2023 pour atteindre 14,19 milliards de dollars en 2023**  
Infoholic Research

#### Tendances majeures du marché

- **Convergence digitale** du billet et de son paiement
- **Combinaison** de la billetterie et des **données contextuelles**
- Intégration de l'**intelligence artificielle** et du **mobile**
- Transports **multi-modaux** de passagers

Le Groupe offre également des schémas de billetterie sans contact *smart card* pour les plateformes de transit multimodales, qui permettent notamment aux passagers d'utiliser leurs cartes de voyage, cartes de paiement et porte-monnaie électroniques pour « marquer » le début et la fin de leur trajet afin de calculer et appliquer automatiquement les tarifs applicables. Il existe actuellement plusieurs schémas de *smart card* sans contact que le Groupe livre en Amérique latine, notamment au réseau Transantiago au Chili, les réseaux de Lima au Pérou et de Cordoba, Mendoza, Salta, Tucuman, La Rioja en Argentine, ainsi que le système SUBE que le Groupe exploite pour le réseau de transport public de Buenos Aires.

En raison de l'augmentation de la demande en matière de billetterie dématérialisée émanant des passagers et des opérateurs de transport, le Groupe a récemment développé WL Tap 2 Use, la dernière solution de transport basée sur l'identité et le compte. Cette solution permet aux passagers d'utiliser plusieurs modes de transport et opérateurs de transport sans encombre. Les cartes bancaires et les smartphones permettant de confirmer l'identité peuvent être utilisés pour payer les trajets en direct ou en différé, et les utilisateurs et les opérateurs peuvent surveiller l'intégralité des trajets via un système complet de gestion des comptes. Le Groupe lance cette solution dans

une ville française pour permettre la mise en place d'une stratégie de billetterie électronique du transport public avec la technologie WL Tap 2 Use.

#### Gestion de parcours et réservations d'itinéraire par internet

Les plateformes logicielles multimodales de gestion des trajets et réservations permettent au Groupe d'aider les sites de gestion et de réservation de voyages en ouvrant la possibilité aux utilisateurs de comparer et planifier des options de voyages, avec plusieurs modes de transport, ainsi que de réserver et payer leur voyage. Le Groupe propose ces services à travers des multiples plateformes dont des dispositifs en ligne via des appareils mobiles. Les services du Groupe sont conçus pour fournir aux utilisateurs une information compréhensible, facile à utiliser et couvrant tous les moyens de transport (bus, car, tram, train, taxi, voiture et avion) afin de permettre aux passagers de planifier leur trajet de manière effective et efficace. L'application de réservation en ligne du Groupe Avantix WebTIS permet aux entreprises ferroviaires de vendre des billets de train, notamment des abonnements, des produits en ligne complémentaires et des services tels que la location d'hôtels et de voitures.

## **Gestion des infrastructures ferroviaires et allocation des ressources**

Le Groupe offre aux entreprises de chemin de fer et gestionnaires de réseaux ferroviaires plusieurs services « intelligents » de gestion des itinéraires qui leur permettent d'optimiser la planification des horaires des trains, d'affecter les ressources (matériel roulant et membres d'équipage) en temps réel et d'ajuster ou de remplacer immédiatement ces ressources lorsque survient une interruption prévue ou imprévue. L'offre du Groupe comprend la plate-forme de gestion des sillons ROMAN, qui est un système pour la création et la gestion des horaires, ainsi que Cargo Informations Systems (proposé sous les appellations CIS et CPI), qui est un système logiciel hautement intégré pour la fourniture de services de vente et de facturation pour le fret ferroviaire. Le Groupe a également développé une solution de salle de contrôle appelée « Intégrale » pour aider les entreprises ferroviaires britanniques à gérer les perturbations du trafic et à améliorer leur efficacité opérationnelle. La solution « Intégrale » est utilisée sur les lignes de chemin de fer franchisées Arriva Cross Country et First Great Western. Worldline est le premier fournisseur de systèmes d'exploitation ferroviaire au Royaume-Uni.

## **Autres principaux clients**

Outre les clients mentionnés ci-dessus, les principaux clients du Groupe au sein de cette activité incluent Network Rail au Royaume-Uni et ÖBB, ainsi que des opérateurs de transport internationaux comme First Group, Stagecoach, Abellio, Go Ahead et Keolis.

### **C.1.3.2 Services Numériques de Confiance**

Le Groupe aide les organisations publiques et privées à exploiter les possibilités des services numériques afin d'augmenter leur efficacité et transformer la manière dont elles interagissent avec leurs clients, pour leur permettre d'améliorer le recouvrement des paiements, de fournir de meilleurs services aux utilisateurs finaux et d'optimiser les coûts dans une ère de réductions des dépenses publiques. Les principaux domaines d'expertise du Groupe couvrent entre autres les solutions de fiscalité et d'encaissement des impôts ou des amendes, utilisables notamment par les agents de la voie publique, les services d'archivage numérique et en ligne pour les gouvernements et les services publics, et les services d'information numériques sur la santé. Le Groupe fournit également des services de coffre-fort de contenu numérique (Digital Safe Content) pour permettre à des entreprises et des administrations de numériser et archiver des copies numériques de documents juridiques en toute sécurité.

## **Solutions sécurisées de maintien de l'ordre public**

Le Groupe fournit aux autorités locales, régionales et nationales des services complets et efficaces de régulation automatique de la circulation et du stationnement. Les services proposant des composants technologiques et informatiques offerts par le Groupe peuvent être achetés de manière groupée pour fournir une solution complète ou séparément pour couvrir des fonctions spécifiques. Ils couvrent l'ensemble du processus de régulation automatique de la circulation, comprenant la détection automatique des infractions, l'envoi des notifications d'amendes, la gestion des registres, le processus de paiement des amendes et les services de gestion des recours. Le Groupe fournit également à ses clients des données statistiques sur la circulation et la performance

des radars. Le Groupe offre ces services essentiellement en France, à Luxembourg, en Espagne et en Amérique latine. Les clients du Groupe incluent, entre autres, ANTAI (agence nationale française) pour divers services, notamment en ce qui concerne le paiement des amendes sur six canaux (Web, IVR – serveur vocal interactif, application mobile, etc.), la DGT (Direction General de Trafico) en Espagne, le ministère du Développement durable et des Infrastructures du Grand-Duché, un système de paiement du stationnement déployé dans plusieurs villes en Autriche et en Slovaquie, et des systèmes de régulation dans des villes telles que Buenos Aires, en Argentine. Le Groupe fournit également au ministère français de la Justice un système d'information permettant de gérer l'approvisionnement, la surveillance et la maintenance des bracelets électroniques (balises électroniques pour les prisonniers en libération conditionnelle).

## **Services numériques pour les gouvernements et les services publics**

Le Groupe propose aux autorités publiques nationales, régionales et locales et autres organisations du secteur public une large gamme de services numériques pour collecter et gérer des données, développer des services en ligne et d'autres services permettant aux usagers d'accéder à des informations gouvernementales, d'effectuer leurs démarches administratives et de procéder à des paiements en ligne. Le Groupe élabore et gère des services en ligne pour de nombreuses autorités gouvernementales et entités liées au secteur public. A titre d'illustration, ses services incluent le traitement des paiements et autres services pour le PMU (Pari Mutuel Urbain, entreprise d'Etat pour les paris) ou la gestion des recouvrements en ligne des impôts pour plusieurs provinces d'Argentine. Le Groupe fournit également des services d'archivage cryptographique pour des organisations gouvernementales ainsi que de collecte et de stockage de données biométriques d'empreintes digitales pour des services tels que les cartes d'identité biométriques en Autriche. Le Groupe compte également la DILA (Direction de l'Information Légale et Administrative) parmi ses clients du secteur public en France.

## **E/-m- Signatures électroniques et E/-m- Préservation**

Le Groupe offre aux entreprises une large gamme de solutions de signature et d'archivage de documents en toute sécurité. A titre d'exemple, le Groupe aide les entreprises B to C à concevoir et mettre en œuvre la signature électronique et la préservation de la valeur probante. Ces solutions sont largement utilisées par de nombreux clients tels que Bouygues Telecom, SANEF, AG2R, Protys. Le Groupe gère également des archives numériques de documents juridiques telles que la plate-forme Doccle que le Groupe exploite en Belgique et qui permet aux utilisateurs d'archiver en toute sécurité des documents (comme les états comptables de banques participantes) et le programme Cyberdoc en Autriche, qui stocke des copies électroniques d'actes notariés. Depuis janvier 2016, le Groupe a allié sa solution avec les ressources de Bull pour répondre à la nouvelle réglementation européenne sur l'identité numérique.

## **Services numériques d'information médicale partagée**

Le Groupe fournit une gamme de services aux gouvernements et entreprises publiques dans le secteur de la santé. En Argentine, le Groupe gère et traite des transactions pour le système d'assurance maladie par le biais de la carte FarmaLink, qui connecte les patients au système de santé et met en relation les pharmacies, les prestataires de services de santé, les laboratoires pharmaceutiques et les caisses d'assurance maladie dans le cadre



## Description des activités du Groupe

### Description des activités des trois Lignes de Services du Groupe [GRI 102-2]

du traitement des remboursements. En France, Santeos, filiale du Groupe, capitalise sur ses 16 ans d'expérience dans l'hébergement et le partage des systèmes d'information sur la santé. Santeos, agréé par le ministère de la Santé via l'ASIP Santé, estime qu'il est le premier hébergeur de données de santé des patients en France et héberge à ce titre des données médicales sensibles au travers du Dossier Médical Personnel. Santeos s'est alliée à Agfa Healthcare et a créé une offre commune répondant aux enjeux régionaux de l'imagerie médicale partagée et qui est utilisée dans plusieurs régions de France. Santeos fournit le nouveau système d'information dédié aux centres d'appel d'urgence (*SI SAMU*) en France. Le Groupe fournit également un système d'information sur la santé au ministère français de la Défense pour la gestion des données sur la santé dans les corps d'armée.

### C.1.3.3 e-Consommateur & Mobilité

La demande des consommateurs pour des solutions multimédia et de stockage pour leurs appareils mobiles fait du stockage basé sur le Cloud un outil puissant de fidélisation de la clientèle. Le Groupe fournit aux entreprises de télécommunication des solutions de stockage basées sur le Cloud pour offrir à leurs clients un coffre-fort en Cloud privé ainsi que des services de messagerie ou des services de gestion d'interaction multicanal.

Le Groupe travaille également avec ses partenaires en technologie pour développer des services innovants pour véhicules et appareils connectés utilisant la communication M2M (Machine to Machine).

#### Services aux consommateurs basés sur le Cloud

Le Groupe fournit aux entreprises de télécommunication des services de messagerie convergents ainsi qu'une gamme de solutions de stockage de données basées sur le Cloud et d'applications pour leur permettre de fournir à leurs clients des services basés sur le Cloud pour les e-mails et les autres media. Le Groupe développe des offres aux consommateurs basées sur le Cloud sur-mesure et adaptées au modèle économique de l'entreprise de télécommunication. Les solutions offertes par le Groupe comprennent des services de stockage de médias enrichis, de récupération et de stockage avancé fonctionnant avec le Cloud pour du contenu personnel tel que photos, vidéos, musique, e-mail et SMS et services multimédia comme le contenu en streaming et la gestion de carnets d'adresses, ainsi que des services de messagerie convergents permettant la transmission de messages d'une plate-forme à une autre (par exemple en transmettant une copie d'un message vocal d'un utilisateur à sa boîte mail). Le Groupe fournit actuellement ces services à plusieurs entreprises de télécommunication, dont Orange et SFR en France.

Depuis mars 2014, le Groupe est très actif dans le domaine de l'enseignement numérique. Le Groupe fournit SQOOL, avec un partenaire, une solution éducative numérique entièrement intégrée et un service de Cloud qui permet de stocker le contenu éducatif et les données personnelles des élèves et étudiants sur des plate-formes d'hébergement sécurisées.

#### Services de contact Cloud

Le Groupe fournit une gamme de solutions de contact clients omni-canal pour aider les entreprises à optimiser l'interaction avec leurs clients. Les solutions de gestion de la relation client incluent des services tels que des systèmes de réponse vocale

interactifs permettant d'apporter des réponses automatisées à certaines questions et des services de distribution automatique des appels, visant à améliorer le routage des appels vers les interlocuteurs qualifiés selon la nature des questions. Le Groupe fournit des services de gestion de l'interaction multicanal offerts sur une base SaaS (Software as a Service). Ces services assurent la gestion des interactions à travers des canaux de contact variés (e-mail, chat, SMS, réseaux sociaux, appareils mobiles et self-service en ligne) en vue de fournir une solution omni-canal unique qui centralise les contacts. Le Groupe fournit actuellement ce service à plusieurs clients comme C-Discount et un établissement public dans le secteur de la sécurité sociale, ainsi qu'aux banques et compagnies d'assurance de grande envergure. Ces services permettent aux grandes multinationales opérant 24h/24 de disposer d'un support global pour leurs opérations à l'international. Dans le prolongement de l'activité de paiement, le Groupe fournit un système de paiement par interface vocale permettant aux clients de payer leurs commandes par téléphone en toute sécurité. Le Groupe fournit également d'autres systèmes d'envoi automatique de SMS et d'e-mails aux clients. En France, les principaux clients du Groupe pour ces services sont notamment SFR-Numéricable, Bouygues, PMU et BNP Paribas. Le Groupe propose également ces services au Royaume-Uni et en Allemagne.

#### Solutions de Vie Connectée

Les appareils connectés sont maintenant une réalité pour les particuliers et dans le monde industriel : compteurs électriques, machines de production, véhicules connectés, distributeurs automatiques, machines à laver, etc. Le volume de données produites par les machines connectées augmente de façon exponentielle. La première étape de l'Internet des objets (IoT), qui s'est concentrée initialement sur la mise en œuvre de la collecte de données, est en train de se déplacer vers la création de nouveaux modèles économiques pour les entreprises.

Le Groupe accompagne ses clients dans la mise en place de leur stratégie de transformation numérique et l'adoption de nouveaux modèles économiques orientés sur les services et axés sur les clients (par exemple, facturation à l'usage, *pay-how-you-drive*). Au travers d'une combinaison unique de services (Internet des objets/*machine-to-machine*, applications mobiles, analyse des données et paiement), les solutions de Vie Connectée du Groupe permettent à ses clients d'aller de la vente de produits vers l'offre de services numériques. Le Groupe a une expérience éprouvée dans plusieurs secteurs (automobile, électroménager, industrie, assurance, commerce de détail, santé, etc.) et propose un modèle économique unique et flexible, construit autour d'un portefeuille d'offres évolutif et global permettant une prise en charge de bout en bout. L'objectif du Groupe est de fédérer des services à valeur ajoutée auprès d'un écosystème de fournisseurs partageant le même accès sécurisé à un objet connecté. La plate-forme Vie Connectée du Groupe, livrée dans un modèle SaaS, assure un accès sécurisé aux données des utilisateurs.

L'offre Vie Connectée du Groupe offre des solutions innovantes et des modèles économiques adaptés :

- À la voiture connectée, pour la location et l'assurance des parcs de voitures, de camions, etc. ;
- À la maison connectée (objets de la vie quotidienne, électroménager, gestion de l'énergie et infrastructures d'immeubles), pour les opérateurs multi-services comme les compagnies d'assurance, les prestataires de services publics, les fabricants d'appareils ménagers, les opérateurs télécoms et les commerçants ;

- À l'Internet des objets connectés dans l'industrie (accès à distance et maintenance prédictive des équipements industriels connectés), pour les fabricants d'appareils industriels ;
- Au patient connecté (dispositifs sociaux et médicaux variés et services de médecine quantifiée à distance).

L'offre Vie Connectée du Groupe inclut des applications prenant en charge :

- La gestion des données, dont des solutions de collecte, sécurisation stockage et analyse de données ;
- La gestion des utilisateurs, dont les autorisations et accès, la vérification d'identité, la protection de la vie privée, la souscription et la facturation ;
- La gestion des applications, dont la gestion du cadre des applications, le partage et l'intégration des données avec des systèmes tiers et des systèmes d'information d'entreprises ;
- La connectivité et les appareils, dont des solutions pour sécuriser, transmettre, contrôler et gérer les informations entre plusieurs membres du réseau.

Les solutions de Vie Connectée du Groupe sont reconnues par les analystes des marchés et des secteurs et sont, entre autres, fournies et utilisées par les clients suivants :

- Renault, pour lequel le Groupe met en œuvre la plate-forme de services Cloud R-Link, système multimédia embarqué et connecté, qui équipe déjà de nombreux véhicules de la gamme Renault. Le Groupe offre la possibilité, grâce à la tablette R-Link, disponible dans plusieurs modèles Renault, de réaliser des achats sécurisés depuis son véhicule. L'ergonomie et les fonctionnalités du système ont été conçues pour faire de Renault R-Link la solution la plus sécurisée du marché pour le conducteur et pour l'automobile. Pour cette innovation, le Groupe a reçu de Renault-Nissan Purchasing Organization le Trophée de l'Innovation lors de la cérémonie de remise des Trophées Fournisseurs ;
- Un constructeur européen de grande envergure s'appuie sur la solution Véhicules Connectés (*Connected Vehicles*) du Groupe pour offrir des services de gestion avancée de parcs automobiles à ses clients (propriétaires des parcs automobiles), qui comprennent un portail extranet sécurisé sur lequel ses clients peuvent contrôler l'activité de leur parc automobile (tableaux de bord en ligne, rapports complets sur le carburant, alertes critiques). Une unité de télématique installée dans le véhicule et enregistrant des données comme le kilométrage, la consommation de carburant, le positionnement global, la vitesse, le temps de conduite, etc. est connectée à la plate-forme de télématique du Groupe. Cette dernière applique les données collectées pour fournir des renseignements sur l'utilisation du parc automobile, la géolocalisation, le temps de conduite et les performances, la consommation de carburant, l'état du véhicule et la planification de la maintenance connectée. Cela permet à l'équipementier d'optimiser les plans de maintenance et d'introduire les modèles économiques de facturation à l'usage, ainsi que d'aider les propriétaires des parcs automobiles à augmenter la disponibilité des véhicules, à optimiser l'efficacité logistique et à réduire les coûts opérationnels ;

- En s'appuyant sur l'expertise du Groupe, BSH propose à ses clients la solution *Home Connect* qui leur permet, au moyen d'une connexion Wi-Fi à domicile standard, de faire fonctionner leurs appareils à distance *via* les serveurs Cloud *Home Connect*. Il offre une connectivité sécurisée *via* des smartphones et des tablettes et reposera sur une norme ouverte, c'est-à-dire que plusieurs fabricants d'appareils ménagers pourront l'utiliser. Il a été lancé sur iOS et sur Android et est maintenant déployé dans plusieurs zones géographiques à travers le monde. Grâce à son expertise dans le traitement des transactions, le Groupe a élaboré cette solution et peut gérer la plate-forme de Cloud à laquelle les appareils sont connectés ;
- Dans le cadre de sa transformation stratégique visant à passer d'un modèle économique centré sur le produit à un modèle économique centré sur le service, le fabricant d'appareils ménagers Gorenje introduit une gamme d'appareils connectés fonctionnant avec la plate-forme « maison connectée » du Groupe. Hébergée sur une plate-forme Cloud sécurisée, la solution du Groupe permet aux clients d'interagir à distance et en toute sécurité avec leurs appareils ménagers au travers d'une application mobile intuitive ;
- Siemens déploie dans toutes ses unités d'exploitation Industrie, Energie et Soins de santé la plate-forme de communication (cRSP) qui lui permet de bénéficier d'un accès sécurisé aux machines réparties dans le monde entier sur les sites de production, dans les hôpitaux et dans les trains. Le fait d'avoir accès aux machines et aux données permet à la Société de proposer de nouvelles solutions à ses clients. Le délai de réparation peut être réduit et le taux de réparation/résolution des pannes à la première intervention peut être augmenté. En plus de cela, Siemens propose des solutions d'analyse de données et des applications verticales spécifiques dédiées aux différents segments du marché ;
- Worldline a rejoint en 2014 l'EEBus Initiative e.V, la plus grande plate-forme mondiale en termes de définition de nouveaux contenus pour l'Internet des objets et de prestations de services Cloud. La demande de solutions de « maison connectée » est en expansion. En travaillant avec EEBus Initiative e.V, Worldline peut offrir des solutions modernes capables de communiquer avec des dispositifs de différentes marques, des systèmes de sécurité et des solutions d'énergie intelligentes.

### Centre de compétence Mobilité

Le Centre de compétence Mobilité offre aux clients ses compétences d'innovation pour le développement d'applications se basant sur des services Vie Connectée proposés par le Groupe. Le Centre de compétences pour les services mobiles fournit des applications mobiles avec des fonctionnalités ciblées sur l'expérience utilisateur autour du shopping, du transport, avec des services orientés sur la messagerie, le e-commerce et le m-paiement. Le Groupe exploite également The Studio en France, qui analyse, conçoit et évalue les interfaces sur tous les canaux : Web, téléphones mobiles, tablettes, télévisions et terminaux.

### Autre Principaux Clients

Outre ceux mentionnés ci-dessus, les principaux clients de cette activité comprennent notamment Dräger, Shell, ERDF et E-Plus.





## C.2 Technologie

Le Groupe conduit ses activités au travers d'une ligne de production globale mise au service de chacune de ses trois Lignes de Services. Dans ce cadre, le Groupe cherche à tirer avantage de sa dimension industrielle, de ses processus implémentés autour d'outils standardisés, du partage des

bonnes pratiques et de l'utilisation efficace de ses ressources pour proposer des services à des prix compétitifs. La création de centres de compétences, les plates-formes informatiques, les centres de données ainsi que les équipements informatiques constituent les principaux atouts du Groupe dans ce domaine.

### C.2.1 Les plates-formes informatiques

Le Groupe fournit actuellement à ses clients des services d'acceptation des paiements, de traitement des transactions cartes comme non-cartes, de support à l'émission des moyens de paiement correspondants, de gestion des relations clients (CRM) et de détection des fraudes et gestion des contentieux. Ces services sont opérés grâce à l'utilisation de plusieurs plates-formes informatiques issues des investissements de Worldline (programme WIPE) et d'Equens (notamment le

programme *Payment 2.0*). Le plan d'intégration défini va assurer la convergence progressive de ces plates-formes vers une infrastructure unifiée, entre 2017 et 2021 avec les principaux résultats atteints dès 2018. Cela permettra de délivrer pleinement et sur le continent européen les effets d'échelle liés aux volumes des deux sociétés tout en assurant immédiatement le partage des investissements sur les nouvelles innovations technologiques.

### C.2.2 Centres de données et équipements informatiques

En Europe, le Groupe exploite un réseau de huit centres de données interconnectés, hautement sécurisés et entièrement redondants, situés en France, en Allemagne, en Belgique, aux Pays-Bas et en Italie. Le hub de centres de données européen du Groupe s'étend sur une superficie de plus de 6 000 m<sup>2</sup> et fait fonctionner environ 19 000 serveurs ayant une capacité de stockage de données d'environ 18 pétaoctets. Ce hub de centres de données européen traite environ 85% du volume total des transactions du Groupe. Tous les centres de données du hub européen du Groupe, qui sont conçus pour répondre aux besoins spécifiques de ses activités, sont conformes aux normes de sécurité sur les données élaborées par l'industrie des cartes de paiement (*Payment Card Industry Data Security Standard* (PCI-DSS et 3DS)) imposées aux prestataires de services de paiement pour accepter, transmettre ou stocker les données des porteurs de cartes. Les centres de données du Groupe ont également obtenu la certification ISO 9001 (gestion de la qualité) et la certification ISO 14001 (gestion de l'environnement), la certification DK (Deutsche Kreditwirtschaft), ainsi que la certification ISO 27001 (sécurité), cette dernière étant en cours de finalisation. L'ensemble de ces centres de données est conforme au moins aux normes Tier 3 « Telecommunications Infrastructure Standards ». Les sites abritant ces centres de données sont connectés pour assurer la sauvegarde de données et sont conformes aux standards de bonnes pratiques de gestion du système informatique développés par l'ITIL

(Information Technology Infrastructure Library) et les normes bancaires applicables. Le Groupe veille à ce que des mesures de sécurité strictes soient prises dans tous les centres de données qu'il utilise, y compris la vidéo surveillance, le contrôle d'accès, la limitation de l'accès du personnel, la surveillance des infrastructures, la revue annuelle de la gestion des risques, les procédures de continuité des activités et la réalisation d'audits internes et d'audits clients. Le Groupe exploite également un centre de données de dimension limitée situé en Inde. En outre, le Groupe a conclu des accords afin d'utiliser plusieurs centres de données hautement sécurisés et certifiés exploités par Atos ou par d'autres fournisseurs de centres de données tiers. Ces centres de données traitent environ 15% du volume total des transactions du Groupe. Ils sont répartis dans le monde entier, et sont situés notamment au Royaume-Uni, en Espagne, en Allemagne, en Argentine, aux Etats-Unis, en Russie, en Chine, à Hong Kong et en Malaisie. Pour bénéficier d'une connectivité maximale des réseaux, le Groupe s'est installé dans quatre centres de télécommunications européens (situés en France, en Belgique et en Allemagne) loués auprès de tiers interconnectés avec ses propres centres de données par le biais de réseaux de fibre optique de grande capacité. Les centres de données, réseaux, serveurs et centres de télécommunications du Groupe sont exploités et entretenus par une infrastructure de dimension mondiale et une équipe opérationnelle comptant environ 1 200 experts informatiques.



## C.3 Ventes et marketing

Worldline commercialise ses services et produits en utilisant différentes approches et dimensions. Les activités de commercialisation sont en général assurées à deux niveaux :

- Ligne de Services : sous la supervision des managers mondiaux et locaux de chaque Ligne de Services, qui définissent la stratégie d'ensemble du développement de leur portefeuille d'activités avec les diverses entités géographiques. Les managers de la Ligne de Services sont également impliqués dans le pilotage des actions commerciales et la validation des propositions commerciales significatives dans le cadre du processus « Rainbow » ; et
- Les marchés géographiques : par les équipes commerciales locales de chaque région où le Groupe est présent. Ces équipes sont animées au niveau régional par un coordinateur, elles couvrent un ou plusieurs pays en fonction de l'importance des marchés respectifs (France, Benelux, Royaume-Uni, Allemagne, Espagne, Italie, Amérique latine, Inde, Asie-Pacifique, Europe centrale, pays baltes et pays nordiques).

Au 31 décembre 2017, le Groupe comptait environ 515 personnes dédiées aux efforts de vente et aux activités liées à la vente (dont environ 230 commerciaux et environ 285 personnes consacrées au développement commercial, à des activités prévente, à la gestion des offres et au marketing). Ces chiffres comprennent les acquisitions que le Groupe a réalisées au cours de l'année (Digital River World Payments, First Data Baltics et MRL Posnet en Inde).

Sauf au Benelux, en République tchèque et en Inde où la clientèle est aussi composée d'un grand nombre de petits commerçants (le *mass market*), la clientèle du Groupe est essentiellement composée de grands comptes. En Inde, où la clientèle était principalement composée de petits commerçants et de grandes banques, le Groupe a accès à un nouveau segment de marché composé de nombreuses banques de taille moyenne, suite à l'acquisition de MRL Posnet.

Les efforts de vente déployés diffèrent selon les catégories de clients :

Excepté au Benelux, en République tchèque et en Inde où la clientèle est aussi composée d'un grand nombre de petits commerçants (le *mass market*), la clientèle du Groupe est essentiellement composée de grands comptes. Les efforts de vente déployés diffèrent selon les catégories de clients.

Pour les grands comptes, attribués à des gestionnaires spécifiques qui veillent à la qualité et au développement de la relation, les équipes commerciales travaillent en étroite collaboration avec les équipes techniques pour répondre aux clients sur la base des solutions du portefeuille commercial existant et, lorsque cela est pertinent, construire des solutions sur mesure, dans la grande majorité des cas en utilisant des

éléments/composants déjà existants. L'approche de développement des activités existantes est réalisée sur la base d'un processus systématique de « plan de compte ». Pour chaque grand compte, le Groupe établit ses ambitions de développement en identifiant les services additionnels dont la vente est envisageable et, tout en prenant soin de la qualité et la satisfaction des contrats existants, définit un plan annuel, qui prévoit des actions commerciales ciblées, des ateliers d'innovation personnalisés, supportés par des activités de communication et de marketing spécifiquement dirigées. Il s'agit du principal canal de vente de produits et de services pour le Groupe.

Une seconde approche complémentaire, en perfectionnement constant, est centrée sur l'acquisition de nouveaux clients. Les initiatives relatives à celle-ci relèvent bien sûr de réponses à des appels d'offres compétitifs ouverts initiés directement par les clients, mais bien évidemment aussi de démarches de prospection proactive de différentes natures, systématiques par marché, par le biais d'associations professionnelles (grande distribution, télécommunications, transports, etc.), de mise en réseau et de *lobbying*. Pour les grands comptes du secteur public, cette approche est évidemment différente du fait de l'obligation à se conformer aux codes des marchés publics, qui dans la plupart des pays exige des entités publiques des mises en concurrence systématiques tant lors du contrat initial que lors des renouvellements de contrats.

Enfin, pour le *Mass Market* (en acquisition commerçants) en Belgique, en République tchèque et en Inde, les efforts de commercialisation sont organisés autour de deux axes : ventes directes et ventes indirectes. Les ventes directes incluent des ventes par téléphone, ainsi que des ventes par le biais de représentants commerciaux. Les ventes indirectes sont réalisées par des indépendants et des sociétés partenaires, ainsi que par des banques partenaires. Ces efforts de vente sont soutenus par une équipe de gestion des campagnes commerciales qui définit les politiques de prix, promotions diverses et ciblage de marché, et une équipe de définition des produits standards qui construit les propositions commerciales standards combinant généralement divers produits en une seule offre.

Les ventes directes s'appuient en Inde sur une équipe de commerciaux et un centre d'appel pour commercialiser essentiellement des services de contrôle de validité de chèques bancaires. En Belgique, elles s'appuient essentiellement sur un centre d'appel pour la vente aux commerçants de services d'acceptation (terminaux inclus) et d'acquisition de paiement par carte bancaire. Les ventes indirectes en Inde relèvent de la distribution en marque blanche de services de paiement électroniques. En Belgique, les ventes indirectes sont réalisées par des revendeurs distribuant des terminaux de paiement et des services d'acceptation et d'acquisition, de la marque du Groupe.

## C.4 Achat et fournisseurs

La fonction achats du Groupe analyse les marchés puis sélectionne et gère les fournisseurs externes de biens et de services dont il a besoin pour conduire ses activités et couvrir ses besoins internes. Le Groupe gère ses achats en coordination avec ceux du groupe Atos, ce qui lui permet de réaliser des économies d'échelle (achats en gros) par le biais d'accords-cadres négociés au niveau du groupe Atos, tout en restant concentré sur les besoins spécifiques propres aux métiers du Groupe et de ses projets clients. Les équipes achats du Groupe et d'Atos effectuent en commun des analyses périodiques et des réévaluations des coûts des achats par catégorie d'achats, et mettent en œuvre des programmes visant à réduire ces coûts par des négociations avec les fournisseurs, la standardisation des contrats et des spécifications et la gestion au plus juste de la demande.

Les principales catégories de produits et de services que le Groupe externalise, qui représentent la part la plus importante des coûts des achats du Groupe, sont les biens et services fournis par des entreprises du secteur informatique, notamment les équipements informatiques et les logiciels, les prestataires de services sous-traités tels que le développement de logiciels et la maintenance ou encore les services de télécommunication. Le Groupe utilise principalement ces produits et services pour ses centres de données et ses besoins en matière de développement de projets. Les principaux fournisseurs d'équipements et de logiciels informatiques du Groupe sont HP, IBM, Dell, Oracle et SAP. Les activités du Groupe impliquent le traitement d'une quantité extrêmement importante de données, ce qui nécessite donc de recourir à des services de télécommunication disposant d'une capacité de bande passante importante dont les principaux fournisseurs sont Orange, Proximus et Verizon. Le Groupe acquiert d'autres catégories importantes de produits et de services auprès de tiers, telles que les terminaux de paiement et certains de leurs composants, les services d'impression et d'envois postaux, et, actuellement dans une moindre mesure, les équipements utilisés pour la fabrication des produits du Groupe dans les domaines des voitures connectées et autres objets communicants dits M2M (*Machine to Machine*) et les solutions « connectées ».

Le Groupe conçoit en interne la plupart de ses terminaux de paiement et produits connexes et externalise leur fabrication et leur assemblage à plusieurs fabricants, tels que Toshiba, Flex et Connectronics, principalement situés en Asie et en Europe de l'Est. Le Groupe s'approvisionne auprès d'entreprises telles qu'Ingenico, Verifone et Pax pour les rares terminaux qu'il ne conçoit pas lui-même. Le Groupe consomme également un volume important de services d'impression et d'envois postaux, en particulier pour les besoins de ses activités e-Gouvernement (et plus particulièrement pour ses solutions de traitement des infractions routières) et ses activités de traitement bancaire en Belgique. Le Groupe a conclu, pour ces services, des conventions de sous-traitance et de partenariat avec La Poste, Docapost, Bpost et Pitney Bowes.

La stratégie d'achats du Groupe consiste à rationaliser les volumes nécessaires pour ses activités et à optimiser les prix d'achats et le coût total de possession. Afin de réduire les risques de difficultés d'approvisionnement et de dépendance excessive vis-à-vis d'un fournisseur unique, le Groupe s'efforce d'identifier les points critiques de la chaîne d'approvisionnement et de développer des plans permettant de garantir les capacités d'approvisionnement de ces composants et services. La politique du Groupe en matière d'approvisionnement auprès de tiers dépend principalement de la nature et de l'utilisation des biens et services nécessaires à son activité.

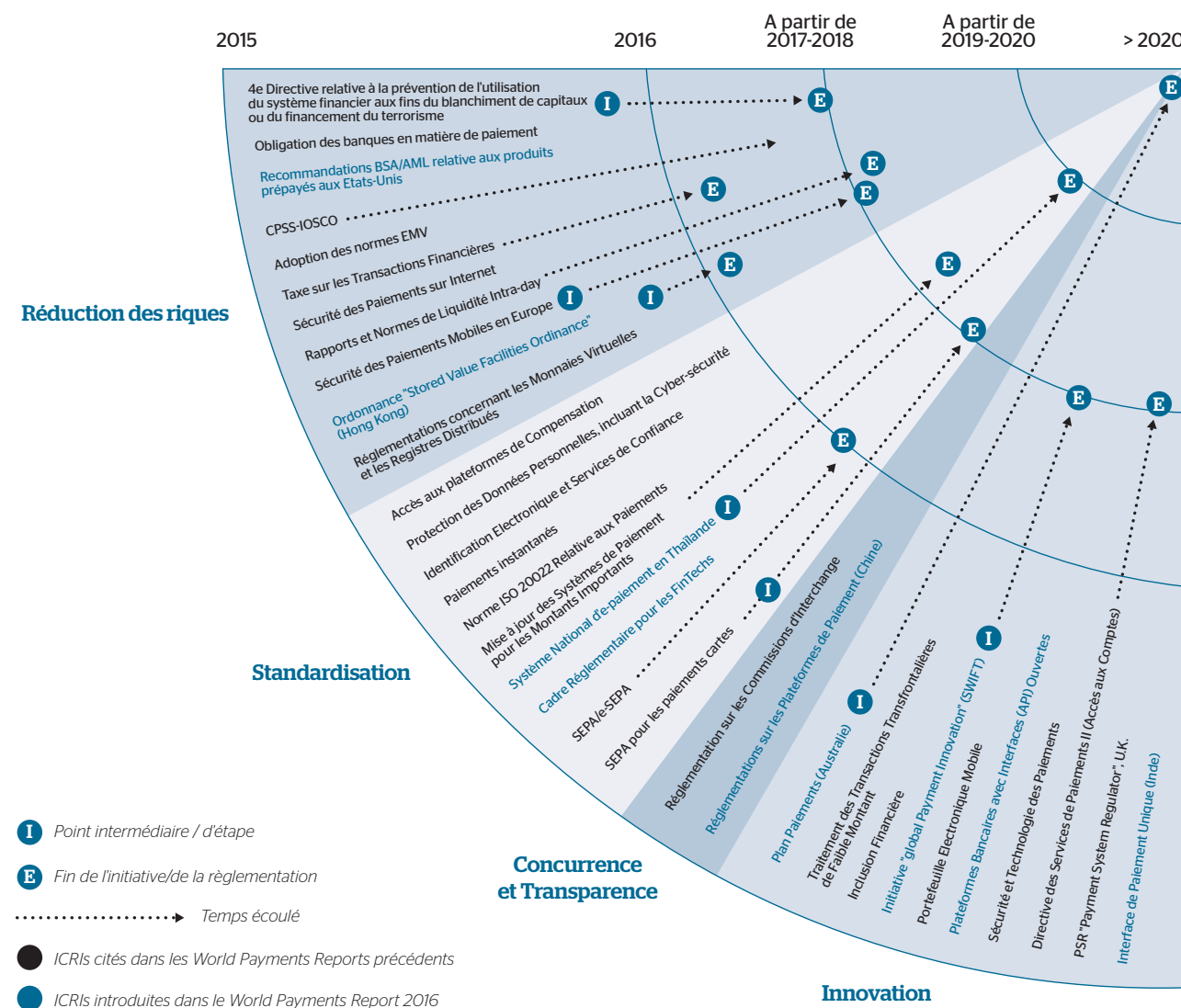
Bien que le Groupe mette en œuvre une politique visant à sécuriser les approvisionnements, fondée sur la diversification des sources, un composant important pour ses activités provient d'un fournisseur unique. Il s'agit de la puce innovante ASIC (*Application Specific Integrated Circuit*) Samoa II utilisée dans toute la gamme des modèles actuels de terminaux de paiement du Groupe. Le fournisseur de cette puce, la société Faraday/UMC fabrique cette puce conformément aux spécifications du Groupe, en vertu d'un accord de tarification de longue durée entre le Groupe et Faraday/UMC. Pour garantir la continuité de la production et de l'approvisionnement de ces puces essentielles aux activités du Groupe, ce dernier s'assure que Faraday/UMC constitue un stock suffisant de puces pour satisfaire ses besoins pendant plusieurs mois. En outre, Faraday/UMC peut, si besoin, fabriquer ces puces dans plusieurs sites de production, lancer leur production et livrer celles-ci dans un délai de trois mois.

## C.5 Réglementation

### C.5.1 Tour d'horizon mondial de la réglementation

Les services de paiement représentant un marché global, le Groupe Worldline doit prendre en compte le paysage réglementaire mondial. C'est une tâche très complexe, car le nombre de nouvelles initiatives augmente d'année en année. Les effets pour les parties prenantes sont divers, certaines s'adressant uniquement à des régions déterminées, d'autres à plusieurs géographies en même temps. Le chevauchement de leurs champs d'application est un facteur de complexité supplémentaire.

Voici par exemple ci-après une illustration des principales initiatives réglementaires et de l'industrie ICRIs (KRII : Key Regulatory and Industry Initiatives) et de leur importance pour les régions géographiques, y compris l'Europe, qui sont la priorité principale de Worldline (source : World Payments Report 2016 [rapport 2016 sur les paiements mondiaux]).



I Point intermédiaire / d'étape

E Fin de l'initiative/de la réglementation

..... Temps écoulé

● ICRIs cités dans les World Payments Reports précédents

● ICRIs introduites dans le World Payments Report 2016

Note : Les indications temporelles ont été indiquées pour les réglementations quand elles ont été précisées, aucune indication temporelle n'est donnée pour les ICRIs de l'industrie. CPSS-IOSCO - Committee on Payment and Settlement Systems (CPSS) et Technical Committee of the International Organization of Securities Commissions (IOSCO); SEPA - Single Euro Payments Area; Technologie et Sécurité des Paiements inclut Paiements Sans-Contact, Near Field Communication (NFC), Tokenisation, Authentification Biométrique et Point-de-Vente Mobile (mPOS).

Source : Capgemini Financial Services Analysis, 2016; WPR (World Payment Report) 2015, 2014, 2013, 2012 and 2011; SME Input

	Amérique du Nord	Europe et Royaume-Uni	Asie-Pacifique	ICRIs	Amérique du Nord	Europe et Royaume-Uni	Asie-Pacifique
• 4 <sup>e</sup> Directive relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux ou du financement du terrorisme	■	■	■	• Mise à jour des Systèmes de Paiement pour les Montants Importants	■	■	■
• Obligation des banques en matière de paiement	■	■	■	• Système National d'e-paiement en Thaïlande	□	□	■
• Recommandations BSA/AML relative aux produits prépayés aux Etats-Unis	■	□	□	• Cadre Réglementaire pour les FinTechs	■	■	■
• CPSS-IOSCO	■	■	■	• SEPA/e-SEPA	□	■	□
• Adoption des normes EMV	■	■	■	• SEPA pour les paiements cartes	□	■	□
• Taxe sur les Transactions Financières	□	■	□	• Réglementation sur les Commissions d'Interchange	■	■	■
• Sécurité des Paiements sur Internet	■	■	■	• Réglementations sur les Plateformes de Paiement (Chine)	□	□	■
• Rapports et Normes de Liquidité Intra-day	■	■	■	• Plan Paiements (Australie)	□	□	■
• Sécurité des Paiements Mobiles en Europe	□	■	□	• Traitement des Transactions Transfrontalières de Faible Montant	■	■	■
• Ordonnance "Stored Value Facilities Ordinance" (Hong Kong)	□	□	■	• Inclusion Financière	■	■	■
• Réglementations concernant les Monnaies Virtuelles et les Registres Distribués	■	■	■	• Initiative "global Payment Innovation" (SWIFT)	■	■	■
• Accès aux plateformes de Compensation	■	■	■	• Portefeuille Electronique Mobile	■	■	■
• Protection des Données Personnelles, incluant la Cyber-sécurité	■	■	■	• Plateformes Bancaires avec Interfaces (API) Ouvertes	■	■	■
• Identification Electronique et Services de Confiance	■	■	■	• Sécurité et Technologie des Paiements	■	■	■
• Paiements instantanés	■	■	■	• Directive des Services de Paiements II (Accès aux Comptes)	□	■	□
• Norme ISO 20022 Relative aux Paiements	■	■	■	• PSR "Payment System Regulator", U.K.	□	■	□
				• Interface de Paiement Unique (Inde)	□	□	■

● ICRIs cités dans les World Payments Reports précédents    ● ICRIs introduites dans le World Payments Report 2016

Impact sur les Banques			
■ Elevé	■ Moyen	■ Faible	□ Non Applicable

Note : Technologie et Sécurité des Paiements inclut Paiements Sans-Contact, Near Field Communication (NFC), Tokenisation, Authentification Biométrique et Point-de-Vente Mobile (mPOS)

Source : Capgemini Financial Services Analysis, 2016; WPR 2015, 2014, 2013, 2012 and 2011; SME Input

## C.5.2 Réglementation européenne

### C.5.2.1 Réglementation en matière de services de paiement

Les services de paiement constituent des services réglementés nécessitant l'obtention d'un agrément lorsqu'ils sont exercés dans les Etats membres de l'Union européenne, en application des dispositions nationales des pays ayant transposé la DSP.

En vertu de cette réglementation, sont notamment considérées comme des services de paiement les activités suivantes, pour lesquelles le Groupe intervient :

- (i) L'émission et/ou l'acquisition d'instruments de paiement ;
- (ii) L'exécution des opérations de paiement par le biais d'une carte de paiement ou d'un dispositif similaire, qu'elles soient effectuées sur un compte de paiement ou couvertes par une ligne de crédit ;

(iii) Transmission de fonds ;

(iv) L'exécution de transferts de fonds et virements, y compris d'ordres permanents, qu'ils soient effectués sur un compte de paiement auprès du prestataire de services de paiement de l'utilisateur, auprès d'un autre prestataire de services de paiement ou couverts par une ligne de crédit ;

(v) L'exécution d'opérations de paiement, lorsque le consentement du payeur à une opération de paiement est donné au moyen de tout dispositif de télécommunication, numérique ou informatique et que le paiement est adressé à l'opérateur du système ou du réseau de télécommunication ou informatique agissant uniquement en qualité d'intermédiaire entre l'utilisateur de services de paiement et le fournisseur de biens ou services.

A titre d'exemple, les activités d'acquisition d'ordres de paiement (*commercial acquiring* ou acquisition commerçants) effectuées par le Groupe et consistant, dans le cadre d'un paiement par carte bancaire ou en ligne auprès d'un commerçant, en la réception et la transmission de l'ordre de paiement à la banque du titulaire de la carte afin que celle-ci détermine si l'ordre peut être exécuté, relève de la fourniture du service d'acquisition d'instruments de paiement. De même, le traitement et l'exécution d'ordres de paiement émis par le biais de cartes à débit immédiat (Bancontact, Maestro et VPay) ou différé (Visa et MasterCard) réalisés par le Groupe sont constitutifs de services d'exécution d'opérations de paiement associées à une carte de paiement.

La conduite des activités réglementées de services de paiement dans un Etat membre de l'Union européenne requiert l'obtention préalable d'un agrément, délivré à cet effet par l'autorité de régulation nationale, soit en qualité d'établissement de crédit habilité à fournir des services de paiement, soit en qualité d'établissement de paiement, soit en qualité d'émetteur de monnaie électronique. Les établissements agréés peuvent exercer leurs activités dans l'Etat membre où ils ont été agréés ainsi que dans tout autre Etat membre où ils ont été autorisés à exercer leurs activités soit en libre prestation de services, à travers une succursale ou une filiale implantée dans l'Etat membre d'accueil ou par le biais d'un agent.

Aux fins de la conduite de ses activités réglementées, la société Worldline NV/SA, filiale du Groupe en Belgique, dispose d'une licence d'établissement de paiement en Belgique lui permettant d'exercer les activités décrites ci-dessus. Conformément à la réglementation européenne décrite ci-dessus, il est permis aux établissements de paiement agréés dans l'un des Etats membres de l'Union européenne de s'établir ou de fournir des services de paiement dans tout autre Etat membre de l'Union européenne sans avoir à obtenir un agrément au sein de cet Etat, soit par voie de libre prestation de services soit à travers une succursale (système dit de « passeport européen »). La licence dont bénéficie la société Worldline NV/SA en Belgique a fait l'objet de ce passeport européen en Autriche, République tchèque, Allemagne, Espagne, France, Royaume-Uni, Italie, Luxembourg, Pays-Bas, Norvège, Pologne, Slovaquie, Bulgarie, Croatie, Danemark, Estonie, Finlande, Islande, Lituanie, Malte, Roumanie, Slovaquie, Grèce, Irlande, Lettonie, Portugal, Suède, Chypre et Hongrie. Worldline NV/SA dispose également d'une filiale en République tchèque et d'une succursale en Slovaquie.

Par ailleurs, Worldline NV/SA dispose d'une filiale en Suède (Worldline Sweden AB) qui bénéficie d'une licence de transmission de fonds délivrée par l'autorité de régulation nationale (SFSA / Finansinspektionen). Cette licence fait l'objet d'un passeport européen dans les autres pays de l'espace économique européen.

De même, la licence d'établissement de paiement détenue par la société Paysquare, filiale de Worldline BV, aux Pays-Bas, a fait l'objet de ce passeport européen en Autriche, en Finlande, en France, en Allemagne, au Luxembourg, en Pologne, au Portugal, en Espagne et au Royaume-Uni.

Les établissements de paiement sont soumis à une réglementation spécifique, issue de la DSP, notamment en matière de fonds propres et de procédures de contrôle interne qu'ils doivent mettre en place afin de se conformer aux différentes réglementations qui leur sont applicables, telles que les dispositifs de lutte anti-blanchiment, les règles de gouvernement d'entreprise, et la réglementation prudentielle. Le Groupe est ainsi tenu à des obligations de vigilance et de déclaration concernant l'identité de ses clients et des bénéficiaires effectifs des opérations de paiement. Les autorités de régulation nationales des Etats membres peuvent imposer

des règles prudentielles plus contraignantes au vu de l'activité spécifique de l'établissement de paiement réglementé. A titre d'illustration, Worldline NV/SA, entité belge du Groupe, dispose d'un agrément d'établissement de paiement dit « hybride » du fait de son activité de fabrication de terminaux de paiement, qui représente, selon l'autorité de régulation belge, un risque potentiel sur ses activités de services de paiement. En effet, des failles de sécurité ou des pannes pourraient affecter les terminaux vendus par le Groupe. A ce titre, cette entité est soumise à des contraintes prudentielles plus importantes, notamment en termes d'exigence de niveau de fonds propres. A titre d'exemple, Worldline SA/NV était soumis à une exigence de fonds propres d'environ 34.14 millions d'euros pour le 4<sup>e</sup> trimestre 2017.

La fourniture de ces services impose le respect par la Société d'obligations administratives et des services accessoires, tels que la remise d'un reçu de confirmation de la transaction effectuée (sous format papier ou électronique), des services d'installation, de supervision et de maintenance du matériel et des logiciels ou le développement d'applications dédiées au client sur les terminaux. Le Groupe est soumis à ces obligations, soit au titre de ses activités d'établissement de paiement, soit contractuellement en tant que sous-traitant d'activités effectuées par les établissements de crédit. Dans ce dernier cas, le Groupe agit en tant que processeur pour le compte des établissements de crédit et, à ce titre, doit s'assurer d'offrir ses services en accord avec la réglementation applicable aux établissements de crédit. Pour avoir une description des services effectués par le Groupe dans le cadre de l'externalisation des activités des établissements de crédit (pour lesquelles le Groupe ne nécessite pas d'agrément), voir la Section C.1.2 du présent Document de Référence.

La réglementation applicable aux services de paiement est en constante évolution. La nouvelle directive sur les services de paiement (DSP II) est entrée en vigueur le 13 janvier 2016. Depuis le 13 janvier 2018, les Etats membres sont tenus d'adopter et publier les mesures nécessaires pour se conformer à ladite directive. Ils devront appliquer ces mesures car la directive DSP I 2007/64/CE sera abrogée avec effet à cette date. Pour la mise en œuvre, l'Autorité bancaire pour l'euro ABE est chargée d'élaborer six normes techniques (RTS) et cinq séries de lignes directrices (GL) dans des délais définis allant de 12 à 24 mois après la date d'entrée en vigueur. Cette directive vise à élargir le champ d'application de la DSP en limitant les exemptions prévues par cette dernière et en soumettant à la réglementation des services de paiement les prestataires de services de paiement tiers, tels que les prestataires offrant un accès à distance aux comptes de paiement tenus par des prestataires de services de paiement ou des services d'initiation d'opérations de paiement *via* des plates-formes Internet. Cette directive aura pour conséquence de créer un nouveau statut réglementaire applicable aux services d'initiation de paiement et d'accès au solde de comptes de paiement. Cette directive pourrait avoir un impact sur certaines activités de paiement exercées par le Groupe, notamment les services liés aux plates-formes de paiement à distance iDEAL et MyBank et les plates-formes de paiement à distance par carte WL Sips, et nécessitera notamment une revue des processus d'authentification et d'autorisation qui seront adoptés dans le cadre de la DSP II afin d'adapter, le cas échéant, les plates-formes de paiement du Groupe pour se conformer à la réglementation applicable. Pour obtenir une description de ces services, voir la Section C « Description des activités du Groupe » du Document de Référence. Worldline a mis en place un programme de transformation DSP II en interne pour analyser et arbitrer les impacts de cette directive et contribuer





## Description des activités du Groupe

### Réglementation

activement à la consultation de l'ABE notamment pour le développement des normes RTS et GL.

Enfin, le Groupe dispose d'un accès indirect aux systèmes de règlement interbancaire, aux fins de procéder aux opérations de compensation et de règlement des transactions traitées dans le cadre de ses activités d'acquisition d'ordres de paiement. Il est soumis à ce titre à des règles spécifiques de fonctionnement élaborées par les sociétés gérant ces systèmes de règlement interbancaire, comme la STET en France et en Belgique pour le système CORE (*Compensation Retail*).

Le Groupe a mis en place un système de suivi interne des évolutions législatives et réglementaires applicables à ses activités.

#### C.5.2.2 Réglementation applicable à l'externalisation des activités des établissements de crédit et établissements de paiement

Les établissements de crédit peuvent également être habilités à fournir des services de paiement. Comme toute activité exercée par un établissement de crédit, ces services peuvent faire l'objet d'une externalisation qui consiste, pour cet établissement, à confier à un prestataire externe, lequel peut être une entité réglementée ou non réglementée, la conduite de fonctions opérationnelles. En France, les conditions d'externalisation figurent au sein du règlement CRBF 97-02 du 21 février 1997 relatif au contrôle interne des établissements de crédit et des sociétés d'investissement. En vertu des dispositions de ce règlement, le prestataire externe d'un établissement de crédit doit se conformer aux procédures définies par ce dernier concernant la mise en œuvre du contrôle des services fournis et devra communiquer toute information susceptible d'avoir un impact sur sa capacité à accomplir les tâches externalisées. A titre d'exemple, le Groupe participe à l'émission de cartes de paiement et de relevés bancaires pour le compte de ses clients établissements de crédit. A ce titre, il est placé sous la supervision de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, autorité de régulation française.

En application de ces mêmes dispositions, un établissement de paiement agréé peut externaliser certaines de ses activités dans le respect de conditions relatives à son dispositif de contrôle interne. Worldline NV/SA confie ainsi, à la Société certaines fonctions opérationnelles liées à la fourniture de services de paiement telles que la gestion de ses centres de données, et à equensWorldline SE les services *d'acquiring processing*. Worldline NV/SA est soumis à ce titre en Belgique aux dispositions de la loi du 21 décembre 2009 relative au statut des établissements de paiement, à l'accès à l'activité de prestataire de services de paiement et à l'accès aux systèmes de paiement, ainsi qu'aux dispositions de la circulaire PPB 2004/5 de la Commission bancaire, financière et des assurances du

22 juin 2004 relative aux saines pratiques de gestion en matière de sous-traitance par des établissements de crédit et des sociétés d'investissement.

#### C.5.2.3 Réglementation relative à l'espace unique de paiement en euros (SEPA)

Dans le cadre de la mise en place de l'espace unique de paiement en euros (« SEPA »), l'Union européenne a adopté le règlement SEPA n° 260/2012/CE du 14 mars 2012 (le « Règlement SEPA »). Ce règlement a pour objectif la création d'un marché intérieur des services de virement et prélèvement en euros. Ce règlement, d'application directe dans les Etats membres, procède notamment à une harmonisation des formats des virements (virement SEPA ou *SEPA Credit Transfer* [« SCT »]) et des prélèvements (prélèvement SEPA ou *SEPA Direct Debit* [« SDD »] et paiements par carte ou *SEPA Card Clearing* [« SCC »]). A titre d'exemple, les coordonnées bancaires des bénéficiaires de virements doivent désormais être présentées sous forme d'IBAN (*International Bank Account Number*) et de BIC (*Bank Identifier Code*).

Dans le cadre de ses activités de fourniture de solutions de paiement par Internet aux commerçants et de services bancaires en ligne aux établissements de crédit, le Groupe a dû adapter son offre de services, notamment la fourniture de relevés de comptes de cartes de paiement, et a également contribué à la mise en conformité de ses clients à ces nouvelles exigences.

Le Règlement SEPA vise également à l'interopérabilité technique des systèmes de paiement, afin que le traitement des virements et des prélèvements ne soit pas entravé par des règles commerciales ou des obstacles techniques. L'interopérabilité se traduit notamment par l'ouverture des schémas de paiement utilisés par les prestataires de services de paiement pour effectuer les virements et les prélèvements.

A titre d'illustration, le Groupe a participé à la migration du schéma de paiement Bancontact (BC) en Belgique aux exigences SEPA. Historiquement, l'accès à ce schéma était subordonné à la conclusion d'un contrat de prestation de services de paiement entre le commerçant et le Groupe. Un commerçant ne pouvait alors accepter une carte Bancontact que si le Groupe procédait à l'acquisition des ordres de paiement s'y rapportant. Dans le cadre de la mise en conformité avec les exigences SEPA, le schéma Bancontact est désormais accessible dans les mêmes conditions à d'autres acquéreurs, disposant d'une licence d'acquisition d'ordres de paiement (*acquiring*) à la condition qu'ils procèdent aux investissements techniques et opérationnels nécessaires à l'acquisition des cartes de débit domestiques Bancontact. Par ailleurs, le Groupe a procédé à la mise en conformité avec la Réglementation SEPA de sa plate-forme de paiement à distance iDEAL en coopération avec les banques néerlandaises.

### C.5.3 Réglementation applicable hors de l'Union européenne

Le Groupe n'est soumis à aucune réglementation spécifique au titre de ses activités exercées en dehors de l'Union européenne, à l'exception de l'Inde, où le Groupe exerce des activités d'acquisition d'ordres de paiement (*acquiring*) et d'émission de moyens de paiement (*issuing processing*) pour des montants limités et pour lesquelles il est soumis à une réglementation locale.



## C.5.4 Respect des normes techniques

Les fournisseurs de solutions de paiement, et notamment les fabricants de terminaux, doivent respecter un ensemble de normes de sécurité. Ils sont notamment soumis à des normes développées par le PCI-SSC (*Payment Card Industry - Security Standard Council*). Ces normes de sécurité visent à améliorer la sécurité des données des cartes à travers une large adoption des normes spécifiques relatives aux différents composants d'une transaction de paiement par carte. La norme PCI-PTS (anciennement PCI-PED), relative aux dispositifs de saisie du code PIN en est la principale (*Payment Card Industry - PIN Entry Device*). Elle a comme objectif de garantir que le code confidentiel du porteur de carte fasse toujours l'objet d'un traitement sécurisé au niveau du dispositif d'acceptation du code et présente le plus haut niveau de sécurité pour les transactions de paiement. D'autres normes de PCI-SSC sont entrées en application comme PCI-DSS (*Payment Card Industry - Data Security Standard*), visant à sécuriser la confidentialité des données durant la réalisation d'une transaction et PCI-UPT (norme de sécurité spécifique au module de paiement sur automate). Les évolutions de ces normes impliquant des modifications au niveau des exigences en place sont gérées par les membres fondateurs du PCI-SSC : Visa, MasterCard, JCB, American Express et Discover, en consultation avec les autres acteurs du secteur des paiements électroniques (fabricants de

terminaux de paiements, régulateurs, commerçants, associations de banques, banques, prestataires de traitement, etc.). Cette organisation permet aux industriels de participer à l'élaboration des normes et à leurs règles d'application. Le Groupe participe au Groupe de travail européen sur la standardisation des protocoles en la matière.

A titre d'exemple, le Groupe a obtenu la certification PCI-DSS (*Payment Card Industry - Data Security Standard*) de sa plate-forme de paiement en ligne sécurisé et de son service Paylib (porte-monnaie électronique basé sur le Cloud). Cette norme vise à garantir que les données confidentielles du porteur de carte ainsi que les données sensibles des transactions fassent systématiquement l'objet d'un traitement sécurisé au niveau des systèmes et bases de données.

Le Groupe est également soumis à des normes internationales de certification telles que les normes ISO 9001 sur les exigences relatives aux systèmes de gestion de la qualité et les normes ISO 14001 relatives aux exigences environnementales des infrastructures technologiques. Enfin, le Groupe est soumis à des exigences internationales de sécurité telles que la norme internationale de sécurité des cartes de paiement définie par l'EMV User Group (Europay MasterCard Visa User Group), auquel le Groupe participe.

## C.5.5 Protection des données personnelles

Dans le cadre de son activité, le Groupe Worldline collecte et traite des informations soumises aux législations et réglementations relatives à la protection des données à caractère personnel en Europe ainsi que dans d'autres régions où le Groupe Worldline a des activités. Ces traitements de données personnelles sont effectués tant pour le propre compte des sociétés du Groupe Worldline que pour celui de leurs clients.

### C.5.5.1 Traitements effectués au sein de l'Espace économique européen

Jusqu'au 24 mai 2018, la directive 95/46/CE du 24 octobre 1995 (ci-après, la « Directive Données personnelles ») constitue le cadre de référence en la matière dans l'ensemble des pays de l'Espace économique européen (l'« EEE », qui inclut l'Union européenne, l'Islande, la Norvège et le Liechtenstein). En France, la directive sur la protection des données personnelles a été transposée aux termes de plusieurs amendements à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dont le principal a été adopté par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004. A compter du 25 mai 2018, le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) remplacera la directive et les dispositions nationales au sein des Etats membres de l'Union Européenne. La législation nationale prévoit des dispositions complémentaires relatives aux clauses ouvertes dans le RGPD afin d'intégrer cette réglementation européenne dans les contextes nationaux.

La Directive Données personnelles et par la suite le RGPD s'appliquent aux traitements de données personnelles automatisés ou non-automatisés si les données sur lesquelles ils portent sont contenues ou sont destinées à être contenues dans un fichier. Les « données personnelles » sont définies largement comme toute information concernant une personne physique identifiée ou identifiable de façon directe ou indirecte et ce, quel que soit le pays de résidence ou de nationalité de cette personne. La Directive Données personnelles et par la suite le RGPD obligent les responsables de traitements de données personnelles établis dans un Etat membre de l'EEE ou ayant recours à des moyens de traitement situés sur le territoire d'un Etat membre à prendre un certain nombre de mesures en amont de la collecte de ces données, pendant leur conservation et jusqu'à leur effacement. Aux termes de la Directive Données personnelles et par la suite du RGPD, est considérée comme « responsable de traitement » (par opposition à un simple sous-traitant agissant pour le compte d'un tiers) la personne ou entité qui, seule ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement de données personnelles. Toute personne ou entité qui traite des données à caractère personnel pour le compte d'un responsable de traitement, sur ses instructions et aux fins définies par celui-ci, est considérée comme un sous-traitant.

Chaque entité du Groupe Worldline en Europe réalise une analyse au cas par cas afin de déterminer si elle agit en qualité de responsable de traitement ou de sous-traitant pour chacune de ses activités impliquant des traitements de données personnelles.

Lorsqu'une entité du Groupe Worldline agit en qualité de responsable de traitement (par exemple pour ceux concernant les données personnelles des salariés ou la lutte contre la fraude), elle est notamment soumise aux obligations suivantes :

- Bénéficier d'un fondement prévu par la Directive Données personnelles et par la suite par le RGPD et par les dispositions de droit national pour procéder au traitement de données personnelles, qui peut notamment résulter du consentement de la personne concernée ou de la nécessité de procéder au traitement pour permettre au responsable de traitement de réaliser un intérêt légitime ou d'exécuter un contrat avec la personne concernée ;
- S'assurer que les données personnelles sont (i) traitées loyalement, licitement et de façon transparente (ii) collectées pour des finalités déterminées, explicites et légitimes (iii) adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire par rapport aux buts pour lesquels les données sont traitées, (iv) exactes et, si nécessaire, mises à jour, (v) conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles les données personnelles sont traitées et (vi) traitées de façon à garantir une sécurité adéquate des données personnelles, y compris la protection contre tout traitement non autorisé ou illicite, et contre toute perte, destruction ou détérioration accidentelles ;
- Être capable de démontrer le respect aux principes liés au traitement des données personnelles ;
- Prendre des précautions particulières avant de procéder aux traitements de catégories particulières de données personnelles (par exemple, les données de santé ou les données biométriques) en évaluant les risques potentiels découlant d'un tel traitement et en s'assurant que le consentement explicite des personnes concernées a bien été recueilli ou que le traitement se fonde sur l'une des exceptions prévue par la loi applicable transposant la directive données personnelles et par la suite le RGPD pour permettre de procéder à un tel traitement (par exemple, lorsque le traitement est nécessaire pour permettre la défense des intérêts vitaux de la personne concernée ou d'une autre personne ou qu'il porte sur des données manifestement rendues publiques par la personne concernée ou est nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense d'un droit en justice) ;
- Mettre en œuvre des mesures techniques et d'organisation appropriées pour protéger les données personnelles contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisés en prenant en compte les mesures de pseudonymisation et de cryptage des données personnes, en s'assurant de leur disponibilité et en mettant en place un processus de tests réguliers, en mesurant et en évaluant l'effectivité de ces mesures techniques et d'organisation ;

Sauf dans certains cas de figure énumérés dans la législation applicable en matière de protection des données :

- jusqu'au 24 mai 2018, (sous le régime de la Directive Données personnelles), informer les personnes concernées du traitement de leurs données personnelles, des destinataires des données, de l'identité du responsable de traitement et ses finalités, ainsi que de leurs droits d'accès, de rectification et, dans certains cas, d'opposition à ce traitement et, le cas échéant, leur permettre d'exercer ces droits ;
- à partir du 25 mai 2018 (sous le régime du RGPD), informer les personnes concernées du traitement de leurs données personnelles et (a) l'identité et les coordonnées du responsable de traitement (b) les coordonnées du responsable de la protection des données, (c) le but du traitement et son fondement légal, (d) le cas échéant, les intérêts légitimes, (e) les destinataires ou les catégories de destinataires des données personnelles, (f) le cas échéant, le fait que Worldline ait l'intention de transférer les données personnelles à un pays tiers, (g) la période pour laquelle les données personnelles vont être stockées, (h) l'existence du droit de demander au responsable de traitement l'accès aux données personnelles, la rectification ou l'effacement de ces données ou la limitation du traitement relatif à la personne concernée ou de s'opposer à leur traitement, ainsi que le droit à la portabilité des données, (i) l'existence du droit au retrait du consentement à tout moment, (j) le droit de déposer plainte auprès d'une autorité de contrôle, (k) y compris dans les cas où la communication de données personnelles est imposée par la loi ou par un contrat, ou pour la conclusion d'un contrat, ainsi que dans les cas où la personne concernée est tenue de fournir des données personnelles et si les conséquences éventuelles d'un manquement à cette communication de données et (l) le cas échéant, l'existence d'une prise de décision automatisée, incluant le profilage ;
- Ne procéder au transfert de données personnelles en dehors de l'EEE que lorsque le pays destinataire a été considéré par la Commission européenne comme assurant un niveau de protection adéquat ou que le transfert est encadré par des clauses contractuelles types établies par la Commission européenne ; à cet égard, il convient de noter que le groupe Atos a été, en novembre 2014, le premier groupe de services informatiques à obtenir la validation de ses Règles Contraignantes d'Entreprises (Binding Corporate Rules ou « BCR ») à la fois en tant que responsable de traitement et en tant que sous-traitant. Les conséquences bénéfiques de cette validation sont détaillées dans la Section C.5.5.2 ci-dessous ;
- Avoir recours uniquement à des sous-traitants qui fournissent les garanties nécessaires pour mettre en œuvre les mesures techniques et d'organisation ;
- Tenir un registre des activités de traitement en tant que responsable de traitement de données ;
- Suivre les principes de la protection des données par conception et de la protection des données par défaut lors de la conception de solutions et de la préparation des activités de traitement.

Accomplir les formalités requises auprès des autorités nationales en charge de la protection des données personnelles dans leurs pays respectifs (telles que la Commission nationale de l'informatique et des libertés en France) préalablement à la mise en œuvre d'un traitement ; ces formalités varient selon les droits nationaux.

Jusqu'au 24 mai 2018, la violation de ces obligations par un responsable de traitement peut faire l'objet, selon les pays, de sanctions administratives, civiles ou pénales, notamment de peines d'amende pouvant aller jusqu'à 1,5 million d'euros pour les personnes morales en France. Avec l'entrée en vigueur du RGPD le 25 mai 2018, la violation par un responsable de traitement ou par un sous-traitant peut faire l'objet de sanctions administratives, civiles ou pénales, notamment de peines d'amende pouvant aller jusqu'à 20 millions d'euros ou, dans le cas d'une entreprise, jusqu'à 4% de son chiffre d'affaires total annuel de l'exercice précédent, s'il est plus élevé.

D'autres activités du Groupe le conduisent à agir en qualité de « sous-traitant » au sens de la Directive Données personnelles ou du RGPD. Dans ces cas de figure, le Groupe traite les données personnelles que ses clients lui confient et pour lesquels ils sont seuls responsables de traitement. Dès lors, l'ensemble des obligations décrites ci-dessus incombant aux responsables de traitement s'imposent uniquement aux clients mais le Groupe leur garantit néanmoins (i) de mettre en place des mesures techniques et organisationnelles destinées à protéger les données personnelles qu'ils lui communiquent notamment contre la perte accidentelle, l'altération ou la diffusion non autorisée, ou tout accès malveillant ou illégal et (ii) de traiter ces données conformément à leurs seules instructions et pour aucune autre finalité que celles qu'ils ont définies. Avec l'entrée en vigueur du RGPD le 25 mai 2018, le Groupe remplira spécifiquement les obligations suivantes :

- Traiter les données conformément aux instructions écrites exclusives du client et à aucune autre fins que celles établies par le client ;
- Mettre en œuvre des mesures techniques et d'organisation pour protéger les données personnelles contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisés en prenant en compte les mesures de pseudonymisation et de cryptage des données personnes, en s'assurant de leur disponibilité et en mettant en place un processus de tests réguliers, en mesurant et en évaluant l'effectivité de ces mesures techniques et d'organisation ;
- Ne pas impliquer d'autre sous-traitant sans un accord préalable ou une autorisation écrite générale du responsable de traitement ;
- Aider le responsable de traitement à garantir le respect des obligations pertinentes du RGPD ;
- Sur demande du responsable de traitement, supprimer ou lui renvoyer toutes les données personnelles à l'issue de la fourniture de services liée au traitement de donnée, et de supprimer les copies existantes ;
- Mettre à disposition du responsable de traitement toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations pertinentes du RGPD ;

- Tenir un registre des activités de traitement en tant que responsable de traitement de données ;
- Suivre les principes de la protection des données par conception et de la protection des données par défaut lors de la conception de solutions et de la préparation des activités de traitement.

Bien que le droit des données personnelles ait été largement harmonisé dans l'EEE, la transposition de la directive « données personnelles » dans les droits nationaux des Etats membres a pu donner lieu à des régimes pouvant varier entre eux et être parfois plus restrictifs que celui imposé par la Directive Données personnelles. Avec l'entrée en vigueur du RGPD, cette harmonisation sera renforcée, bien que les clauses liminaires du règlement permettent une marge de manœuvre plus étroite pour les variations nationales, dans le cadre de la législation sur les données personnelles et des instances de contrôles. Afin d'assurer une approche coordonnée et harmonisée respectant les législations nationales applicables, le groupe Atos a adopté une « Politique Groupe relative à la Protection des Données Personnelles » (Politique AP17), laquelle a force obligatoire pour l'ensemble de ses entités et de leurs salariés, y compris celles et ceux du Groupe Worldline. Cette politique est fondée sur trois piliers :

- (i) Des principes fondés sur ceux de la Directive Données personnelles et par la suite sur ceux du RGPD ;
- (ii) Un ensemble de procédures permettant de s'assurer de la mise en œuvre et le respect de ces principes ; et
- (iii) Un programme de formation de l'ensemble des salariés du Groupe adapté selon les postes et les responsabilités.

Dans la mesure où les exigences relatives à la notification des autorités de protection des données ainsi que des personnes concernées en cas de violation de données à caractère personnel seront adaptées avec l'entrée en vigueur de RGPD, le Groupe actualisera, à cet égard, le processus déjà mis en œuvre pour la notification des violations de données à caractère personnel sur la base de la politique du groupe Atos "Politique en matière de violation de données à caractère personnel (politique AP21) ».

Le respect des diverses législations nationales et la mise en œuvre effective de cette politique par le Groupe est assurée et encadrée par un réseau de protection des données personnelles, reposant sur une double expertise à la fois juridique et technique, composée de Responsables de la Protection des Données (Data Protection Officers) et de juristes référents dans chacune des entités du Groupe Worldline, composant ainsi un ensemble de Bureaux Locaux dédiés à la protection des données personnelles, lesquels sont coordonnés au niveau du groupe Worldline par Responsable Global de la Protection des Données (Global Data Protection Officer) et au niveau du groupe Atos par le Responsable Groupe de la Protection des Données (Group Chief Data Protection Officer), responsable du Bureau Global.

L'ensemble des mesures décrites ci-dessus a été mis en œuvre pour respecter le RGPD. Un programme global de conformité RGPD Worldline, conforme au programme de conformité RGPD du groupe Atos et soutenu par différentes sous-pistes, met l'accent à la fois sur la mise en œuvre initiale de la nouvelle loi sur la protection des données et sur la préparation d'une conformité constante.



### C.5.5.2 Traitements effectués en dehors de l'Espace économique européen

Le Groupe Worldline est implanté dans de nombreux pays en dehors de l'EEE où il est amené à effectuer des traitements de données personnelles. Ces traitements peuvent être réalisés pour le compte de clients situés eux-mêmes hors de l'EEE mais également pour des clients situés au sein de l'EEE pour lesquels des prestations *offshore* sont proposées comme partie intégrante des services fournis par le Groupe Worldline.

Bien qu'il n'existe pas de texte international harmonisant l'ensemble des principes applicables en matière de protection des données personnelles, le cadre réglementaire applicable au sein de l'EEE fait office de référence en la matière, d'une part par son caractère strict et précurseur et, d'autre part, du fait de son influence sur la législation de nombreux pays qui l'ont utilisé comme modèle, notamment en Afrique du Nord, en Amérique latine et en Asie.

C'est pour cette raison, que le groupe Atos, qui inclut les sociétés du Groupe Worldline a fait le choix d'adopter et de mettre en œuvre des Règles Contraignantes d'Entreprises (*Binding Corporate Rules* ou « BCR ») destinées à assurer que l'ensemble des membres du Groupe, quelle que soit leur lieu d'établissement dans le monde assurent un degré de protection élevé aux données personnelles qu'ils traitent, que ce soit pour en tant que responsable de traitement ou en tant que sous-traitant.

Les BCR constituent un engagement contraignant pour l'ensemble des entreprises des groupes Atos et Worldline, quel que soit leur lieu d'établissement (Europe, Amérique latine, Afrique, Asie, etc.) aux termes duquel elles s'engagent à respecter de nombreux principes relatifs à la protection des données personnelles qu'elles traitent, principes fondés essentiellement sur les exigences définies par les dispositions de la directive protection des données personnelles et par la suite de celles du RGPD. Ces engagements ont été reconnus par un grand nombre des Autorités européennes de Protection des Données Personnelles comme assurant un fort degré de protection aux données personnelles traitées par ces sociétés, qu'elles agissent pour leur propre compte (en tant que sous-traitants) ou pour le compte de leurs clients (en tant que responsables de traitements). Ils permettent ainsi aux sociétés du Groupe Worldline de procéder à des transferts de ses propres données ou de celles de ces clients hors de l'Union européenne vers d'autres sociétés du groupe Atos de manière simplifiée, fluidifiée et sécurisée.

Ces engagements pris de manière unilatérale et volontaire, rares dans le secteur des services informatiques puisqu'ils couvrent à la fois les sociétés des Groupes Atos et Worldline agissant en tant que responsables de traitement et mais aussi en tant que sous-traitants (c'est-à-dire lorsqu'elles traitent des données au nom et pour le compte de leurs clients), démontrent l'importance qu'elles attachent à la protection des données personnelles.

## C.6 Investissements

### C.6.1 Investissements de 2017

En 2017, le total des dépenses d'investissement (acquisitions d'immobilisations corporelles et incorporelles enregistrées au bilan) du Groupe s'est élevé à 113,4 millions d'euros. Ces dépenses d'investissement ont été composées principalement de :

- **Production immobilisée.** Les frais de développement immobilisés, qui correspondent aux applications spécifiquement conçues pour des clients ou des solutions technologiques mises à la disposition d'un groupe de clients, se sont élevés à 46,6 millions d'euros en 2017. De ce montant :
  - 34,1 millions d'euros ont été consacrés au développement interne des plateformes logicielles du Groupe dans quatre domaines principaux : (i) dans le cadre de la mise en conformité de la plateforme de processing à la réglementation SEPA et le développement de nouvelles fonctionnalités, notamment dans la perspective de la DSP2 ; (ii) l'adaptation de la plateforme Internet Sips ; (iii) la construction des offres relatives à la Vie Connectée ; et (iv) le développement de nouveaux terminaux de paiement.

- 12,5 millions d'euros ont été consacrés au développement de logiciels pour des clients spécifiques,

- **Investissements dans des infrastructures partagées.** Le Groupe a investi un montant total de 43,4 millions d'euros en 2017 dans les éléments d'infrastructures partagées (infrastructures qui ne sont pas dédiées à un seul client) qui consistent principalement en des équipements de réseaux et des serveurs ;
- **Investissements dans des infrastructures dédiées à des clients spécifiques.** Le Groupe a investi un montant total de 20,2 millions d'euros en 2017 dans des équipements dédiés aux clients spécifiques (principalement des serveurs dédiés et terminaux loués aux clients).

Le tableau suivant détaille le montant des dépenses d'investissement (acquisitions d'immobilisations corporelles et incorporelles) par type de dépense pour les périodes indiquées.

(En millions d'euros)	Exercice 2017	Exercice 2016
<i>Production Immobilisée</i>		
Développement des nouvelles plateformes logicielles	34,1	34,3
Développement de logiciels pour des clients spécifiques	12,5	10,4
Plateforme IT		0,7
<b>Total Production Immobilisée</b>	<b>46,6</b>	<b>45,4</b>
<i>Autres acquisitions d'immobilisations corporelles et incorporelles</i>		
Infrastructures partagées	43,4	27,3
Infrastructures dédiées	20,2	9,8
Autre	3,2	0,8
<b>Total Autres Acquisitions d'Immobilisations Corporelles et Incorporelles</b>	<b>66,8</b>	<b>37,9</b>
<b>Total Acquisitions d'Immobilisations Corporelles et Incorporelles</b>	<b>113,4</b>	<b>83,3</b>

#### Investissements financiers bruts

En 2017, le montant total des investissements financiers nets (décaissements liés aux acquisitions d'immobilisations financières nets de la trésorerie acquise) du Groupe s'est élevé à 220,1 millions d'euros, et correspondait aux acquisitions de First data Baltics, Digital River World Payments, MRL Posnet et Diamis, ainsi que la prise de participation dans In Touch.

### C.6.2 Principaux investissements en cours de réalisation et envisagés

Le Groupe estime qu'en 2018 ses dépenses d'investissement pour la maintenance et l'actualisation de ses équipements informatiques et de ses plateformes logicielles devraient être stable en valeur absolue par rapport à 2017.

Le Groupe s'attend à un niveau moyen d'investissement annuel d'environ 6% du chiffre d'affaires à court terme, se ralentissant à 5% à 6% à moyen terme.

Le Groupe autofinance ses investissements en cours, sans recours à de l'endettement.

## C.7 Propriétés immobilières, usines et équipements

### C.7.1 Immobilisations corporelles importantes existantes ou planifiées

Au 31 décembre 2017, le Groupe détenait des immobilisations corporelles d'une valeur nette totale d'environ 129,2 millions d'euros, principalement constituées des équipements (en particulier informatiques) utilisés dans les centres de production, et plus particulièrement au sein des centres de données. Le Groupe loue la quasi-totalité de ses biens immobiliers, alors que ses équipements informatiques sont généralement achetés.

Les immobilisations corporelles détenues ou louées par le Groupe sont essentiellement constituées :

- De bâtiments administratifs et de bureaux, pour les besoins des fonctions administratives et commerciales du Groupe, dans l'ensemble des pays dans lesquels le Groupe exerce ses activités. Les principaux sites loués se situent en France (notamment le site de Bezons, où la Société a son siège social), en Belgique, aux Pays-Bas, en Italie, en Allemagne et au Royaume-Uni. Les principaux centres de données du Groupe sont localisés dans les sites situés en France (site de Seclin et site de Vendôme), en Belgique (site de Bruxelles), aux Pays-Bas (site d'Amsterdam), en Italie (sites de Pero et de Settimo), en Allemagne (site de Francfort), ainsi qu'en Espagne et au Royaume-Uni où le Groupe loue des espaces de centre de données à Atos. Certains sites en Belgique font l'objet d'une sous-location consentie par la société Worldline

PropCo SA à Worldline NV-SA (Belgique) dans le cadre d'un bail emphytéotique conclu entre Worldline PropCo SA et Immo Haecht 1442, qui détient les droits immobiliers sur les principaux biens immobiliers du Groupe situés en Belgique. Le Groupe loue également, auprès de tiers interconnectés avec ses propres centres de données, quatre centres de télécommunications européens (situés en France, en Belgique et en Allemagne). Enfin, le Groupe loue des bâtiments et des centres de données dans les pays émergents où il opère, notamment en Inde et en Argentine ainsi qu'auprès d'hébergeurs tiers en Russie et aux Etats-Unis ;

- D'infrastructures techniques de centres de données, de biens mobiliers, d'équipements (en particulier informatiques) et de serveurs de centres de données, dont le Groupe est propriétaire au travers de ses entités locales ; et
- D'un atelier d'assemblage au Royaume-Uni pour la fabrication des bornes libre-service.

Le Groupe considère que le taux d'utilisation de ses différentes immobilisations corporelles est cohérent avec son activité et son évolution projetée et avec ses investissements en cours et planifiés.

## C.8 Recherche et développement, brevets, licences

### C.8.1 Recherche et Développement

Le Groupe Worldline cherche activement à promouvoir une culture d'innovation destinée à inciter ses salariés à une plus grande créativité et à encourager la conception et la mise en œuvre de projets créateurs de valeur. Le département Recherche et Développement du Groupe est un élément clé de sa capacité à innover et à améliorer ses produits et solutions, un atout essentiel dans une industrie qui évolue en permanence.

Les équipes de Recherche et Développement du Groupe, qui sont gérées de manière centralisée depuis le siège, comptent une équipe d'ingénieurs dédiée à la Recherche et Développement répartis dans l'ensemble des pays dans lesquels le Groupe est implanté. Un grand nombre d'ingénieurs en Recherche et Développement du Groupe sont étroitement intégrés dans les équipes opérationnelles du Groupe et se concentrent sur l'innovation progressive, tandis que d'autres

ingénieurs en Recherche et Développement se concentrent sur des projets de Recherche et Développement à plus long terme dédiés à l'innovation de rupture. L'équipe dédiée à la Recherche et Développement du Groupe soutient une équipe plus large de plus de 4 500 ingénieurs œuvrant sur le terrain avec les clients pour mettre en place les services du Groupe. Les dépenses en Recherche et Développement du Groupe Worldline s'élevaient à 48,3 millions d'euros en 2017 et à 47,6 millions d'euros en 2016. Les équipes de Recherche et Développement du Groupe interagissent naturellement avec les équipes expérimentées de Recherche et Développement des différentes Service Lines du groupe Atos, comme par exemple dans le cadre de la communauté scientifique du groupe Atos ou avec les équipes de R&D de BDS (ex-Bull).

Les activités de Recherche et Développement du Groupe sont détaillées en Section D.2.1.1 « Anticiper les attentes des clients en matière d'innovation » du rapport de Responsabilité Sociétale d'Entreprise 2017 du Groupe présenté en Section D.



## **C.8.2 Propriété intellectuelle, Brevets, Licences, droits d'utilisation, et autres immobilisations incorporelles**

Le Groupe est propriétaire de la plupart des actifs de propriété intellectuelle utilisés dans le cadre de son activité, ce qui lui permet, dans la grande majorité des cas, de développer ses propres solutions technologiques et de fournir ses produits et services à ses clients sans dépendre du groupe Atos, de concurrents ou autres tiers.

Les droits de propriété intellectuelle du Groupe se composent d'une combinaison d'éléments complémentaires parmi lesquels figurent :

- Des droits relatifs à la technologie tels que :
- Du savoir-faire et des secrets d'affaires dont la confidentialité est garantie par une politique interne du Groupe et des stipulations contractuelles liant les personnes ou entités ayant accès à ces informations,
- Des logiciels et des systèmes d'information, protégés par le droit d'auteur, ou des bases de données. Conformément à la politique de propriété intellectuelle du groupe Atos, la plupart de ces logiciels font l'objet d'un dépôt à titre probatoire,
- Un portefeuille d'environ 80 brevets, déposés dans les zones géographiques où le Groupe est le plus actif, notamment en Europe, aux Etats-Unis, au Canada et en Inde ;
- Des droits sur des signes distinctifs tels que des marques ou des noms de domaine, notamment ceux comportant la dénomination « Worldline », enregistrés dans l'ensemble des pays où le Groupe exerce ses activités.

Ces droits de propriété intellectuelle sont détenus soit (i) par la société Worldline Luxembourg SA, soit (ii) par une entité du Groupe ayant développé la technologie concernée (par exemple la Société pour certains brevets) ou utilisant les signes distinctifs localement.

Le Groupe se chargera par ailleurs à l'avenir des dépôts de la plupart des marques ou brevets relatifs à l'activité du Groupe. Ces dépôts seront décidés conformément à la politique de propriété intellectuelle du groupe Atos appliquée par le Groupe au regard de ses propres projets de Recherche et Développement dont les principaux objectifs sont les suivants : (i) identifier les droits de propriété intellectuelle développés par les entités du Groupe, (ii) évaluer leur potentiel et optimiser leur exploitation, (iii) définir leur mode de protection le plus adapté à l'activité du Groupe (par exemple, déposer un brevet ou conserver un secret des affaires confidentiel), (iv) le cas échéant, agir en justice contre les contrefacteurs et se défendre en cas de procédure judiciaire intentée à son égard et (v) s'assurer de l'indépendance du Groupe en matière de propriété intellectuelle et que la majeure partie des droits de propriété intellectuelle utilisés par le Groupe lui appartienne.

En règle générale, le Groupe concède des licences très limitées sur ses droits de propriété intellectuelle et ce, uniquement dans les cas où les services fournis à ses clients le requièrent. De la même façon, le Groupe a conclu peu de contrats de licences significatifs portant sur la technologie de tiers, comme suit : (i) certaines licences simples ou croisées conclues entre des entités du Groupe, d'une part, et certaines entités du groupe Atos, d'autre part, et (ii) un accord de licence croisée de brevets conclu entre Atos SE et IBM Corp., aux termes duquel l'ensemble des brevets d'IBM Corp. et de ses filiales est licencié aux entités du groupe Atos, dont celles du Groupe, tandis que les brevets du groupe Atos, dont ceux du Groupe, sont licenciés en retour à IBM Corp. et à ses filiales.

De surcroît, certaines entités du Groupe ont parfois recours à des logiciels libres (Open Source Software), qui peuvent être utilisés de façon gratuite conformément à des licences comportant parfois une obligation de divulguer le code source développé à partir du logiciel libre. La politique interne du groupe Atos en matière de propriété intellectuelle prévoit que ces utilisations doivent être strictement contrôlées tant par les responsables techniques que juridiques du Groupe afin d'éviter les risques d'utilisations non contrôlées de logiciels libres et de divulgation des codes sources relatifs aux logiciels propriétaires du Groupe.

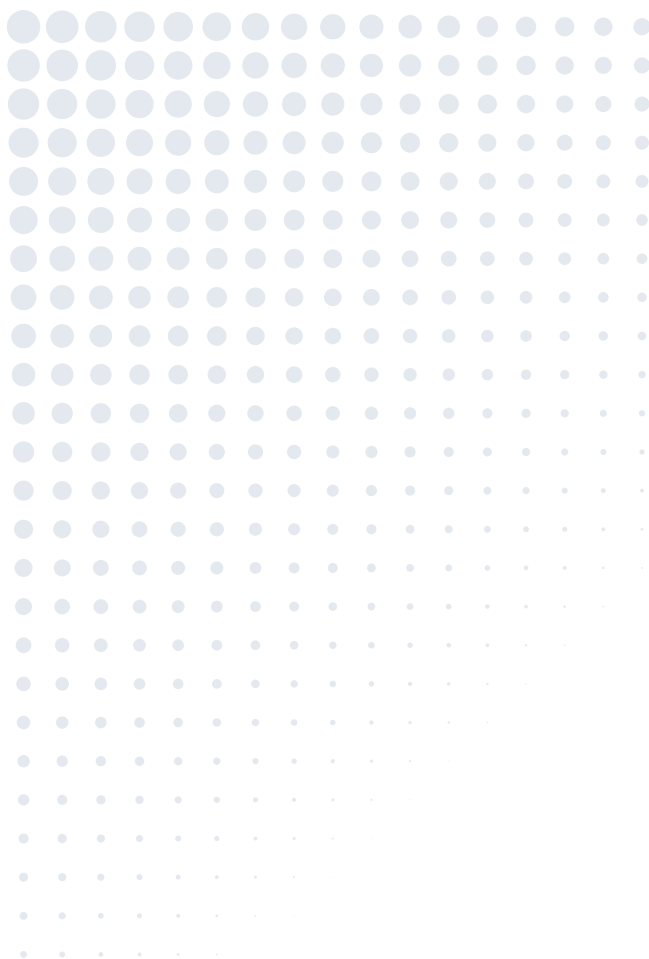
Enfin, le Groupe fait l'objet d'un faible nombre de litiges significatifs en matière de propriété intellectuelle (décrits à la Section F.6 « Procédures judiciaires et d'arbitrage » du présent Document de Référence).



## Description des activités du Groupe

# D

## Responsabilité sociétale d'entreprise



<b>D.1</b>	<b>Intégrer le développement durable dans les activités de Worldline</b>	<b>72</b>
D.1.1	Construire une réflexion intégrée	72
D.1.2	Evaluation de la matérialité de Worldline et les quatre enjeux de Worldline	84
D.1.3	Tableau des principaux ICP	88
<b>D.2</b>	<b>Instaurer la confiance des clients avec des plates-formes entièrement disponibles et sécurisées et augmenter la création de valeur au profit des clients avec des offres durables et innovantes</b>	<b>92</b>
D.2.1	Répondre aux besoins et aux attentes des clients	92
D.2.2	Elargir le potentiel de nos offres grâce à des projets de partenariats stratégiques	100
D.2.3	Contribution des offres durables de Worldline aux défis RSE des clients	101
D.2.4	Tableau des principaux ICP	104
<b>D.3</b>	<b>Etre un employeur responsable</b>	<b>105</b>
D.3.1	Ambition, défis et opportunités	105
D.3.2	Commencer ma carrière chez Worldline : integration@worldline	106
D.3.3	Mon évolution au sein de Worldline : growing@worldline	113
D.3.4	Le développement des compétences au sein de Worldline : learning@worldline	116
D.3.5	Recognition@worldline	118
D.3.6	Workingconditions@worldline	121
D.3.7	Tableau des principaux ICP	124
<b>D.4</b>	<b>Etre un acteur éthique et loyal en affaires</b>	<b>130</b>
D.4.1	L'excellence éthique au sein de Worldline	130
D.4.2	L'éthique au sein de la chaîne d'approvisionnement	136
D.4.3	Tableau des principaux ICP	143
<b>D.5</b>	<b>Réduire notre empreinte environnementale grâce à nos opérations éco-efficaces</b>	<b>144</b>
D.5.1	Ambition et enjeux sur le plan environnemental	144
D.5.2	Moyens mis en œuvre pour être une entreprise éco-responsable	146
D.5.3	Aperçu des principales actions menées	148
D.5.4	Méthodologies et processus de reporting environnemental	155
D.5.5	Tableau des principaux ICP	156
<b>D.6</b>	<b>Information à propos du rapport</b>	<b>160</b>
D.6.1	Périmètre du rapport	160
D.6.2	Processus de détermination du contenu du rapport	162
D.6.3	Rapport de l'un des Commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion portant sur l'exercice clos le 31 décembre 2017	166

## D.1 Intégrer le développement durable dans les activités de Worldline

### D.1.1 Construire une réflexion intégrée

#### D.1.1.1 Tendances, opportunités et risques du marché à l'ère du digital

[GRI102-15] et [GRI103-1 Performance économique]

La révolution digitale a fait son chemin dans le secteur des systèmes de paiement et l'a profondément modifié. Les principaux facteurs de rupture qui conduisent l'écosystème dans son ensemble vers de nouveaux modèles d'activité, non encore stabilisés, sont le changement de comportement des clients, avec une forte demande de services qui répondent à leurs besoins, le flux constant de nouvelles technologies émergentes, l'entrée dans le secteur de nouveaux acteurs avec, bien souvent, de nouvelles approches et de nouveaux modèles économiques, tels que les GAFA, les néo-banques et les startups et « grow-ups » Fintech, ainsi que la pression constante des évolutions réglementaires, telles que les directives sur l'« e-identity » et la protection des consommateurs, ainsi que l'application de la nouvelle directive sur les services de paiement (DSP2).

##### D.1.1.1.1 Opportunité dans la dématérialisation des processus

La révolution digitale s'accompagne d'une croissance de la dématérialisation des processus, qui entraîne une augmentation des interactions électroniques entre tous les acteurs impliqués dans les processus de transaction. Cette dématérialisation des processus favorise la continuité de l'expérience utilisateur dans ses échanges avec l'entreprise, quels que soient les moyens utilisés.

Worldline encourage les solutions simples, sûres et efficaces qui permettent d'optimiser l'utilisation des ressources en éliminant par exemple le recours au papier ou aux cartes s'il n'est pas nécessaire.

##### D.1.1.1.2 Les enjeux de la révolution digitale et l'investissement pour l'avenir

Sous l'influence de la révolution digitale, la chaîne de valeur classique des services de paiement se transforme complètement et de nouveaux acteurs pénètrent sur le marché. Les nouvelles technologies vont permettre à Worldline de fournir aux nouveaux entrants l'accès aux transactions électroniques et d'optimiser la manière dont sont opérées actuellement les transactions financières pour ses clients en diminuant les coûts et en offrant des services améliorés grâce à une continuité de l'expérience client.

Afin de répondre à cette demande et en tant qu'acteur clé engagé pour un progrès sociétal durable, Worldline a beaucoup investi dans le paiement et les services digitaux. Worldline cherche à mieux accompagner ses clients dans leurs enjeux de

développement durable, tout en développant de nouvelles sources de revenus et en respectant leur projet d'entreprise, ainsi qu'en s'engageant en faveur de la transparence économique en luttant contre l'économie souterraine, la fraude, le blanchiment d'argent et tout type d'infractions financières. C'est pourquoi Worldline s'engage à proposer des services et des produits durables, à les améliorer et les optimiser, ainsi qu'à en créer de nouveaux.

En contribuant à la croissance économique et à l'offre durable de ses clients, les solutions de Worldline ont les impacts positifs suivants :

#### Sur le plan économique

Les activités sensibles de Worldline, d'un point de vue « risque », sont opérées dans un écosystème mêlant de plus en plus de parties prenantes. Cet écosystème est régi par des réglementations nationales et internationales définissant les normes du secteur des systèmes de paiement mais aussi par les usages et les comportements des utilisateurs qui doivent être pris en compte.

A ce titre, Worldline a un rôle essentiel à jouer, en rendant l'économie plus ouverte et transparente et en améliorant l'accès aux marchés au-delà des paiements comme les services en ligne, les services aux particuliers, la mobilité, la dématérialisation et la traçabilité fiable et sécurisée. Grâce à des solutions innovantes et à son engagement, Worldline est reconnu comme un tiers de confiance soutenant la croissance de ses clients.

#### Sur le plan social

Pour répondre aux enjeux d'ordre social, Worldline aligne intégralement sa stratégie de ressources humaines sur ses besoins opérationnels, afin de mieux anticiper la croissance et ses conséquences sur les besoins en effectifs. Cela implique de se doter de compétences adaptées afin de déployer des ressources qualifiées dans le monde entier, de proposer des programmes de développement pour gérer la carrière de ses collaborateurs, de retenir les talents et par conséquent, être considéré comme un employeur attractif sur le marché.

#### Sur le plan de l'éthique

Worldline a l'ambition de jouer un rôle de leader sur le marché en croissance rapide et en constante évolution du secteur des systèmes de paiement. Cela requiert un référentiel et des principes directeurs sur la manière de conduire ses activités. Conduire ses activités de façon éthique et responsable dans toutes ses sphères d'influence fait partie de la stratégie de Worldline, une condition absolue à intégrer à la manière de penser, à la prise de décisions ainsi qu'à tous les processus de l'entreprise.

Ce principe s'applique à toute l'organisation car Worldline s'assure que tous ses collaborateurs sont formés pour adhérer à ces normes en matière de comportements et de pratiques éthiques : agir honnêtement, équitablement et de façon intègre dans son travail au quotidien. Ce principe s'applique également à l'ensemble de la chaîne de valeur de Worldline, notamment à sa chaîne d'approvisionnement, à ses opérations responsables et à son implication dans le développement des économies locales.

## Sur le plan environnemental

Le secteur informatique a enregistré une très forte croissance au cours des 10 à 15 dernières années et reste très consommateur en énergie. Worldline estime que le progrès technologique doit permettre de trouver des solutions innovantes pour une utilisation responsable des ressources, notamment énergétiques. L'un des exemples illustrant les efforts de Worldline dans le domaine environnemental est d'avoir réussi à rendre ses data-centers neutres en carbone.

Worldline agit en tant qu'acteur responsable en termes de gestion de ses ressources et se préoccupe de sa consommation d'énergie, de sa production de déchets et optimise ses ressources pour notamment réduire ses coûts. Cela permet à l'entreprise d'avoir un comportement écoresponsable en recherchant toutes les opportunités pour économiser des ressources tout en améliorant sa marge opérationnelle.

## D.1.1.2 Vision, stratégie et gouvernance

[GRI 102-13][GRI 102-18][GRI 102-19]  
[GRI 102-20][GRI 102-21][GRI 102-26]  
[GRI 102-27][GRI 102-28][GRI 102-29]  
[GRI 102-30][GRI 102-31][GRI 102-32]  
et [GRI 103-2]

### D.1.1.2.1 Vision

Worldline, en tant que filiale du groupe Atos, partage la vision, la stratégie et la gouvernance du Groupe. Fort d'une longue expérience commune, de valeurs d'entreprises ancrées, d'une véritable empreinte sur ses marchés, Worldline a néanmoins développé des spécificités propres en matière de Responsabilité sociale d'entreprise (RSE) qui se reflètent dans ses solutions et les besoins de ses clients. C'est pourquoi Worldline a défini ses propres ambitions et engagements RSE tout en restant aligné avec les politiques du groupe Atos.

Tout comme le groupe Atos, Worldline aspire à être reconnu comme un leader RSE dans son secteur, tout en étant leader en Europe du secteur des paiements et des services transactionnels, en proposant à ses clients des solutions qui réinventent leurs modèles de croissance future dans une période fortement marquée par des changements importants qui les impactent sur les plans financiers, technologiques, environnementaux et sociaux.

L'ambition de Worldline repose sur le principe de valeur partagée selon lequel la création de valeur économique génère également de la valeur pour la Société, en répondant à ses besoins et en contribuant à ses enjeux, en d'autres termes, en alliant la réussite de l'entreprise au progrès social. La vocation ultime de Worldline est de rechercher la rentabilité financière et

la création de valeur pour toutes les parties prenantes, tout en améliorant son empreinte environnementale et sociale.

### D.1.1.2.2 Stratégie

Dans le but d'intégrer le développement durable à l'ensemble de ses activités et de ses opérations, la stratégie de responsabilité sociale d'entreprise de Worldline repose sur trois axes :

#### 1) Renforcer son leadership dans le domaine de l'informatique en faveur du développement durable

Conforter et améliorer le positionnement de Worldline dans les classements basés sur des critères de développement durable reconnus tels que EcoVadis, Great Place to Work®, etc., ainsi que dans les classements extra-financiers destinés aux investisseurs (Gaia Index, Oekom, Vigeo, MSCI, Sustainalytics, etc.) requiert une attention constante de l'entreprise. Cela permet à la société de relever le défi en matière de performance extra-financière et de renforcer sa crédibilité sur le marché. Les dernières récompenses obtenues ces derniers mois en matière de RSE témoignent de l'importance croissante de l'engagement de Worldline en faveur du développement durable à l'échelle mondiale.

#### 2) Intégrer la Responsabilité Sociale d'Entreprise au cœur des activités et des processus de Worldline

En tant que filiale du groupe Atos, Worldline fait du développement durable une composante de son ADN à travers ses valeurs d'entreprise, l'innovation, l'excellence opérationnelle, le respect de l'environnement, la responsabilité sociale et le développement de son activité. Le développement durable fait partie intégrante du processus d'innovation de Worldline, permettant la création de nouvelles solutions sécurisées dans différents domaines d'expertise tels que la gestion de l'énergie et des émissions de carbone, la collaboration sociale, les services publics, etc.

En intégrant le développement durable à ses activités et au processus de transformation IT, Worldline est convaincu que ses clients pourront améliorer leur organisation, créer de nouvelles opportunités, encourager l'innovation et s'assurer un avantage concurrentiel.

Ainsi l'objectif de Worldline est d'ancrer de façon progressive la Responsabilité sociale d'Entreprise dans le quotidien de ses collaborateurs quelles que soient leur culture ou leur localisation géographique. Des efforts constants sont réalisés afin de mettre en œuvre une approche cohérente pour tous les pays, visant à renforcer le positionnement de Worldline en tant que multinationale tout en prenant en compte les préoccupations et les besoins locaux.

#### Worldline est engagé dans plusieurs partenariats et associations pour développer ses performances RSE

Afin d'être toujours au fait des dernières tendances du marché et des meilleures pratiques de son secteur, Worldline est un membre actif au sein de trois instances reconnues pour leur expertise dans le domaine de la RSE :

- Le Pacte mondial des Nations Unies : Worldline a adhéré au Pacte mondial des Nations Unies en s'engageant à améliorer les droits de l'homme, à respecter les réglementations sociales et environnementales et à lutter contre la corruption. Dans ce cadre, Worldline s'est engagé à contribuer aux Objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies ;

- La Global Reporting Initiative Gold Community : Worldline est membre de la communauté GOLD et soutient la mission de la GRI qui consiste à donner aux décideurs au niveau mondial les moyens de prendre des mesures en faveur d'une économie et d'un monde plus durables, à travers des standards dédiés au développement durable pour le reporting et son réseau multipartites ; et
- Le Collège des Directeurs en Développement Durable : En tant que membre actif, Worldline réalise régulièrement des interventions lors des conférences organisées par le C3D en vue de partager les bonnes pratiques et les réglementations les plus récentes.

### 3) Identifier les défis, établir les priorités et mesurer la performance

Worldline cherche à renforcer le dialogue avec ses parties prenantes afin de partager les enjeux stratégiques de l'entreprise ainsi que les indicateurs de performance qui vont mesurer et rendre compte publiquement des progrès de son programme de développement durable. La prise en considération de ces attentes permet de mieux se concentrer sur les champs d'actions pertinents, de mieux répondre aux exigences des réglementations existantes et à la nécessité de transparence sur les sujets concernés. Pour cela, Worldline essaye d'améliorer en permanence le dialogue qu'il entretient avec les différentes parties prenantes, en partageant ses ambitions et ses actions.

Début 2016, après avoir défini et consolidé sa stratégie RSE sur la base des enjeux les plus critiques identifiés par son analyse de la matérialité, Worldline a renforcé son engagement en matière de développement durable en lançant son programme RSE TRUST 2020 : « La confiance est au cœur de tout ce que nous faisons ».

#### D.1.1.2.3 Ambition du programme TRUST 2020

Worldline a défini l'ensemble de ses ambitions RSE TRUST 2020 pour chacun de ses enjeux de matérialité afin de renforcer son *leadership* et définir sa feuille de route pour les années à venir. Cet engagement sur le long terme, fortement soutenu par la Direction Générale de Worldline, vise à placer « La confiance au cœur de tout ce que nous faisons » dans l'écosystème de la Société. L'entreprise a défini des objectifs RSE spécifiques et mesurables qu'elle souhaite atteindre d'ici 2020, et annoncera chaque année les progrès réalisés. Worldline a également défini 14 indicateurs clés de performance (ICP), sur la base des quatre principaux domaines stratégiques de l'entreprise : les activités opérationnelles, les collaborateurs, la chaîne de valeur et l'environnement :

- Assurer l'alignement complet avec les engagements pris dans les contrats de service sur la disponibilité de services et le temps de réponse ;
- Garantir que 100% des incidents soient traités en conformité avec les politiques de sécurité de Worldline ;
- Réaliser des études d'impact sur tous les services critiques ;
- Générer 725 millions d'euros de chiffre d'affaires à travers des solutions durables contribuant au progrès social et environnemental ;
- Atteindre un indice de satisfaction globale des clients supérieur à 8/10 ;
- Etre cité dans au moins cinq classements sur la marque employeur ;
- S'assurer que plus de 90% des collaborateurs soient satisfaits des formations dispensées par Worldline ;
- Augmenter la satisfaction des collaborateurs mesurée par le Trust Index de l'enquête Great Place to Work® ;

- Respecter le même ratio hommes-femmes au sein de la population managériale qu'au sein de la population globale (fourchette de +/-10%) ;
- Obtenir le niveau « Or » sur l'évaluation de la chaîne d'approvisionnement par EcoVadis et s'assurer que 100% des fournisseurs évalués par EcoVadis avec un score en dessous de 40 ont un plan d'action pour remédier aux points critiques identifiés ; et
- Etre neutre en carbone dans la production de services et solutions (data-centers, bureaux et déplacements professionnels) et sur tout le cycle de vie des terminaux de paiement.

Ce programme vise à renforcer le caractère durable des opérations de Worldline pour les années à venir, ce qui permettra à l'entreprise d'améliorer sa performance extrafinancière et de consolider sa position de leader en termes de RSE sur le marché. Ce programme constitue un facteur clé de différenciation sur le marché et un élément capital pour renforcer et développer une relation de confiance tant avec ses clients et partenaires qu'avec ses collaborateurs, investisseurs et fournisseurs.

Worldline devient progressivement une référence parmi les sociétés de services de paiement en matière de RSE et instaure des relations basées sur la confiance et la transparence avec ses parties prenantes :

- Les clients continueront à bénéficier de solutions et de produits à haute valeur ajoutée, d'une plus grande qualité de services et d'un haut niveau d'écoute ainsi que de solutions toujours plus innovantes et plus économes sur le plan énergétique ;
- Les collaborateurs verront la qualité de leur environnement de travail s'améliorer, l'intégration des nouvelles technologies dans leurs métiers ainsi que des opportunités de carrière ;
- Les investisseurs et analystes disposeront année après année d'une information transparente et certifiée à travers laquelle ils pourront mesurer les progrès réalisés en termes d'efficacité opérationnelle ;
- Les fournisseurs et partenaires bénéficieront d'un grand niveau d'attention qui leur permettra de renforcer leurs liens commerciaux, source de croissance ;
- Les collectivités disposeront d'un interlocuteur toujours plus soucieux de son écosystème qu'il s'agisse des aspects sociaux, environnementaux ou économiques du territoire où l'entreprise est implantée ; et
- Les organismes publics pourront continuer à garantir que Worldline respecte les différentes réglementations et standards, source de durabilité dans son secteur.

Deux ans après le lancement de son programme TRUST 2020, Worldline a su créer une forte dynamique en interne en mobilisant ses collaborateurs autour de ses ambitions RSE pour atteindre ses objectifs de transformation à long terme, qui se traduit déjà par des avancées importantes sur ses enjeux stratégiques en matière de développement durable :

#### Faire de Worldline une entreprise où il fait bon travailler

- En 2017, l'indice Great Place to Work® continue d'augmenter (+1 point) tout en couvrant un périmètre plus large d'employés venant des nouvelles entités de Worldline. Le taux de satisfaction global a atteint 58%, la cible étant 60%.
- 88,4% des employés se sont déclarés satisfaits de la formation offerte.
- Le label « Happy Trainees » a été renouvelé, renforçant la marque employeur Worldline.



**Amélioration de l'impact de Worldline sur la planète**

- Worldline compense désormais 83% de ses émissions de CO<sub>2</sub>, ajoutant à son périmètre la compensation de ses émissions de CO<sub>2</sub> liées à ses déplacements professionnels en plus de ses *data centers*. Aussi, 100% des émissions issues des terminaux de paiement ont été compensées de nouveau en 2017.

**Développer des relations durables basées sur la confiance avec les clients**

- En 2017, Worldline a atteint son objectif de satisfaction client avec 8.1/10, en hausse de 0,43 point.
- Worldline a atteint son objectif 2020 de chiffre d'affaires réalisé grâce à des solutions contribuant au progrès social et environnemental (770 millions d'euros en 2017), notamment grâce à ses récentes acquisitions apportant des offres avec de nouvelles contributions.

- En 2017, 57,3% d'études d'impact ont été réalisées sur les services traitant des données personnelles sensibles, soit une hausse de 11 points par rapport à l'an dernier.

Ces résultats significatifs pour 2017 renforcent la crédibilité et attestent du bon niveau de maturité de la démarche RSE de Worldline et constituent des bases solides pour progresser vers les ambitions du programme TRUST 2020. Cet engagement de grande ampleur en faveur du développement durable est un formidable catalyseur de transformation à tous les niveaux de l'entreprise. Worldline a l'intention de poursuivre dans sa lancée et d'intensifier ses efforts pour mobiliser tous ses collaborateurs, en prenant toutes les mesures nécessaires pour atteindre les objectifs RSE du programme TRUST 2020 pour une croissance responsable et pour une création de valeur durable pour l'entreprise et toutes ses parties prenantes.

Enjeux RSE	Indicateur	Référence 2015	Résultats 2016	Résultats 2017	Objectifs 2020
<b>Instaurer la confiance des clients avec des plateformes entièrement disponibles et sécurisées et augmenter la création de valeur au profit des clients avec des solutions durables et innovantes</b>	Taux d'alignement avec les engagements pris dans les contrats de service sur la disponibilité des services *	-	95,54 %	<b>95,49 %</b>	100 %
	Taux d'alignement avec les engagements pris dans les contrats de service sur le temps de réponse *	-	98,52 %	<b>98,58 %</b>	100 %
	Part des incidents traités conformément aux politiques sécurité de Worldline	-	97 %	<b>98,67%</b>	100 %
	Part des études d'impact réalisées sur les services critiques	-	46 %	<b>57,3 %</b>	100 %
	Chiffre d'affaires (en M€) réalisé à travers des solutions durables contribuant au progrès social et environnemental	575	586	<b>770</b>	725
	Indice de satisfaction globale des clients	7,26	7,67	<b>8,1</b>	8
<b>Être un employeur responsable en révélant le potentiel de nos collaborateurs</b>	Nombre de citations dans des classements sur la marque employeur	0	1	<b>3</b>	5
	Part des collaborateurs satisfaits par les formations dispensées par Worldline	-	86 %	<b>88,4 %</b>	90 %
	Taux de satisfaction globale des collaborateurs mesurée par le Trust Index de l'enquête Great Place to Work®	50 %	57 %	<b>58 %</b>	60 %
	Ecart entre le ratio hommes-femmes au sein de la population managériale et celui au sein de la population globale (fourchette de +/- 10 %)	10 %	9 %	<b>9 %</b>	0
<b>Promouvoir notre éthique commerciale au sein de notre chaîne de valeur</b>	Niveau obtenu suite à l'évaluation de la chaîne d'approvisionnement par EcoVadis	Silver	Gold	<b>Gold</b>	Gold
	Part des fournisseurs évalués par EcoVadis avec un score inférieur à 40 qui sont encouragés par Worldline à avoir un plan d'action pour remédier aux points critiques identifiés **		100 %	<b>100 %</b>	100 %
<b>Tirer parti de l'éco-efficacité de nos centres de données et de bureaux</b>	Taux de compensation des émissions carbone liées aux activités de Worldline ( <i>data centers</i> , bureaux et déplacements professionnels)	32 %	31 %	<b>83 %</b>	100 %
	Taux de compensation des émissions carbone sur tout le cycle de vie des terminaux de paiement	0 %	100 %	<b>100 %</b>	100 %

\* En 2017, l'Inde a été exclue du périmètre de calcul de cet indicateur en raison d'un événement national dans ce pays, entraînant d'importants incidents sur les Service Level Agreements (SLA) qui n'étaient pas sous la responsabilité de Worldline.

\*\* Cette année, nous avons modifié la définition de cet indicateur qui s'intitulait auparavant " Part des fournisseurs évalués par EcoVadis avec un score en dessous de 40 ayant un plan d'action pour remédier aux points critiques identifiés". La valeur de 2016 correspond bien à la nouvelle définition.

#### D.1.1.2.4 Gouvernance

Le Directeur de la Responsabilité Sociale d'Entreprise, membre du « Management Committee » et directement rattaché au Directeur Général de Worldline, dirige et met en œuvre la stratégie RSE au sein de Worldline et promeut également les valeurs RSE en interne et en externe. Il a la responsabilité du département Responsabilité sociale d'Entreprise de Worldline composé d'une équipe internationale impliquant 35 collaborateurs, basés dans les 25 pays où Worldline est implanté et répartis au sein des sept fonctions support représentées dans l'entreprise. Des réunions de suivi hebdomadaires et des réunions de travail et d'échange mensuelles sont organisées afin de suivre l'évolution des plans d'actions et de coordonner le travail de tous les correspondants RSE locaux.

Le Directeur RSE de Worldline travaille en étroite collaboration avec le Directeur RSE du groupe Atos afin d'assurer l'alignement intégral avec les initiatives RSE du Groupe et les équipes associées. Il est en charge de définir la stratégie RSE de l'entreprise, en prenant en compte la politique du Groupe ainsi que les spécificités de l'activité de Worldline en cohérence avec l'analyse de matérialité définie grâce au dialogue avec les parties prenantes internes et externes. Le Directeur RSE est également en charge de la coordination de la politique Diversité et du Programme en faveur l'égalité hommes-femmes de Worldline.

Le « Management Committee » de Worldline est associé à la mise en œuvre de la stratégie RSE et du plan d'action de la démarche RSE. Tous les trimestres, le Directeur RSE présente les résultats des initiatives RSE et sa feuille de route à venir au cours de la « Session RSE » du « Management Committee » de Worldline. Le Directeur RSE veille tout particulièrement à partager les principales réussites et réalisations par rapport aux objectifs fixés et à la stratégie validée. Le « Management Committee » de Worldline est complètement impliqué dans l'exécution locale des initiatives RSE et assure un soutien et un sponsoring permanent des réalisations.

Le programme de Responsabilité Sociale d'Entreprise et de Développement durable fait partie du programme global wellbeing@work du groupe Atos, visant à faire du Groupe un leader de premier rang et l'une des meilleures entreprises où il fait bon travailler.

#### D.1.1.2.5 Récompenses et reconnaissances

En 2017, les résultats RSE de Worldline ont montré une amélioration continue de sa place dans les classements, avec des progrès remarquables dans les certifications obtenues :

- Dans le cadre de l'évaluation d'EcoVadis en tant qu'entreprise indépendante, Worldline est passé du TOP 3% des entreprises les plus performantes en développement durable de son secteur au TOP 1% des meilleures entreprises toutes catégories confondues en 2017 (avec une progression de son score de 64/100 à 76/100), consolidant ainsi son label « Or », pour ses performances solides en matière de RSE et ses engagements à long terme en faveur du développement durable ;
- Worldline continue à progresser dans le classement des 10 meilleures entreprises de l'indice Gaia (agence de notation extrafinancière), passant de la 9<sup>e</sup> à la 7<sup>e</sup> position ;
- Consolidation des performances mesurées par l'indice MSCI (fournisseur indépendant d'études à destination des investisseurs institutionnels), avec la Note AA pour sa deuxième certification ;
- Renouvellement de ses certifications ISO 14001 dans le cadre du Système de Management Environnemental mis en place pour tous ses data-centers et bureaux de plus de 500 collaborateurs, excepté le nouveau site d'equensWorldline à Utrecht ;

- Attribution renouvelée du label « Happy Trainees » ;
- Respect de l'intégralité des lignes directrices de la Global Reporting Initiative conformément aux nouveaux standards GRI de 2016 : Worldline est l'une des entreprises pionnières dans leur adoption au niveau mondial dans le cadre de l'exercice son reporting extrafinancier 2016 ; et
- Entrée dans l'indice Sustainalytics, avec un score de 78/100.

Conformément à ses engagements, Worldline a livré sa première Communication sur le Progrès aux Nations Unies (COP), décrivant les efforts fournis pour promouvoir les principes du Pacte Mondial. Dans ce document, Worldline démontre comment l'entreprise a contribué et respecté les principes des Nations Unies, dans le cadre de sa stratégie de Responsabilité sociale d'Entreprise intégrée à ses opérations au quotidien.

Les actions et engagements principaux de Worldline pour le respect et la promotion des principes du Pacte mondial sur ses quatre piliers RSE sont les suivants :

- **Droits de l'Homme :** Worldline s'engage à respecter la Déclaration universelle des droits de l'homme. Pour cela, la Société a mis en place plusieurs mesures concernant plus particulièrement les trois domaines suivants :
  - La sécurité et la protection des données personnelles pour garantir la confidentialité des données de ses collaborateurs comme de ses clients grâce à ses solutions durables. Worldline suit les *Binding Corporate Rules* et la norme PCI-DSS et ce dans la plus stricte conformité. L'entreprise a été classée « Prime » par l'agence de notation ESG Oekom, qui a souligné un atout clé dans ce domaine,
  - Les principes les plus récents visant à lutter contre toute forme de discrimination ont été diffusés et signés par tous les collaborateurs en 2017 et engagent l'entreprise dans son ensemble,
  - Parallèlement, ces valeurs concernent également les fournisseurs de Worldline qui doivent signer une Charte des fournisseurs responsables, être évalués par EcoVadis (pour 30% des fournisseurs stratégiques, soit 49% des dépenses totales de Worldline) et doivent présenter des plans d'action en vue d'améliorer leur performance RSE, comme cela a été le cas en 2017 [AO17] ;
- **Collaborateurs :** le programme wellbeing@worldline mené par Worldline vise à promouvoir un environnement de travail sûr et stimulant tout en préservant l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Worldline s'est engagé dans ce domaine à augmenter de 10 points la satisfaction de ses collaborateurs (mesurée par l'enquête Great Place to Work) et à réduire l'écart entre le nombre de femmes au sein de la population globale et au sein de la population managériale d'ici à 2020. Worldline donne également la priorité au travail à temps plein pour garantir la stabilité de l'emploi : 98,46% de ses collaborateurs sont sous contrat à durée indéterminée [GRI 102-8] ;
- **Environnement :** grâce à ses solutions durables, efficaces et collaboratives, Worldline encourage le digital pour réduire l'usage des ressources naturelles et la nécessité de se déplacer. D'autre part, dans le cadre de son programme TRUST 2020, Worldline s'efforce en permanence d'améliorer l'efficacité énergétique de ses data-centers, de ne consommer que de l'énergie décarbonée là où cela est possible, et s'est engagé à réduire ses émissions de carbone de 2% par an et à compenser 100% des émissions de CO<sub>2</sub> liées à l'activité de ses data-centers, bureaux, déplacements et terminaux de paiements sur leur cycle de vie. Toutes ces actions ont été reconnues comme des performances clés par l'agence de notation ESG Oekom et par MSCI ;

- **Lutte contre la corruption** : promouvoir l'éthique sur l'ensemble de sa chaîne de valeur est l'un des principaux enjeux de la stratégie RSE de Worldline. L'entreprise s'est engagée à appliquer des normes d'éthique strictes en ce qui concerne la conformité aux réglementations, la protection des données personnelles et la gestion de la chaîne d'approvisionnement. Cet engagement repose sur des politiques et des procédures solides visant à prévenir les risques de non-conformité tels que la corruption et les violations des lois sur la concurrence et le contrôle des exportations. De plus, le principe de lutte contre la corruption fait partie intégrante du Code éthique de Worldline, qui vise à prévenir la fraude et la non-conformité.

#### **D.1.1.2.6 Implication des collaborateurs dans la démarche RSE**

Afin d'améliorer sa performance RSE, Worldline a lancé un vaste programme visant à promouvoir la RSE au sein de toute l'entreprise et à augmenter la sensibilisation et la motivation de ses collaborateurs envers la RSE. Pour cela, le Directeur RSE a organisé des roadshows afin de rencontrer personnellement les collaborateurs et leur présenter les engagements RSE de Worldline, les actions lancées et leurs résultats, pour qu'ils se sentent plus concernés.

Agenda 2017 du Directeur RSE :

- **Des réunions avec tous les Comités d'Entreprise** ont été programmées. Le Directeur RSE a rencontré tous les membres des Comités d'Entreprise des différents pays afin de leur présenter la politique RSE de Worldline et le programme TRUST 2020. L'objectif était également d'instaurer un dialogue avec tous les membres afin de les encourager à s'impliquer dans la démarche RSE ;
- **Des roadshows RSE** ont été organisés. Ces sessions interactives de deux heures permettent au Directeur RSE de rencontrer les collaborateurs et de leur présenter les engagements, les actions et les résultats RSE de Worldline. Tous les participants à ces sessions RSE ont exprimé leur avis positif et leur volonté de s'impliquer davantage dans les initiatives et les sujets relatifs à la RSE. Ces roadshows ont également pour objectif d'accroître l'intérêt des managers et des commerciaux pour les sujets relatifs à la RSE ainsi que leur participation. L'objectif est en fait d'expliquer la façon dont la RSE est intégrée aux activités de Worldline et donc comment la performance extrafinancière est intimement liée à l'activité et à la performance financière. En comprenant cela, les managers savent mieux comment faire évoluer l'état d'esprit au sein de leurs équipes ; et
- **Des sessions avec la Direction** ont été organisées pour faire connaître les résultats et les nouvelles ambitions de la politique RSE de Worldline. Elles ont été l'occasion de souligner et d'illustrer les messages RSE clés que les managers peuvent alors relayer lors de leurs réunions d'équipe régulières pour promouvoir la politique RSE de Worldline.

Worldline s'assure d'autre part que ses politiques et pratiques RSE sont bien intégrées par les sociétés acquises récemment, comme equensWorldline par exemple. Ainsi, grâce aux roadshows locaux organisés par le Directeur RSE et aux formations en ligne obligatoires organisées par l'entreprise (en particulier sur la protection des données personnelles), les nouveaux collaborateurs peuvent appliquer les pratiques RSE de Worldline et s'impliquer au plus tôt dans des actions liées aux engagements RSE.

#### **D.1.1.3 Création de valeur pour les parties prenantes** [GRI103-2]

##### **D.1.1.3.1 L'analyse de matérialité et l'approche des parties prenantes de Worldline** [GRI102-40][GRI102-42][GRI102-43] [GRI102-21][GRI102-27] et [GRI103-1]

La démarche de Responsabilité sociale d'Entreprise de Worldline repose sur un dialogue continu avec toutes ses parties prenantes, notamment les clients, les collaborateurs, les fournisseurs, les collectivités locales et les autorités publiques, les associations et les investisseurs et analystes financiers. Ce dialogue joue un rôle essentiel dans l'activité commerciale, que ce soit en présentant les capacités d'innovation de Worldline, en renforçant son attrait auprès des clients, des investisseurs et des collaborateurs, en créant des opportunités pour développer des services et des solutions à fort potentiel de croissance ou en protégeant la réputation du Groupe.

Sous la coordination du Directeur RSE, ce dialogue se déroule à tous les niveaux de l'organisation :

- Au niveau mondial, les équipes du siège social servent d'interface pour coordonner les initiatives et démarches globales d'entreprise ; et
- Au niveau national, les équipes locales s'efforcent de se rapprocher des parties prenantes locales, et en particulier des autorités nationales.

En 2017, Worldline a renforcé et intensifié le dialogue avec ses parties prenantes de deux façons :

- En étendant la portée des interviews pour inclure les ONG, les associations et communautés soutenues par Worldline, en plus des clients, collaborateurs, fournisseurs et partenaires ; et
- En faisant en sorte que les actions RSE de Worldline créent de la valeur pour chacune des parties prenantes, en faisant correspondre les contributions de Worldline à leurs attentes.

Afin de se conformer au cadre défini par le groupe Atos concernant les relations avec les parties prenantes, l'approche de Worldline a été lancée afin de :

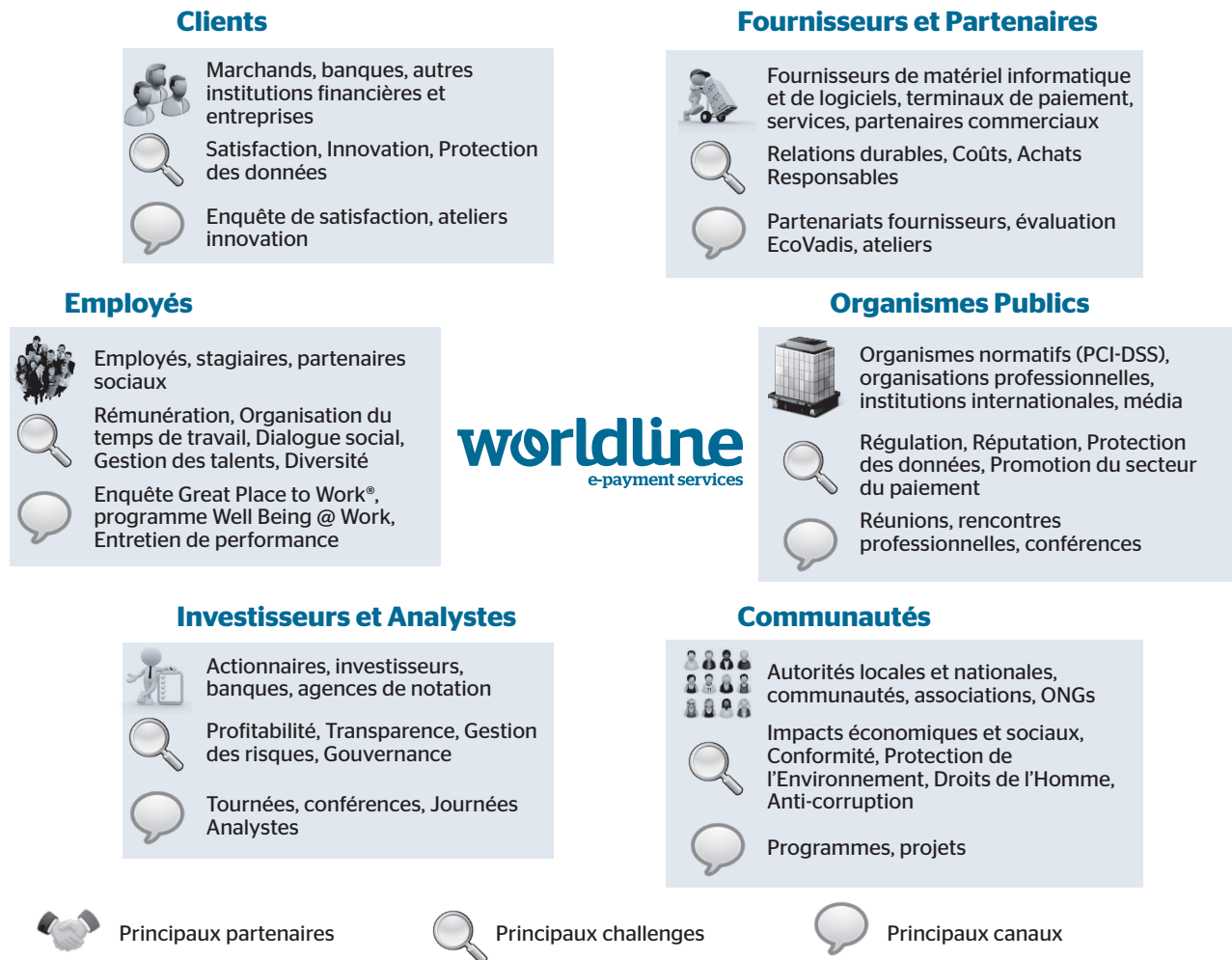
- Recueillir les attentes actuelles de toutes ses parties prenantes et identifier les changements requis ;
- Hiérarchiser les questions de Responsabilité sociale d'Entreprise et les plans d'action en fonction de leur importance relative pour les parties prenantes et de leur criticité pour les activités de l'entreprise ; et
- Définir les indicateurs clés de performance à suivre afin d'évaluer les performances RSE de Worldline.

Cette approche est en adéquation avec plusieurs standards internationaux comme la norme AA1000 et les Standards de la GRI (Option Comprehensive) sur lesquels Worldline a concentré tous ses efforts dans le but de structurer son dialogue avec les parties prenantes, de définir sa matérialité et pour guider le processus de *reporting*.



### D.1.1.3.2 Cartographie des attentes des parties prenantes de Worldline [GRI102-40][GRI102-42][GRI102-43][GRI102-44] et [GRI103-1]

Le schéma ci-après présente les enjeux majeurs liés aux principales parties prenantes de Worldline ainsi que les canaux de communication généralement utilisés.



Afin de définir les parties prenantes les plus importantes à impliquer, Worldline a mis en place une approche basée sur l'analyse de deux critères :

- Quelle influence les parties prenantes ont-elles sur les activités de Worldline ?
- De quelle façon Worldline peut-elle les impacter ?

#### Les collaborateurs

Dans le cadre de sa démarche d'innovation continue, Worldline s'appuie sur son capital humain pour concevoir ses solutions et produits. C'est un véritable atout dans un secteur en constante évolution sur le plan technologique et en termes d'expérience client.

#### Les fournisseurs et partenaires

Worldline s'appuie sur des partenaires ciblés pour fournir des équipements, des logiciels et des services informatiques et être en mesure de proposer une qualité de service élevée. Ces fournisseurs et partenaires offrent des prestations fiables pour les plates-formes et services de Worldline.

#### Les clients

Le choix des produits et services de Worldline par le client repose sur l'innovation, la confiance, la sécurité et la protection des données personnelles, ce qui est un véritable atout pour Worldline. Le chiffre d'affaires global est réparti entre un nombre relativement élevé de clients. Néanmoins, une partie importante du chiffre d'affaires est réalisée sur un nombre restreint de clients.

#### Les investisseurs et analystes

La communauté financière et les parties prenantes attendent de Worldline rentabilité et efficacité. Afin d'avoir confiance dans la façon dont Worldline va atteindre ses objectifs, les investisseurs ont besoin d'informations et de données concernant sa stratégie et ses composantes RSE, notamment les objectifs et les réalisations. La visibilité et la transparence sont deux critères fondamentaux.

### Organismes publics

La réglementation sur les transactions électroniques, en particulier les transactions de paiement, a été récemment étendue de façon significative et sera renforcée au cours des prochaines années. Afin de soutenir la croissance de ses activités, Worldline doit se conformer aux lois, aux règles et aux réglementations internationales et locales.

### Communautés

Afin de développer ses activités, Worldline doit être un acteur pleinement reconnu par ses parties prenantes locales afin d'attirer les meilleurs talents, respecter les normes locales et lancer de nouvelles offres qui s'intègrent au contexte local et répondent parfaitement aux besoins et aux attentes des clients. Développer son empreinte localement est également une occasion pour Worldline d'améliorer son impact social et environnemental. Par exemple, en encourageant l'éducation ou les activités associatives, Worldline renforce le développement durable des territoires où l'entreprise est implantée.

## D.1.1.4 Contribution de Worldline aux Objectifs de Développement Durable des Nations Unies [GRI 101-1] [GRI 102-31]

### D.1.1.4.1 A quoi servent les Objectifs de développement durable (ODD) ?

En 2015, les 193 membres des Nations Unies ont lancé 17 ODD, une action et une feuille de route universelles, globales et inclusives pour éradiquer la pauvreté, protéger la planète et garantir la prospérité et la paix pour tous d'ici à 2030. Les ODD sont entrés en vigueur en janvier 2016 et ont remplacé les Objectifs du millénaire pour le développement (OMD), adoptés en 2000. Ces objectifs visent à répondre aux défis économiques, environnementaux et sociaux et requièrent la collaboration des gouvernements, des ONG et du secteur privé.

### D.1.1.4.2 Les raisons de l'engagement de Worldline en faveur des ODD

En tant qu'acteur clé de la transformation digitale, l'entreprise est convaincue qu'elle a un rôle important à jouer en soutenant les ODD visant à favoriser le développement durable.

Selon le rapport du GeSI, *Comment les solutions digitales sont un vecteur de progrès vers les objectifs de développement durable*<sup>1</sup>, les technologies informatiques seront nécessaires pour atteindre chacun des ODD, que ce soit par le biais de l'éducation en ligne, l'agriculture intelligente, les bâtiments intelligents, l'e-gouvernement, la banque en ligne, le contrôle de la circulation, l'énergie intelligente ou la connectivité. Grâce à ses capacités d'innovation élevées et conformément aux piliers sur lesquels repose sa politique RSE (innovation, disponibilité et sécurité des plates-formes, protection des données personnelles, éthique, santé et égalité, environnement), Worldline est en mesure de contribuer de manière significative au défi digital qui soutiendra la progression vers les ODD.



### D.1.1.4.3 Comment Worldline contribue-t-il aux ODD ?






C'est pour cette raison que Worldline a décidé en 2017 de soutenir les Objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies et de les intégrer à sa politique de Responsabilité sociale d'entreprise (RSE). Pour ce faire, Worldline a entrepris une évaluation détaillée visant à identifier et à mesurer sa contribution à chacun des ODD, en menant une analyse à deux niveaux :

- D'un point de vue externe, la durabilité de ses offres ; et
- D'un point de vue interne, ses opérations et l'ensemble de la chaîne de valeur.

<sup>1</sup> [http://systemtransformation-sdg.gesi.org/160608\\_gesi\\_systemtransformation.pdf](http://systemtransformation-sdg.gesi.org/160608_gesi_systemtransformation.pdf)

Cette vision d'ensemble montre que Worldline contribue globalement à 11 ODD.

Exemples de contributions externes de Worldline aux ODD à travers ses offres durables :

<p><b>16 PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES</b></p> 	<p><b>8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE</b></p> 	<p><b>9 INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE</b></p> 	<p><b>11 VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES</b></p> 	<p><b>12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES</b></p> 
<p>Les solutions <i>Fraud Risk Management</i>, <i>e-Banking</i> ou <i>Acquiring Processing</i> de Worldline permettent de réduire la fraude et les risques de corruption ainsi que de se prémunir contre les cyber-attaques.</p>	<p>En rendant le paiement plus simple grâce à des modèles économiques digitaux flexibles, les solutions <i>Payment Acceptance</i>, <i>Kiosk</i> et <i>Digital Retail</i> de Worldline contribuent à la création de valeur économique pour les clients grâce à des temps de mise sur le marché plus rapides et une réduction des coûts.</p>	<p>En rendant les services de paiement accessibles aux petits industriels et commerçants, les solutions <i>Commercial Acquiring</i> et <i>Acquiring Processing</i> de Worldline favorisent le développement de réseaux de commerçants et leur intégration dans la chaîne de valeur et sur le marché.</p>	<p>En garantissant l'accès à des services de paiements basiques, innovants et sécurisés, les offres de Worldline contribuent à la satisfaction de ses parties prenantes. L'offre <i>e-Ticketing</i> donne accès à des transports sûrs et durables.</p>	<p>Les solutions de services en ligne, de Cloud ou de dématérialisation de Worldline offrent des avantages en matière de lutte contre le changement climatique tels que la réduction du recours au papier, la suppression de déplacements pour accéder aux services ou encore l'optimisation de la consommation énergétique.</p>

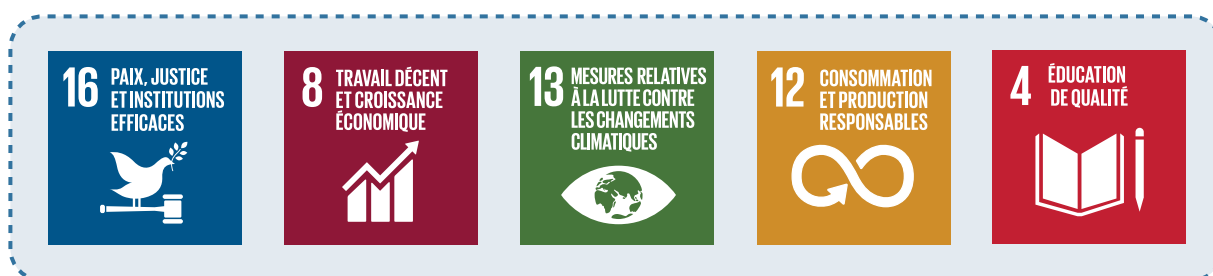
Exemples de contributions internes de Worldline aux ODD :

<p><b>3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE</b></p> 	<p><b>4 ÉDUCATION DE QUALITÉ</b></p> 	<p><b>5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES</b></p> 	<p><b>12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES</b></p> 	<p><b>13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES</b></p> 	<p><b>16 PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES</b></p> 
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Initiatives sociales</li> <li>• Santé et sécurité</li> <li>• Flexibilité au travail</li> <li>• Protection sociale</li> <li>• Programme de bien-être au travail</li> <li>wellbeing@worldline</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Initiatives sociales</li> <li>• Plan de formation des collaborateurs</li> <li>• Programme learning@worldline</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programme Egalité Hommes/Femmes</li> <li>• Politique en faveur de la Diversité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chaîne d'approvisionnement durable</li> <li>• Evaluation des fournisseurs</li> <li>• Politique en faveur de la mobilité douce</li> <li>• Politique de gestion des déchets</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie Climat</li> <li>• Programme de réduction de notre empreinte carbone</li> <li>• Engagements et politique environnementale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Code d'éthique</li> <li>• Politique en matière de protection des données personnelles</li> <li>• <i>Blinding Corporate rules + PCIDSS</i></li> <li>• Ethique de notre chaîne d'approvisionnement</li> </ul>

Cependant, sur la base des éléments de RSE les plus importants pour ses parties prenantes et ses activités, et en accord avec les lignes directrices du guide méthodologique « SDG Compass », Worldline a décidé de se concentrer sur les cinq objectifs les plus pertinents, ceux sur lesquels l'entreprise a le plus d'impact et peut maximiser sa contribution :

- Promouvoir la paix, la justice et la force des institutions (ODD 16) ;
- Garantir un travail décent et la croissance économique (ODD 8) ;
- S'impliquer dans l'action pour le climat (ODD 13) ;
- Garantir une production et une consommation responsables (ODD 12) ; et
- Assurer une éducation de qualité, équitable et inclusive (ODD 4).












\*complémentaires

De plus, Worldline a un impact particulier sur deux ODD supplémentaires, l'ODD 3 « Bonne santé et bien-être » et l'ODD 5 « Egalité entre les sexes », deux domaines dans lesquels l'entreprise est fortement impliquée à travers les programmes wellbeing@worldline et en faveur de l'Égalité hommes-femmes.

Worldline contribue également aux ODD par le biais de son programme TRUST 2020 :

Enjeux RSE	Indicateur	Résultats 2017	Objectifs 2020	Lien avec les ODD
<b>Instaurer la confiance des clients avec des plateformes entièrement disponibles et sécurisées et augmenter la création de valeur au profit des clients avec des solutions durables et innovantes</b>	Taux d'alignement avec les engagements pris dans les contrats de service sur la disponibilité des services	95,49 %	100 %	
	Taux d'alignement avec les engagements pris dans les contrats de service sur le temps de réponse	98,58 %	100 %	
	Part des incidents traités conformément aux politiques sécurité de Worldline	98,67 %	100 %	
	Part des études d'impact réalisées sur les services critiques	57,3 %	100 %	
	Chiffre d'affaires (en M€) réalisé à travers des solutions durables contribuant au progrès social et environnemental	770	725	
	Indice de satisfaction globale des clients	8,1	8	
<b>Être un employeur responsable en révélant le potentiel de nos collaborateurs</b>	Nombre de citations dans des classements sur la marque employeur	3	5	
	Part des collaborateurs satisfaits par les formations dispensées par Worldline	88,4 %	90 %	
	Taux de satisfaction globale des collaborateurs mesurée par le Trust Index de l'enquête Great Place to Work®	58 %	60 %	



Enjeux RSE	Indicateur	Résultats 2017	Objectifs 2020	Lien avec les ODD
<b>Être un employeur responsable en révélant le potentiel de nos collaborateurs</b>	Ecart entre le ratio hommes-femmes au sein de la population managériale et celui au sein de la population globale (fourchette de +/- 10 %)	9 %	0 %	 
<b>Promouvoir notre éthique commerciale au sein de notre chaîne de valeur</b>	Niveau obtenu suite à l'évaluation de la chaîne d'approvisionnement par EcoVadis	Gold	Gold	
	Part des fournisseurs évalués par EcoVadis avec un score en dessous de 40 qui sont encouragés par Worldline à avoir un plan d'action pour remédier aux points critiques identifiés	100 %	100 %	
<b>Tirer parti de l'éco-efficacité de nos centres de données et de bureaux</b>	Taux de compensation des émissions carbone liées aux activités de Worldline (data centers, bureaux et déplacements professionnels)	83 %	100 %	
	Taux de compensation des émissions carbone sur tout le cycle de vie des terminaux de paiement	100 %	100 %	 

### D.1.1.4 La création de valeur pour les parties prenantes de Worldline [GRI103-2]

Les ODD constituent une grille de lecture qui permet à Worldline :

- De sélectionner des projets en interne ou en externe, en prenant en compte ces questions globales d'ordre social, économique et environnemental, et d'en évaluer les avantages ; et
- D'utiliser un langage universel relatif au développement durable, compréhensible par toutes les parties prenantes, des investisseurs aux clients, des ONG et des collaborateurs aux citoyens. Les ODD consolident l'approche interne/externe de l'entreprise, ce qui rend ses actions plus claires et plus cohérentes.

Ainsi, Worldline peut mieux montrer et augmenter la valeur qu'il apporte à ses différentes parties prenantes, grâce à un outil commun qui prend en compte leurs diverses attentes et enjeux dans les domaines sociaux, économiques et environnementaux.

La création de valeur au profit des clients grâce à des offres durables et innovantes étant un enjeu important de sa stratégie RSE, Worldline a évalué l'impact de ses solutions et de ses produits sur les ODD. Cette analyse montre nettement que les solutions durables de Worldline offrent aux clients des avantages qui contribuent principalement à l'ODD 16 « Paix, justice et institutions fortes », à l'ODD 8 « Travail décent et croissance économique », à l'ODD 9 « Industrie, innovation et infrastructures », à l'ODD 13 « Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques » et à l'ODD 10 « Inégalités réduites ».

D'autre part, dans le cadre des ambitions à long terme du programme TRUST 2020, Worldline s'est engagé à générer 725 millions d'euros de chiffre d'affaires grâce à des solutions durables qui contribuent au progrès social et environnemental d'ici à 2020 et a également calculé sa contribution financière aux ODD par le chiffre d'affaires généré par ses solutions durables [AO7].

Grâce à ce langage universel, les clients peuvent directement intégrer les contributions de Worldline par le biais de ces offres durables aux leurs, en utilisant le même cadre de référence. Ainsi, Worldline renforce l'engagement de ses clients au travers de leur chaîne de fournisseurs.

D'un point de vue interne, les collaborateurs de Worldline peuvent également améliorer leur compréhension et leur participation aux initiatives internes qui favorisent directement leur développement et leur bien-être dans le cadre de l'ODD 3 « Bonne santé et bien-être », de l'ODD 4 « Education de qualité » et de l'ODD 5 « Égalité entre les sexes ». De plus, grâce au langage universel induit par les ODD, les collaborateurs peuvent faire le lien entre les questions sociétales et l'engagement RSE de leur entreprise. Worldline encourage la sensibilisation en interne aux différents enjeux RSE, tout en expliquant leurs impacts sociétaux directs.

Plus largement, tous les partenaires parmi les organismes publics, les ONG et les citoyens identifient, évaluent et positionnent plus facilement Worldline à travers ses initiatives, ses programmes et ses politiques liés aux principaux enjeux des ODD : éthique, protection des données personnelles, achats responsables, ressources humaines, développement des communautés locales et environnement... ; des initiatives qui contribuent indirectement à l'ODD 12 « Production et consommation responsables », à l'ODD 13 « Mesures relatives à la lutte contre le changement climatique » et à l'ODD 16 « Paix, justice et institutions fortes ».

En plaçant les ODD au cœur de sa stratégie RSE, Worldline montre proactivement sa volonté et les actions à prendre en compte pour contribuer à la résolution de problèmes sociétaux et au développement durable. Cela suppose de cartographier les risques sociétaux ainsi que les actions prises pour les réduire. Ce faisant, Worldline se place dans une perspective de long terme et donne à ses investisseurs un cadre qui clarifie et soutient son engagement fort envers le développement durable.

**D.1.1.4.5 Comment Worldline évalue sa contribution financière aux ODD relative aux offres [AO7]**

Worldline a calculé sa contribution financière aux ODD grâce à une méthodologie utilisée pour estimer le chiffre d'affaires généré par ses solutions durables (en 2017, ce chiffre d'affaires durable a été de 770 millions d'euros). Elle consiste tout d'abord à évaluer les bénéfices durables des produits et services fournis par Worldline dans quatre catégories :

- 1) Bénéfices économiques ;
- 2) Bénéfices sociaux ;

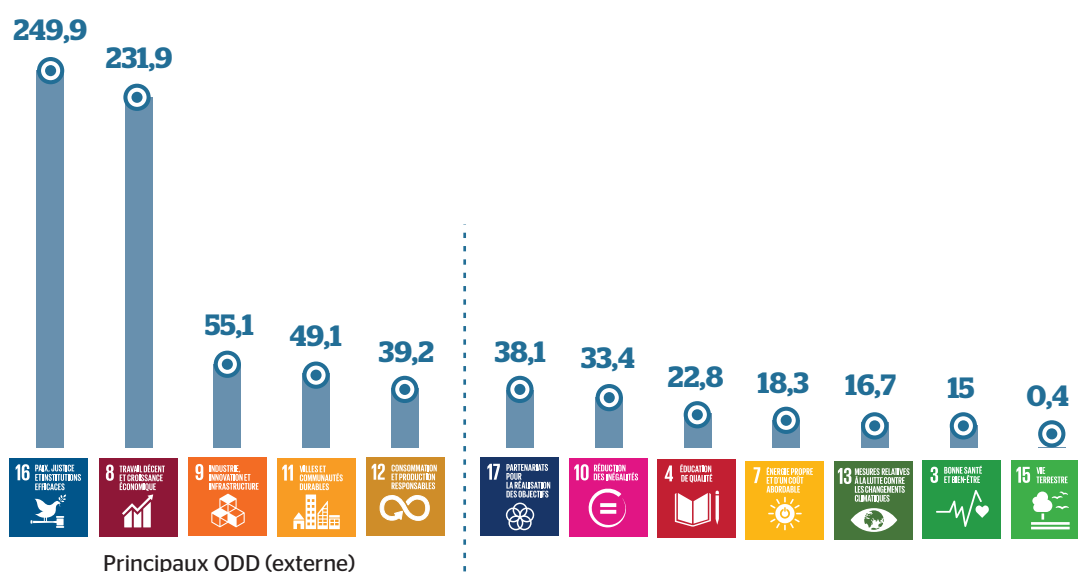
- 3) Bénéfices environnementaux ;
- 4) Bénéfices en termes de confiance et de conformité.

Pour ces quatre catégories, des sous-critères ont été définis. Au cours de l'analyse initiale, le responsable produit et l'équipe RSE ont calculé une pondération qui permet de savoir si l'offre a un impact sur le critère et dans quelle proportion. Ainsi, Worldline a défini de nombreux ODD contribuant à chacune des quatre catégories :



Puis, la part financière de chaque critère, et donc de chaque ODD, a été calculée. Cela permet de connaître la contribution financière des offres de Worldline aux ODD et de sélectionner les cinq plus importants :

Les chiffres sont exprimés en millions d'euros.



### D.1.2 Evaluation de la matérialité de Worldline et les quatre enjeux de Worldline [GRI 103-2]

#### D.1.2.1 Matrice de matérialité

##### D.1.2.1.1 Tableau de bord de l'évaluation de la matérialité et de la Responsabilité sociale d'Entreprise de Worldline [GRI 102-46] et [GRI 102-47]

L'approche de Worldline en matière de Responsabilité sociale d'Entreprise repose sur une analyse de la matérialité afin de hiérarchiser ses actions sur les sujets les plus pertinents en prenant en compte ses activités et les attentes de ses parties prenantes. Ainsi, l'analyse de la matérialité est un outil de qualité pour hiérarchiser les sujets et faire le lien entre les sujets financiers et extrafinanciers. Il permet de se concentrer sur les enjeux qui sont réellement stratégiques et critiques pour la pérennité du modèle économique de l'entreprise et qui lui permettent d'atteindre ses objectifs et de gérer son impact sur la Société.

L'analyse de la matérialité réalisée en 2017 et la procédure de reporting connexe ont été élaborées et livrées en accord avec les lignes directrices des nouveaux Standards de la GRI et les pratiques du groupe Atos. L'approche intègre également les principes des normes AA1000.

Par conséquent, les rapports de Worldline sont composés de deux documents :

- Le Document de Référence inclut un ensemble d'Indicateurs clés de performance (ICP) et les résultats d'évaluation de la matérialité en lien avec les états financiers de Worldline. Ce document est destiné à la communauté des investisseurs. Il est conforme à la loi française Grenelle II et à la loi sur la transition énergétique pour une croissance verte ; et
- Le rapport de responsabilité sociale d'entreprise, comportant les principaux ICP, expose les initiatives essentielles et les études de cas concernant des sujets importants pour Worldline. Ce document a été élaboré conformément aux nouveaux standards « Comprehensive Option » de la GRI. Il comporte un tableau de concordance établissant les liens entre les informations GRI et les attentes de la loi française Grenelle II et de la loi sur la transition énergétique pour une croissance verte contenues dans le Document de Référence.

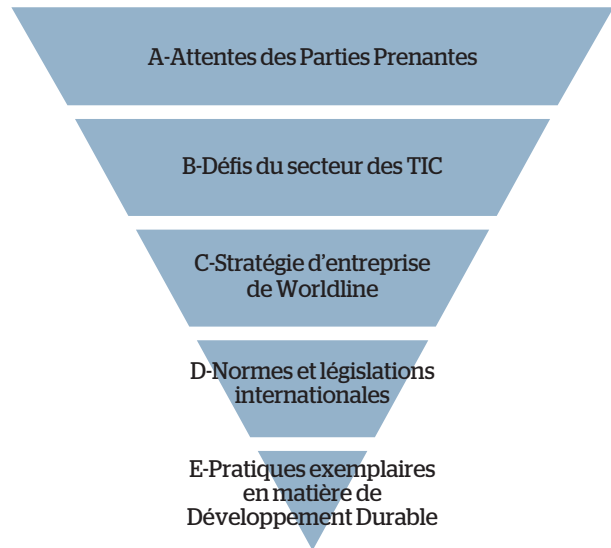
Ces rapports pour l'année en cours ne couvrent pas toutes les données et actions relatives aux acquisitions réalisées en 2017 (First Data Baltics, Digital River World Payments, MRL Posnet et Diamis). Ces nouvelles entités seront prises en compte et intégrées dans les prochains rapports 2018.

#### D.1.2.2 Matrice de matérialité

[GRI 102-14] [GRI 102-44] [WL1] [WL2] [WL3] [WL4] [WL5] [WL6] [AO2] [AO3] [AO10] [AO11] [AO14] [AO17] [GRI 103-1 Performance économique] [GRI 103-1 Présence sur le marché] [GRI 103-1 Impacts économiques indirects] [GRI 103-1 Lutte contre la corruption] [GRI 103-1 Energie] [GRI 103-1 Emissions] [GRI 103-1 Santé et sécurité au travail] [GRI 103-1 Emploi] [GRI 103-1 Formation et Education] [GRI 103-1 Diversité et égalité des chances] [GRI 103-1 Confidentialité des données des clients] [GRI 103-1 Conformité socio-économique] et [GRI 103-1 Pratiques d'achats]

#### Identification et hiérarchisation des sujets pertinents

En 2014, Worldline a effectué une évaluation de la matérialité qui a été révisée en 2016 et confirmée en 2017 suite à un dialogue approfondi avec ses parties prenantes. L'objectif de l'évaluation de la matérialité est d'identifier les enjeux considérés comme essentiels pour Worldline par le marché et les principales parties prenantes. Telle que présentée à la Section D.1.1.3, la hiérarchisation a été établie par le biais de l'analyse de la matérialité réalisée en 2014 et actualisée en 2015 et 2016 selon les nouveaux standards de la GRI.



**A :** Worldline tient compte des attentes des parties prenantes identifiées grâce à des échanges et une communication régulière avec elles

**B :** Worldline analyse régulièrement l'évolution des pratiques de ses pairs afin de repérer les tendances et d'adapter ses processus en conséquence.

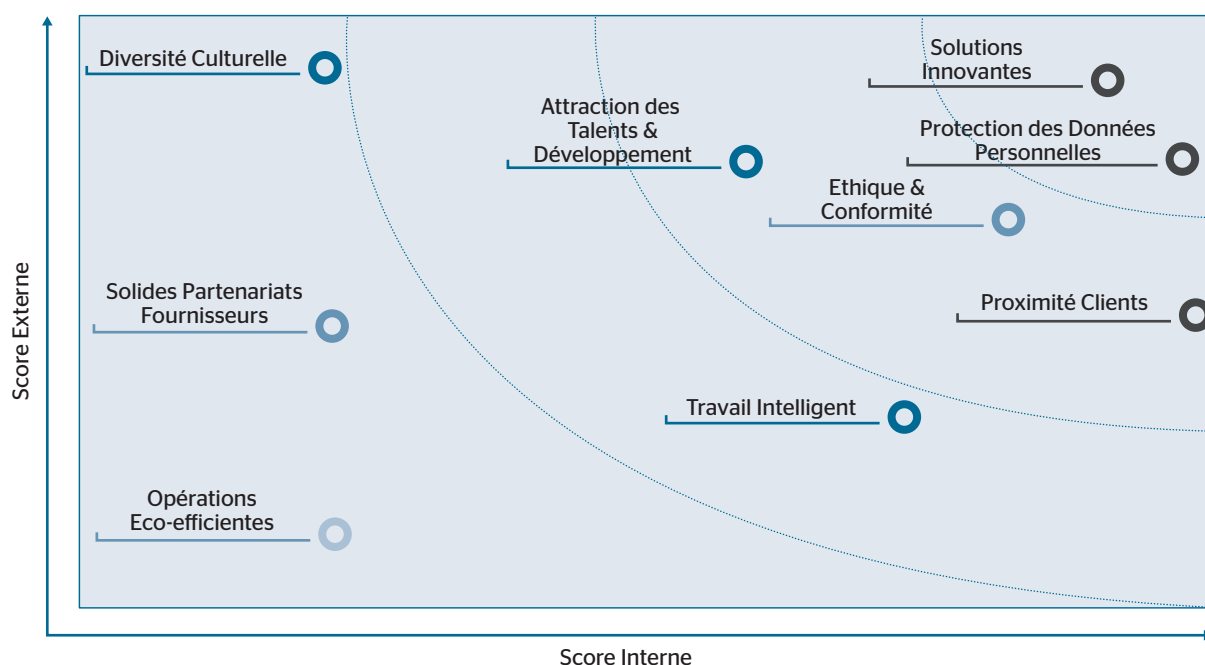
C : Lors de l'analyse de la matérialité, plusieurs entretiens internes et externes ont été menés afin d'identifier l'impact de ces attentes sur la stratégie commerciale et d'échanger sur ces attentes. Le résultat a été intégré à la matrice de matérialité, en tenant compte de certaines spécificités du secteur des services de paiement électronique qui ne sont pas couvertes par les lignes directrices des Standards de la GRI. Par exemple, les sujets liés à l'innovation, principal thème évoqué lors des entretiens, ont notamment été intégrés dans la matrice de matérialité de Worldline. En 2017, il a été ajouté au Document de Référence une section spécifique à la conformité des marchés afin de mieux satisfaire les attentes des parties prenantes de Worldline concernant l'expansion des réglementations sur leurs marchés, en particulier le secteur financier et celui de la santé.

D : Les réglementations et normes internationales ont également été prises en compte dans l'analyse de la matérialité pour aider les managers et l'équipe RSE à hiérarchiser les différents enjeux pour Worldline.

E : Une étude comparative réalisée sur le secteur des services de paiement électronique a permis d'identifier les bonnes pratiques du secteur d'activité liées au *reporting* et aux stratégies de développement durable.

#### Matrice de matérialité de Worldline

Worldline a défini les thèmes prioritaires à partir des attentes de ses parties prenantes. Le résultat est présenté dans la matrice de matérialité Worldline ci-après. Cette matrice a été revue par la Direction de la Société et communiquée à l'équipe RSE du groupe Atos.



- *Instaurer la confiance des clients avec des plateformes entièrement disponibles et sécurisées  
Augmenter la création de valeur au profit des clients avec des offres durables et innovantes*
- *Être un employeur responsable en révélant le potentiel de nos collaborateurs*
- *Promouvoir notre éthique commerciale au sein de notre chaîne de valeur*
- *Tirer parti de l'éco- efficacité de nos centres de données et de bureaux*

### D.1.2.2 Les quatre enjeux clés [GRI103-2]

Suite à l'évaluation de la matérialité, quatre enjeux ont été sélectionnés et hiérarchisés selon les attentes des parties prenantes.

#### Hiérarchisation des thèmes liés à la Responsabilité sociale d'Entreprise et aux domaines d'intervention de Worldline :

##### 1. Instaurer la confiance des clients avec des plates-formes entièrement disponibles et sécuriser et augmenter la création de valeur au profit des clients avec des solutions durables et innovantes

Au cours de ces dernières années, Worldline a su créer une forte proximité, aujourd'hui reconnue, avec les acteurs de son marché, lui permettant d'anticiper les nouvelles tendances. Worldline opère dans le secteur mondial des services de paiement et des services digitaux, qui se caractérise par des changements rapides et majeurs sur le plan technologique, l'introduction de nouveaux produits et services, l'évolution des normes applicables, la transformation des besoins et des préférences des clients et l'arrivée de nouveaux concurrents. La valeur et le talent des collaborateurs de Worldline sont essentiels pour être innovants et accroître la création de valeur pour les clients. Worldline développe des solutions innovantes, durables et inspirées et s'engage à garantir un niveau élevé de satisfaction client.

Pour opérer ses solutions, Worldline doit garantir un niveau de sécurité élevé et la disponibilité permanente de ses plates-formes temps réel pour ses clients. Le secteur digital doit affronter de plus en plus de problèmes relatifs à la sécurité et à la protection des données personnelles. Les solutions Worldline présentent de hauts niveaux de sécurité et de protection des données personnelles afin de garantir la confiance de ses clients.

La satisfaction client, l'innovation, la confidentialité et la protection des données constituent les principaux enjeux pour Worldline vis-à-vis des clients. Ces questions essentielles correspondent aux éléments suivants des Standards de la GRI: **Commercialisation et étiquetage, Responsabilité liée aux produits et Confidentialité des données des clients.** Pour de plus amples informations sur les éléments des standards de la GRI, se référer à la Section D.2.

L'ensemble de ces enjeux sont couverts au travers d'indicateurs dédiés qui sont détaillés dans le programme TRUST 2020 et qui font l'objet d'un suivi régulier. En 2017, Worldline a bien progressé et se rapproche des cibles visées pour 2020. Certains objectifs ont été atteints comme le chiffre d'affaires correspondant aux solutions durables qui a augmenté de 586 à 770 millions d'euros, et la satisfaction client est passée de 7,67 à 8,1. Ces offres durables sont conçues pour augmenter la valeur sociale et environnementale apportée et soutenir ainsi leurs propres enjeux RSE [AO7] [GRI102-44].

##### 2. Être un employeur responsable en révélant le potentiel de nos collaborateurs

Compte tenu de l'activité de Worldline, la capacité à attirer et recruter des collaborateurs qualifiés et à favoriser la diversité culturelle est essentielle au succès et à la croissance de l'entreprise. Les équipes opérationnelles de Worldline interviennent dans un contexte qui évolue rapidement sur les plans technologique, social, économique et réglementaire, nécessitant un capital intellectuel et des expertises très diversifiées. Pour que Worldline puisse faire face à la concurrence

et poursuivre son développement, l'entreprise doit attirer, recruter, développer et fidéliser ses talents pour qu'ils aient les compétences nécessaires pour répondre aux besoins des clients. Worldline doit s'assurer que ses collaborateurs définissent et suivent des plans de développement individuels, sécurisant et développant ainsi les compétences techniques et relationnelles essentielles pour rester le leader de son secteur.

Le département des Ressources Humaines permet de soutenir l'atteinte de cet objectif par la coordination efficace du recrutement, de la gestion de la performance, de la formation et du développement personnel, de la mobilité et de la succession.

La gestion des talents, la diversité, les conditions de travail et la motivation des collaborateurs sont les enjeux principaux de Worldline envers ses collaborateurs. Ces questions essentielles correspondent aux éléments suivants des Standards de la GRI : **Emploi, Formation et éducation, Diversité et égalité des chances, Égalité des salaires entre les hommes et les femmes.** Pour de plus amples informations sur les éléments des standards GRI, se référer à la Section D.3.

L'ensemble de ces enjeux sont couverts au travers d'indicateurs dédiés qui sont détaillés dans le programme TRUST 2020 et qui font l'objet d'un suivi régulier. En 2017, Worldline a progressé et s'est rapproché des cibles visées pour 2020 : l'indice Great Place to Work® Trust est passé de 57% à 58% en 2017, l'écart entre le nombre de femmes au sein des effectifs et à des postes à responsabilité a diminué est resté à 9% en 2017 et Worldline a été cité dans trois publications sur les marques employeurs.

Un programme Égalité hommes-femmes a été lancé pour élaborer une feuille de route et réduire cet écart.

##### 3. Promouvoir notre éthique business au sein de notre chaîne de valeur

Worldline doit se conformer à un cadre réglementaire complexe afin de garantir le développement de ses activités commerciales. Chez Worldline, des normes éthiques strictes, soutenues par une stratégie, des politiques et des programmes de formation déployés à l'échelle du Groupe, garantissent la conception et la livraison de solutions technologiques sécurisées, éthiques et responsables. Worldline a instauré un dialogue permanent avec ses partenaires et fournisseurs afin de faire valoir des relations fortes et équitables et de garantir le respect de ses valeurs et ses règles. Ces lignes directrices en matière de collaboration constituent un prérequis à toute relation de confiance sur le long terme. Avec ses offres commerciales, Worldline contribue à développer les économies locales et, par conséquent, l'implication des communautés est essentielle pour lui permettre de mener ses activités.

Worldline doit se conformer à un cadre réglementaire complexe afin de garantir le développement de ses activités commerciales. Chez Worldline, des normes éthiques strictes, soutenues par une stratégie, des politiques et des programmes de formation déployés à l'échelle du Groupe, garantissent la conception et la livraison de solutions technologiques sécurisées, éthiques et responsables. Worldline a instauré un dialogue permanent avec ses partenaires et fournisseurs afin de faire valoir des relations fortes et équitables et de garantir le respect de ses valeurs et ses règles. Ces lignes directrices en matière de collaboration constituent un prérequis à toute relation de confiance sur le long terme. Avec ses offres commerciales, Worldline contribue à développer les économies locales et, par conséquent, l'implication des communautés est essentielle pour lui permettre de mener ses activités. La conformité et l'éthique, la gestion de la chaîne d'approvisionnement et les impacts locaux constituent les principaux défis pour Worldline à l'égard de sa chaîne de valeur et des communautés. Ces questions essentielles correspondent



aux éléments suivants des standards de la GRI : Performance économique, Présence sur le marché, Impacts économiques indirects, Pratiques d'achats, Lutte contre la corruption et Conformité. Pour de plus amples informations sur les éléments des standards GRI, se référer à la Section D.4.

L'ensemble de ces enjeux sont couverts au travers d'indicateurs dédiés qui sont détaillés dans le programme TRUST 2020 et qui font l'objet d'un suivi régulier. En 2017, Worldline a à nouveau reçu le label « Or » à la suite de la troisième évaluation d'Ecovadis.

#### **4. Tirer profit de l'éco-efficacité de nos data-centers et bureaux**

L'excellence opérationnelle et l'efficacité environnementale, comprenant notamment la réduction de la consommation d'énergie, sont essentielles pour limiter les impacts des activités de Worldline sur l'environnement et proposer à ses clients des solutions durables. La limitation de son empreinte environnementale est un défi majeur pour Worldline, envers la Société en général, tout comme l'amélioration de l'efficacité et la confiance auprès de ses clients et partenaires.

Ces questions essentielles correspondent aux éléments suivants des Standards de la GRI : **Energie, Emissions et Responsabilité liée aux produits**. Pour de plus amples informations sur les éléments des standards GRI, se référer à la Section D.5.

L'ensemble de ces enjeux sont couverts au travers d'indicateurs dédiés qui sont détaillés dans le programme TRUST 2020 et qui font l'objet d'un suivi régulier. En 2017, Worldline a compensé la totalité des émissions de carbone liées à ses déplacements professionnels, au cycle de vie de ses terminaux de paiement et à ses data-centers.

### **D.1.2.3 Exigences légales françaises en matière d'informations sur les sociétés cotées [GRI103-3]**

Depuis 2010, la loi française Grenelle II (Article 225 de la loi 2010-788) a augmenté les obligations des sociétés et les exigences de publications en matière de Responsabilité sociale de l'Entreprise et de Développement durable. Cette loi s'appuie sur le principe de transparence, le caractère vérifiable et la certification des données par un tiers indépendant. Elle vise à assurer la comparabilité des rapports par le biais d'évaluations et de méthodologies de calcul communes. Des sanctions sont prévues pour les sociétés ne se soumettant pas à ces obligations réglementaires.

Par ailleurs, la démarche de Responsabilité sociale d'Entreprise de Worldline suit les lignes directrices d'application volontaire de la norme internationale ISO 26000 et la loi de la transition énergétique pour la croissance verte qui permet de contribuer plus efficacement à la lutte contre le dérèglement climatique.

#### **D.1.2.3.1 Respect des standards AA1000 [GRI102-12] et [GRI103-3]**

Le rapport de responsabilité sociale d'entreprise de Worldline est établi conformément aux principes d'inclusion, de matérialité et de réactivité tels que définis par la norme AA1000 SES (2011). Le rapport de responsabilité sociale d'entreprise et la Section D.1.1.3 du présent Document de Référence décrivent en détail la façon dont Worldline a intégré ces principes dans son fonctionnement.

#### **Inclusion**

Pour s'assurer que la stratégie de Responsabilité sociale d'Entreprise de Worldline réponde aux attentes de ses principales parties prenantes (collaborateurs, clients, partenaires, fournisseurs et actionnaires), des discussions et des réunions régulières sont organisées pour échanger sur les sujets de matérialité concernant Worldline et discuter des différentes activités de la Société. L'objectif est de bâtir une vision commune d'un environnement plus durable pour Worldline, ses partenaires et la communauté dans son ensemble.

Worldline est engagé en permanence dans un dialogue structuré et proactif avec ses parties prenantes afin d'adapter sa stratégie et ses ambitions ainsi que de prioriser les initiatives et les actions de sa démarche de Responsabilité sociale d'Entreprise. En 2017, l'équipe RSE a de nouveau fait appel à plusieurs parties prenantes internes et externes afin de confirmer et d'ajuster les résultats de la matrice de matérialité établie en 2014 et mise à jour en 2016.

#### **Matérialité**

Les défis en matière de développement durable considérés comme les plus importants pour les activités de Worldline ont été sélectionnés en 2014. L'évaluation de la matérialité de Worldline est décrite dans la Section D.1.2 de ce chapitre. Cette sélection repose sur les attentes des parties prenantes de Worldline ainsi que sur la hiérarchisation des priorités internes de Worldline établie selon des critères objectifs liés à ses marchés, ses opportunités et ses réalisations. En 2017, la matérialité de Worldline a été confirmée suite à un dialogue avec les parties prenantes.

#### **Réactivité**

Le rapport de responsabilité sociale d'entreprise de Worldline est publié tous les ans et intégré au Document de Référence de Worldline. Il comprend tous les indicateurs clés de performance en matière de développement durable suivis par Worldline. Ces documents sont publiés annuellement. Ils exposent les défis majeurs en matière de développement durable et les actions associées et comportent des comptes rendus d'entretiens et des études de cas. L'ensemble de ces documents constitue une réponse complète aux attentes des parties prenantes de Worldline.

Le suivi des ICP et la méthodologie de *reporting* sont présentés dans la Section D.6.2 de ce chapitre. L'index de contenu également présenté dans le rapport de responsabilité sociale d'entreprise synthétise les ICP utilisés dans les deux documents.

#### **D.1.2.3.2 Global Reporting Initiative [GRI102-12] [GRI102-46] [GRI102-54] et [GRI103-3]**

#### **Approche exhaustive de Worldline**

Depuis son premier exercice de *reporting* en 2014, Worldline a élaboré son rapport de développement durable conformément aux lignes directrices G4 du GRI. En 2016, Worldline a décidé d'être l'un des pionniers au niveau international afin d'aller plus loin sur le *reporting* RSE et d'amorcer une transition vers les nouveaux standards GRI. C'est la raison pour laquelle ce rapport 2017 a été élaboré en conformité avec l'option Comprehensive des Standards de la GRI.

Outre l'intégration des éléments essentiels d'un rapport de développement durable et la présentation du contexte dans lequel Worldline opère, le rapport communique sur les impacts de ses performances économiques, environnementales, sociales et de gouvernance. Ainsi, Worldline a choisi de fournir des



informations supplémentaires sur sa stratégie, sa vision et son analyse de la matérialité, sa gouvernance, son éthique et son intégrité. Cette option d'exhaustivité « Comprehensive Option » des nouveaux GRI standards répond au mieux aux obligations de reporting de Worldline, et surtout aux attentes de ses parties prenantes.

Pour garantir une conformité totale avec l'option d'exhaustivité des Standards, l'index de contenu de la GRI a été réalisé selon le format prescrit afin d'évaluer le rapport de développement durable de Worldline.

En 2017, Worldline a poursuivi son travail sur l'amélioration du classement et de la hiérarchisation des priorités d'un ensemble de sujets cohérents. Worldline a profité du passage aux lignes directrices G4 de la GRI en 2014 pour revoir la hiérarchisation des sujets pertinents en matière de développement durable et ses axes stratégiques. Une série d'entretiens avec des parties prenantes internes et externes ont été menés afin de confirmer l'importance de chaque enjeu selon leur impact sur l'évolution de la stratégie commerciale de Worldline et les objectifs fixés par

le Groupe, ainsi que leurs implications au regard des réglementations applicables.

Pour chaque thématique, une note interne et une note externe ont été déterminées. Toutes les thématiques se situant au-dessus d'un seuil défini pour les notes internes et externes ont été considérées comme importantes pour Worldline. Treize enjeux ont été analysés comme importants pour Worldline.

D'autres sujets ont été identifiés comme étant importants mais ne correspondaient à aucune des catégories de standards de la GRI. Afin de refléter les spécificités et les enjeux de l'entreprise, Worldline a intégré ces sujets dans sa matrice de matérialité. La matrice de matérialité de Worldline présentée permet de mieux souligner la hiérarchisation des enjeux en matière de Responsabilité sociale d'Entreprise pour Worldline et de structurer sa stratégie.

Des thèmes importants et de nouveaux axes stratégiques ont été validés par les membres du Comité Exécutif de Worldline.

### D.1.3 Tableau des principaux ICP [GRI 103-3 Informations spécifiques au secteur]

Enjeux de Worldline	Aspects	GRI	ICP applicable					2017		2016		2015		
				2017	2016	2015	2014	Par employé	Par revenu	Par employé	Par revenu	Par employé	Par revenu	
Instaurer la confiance des clients avec des plateformes entièrement disponibles et sécurisées et augmenter la création de valeur au profit des clients avec des solutions durables et innovantes	Proximité avec le marché	WL1	Taux de disponibilité des services	99,96 %	99,88 %	99,81 %	99,74 %	-	100 %	-	100 %	-	100 %	
			Résultats des enquêtes Tactiques mesurant la satisfaction des clients											
	Solutions innovantes	GRI102-44	Mise en place d'ateliers sur l'innovation au service des clients*	8,10	7,67	7,26	6,67	-	100 %	-	100 %	-	100 %	
			AO10	9	10	17	18	-	100 %	-	100 %	-	100 %	
	Plateformes sécurisées et entièrement disponibles	WL2	WL2	Nombre de membres WIN	45	44	45	42	100 %	-	100 %	-	100 %	-
				Pourcentage de Docteurs et de Doctorants dans le département R&D	49 %	45 %	46 %	30 %	100 %	-	100 %	-	100 %	-
				Taux d'obtention de prix externes	0 %	50 %	20 %	30 %	100 %	-	100 %	-	100 %	-
	Plateformes sécurisées et entièrement disponibles	GRI418-1	WL3	Total des contestations reçues	0	0	0	0	100 %	-	100 %	-	100 %	-
				Nombre d'incidents de sécurité	150	110	126	89	-	100 %	-	100 %	-	100 %

\* En 2017, Worldline a assisté et/ou organisé 14 ateliers sur l'innovation dans lesquels les membres de la communauté scientifique n'étaient pas nécessairement présents ou impliqués.

Enjeux de Worldline	Aspects	GRI	ICP applicable					2017		2016		2015	
				2017	2016	2015	2014	Par employé	Par revenu	Par employé	Par revenu	Par employé	Par revenu
Être un employeur responsable en révélant le potentiel de nos collaborateurs	Attraction des talents & développement	GRI 404-1	Nombre moyen d'heures de formation suivies par les collaborateurs durant l'année	28,13	25,14	18,99	19,23	86 %	-	100 %	-	100 %	-
		GRI 404-3	Pourcentage de collaborateurs ayant bénéficié régulièrement d'un entretien de performance et de développement de carrière au cours de l'année	97,4 %	94 %	97 %	97 %	66 %	-	81 %	-	88 %	-
	Engagement des collaborateurs	AO2	Taux de participation à l'enquête Great Place to Work®	77 %	79 %	84 %	86 %	94 %	-	100 %	-	97 %	-
		AO2	Worldline®trust index établi par l'Institut Great Place to Work® (GPTW)	58 %	57 %	50 %	50 %	94 %	-	100 %	-	97 %	-
		WL5	Plan d'actionnariat salarial	Qualitative	Qualitative	Qualitative	Qualitative	-	-	-	-	-	-
	WL6	Taux d'attrition	8,21 %	8,42 %	9,35 %	7,75 %	97 %	-	85 %	-	100 %	-	
	Diversité culturelle	GRI 405-1	Pourcentage de femmes	30,21 %	29 %	29 %	29 %	100 %	-	100 %	-	100 %	-
		AO6	Perception de la Diversité GPTW	82 %	81 %	79 %	76 %	94 %	-	100 %	-	97 %	-
		WL7	Pourcentage de femmes dans les fonctions exécutives	14,67 %	20,97 %	17,74 %	24,56 %	100 %	-	100 %	-	100 %	-
	Travail intelligent	GRI 403-2	Taux d'absentéisme	2,78 %	2,50 %	2,7 %	3,02 %	67 %	-	76 %	-	71 %	-
		AO11	Nombre de communautés collaboratives	267	218	271	285	100 %	-	100 %	-	100 %	-



Enjeux de Worldline	Aspects	GRI	ICP applicable					2017		2016		2015	
				2017	2016	2015	2014	Par employé	Par revenu	Par employé	Par revenu	Par employé	Par revenu
Promouvoir notre éthique commerciale au sein de notre chaîne de valeur	Ethique et conformité	GRI 205-2	Pourcentage d'employés du top management formés au code d'éthique - webinaire	77 %	-	68 %	-	100 %	-	100 %	-	100 %	-
		GRI 205-2	Pourcentage d'employés formés au code d'Éthique – formation en ligne	95 %	82 %	71 %	50 %	100 %	-	100 %	-	100 %	-
		GRI 419-1	Valeur monétaire des pénalités significatives pour non-respect des lois et des règlements	0	0	0	0	-	100 %	-	100 %	-	100 %
	Partenariats solides avec les fournisseurs	GRI 204-1	Proportion des dépenses consenties à des fournisseurs locaux	86 %	88 %	84 %	85 %	-	70 %	-	93 %	-	98 %
		AO17	Pourcentage de fournisseurs stratégiques évalués par EcoVadis	30 %	26 %	-	-	-	99 %	-	98 %	-	98 %
		AO17	Pourcentage des dépenses totales concernées par l'évaluation EcoVadis	49 %	47 %	-	-	-	99 %	-	98 %	-	98 %

Enjeux de Worldline	Aspects	GRI	ICP applicable					2017		2016		2015	
				2017	2016	2015	2014	Par employé	Par revenu	Par employé	Par revenu	Par employé	Par revenu
Tirer parti de l'efficacité de nos centres de données et de bureaux	Opérations eco-efficientes	GRI 302-1	Consommation énergétique de l'organisation (Gj)	281 972	265 636	248 258	290 552	-	83 %	-	98 %	-	97 %
		GRI 302-3	Intensité d'énergie par chiffre d'affaires (GJ/Million d'€)	225	240	232	292	-	83 %	-	91 %	-	87 %
		GRI 302-3	Intensité d'énergie par employé (GJ/Employé)	37,13	42,18	41,17	52,64	87 %	-	85 %	-	82 %	-
		GRI 305-4	Emissions totales de CO <sub>2</sub>	11 253	11 842	10 330	11 416	-	82 %	-	92 %	-	92 %
		GRI-305-4	Émissions de CO <sub>2</sub> par chiffre d'affaires (tCO <sub>2</sub> /M €)	8,98	11,05	9,70	11,48	-	82 %	-	92 %	-	92 %
		GRI-305-4	Émissions de CO <sub>2</sub> par employé (tCO <sub>2</sub> /employé)	1,48	1,96	1,70	2,07	84 %	-	87 %	-	89 %	-
		AO14	Nombre de sites certifiés ISO14001	9	9	9	4	-	100 %	-	100 %	-	100 %

GRI 404-1 Exclus : equensWorldline Finlande, equensWorldline Italie, equensWorldline Pays-Bas, Brésil, Estonie, Lettonie, Lituanie, Pays-Bas, Pologne et Suède

GRI 404-3 Exclus : Allemagne, Autriche, Finlande, Italie, Pays-Bas, Estonie, Lettonie, Lituanie, Pologne, Suède et Brésil et employés ayant moins de 6 mois d'ancienneté

AO2 Exclus : Autriche, Brésil, Estonie, Lettonie, Lituanie, Espagne et Suède

WL6 Exclus : Brésil, Estonie, Lituanie, Suède

AO16 Exclus : Allemagne, Pays-Bas, Finlande, Pologne, Italie, Estonie, Lituanie, Lettonie, Suède, Brésil, Inde, Luxembourg et République tchèque

GRI 204-1 Inclus : France, Allemagne, Royaume-Uni, Belgique et Inde

AO17 Exclus : Autriche, Brésil, Estonie, Indonésie, Lettonie, Lituanie, Pologne et Suède

GRI 302-1 Inclus : Belgique, France, Allemagne, Italie, Argentine, Inde, Espagne et Royaume-Uni

GRI 302-3 Inclus : Belgique, France, Allemagne, Italie, Argentine, Inde, Espagne et Royaume-Uni

GRI 305-4 Inclus : Belgique, France, Allemagne, Italie, Argentine, Inde, Espagne et Royaume-Uni

## D.2 Instaurer la confiance des clients avec des plates-formes entièrement disponibles et sécurisées et augmenter la création de valeur au profit des clients avec des offres durables et innovantes

### D.2.1 Répondre aux besoins et aux attentes des clients

#### D.2.1.1 Anticiper les attentes des clients en matière d'innovation [AOIO]

Worldline concentre ses efforts de Recherche et Développement en matière d'innovation sur trois principaux volets susceptibles de créer de nouvelles opportunités et de nouveaux services pour ses clients :

- **Trusted Services** : Sécurité des services ;
- **User eXperience** : Expérience utilisateur ; et
- Traitement de volumes élevés.

##### **Trusted Services**

Ce volet est consacré aux innovations conçues pour sécuriser davantage les transactions et les services au profit du client final. Dans ce domaine, les axes prioritaires comprennent les solutions innovantes de paiement, les solutions avancées d'authentification, les outils de cryptographie, les solutions de confidentialité des données (telles que les services « Cloud » sécurisés), et les solutions de résilience du réseau. Parmi les exemples d'innovations majeures dans ce domaine, figurent :

- **L'authentification multifacteurs.** Aucun outil d'authentification n'est infaillible. Par conséquent, les services nécessitant une authentification forte, comme les paiements, combinant plusieurs outils d'authentification qui, individuellement, seraient considérés insuffisants pour garantir le niveau de confiance. Les technologies existantes en matière d'authentification forte sont de plus en plus nombreuses, à l'image de la biométrie (empreintes digitales, reconnaissance faciale ou vocale, etc.), d'éléments sécurisés, de mots de passe et de cas d'utilisation. Les services connectés ont renforcé le besoin de solutions d'authentification intégrées. Afin de constamment apporter de nouvelles solutions d'authentification, Worldline travaille en amont avec des chercheurs sur la « reconnaissance biométrique » continue. Par opposition aux solutions biométriques de type reconnaissance d'empreinte digitale, reconnaissance faciale ou vocale où l'utilisateur doit présenter à un moment précis son doigt, son visage ou parer Worldline étudie des méthodes d'authentification biométrique en « amont ». Par exemple, le smartphone peut s'assurer que c'est bien son utilisateur qui le porte lorsqu'il marche. Il va analyser sa démarche, qui est unique, et va la reconnaître. A chaque fois que l'utilisateur va déverrouiller son smartphone, il va également taper son code d'une façon très personnelle. Le système peut donc l'authentifier de cette manière. Ainsi, Worldline crée un large éventail de solutions biométriques convergentes pour l'authentification des utilisateurs ;

- **La cryptographie post-quantique.** L'arrivée prochaine, dans un délai qui reste encore indéfini, des ordinateurs quantiques menace le fonctionnement de la sécurité informatique et, plus généralement, la sécurité digitale. Nous allons connaître une révolution post-quantique dans la sécurité informatique et digitale. Worldline est bien conscient que les ordinateurs quantiques ont les capacités de mettre en péril les clés de sécurité qui protègent aujourd'hui l'intégralité de nos données personnelles, professionnelles et bancaires. Afin de se prémunir contre cette menace, les laboratoires de recherche du monde entier travaillent au développement d'algorithmes de sécurité suffisamment puissants pour résister à ces ordinateurs. Worldline travaille en étroite collaboration avec ces chercheurs en mettant en pratique leurs découvertes et en les proposant parallèlement à des organisations mondiales de normalisation telles que le NIST (National Institute of Standards and Technology), auquel nous devons la standardisation de nombreuses normes informatiques mondiales. Worldline fera donc sans aucun doute partie des contributeurs les plus importants des normes de demain.

##### **User eXperience**

Ce volet se concentre sur des innovations qui tirent profit de la technologie pour améliorer l'expérience utilisateur dans le large panel d'activités gérées par Worldline pour ses clients, notamment les services bancaires, les services aux commerçants, les véhicules connectés, les médias et le divertissement. Les axes prioritaires comprennent des solutions de réalité augmentée, d'amélioration du caractère intuitif des interactions, de paiement sur des plates-formes multiples, d'analyse d'informations générées par des périphériques connectés, des solutions « peer-to-peer », des services de recommandations ainsi que de nouveaux périphériques et accessoires. Parmi les exemples d'innovations majeures dans ce domaine, figurent :

- **PayGgy.** Ce concept innovant de service bancaire prend la forme d'une tirelire connectée qui offre une expérience éducative et ludique aux enfants et à leur famille tout en améliorant l'image de marque des banques et la fidélisation. L'« Internet des objets » et les services de dématérialisation ont changé les habitudes de consommation et les banques sont elles aussi concernées par l'apparition de nouveaux usages. Toutefois, les pièces et le besoin d'épargner existeront toujours : les parents devront toujours apprendre à leurs enfants la valeur de l'argent, comment l'épargner et comment le gérer. Les banques doivent donc innover et la solution de Worldline est conçue pour évoluer en même temps que les habitudes de ses jeunes utilisateurs. A mesure qu'ils grandissent, ils ont accès à un nombre croissant de services. Ils commencent par mettre de l'argent de côté en



remplissant leur tirelire de pièces, puis ils ont accès à des contenus éducatifs abordant notamment la gestion des finances personnelles, les paiements (grâce à des solutions NFC et QR code pour débutants), le rechargement de crédit mobile... et bien plus encore ;

- Une solution en entraînant une autre, les échanges permanents de Worldline avec ses clients ont amené les équipes de R&D à dériver le concept PayGgy box vers une autre verticale de marché, vers une autre utilisation : la **Donation Box**. Cet objet connecté prend cette fois-ci la forme d'une boîte (en lieu et place de la tirelire) combinée à un terminal de paiement sans contact qui est capable de recevoir des dons d'un montant fixe de la part de l'utilisateur d'une façon simple, rapide et sécurisée. Aussi simplement qu'on mettrait une pièce ou un billet dans une boîte, on présente sa carte, son smartphone ou sa montre connectée et le montant prévu ou choisi est transféré à l'organisme receveur. Et pour permettre de mieux faire prendre conscience au donateur que sa contribution et celle de tous les autres donateurs ont un vrai impact, un écran digital associé montre en temps réel, à chaque don, le montant cumulé de la collecte ;
- Les interfaces utilisateur les plus appréciées actuellement sont les **chabots**, ces petits robots qui répondent aux questions que vous posez par e-mail, par message instantané ou même à l'oral grâce à des interfaces logicielles comme SIRI, popularisées par Apple, ou des interfaces matérielles comme Alexa d'Amazon ou Google Home. Non seulement ces services reposent sur les nouvelles technologies, mais ils introduisent également de nouveaux usages, tels que les services d'assistance à la conduite (demande d'information lors de la conduite), d'assistance à domicile et tous les canaux de conversation avec les marques et les institutions.

### Traitement de volumes élevés

Ce volet se concentre sur les solutions innovantes pour le traitement de volumes de données élevés qui proposent de nouvelles générations d'outils à la fois en matière de matériel et d'architecture des infrastructures, mais également en matière d'algorithmes, afin de permettre le traitement et le déchargement des applications des périphériques vers le Cloud. Les axes prioritaires dans ce domaine comprennent le calcul de haute performance, des solutions de *liquid computing*, des services Cloud et de contextualisation, l'intelligence artificielle, le machine learning et le support sur des activités émergentes. Parmi les exemples d'innovations majeures issues de ce processus ou actuellement en développement figurent :

- Industrial Data Analytics Platform : l'analyse prescriptive des données étant à présent nécessaire pour la quasi-totalité de ses services, Worldline a décidé de l'intégrer à toutes ses ressources pour offrir les meilleurs services d'analyse prescriptive des données, qu'elles soient structurées, contextuelles ou en temps réel. Worldline prépare actuellement la prochaine génération de logiciels qui devraient bénéficier pleinement de cette infrastructure grâce au programme AiDA (Artificial Intelligence for Data Analytics), un programme de recherche sur trois ans en collaboration avec quatre universités européennes ;
- Afin de compléter les travaux d'analyse de données, Worldline travaille aussi sur la « Machine Intelligence » et le « Deep Learning ». Ces travaux sont très importants car ils permettent à nos ordinateurs d'apprendre par eux-mêmes et de créer le raisonnement et les règles selon lesquels ils vont analyser

l'information pour prendre les décisions que l'on attend d'eux. Ces travaux sont essentiels pour tous les services de traitement en temps réel de l'information. La détection de fraude dans les paiements en est un excellent exemple ;

- Ces travaux sur l'intelligence artificielle complètent les deux axes de recherche précédents, avec l'aide de la reconnaissance d'image et la recherche d'éléments définis dans une image ou un flux vidéo (recherche d'un individu dans une foule, reconnaissance faciale dans un magasin, reconnaissance d'un utilisateur), de l'analyse du flux de données et de la détection du signal faible qui permet, par exemple, d'anticiper un problème, une panne ou un événement inattendu dès sa survenance afin de mettre en place une action corrective aussi vite que possible.

Worldline travaille en étroite collaboration et a établi des partenariats sur le long terme avec des universités européennes de premier rang en matière d'analyse de données et de cryptographie (Université de Passau en Allemagne, Université libre de Bruxelles en Belgique). Les équipes internationales de Recherche et Développement de Worldline travaillent avec des chercheurs et des étudiants afin de parvenir à des réalisations encore plus innovantes, en partageant leurs connaissances et leurs compétences pour relever les futurs défis technologiques à l'échelle internationale. Ces relations de confiance sur le long terme entre le monde de l'entreprise et le monde universitaire favorisent à la fois la recherche pour les universités, en leur offrant des opportunités concrètes pour tester leurs modèles d'algorithmes, et l'innovation pour Worldline, en orientant les travaux de recherche vers des besoins essentiels nécessitant un savoir-faire pointu en matière de fraude, de cryptographie, de sécurité et d'analyse de données. Ces partenariats représentent également pour Worldline une excellente opportunité de mettre en place une veille technologique mondiale, ce qui constitue un avantage concurrentiel clé pour atteindre son ambition de croissance à l'international.

### L'approche innovante de Worldline [WL2]

Worldline promeut activement une culture de l'innovation incitant ses collaborateurs à être plus créatifs et encourageant la conception et la mise en œuvre d'initiatives créatrices de valeur. Le service de Recherche et Développement de Worldline est un catalyseur essentiel de sa capacité d'innovation et de l'amélioration de ses produits et solutions, atout fondamental au sein d'un marché en constante évolution.

A ce titre, les ateliers d'innovation sont des événements qui permettent à Worldline de présenter à ses clients les nouvelles technologies et tendances émergentes. En 2017, 9 ateliers d'innovation [AO10] ont été organisés afin d'échanger sur les attentes et besoins des clients et les meilleurs moyens d'y répondre. Aussi, Worldline a assisté et/ou organisé 14 ateliers sur l'innovation dans lesquels les membres de la communauté scientifique n'étaient pas nécessairement présents ou impliqués.

Les équipes de Recherche et Développement de Worldline comprennent plus de 350 ingénieurs répartis dans la plupart des pays dans lesquels est implantée la Société. Un grand nombre d'ingénieurs en Recherche et Développement de Worldline sont directement intégrés aux équipes opérationnelles et se concentrent principalement sur l'innovation progressive, tandis que d'autres se concentrent sur des projets de Recherche et Développement à plus long terme, dédiés à l'innovation de rupture. L'équipe dédiée à la Recherche et au Développement de Worldline accompagne une équipe plus vaste de plus de 6 000 spécialistes du digital œuvrant sur le terrain avec les clients pour le déploiement de ses services.

Les collaborateurs de Worldline sont hautement qualifiés et créatifs, comme l'illustrent chaque année les initiatives du WIN Awards (Worldline Innovation Network). Des processus bottom-up permettent aux collaborateurs de présenter leurs innovations à leurs pairs, les meilleures d'entre elles étant récompensées et soutenues par le management pour être développées. Au sein de Worldline, 49% des collaborateurs du département Recherche et Développement possèdent un doctorat ou sont des doctorants [WL2]. De plus, le réseau innovation de Worldline (WIN) comptait 45 membres dans le monde en 2017. [WL2]

Ces initiatives peuvent être lancées exclusivement en interne ou avec le soutien de laboratoires et d'équipes universitaires avec lesquels Worldline collabore pour découvrir les technologies et services de nouvelle génération et pour figurer parmi les premières entreprises à les introduire sur le marché.

Worldline coopère par ailleurs avec des acteurs majeurs du secteur de l'industrie et des services dans le cadre de programmes nationaux ou européens, à l'image de H2O (qui prend la suite du programme eGo sur lequel Worldline travaillait précédemment), un système d'authentification biométrique par conductivité cutanée que Worldline a développé avec Gemalto et STMicroelectronics entre autres.

Worldline aborde l'innovation selon deux axes :

### L'innovation progressive

Une partie des innovations développées par Worldline permettent d'améliorer les services et processus existants conçus au quotidien pour les clients. Ainsi, elles permettent l'amélioration des solutions existantes et le développement de nouveaux services afin de répondre à des attentes et des tendances de marché évolutives. Worldline estime que le fait de travailler en étroite collaboration avec ses clients favorise un climat de confiance et de proximité permettant de mieux comprendre leurs besoins et leurs problématiques. L'approche de Worldline en matière d'innovation lui a permis de renforcer sa capacité à concevoir, proposer et mettre en place de manière proactive des solutions pour améliorer les processus existants et pour répondre aux enjeux de ses clients.

La présence de Worldline sur de multiples marchés et son approche de bout en bout dans la conception et le développement de solutions sont un atout précieux qui lui permet de proposer ses solutions sur de nouveaux marchés en s'appuyant sur les retours d'expérience acquis par ailleurs. Parmi les exemples de processus d'innovation progressive qui découlent de cette stratégie, figure l'évolution de l'offre de Worldline dans le secteur des télécommunications, passant des services basiques de webmail à une offre plus avancée et innovante de solutions multicanaux basées sur le Cloud grand public, utilisant une technologie de messagerie convergente. L'approche progressive de Worldline a permis de générer des synergies entre ses activités comme en témoignent les applications pour poids lourds connectés, qui s'appuient sur son expérience préalablement acquise en matière de voitures connectées.

### L'innovation de rupture

Tout en continuant à innover et à faire évoluer les activités de ses clients, Worldline concentre aussi ses efforts de Recherche et Développement sur l'innovation de rupture. Worldline estime être de créer de nouveaux marchés grâce à de nouvelles approches destinées à remplacer les technologies existantes. En premier lieu, Worldline développe une technologie de rupture qui apporte des solutions disruptives pour répondre aux problématiques actuelles et futures des clients. Worldline adapte et commercialise ensuite ses innovations auprès de ses clients

au travers d'ateliers d'innovation, de démonstrations de faisabilité, et d'autres moyens pour promouvoir leur utilisation. Dans ce secteur, Worldline s'associe souvent à d'autres entreprises ayant une expertise clé pour accélérer les développements non essentiels et partager les risques, pour que l'innovation puisse atteindre le stade où elle pourra être commercialisée plus largement auprès de clients ciblés.

Parmi les exemples de processus d'innovation de rupture qui découlent de cette stratégie figure l'adoption précoce de la technologie *blockchain* pour la conception de nouvelles solutions. Cette technologie étant applicable à de nombreux marchés et usages différents, Worldline a rassemblé ses experts et ses ingénieurs autour d'un Groupe de travail dont les principaux objectifs sont les suivants : former les équipes à cette technologie, partager les informations, effectuer des études de marché et sonde l'intérêt des clients, et mutualiser les travaux et développements. Les premiers travaux réalisés ont porté sur l'intégration des paiements en BitCoins à la solution WL SIPS (solution Worldline de paiement en ligne) et aux terminaux Worldline pour permettre une utilisation physique de cette cryptomonnaie. D'autres utilisations de la *blockchain*, comme la gestion des obligations financières, des listes noires, l'identification digitale ou la gestion du carnet d'entretien d'un véhicule ont été développées depuis. Les nouvelles réalisations s'appuyant sur cette technologie apportent de nombreux bénéfices en matière de traçabilité des données, tout en garantissant la confidentialité.

### D.2.12 Mettre en place un environnement de confiance pour nos clients grâce à la conformité [GRI 203-1][GRI 102-6]

Dans un contexte réglementaire de plus en plus complexe et en constante évolution, Worldline s'engage à assurer une conformité stricte aux lois et aux normes applicables sur son secteur, mais également à mener ses activités de façon éthique, respectueuse, équitable et sûre. Guidé par le Code éthique, Worldline s'engage à protéger sa réputation en adoptant et en promouvant des pratiques et comportements éthiques sur l'ensemble de sa chaîne de valeur.

A travers l'importance apportée à la conformité, Worldline vise à maintenir et développer la confiance de ses collaborateurs, de ses clients, de ses partenaires et de ses autres parties prenantes qui reconnaissent l'intégrité et les compétences de la Société dans toutes ses opérations.

### Conformité dans le secteur de la finance

En tant que leader des services de paiement en Europe, Worldline allie une vaste expérience dans le domaine des systèmes de paiements de masse traditionnels (émission d'un moyen de paiement, acquisition d'ordres de paiement, traitement des paiements intra et interbancaires) et une expertise reconnue dans la conception de solutions e-commerce et de paiement mobile innovants. Worldline propose la gamme de services de bout en bout la plus complète d'Europe en matière de paiements et de transactions par carte et assure une disponibilité transfrontalière de ses services à valeur ajoutée pour les banques, les institutions financières et les entreprises.

Le marché européen des paiements se distingue par l'évolution rapide des technologiques, des exigences réglementaires et des tendances en matière de normalisation et par une attention croissante portée aux coûts, au contrôle des processus et à la gestion des risques.

La réglementation est en train de passer d'une vision bancaire à une vision plus large incluant l'ensemble de l'écosystème du paiement. A mesure que de nouveaux acteurs entrent sur le marché des paiements, la complexité et les interdépendances augmentent.

Worldline assure à ses clients du secteur financier une conformité totale dans ce cadre réglementaire et juridique en pleine évolution.

Dans le cadre de son mandat de surveillance, l'Eurosystème, qui regroupe la Banque centrale européenne (BCE) et les Banques centrales nationales (BCN) des Etats membres de l'Union européenne ayant adopté l'euro, encourage la sécurité et l'efficacité des systèmes de paiement, de compensation et de règlement. Le système joue un rôle important non seulement dans la stabilité et l'efficacité du secteur financier et de l'économie de la zone euro dans son ensemble, mais également dans le bon déroulement de la politique monétaire commune et dans la stabilité de la monnaie unique. La surveillance par l'Eurosystème des infrastructures des marchés financiers repose sur les principes CPSS-IOSCO internationalement reconnus pour les infrastructures des marchés financiers (PFMI). Ces derniers ont été adoptés Par le Conseil des Gouverneurs de la BCE en juin 2013 en tant que normes pour la surveillance de tous les types de FMI dans la zone euro sous la responsabilité de l'Eurosystème<sup>1</sup>.

Worldline se conforme à ces principes dans tous les pays réglementés. En Belgique, aux Pays-Bas et en Lettonie, un régime de surveillance réglementaire est applicable. Dans les deux premiers pays, les exigences de surveillance sont également mentionnées dans la législation locale. Aux Pays-Bas, Worldline se trouve sous la supervision officielle de la Banque Nationale des Pays-Bas et de l'Autorité des marchés financiers depuis 2014. La Banque Nationale de Belgique a promulgué une loi relative à la surveillance des processeurs, entrée en vigueur en juillet 2017 et applicable à Worldline.

Outre la supervision directe par les régulateurs dans certains pays, les fournisseurs des institutions financières sont confrontés à une augmentation des exigences réglementaires, en particulier sur le marché des paiements sur lequel opère Worldline.

En Allemagne par exemple, l'Autorité fédérale de supervision financière a publié en octobre 2017 une mise à jour du MaRisk avec des contrôles et des exigences plus stricts pour l'externalisation. Le Règlement général sur la protection des données (RGPD) (Règlement n° 2016/679 (UE)) est un texte qui renforce et unifie la protection des données personnelles pour tous les individus au sein de l'Union européenne et qui traite du transfert des données personnelles hors de l'UE. Worldline sera en totale conformité avec le RGPD d'ici mai 2018.

En tant qu'infrastructure des marchés financiers, Worldline assure la conformité avec les lois, règles et réglementations en vigueur mais répond également aux exigences de ses clients grâce à la normalisation des principales certifications. Les certifications concernant la sécurité de l'information (ISO 27001), la continuité des activités (ISO 22301), la qualité (ISO 9001) et la norme PCI-DSS ainsi que l'ISAE 3402, permettent à Worldline d'opérer comme tiers de confiance sur ses marchés en offrant ce niveau d'assurance élevé.

## Conformité dans le secteur de la santé en France

L'activité de Worldline dans le secteur de l'e-santé comprend des prestations qui incluent le développement de systèmes d'information traitant des données de santé à caractère personnel, ainsi que l'hébergement de ces données.

Ce type de données revêt une importance toute particulière puisqu'il s'agit d'une information par définition confidentielle. Le Règlement général sur la protection des données (RGPD) de 2016 vient d'ailleurs d'en élargir la définition : il s'agit de « données à caractère personnel relatives à la santé physique ou mentale d'une personne physique, y compris la prestation de services de soins de santé, qui révèlent des informations sur l'état de santé de cette personne ». Cette définition implique une conception plus large de la donnée de santé, qui aujourd'hui ne peut se limiter à la seule indication d'une maladie tant la prise en charge sanitaire d'une personne nécessite également la connaissance de sa situation familiale ou sociale et l'intervention de multiples acteurs : professionnels de santé et personnels sociaux. Plus généralement, ce nouveau règlement européen renforce la protection des personnes par rapport à la précédente directive de 1995.

Les activités de développement logiciel et d'hébergement portant sur ces données sensibles imposent le respect d'un cadre normatif et réglementaire strict.

## Développement logiciel, interopérabilité et politique de sécurité

En ce qui concerne le développement applicatif, l'Agence des systèmes d'information partagés en Santé (ASIP Santé)<sup>2</sup> a défini plusieurs référentiels permettant aux acteurs de l'e-santé d'adopter les « bonnes pratiques » en la matière. Dès leur mise en place en 2009, Worldline s'est régulièrement associé aux réflexions et aux concertations portant sur ces référentiels, en synergie avec l'ASIP. Il s'agit principalement du Cadre d'interopérabilité des systèmes d'information de santé (CI-SIS)<sup>3</sup> et de la Politique générale de sécurité des systèmes d'information en santé (PGSSI-S)<sup>4</sup>.

En marge de ses contributions au CI-SIS, Worldline s'est par ailleurs activement investi dans plusieurs groupes de travail traitant de l'interopérabilité et, plus largement, dans celui de la « normalisation » des échanges et de la structuration des données de santé : Edisanté, Hprim/HL7 France, GS1 Healthcare France, IHE Europe. Depuis 2005, Worldline a participé plusieurs fois au « Connectathon », rencontre européenne annuelle qui permet de valider l'interopérabilité des solutions développées et qui, en termes de communication, permet de promouvoir une réelle expertise en matière d'interopérabilité.

En ce qui concerne la sécurité, la PGSSI-S est systématiquement au cœur des projets e-santé dans lesquels Worldline intervient, notamment lorsqu'ils impliquent le développement de solutions traitant des données de santé à caractère personnel. Le cadre qu'elle définit s'adresse en effet aux professionnels et structures de santé et du secteur médico-social, mais aussi aux industriels du domaine pour lesquels elle a vocation à « structurer l'offre logicielle ».

Le corpus documentaire de ces référentiels est par nature évolutif. Worldline procède par conséquent à une veille systématique qui lui permet d'intégrer toute modification dans ses propres analyses et dans les services et les outils qui en découlent. La mise en œuvre des principes et des règles qui sont décrites dans ces référentiels permet à Worldline de garantir à ses clients le respect de l'état de l'art.

1 <https://www.ecb.europa.eu/paym/pol/policies/html/index.en.html>.

2 <http://esante.gouv.fr/asip-sante>.

3 <http://esante.gouv.fr/services/referentiels/referentiels-d-interoperabilite/cadre-d-interoperabilite-des-systemes-d>.

4 <http://esante.gouv.fr/services/politique-generale-de-securite-des-systemes-d-information-de-sante-pgssi-s/en-savoir-plus-0>.

La bonne maîtrise de ces référentiels par les experts de Worldline permet en outre à l'entreprise d'accompagner et de conseiller ses clients dans l'atteinte d'objectifs de qualité et de sécurité.

Par ailleurs, ces référentiels d'interopérabilité et de sécurité sont opposables ou sur le point de le devenir : trois référentiels de sécurité informatique deviendront notamment opposables en 2018 <sup>1</sup>.

Parmi les autres référencements et homologations des solutions développées par Worldline, citons :

- Le Référencement « INS-C » <sup>2</sup>, destiné à valider les logiciels intégrant un algorithme de calcul de l'Identifiant national de santé (INS).

- L'homologation « DMP-compatibilité » <sup>3</sup>, destinée à valider la capacité des logiciels à s'interfacer avec le Dossier médical partagé (DMP) mis en œuvre par la CNAMTS.

- La certification « Logiciel d'Aide à la Prescription » <sup>4</sup>, obtenue pour deux applications dans le but de sécuriser la prescription médicamenteuse en centres d'addictologie d'une part, et en centres de protection maternelle et infantile d'autre part.

#### Hébergement agréé de données de santé à caractère personnel

Worldline, à travers sa filiale Santéos, fait partie des premiers hébergeurs à avoir disposé dès 2010 d'un agrément à l'hébergement de données de santé à caractère personnel. Trois agréments sont actuellement opérationnels pour différents projets opérés par Worldline <sup>5</sup>, et une quatrième demande d'agrément vient d'être déposée pour héberger les données de santé qui seront traitées dans le cadre du programme national « SI Samu ».

En matière d'hébergement agréé, une procédure d'agrément a été définie par décret en 2006, aboutissant à l'élaboration d'un référentiel pour la constitution des dossiers de demande d'agrément. La loi prévoit que cette procédure se transforme dès 2018 en un dispositif de certification des hébergeurs <sup>6</sup>. Dans ce cadre, Worldline a également participé aux étapes de concertation avec l'ASIP Santé afin de contribuer à construire un référentiel de certification s'appuyant entre autres sur son propre retour d'expérience et sur des bases concrètes. Worldline anticipe d'ores et déjà la transition vers la future procédure en s'assurant de la conformité vis-à-vis des exigences qui figurent dans la version provisoire du référentiel de certification.

Enfin, la mise en œuvre du RGPD fait l'objet d'un inventaire de l'ensemble des projets impliquant le traitement de données personnelles opérées par Worldline pour le compte de ses clients, avec une vigilance toute particulière en ce qui concerne l'hébergement de données de santé. A ce titre, Worldline propose à ses clients de les accompagner afin de leur permettre de respecter la conformité de leurs traitements aux exigences du RGPD.

### D.2.13 Améliorer l'expérience client en continu [GRI102-44]

Etre à l'écoute des besoins et répondre aux attentes de ses clients sont au cœur de la stratégie de Worldline. Le programme « Customer Experience » de Worldline a été conçu dans cet esprit. C'est pourquoi Worldline s'efforce d'établir de solides relations avec ses clients afin de comprendre leurs enjeux, créer de la valeur et s'approprier leur culture pour développer notre collaboration.

Dans ce contexte, Worldline réalise régulièrement des enquêtes de satisfaction auprès de ses clients et les résultats sont utilisés pour déterminer si des changements doivent être apportés à ses processus afin de renforcer la satisfaction et la fidélisation de ses clients :

- Elles permettent d'évaluer régulièrement la satisfaction client ;
- Elles fournissent un référentiel pour chaque contrat client à partir duquel des axes d'amélioration peuvent être formulés ;
- Elles permettent d'identifier des points sensibles à traiter ; et
- Elles contribuent au dialogue parti prenand et promeuvent ainsi l'engagement de Worldline en matière de développement durable.

Les conclusions de ces enquêtes donnent lieu à des plans d'amélioration ciblés qui sont élaborés et mis en œuvre en étroite collaboration avec les clients.

#### Processus de satisfaction client

Une fois par an, Worldline effectue une enquête sur ses contrats clients en utilisant la méthodologie d'Atos et en ciblant au moins 60% de ses clients principaux. L'enquête est adressée à la Direction Informatique, aux coordinateurs informatiques et aux responsables des contrats. En utilisant une méthodologie éprouvée en ligne avec l'expertise de haut niveau de Gartner, Satmetrix et Forrester, Worldline combine la satisfaction mesurée avec le suivi d'ICPs pour piloter le processus d'amélioration continue et à répondre aux besoins de ses clients.

Concernant les enquêtes CSAT (Customer Satisfaction) tactiques, Worldline s'est engagé à mettre en place des contrôles supplémentaires afin de s'assurer que les séances de clôture CSAT sont organisées avec les clients, lors desquelles l'équipe des relations client de Worldline confirme la prise en compte de leurs retours et élabore un plan d'amélioration concret. La mise en œuvre de ce plan d'action vise à son tour à améliorer la satisfaction et l'expérience client.

L'engagement et l'expérience client sont en constante progression dans quatre domaines :

- Stratégie ;
- Gouvernance ;
- Sensibilisation des collaborateurs ; et
- Programmes internes axés sur l'expérience client.

1 <http://www.ticsante.com/story.php?story=3736>.

2 [https://cnda.ameli.fr/?page\\_id=110](https://cnda.ameli.fr/?page_id=110).

3 [https://cnda.ameli.fr/?page\\_id=1462](https://cnda.ameli.fr/?page_id=1462).

4 [https://www.has-sante.fr/portail/jcms/r\\_1499086/fr/referentiel-de-certification-par-essai-de-type-des-logiciels-daide-a-la-prescription-en-medecine-ambulatoire](https://www.has-sante.fr/portail/jcms/r_1499086/fr/referentiel-de-certification-par-essai-de-type-des-logiciels-daide-a-la-prescription-en-medecine-ambulatoire).

5 <http://esante.gouv.fr/services/referentiels/securite/hebergeurs-agrees>.

6 <http://esante.gouv.fr/files/documents/fiche-expert-hds.pdf>.

## Stratégie

En 2015, des mesures supplémentaires ont été mises en place afin de renforcer et s'assurer de son exécution de bout en bout. Ces efforts soutenus se sont traduits par une nette amélioration de la performance du processus de satisfaction client de Worldline avec un indicateur de satisfaction client globale de 8,1 fin 2017 [GRI 102-44].

Le défi pour les prochaines années consistera à prendre systématiquement en compte le point de vue du client dans l'ensemble des activités de l'entreprise afin d'atteindre ses objectifs TRUST 2020 relatifs à la satisfaction client. Worldline s'est engagé à atteindre une note de satisfaction client globale supérieure à 8 d'ici 2020. Entre 2014 et la fin de l'année 2017, Worldline s'est attaché à résoudre les problématiques et traiter les questions de ses clients. Pour les années à venir, l'objectif sera de mettre en place une démarche plus proactive pour mieux anticiper les attentes des clients, non seulement en termes de qualité de prestation, mais aussi également en matière de rapport qualité-prix et d'innovation.

Au cours de l'année 2017 et des années suivantes, le questionnaire et sa structure seront retravaillés afin d'améliorer le taux de réponse global aux enquêtes de satisfaction client. La finalité de Worldline est d'inciter ses clients à répondre aux enquêtes CSAT, d'obtenir leurs retours et de rechercher activement des synergies entre les attentes clients et les capacités de Worldline. Des indicateurs sont mis en place pour mesurer le taux de participation réel.

En 2017, il a été décidé d'élargir la cible de l'enquête de satisfaction au sein des organisations clients du niveau N-2 au niveau Direction Générale. L'objectif est de recueillir les retours stratégiques de la Direction des entreprises clientes, qui viendront compléter l'opinion des collaborateurs impliqués dans les opérations quotidiennes.

En plus des enquêtes CSAT tactiques, la Direction de Worldline a demandé qu'il soit apporté une attention particulière aux comptes « Promoteur » afin de fidéliser davantage les clients et de bénéficier d'ambassadeurs au sein de la base de clients de Worldline.

## Gouvernance et suivi des plans d'actions

Worldline a mis en place une série de mesures de gouvernance concernant le processus CSAT pour garantir la réalisation des objectifs de performance. La mise en œuvre des actions d'amélioration est évaluée, documentée et mise à jour chaque mois dans le cadre des réunions de suivi de la qualité et communiquée aux membres du Management Committee de Worldline. Les indicateurs de la performance CSAT font partie de la rémunération variable des membres de la Direction. Ces bonnes pratiques de gouvernance garantissent que la Direction accorde le temps et l'attention nécessaires à ce processus.

Depuis 2017, davantage de « points de contrôle de l'efficacité » ont été définis et mis en œuvre pour ces actions d'amélioration. Grâce à un suivi rigoureux de la mise en œuvre des actions d'amélioration définies, Worldline peut établir un lien direct entre les attentes du client et la pertinence de ses actions.

## Sensibilisation des collaborateurs

Une formation spécifique a été conçue pour sensibiliser l'ensemble des collaborateurs de Worldline au processus de satisfaction client.

Au-delà de la formation sur l'expérience client, des sessions de sensibilisation sont régulièrement organisées dans les différents pays pour favoriser les bons comportements – comprendre les besoins opérationnels des clients et adapter les offres et services de façon proactive, maximiser la création valeur et faire de la relation client un réel partenariat.

## Programmes internes axés sur l'expérience client

### « Voice of Customer »

L'année 2017 a vu le lancement du programme « Voice of Customer » qui a pour objectif d'assurer le renouvellement des contrats en identifiant des axes d'amélioration et en définissant les mesures correctives à prendre. L'objectif de cette initiative est d'identifier et d'assurer en temps voulu la résolution de tout problème susceptible d'avoir une incidence sur l'état d'esprit et le processus décisionnel des clients pendant la phase de renouvellement des contrats. Une fois l'évaluation terminée, un suivi bimestriel est mis en place avec l'équipe des relations client afin de valider leur capacité à mettre en œuvre un ensemble d'actions convenues avec le client et approuvées par l'équipe de Direction de Worldline.

### Initiative « Objectif zéro incident »

Dans le cadre de son programme de transformation interne, Worldline prévoit d'améliorer la qualité des services fournis aux clients en réduisant radicalement le nombre d'incidents et de problèmes non résolus qui nuisent à l'expérience client en termes de fiabilité et de robustesse des systèmes et sont coûteux en temps et en énergie pour les équipes.

Un suivi systématique des processus de gestion des incidents et des problèmes est mis en place *via* l'initiative « Objectif Zéro Incident ». Dans un objectif d'amélioration continue de la qualité de service, des optimisations de processus sont identifiées et systématiquement mises en œuvre au sein des organisations à l'échelle internationale.

### Un service « First Time Right »

Worldline a lancé l'initiative « First Time Right » dans le but de mieux connecter les cultures Agile, DevOps et Test Automation au sein de l'entreprise. Worldline cherche à affiner ses méthodes de travail favorites en mettant en avant les meilleures pratiques et en prenant en considération les principaux enseignements tirés au niveau Groupe. Dans un objectif d'amélioration constante et d'une organisation parfaitement agile, Worldline évalue en permanence les bénéfices que comporte cette façon de travailler et la manière dont les difficultés peuvent être résolues.



### D.2.1.4 Construire une relation de confiance avec les clients grâce à un système informatique robuste et de qualité

#### D.2.1.4.1 Sécurité [GRI 418-1]

##### L'approche structurée de Worldline pour une protection complète de ses actifs

La Direction de la Sécurité de Worldline et d'Atos a défini 101 politiques, normes et recommandations sur la sécurité et la sûreté qui sont déployées dans l'ensemble des pays où est implantée l'entreprise. Ces politiques de sécurité sont obligatoires et s'appliquent à l'ensemble des entités et collaborateurs de Worldline afin de garantir la sécurité de tous les processus internes et externes (c'est-à-dire en lien avec les clients) de la Société. Elles s'appliquent également à l'ensemble des prestataires et consultants externes de Worldline.

Les politiques de sûreté et sécurité de Worldline couvrent la protection de l'ensemble des biens de l'entreprise, qu'ils lui appartiennent, qu'ils lui aient été confiés ou qu'ils soient utilisés par celle-ci (informations, propriété intellectuelle, sites, réseau, personnel, logiciels et matériel informatique).

Pour répondre aux spécificités et aux exigences de ses activités, Worldline a développé depuis 2009 un ensemble de politiques et de normes en matière de sécurité des informations, pouvant comprendre des déclinaisons locales destinées à clarifier certains points ou à prendre en compte des spécificités locales. Ces politiques ont été établies en cohérence avec les politiques du Groupe Worldline en matière de sûreté et de sécurité et sont conformes à la norme ISO 27001:2013.

Une instance de gouvernance a été mise en place pour gérer les politiques applicables en matière de sécurité. Son rôle est de les définir, d'en suivre la mise en œuvre et de les mettre à jour.

En outre, Worldline a mis en place des mesures et des politiques spécifiques destinées à protéger sa propriété intellectuelle et ses informations confidentielles, prévoyant le cas échéant l'utilisation d'accords de confidentialité et de systèmes de cryptage et de protection physique et logique des informations. La Direction Juridique et de la Conformité de Worldline émet également un avis sur l'ensemble des transactions commerciales afin de s'assurer que des dispositions adéquates figurent dans l'ensemble des contrats conclus avec les clients et les fournisseurs, et que les questions confidentielles soient traitées de manière appropriée et dans le respect des lois applicables.

Afin de soutenir sa démarche d'amélioration continue en matière de sécurité, Worldline participe également au programme de certification multisite ISO 27001 avec le groupe Atos. En 2017, Worldline a obtenu une certification pour 22 de ses 23 sites éligibles.

En 2017, 94% des collaborateurs de Worldline ont assisté aux formations obligatoires en ligne consacrées au thème « Sûreté et Sécurité », afin de développer leurs connaissances en la matière.

De plus, le département Sécurité de Worldline a organisé en 2017 une session de sensibilisation spéciale au niveau mondial afin d'apporter à ses collaborateurs une vision plus concrète des menaces informatiques et physiques qui pèsent sur l'entreprise ou sur eux grâce à des mises en situation et à des mesures de prévention pratiques. Pour répondre aux menaces croissantes liées aux attaques de phishing (logiciels malveillants), Worldline a organisé au cours de l'année des formations spécifiques de sensibilisation.

Voici un récapitulatif des principaux engagements de Worldline concernant la sécurité :

- 1. Conserver un niveau de sécurité élevé au sein de toute l'organisation grâce à la certification ISO.** L'un des défis principaux à relever est l'émergence de menaces liées à la cyber-sécurité susceptible d'entraîner une nouvelle exposition aux risques ;
- 2. Renforcer les services liés aux opérations du centre de sécurité.** Les menaces en constante évolution doivent faire l'objet d'un suivi permanent et proactif des risques identifiés, assorti de mesures appropriées ;
- 3. Maintenir la résolution des incidents à 100%, conformément à la politique de sécurité.** Les incidents sont signalés et les causes sont comprises afin d'éviter leur réapparition ;
- 4. Former 100% des collaborateurs chaque année à la norme PCI** afin de maintenir et renforcer la sensibilisation à la sécurité de l'information dans le paiement.

##### Indicateurs clés de performance de sécurité et reporting

Outre le suivi de ces indicateurs clés de performance de haut niveau, des procédures techniques de suivi et de *reporting* ont été mises en place pour agir de manière proactive en cas d'anomalie de sécurité (analyse hebdomadaire des contrôles de sécurité, contrôle mensuel de la configuration des pare-feu, analyses de vulnérabilité hebdomadaires, tests d'intrusion annuels, revue des droits d'accès, systèmes de détection des intrusions et suivi et enregistrement des événements signalés par le système). Toutes ces mesures font partie du cadre défini par Worldline sur le plan de la sécurité.

##### Procédures de protection des données personnelles

La politique de protection des données personnelles de Worldline repose sur le concept de « Privacy by design » (confidentialité dès la conception), et c'est pourquoi le deuxième pilier de son programme comprend des procédures qui sont également décrites dans la politique de protection des données personnelles du groupe Atos. Ces procédures garantissent que la confidentialité est intégrée à tout traitement des données personnelles réalisé par Worldline pour son propre compte ou celui de ses clients. En 2017, Worldline n'a pas reçu de plaintes de clients pour atteinte à la vie privée [GRI 418-1].

Le rapport de sécurité relatif aux incidents constitue une base d'analyse pour déterminer les causes qui nécessitent d'être couvertes par des plans d'action et qui sont suivies dans le rapport de risques.

Grâce à des évaluations régulières et proactives des risques liés à la sécurité, les risques existants devraient être traités au niveau de sécurité résiduelle convenue. Néanmoins, la remédiation en place pourrait ne pas être aussi efficace que souhaité si le résultat de l'analyse des risques était basé sur des hypothèses fausses. Il se pourrait également que de nouvelles menaces apparaissent et que les vecteurs d'attaque évoluent, entraînant des répercussions négatives sur la sécurité de l'information de Worldline.

Ainsi, les rapports et enregistrements d'incidents liés à la sécurité couplés à une analyse rigoureuse des causes contribuent à réduire le risque existant au niveau adéquat et apportent un précieux support aux évaluations régulières des risques liés à la sécurité. Cette pratique est d'autant plus importante dans un contexte international dans la mesure où Worldline fournit ses services à des clients dans le monde entier.



Des réunions hebdomadaires entre le responsable de la Sécurité de Worldline et tous les responsables de la sécurité locaux permettent un contrôle rigoureux des enregistrements des risques liés à la sécurité et un suivi des mesures d'amélioration définies.

#### **D.2.1.4.2 Industrie 4.0 : Infrastructure informatique robuste pour les entreprises [WL1]**

##### **Robustesse des plates-formes**

Worldline fournit à ses clients des services hautement disponibles. Ce haut niveau de disponibilité est obtenu par la mise en œuvre de plusieurs niveaux de redondance : socle de base robuste (composants redondants, RAID, etc.), des services fonctionnant sur plusieurs serveurs distincts en parallèle, répartition des moyens dans des data-centers distincts, data-centers situés dans différents pays. Cette conception permet une résilience globale très élevée en s'assurant que la panne d'un élément quelconque ne génère pas une indisponibilité totale du service. Worldline intègre les exigences de haute disponibilité dès les premières phases de la conception de ses plates-formes.

Ainsi, en 2017, le taux de disponibilité des services de Worldline est de 99,96% pour la solution WL Sips, ce qui souligne le caractère sécurisé et robuste de la plate-forme. [WL1].

En pratique, cela est mis en œuvre par l'équilibrage de la charge entre les composants (service actif-actif) sur plusieurs sites, ou la reprise du service (actif-passif) sur le site de secours. En cas de panne sur un site, le trafic est dirigé vers un autre site disponible, permettant ainsi aux utilisateurs de toujours disposer du service. Ces principes de redondance s'appliquent aux serveurs, aux bases de données et aux baies de stockage, afin d'éviter tout maillon faible dans l'infrastructure. Les fonctions de réplication des données permettent d'assurer la continuité des activités, avec plusieurs technologies disponibles selon le RTO/RPO (Objectifs de temps de reprise/Objectif de restauration de données).

Des tests sont effectués régulièrement sur chaque composant clé de l'infrastructure de Worldline pour vérifier la redondance et la robustesse des plates-formes.

La sécurité est au cœur des systèmes de Worldline, des audits de sécurité et des tests d'intrusions sont régulièrement menés sur les plates-formes afin de contrôler le niveau de sécurité des serveurs et applications. Un processus de suivi et de déploiement des correctifs de sécurité est défini afin de corriger les failles de sécurité détectées par les fournisseurs de logiciels ou la communauté open-source. Cela se traduit par l'obtention de certifications de sécurité reconnues (PCI, ISO 27001, TÜV IT).

Afin d'optimiser l'efficacité des infrastructures, Worldline a mis en place une organisation internationale et transverse de ses opérations techniques. Cela permet de tirer profit des infrastructures internationales partagées (*data centers*, connexions Internet, stockage, virtualisation, etc.). Worldline est ainsi en mesure d'offrir des solutions évolutives à coûts réduits grâce à la mise en œuvre d'un niveau de standardisation élevé et de services d'infrastructures industrialisés.

La technologie et l'organisation n'étant pas suffisantes pour garantir un bon niveau de disponibilité et de sécurité, Worldline a également déployé des processus internationaux alignés sur les pratiques ITIL, notamment en matière de conduite du changement et de planification des capacités.

Worldline a développé de solides compétences en matière de conception et de gestion des infrastructures de data-centers. De la construction au refroidissement, que ce soit l'énergie ou

l'équipement des salles, chaque élément actif est supervisé en temps réel par un système centralisé. Cette gestion de bout en bout est essentielle pour offrir des services en temps réel critiques régis par des conventions de services strictes. Dans ce domaine, la consommation d'énergie et la réduction des émissions de carbone sont également des sujets sensibles gérés par le biais de programmes d'amélioration continue spécifiques visant à réduire l'empreinte environnementale de Worldline. Ces enjeux clés font souvent l'objet de discussions avec les acteurs du marché et les clients. Sur la base des indicateurs d'efficacité énergétique (PUE), Worldline a mené un audit sur l'ensemble de ses infrastructures et a identifié des axes d'amélioration. Cette étude a conduit à des évolutions significatives telles que le déploiement de systèmes de refroidissement gratuits et adiabatiques, la mise en place de serveurs à faible consommation et de contrats sans émission de carbone avec des fournisseurs d'électricité.

Au-delà de l'amélioration des indicateurs d'efficacité énergétique, un projet de certification ISO 14001 a été finalisé en 2017. Les data-centers de La Pointe, Dassault, Vendôme et Bruxelles ainsi que la salle technique de Francfort sont aujourd'hui certifiés, récompensant ainsi le travail efficace effectué par toutes les équipes en charge des infrastructures informatiques, et répondant aux attentes des clients. Cette certification apporte également de nouveaux leviers de réduction des déchets informatiques, notamment le recyclage des serveurs.

La virtualisation est systématiquement prise en compte pour tous les déploiements, ce qui permet un taux de consolidation significatif et une utilisation optimale des ressources techniques. La plus grande partie des nouveaux déploiements, y compris la refonte de plates-formes existantes, utilisent les technologies de virtualisation et un Cloud privé ou public, contribuant ainsi à une meilleure gestion de l'énergie.

Les principaux avantages liés à ces solutions informatiques respectueuses de l'environnement sont :

- L'efficacité de la consommation énergétique ;
- L'optimisation des infrastructures informatiques ;
- La réduction des émissions de carbone ;
- La production de services agiles et de haute qualité ; et
- La réduction des coûts (virtualisation, SaaS, Red Current).

##### **Le processus de supervision au sein de Worldline**

Afin de garantir une très grande disponibilité des plates-formes, les applications de Worldline font l'objet d'une surveillance 7 jours/7 et 24 h/24 par une équipe de support de premier niveau. Le rôle de l'équipe de support de premier niveau consiste à :

- Assurer le suivi en continu pour garantir un niveau de disponibilité suffisant pour opérer les services des clients ;
- Résoudre tous les incidents en autonomie conformément aux conventions de services définies ;
- Identifier tous les incidents et les notifier à la hiérarchie ; et
- Coordonner le cas échéant les équipes de support de second niveau pour la résolution des incidents.

Afin d'offrir un service de qualité en matière de résolution de problèmes, l'équipe de support de premier niveau est formée pour disposer d'un large éventail de compétences techniques. L'équipe est toujours répartie sur deux sites différents pour garantir une continuité de service en cas de catastrophe majeure.

La supervision est entièrement automatisée et industrialisée :

- Tout risque de dysfonctionnement potentiel est automatiquement détecté et déclenche une alerte dans un outil centralisé ;
- L'information reçue fait l'objet d'une analyse globale, puis une procédure prédéfinie est appliquée ; et
- Toute alerte reçue ou action menée est tracée et contrôlable.

Worldline mène une démarche d'amélioration continue pour renforcer les équipes de supervision visant à fournir des outils de surveillance fiables, performants et industrialisés.

La disponibilité élevée des plates-formes de Worldline repose sur une infrastructure technique sécurisée et redondante et sur une équipe de supervision qualifiée en charge de s'assurer que les applications et les infrastructures soient opérationnelles à tout moment pour pouvoir fournir les services aux clients.

Worldline fournit des services qui s'appuient sur ses propres solutions d'infrastructure informatique. Cette stratégie confère à Worldline tous les leviers nécessaires pour minimiser les impacts opérationnels de ses infrastructures sur ses coûts et l'environnement, avec une attention particulière sur l'empreinte écologique de ses data-centers.

## D.2.2 Elargir le potentiel de nos offres grâce à des projets de partenariats stratégiques

L'univers du digital évolue rapidement et les innovations se multiplient, en particulier dans le domaine des transactions électroniques. Pour gérer la complexité de ce nouvel environnement, Worldline doit être capable d'atteindre un plus haut niveau d'agilité et de crédibilité en développant des partenariats et des alliances avec des entreprises qui conçoivent des solutions spécifiques venant enrichir le cœur de métier et le savoir-faire de l'entreprise et élargir sa couverture géographique.

Ces partenariats et alliances peuvent également donner lieu à des acquisitions, mais pas nécessairement par le biais d'un processus de fusion-acquisition traditionnel. L'objectif premier est de développer des opportunités business sur un marché local et de remporter de nouveaux contrats en collaborant avec des partenaires locaux, ainsi que d'augmenter les bénéfices en mutualisant les frais de marketing, de référencement et de formation.

Les objectifs de partenariat à moyen terme sont les suivants :

- Mettre sur le marché des solutions innovantes et de rupture et chercher à établir des partenariats stratégiques avec des leaders technologiques ; et
- Développer la présence de Worldline en Europe et accélérer sa croissance sur les marchés émergents.

Pour atteindre ces objectifs, Worldline crée son propre écosystème en tirant profit :

- De l'expérience de partenaires innovants et la proximité client pour proposer des offres de transformation aux clients de manière proactive ;
- Des partenariats industriels bilatéraux à long terme avec de grands groupes industriels pour développer le portefeuille d'innovation ; et

- Un partenariat commercial pour déployer une action commune afin d'améliorer le taux de signature de nouveaux contrats.

En 2016, Worldline a mobilisé plusieurs approches pour augmenter le nombre de partenariats. Une équipe dédiée sous la responsabilité du Directeur Commercial de Worldline a été mise en place pour accélérer la signature du premier partenariat.

Cette équipe est dirigée de façon centrale et a développé un réseau dédié dans les principales implantations de Worldline pour plus de proximité avec les partenaires stratégiques mondiaux. L'équipe a engagé des discussions ciblées avec les principaux intervenants du marché afin d'exploiter les atouts de Worldline et de saisir rapidement des opportunités intéressantes.

En 2017, Worldline a étendu son portefeuille de partenaires en signant des contrats avec des sociétés du secteur de la technologie financière telle qu'Accepteasy dans le domaine de la facturation électronique ou lsignthis pour la vérification d'identité à distance. La collaboration entre Worldline et ce secteur est en pleine croissance et reste une priorité pour l'entreprise, lui permettant ainsi de proposer davantage d'innovations à ses clients, plus rapidement.

Worldline travaille également avec des partenaires pour saisir des opportunités de transformation digitale dans les domaines de la Billetterie Electronique, de l'identification digitale et de l'Internet des objets.

## D.2.3 Contribution des offres durables de Worldline aux défis RSE des clients [GRI 203-1] [AO7] et [GRI 103-2 Impacts économiques indirects]

### D.2.3.1 Identifier et améliorer les performances de notre portefeuille en matière de développement durable

Worldline a intégré la durabilité dans sa stratégie business et soutient activement ses clients afin de les aider à gérer les défis de développement durable auxquels ils font face dans leurs activités et sur leur marché. En effet, les clients de Worldline ont accès à un large portefeuille d'offres durables que la Société propose et qui prennent en compte leurs besoins environnementaux, économiques et sociaux en ajoutant de la valeur aux services fournis.

#### Analyse de la durabilité

Pour mesurer la haute valeur ajoutée commerciale de sa contribution aux performances de développement durable de ses clients, Worldline a réalisé avec le groupe Atos une analyse de durabilité détaillée pour toutes ses offres dont le but est de mettre en évidence :

- Les solutions innovantes et durables ainsi que la création de valeur pour les clients ;
- La réduction de l'impact environnemental tout au long de la chaîne de valeur grâce au portefeuille d'offres de ; et
- La réduction des risques associés à la confidentialité des données, aux droits de l'homme et aux cybermenaces.

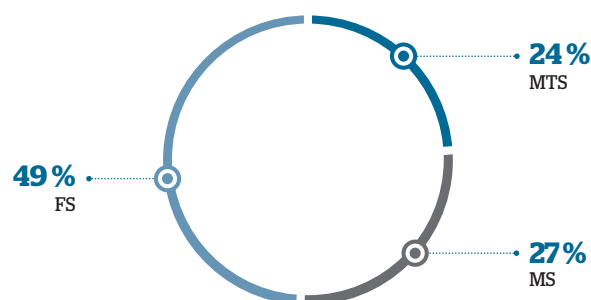
Les avantages de chaque offre ont été déterminés par les chefs de produits et les experts en durabilité selon quatre catégories : économique, social et bien-être, gouvernance, confiance et conformité, et empreinte environnementale et changement climatique. Cette analyse permet à Worldline de déterminer un pourcentage de durabilité pour chacun de ses offres et constitue la base de l'évaluation de la contribution des offres de Worldline aux ODD, mentionnés à la Section D.1.1.4 Contribution de Worldline aux Objectifs de développement durable des Nations Unies.

En 2017, Worldline a ajouté les offres d'equensWorldline à son portefeuille durable : services de transactions sécurisées, accès au compte et compensation et règlement (paiements instantanés),

Par conséquent, les solutions digitales et de paiement de Worldline ont un impact positif sur les différentes dimensions de durabilité des marchés sur lesquels les clients opèrent en contribuant à la transformation des activités des clients.

#### Résultats

En 2017, Worldline a généré 770 millions d'euros de chiffre d'affaires durable



**L'offre liée à la Ligne de Services FS** apporte aux clients de nombreux bénéfices notamment en termes de gouvernance, de confiance et de conformité, et de réduction des risques de fraude. Ces solutions contribuent au développement de services aux citoyens comme les services d'e-gouvernement, à des modes de travail plus collaboratifs et à une accessibilité et une flexibilité plus importantes pour les clients disposant d'applications bancaires en ligne, contribuant ainsi à l'inclusion digitale.

**L'offre liée à la Ligne de Services MS** apporte aux clients des bénéfices économiques majeurs en facilitant les processus de paiement grâce à de nouveaux modèles de vente digitaux qui améliorent l'expérience client et stimulent la croissance du marché. Ces solutions permettent le développement de nouveaux moyens de paiement plus rapides et d'une relation client plus personnalisée en facilitant la circulation de la monnaie électronique. Ces avantages renforcent d'autant plus la fidélité des clients.

**L'offre liée à la Ligne de Services MTS** apporte aux clients différents bénéfices sur l'ensemble des dimensions du développement durable : économique, social, gouvernance et environnement. Ces offres contribuent à l'amélioration de la qualité de vie des utilisateurs finaux en œuvrant pour leur santé et leur sécurité et en participant à la protection de l'environnement, par exemple par l'optimisation des émissions de CO<sub>2</sub>.





## Responsabilité sociétale d'entreprise

Instaurer la confiance des clients avec des plates-formes entièrement disponibles et sécurisées

### D.2.3.2 Apporter de la valeur à nos clients grâce à nos solutions durables, en répondant à leurs enjeux en matière de développement durable

Les performances des solutions de Worldline en matière de durabilité et les bénéfices qu'elles offrent aux clients couvrent les quatre dimensions détaillées ci-dessous. Avec l'objectif d'accroître la valeur durable de ses offres dans le cadre de son programme TRUST 2020, Worldline s'attache à maximiser les impacts positifs de ses offres sur les plans économique, social, éthique et environnemental.

#### Bénéfices sur le plan économique

Les solutions de Worldline permettent à ses clients de gagner du temps grâce à un parcours utilisateur plus rapide qui réduit les délais de traitement et la nécessité d'un portefeuille physique. Les solutions et services CRM de Worldline, entre autres, visent également à accroître la fidélité des clients en interagissant en temps réel avec les utilisateurs *via* des notifications personnalisées. De plus, les solutions Payment Acceptance, Kiosque et Digital Retail de Worldline réduisent le délai de mise sur le marché des commerçants et le coût total de l'acceptation des paiements.

En synthèse, l'offre de Worldline permet de générer de la croissance économique en facilitant les paiements grâce à des modèles commerciaux digitaux flexibles.

#### Bénéfices sur le plan social

Worldline contribue à la protection et à l'inclusion sociale et financière des populations vulnérables grâce notamment à ses solutions durables de paiement ou de santé connectée. Les offres de Worldline favorisent également l'inclusion digitale et l'accessibilité en ligne en facilitant la phase de paiement et en rendant accessible à tous des opérations qui pouvaient auparavant comporter des restrictions, comme les terminaux de paiement désormais accessibles aux personnes aveugles grâce aux dispositifs Voice Over POS, entre autres. Par ailleurs, les solutions In Payments soutiennent l'inclusion financière et sociale, ainsi que les entreprises non bancarisées et les petites entreprises. En outre, les services opérés par le Centre de traitement des infractions de Worldline favorisent la prévention en matière de sécurité routière qui permet de réduire les accidents graves ou mortels sur les routes. Enfin, le service de Billetterie Electronique de Worldline fournit des informations aux opérateurs de transport et aux passagers afin de leur faciliter l'utilisation des transports.

#### Bénéfices en matière de Gouvernance, confiance et conformité

Les solutions durables de Worldline contribuent à la promotion des droits de l'Homme, en assurant la sécurité, la confidentialité et la protection des données personnelles grâce à des solutions dématérialisées de signatures électroniques ou d'e-Gouvernement pour la citoyenneté et la démocratie. Ces solutions sont conçues pour lutter contre la fraude et les risques de corruption et se prémunir des cybermenaces. A ce titre, les solutions de dématérialisation de Worldline sont conformes au règlement européen sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques et les services d'acquisition commerçants, d'acceptation de paiement et autres services de

paiement électronique garantissent la confiance et le respect des lois et réduisent les risques associés à la chaîne d'approvisionnement. De plus, la solution Worldline Pay pour l'acquisition et l'autorisation d'ordres de paiement, combinée à une application de détection des fraudes en ligne, réduit considérablement la fraude par carte bancaire et les solutions de péage permettent de lutter contre l'évasion fiscale et le blanchiment d'argent.

#### Bénéfices sur le plan environnemental et en matière de lutte contre le changement climatique

Les solutions digitales de Worldline contribuent à lutter contre le changement climatique et à préserver l'environnement en réduisant la pollution et la production de déchets. Par exemple, les solutions de dématérialisation et de banque en ligne permettent de réduire les transports et d'utiliser des processus dématérialisés qui contribuent à lutter contre la déforestation et les émissions de CO<sub>2</sub>. Ainsi, les services en ligne, les solutions Cloud ou les solutions de paiement à distance offrent la possibilité d'accéder aux services sans déplacements.

De plus, les solutions Connected Vehicles et Live Traffic permettent aux clients d'anticiper le trafic, d'accéder aux pratiques d'écoconduite et de surveiller leur consommation de carburant. En outre, les solutions connectées pour la maison (smartgrid) permettent d'optimiser la consommation énergétique.

#### Les offres spécifiques ci-après présentent un impact plus significatif sur le développement durable

##### Paiements numériques

Les solutions de paiements numériques de Worldline englobent une large gamme d'offres et de services couvrant l'ensemble de la chaîne de valeur des paiements : services de traitement des paiements sans carte, compensation et règlement interbancaires, *back-office* et transactions sécurisées.

Worldline est idéalement positionné pour tirer profit des récentes révolutions réglementaires, car la directive DSP2 encourage les solutions de paiement liées à des comptes et le système de paiement instantané de l'EPC permet de traiter plus rapidement l'ensemble du processus de paiement. Les deux impliquent de nouvelles solutions complexes de traitement des paiements ayant pour objectif majeur d'offrir des services de paiement plus simples, plus sûrs et moins coûteux pour les citoyens.

##### Banque en ligne

La solution de banque en ligne de Worldline permet aux clients de fournir des services bancaires digitaux à tout moment et n'importe où, contribuant ainsi à la réduction des transports et du recours au papier. Ainsi, ce service contribue à la préservation des ressources naturelles en offrant la possibilité de consulter ses documents bancaires en version électronique.

Cette solution de banque en ligne permet également à l'utilisateur final d'économiser du temps dans la gestion courante de ses opérations bancaires telles que la consultation de son compte bancaire, ses virements ou ses achats de titres. Elle facilite également les transactions grâce à des applications mobiles. Enfin, ce service aide les banques et les institutions financières à développer la mise à disposition de services bancaires en ligne dans des pays où l'accès aux services bancaires est encore restreint, favorisant ainsi leur inclusion digitale.

#### Dématérialisation

Worldline fournit des solutions de contrat, de signature et d'archivage électroniques sécurisés, simples et efficaces, permettant l'autonomisation des citoyens en leur fournissant des services numériques et des informations facilement accessibles. Ainsi, ces solutions favorisent l'inclusion numérique en permettant de délivrer des services plus connectés disponibles partout et à tout moment.

En outre, les solutions de dématérialisation contribuent, grâce aux processus sans papier, à lutter contre le déboisement et à réduire les coûts énergétiques générés par le stockage et le transport des documents.

Cela signifie pour le client une plus grande efficacité, une meilleure précision et traçabilité en ligne avec le règlement européen sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques et donc la réduction de la fraude et des cybermenaces.

Worldline intervient également dans le domaine de la sécurité routière pour les citoyens, en automatisant le système de contraventions pour infraction routière, mais aussi en aidant les gouvernements à collecter les amendes grâce à la reconnaissance automatisée des plaques d'immatriculation et l'envoi d'amendes. Worldline fournit également des services de télécommunications mobiles avec des solutions de stockage des données clients dans le Cloud ainsi qu'un service de gestion de l'interaction omnicanal totalement sécurisé aidant les clients à archiver et récupérer des copies numériques de documents juridiques.

#### Terminaux

Les terminaux de paiement de Worldline respectent les règles environnementales d'écoconception ECMA 370, leur permettant d'être reconnus comme les meilleurs produits du marché en termes de respect de l'environnement. Ainsi, Worldline s'assure que ses terminaux de paiement soient contrôlés et certifiés sur tout leur cycle de vie permettant de garantir leur recyclage et un impact nul sur la couche d'ozone même pour les batteries et l'emballage. Cet engagement est par conséquent en accord avec les réglementations Reach et RoHS.

En complément, la mise à disposition de la nouvelle fonctionnalité « Voice Over POS » sur les terminaux de paiement, idée soumise par les collaborateurs de Worldline, permet un accès plus aisé et totalement sécurisé aux personnes aveugles grâce à une assistance vocale sur le smartphone du consommateur pour le guider tout au long des différentes étapes de la transaction.

#### Titres de transport dématérialisés

Grâce au numérique et à l'automatisation des processus, les solutions de dématérialisation des titres de transport de Worldline permettent aux compagnies ferroviaires et de bus d'améliorer la gestion des trajets et de gagner ainsi en efficacité, en termes de temps et de coûts.

La gestion de l'information en temps réel, en mode sécurisé, couplée à une analyse des données a permis de développer des solutions réduisant la pollution des véhicules et le volume de déchets générés par les impressions de titres de transport. La simple mise à disposition d'une information de voyage pertinente et actualisée permet de générer des bénéfices immédiats pour l'environnement ainsi que des gains de productivité sur le plan économique.

#### Connected Living

L'Internet des objets est un marché en pleine expansion, pour lequel de Worldline développe avec des partenaires commerciaux tels que les fabricants d'appareils ménagers, d'appareils industriels ou de véhicules, des solutions qui aident les citoyens en leur rendant la vie plus facile, plus confortable, plus sûre, moins chère et durable.

Parmi les exemples de cet écosystème, on trouve l'assurance adaptée à l'utilisateur, que vous payez en fonction de votre conduite, la maison connectée, dans laquelle vos réfrigérateurs s'occupent de faire les courses chaque semaine en tenant compte de vos souhaits et de vos besoins, évitant ainsi les trajets jusqu'au magasin, ou le paiement de votre essence directement depuis votre voiture, économisant ainsi du temps et de l'énergie.

Toutes ces offres de solutions et de services font partie d'un projet plus important : la « **Digital Transformation Factory** ». Ce projet a pour objectif de tirer profit des capacités technologiques et des compétences des collaborateurs du groupe Atos, en proposant quatre offres de bout en bout, axées sur le client, qui aideront les entreprises à relever les principaux défis de leur transformation digitale.

Ce projet regroupe une expertise de pointe dans les applications digitales, les infrastructures numériques, les transactions électroniques et les technologies de sécurité. Atos restera ainsi le partenaire de confiance de ses clients lorsqu'ils abordent les principaux défis de transformation pour ce qui est de l'expérience client, la réinvention commerciale, l'excellence opérationnelle et la confiance et la conformité dans l'ère du digital.

## D.2.4 Tableau des principaux ICP

Code GRI	Nom de l'ICP	2017	2016	2015	2014	Périmètre 2017		Périmètre 2016		Périmètre 2015	
						Par employé	Par revenu	Par employé	Par revenu	Par employé	Par revenu
<b>WL1</b>	<b>Taux de disponibilité des services</b>										
	Taux de disponibilité des services	99,96 %	99,88 %	99,81 %	99,74 %	-	100 %	-	100 %	-	100 %
<b>WL2</b>	<b>Innovation</b>										
	Pourcentage de Docteurs et de Doctorants dans le département R&D	49 %	45 %	46 %	30 %	100 %	-	100 %	-	100 %	-
	Nombre de membres WIN	45	44	45	42	100 %	-	100 %	-	100 %	-
	Taux d'obtention de prix externes	0 %	50 %	20 %	30 %	100 %	-	100 %	-	100 %	-
<b>GRI102-44</b>	<b>Enquête de satisfaction clients</b>										
	Résultats des enquêtes Tactiques mesurant la satisfaction des clients (échelle de 0 à 10)	8,1	7,67	7,26	6,67	-	100 %	-	100 %	-	100 %
<b>GRI201-2</b>	<b>Implications financières et autres risques dus au changement climatique</b>										
	Implications financières et autres risques dus au changement climatique	Qualitative	Qualitative	Qualitative	Qualitative	-	-	-	-	-	-
<b>GRI203-1</b>	<b>Développement et impact des investissements d'infrastructure et des services bénéficiant d'un support</b>										
	Développement et impact des investissements d'infrastructure et des services bénéficiant d'un support	Qualitative	Qualitative	Qualitative	Qualitative	-	-	-	-	-	-
<b>A07</b>	<b>Chiffre d'affaires lié aux « offres durables »</b>										
	Valeur totale de chiffre d'affaires lié aux « offres durables »	770	586	575	-	-	100 %	-	100 %	-	100 %
	Mobility and eTransactional Services - Valeur totale du chiffre d'affaires lié aux « offres durables »	186	180	186	-	-	100 %	-	100 %	-	100 %
	Mobility and eTransactional Services – Pourcentage de la valeur totale du chiffre d'affaires lié aux « offres durables »	24 %	31 %	32 %	-	-	100 %	-	100 %	-	100 %
	Merchant Services - Valeur totale du chiffre d'affaires lié aux « offres durables »	207	175	166	-	-	100 %	-	100 %	-	100 %
	Merchant Services - Pourcentage de la valeur totale du chiffre d'affaires lié aux « offres durables »	27 %	30 %	29 %	-	-	100 %	-	100 %	-	100 %
	Financial Services - Valeur totale du chiffre d'affaires lié aux « offres durables »	377	231	224	-	-	100 %	-	100 %	-	100 %
	Financial Services - Pourcentage de la valeur totale du chiffre d'affaires lié aux « offres durables »	49 %	39 %	39 %	-	-	100 %	-	100 %	-	100 %
<b>A010</b>	<b>Initiatives concernant les services innovants / Développement Produits</b>										
	Mise en place d'ateliers sur l'innovation au service des clients*	9	10	17	18	-	100 %	-	100 %	-	100 %
<b>GRI418-1</b>	<b>Plaintes des clients pour violation de la vie privée</b>										
	Nombre de plaintes de tiers pour violation de la vie privée au-delà de 100 000 EUR	0	0	0	0	-	100 %	-	100 %	-	100 %
	Nombre de plaintes de clients pour violation de la vie privée au-delà de 100 000 EUR	0	0	0	0	-	100 %	-	100 %	-	100 %



Code GRI	Nom de l'ICP					Périmètre 2017		Périmètre 2016		Périmètre 2015	
		2017	2016	2015	2014	Par employé	Par revenu	Par employé	Par revenu	Par employé	Par revenu
<b>A03</b>	<b>Incidents de sécurité</b>										
	Nombre d'incidents de sécurité	150	110	126	89	-	100%	-	100%	-	100%
	Pourcentage d'incidents de sécurité ouverts par rapport aux fermés	10,70%	1,06%	0,79%	1,12%	-	100%	-	100%	-	100%
	Pourcentage d'employés ayant suivi la formation en ligne "Sûreté et Sécurité"	94%	90%	86%	77%	-	80%	-	100%	-	100%
	Pourcentage d'employés ayant suivi la formation en ligne « Protection des Données Personnelles	90%	89%	78%	77%	-	80%	-	100%	-	100%
	Pourcentage de conformité à la politique anti-virus	-	75%	79%	76%	-	-	-	100%	-	100%

\*En 2017, Worldline a assisté et/ou organisé 14 ateliers sur l'innovation dans lesquels les membres de la communauté scientifique n'étaient pas nécessairement présents ou impliqués.

\*\*A03 Exclut: equensWorldline Allemagne, equensWorldline Italie, Autriche, Brésil, Estonie, Allemagne, Lettonie, Lituanie, Suède

## D.3 Etre un employeur responsable

### D.3.1 Ambition, défis et opportunités

#### Le programme wellbeing@worldline

Worldline accorde une attention particulière à ses collaborateurs et les place au cœur du développement de ses activités. En effet, le capital humain de Worldline est un véritable catalyseur d'innovation et de création de valeur pour ses clients et un levier de croissance pour l'entreprise. A travers son programme wellbeing@worldline initié par la Direction des Ressources Humaines en 2015, Worldline met la priorité sur le bien-être, la santé, la motivation et la créativité de ses collaborateurs. Worldline favorise donc un environnement professionnel et des conditions de travail propices au développement des compétences et des talents et à l'équilibre vie professionnelle/vie privée de ses collaborateurs. La stratégie de l'entreprise est donc d'améliorer la satisfaction de ses collaborateurs mesurée grâce au questionnaire de l'institut Great Place to Work®.

#### Objectifs et actions du programme TRUST 2020 en matière de Ressources Humaines

Afin d'accélérer cette dynamique et cette stratégie d'amélioration continue de sa performance, la Direction des Ressources Humaines de Worldline s'est engagée à travers l'ambition RSE TRUST 2020 à progresser sur les enjeux humains suivants :

- Augmenter la satisfaction des collaborateurs de 10%, telle que mesurée par l'enquête Great Place to Work® ;
- Augmenter la satisfaction générale des collaborateurs à l'égard des programmes de formation proposés ;

- Etre cité dans au moins cinq classements portant sur la marque employeur ;
- Promouvoir l'égalité hommes-femmes dans l'entreprise en augmentant le nombre de femmes à des postes à responsabilité.

Worldline a par conséquent déployé une stratégie complète et de nombreuses actions pour relever les différents défis liés au capital humain :

- **Pour être une entreprise attractive certifiée Great Place to Work®**, Worldline a mis en place une politique solide pour attirer et fidéliser les talents en améliorant la stratégie de recrutement et l'adhésion. En collaboration avec l'institut Great Place to Work®, Worldline a mis en place un questionnaire afin d'évaluer la satisfaction des collaborateurs et le potentiel d'amélioration. Conformément à cette étude, Worldline développe et met à jour son programme wellbeing@worldline qui est articulé autour d'actions top down et bottom up. Les actions top down reposent principalement sur l'intégration de talents et d'experts du digital (integration@worldline). Les actions bottom up ont pour but d'assurer une plus forte adhésion et implication des collaborateurs à tous les niveaux de l'organisation. Elles se concentrent sur deux dimensions clés : workingconditions@worldline et recognition@worldline;
- **Pour former et motiver les talents Worldline**, l'entreprise a mis en place une intégration et un accompagnement structurés et efficaces des collaborateurs à travers de nombreuses mesures, comme le plan individuel de développement. L'entreprise considère la mobilité professionnelle et les promotions internes comme des priorités majeures afin de permettre aux collaborateurs d'évoluer, d'apprendre et de développer leur parcours

# D

## Responsabilité sociale d'entreprise

### Etre un employeur responsable

professionnel. A cet égard, Worldline met en place divers programmes et formations (growing@worldline et learning@worldline);

- **Afin de stimuler l'innovation et d'améliorer son expertise**, Worldline a mis en place un réseau d'experts reconnus avec d'excellentes compétences technologiques afin de développer un esprit innovant et de faciliter le partage de connaissances au sein du Groupe.-

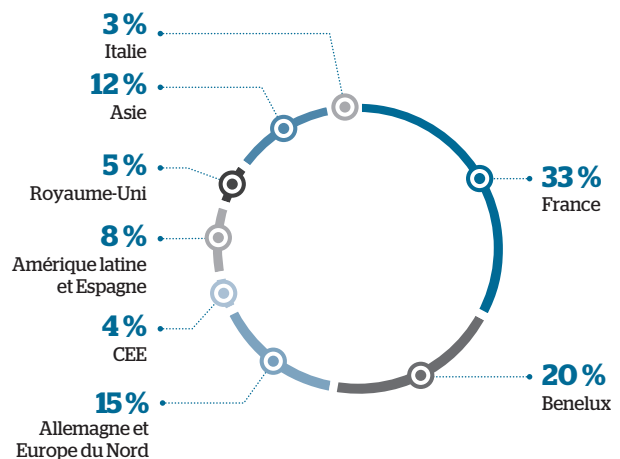
Ces plans d'actions concrets et réalistes émanant des échanges et du partage de bonnes pratiques entre les collaborateurs de Worldline font systématiquement l'objet d'une validation par le management et la Direction des Ressources Humaines de chaque pays avant leur mise en œuvre locale. La Direction de chaque pays est impliquée dans le processus de mobilisation du management local pour le déploiement des plans d'actions wellbeing@worldline.

Ces différents plans déployés pour atteindre les objectifs fixés dans le cadre du programme TRUST 2020 ont permis de constater les premiers progrès et de bénéficier de premières reconnaissances, plaçant ainsi Worldline en position de publier, dès 2017, une progression vers son ambition d'être un employeur responsable en développant le potentiel de ses collaborateurs. En effet, Worldline a reçu trois récompenses marque employeur en 2017 : nommée parmi les « meilleurs recruteurs » dans le quotidien Le Figaro, Worldline France a reçu à nouveau le label « Happy Trainees » en 2017 pour la qualité des stages proposés aux étudiants de ses écoles cibles. Worldline a également reçu le prix « Best Chile 2017 » pour son

engagement en faveur du bien-être de ses collaborateurs chiliens.

### LES HOMMES ET LES FEMMES, LE PRINCIPAL ATOUT DE WORLDLINE [GRI102-7] ET [GRI102-8]

Le capital humain de Worldline est composé de 9 340 collaborateurs [GRI 102-8]. L'entreprise MRL Posnet (environ 125 collaborateurs) a été exclue du périmètre de reporting pour 2017. Le capital humain de Worldline est réparti comme suit :



## D.3.2 Commencer ma carrière chez Worldline : integration@worldline

[WL6]

Recruter des talents hautement qualifiés et faciliter l'intégration de chaque collaborateur au sein de l'entreprise sont des dimensions clés de la politique de responsabilité sociale d'entreprise de Worldline et les principaux engagements du programme wellbeing@worldline.

### D.3.2.1 La stratégie de recrutement de talents de Worldline [GRI 401-1]

[GRI 103-2 Emploi] et [WL6]

Worldline est une société dynamique et en constante croissance. Afin d'attirer et recruter les meilleurs talents de divers horizons, principalement des profils informatiques, mais aussi des experts dans les domaines du *Big Data* et de la cybersécurité par exemple, Worldline a fait des efforts considérables pour renforcer sa marque employeur et tisser des liens étroits avec les meilleures universités et écoles d'ingénieur et de commerce. Ainsi Worldline a pu accroître son attractivité, notamment auprès des jeunes, qui représentent la principale cible de recrutement de l'entreprise.

Cette stratégie a déjà porté ses fruits puisque Worldline a atteint ses objectifs stratégiques en 2017 grâce à une équipe recrutement travaillant en étroite collaboration avec les Opérations et dont la mission est d'attirer les meilleurs talents du marché en faisant preuve d'esprit d'initiative et d'innovation. Pour assurer un recrutement de qualité, Worldline a mis en place un processus de recrutement sélectif et qualitatif qui

comprend un entretien avec les Ressources Humaines, un entretien opérationnel et un questionnaire comportemental en environnement professionnel.

La stratégie de recrutement de talents de Worldline s'appuie sur un plan d'action s'articulant autour de trois dimensions.

#### Etre reconnu comme un employeur de premier rang

Afin d'être reconnu comme un employeur de premier rang et comme une organisation apprenante, la Direction des Ressources Humaines de Worldline a lancé une vaste campagne de recrutement *via* Job teaser et organisé différents événements pour embaucher des stagiaires, des alternants et des jeunes diplômés. Afin de garantir le haut niveau de performance de ses collaborateurs, Worldline a lancé un programme « Tier 1 » pour attirer les jeunes talents des meilleures universités et grandes écoles d'ingénieur et de commerce. La stratégie « Tier 1 » menée par Worldline auprès des écoles s'appuie sur son programme Campus Manager depuis 2010.

Le programme Campus Manager est dédié à la coordination des événements et des relations entre un réseau interne

d'anciens diplômés volontaires et les universités et grandes écoles cibles. Le programme regroupe une communauté de près de 50 membres, en charge de gérer et développer ces partenariats. Les activités de la communauté Campus Manager de Worldline sont variées : participation aux forums étudiants, animation de conférences, organisation de visites des data-centers, de tables rondes avec les étudiants, de cours, participation à des jurys, prêt de plates-formes technologiques, organisation d'ateliers de préparation aux entretiens d'embauche, entre autres actions.

En 2017, le programme Campus Manager a été repensé pour être mieux adapté aux besoins et aux attentes de la nouvelle génération. Pour cela, le rôle de Campus Student a été créé pour travailler en collaboration avec le Campus Manager, mais surtout pour représenter Worldline au sein de son école/université et informer les étudiants intéressés par une expérience professionnelle chez Worldline.

Worldline offre des opportunités de stage ou d'emploi dans toutes les fonctions représentées au sein de l'entreprise : métiers du développement informatique, de la gestion des infrastructures ou encore des fonctions support. Après leur stage, la plupart des étudiants talentueux et performants ont l'opportunité de rejoindre Worldline en signant un contrat à durée indéterminée.

Ces initiatives permettent à Worldline de sélectionner les profils recherchés en fonction des besoins de l'entreprise tout en apportant de l'agilité dans les nouvelles technologies et de nouvelles opportunités de développement au sein des différents pays.

Dans ce cadre, Worldline a pris un engagement au travers du programme RSE TRUST 2020 de figurer dans cinq classements portant sur la marque employeur d'ici 2020 afin d'accroître sa visibilité, son attractivité et de se positionner comme un employeur de premier rang.

### Attirer les meilleurs Talents à travers sa marque employeur [GRI 103-2 Emploi]

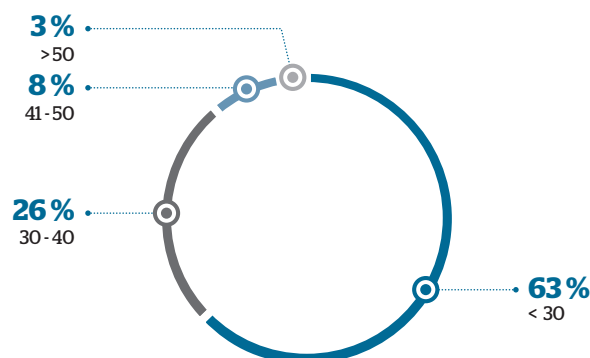
Worldline travaille également sur sa marque employeur afin d'améliorer sa visibilité sur le marché et donc son attractivité pour soutenir son ambition de croissance. En tant que leader du secteur des paiements et des services digitaux, Worldline bénéficie d'une position idéale pour intervenir dans de nombreux projets dans tous les secteurs d'activités et tous les domaines technologiques émergents, pour couvrir tous les métiers de la chaîne de valeur de l'informatique et offrir de nombreuses perspectives d'évolution. Ces atouts constituent les principaux facteurs de succès dans la stratégie de recrutement de talents de Worldline.

Plus généralement, Worldline a engagé de nombreuses actions visant à faire reconnaître sa marque employeur sur le marché. Cette stratégie repose sur quatre axes distincts : l'Attraction des talents, le Développement des talents, le wellbeing@work et le sentiment d'appartenance. Une campagne de communication spécifique comportant ces quatre piliers a été mise en place pour mieux répondre aux attentes de la nouvelle génération en mettant l'accent sur l'authenticité et des exemples concrets pour promouvoir les valeurs de l'entreprise. Worldline a choisi de mettre en scène ses collaborateurs pour témoigner, raconter et partager leur expérience et leur quotidien au sein de l'entreprise.

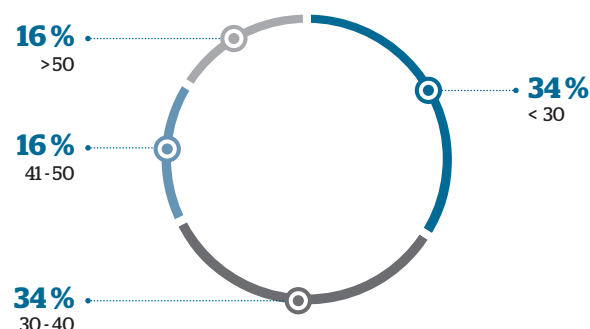
Sur le volet recrutement, les 12 derniers mois se sont avérés positifs avec une hausse des embauches de 45% dont 29% de

femmes qui ont rejoint l'entreprise dans le monde entier en 2017 [GRI 401-1]. L'augmentation des embauches prend en compte les nouvelles entités equensWorldline en 2017 par rapport à 2016, le périmètre de reporting est donc différent par rapport à l'an dernier. Worldline compte poursuivre cette dynamique de recrutement de jeunes talents en 2018.

### RÉPARTITION DES NOUVEAUX ENTRANTS PAR ÂGE



### RÉPARTITION DES DÉPARTS PAR ÂGE



Taux d'attrition 2017 [WL6]	Femmes	Hommes	Total
Embauches	29,08%	70,92%	11,75%
Départs	27,64%	72,36%	8,21%

### Accueillir et intégrer les nouveaux collaborateurs

Fort d'une longue expérience marquée par des acquisitions majeures, Worldline a développé une réelle expertise dans l'accueil de nouveaux collaborateurs permettant une intégration harmonieuse dans les équipes et de s'imprégner immédiatement de la culture, des valeurs et de la façon de travailler au sein de l'entreprise.

A l'échelle globale et locale, de nombreuses initiatives sont mises en œuvre pour garantir la bonne intégration des nouveaux arrivants, telles que la distribution d'un livret d'accueil détaillé sur l'histoire, la culture, les engagements et la stratégie de l'entreprise et l'organisation sur site de petits déjeuners d'accueil au cours desquels les participants peuvent avoir une vue d'ensemble sur l'organisation et les processus internes ainsi que sur les différentes activités de l'entreprise.

### D.3.2.2 Prise en compte des attentes des collaborateurs [WL4] et [AO2]

Satisfaction des collaborateurs – Enquête Great Place & to Work [AO2]	2017
Great Place to Work® Trust Index	58%

Enquête Great Place to Work® [WL4]	2017
Taux de participation	77%

	2017
Le management nous fait confiance pour accomplir notre travail correctement sans nous contrôler constamment.	71%
On accorde beaucoup de responsabilités aux salariés de cette entreprise.	67%
Le management apprécie et valorise le travail bien fait et tout effort supplémentaire.	46%
Le management invite les collaborateurs à donner des idées et suggestions et s'efforce d'en tenir compte.	50%
Le management nous associe aux décisions ayant un impact sur notre travail ou notre environnement professionnel.	41%

Au-delà des discussions formelles avec les instances représentatives du personnel, Worldline sollicite l'ensemble de ses collaborateurs pour répondre à l'enquête annuelle de satisfaction Great Place to Work®. Cette enquête internationale, gérée par l'institut indépendant Great Place to Work®, permet de donner une vision détaillée des objectifs et des attentes des collaborateurs ainsi que des axes d'amélioration qu'ils souhaitent voir prendre en charge par l'entreprise. L'enquête est structurée autour de cinq dimensions : crédibilité, respect, équité, fierté et convivialité. En 2017, 20 pays de Worldline ont participé à l'enquête Great Place to Work®, ce qui représente 94% des collaborateurs de Worldline [AO2].

Le taux de participation pour les pays qui ont répondu est compris entre 60% et 100%. Cela montre clairement que les résultats obtenus peuvent être considérés comme représentatifs. Un plan d'action sera lancé à la fois au niveau mondial et au niveau local en fonction de l'analyse des résultats. Ce plan d'action aura pour but de faire augmenter de 10% la satisfaction globale des collaborateurs d'ici 2020.

Suite à cette enquête, des ateliers spécifiques sont régulièrement organisés à la demande des managers afin de partager des informations sur les résultats de l'enquête Great Place to Work® et de parler du soutien apporté aux collaborateurs par les équipes RH et la Direction.

### D.3.2.3 Initiatives de Worldline favorisant le dialogue et le bien-être des collaborateurs

Pour atteindre son ambition d'être une entreprise où il fait bon travailler, Worldline développe, par le biais de ses entités locales, plusieurs initiatives de bien-être aux différents objectifs. L'entreprise a identifié un plan d'action adapté au niveau local pour répondre aux besoins spécifiques et couvrant trois dimensions du bien-être :

- **Initiatives top down.** En effet, les rapports de l'enquête Great Place to Work® (GPTW) indiquaient un besoin important d'informations et de communications sur l'actualité et la stratégie de l'entreprise dans tous les pays ;

- **Les initiatives bottom up** visent à encourager le dialogue, mieux comprendre les attentes des collaborateurs et favoriser l'esprit d'équipe ;
- **Les initiatives de networking et de teambuilding** complètent la semaine annuelle wellbeing@worldline organisée dans tous les pays. De nombreuses activités sont proposées chaque jour : journée de la santé (avec un petit déjeuner sain et des ateliers sur des sujets en lien avec la santé), journée de partage sur la stratégie ou jour de fête avec des activités ludiques

#### D.3.2.3.1 Initiatives top down

En effet, les rapports de l'enquête GPTW indiquaient un besoin important d'informations et de communications chez les collaborateurs de tous les pays au sujet de l'actualité et de la stratégie de l'entreprise.

Par conséquent, deux types d'actions ont été mis en œuvre :

- **Des roadshows de Direction** afin de mieux communiquer au sujet la vision et les principaux enjeux de l'entreprise.

Par exemple, au moins une fois par an, le manager des services de production organise des réunions générales dans les principaux sites européens afin de présenter les lignes directrices stratégiques. Toutes les entités ont mis en œuvre leurs propres roadshows de Direction afin de partager la vision et les défis à venir de l'entreprise : la réunion générale de Claude France en France, les réunions « Town hall » en Belgique, en Inde et dans les pays de l'Amérique latine, les tables rondes trimestrielles de la Direction sur chaque site au Royaume-Uni ou les ateliers « World Café » en Belgique. Leur but est de permettre aux collaborateurs de partager leurs idées et leur vision avec leur management. Tous les pays organisent au moins une ou plusieurs sessions avec le management par an afin de mettre en avant les priorités de l'entreprise, la vision de la Direction, les projets en cours et les réalisations.

Le petit déjeuner avec le Directeur Général, principalement organisé sur les sites européens et en France, constitue une autre initiative appréciée.

Par ailleurs, dans le cadre de l'intégration d'equensWorldline, les initiatives du management ont été particulièrement renforcées afin de faciliter la transition. Par exemple, l'équipe de Direction d'equensWorldline en France et certains managers internationaux se sont rassemblés au cours d'un séminaire de deux jours. L'objectif qui était de poser les bases pour grandir ensemble au sein de cette nouvelle société a été atteint avec succès.

- **Des newsletters ou des magazines internationaux et locaux** fournissent régulièrement des informations sur l'entreprise et les initiatives « bien-être » aux collaborateurs.

Outre les newsletters internationales gérées au niveau mondial, certaines entités publient leurs propres communications comme la newsletter mensuelle « Sabías que » en Espagne (lancée en 2017) ou le magazine biannuel Worldline-India qui se concentre autant sur l'actualité commerciale de l'entreprise que sur les contributions des collaborateurs.

#### D.3.2.3.2 Initiatives bottom up

Les initiatives bottom up couvrent les trois actions suivantes :

- **La création de groupes de réflexion pour encourager le dialogue** et mieux comprendre les attentes des collaborateurs.

Worldline France a été pionnier dans le domaine en mettant en œuvre l'initiative "bottom up" qui se compose de 10 groupes de travail aidant à la compréhension de la réalité quotidienne et à l'identification des domaines à améliorer. Plus de 110 volontaires ont rejoint ces groupes de réflexion qui abordent des thématiques du programme wellbeing@worldline (notamment des sujets comme la communication, le partage, la reconnaissance et les conditions de travail). Ces groupes de travail sont un canal de communication privilégié avec les collaborateurs car ces participants sont régulièrement informés des nouveautés et autres changements dans l'entreprise. L'une des nouvelles actions faisant suite à cette initiative est appelée « management innovant ». Son but est de former les managers à de nouvelles méthodes de management et de partage collaboratif en se basant sur des techniques agiles. Elle a été testée en novembre 2017. Des initiatives similaires sont organisées dans d'autres pays comme les réunions « Dhamaal Buddies » en Inde, le webinaire HR Newsflash destiné à tous les managers en Belgique (lancé en 2017) ou le programme Culture aux Pays-Bas dans le cadre duquel on réfléchit à l'appropriation des valeurs de Worldline par les nouveaux collaborateurs (surtout les collaborateurs Paysquare) afin de faciliter leur intégration et de lui donner un sens.

- **Actions de reconnaissance.** Lancé en 2016 et mis en application en 2017, le nouveau programme de récompenses Accolade vise à renforcer l'adhésion et la reconnaissance chez les collaborateurs.

Avec ce programme, chaque collaborateur peut récompenser un collègue ou une équipe qui se démarque par ses réalisations et son implication au sein du Groupe Worldline (un projet réussi, un engagement d'une équipe, etc.). Il existe quatre sortes de récompenses Accolade : trois récompenses individuelles (Gold, Silver et Bronze) et une récompense d'équipe « Champagne ». Un jury représentatif de collaborateurs a décerné 55 récompenses sur les 67 dossiers reçus lors de la première édition du programme Accolade organisée en France en 2017. Un total de 234 collaborateurs ont été récompensés : 46 récompenses individuelles (13 Gold, 17 Silver et 16 Bronze) ainsi que 9 récompenses d'équipe y compris un prix spécial du Jury décerné aux équipes opérationnelles Support de premier niveau de Vendôme et Seclin. Au-delà des chiffres, le programme Accolade a confirmé la volonté des collaborateurs de valoriser leurs collègues et de montrer leur

gratitude à leurs pairs (43% des cas). Cette initiative a également été mise en place en Espagne, dans les pays d'Amérique latine et au Royaume-Uni (ainsi que le programme Worldline Star).

Par ailleurs, Worldline Luxembourg est bien représenté dans la catégorie Trophée de l'Innovation (prix reçu trois années de suite), et Worldline Inde remet ses Spot Awards aux collaborateurs sur le terrain au quotidien afin de les récompenser pour une réalisation exceptionnelle ou des efforts supplémentaires mis en œuvre pour atteindre des objectifs commerciaux.

De façon plus générale, l'Inde et les pays d'Amérique latine rendent hommage aux collaborateurs en fonction de leur ancienneté (5 ans, 10 ans, 15 ans, 20 ans, etc.).

- **Actions au niveau des conditions de travail**

Worldline s'efforce constamment d'améliorer l'environnement de travail de ses collaborateurs, par la rénovation des locaux par exemple (planifiée en Belgique) ou par les différentes pratiques professionnelles qui favorisent la motivation et la productivité (comme la « journée sans réunion » pilote appliqué dans la Ligne de Services MTS chez Worldline Iberia tous les mardis après-midi) ainsi que l'équilibre entre travail et vie privée (comme le développement du travail à distance).

#### D.3.2.3.3 Initiatives de « networking » et de « teambuilding »

Les activités de « networking » et de « teambuilding » peuvent être divisées en différents types d'actions :

- **Les événements de networking** sont organisés dans tous les pays, comme la « Fresh Connection » en France ou le programme « Young Worldline » en Belgique (rassemblant des stagiaires, des apprentis et de jeunes collaborateurs), des journées d'actions spécifiques au Royaume-Uni (journées sportives, projections cinématographiques, etc.), des sessions informelles régulières aux Pays-Bas (surtout pour faciliter l'intégration des collaborateurs Paysquare), des événements « afterwork happy hours » en Allemagne (pour fêter de nouveaux contrats) ou le « Fun Committee » au Luxembourg. Ces initiatives sont souvent complétées par une soirée/journée spéciale ou un événement de « teambuilding », comme la fête du Nouvel An en Allemagne ou encore la célébration du jour de la République et de l'Indépendance en Inde. Dans les pays de la région Asie Pacifique, Worldline accorde une attention particulière aux relations avec les universités locales pour promouvoir la marque Worldline et faciliter les recrutements à venir. Par ailleurs, Worldline France a mis en place un concours de décoration de Noël en 2017, impliquant 500 collaborateurs. En Allemagne, des journées « santé » sont également organisées. En Inde, des événements ont lieu tout au long de l'année, comme la célébration de Divali, la soirée Dandiya ou la Journée internationale des droits des femmes. En 2017, pour cette dernière, un représentant du mouvement Art of Living a proposé une session de formation pour les femmes avec un cours d'une heure d'auto-défense ;
- **Les événements sportifs** sont aussi très appréciés dans le cadre du programme favorisant le bien-être. La France et le Royaume-Uni organisent des « Corporate Games », des événements sportifs interentreprises au cours desquels les collaborateurs représentent fièrement les couleurs de leur entreprise. En France, en 2017, la deuxième édition des jeux a rassemblé 28 collaborateurs lors d'une compétition répartie sur trois jours. Par ailleurs, Worldline participe à différentes courses comme la *Corporate Chase* à Francfort. L'entreprise est particulièrement impliquée dans le



marathon Standard Chartered de Mumbai. Worldline Inde a aussi organisé son premier marathon en 2017 à la fin de la « Health Week ». Plus de 120 collaborateurs ont participé à cette course organisée dans le parc national Sanjay Gandhi de Mumbai, à Pune et à Delhi sur deux circuits (5 km et 10 km). Les collaborateurs indiens ont également participé avec enthousiasme aux tournois de football et de cricket organisés en 2017,

### D.3.2.4 Promouvoir la diversité et l'équité

[GRI 202-2][GRI 405-1]

[GRI 103-2 Diversité et égalité des chances]

et [GRI 103-2 Présence sur le marché]

Worldline s'assure que toutes les formes de diversités sont représentées au sein du Groupe : différences culturelles, différences générationnelles, handicap et égalité hommes/femmes. Différents groupes de travail ont lancé des plans d'action à long terme sur ces thématiques. Ces actions sont en lien avec :

- **L'égalité hommes/femmes** : égalité des chances entre les hommes et les femmes, égalité d'accès au même niveau de responsabilité au sein de Worldline. Le bon équilibre entre hommes et femmes au sein de Worldline permet de développer l'innovation, la créativité et le travail collaboratif au sein de chaque équipe ;
- **Les différences culturelles** : tirer profit de la diversité culturelle grâce à une implantation internationale en apprenant à mieux travailler ensemble et en favorisant le développement de talents dans toutes nos zones géographiques. La diversité internationale est la garantie du développement de l'organisation transversale et globale de Worldline ;
- **Le transfert intergénérationnel des compétences** : garantir aux collaborateurs de Worldline, quel que soit le stade de leur carrière, les opportunités professionnelles correspondant à leurs compétences et à leur expérience. La politique de gestion de carrière de Worldline doit garantir un transfert d'expertises et de compétences au sein de l'entreprise ;
- **Le handicap** : insertion professionnelle et maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap, égalité des chances en matière de formation et de développement de carrière. La politique de gestion de l'emploi et de l'employabilité des collaborateurs en situation de handicap est au cœur de la démarche et des engagements RSE de Worldline.

Certaines de ces mesures ont été mises en œuvre et réalisées en 2017, parmi celles-ci :

- **L'égalité hommes/femmes** en lançant un programme spécifique en 2017. De plus, dans le cadre de l'initiative d'Atos au Royaume-Uni, Worldline a rejoint en 2017 le réseau LGBT (Lesbiennes, gays, bisexuels et transgenres) pour mieux prendre en compte cette diversité et l'intégrer ;
- **Des initiatives liées à la diversité culturelle** à l'image des formations Aktéos « Working with » proposées en France, en Belgique et en Allemagne, ou les e-learning sur la diversité proposé au Chili et en Argentine ;

- **Transfert intergénérationnel des compétences grâce aux programmes de mentorat et de reverse mentoring.**

Ces programmes annuels ou pluriannuels favorisent l'évolution des collaborateurs et le networking au sein de l'entreprise, que ce soit par l'apprentissage auprès des plus jeunes ou par le partage avec des collègues plus expérimentés ;

- **Des initiatives spécifiques à l'égard du handicap.** En 2017, Worldline France a renouvelé l'accord du Groupe, applicable depuis 2008, qui encourage l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap, leur maintien dans l'emploi et leur accès à la formation ainsi que l'égalité en matière d'évolution de carrière. Des programmes spécifiques ont été mis en place sur différents sites en collaboration avec les instances représentatives du personnel.

Les initiatives locales sont ensuite analysées afin de pouvoir évaluer leur éventuel développement à l'échelle globale.

Bien qu'une grande partie des collaborateurs de Worldline soit implantée en Europe, l'entreprise emploie des personnes de 90 nationalités différentes et est présente dans 26 pays [GRI 405-1]. De plus, Worldline soutient le recrutement local [GRI 202-2] : 92,52% des managers expérimentés sont locaux et 93% des collaborateurs de la Société étaient locaux en 2017.

#### D.3.2.4.1 Promotion de l'égalité hommes/femmes

[GRI 401-1][GRI 103-3 Diversité et égalité des chances] et [WL7]

Sur les marchés très compétitifs de Worldline, l'attraction, la fidélisation et la motivation des talents constituent l'un des principaux leviers pour atteindre l'excellence opérationnelle. Une part de plus en plus importante de cette attractivité se base aujourd'hui sur l'impartialité, la transparence et l'équité en matière de reconnaissance et de promotion, surtout pour la prise de responsabilités plus importantes au cours d'une carrière, indépendamment du genre ou du lieu d'implantation de l'entreprise. Worldline s'engage à garantir une équité collective, une égalité de traitement hommes/femmes ainsi qu'un accès équilibré aux postes de Direction afin de mieux travailler ensemble.

De nombreux pays ont adopté des lois pour faire respecter l'égalité de rémunération entre les hommes et les femmes pour un travail de valeur égale. Cette problématique est l'objet de la Convention 100 de l'OIT sur « l'égalité de rémunération entre les hommes et les femmes pour un travail de valeur égale ».

Depuis 2017, la loi française recommande l'élaboration d'un plan d'action interne visant à réduire de façon significative ces inégalités. Worldline n'a pas attendu ces instructions avant de faire de l'égalité hommes/femmes l'une de ses principales priorités dans tous les pays. Bien que les domaines de l'informatique et de l'ingénierie attirent principalement les hommes, Worldline emploie 30,21% de collaboratrices à travers le monde et s'efforce constamment d'améliorer cette proportion. Ainsi, 14,7% des 75 collaborateurs présents dans les fonctions exécutives sont des femmes [WL7]. De plus, sur les 111 collaborateurs du Top management, 22,52% sont des femmes.

En Europe, en France et en Espagne principalement, des plans d'actions et des accords en faveur de l'égalité professionnelle ont été signés avec les partenaires sociaux. Ces plans d'action visent notamment à promouvoir l'égalité hommes/femmes à tous les niveaux de l'organisation, à garantir l'égalité des salaires entre hommes et femmes et à fixer des conditions d'évolution de carrière favorables pour les femmes. Des instances ont été créées pour gérer et suivre l'application de ces mesures.



Worldline s'est également engagé sur le long terme avec le programme TRUST 2020 dont l'objectif relatif à la diversité est de respecter, d'ici 2020, le même ratio hommes/femmes au sein de la population managériale qu'au sein de la population globale.

Pour cela, Worldline a lancé en 2017 son « programme d'égalité hommes/femmes » avec un comité de pilotage dédié à la diversité afin de pouvoir coordonner les actions nécessaires pour atteindre cet objectif. Ce programme vise à garantir que Worldline applique le principe d'équité pour l'accès aux postes à responsabilités et est structuré autour de trois axes principaux : la diversité, les Ressources Humaines et la communication.

**La diversité**

La filière diversité a pour rôle de définir le programme de diversité hommes/femmes comme élément clé de la stratégie de Ressources Humaines de Worldline. Elle couvre surtout les initiatives encourageant la sensibilisation à l'égalité hommes/femmes et un état d'esprit neutre ainsi que la création et le déploiement d'un réseau professionnel dédié regroupant des femmes et des hommes de Worldline afin d'élaborer et de soutenir un plan d'action concret en faveur de l'égalité hommes/femmes. Elle assurera aussi la mise en œuvre d'une session de coaching pour donner plus d'outils aux collaboratrices afin de mieux gérer leur carrière.

**Les Ressources Humaines**

La filière Ressources Humaines a pour rôle de définir, de promouvoir et de déployer dans toutes les entités Worldline à travers le monde les règles et les actions relatives à l'égalité hommes/femmes applicables aux Ressources Humaines, notamment en matière de recrutement, de fidélisation, d'évolution, de promotion, de mobilité, de gestion des talents et de formation.

**La communication**

Dans la lignée des filières diversité et ressources humaines, la filière communication a pour rôle de gérer et d'assurer une cohérence des campagnes de communication internes et externes en ce qui concerne la diversité hommes/femmes. Ces différents objectifs en matière de communication visent à accroître la sensibilisation et promouvoir les meilleures pratiques, à favoriser une représentation paritaire dans les témoignages et les interventions, et à assurer le respect de la vision et de la stratégie de Worldline en faveur de la diversité hommes/femmes dans les supports et les messages relayés à travers la marque employeur de l'entreprise.

**Suivi de l'égalité hommes/femmes**

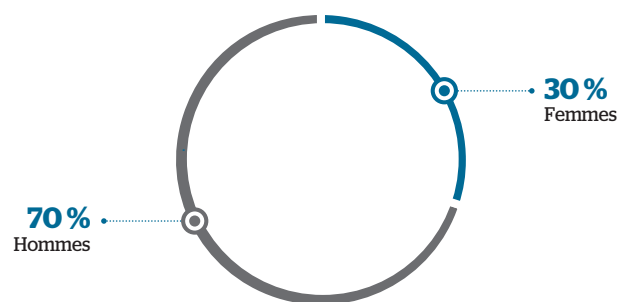
Pour s'assurer que l'entreprise atteigne les objectifs du programme d'égalité hommes/femmes, des indicateurs clés de performance (ICP) spécifiques ont été identifiés pour suivre, aux niveaux national et international, les progrès concernant la représentation des femmes au sein de la Direction ainsi que la fidélisation, l'attraction et l'évolution des collaboratrices. Les responsables des entités locales et des lignes de services ont reçu ces ICP ainsi que des lignes directrices pour mettre en place mesures correctrices afin d'améliorer les résultats. L'évolution de ces ICP sera contrôlée mensuellement par le comité de pilotage dédié à l'égalité hommes/femmes et partagé tous les trimestres avec le Management Committee de Worldline.

Outre le programme d'égalité hommes/femmes, différentes initiatives contribuent également à la parité :

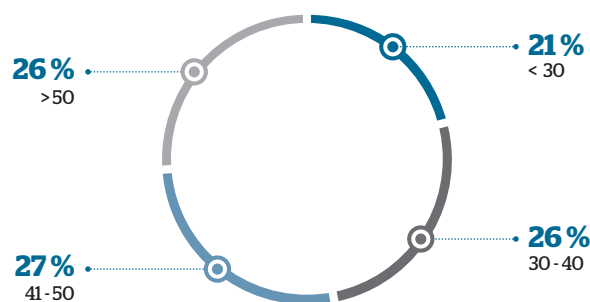
- Des programmes de développement du *leadership* déployés dans toute l'organisation, principalement en Europe. Par exemple, en 2017, 23% des participants au programme de mentorat étaient des femmes ;
- Une autre initiative consiste à donner des jours de congés supplémentaires aux collaborateurs afin de promouvoir des associations (« Duchess Ingénieurs et Femmes Ingénieurs ») encourageant les femmes à poursuivre une carrière d'ingénieur et à parler de la place des femmes dans le monde digital.

Par ailleurs, en 2017, le concours français « Worldline réalise votre rêve » a permis de créer une association pour favoriser la diversité parmi les collaborateurs. Ce réseau associatif appelé « MixIT by Worldline » vise à promouvoir la diversité dans l'entreprise et compte déjà 74 membres.

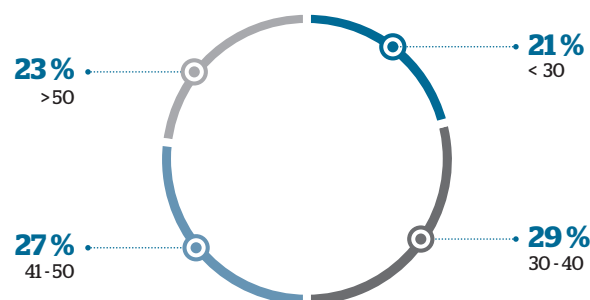
**POURCENTAGE DE FEMMES AU SEIN DE WORLDLINE**  
[GRI 401-1]



**RÉPARTITION DES FEMMES PAR ÂGE** [GRI 401-1]



**RÉPARTITION DES HOMMES PAR ÂGE** [GRI 401-1]



### D.3.2.4.2 Prendre en compte les personnes en situation de handicap [GRI 405-1]

Depuis presque 10 ans, des programmes spécifiques concernant les personnes en situation de handicap ont été mis en place sur différents sites, surtout en Europe, en collaboration avec les instances représentatives du personnel. Ces programmes visent à attirer et à former les personnes en situation de handicap en leur offrant des emplois intéressants et adaptés à leur handicap. En 2017, le pourcentage de collaborateurs en situation de handicap était de 2,31% et la part de personnes en situation de handicap recrutées au sein de Worldline est comprise entre 0,13% et 9,21% selon les pays.

En France, Worldline encourage la formation des personnes en situation de handicap, non seulement durant leur période de formation initiale, mais également dans le cadre de la formation continue pour les personnes qui se retrouvent en situation de handicap à un moment donné de leurs carrières. En 2016, Worldline a appliqué les premières clauses d'insertion sociale dans les marchés publics en France.

Une attention particulière est accordée à l'intégration des collaborateurs en situation de handicap afin d'adapter leur poste de travail le cas échéant en personnalisant les applications et les outils, ou de sensibiliser le groupe de travail, avec l'accord de la personne concernée.

Worldline compte également sur un réseau de 17 référents handicap présents sur tous les sites français. Ces bénévoles dédient chacun une semaine par an pour guider et assister les collaborateurs de leur entourage en situation de handicap. Soumis à une confidentialité absolue, ces acteurs clés de la politique de l'entreprise en matière de handicap coordonnent les actions nécessaires pour le maintien dans l'emploi. Chaque solution est personnalisée et adaptée aux besoins spécifiques de chaque collaborateur en situation de handicap.

En 2017, 22% des collaborateurs de Worldline en situation de handicap étaient des experts ou des managers.

#### Prêter attention au lieu de travail pour encourager l'accessibilité et l'intégration

Des adaptations des lieux de travail ont été réalisées en France, en Belgique, en Allemagne et plus récemment en Chine, où des équipements ont été transformés pour rendre les bureaux accessibles aux personnes handicapées. Par ailleurs, en 2017, Worldline a organisé plusieurs événements, notamment lors de la Journée mondiale de sensibilisation à l'accessibilité (18 mai). Atos et Worldline ont organisé des journées de conférences faisant intervenir des experts, des ateliers et des démonstrations autour de l'accessibilité numérique au sein de ses Business Technology & Innovation Centers (BTIC). Par ailleurs, Worldline propose à tous ses collaborateurs des formations pour favoriser l'insertion des personnes en situation de handicap dans leurs équipes :

- En France, des cours de langue des signes sont fournis pour faciliter la communication entre les collaborateurs malentendants et leurs collègues ;
- Des actions sont menées tout au long de l'année pour mieux sensibiliser aux conséquences des maladies et des situations de handicap à travers des moments conviviaux tels que des spectacles ou des compétitions sportives ;
- En 2017, le service des achats en France a été formé sur l'intérêt du recours au STPA (Secteur du travail protégé et adapté).

Toutes ces initiatives visent à accompagner les collaborateurs et les candidats en situation de handicap de façon permanente ou temporaire, et à encourager les personnes à être ouvertes aux handicaps, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'entreprise.

#### L'engagement et l'implication de Worldline envers les personnes en situation de handicap

En janvier 2014, Worldline a rejoint l'Accord du groupe Atos relatif à l'emploi et à l'insertion professionnelle des personnes handicapées en France, signé avec les instances représentatives du personnel françaises. Cet accord a été renouvelé jusqu'à fin 2016.

En janvier 2017, Worldline a renouvelé son engagement envers l'emploi et l'intégration professionnelle des personnes en situation de handicap en France. Un nouvel accord de Groupe a été signé avec les instances représentatives du personnel françaises et sera valable jusqu'à la fin 2019.

Worldline développe également le recours au secteur adapté et protégé aussi bien sur ses achats internes que sur l'intégration de prestations avec le secteur adapté et protégé dans les réponses apportées à ses clients. Par exemple, Worldline fait appel aux services d'entreprises spécialisées, comme « Le petit plus » à Blois, Tours et Seclin pour le recyclage des déchets ainsi qu'« ANRH » à Tours et « Illunion » à Madrid pour les prestations d'accueil. Par ailleurs, le recyclage et le retraitement des terminaux de paiement de Worldline sont effectués par une entreprise adaptée répondant aux critères belges.

En 2017, Worldline a également renouvelé sa confiance auprès du GEIQ en lui confiant l'accompagnement d'une clause d'insertion sociale à l'occasion d'une nouvelle mission en France.

### D.3.2.4.3 Promouvoir la collaboration intergénérationnelle [AO6]

Pour enrichir le rôle de chaque collaborateur dans l'entreprise, des programmes de développement personnel ont été déployés à grande échelle. Worldline prévoit des conditions qui encouragent la transmission et le partage intergénérationnel des connaissances afin de garantir un meilleur environnement de travail. A travers des programmes tels que le Mentorat ou le Reverse Mentoring (où les jeunes collaborateurs aident les plus expérimentés à utiliser des outils digitaux), Worldline cherche à développer le potentiel humain des réseaux intergénérationnels.

## D.3.3 Mon évolution au sein de Worldline : growing@worldline

[GRI 404-2] et [GRI 404-3]

### D.3.3.1 « Build your career and grow with us » : l'approche de Worldline en matière de développement et de gestion de carrière

[GRI 103-2 Formation et éducation]

Maintenir les collaborateurs formés, motivés et innovants permet à Worldline de rester un partenaire technologique de choix pour ses clients. Avec cette approche, la carrière et le développement des collaborateurs sont une priorité pour Worldline. Worldline a lancé de nombreux programmes pour offrir à ses collaborateurs des perspectives d'évolution reposant sur une gestion de carrière individualisée, active et sur-mesure. Tout au long de leur parcours professionnel, les collaborateurs se voient proposer des formations, des dispositifs d'accompagnement tels que le mentorat, des programmes dédiés au développement des talents s'ils sont reconnus comme tels par leur hiérarchie, des parcours d'évolution tels que la filière expert ou la certification interne Project Management et enfin des opportunités de mobilité métier, internationale, géographique, fonctionnelle ou sectorielle. L'ensemble de ces dispositifs sont reconnus comme une réelle source de motivation pour les collaborateurs.

### D.3.3.2 L'approche de Worldline en matière de développement des collaborateurs

#### D.3.3.2.1 Les processus de développement personnel

##### Les revues annuelles de collaborateurs

Chaque année, des revues de collaborateurs sont co-organisées par les responsables Ressources Humaines et les managers dans la plupart des pays où Worldline est présent et dans chacune des entités à travers une démarche structurée et harmonisée. Ces revues ont pour objectif d'anticiper et préparer les évolutions professionnelles individuelles et/ou collectives au regard des évolutions des unités en termes d'activités, de technologies et d'organisation. Les informations collectées permettent ainsi d'identifier des pistes d'évolutions professionnelles, les hauts potentiels, les compétences clés, les emplois sensibles, de prévoir les successeurs éventuels et de définir les actions d'accompagnement en particulier en matière de formation.

##### La gestion de la performance

La gestion de la performance est une opportunité pour les collaborateurs de donner leur feedback, de développer leurs compétences et d'atteindre leurs objectifs opérationnels à travers un échange semestriel avec leur manager. Une campagne de communication destinée à tous les collaborateurs est déployée chaque année pour rappeler aux collaborateurs les bénéfices de la gestion de la performance. En outre, les managers peuvent assister à des webinaires et à des formations

pour les aider à mener leurs exercices d'entretiens annuels d'évaluation de la performance et de définition des objectifs.

##### Le plan individuel de développement

Le plan individuel de développement est un dispositif d'accompagnement de carrière et de développement personnel qui permet à chaque collaborateur de Worldline d'être acteur de son projet d'évolution professionnelle. Il permet au collaborateur d'échanger sur ses souhaits d'évolution et de bénéficier des conseils de son manager quant à la faisabilité de ce projet et l'élaboration du plan d'action adapté. Pour faciliter l'élaboration du plan individuel de développement, des formations ainsi que des guides utilisateurs et des vidéos sont à disposition des managers et des collaborateurs pour les accompagner tout au long du processus et dans la prise en main de l'outil.

#### D.3.3.2.2 Les autres programmes et événements de développement personnel

##### Les « Learning Days »

L'innovation et l'expertise technologique requièrent le développement continu des ingénieurs de Worldline et plus généralement, de tous ses collaborateurs. L'innovation technologique et le développement des compétences associées ont toujours constitué l'une des valeurs essentielles de Worldline. Le programme wellbeing@worldline offre notamment à tous les collaborateurs des possibilités de développer leurs compétences tout au long de leur carrière.

L'initiative « Learning Day » qui existait chez Worldline Belgique a été déployée dans tous les pays de Worldline. Le « Learning Day » est une journée complète dédiée à la formation. Les collaborateurs bénéficient d'une expérience sur l'apprentissage et ont l'opportunité de découvrir toutes les possibilités de formation et de développement chez Worldline. Ils évoluent dans un environnement où ils ont accès aux connaissances et compétences requises pour répondre aux besoins opérationnels des activités de Worldline.

Au cours des dernières années, les 17 pays où Worldline est présent ont rejoint cette initiative et ont organisé leur « Learning Day » sur la période de septembre en 2017. Des dizaines de sujets ont été programmés et répartis autour de cinq thèmes, à savoir : apprendre en ligne, découvrir, se rencontrer, se tester soi-même, partager et échanger. Chaque pays a développé son propre programme sur un ou plusieurs jours portant sur des formations spécifiques, des ateliers et des sessions d'information. Des webinaires ont été mis en place pour tous les pays et ont pu être suivis par tous les collaborateurs de Worldline en Europe, en Amérique latine, en Inde et en Asie Pacifique.

Les collaborateurs pouvaient choisir de participer aux sessions qu'ils préféraient en fonction de leurs aspirations. La formation a été dispensée principalement par les collaborateurs ou les managers de Worldline, sur la base du volontariat. Au total, plus de 2 500 apprenants ont participé aux « Learning Days » locaux et 600 collaborateurs ont assisté aux webinaires internationaux.

### Les programmes de Mentorat

En 2016, Worldline a lancé un programme de mentorat ambitieux sur neuf mois. En 2017, le programme comptait 94 binômes en France et s'étendait à la Belgique avec 30 binômes. Depuis son lancement en 2014, 600 collaborateurs ont pu y participer. Ce programme vise à :

- Accélérer le développement des jeunes collaborateurs ;
- Développer des parcours individuels, renforcer la mobilité interne au sein de l'entreprise ;
- Partager les valeurs, développer la coopération et la dynamique de réseaux ;
- Développer des compétences interpersonnelles et renforcer les liens intergénérationnels.

Parallèlement à ce programme de mentorat, Worldline France a déployé un programme de Reverse Mentoring. Ce programme de six mois est axé sur la transformation digitale et le dialogue avec les nouvelles générations qui sont nées avec les technologies digitales. Il vise aussi à soutenir le développement professionnel et personnel, à renforcer les liens intergénérationnels et à aborder les problématiques de la dématérialisation dans l'entreprise. Il est destiné aux collaborateurs expérimentés, avancés dans leur carrière et peu habitués à utiliser les technologies de communication digitale et les réseaux sociaux. Ce programme vise à améliorer leurs compétences digitales grâce au soutien d'un collaborateur plus jeune et plus expérimenté dans l'utilisation des outils collaboratifs (par ex., les nouveaux médias et les réseaux sociaux).

Depuis le projet pilote en 2016, 190 collaborateurs des trois promotions ont pu bénéficier du programme Reverse Mentoring. L'entreprise a pour ambition de le déployer dans d'autres pays.

Les jeunes collaborateurs qui s'inscrivent comme mentors peuvent tirer profit du programme, et ce, de différentes manières : en acquérant des connaissances à travers une vision plus large de l'organisation, en développant leurs compétences interpersonnelles par la compréhension des divers enjeux, etc. Par ailleurs, le programme a aidé les mentorés à comprendre les enjeux, les utilisations et les avantages de la technologie digitale pour leur profession et à profiter du regard neuf des plus jeunes sur l'organisation.

### D.3.3.3 L'approche de Worldline en matière de gestion de carrières

#### D.3.3.3.1 Les Filières d'évolution

Worldline offre à ses collaborateurs des opportunités d'évolution grâce à des promotions verticales ou horizontales via différentes filières d'évolution : management, expertise technique et fonctionnelle, gestion de projets, commerce, fonctions supports, etc.

A cet égard, l'entreprise a créé en 2013 une **Communauté d'Experts Worldline**. Cette initiative a été mise en place afin de valoriser davantage les talents techniques et leur permettre de se développer dans l'organisation, de favoriser la collaboration entre experts, de renforcer les compétences techniques et l'innovation au sein de l'entreprise.

Elle inclut différents domaines d'expertise technique. L'objectif est d'encourager le partage d'expérience au sein des différentes entités opérationnelles de chaque pays et également au niveau

international. Un cadre est défini pour permettre aux experts d'enrichir leur expertise et d'identifier les meilleures ressources techniques pour contribuer à la stratégie de choix technique de Worldline. Cette initiative a inspiré le groupe Atos et un réseau d'experts en digital a été lancé avec la participation d'Experts de la communauté Worldline.

La Communauté d'Experts compte maintenant 250 membres en France, en Allemagne, en Belgique, en Espagne, au Royaume-Uni, en Asie-Pacifique et en Inde.

A l'instar des « Learning Days », les « Career Days » ont été lancés en 2017 dans huit pays en vue de présenter à tous les collaborateurs l'ensemble des dispositifs, des outils et des programmes pour accompagner leur évolution de carrière. Cette semaine, consacrée à la communication d'informations sur les moyens d'évolution, a permis de sensibiliser les collaborateurs à l'égalité hommes/femmes, lors de la Journée internationale des droits des femmes, le 8 mars. A cette occasion, des tables rondes et des témoignages ont été proposés à l'ensemble des collaborateurs.

#### D.3.3.3.2 La mobilité

##### La mobilité internationale

Worldline, tout comme le groupe Atos, a toujours considéré la mobilité internationale comme fondamentale pour sa stratégie et pour le développement des compétences et des carrières de ses collaborateurs. Ce fort engagement a été illustré par la nomination d'un Responsable Mobilité internationale au sein de Worldline qui a pour mission de définir et promouvoir la stratégie de mobilité, d'accompagner les équipes RH opérationnelles sur ce sujet, de travailler en collaboration avec les équipes de mobilité d'Atos et d'accompagner les collaborateurs pendant tout le processus.

Pour anticiper son développement à l'international, Worldline offre à ses collaborateurs un large éventail d'opportunités de mobilité. Les opportunités de mobilité internationale au sein de Worldline couvrent les projets internationaux, l'organisation d'équipes multi-pays, la mise en œuvre de l'*offshore* ou les programmes de développement de talents. Les politiques et processus de Worldline sont conçus pour accompagner cette stratégie en s'assurant de conserver un certain niveau de flexibilité pour mieux gérer son activité et servir ses clients.

En 2017, les équipes Mobilité ont œuvré pour le développement et le lancement d'un Programme pour jeunes diplômés. L'objectif était de développer l'expérience internationale des nouveaux collaborateurs, de dynamiser le programme de Volontariat international en entreprise (VIE) et de développer une boîte à outils pour faciliter les processus. Résultat : plusieurs VIE ont été offerts aux stagiaires et aux alternants.

##### La Mobilité géographique et fonctionnelle

Grâce à son programme « Internal First » Worldline favorise une culture de la mobilité et de la promotion internes et communique avec transparence sur toutes les opportunités de postes. Pour cela, des newsletters d'opportunités internes sont publiées mensuellement. Le Job Café a été lancé pour faciliter les échanges en direct et la communauté Mobility & Recruitment Global Worldline a été créée sur blueKiwi pour faciliter l'accès aux opportunités. La communauté My Mobility a été mise en place par le groupe Atos pour publier tous les postes vacants au sein du groupe Atos dans le monde.

En 2017, l'initiative du Job Café a été développée et bien accueillie par les managers et les collaborateurs. Les événements en présentiel se sont étendus à l'international, dans

un nouveau format virtuel. Identifiée comme bonne pratique au sein du groupe Atos, elle fait partie du plan d'action mis en place par les équipes Ressources Humaines globales d'Atos pour développer la mobilité à travers son programme "Internal First".

### D.3.3.4 L'approche de Worldline en matière de développement des talents

[GRI103-2 Formation et éducation]

Worldline croit au développement des talents et à la gestion des carrières. Le développement des compétences relationnelles, des savoir-faire techniques et de nouveaux talents créatifs constituent en effet un facteur de motivation important pour une gestion de carrière axée sur les individus, qui est gérée stratégiquement et conjointement par les collaborateurs et l'entreprise.

Chez Worldline, les collaborateurs talentueux ont également la possibilité de suivre des programmes de développement internationaux : les programmes Gold pour les managers, Gold pour les experts et le Juniors Group ainsi que les programmes locaux tels que Transconstellation, Lead ! et d'autres programmes d'évolution de carrière destinés aux juniors. L'un des programmes déployés récemment chez Worldline Belgique s'étend sur une période de deux ans. Il offre aux jeunes potentiels la possibilité de suivre un mini-programme de management, d'être guidés par un tuteur personnel, d'entretenir des échanges réguliers au sein de ce groupe de jeunes et de suivre les membres de la Direction locale tout au long d'une journée, proposant ainsi une expérience unique sur le terrain.

Afin de renouveler son vivier de talents et de renforcer la performance de l'entreprise, Worldline organise chaque année une revue des Talents au niveau monde et local pour les collaborateurs N-2 et N-3. L'objectif est d'identifier de nouveaux talents - des collaborateurs avec un niveau de performance élevé et un fort potentiel de développement ou une expertise clé pour Worldline - afin de les inclure dans des plans de succession sur des postes clés, mais également pour élaborer et suivre des plans individuels de développement.

Le Talent Manager entre en contact avec les Talents identifiés et discute avec eux de leur activité actuelle, leurs aspirations professionnelles et leurs besoins de développement pour atteindre leurs objectifs. L'initiative récemment lancée « Talent Market Place » est toujours opérationnelle et contribue à la mobilité interne des talents de Worldline et d'Atos. Des offres d'emplois critiques et des CV de Talents sont partagés et font l'objet de discussions régulières. Le but est :

- D'optimiser la visibilité des talents, stimuler leur mobilité interne, accélérer leur développement et leur donner de la visibilité en termes d'évolution de carrière et la priorité pour les postes les plus critiques au sein du Groupe ;
- De garantir le succès commercial aujourd'hui et demain en plaçant le bon talent au bon poste au bon moment et de construire un vivier interne riche de successeurs à haut potentiel, en phase avec la stratégie de l'entreprise.

Les talents de Worldline peuvent suivre les programmes de développement spécifiques du groupe Atos et de Worldline pour les aider à progresser dans leurs domaines et évoluer rapidement. Ces programmes comprennent les programmes Worldline Juniors Group, Atos Juniors Group, Gold for managers, Gold for experts et On the job experience.

#### D.3.3.4.1 Le programme Juniors group

Intégré à la gestion des talents de Worldline et d'Atos, le programme Juniors Group est un cercle international inter-fonctionnel et auto-organisé. Sa mission est de développer les atouts de ses 40 membres en combinant des sessions de développement personnel, des opportunités de mise en relation avec la Direction et des collègues à travers le monde, ainsi qu'un projet portant sur un sujet innovant, qui contribuent à la performance opérationnelle mondiale de Worldline.

Un programme spécifique intégrant des formations et du contenu en ligne et des sessions en présentiel avec l'intervention d'experts externes a été spécifiquement élaboré pour ce groupe. Le but est d'accélérer l'« expérience d'apprentissage ». Une fois qu'un collaborateur a réussi l'évaluation, il devient membre du Juniors Group pour une période de 18 mois, puis fait ensuite partie du réseau d'anciens élèves, et continue ainsi de partager de l'information et des connaissances avec les promotions précédentes du programme Juniors Group.

En 2017, un nouveau programme mondial destiné aux talents de Worldline a été mis en place. Il permet aux juniors au fort potentiel de découvrir la stratégie, les priorités et les objectifs du Groupe Worldline. Ils rencontrent des dirigeants et échangent avec eux sur les objectifs de l'entreprise mais aussi sur leurs aspirations professionnelles. Ces derniers leur donnent des conseils et astuces, et leur apprennent comment devenir un leader chez Worldline.

#### D.3.3.4.2 Le programme Gold pour les managers

Chaque année, sur recommandation des Comités de Direction d'Atos et de Worldline, 80 Talents du Groupe sont invités à participer au prestigieux programme Gold pour les managers. En collaboration avec HEC Paris, première école de management en Europe, le programme Gold pour les managers vise à former les futurs dirigeants de l'entreprise et à créer des ambassadeurs des valeurs de l'entreprise.

Tout au long du programme, les participants étudient en profondeur la stratégie d'Atos et de Worldline, travaillent sur des projets dont les thèmes sont présentés au début du programme et se concentrent sur la recherche de solutions pour relever les défis de croissance internationale et de profitabilité auxquels Atos et Worldline sont confrontés. Ce programme constitue une opportunité unique de se créer un réseau de collègues issus de diverses entités et fonctions d'Atos et de Worldline, et d'être confronté à des expériences interculturelles.

En 2013, le programme Gold pour les managers a été récompensé par la Fondation européenne pour le développement du management (EFMD) dans la catégorie Développement des Talents.

#### D.3.3.4.3 Le programme Gold pour les Experts

Le programme Gold pour les experts a été lancé en 2013, en coopération avec l'Institute for Manufacturing Education and Consultancy Services (IfM ECS) de l'université de Cambridge et le département informatique de l'université de Paderborn. Le but est de faire des Talents d'Atos et de Worldline les meilleurs experts, capables de définir et de mettre en œuvre des solutions de bout en bout innovantes pour les clients qui leur permettent ainsi de bénéficier d'un avantage concurrentiel.

Le programme Gold pour les experts comprend trois modules d'une semaine à Cambridge et Paderborn, combinant des formations orientées technologie, sur la stratégie et des retours d'expériences. La première promotion du programme Gold pour les experts est sponsorisée au niveau Comité Exécutif.



## D.3.4 Le développement des compétences au sein de Worldline : **learning@worldline** [GRI 404-1] et [GRI 103-2 formation et éducation]

### D.3.4.1 Le plan de formation global

Le plan de formation de Worldline a été élaboré autour de trois axes prioritaires en 2017 : renforcer l'expertise technologique de ses collaborateurs, enrichir les compétences des équipes commerciales et développer le *leadership* afin de faire progresser les managers dans l'exercice de leur fonction.

#### D.3.4.1.1 Expertise technologique

Worldline a renforcé l'expertise technologique de ses collaborateurs en identifiant à la fois des programmes de certification internes et externes. Worldline a obtenu 2 727 certifications internes et externes en 2017. La certification interne et externe fera toujours partie des axes prioritaires pour Worldline en 2018. Voici un aperçu des principales certifications internes et externes proposées par Worldline :

#### CERTIFICATIONS INTERNES

Scrum internal certification :	184 certifications en 2017
Secure Coding Ready:	38 certifications en 2017
Agile Awareness:	51 certifications en 2017
What should you know about payment?:	38 certifications en 2017
Launch of PCI in former Equens :	733 certifications en 2017
Payment certification :	971 certifications en 2017
Contract manager certification for Business managers:	27 certifications en 2017

#### CERTIFICATIONS EXTERNES

Prince2 foundation:	76 certifications en 2017
Prince2 Practioners :	46 certifications en 2017
ISTQB:	45 certifications en 2017
Scrum external certifications :	71 certifications en 2017
ITIL :	111 certifications en 2017

#### Project Management Academy

Dans le cadre de sa « PM Academy » mondiale, Worldline a continué à déployer la certification interne PM dans les différents pays. Les principaux objectifs de ce cursus de certification interne sont d'améliorer le niveau de compétences des chefs de projet et d'homogénéiser les pratiques en matière de gestion de projets au sein de Worldline. Worldline compte 41 chefs de projets certifiés à l'heure actuelle.

#### Certification Contract Management

La Certification Contract Management a été conçue pour les Business Managers avec la collaboration des services Juridique, Conformité et Gestion des contrats et conjointement avec l'Université Atos. Cette Académie Contract Management a pour but de former et aider les collaborateurs concernés à améliorer leurs activités de gestion de contrats dans les opérations quotidiennes. Cette certification est composée de cours en ligne et d'un test d'évaluation finale. La Certification Contract Management couvre les domaines de connaissances suivants directement liés à

la gestion des contrats : Droit et contractualisation (principes clés de contractualisation et principales politiques légales), Finance, Rainbow et gestion du risque, Méthodologie de gestion des contrats pour les Business Managers, Compétences relationnelles (gestion des conflits, négociation).

En outre, en 2016 et 2017, un programme de certification en Data Science a été délivré par l'Université de Passau. Il s'agit d'un programme de deux semaines fournissant une connaissance de base sur le traitement et l'analyse des données.

#### D.3.4.1.2 La « Sales Academy »

Lancée en 2015, la "Sales Academy" de Worldline vise à renforcer l'avantage concurrentiel de l'entreprise en donnant aux équipes commerciales l'opportunité de développer leurs compétences, d'améliorer leur performance commerciale et la relation client, d'enrichir leurs connaissances des marchés tout en favorisant leur développement personnel. La « Sales Academy » de Worldline s'appuie sur un catalogue global basé sur les besoins locaux et mondiaux, couvrant les techniques de vente ainsi que les compétences plus relationnelles. Worldline a aussi lancé une formation sur les paiements destinée à tous les collaborateurs des équipes commerciales.

En 2017, 248 collaborateurs des équipes commerciales ont participé à des formations, notamment sur Salesforce (leur nouvel outil CRM), sur le marché du paiement, la prospection et le « pitch ».

Worldline organise également un « Sales event », événement annuel de deux jours consacré aux activités commerciales et au renforcement de l'esprit d'équipe. Cette année, il a été organisé dans la région de Barcelone les 14 et 15 mars 2017, et a rassemblé 250 commerciaux et managers, sélectionnés dans tous les pays de Worldline et d'equensWorldline par des managers locaux. Ce deuxième Sales event visait à présenter les défis de Worldline et les nouveaux outils aux équipes commerciales. A travers le teambuilding, les sessions de partage et la mise en place d'un concours *Pitch Club*, cet événement visait également à renforcer la communauté commerciale, à donner de la visibilité sur les enjeux du marché et à encourager les bonnes pratiques.

#### D.3.4.1.3 Culture d'entreprise et leadership

##### Programme Lead!

Worldline déploie avec succès depuis plusieurs années le programme Lead! (programme interne de développement du leadership) dédié aux managers dans les différents pays et considéré comme une bonne pratique. Ce programme vise les objectifs stratégiques suivants :

- Les leaders efficaces doivent être en capacité de suivre leur propre développement parce qu'ils savent que les qualités de leader peuvent être définies, apprises, mises en pratique, renforcées et transmises à d'autres personnes ;
- Construire une conception commune du leadership ;
- Définir une culture managériale propre à Worldline sur la base de critères communs ;
- Définir des lignes directrices pour aider les managers à mieux comprendre leur rôle au sein de l'organisation et



mieux faire le lien entre la vision de Worldline et leur travail au quotidien ;

- Apporter aux collaborateurs une vision claire de ce qu'ils peuvent attendre de leurs managers au sein de Worldline.

En novembre 2017, un troisième programme Lead! international a été lancé pour inclure la participation à la fois des managers de Worldline et d'equensWorldline venant de huit pays différents.

De plus, l'année 2017 a vu le lancement du premier programme International Lead!Excellence. Worldline évolue sur un marché très concurrentiel et traverse actuellement une phase de profondes mutations et de croissance importante. Dans cet environnement où le besoin de donner une orientation stratégique est clé, les dirigeants doivent développer leurs capacités pour agir avec succès dans le monde actuel, volatil, incertain, complexe et ambigu, et renforcer leur leadership face à leurs multiples parties prenantes. Ce programme couvre le développement de stratégies, l'attitude entrepreneuriale ainsi que les questions de gestion des risques et l'alignement de l'organisation sur la stratégie développée. Le premier groupe a été lancé en novembre 2017 avec 18 managers venant de Worldline et d'equensWorldline.

Worldline poursuit également la mise en œuvre locale du programme « Lead ! Induction ». Il s'agit d'une déclinaison du programme « Lead ! » dédiée aux managers de proximité.

Depuis 2006, 1 011 managers répartis en 72 groupes ont déjà participé au programme. L'objectif de Worldline est de former environ 75 managers par an.

#### Programme Chef d'équipe

En 2016/2017, le Programme Chef d'équipe d'Atos a été lancé au sein de Worldline. Ce programme a été conçu pour aider les nouveaux managers et chefs d'équipe à développer des équipes performantes, à développer la satisfaction client, à gérer les risques et à favoriser l'innovation collaborative. Le Programme Chef d'équipe apporte une valeur significative en préparant les chefs d'équipe à relever les défis en matière de leadership et en servant au mieux les clients de Worldline. Des activités pilotes ont été lancées en France et en Belgique pour tester le programme et l'ajuster aux besoins de Worldline le cas échéant.

#### Programme Essentiel pour les managers

Tous les managers du groupe Atos sont essentiels pour le succès du Groupe et pour atteindre son Ambition 2019. Etant donné que les managers sont confrontés à de nombreux enjeux dans leur rôle, une nouvelle formation leur a été proposée en 2017 : la formation "Essentiel pour les managers - Internal First". La formation e-learning porte sur les aspects critiques du développement des collaborateurs et des embauches internes. Elle sera complétée plus tard, en 2018, par un atelier en présentiel dans les principaux sites afin d'améliorer et de mettre en pratique les compétences acquises.

Le e-learning de ce programme est le premier module d'apprentissage en ligne adaptatif. Les modules offrent aux individus différents contenus et répondent à différentes questions basées sur leurs connaissances et leurs réponses. Personne ne recevra exactement les mêmes écrans et chaque apprenant validera et testera sa compréhension au fur et à mesure qu'il avancera dans le module.

En 2017, 724 managers ont suivi la formation.

### D.3.4.2 Autres programmes de formation proposés [GRI 404-1]

Dans le cadre de sa stratégie de développement, Worldline permet à ses collaborateurs d'accéder à un large éventail de formations *via* un catalogue dédié qui couvre les thèmes stratégiques et les enjeux prioritaires de l'entreprise (technologie de l'information, gestion de projet, management et *leadership*, ventes et marketing, gestion des risques et de la qualité, communication, développement personnel et fonctionnel) et *via* le catalogue d'Atos University disponible en ligne. En 2017, la nouvelle plate-forme d'apprentissage en ligne a fourni aux collaborateurs plus de 15 000 modules de e-learning personnalisés dans plusieurs langues.

Worldline s'intéresse également aux nouvelles méthodes d'apprentissage telles que les MOOCs (Massive Open Online Course), cours en ligne permettant une participation illimitée et en accès libre sur internet. Les collaborateurs peuvent suivre ces formations de qualité pendant leur temps de travail.

Worldline propose d'autres programmes spécifiques, présentés ci-dessous.

#### Transconstellation

Il s'agit d'un programme de développement des talents de 16 jours menant à un diplôme de troisième cycle en gestion des services financiers. Le programme a été développé en Belgique avec quatre autres entreprises du secteur financier et le soutien d'un partenaire externe. Il est conçu pour fournir une introduction aux principes fondamentaux de l'analyse et des principes financiers, à l'évaluation des projets et aux acteurs du marché. Lancé en 2004, Transconstellation a déjà réuni 57 collaborateurs dans le programme, dont trois participants en 2017. Au cours de ce programme, les participants sélectionneront un projet d'entreprise sur lequel travailler. Ils présenteront ensuite les résultats de leurs travaux à la Direction et aux sponsors de leur groupe.

#### La connaissance des fondamentaux

La clé pour atteindre l'ambition de Worldline, qui est de devenir l'une des plus grandes entreprises de paiement, est sa capacité à offrir l'excellence dans toutes ses opérations. Pour y parvenir au quotidien et pour respecter leurs engagements à l'égard des clients, tous les collaborateurs de Worldline doivent travailler ensemble en suivant systématiquement les politiques de conformité de l'entreprise. Par conséquent, Worldline se concentre chaque année sur des formations obligatoires dans les domaines suivants : sûreté et sécurité, Code éthique, protection des données personnelles, satisfaction client, ainsi qu'une formation « PCI-DSS » qui est plus spécifiquement liée aux activités de paiement de la Société.

En 2017, des cours ont été mis à jour, comme le module du Code éthique, qui a été lancé pour familiariser tous les collaborateurs avec les meilleurs comportements éthiques au sein de tout le groupe Atos. En octobre 2017, un nouveau cours sur la protection des données a également été lancé.

En 2017, 6 962 employés ont suivi la formation sur la protection des données, 7 200 ont suivi la formation sur le Code d'éthique, 7 233 ont suivi la formation sur la sécurité et la sécurité et 7 212 ont suivi celle sur PCI-DSS.

En 2017, 108 managers ont suivi la formation au Code d'Éthique-ETO<sup>2</sup>S.

### Certification Paiement

Dans le cadre de son ambition de devenir le leader européen dans le paiement et les services transactionnels et de consolider l'industrie du paiement en Europe, l'entreprise a développé avec un spécialiste externe de l'industrie du paiement et ses experts internes de différents pays en Europe, une formation de base et une certification dans son cœur de métier.

Ainsi, deux modules d'apprentissage en ligne ont été développés (qu'est-ce qu'un système de paiement électronique et les méthodes de paiement électronique mises à la disposition du porteur de carte) avec une évaluation finale. Déjà plus de 1 500 collaborateurs ont obtenu la certification. Deux modules complémentaires devraient être ajoutés en 2018.

#### D.3.4.3 Ambitions et objectifs relatifs à la formation

##### Digital transformation factory

Récemment, Atos a présenté sa stratégie sur trois ans « ambition 2019 » qui inclut la Digital Transformation Factory avec des solutions croisées des différentes lignes de services pour accompagner ses clients dans leur parcours digital. La

nature globale de la transformation digitale des clients exige un état d'esprit dans lequel l'entreprise donne la priorité aux clients. Comme il est important de se concentrer sur des services qui apportent de la valeur ajoutée à l'activité des clients, de fournir une excellence opérationnelle et de continuer à construire des relations solides et de long terme, l'Université Atos a lancé un nouveau cursus pour aider ses collaborateurs à renforcer leurs compétences dans ce domaine.

#### Ambition TRUST 2020 sur la satisfaction à l'égard des formations

Dans le cadre de TRUST 2020, Worldline a défini un nouvel indicateur clé de performance dans le domaine de l'apprentissage et du développement afin de s'assurer de la qualité de ses formations. Worldline souhaite garantir que 90% des collaborateurs soient satisfaits de ses formations d'ici 2020. En 2017, Worldline a commencé à travailler sur un questionnaire et a lancé la première enquête de satisfaction liée à la formation en présentiel. Un plan d'action par pays a été lancé sur la base des résultats de l'enquête afin de définir les domaines à améliorer. Une seconde enquête sera réalisée début 2018. 6195 individus ont été ciblés dans l'étude et 1 864 questionnaires ont été complétés. Le taux de participation était de 30,09%. Dans l'ensemble, 88,4% de la population a été satisfaite des formations reçues.

### D.3.5 Recognition@worldline [GRI 202-1] [GRI 401-2] [WL5] et [GRI 103-2 présence sur le marché]

#### D.3.5.1 Politique en matière de rémunération et avantages sociaux [GRI 201-3]

Être un employeur responsable signifie pour Worldline offrir à chaque collaborateur, partout dans le monde, une rémunération globale qui garantit une couverture, en termes de rémunération et d'avantages, supérieure aux minima légaux locaux.

La politique de rémunération et de reconnaissance accompagne la stratégie de Worldline et son ambition de conserver sa position de leader européen des services transactionnels et de paiement électronique et de devenir une société de référence en matière de bien-être au travail (wellbeing@work).

Afin d'attirer les candidats les plus qualifiés du marché, récompenser la performance et l'innovation sur les plans collectif et individuel, motiver, fidéliser et accompagner l'évolution de carrière des collaborateurs dans l'entreprise, Worldline a conçu et mis en place un package de rémunération et de récompense attractif, équitable, compétitif et flexible. La Société réalise régulièrement des études comparatives par rapport à ses concurrents, afin de s'assurer de sa propre compétitivité tant en termes de niveau qu'en termes de structure de rémunération. En élaborant et en mettant en

œuvre son programme de rémunération, conformément à la législation locale applicable et en tenant compte de sa stratégie commerciale, de ses objectifs, de ses valeurs et de ses intérêts à long terme, Worldline s'efforce de restreindre toute incitation à prendre des risques indus ou non souhaités.

L'approche de Worldline en matière de rémunération consiste à proposer un package global comprenant une rémunération fixe, une rémunération variable sur objectifs pour certaines fonctions et des avantages sociaux en ligne avec les pratiques du marché. Certains collaborateurs peuvent également bénéficier de plans d'intéressement à long terme, sous forme de stock-options ou d'actions gratuites, par exemple.

#### D.3.5.2 Comparaison des salaires minimums [GRI 202-1]

Dans tous les pays où Worldline opère, le niveau de salaire à l'entrée (salaire le plus bas versé par Worldline à un collaborateur permanent et à plein temps au sein de Worldline) est supérieur au salaire minimum local défini par les réglementations locales. Dans 54% des pays où les minima salariaux sont définis par la loi, Worldline verse des salaires au moins 50 % supérieurs aux minima salariaux locaux. [GRI 202-1].

### D.3.5.3 Couverture des soins de santé, prestations en cas de décès et d'invalidité [GRI 401-2]

La protection sociale, couverture complémentaire santé et prévoyance en cas d'invalidité, couvre respectivement 85 % et 80 % des collaborateurs permanents. Les couvertures complémentaires liées à la santé sont rares en Allemagne et en Autriche. En effet, la couverture des frais de santé par l'assurance maladie obligatoire est suffisamment complète dans ces pays si bien que les couvertures médicales supplémentaires ne sont généralement pas nécessaires. Chez equensWorldline Italie, la couverture des soins de santé et les prestations en cas d'invalidité sont offertes à tous les collaborateurs temporaires et en CDI, comme cela est requis par la convention collective du secteur bancaire.

Les prestations de prévoyance en cas de décès couvrent 83% des collaborateurs permanents. En Autriche et en Allemagne, ces prestations sont incluses dans les régimes de retraite et reversées sous forme de rente au conjoint et aux enfants [GRI 401-2]. Dans l'ancienne division Equens d'equensWorldline Allemagne, une décision individuelle sur les paiements sera prise en cas de décès.

Dans les autres pays, ces prestations prennent principalement la forme de versements forfaitaires. Dans certains pays, le montant forfaitaire de base peut être majoré en fonction de la situation familiale (en France par exemple) et doublé en cas de décès accidentel. Chez equensWorldline Italie, les prestations de prévoyance en cas de décès sont offertes à 100 % des collaborateurs temporaires et en CDI. Le montant à payer est défini avec les syndicats dans la convention collective interne et est lié au salaire annuel brut personnel.

### D.3.5.4 Rémunération variable

Worldline estime que la récompense financière influence la motivation et donc la performance. Les objectifs du plan de bonus à court terme sont de concentrer l'effort managérial sur la réalisation d'objectifs clés qui apportent de la valeur à l'actionnaire. De cette manière, le plan de bonus à court terme est spécifiquement conçu pour soutenir la stratégie de Worldline en influençant pro-activement le comportement nécessaire pour réaliser les objectifs stratégiques globaux de l'entreprise.

Les participants seront récompensés pour les succès qu'ils apportent à Worldline en réalisant les objectifs financiers et qualitatifs, apportant un excellent service aux clients et inspirant les collègues pour contribuer à l'amélioration continue de la croissance bénéfique à l'activité de l'entreprise.

Les règles applicables au bonus à court terme chez Worldline sont définies et revues par le Comité Exécutif de l'entreprise en début de semestre. Elles prennent en compte les règles globales de bonus émises par Atos tous les semestres. En fonction des contraintes locales et des accords collectifs signés localement, des modifications envers ces règles globales de bonus à court terme peuvent être appliquées.

Le plan de bonus à court terme est basé sur des critères financiers (principalement le chiffre d'affaires, l'entrée des commandes, le cash-flow et l'OMDA), et des critères non financiers (comme les objectifs individuels de performance et les objectifs "People", dont le déploiement des initiatives wellbeing@worldline). Les objectifs de bonus sont définis et pondérés selon l'importance de l'objectif commercial et sont revus tous les semestres. De plus, afin de renforcer l'atténuation des risques liés à un comportement inadmissible :

- le périmètre des objectifs financiers est établi sur une base collective et basé sur des cibles financières auditées telles que définies dans le budget de l'entreprise ;

- les courbes de paiement par objectif financier et non financier sont plafonnées.

### D.3.5.5 Accords de participation et d'intéressement [GRI 102-28] [GRI 102-37]

#### Accords de participation

La mise en place d'un accord de participation est obligatoire en France dans les entreprises de 50 salariés dégageant un bénéfice fiscal supérieur à la rémunération de 5% des capitaux propres en application de l'article L. 3322-2 du Code du travail. A ce titre, un accord de participation a été signé le 27 juin 2017 au sein de l'UES Worldline pour la durée de l'exercice 2017, faisant suite à un accord précédent conclu le 27 juin 2012 au sein du groupe Atos pour une durée indéterminée. Cet accord est applicable à l'ensemble des salariés des sociétés de l'UES Worldline en France ayant une ancienneté effective de 3 mois, continue ou non, au sein d'une ou plusieurs sociétés de l'UES Worldline ou du groupe Atos.

La Direction de l'UES Worldline réunira les organisations syndicales au cours du premier semestre 2018 en vue de négocier un nouvel accord de participation applicable aux collaborateurs des sociétés de l'UES Worldline.

#### Accords d'intéressement

L'intéressement est un dispositif facultatif dont l'objet est de permettre à l'entreprise d'associer plus étroitement, au moyen d'une formule de calcul, les collaborateurs de manière collective à la marche de l'entreprise et plus particulièrement à ses résultats et performances par le versement de primes immédiatement disponibles en application de l'article L. 3312-1 du Code du travail. A ce titre, un accord d'intéressement a été signé le 27 juin 2011 pour une application au 1er janvier 2011 pour une durée de trois ans au sein de la Société et de ses filiales Mantis et Santéos. Cet accord a pris fin le 31 décembre 2013. Un nouvel accord a été signé le 27 juin 2014 entre les mêmes sociétés pour les exercices 2014, 2015 et 2016.

La Direction de l'UES Worldline a signé le 27 juin 2017 avec les organisations syndicales un nouvel accord d'intéressement applicable aux collaborateurs des sociétés de l'UES Worldline pour les exercices 2017, 2018 et 2019.

### D.3.5.6 Plans d'actionnariat [WL5]

#### Plan d'épargne d'entreprise

Un plan d'épargne d'entreprise ou de groupe est un système d'épargne collectif offrant aux collaborateurs des entreprises adhérentes la faculté de se constituer, avec l'aide de leur employeur, un portefeuille de valeurs mobilières. Il peut notamment recevoir les sommes issues d'un accord de participation ou d'intéressement, ainsi que des versements volontaires. Les sommes investies dans un plan d'épargne d'entreprise sont indisponibles pendant cinq ans, sauf cas de déblocage anticipé prévus par la loi. La mise en place d'un plan d'épargne est obligatoire en France dans les sociétés ayant mis en place un accord de participation en application de l'article L. 3332-3 du Code du travail.

Un plan d'épargne de groupe a été conclu au sein du groupe Atos le 17 juillet 2000 pour une durée indéterminée et a fait l'objet de douze avenants, dont le dernier en date du 25 novembre 2016. Ce plan est proposé à la plupart des sociétés du groupe Atos (y compris aux sociétés du Groupe Worldline) et offre aux employés de ces sociétés ayant plus de trois mois d'ancienneté la possibilité d'affecter immédiatement toutes les sommes perçues à la souscription d'actions dans des fonds communs de placement d'entreprise (FCPE), en particulier en relation avec les plans d'actionnariat salarié « Sprint » d'Atos.

Un plan d'épargne entreprise a été créé au sein de Worldline le 6 octobre 2014 pour une durée indéterminée.

Ce plan est proposé aux sociétés adhérentes du Groupe Worldline et offre aux employés de ces sociétés ayant plus de trois mois d'ancienneté la possibilité d'affecter immédiatement toutes les sommes perçues à la souscription d'actions dans des fonds communs de placement d'entreprise (FCPE), en particulier en relation avec les plans d'actionnariat salarié « Boost » de Worldline. Ce plan a fait l'objet d'un avenant le 1er septembre 2015.

#### Plans d'options de souscription d'actions et plans d'attribution d'actions de performance [G102-35]

Worldline s'est engagé dans une démarche qui vise à associer ses collaborateurs à la performance et aux résultats financiers à long terme du Groupe, par l'intermédiaire notamment de plans d'incitation long terme. Ces derniers bénéficient généralement aux premières lignes managériales de Worldline, y compris le Directeur Général.

Pour rétribuer et fidéliser les salariés identifiés comme talents-clés, Worldline a mis en place ses deux premiers plans d'options de souscription d'action (ou plan de « stock-options ») en 2014 et 2015, respectivement approuvés par son Conseil d'Administration le 3 septembre 2014 et 27 juillet 2015, conformément à la 18<sup>e</sup> résolution de l'Assemblée Générale du 13 juin 2014. La description de ces plans figure dans les Documents de référence relatifs aux années 2014 et 2015 et le détail des conditions de performance figure en section 17.3.3 du Document de Référence de 2016. En 2016, Worldline a mis en place ses troisième et quatrième plans d'options de souscription d'actions (« stock-options »), dont les dirigeants mandataires sociaux ne sont pas bénéficiaires et qui sont décrits dans le Document de référence relatif à l'année 2016.

Le Conseil d'Administration, lors de sa réunion du 25 juillet 2016, a décidé sur la recommandation du Comité des Nominations et des Rémunérations, de procéder à l'attribution d'actions de performance ordinaires de la Société, existantes ou à émettre au profit des premières lignes managériales de Worldline et

talents-clés, incluant le Directeur Général. Les caractéristiques du plan d'attribution d'actions de performance 2016 sont détaillées sous la Section 15 du Document de Référence 2016.

Enfin, le Conseil d'Administration, lors de sa réunion du 24 juillet 2017, a décidé sur la recommandation du Comité des Nominations et des Rémunérations, de procéder à une nouvelle attribution d'actions de performance ordinaires de la Société, existantes ou à émettre au profit des premières lignes managériales de Worldline et talents-clés, incluant le Directeur Général. Les caractéristiques du plan d'attribution d'actions de performance 2017 ainsi que l'historique des attributions d'actions de performance et d'options de souscription ou d'achat d'actions au Président du Conseil d'Administration et au Directeur Général par Atos et la Société sont détaillés sous les sections G.3.2.4, G.3.2.8 et G.3.2.10 du présent Document de Référence.

### D.3.5.7 Régimes de retraite complémentaire et supplémentaire [GRI 201-3]

Tous les membres du Comité Exécutif d'Atos SE, bénéficiaient, jusqu'au 1er mars 2015, d'un régime de retraite complémentaire à cotisations définies. Les cotisations à la charge de l'employeur correspondent à 5% de la rémunération versée et sont limitées aux tranches A, B et C. Il n'y a pas de cotisation à la charge des salariés.

Par ailleurs, les membres du Comité Exécutif d'Atos SE achevant leur carrière au sein d'Atos SE ou d'Atos International SAS bénéficient d'un régime de retraite supplémentaire relevant de l'article L. 137-11 du Code de la sécurité sociale.

#### Modalité du régime de retraite supplémentaire dont bénéficient les employés ou mandataires sociaux d'Atos International SAS ou d'Atos SE, membres du Comité Exécutif du groupe Atos.

Le bénéfice de ce régime est soumis à une condition de présence au sein des sociétés Atos SE ou Atos International SAS lors de la liquidation des droits à retraite conformément aux dispositions de l'article L. 137-11 du Code de la sécurité sociale.

En 2015, le régime de retraite supplémentaire a été révisé pour notamment durcir les règles d'acquisition des droits, en prévoyant une acquisition subordonnée à la réalisation de conditions de performance déterminées annuellement par le Conseil d'Administration d'Atos SE.

#### Changement de modalités de détermination du montant du complément de retraite

- Le montant annuel du complément de retraite s'élève à 0,625% de la rémunération de référence par trimestre civil complet d'ancienneté reconnue au sein du régime. La rémunération de référence est la moyenne des soixante dernières rémunérations mensuelles multipliée par douze ;

Pour la détermination de cette rémunération de référence, sont uniquement pris en compte :

- Le traitement de base,
- La prime annuelle d'objectifs effectivement versée à l'exclusion de toute autre forme de rémunération variable. Cette prime annuelle est prise en compte dans la limite de 130% du traitement de base.

Les trimestres civils complets d'ancienneté ne sont pris en compte dans la détermination du montant du complément de retraite que s'ils se rattachent à une année au cours de laquelle

les conditions de performance déterminées par le Conseil d'Administration d'Atos SE ont été réalisées.

**Plafonnement du complément de retraite**

Le montant annuel du complément de retraite versé dans le cadre du présent régime ne pourra être supérieur à la différence entre :

- 33% de la rémunération de référence mentionnée ci-dessus ; et
- Le montant annuel de ses retraites de base, complémentaire et supplémentaire.

**D.3.6 Workingconditions@worldline** [GRI 102-8][GRI 102-41][GRI 403-2][WL4][GRI 103-2 Santé et sécurité au travail] et [AO2]

**D.3.6.1 Droits sociaux internationaux** [GRI 102-12] et [GRI 102-13]

**Déclaration générale de respect du droit du travail international**

La protection des droits du travail est depuis longtemps inscrite dans les politiques de Worldline. Le Code éthique de Worldline confirme que la Société s'engage à toujours prendre des décisions basées sur les compétences, sans considération de la nationalité, du sexe, de l'âge, du handicap ou de tout autre trait distinctif. L'adhésion au Pacte mondial des Nations Unies depuis 2016, témoigne également de la volonté de Worldline de garantir une telle protection. En tant que participant actif, Worldline veille au respect des principes suivants :

- Soutenir et respecter la protection des droits de l'homme proclamés sur le plan international ;
- S'assurer que Worldline n'est complice d'aucune atteinte aux droits de l'homme ;
- Respecter la liberté d'association et la reconnaissance effective du droit de négociation collective ;
- Eliminer toutes les formes de travail forcé ou obligatoire ;
- Abolir le travail des enfants.

Par défaut, Worldline s'aligne entièrement sur les droits du travail dans chaque pays. Cette conformité a toujours été respectée et dûment gérée.

**D.3.6.2 Conventions collectives** [GRI 102-41][GRI 403-1][GRI 403-4]

Worldline est convaincu que développer l'employabilité de ses collaborateurs contribue à leur bien-être psychologique. Worldline respecte les réglementations locales et internationales relatives au droit du travail. En outre, 79,03% des collaborateurs sont couverts par des conventions collectives [GRI 102-41].

Par ailleurs, Worldline a signé des accords collectifs avec les syndicats et les représentants du personnel qui permettent aux collaborateurs de bénéficier de dispositions favorables en matière de conditions de travail.

Les accords et les conventions collectives de Worldline couvrent par exemple les thèmes de la santé et de la sécurité, la durée des congés maternité/paternité, le temps de travail, les salaires,

**D.3.5.8 Politique en matière de rémunération et avantages sociaux des dirigeants et des administrateurs** [GRI 201-3]

Les principes régissant la rémunération et les avantages sociaux des dirigeants et des administrateurs sont décrits au paragraphe G.3 « Rémunérations et actionariat des dirigeants » du Document de Référence.

les délais de préavis, les congés (habituels et exceptionnels, par exemple, en cas de mariage, de naissance, de déménagement, etc.) et la formation.

Worldline a également signé des accords spécifiques en France abordant les thèmes suivants :

- Handicap : « accord portant sur l'emploi et l'insertion des travailleurs handicapés » - 22 mai 2013 ;
- Egalité hommes/femmes : « accord relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes » - 11 mai 2015 ;
- Emploi des plus de 50 ans : « plan d'action portant sur le contrat de génération » - 18 octobre 2013 ;
- Travail à distance : « accord Groupe sur le télétravail » - 8 décembre 2016 ;
- Gestion des emplois et des compétences : « Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences » - 9 septembre 2013 ;
- Equilibre vie professionnelle/vie privée et hygiène et sécurité du travail : « accord relatif à la prévention des risques psychosociaux » - 1<sup>er</sup> juillet 2014 ;
- Convention collective particulière sur la santé des collaborateurs « Venir au bureau à vélo » - 19 décembre 2016.

**D.3.6.3 Santé, sécurité et conditions de travail** [GRI 403-1][GRI 403-3][GRI 403-4]

**D.3.6.3.1 Risques psychosociaux**

Même si les maladies professionnelles ne constituent pas une problématique majeure dans le secteur informatique, Worldline est pleinement engagé dans la prévention et le suivi des risques psychosociaux. Depuis 2010, Worldline a travaillé en collaboration avec des représentants du personnel et des experts externes pour identifier et mesurer le stress en milieu professionnel.

Comme cela est prévu dans un accord du groupe Atos France relatif à la prévention des risques psychosociaux, Worldline a créé un module de formation dédié à la prévention de ces risques en vue d'améliorer les conditions de travail et l'équilibre vie professionnelle/vie privée des collaborateurs. Comme la formation de la Direction est essentielle pour prévenir les





maladies liées aux risques psychosociaux chez les collaborateurs, tous les membres de la Direction, du Département RH et des syndicats assistent à la formation tous les ans.

Un nouvel accord du groupe Atos France sur la prévention des risques psychosociaux sera négocié en 2018 en vue de mettre à jour l'accord actuel. Les membres RH de Worldline participeront à cette négociation.

En 2017, une enquête spécifique sur les « risques psychosociaux » a été également conduite en France en étroite collaboration avec le comité de santé afin d'identifier, de manière proactive, les éventuelles et possibles zones à risques et de prendre les mesures préventives appropriées. En parallèle, à compter de 2017, un audit anonyme sera organisé tous les deux ans et effectué par un auditeur indépendant, abordant la qualité de vie au travail de tous les collaborateurs. Les résultats de cette enquête seront analysés afin d'améliorer les pratiques de l'entreprise.

Plus généralement, les collaborateurs peuvent consulter plusieurs personnes de confiance (au niveau des RH et des opérations). Ces personnes de confiance sont bien formées de sorte à traiter correctement les thèmes les plus délicats qui sont liés à l'environnement de travail.

De plus, les RH et la Direction collaborent avec le Comité d'hygiène et de sécurité afin de développer un plan d'intégration pour faciliter le retour au travail des collaborateurs après une longue période d'absence.

De même, au sein de Worldline Belgique, des initiatives de sensibilisation sont mises en place pour permettre aux managers de détecter et de reconnaître les premiers signes d'un éventuel surmenage. Ces derniers sont invités à participer à des sessions de formations spéciales, organisées par des experts externes, pour apprendre comment interagir et collaborer avec leurs collaborateurs de la manière la plus appropriée. Par exemple, l'une des bonnes pratiques qu'ont pu observer les managers consistait à rester en contact avec leurs collaborateurs malades pour améliorer leur état d'esprit et faciliter ensuite leur retour au travail.

### D.3.6.3.2 Gestion des risques liés à la santé et à la sécurité

#### Comités d'hygiène et de sécurité

En France, les Comités d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT), qui sont composés de collaborateurs élus, constituent l'organe consultatif pour toutes les questions de santé, de sécurité et de conditions de travail. Réunis par la Direction au moins une fois par trimestre, ainsi qu'en réunion extraordinaire en fonction des besoins, les CHSCT sont consultés par la Direction avant la mise en œuvre de tout projet susceptible d'avoir des incidences sur les conditions de travail.

En Belgique, les Comités de Prévention et de Protection au Travail (CPPT) se réunissent mensuellement. Les représentants du personnel siégeant dans ces comités sont consultés quand des améliorations portant sur les locaux et l'environnement de travail sont envisagées. Ils ont la possibilité de tester les nouvelles infrastructures proposées par un ergonomiste externe (par ex. fauteuils, équipement informatique) et donnent leur avis sur les améliorations et les rénovations prévues.

Au-delà du rôle qui leur est attribué par la loi, les membres des CHSCT et des CPPT sont les partenaires de la Direction pour toutes les questions relatives aux conditions de travail et à la protection des collaborateurs.

#### Evaluation des risques

La Direction de Worldline, en lien avec les CHSCT et les CPPT, met à jour sur chacun des sites un DUER (Document unique d'évaluation des risques) qui recense les risques potentiels auxquels les collaborateurs peuvent être exposés lors de leur activité professionnelle, leur niveau de gravité et de probabilité, ainsi que les mesures de prévention associées.

#### Anticipation des risques à l'aide des consignes de sécurité

En complément du DUER, la Direction de Worldline rédige les consignes de sécurité par site portant à la connaissance des collaborateurs la conduite à tenir dans les locaux eu égard aux risques potentiels. Un exercice annuel est planifié pour tous les collaborateurs dans le but de vérifier que les consignes de sécurité sont appliquées correctement.

#### Formation des sauveteurs-secouristes du travail

Les collaborateurs volontaires peuvent suivre sur chaque site une formation financée par l'entreprise pour apprendre les gestes de premier secours et être initiés aux risques professionnels. Cette formation aboutit à une habilitation reconnue au niveau national quelle que soit l'entreprise. Ces collaborateurs sont contactés pour intervenir par exemple en cas d'accident d'un collègue sur le lieu de travail et ont compétence pour contacter le SAMU. Ces collaborateurs suivent régulièrement des formations pour rafraîchir leurs connaissances.

En Belgique, des mises en situation réelle sont planifiées pendant l'année dans le but de vérifier que les sauveteurs-secouristes interviennent correctement.

### D.3.6.3.3 Sensibilisation des collaborateurs aux questions de santé et de sécurité

Dans le cadre du programme wellbeing@worldline, des initiatives ont été mises en place pour renforcer la sensibilisation à l'importance du bien-être.

Quelques initiatives mises en place dans différents pays sont décrites ci-dessous à titre d'exemple :

- Worldline Inde organise tous les ans la « Health Week » (Semaine de la santé) en proposant diverses activités en rapport avec la santé : séances de yoga, formations, consultations auprès d'experts et visites médicales ;
- Worldline Allemagne organise tous les deux mois des manifestations centrées sur différents thèmes en lien avec la santé : semaine du fruit, fitness, séances de yoga ou de tai chi, ainsi que des ateliers sur la santé ;
- Worldline Belgique a élaboré un Plan Cafétéria dédié pour mener des actions spécifiques sur le lieu de travail en lien avec la santé et la sécurité des collaborateurs seniors (+ de 50 ans et + de 55 ans) : moments de pause, mesures favorisant l'équilibre vie professionnelle/vie privée, partage des connaissances, santé, mesures permettant de prendre en main son vieillissement, ainsi que des visites médicales payées. Chaque collaborateur senior peut ainsi choisir deux ou trois actions différentes dans ce Plan Cafétéria pour l'année qui vient. Worldline Belgique propose également d'autres initiatives à tous ses collaborateurs : semaines sportives, consultations auprès d'experts de la santé, visites médicales, actions de sensibilisation à l'alimentation saine avec le « Jeudi végétarien » ou encore promotion de modes de déplacement plus durables pour se rendre au travail avec les « Journées de la Mobilité ».



### D.3.6.4 Des conditions de travail adaptées

Worldline privilégie les relations de travail à long terme et l'emploi à temps plein : 98,46% des collaborateurs sont sous contrat à durée indéterminée et 89,12% des collaborateurs sont à temps plein. Cependant, Worldline accorde le temps partiel si le collaborateur considère que cela permet un meilleur équilibre vie professionnelle-vie privée. [GRI 102-8].

En outre, Worldline travaille en mode collaboratif, permettant ainsi le télétravail qui offre plus de flexibilité aux collaborateurs dans leur équilibre vie professionnelle-vie privée.

L'ensemble des initiatives permettant de créer un environnement de travail sain et adapté contribue à réduire le taux d'absentéisme au sein de l'entreprise. Ainsi, le taux d'absentéisme des collaborateurs opérationnels était de 2,78% en 2017 [GRI 403-2]. En 2017, 18 accidents du travail ont été déclarés [GRI 403-2].

### D.3.6.5 Sharing@worldline : une culture du dialogue social permanent

Les managers de Worldline participent régulièrement aux réunions du Comité d'Entreprise européen pour présenter les activités de Worldline. La secrétaire du Comité Européen du groupe Atos est une collaboratrice Worldline. De plus, parmi les six représentants du personnel du Comité Européen du groupe Atos, deux d'entre eux sont des collaborateurs Worldline.

Pendant les réunions ordinaires, les sujets communs sont traités au niveau du Groupe tels que la stratégie du Groupe, les annonces des résultats financiers, les projets d'acquisitions, les prévisions commerciales, les sujets liés à la qualité, les projets wellbeing@work. Le dialogue social est enraciné dans la culture de Worldline. Plusieurs collaborateurs de Worldline siègent d'ailleurs au Conseil d'Administration et ont accès à des éléments confidentiels et stratégiques.

#### D.3.6.5.1 Une collaboration sociale constructive

En complément de l'organisation des réunions régulières avec le Comité d'Entreprise européen, la Direction de Worldline et les représentants du personnel se sont prononcés pour la mise en place de commissions supplémentaires permettant un dialogue constructif, utile et profitable à tous.

Voici ci-après quelques exemples de sujets qui sont traités par ces commissions :

- Comité de Participation ;
- Confidentialité des données ;
- wellbeing@work.

Worldline reconnaît que les représentants du personnel doivent jouer un rôle à part entière sur les sujets les plus importants et les plus confidentiels de l'entreprise. Dans chaque pays Worldline, le Comité d'Entreprise et les représentants du personnel se réunissent sur des bases régulières telles que définies par le droit du travail ou à l'occasion de réunions extraordinaires pour traiter de sujets spécifiques.

En 2017, les comités d'Entreprise français, allemand et belge ont été informés de la nouvelle organisation d'equensWorldline et de ses conséquences pour les collaborateurs, à savoir la joint-venture entre Worldline SA et Equens SE. Les instances

représentatives du personnel ont été impliquées dès le début du projet dans le Comité Européen et dans chaque Comité d'Entreprise local concerné. Un suivi des travaux d'intégration de la société Equens au sein du Groupe Worldline a également fait partie des échanges.

La culture du dialogue social de Worldline se traduit également en Belgique par l'implication réelle des syndicats dans la définition des primes collectives qui se fait chaque année. Des paramètres collectifs sont définis d'un commun accord entre l'employeur et les représentants du personnel et donnent lieu à l'établissement d'objectifs collectifs pour l'année en cours. Chaque collaborateur contribue à la réalisation de ces objectifs.

En parallèle, les différents comités d'Entreprise de Belgique, des Pays-Bas et du Luxembourg ont été récemment consultés sur les projets de fusion/acquisition envisagés en 2017 dans les différentes lignes de services.

### D.3.6.5.2 Collaboration sociale et partage des connaissances [AOII]

Quatre ans après le lancement et le déploiement du programme « zéro e-mail », des outils de collaboration sont désormais utilisés par le plus grand nombre au sein de Worldline. L'utilisation d'outils tels que ZEN/blueKiwi ou SharePoint est profondément ancrée dans le fonctionnement de l'entreprise. Le nouvel outil Circuit proposé par Unify, qui a rejoint le groupe Atos en 2016, a été introduit au sein de Worldline en 2017 ; il présente des avantages complémentaires comme un fil de conversation permanente entre individus et au sein de groupes, les conférences audio et vidéo, le partage d'écrans et l'octroi d'un accès pour invités. Cet outil est adopté progressivement par les collaborateurs. Dans le cadre de l'initiative Digital Workplace d'Atos, une étude est actuellement menée dans le but de déterminer comment ces outils pourraient être mieux intégrés afin d'en faciliter l'utilisation par les collaborateurs.

Ces technologies présentent en effet des avantages non négligeables pour l'entreprise et ses collaborateurs :

- **Pour l'entreprise** : une meilleure autonomie de publications des membres, un partage de la connaissance et des informations plus fluide. De plus, lorsqu'un grand nombre d'employés arrivent dans la Société, par exemple à la suite d'une fusion, blueKiwi, Circuit et SharePoint sont aussi de puissants moyens de communication et d'intégration ;
- **Pour le collaborateur** : Des réponses plus rapides, des recherches plus rapides auprès d'experts, la reconnaissance des compétences (un employé peut être membre de plusieurs communautés et être visible par un public plus large et plus ouvert), une meilleure visibilité des employés au sein de l'entreprise pour plus de possibilités de carrière.

Une autre composante du paysage collaboratif est l'outil de gestion de la documentation d'entreprise (ou « ECM » pour « Enterprise Content Management ») qui fait partie de la gestion de la connaissance (Knowledge Management). SharePoint vient ainsi compléter blueKiwi et Circuit et se révèle utile pour les collaborateurs de Worldline à plusieurs égards :

- Gestion des versions : toutes les modifications apportées à un document sont conservées et peuvent être consultées ou retrouvées ;
- Coédition : modification en simultané de documents par différents contributeurs ;
- Facilité de recherche et d'accès à l'information de référence : description des offres commerciales, etc.



### D.3.7 Tableau des principaux ICP

Code GRI	Nom de l'ICP					Périmètre 2017		Périmètre 2016		Périmètre 2015	
		2017	2016	2015	2014	Par employé	Par revenu	Par employé	Par revenu	Par employé	Par revenu
<b>WL5</b>	<b>Plan d'actionnariat pour les employés</b>										
	Plan d'actionnariat salarial	Qualitative	Qualitative	Qualitative	Qualitative	-	-	-	-	-	-
<b>GRI102-8</b>	<b>Effectif de l'organisation</b>										
	Nombre de salariés à la fin de la période sous revue (effectif)*	9 340	7 426	7 354	7 303	100 %	-	85 %	-	100 %	-
	Nombre de femmes à la fin de la période sous revue (effectif)	2 825	2 135	2 141	2 124	100 %	-	85 %	-	100 %	-
	Nombre d'hommes à la fin de la période sous revue (effectif)	6 513	5 291	5 212	5 179	100 %	-	85 %	-	100 %	-
	Effectif total (incluant les intérimaires, stagiaires et sous-traitants)	9 611	8 392	7 689	8 097	100 %	-	85 %	-	100 %	-
	Pourcentage d'employés avec un contrat à durée indéterminée	98,46 %	98,76 %	98,46 %	98,11 %	100 %	-	85 %	-	100 %	-
	Nombre d'hommes en contrat à durée indéterminée	6 439	5 239	5 150	5 094	100 %	-	85 %	-	100 %	-
	Nombre de femmes en contrat à durée indéterminée	2 755	2 095	2 090	2 071	100 %	-	85 %	-	100 %	-
	Pourcentage d'employés avec un contrat à durée déterminée	1,54 %	1,24 %	1,54 %	1,89 %	100 %	-	85 %	-	100 %	-
	Nombre d'hommes en contrat à durée déterminée	74	52	62	85	100 %	-	85 %	-	100 %	-
	Nombre de femmes en contrat à durée déterminée	70	40	51	53	100 %	-	85 %	-	100 %	-
	Pourcentage d'employés avec un contrat à temps plein	89,12 %	91,92 %	91,80 %	91,81 %	100 %	-	85 %	-	100 %	-
	Nombre d'hommes à temps plein	6 230	5 125	5 002	5 030	100 %	-	85 %	-	100 %	-
	Nombre de femmes à temps plein	2 092	1 701	1 664	1 675	100 %	-	85 %	-	100 %	-
	Pourcentage d'employés avec un contrat à temps partiel	10,88 %	8,08 %	8,20 %	8,19 %	100 %	-	85 %	-	100 %	-
	Nombre d'hommes à temps partiel	283	166	148	149	100 %	-	85 %	-	100 %	-
	Nombre de femmes à temps partiel	733	434	446	449	100 %	-	85 %	-	100 %	-

Code GRI	Nom de l'ICP	2017	2016	2015	2014	Périmètre 2017		Périmètre 2016		Périmètre 2015	
						Par employé	Par revenu	Par employé	Par revenu	Par employé	Par revenu
<b>GRI401-1 Employés recrutés</b>											
	Nouveaux employés recrutés durant la période sous revue	1097	759	663	636	98 %	-	85 %	-	100 %	-
	Nombre d'hommes recrutés durant la période sous revue	778	572	493	505	98 %	-	85 %	-	100 %	-
	Nombre de femmes recrutées durant la période sous revue	319	187	170	131	98 %	-	85 %	-	100 %	-
<b>Taux de rotation du personnel</b>											
	Nombre d'employés ayant quitté l'entreprise durant la période sous revue	767	625	688	566	97 %	-	85 %	-	100 %	-
	Nombre d'hommes ayant quitté leur emploi durant la période sous revue	555	465	517	406	97 %	-	85 %	-	100 %	-
	Nombre de femmes ayant quitté leur emploi durant la période sous revue	212	160	171	160	97 %	-	85 %	-	100 %	-
<b>WL6</b>	<b>Taux global de rotation du personnel</b>										
	Taux d'attrition	8,21 %	8,42 %	9,35 %	7,75 %	97 %	-	85 %	-	100 %	-
<b>GRI102-41 Couverture des Conventions collectives</b>											
	Pourcentage d'employés couverts par des Conventions Collectives	79,03 %	82,04 %	86,24 %	81,87 %	95 %	-	85 %	-	100 %	-
<b>GRI401-2 Avantages prévus pour les collaborateurs</b>											
	Pourcentage d'employés à temps plein prenant part aux avantages en cas de décès	83 %	100 %	100 %	100 %	93 %	-	85 %	-	100 %	-
	Pourcentage d'employés à temps partiel prenant part aux avantages en cas de décès	71 %	97 %	98 %	99 %	93 %	-	85 %	-	100 %	-
	Pourcentage d'employés à temps plein prenant part aux avantages en cas d'invalidité	80 %	100 %	100 %	100 %	93 %	-	85 %	-	100 %	-
	Pourcentage d'employés à temps partiel prenant part aux avantages en cas d'invalidité	70 %	97 %	97 %	99 %	93 %	-	85 %	-	100 %	-
	Pourcentage d'employés à temps plein prenant part aux avantages de sécurité sociale	85 %	95 %	87 %	88 %	93 %	-	85 %	-	100 %	-
	Pourcentage d'employés à temps partiel prenant part aux avantages de sécurité sociale	69 %	90 %	65 %	72 %	93 %	-	85 %	-	100 %	-
<b>AO16</b>	<b>Jours de travail perdus / Taux d'absentéisme</b>										
	*Taux d'absentéisme %	2,78 %	2,50 %	2,73 %	3,02 %	67 %	-	76 %	-	71 %	-
	Nombre d'employés ayant eu un accident du travail sérieux	18	27	23	20	100 %	-	85 %	-	100 %	-
	Nombre d'employés décédés suite à une maladie professionnelle ou à un accident du travail	1	0	0	0	100 %	-	85 %	-	100 %	-
	Nombre d'employés impliqués dans des actions de prévention de sécurité au travail	18	27	23	20	100 %	-	85 %	-	100 %	-
<b>GRI404-1 Moyenne d'heures de formation par employé</b>											
	Nombre moyen d'heures de formation suivies par les collaborateurs durant l'année	28,13	25,14	18,99	19,23	86 %	-	85 %	-	100 %	-
	Nombre moyen d'heures de formation par homme	29,53	26,38	20,13	20,04	86 %	-	85 %	-	100 %	-
	Nombre moyen d'heures de formation par femme	24,36	21,83	16,22	17,11	86 %	-	85 %	-	100 %	-



Code GRI	Nom de l'ICP					Périmètre 2017		Périmètre 2016		Périmètre 2015	
		2017	2016	2015	2014	Par employé	Par revenu	Par employé	Par revenu	Par employé	Par revenu
<b>GRI404-2 Initiatives pour assurer l'employabilité des employés</b>											
	Nombre de certifications différentes détenues par au moins un employé	-	707	555	369	-	-	85 %	-	100 %	-
	Nombre total de certifications enregistrées	9 753	7 337	1 316	1 214	100 %	-	85 %	-	100 %	-
	Nombre moyen de certifications par employé	1,04	0,99	0,49	0,17	100 %	-	85 %	-	100 %	-
	Nombre de compétences détenues par au moins un employé	5 147	3 767	3 364	2 867	100 %	-	85 %	-	100 %	-
	Nombre total de compétences enregistrées	172 451	135 684	120 764	104 297	100 %	-	85 %	-	100 %	-
	Nombre moyen de compétences par employé	23	18	16	14	100 %	-	85 %	-	100 %	-
	Nombre d'employés ayant mis à jour leur profil au cours de l'année	5 153	3 112	2 216	1 061	100 %	-	85 %	-	100 %	-
	Pourcentage d'employés ayant mis à jour leur profil au cours de l'année	80 %	42 %	30 %	15 %	100 %	-	85 %	-	100 %	-
<b>GRI404-3 Evaluation et évolution de carrière</b>											
	Pourcentage de collaborateurs ayant bénéficié régulièrement d'un entretien de performance et de développement de carrière au cours de l'année	97,40 %	94,23 %	96,49 %	97,15 %	66 %	-	85 %	-	88 %	-
	Nombre de femmes ayant reçu une revue régulière de performance et de développement de carrière sur la période du rapport	1 664	1 589	1 756	1 813	66 %	-	85 %	-	88 %	-
	Nombre d'hommes ayant reçu une revue régulière de performance et de développement de carrière sur la période du rapport	4 334	4 062	4 433	4 484	66 %	-	85 %	-	88 %	-
	Nombre de femmes n'ayant pas reçu une revue régulière de performance et de développement de carrière sur la période du rapport	92	91	64	49	66 %	-	85 %	-	88 %	-
	Nombre d'hommes n'ayant pas reçu une revue régulière de performance et de développement de carrière sur la période du rapport	220	255	161	136	66 %	-	85 %	-	88 %	-
<b>GRI405-2 Ratio du salaire de base des hommes et femmes</b>											
	Ratio total annuel femme / homme par rapport à la rémunération de base pour chaque catégorie d'emploi	0,87	0,88	0,84	0,85	96 %	-	100 %	-	100 %	-
	Ratio général annuel femme / homme par rapport à la rémunération globale pour chaque catégorie d'emploi	0,86	0,87	0,83	0,84	96 %	-	100 %	-	100 %	-
<b>GRI201-3 Étendue de la couverture des régimes de retraite à prestations définies</b>											
	Étendue de la couverture des régimes de retraite à prestations définies	Qualitative	Qualitative	Qualitative	Qualitative	-	-	-	-	-	-

Code GRI Nom de l'ICP	2017	2016	2015	2014	Périmètre 2017		Périmètre 2016		Périmètre 2015	
					Par employé	Par revenu	Par employé	Par revenu	Par employé	Par revenu
<b>GRI202-1 Comparaison des salaires minimum</b>										
Nombre de "pays Worldline" où le salaire d'embauche Worldline est > au minimum local / secteur informatique [>50 %]	14	9	10	8	94 %	-	100 %	-	100 %	-
Nombre de "pays Worldline" où le salaire d'embauche Worldline est > au minimum local / secteur informatique [10 %-50 %]	4	5	5	7	94 %	-	100 %	-	100 %	-
Nombre de "pays Worldline" où le salaire d'embauche Worldline est > au minimum local / secteur informatique [0 %-10 %]	5	2	1	0	94 %	-	100 %	-	100 %	-
Nombre de "pays Worldline" où le salaire d'embauche Worldline est < au minimum local / secteur informatique	0	0	0	0	94 %	-	100 %	-	100 %	-
Nombre de "pays Worldline" dans lesquels il n'y a pas de salaire minimum au niveau national	2	1	1	2	94 %	-	100 %	-	100 %	-
Nombre de "pays Worldline" où le salaire d'embauche Worldline des femmes est > au minimum local / secteur informatique [>50 %]	13	9	10	10	94 %	-	100 %	-	100 %	-
Nombre de "pays Worldline" où le salaire d'embauche Worldline des femmes est > au minimum local / secteur informatique [10 %-50 %]	5	6	5	6	94 %	-	100 %	-	100 %	-
Nombre de "pays Worldline" où le salaire d'embauche Worldline des femmes est > au minimum local / secteur informatique [0 %-10 %]	4	1	1	0	94 %	-	100 %	-	100 %	-
Nombre de "pays Worldline" où le salaire d'embauche Worldline des femmes est < au minimum local / secteur informatique	0	0	0	0	94 %	-	100 %	-	100 %	-
Nombre de "pays Worldline" où le salaire d'embauche Worldline des hommes est > au minimum local / secteur informatique [>50 %]	16	9	10	8	94 %	-	100 %	-	100 %	-
Nombre de "pays Worldline" où le salaire d'embauche Worldline des hommes est > au minimum local / secteur informatique [10 %-50 %]	5	5	6	7	94 %	-	100 %	-	100 %	-
Nombre de "pays Worldline" où le salaire d'embauche Worldline des hommes est > au minimum local / secteur informatique [0 %-10 %]	2	2	0	0	94 %	-	100 %	-	100 %	-
Nombre de "pays Worldline" où le salaire d'embauche Worldline des hommes est < au minimum local / secteur informatique	0	0	0	0	94 %	-	100 %	-	100 %	-



Code GRI	Nom de l'ICP					Périmètre 2017		Périmètre 2016		Périmètre 2015	
		2017	2016	2015	2014	Par employé	Par revenu	Par employé	Par revenu	Par employé	Par revenu
<b>GRI202-2 Part des cadres dirigeants recrutés au sein de la communauté locale</b>											
	Nombre des responsables nationaux	272	222	205	197	100 %	-	85 %	-	100 %	-
	Nombre total de responsables	294	243	221	216	100 %	-	85 %	-	100 %	-
	Pourcentage de responsables locaux	92,52 %	91,36 %	92,76 %	91,20 %	100 %	-	85 %	-	100 %	-
	Nombre de salariés nationaux	8687	6 872	6 263	6 238	100 %	-	85 %	-	92 %	-
	Nombre total de salariés	9340	7 426	6 758	6 705	100 %	-	85 %	-	92 %	-
	Pourcentage de salariés nationaux	93,01 %	92,54 %	92,68 %	93,04 %	100 %	-	85 %	-	92 %	-
	Nombre total de salariés nationaux recrutés	953	671	596	564	100 %	-	85 %	-	100 %	-
	Nombre total de salariés recrutés	1097	759	653	624	100 %	-	85 %	-	100 %	-
	Pourcentage de salariés nationaux recrutés	86,87 %	88,41 %	87,14 %	90,38 %	100 %	-	85 %	-	100 %	-
<b>AO2 Satisfaction des employés</b>											
	Nombre de personnes ayant participé à l'enquête de satisfaction Great Place to Work®	6721	5284	5253	5 463	94 %	-	85 %	-	97 %	-
	Taux de participation à l'enquête Great Place to Work®	77 %	79 %	84 %	86 %	94 %	-	85 %	-	97 %	-
	Pourcentage de réponses positives à la question "Dans l'ensemble, je peux dire que c'est une entreprise où il fait bon travailler"	54 %	53 %	43 %	45 %	94 %	-	85 %	-	97 %	-
	Worldline® trust index établi par l'Institut Great Place to Work® (GPTW)	58 %	57 %	50 %	50 %	94 %	-	85 %	-	97 %	-
<b>GRI405-1 Diversité et égalité des chances</b>											
<b>WL7</b>	Pourcentage de femmes dans les fonctions exécutives	14,67 %	20,97 %	17,74 %	24,56 %	100 %	-	85 %	-	100 %	-
	Nombre de nationalités au sein de Worldline	90	81	79	75	100 %	-	85 %	-	100 %	-
	Pourcentage de femmes	30,21 %	28,75 %	29,12 %	29,08 %	100 %	-	85 %	-	100 %	-
	**Personnes handicapées	141	106	100	118	65 %	-	94 %	-	92 %	-
	**Pourcentage de personnes handicapées	2,31 %	1,40 %	1,40 %	1,61 %	65 %	-	94 %	-	92 %	-
	Pourcentage de femmes ayant reçu une promotion durant l'année	13,33 %	9,37 %	8,56 %	7,82 %	85 %	-	85 %	-	100 %	-
	Pourcentage d'hommes ayant reçu une promotion durant l'année	11,31 %	15,42 %	15,40 %	12,01 %	85 %	-	85 %	-	100 %	-
<b>AO6 Perception de la diversité</b>											
	Les gens ici sont traités équitablement quel que soit leur âge	68 %	71 %	69 %	65 %	94 %	-	85 %	-	97 %	-
	Les gens ici sont traités équitablement quel que soit leur sexe	80 %	83 %	82 %	77 %	94 %	-	85 %	-	97 %	-
	Les gens ici sont traités équitablement quel que soit leur origine ethnique	88 %	85 %	84 %	80 %	94 %	-	85 %	-	97 %	-
	Les gens ici sont traités équitablement quel que soit leur orientation sexuelle	88 %	86 %	84 %	81 %	94 %	-	85 %	-	97 %	-
	Les gens ici sont traités équitablement quel que soit leur handicap	87 %	77 %	76 %	75 %	94 %	-	85 %	-	97 %	-
	Perception de la Diversité (GPTW)	82 %	81 %	79 %	76 %	94 %	-	85 %	-	97 %	-



Code GRI Nom de l'ICP	2017	2016	2015	2014	Périmètre 2017		Périmètre 2016		Périmètre 2015	
					Par employé	Par revenu	Par employé	Par revenu	Par employé	Par revenu
<b>A011 Conditions de travail « intelligentes » (Zéro email)/ Nombre total de communautés collaboratives de travail</b>										
Pourcentage des utilisateurs actifs de communautés	53 %	27 %	6 %	11 %	100 %	-	85 %	-	100 %	-
Pourcentage des communautés collaboratives	28 %	28 %	50 %	26 %	100 %	-	85 %	-	100 %	-
Pourcentage des communautés en dormance	72 %	60 %	27 %	37 %	100 %	-	85 %	-	100 %	-
Nombre d'utilisateurs actifs dans les communautés	3 117	1 800	474	825	100 %	-	85 %	-	100 %	-
Nombre de communautés collaboratives	267	218	271	285	100 %	-	85 %	-	100 %	-
Nombre de communautés en dormance	678	472	146	410	100 %	-	85 %	-	100 %	-
Nombre total de communautés	945	787	539	1 113	100 %	-	85 %	-	100 %	-

\*L'entreprise MRL Posnet (environ 125 employés) a été exclue du périmètre de reporting en 2017.

GRI401-1 Exclus : Brésil, Estonie, Lituanie, Suède

WL6 Exclus : Brésil, Estonie, Lituanie, Suède

GRI102-41 Exclus : Finlande, Brésil, République tchèque, Estonie, Lettonie, Lituanie, Pologne et Suède

AO16 \* Exclus : Allemagne, Pays-Bas, Finlande, Pologne, Italie, Estonie, Lituanie, Lettonie, Suède, Brésil, Inde, Luxembourg et République tchèque

GRI 404-1 Exclus : equensWorldline Finlande, equensWorldline Italie, equensWorldline Pays-Bas, Brésil, Estonie, Lettonie, Lituanie, Pays-Bas, Pologne et Suède

Nous avons décidé d'inclure les formations informelles et formelles en 2017. Par conséquent, la valeur de 2016 a été revue suite à ce changement de méthodologie.

GRI 404-3 Exclus : Allemagne, Autriche, Finlande, Italie, Pays-Bas, Estonie, Lettonie, Lituanie, Pologne, Suède et Brésil et employés ayant moins de six mois d'ancienneté

GRI401-2 Exclus : equensWorldline Belgique, equensWorldline Pays-Bas, equensWorldline Luxembourg, Pologne, Brésil, Suède, Estonie et République tchèque

GRI404-3 Exclus : Allemagne, Autriche, Finlande, Italie, Pays-Bas, Estonie, Lettonie, Lituanie, Pologne, Suède et Brésil

GRI202-1 Exclus : Finlande, Brésil, Estonie, Lettonie, Lituanie et Pologne

GRI405-1 \*\* Exclus : equensFinland, equensWorldline Belgique, equensWorldline France, equensWorldline Allemagne, equensWorldline Luxembourg, equensWorldline Pays-Bas, Suède, Estonie, Lettonie, Lituanie, Brésil, République tchèque, Pologne

AO2 Exclus : Autriche, Brésil, Estonie, Lettonie, Lituanie, Espagne et Suède

AO6 Exclus : Autriche, Brésil, Estonie, Lettonie, Lituanie, Espagne et Suède

## D.4 Etre un acteur éthique et loyal en affaires

### D.4.1 L'excellence éthique au sein de Worldline

[GRI 205-2][GRI 103-2 Conformité socio-économique] et [GRI 419-1]

#### D.4.1.1 Conformité juridique [GRI 102-33] [GRI 102-34][GRI 205-3] et [GRI 419-1]

Afin de répondre aux dernières exigences en matière d'éthique et de conformité dans le cadre de ses activités à l'échelle internationale, Worldline a déployé un programme de conformité stricte, s'inspirant très largement du programme développé par le groupe Atos. En particulier, Worldline bénéficie du soutien de l'équipe en charge de la conformité du groupe Atos, dans le cadre d'un contrat de prestations de services interne Groupe, pour toutes les questions relatives à la conformité. Par conséquent, en avril 2017, Worldline a présenté au Comité Exécutif du groupe Atos les objectifs suivants afin d'actualiser et d'améliorer les aspects organisationnels liés à l'éthique et à la conformité :

- Mettre en place une gouvernance agile de la conformité afin de répondre aux évolutions rapides des exigences réglementaires et au lancement de nouvelles activités ;
- Améliorer les aspects organisationnels liés à l'éthique et à la conformité dans les entités locales et faire en sorte qu'ils soient adaptés aux risques opérationnels et à la culture propres à ces entités ;
- Renforcer l'impulsion venant de la Direction et l'implication des managers concernant les questions d'éthique et de conformité.

Suivant l'approche du Comité Exécutif du Groupe et afin d'intégrer ces nouveaux objectifs, l'équipe conformité du groupe Atos a publié une nouvelle politique mondiale relative à l'éthique et à la conformité le 15 septembre 2017.

Conformément à cette politique, l'organisation mondiale d'Atos encadrant les questions d'éthique et de conformité repose sur le département mondial de la conformité dirigé par le Directeur de la Conformité d'Atos placé directement sous la supervision du Comité Exécutif du groupe Atos, présidé par le Directeur Général d'Atos. Le Comité Exécutif du groupe Atos est chargé de définir les orientations et les priorités du plan d'action en matière d'éthique et de conformité, d'allouer les ressources nécessaires et d'assurer un suivi annuel avec la publication de rapports trimestriels.

**Le principal objectif de la fonction conformité de Worldline consiste à :**

- Garantir la conformité avec les lois, les règlements, les règles, les normes professionnelles, les principes éthiques et le Code éthique en vigueur ;
- Etablir et maintenir une gestion et des systèmes de contrôle efficaces de la conformité, concernant notamment la surveillance et le *reporting* ;

- Identifier les risques liés à la conformité et mettre en œuvre des moyens de contrôle visant à protéger la Société contre ces risques ;
- Conseiller l'entreprise sur les changements et moyens de contrôle pertinents dans un contexte de conformité ;
- Sensibiliser l'ensemble des collaborateurs aux règles de conformité et aux risques de non-conformité grâce au Code éthique.

En 2017, Worldline n'a reçu aucune sanction significative pour non-conformité [GRI 419-1] et n'a reçu aucune plainte pour corruption [GRI 205-3].

En 2017, aucun cas jugé critique n'a été signalé au niveau global par le biais de ce processus [GRI 102-34].

#### D.4.1.1.1 Gouvernance de la conformité

La gouvernance de la conformité applicable à Worldline a été approuvée par le Comité Exécutif du groupe Atos en 2017 et sa mise en œuvre a débuté cette même année.

Cette gouvernance a pour but d'atteindre les trois objectifs suivants :

- **Une connexion encore plus étroite avec la Direction Générale via le Comité de Pilotage de la Conformité du Groupe.** Ce comité travaille essentiellement sur les stratégies et les priorités du programme de conformité, tel que défini par l'équipe conformité juridique du Groupe, et est présidé par le Directeur de la Conformité du groupe Atos. Worldline est aussi habilité à diriger ce programme qui est sous la responsabilité du Directeur de la Conformité de Worldline ;
- **Une implication plus forte des opérations, au travers des différentes entités opérationnelles** au sein de Worldline, renforcée par l'approche transversale du Comité de Conformité Opérationnelle du groupe Atos. Présidé par le Directeur de la Conformité du Groupe, le Comité de Conformité Opérationnelle met l'accent sur les mesures de mise en conformité interfonctionnelles ;
- **La mise en œuvre d'une approche de conformité globale, par le biais de la mise en place des Comités de Conformité GBU** dans les opérations locales. Tous les Comités de Conformité locaux ont été lancés en 2015. En 2017, le Groupe Worldline a continué à réunir régulièrement les membres des Comités de Conformité GBU. Le but consiste en effet à renforcer la cohérence des démarches du Groupe en matière de conformité en assurant la mise en œuvre et le contrôle des initiatives de conformité examinées avec le Comité de Conformité Opérationnelle du Groupe (« top down ») et en améliorant les aspects de conformité concernant les rapports présentés aux Comités de Pilotage de la Conformité du Groupe (« bottom up »).

En outre, Atos a récemment amélioré le cadre de gouvernance de la conformité par le biais de plusieurs mesures concrètes initiées et mises en œuvre par l'équipe conformité juridique du Groupe, notamment à travers les initiatives suivantes :

- **Création d'un Conseil Global de la Conformité Juridique** impliquant tous les Directeurs Juridiques d'Atos, visant à renforcer le *leadership* local de l'équipe conformité du Groupe sur les questions de conformité qu'elle traite ;
- **Développement de tableaux de bord conformité par pays**, composé d'indicateurs clés de performance pour la conformité, visant à améliorer les rapports communiqués au Comité de Pilotage de la Conformité du Groupe et le contrôle de l'efficacité des programmes de conformité au sein des Comités Conformité GBU ;
- **Amélioration du rôle de la fonction conformité** incluant la clarification de son champ d'action et de ses responsabilités ;
- **Renforcement du *leadership* de la conformité et de la culture conformité du Groupe dans son ensemble** par une plus grande visibilité du programme de conformité à travers des présentations et des formations sur un ensemble de sujets clés ;
- **Communication sur les étapes importantes** et les réalisations du programme de conformité Groupe au Comité Exécutif du Groupe.

Ainsi, un modèle reposant sur trois lignes de défense est en place dans tous les pays où opère Worldline et définit les responsabilités de chaque ligne concernant les questions liées aux risques et à la conformité :

- 1) **Le personnel et la Direction Opérationnelle en première ligne.** Le contrôle et les systèmes internes, ainsi que la culture développée et pratiquée par ces unités opérationnelles, sont des éléments déterminants pour veiller à la conformité.
- 2) **Les fonctions de gestion des risques et de conformité en deuxième ligne.** Ces fonctions disposent des outils, des systèmes et des conseils nécessaires à la surveillance de la première ligne grâce à l'identification, la gestion et la surveillance des risques, tout en veillant à la conformité.
- 3) **La fonction d'audit interne en troisième ligne.** Cette fonction permet de bénéficier d'une assurance indépendante supplémentaire garantissant que le cadre de gestion du risque, de conformité et de contrôle interne fonctionne comme prévu.

#### D.4.1.1.2 Contrôle de la conformité [GRI102-33] [GRI102-34]

Toute suspicion de non-conformité détectée au sein de la Société doit être signalée au Directeur Juridique et de la Conformité et/ou au Responsable de l'audit interne, à la fois de Worldline et du groupe Atos, qui lancera alors le processus d'intervention relatif aux situations de non-conformité [GRI 102-33].

Le processus d'intervention relatif aux situations de non-conformité est un processus interne, défini dans la politique de lutte contre la fraude du Groupe, devant être suivi en cas de manquement au Code éthique et/ou en cas de violation de toute loi ou réglementation applicables. Ce processus fixe la marche à suivre en cas de signalement d'une telle situation, les mesures nécessaires à prendre comprenant des mesures correctives, lesquelles doivent être mesurables et cohérentes.

Chaque cas traité par l'équipe d'intervention en cas de non-conformité est porté à l'attention du Directeur la Conformité du Groupe, lequel signale ensuite au Comité Exécutif du Groupe les cas jugés critiques faisant l'objet d'une enquête au niveau du Groupe dans le cadre du processus d'intervention en cas de non-conformité. Tous les éléments relatifs à la gouvernance en matière de conformité sont décrits dans la Section F. des risques du présent Document de Référence.

#### D.4.1.1.3 Politiques mises en place pour prévenir les risques en matière de conformité [GRI 102-17]

En tant que filiale du groupe Atos, membre signataire du Pacte mondial des Nations Unies depuis 2010, Worldline a déployé plusieurs politiques internes visant à prévenir les risques en matière de conformité, tels que les pots-de-vin, la corruption, le non-respect des lois sur la concurrence et le contrôle des exportations ainsi que la fraude en général. Les politiques en vigueur au sein du groupe Atos sont les suivantes :

- Evaluation des comportements éthiques des partenaires ;
- Politique de lutte contre la fraude.

Depuis 2016, Worldline adhère au Pacte mondial, en tant que membre à part entière.

**Évaluation des comportements éthiques des partenaires :** tout intermédiaire, membre du consortium des partenaires ou consultant participant au développement et à la préservation des activités de Worldline fait l'objet d'un processus de présélection avant qu'un quelconque lien d'affaires ne soit engagé (notamment *via* un outil applicatif dédié, le Business Partner Tool) : leurs comportements et leurs connaissances en matière d'éthique sont des éléments essentiels vérifiés systématiquement en amont.

**Politique de lutte contre la fraude :** Worldline a également mis en œuvre une politique anti-fraude (dans le cadre de la politique du groupe Atos) qui définit les rôles et les responsabilités de la Direction et qui contribue à la prévention des fraudes. Cette politique interdit à Worldline de prendre toute mesure discriminatoire ou disciplinaire à l'encontre de collaborateurs ayant signalé de bonne foi des pratiques contraires à la loi à leur hiérarchie ou, le cas échéant, aux autorités publiques compétentes. L'équipe conformité d'Atos, en collaboration avec le Directeur Juridique de Worldline, mène des enquêtes internes en cas de signalement ou de découverte d'un cas présumé de fraude ou de non-conformité par un collaborateur ou suite à un contrôle interne.

**Gestion des risques de fraude liés aux affaires :** le Groupe, qui est spécialisé dans le traitement de l'émission de moyens de paiement, a pris toutes les mesures nécessaires conformément aux meilleures pratiques en place (certification PCI, *etc.*) pour limiter le risque de détournement de données. En tant qu'acteur du domaine de l'acquisition commerciale, le Groupe doit se conformer aux règles mises en place en matière de sécurisation des paiements par les organismes qui délivrent les certifications PCI et traitent les risques de blanchiment de capitaux. La Direction des Risques de Fraude du Groupe a ainsi mis en place diverses politiques et procédures visant à atténuer ces risques. Par exemple, Worldline SA/NV, la filiale belge du Groupe, a mis en place en 2011 une politique de lutte contre le blanchiment de capitaux, sous la supervision du régulateur bancaire local. Elle définit les principes généraux de lutte contre le blanchiment d'argent, le principe *Know Your Customer* (KYC) tel qu'appliqué au sein de Worldline SA/NV, et la répartition des responsabilités

entre la division « Sales & Marketing » (S & M) et la division Service Clients.

Le Groupe a développé une application de Détection des risques de Fraude et d'Intervention (DF & I), qui permet de détecter les cas de fraude en temps quasi réel à partir d'un programme d'analyse des données. En outre, le processus d'atténuation des risques du Groupe a été amélioré grâce à de nouvelles fonctionnalités permettant de mieux gérer les risques résiduels, comprenant des systèmes de géoblocage, de blocage en temps réel, de désactivation des procédures de secours et de sauvegarde.

**Politiques de concurrence loyale** : une politique de tables rondes fixe les principales règles à respecter pour préserver une concurrence loyale lors des réunions avec des concurrents potentiels ou connus.

Une politique de contrôle des exportations expose par ailleurs les principes et interdictions clés relatifs aux réglementations applicables en la matière et fixe des processus clairs destinés à atténuer ces risques. Grâce à ces mesures, le Groupe ne s'est vu imposer aucune pénalité ou sanction non financière significative pour non-respect des lois et règlements en 2017. Il n'a reçu aucune plainte de clients ou fournisseurs pour corruption.

**Politique de Worldline sur les contributions concernant les cadeaux ou les avantages** ; pour protéger Worldline contre toute forme de cadeau ou d'avantage disproportionnée donné ou reçu par un collaborateur de Worldline, une politique a été mise en place en 2013. Celle-ci vise à contrôler l'ensemble des cadeaux, invitations et autres avantages reçus ou donnés par Worldline. En outre, cette politique renforce les mesures de conformité liées à la corruption et interdit aux collaborateurs de Worldline d'accepter ou d'offrir un cadeau, une invitation, des prestations d'accueil disproportionnées ou toute autre contribution similaire. En cas de doute, le collaborateur est tenu de demander l'approbation de la Direction qui peut ainsi procéder à des vérifications si un risque a été identifié.

#### D.4.1.1.4 Code éthique

Le Code éthique de la Société est basé sur le Code éthique du groupe Atos et il a été approuvé par le Conseil d'Administration de Worldline. Ce Code éthique fait partie du contrat de travail de chaque collaborateur conclu depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2011. Il promeut l'excellence éthique au plus haut niveau du Groupe Worldline en énonçant les valeurs et les pratiques éthiques qui constituent la clé de voûte de la stratégie globale du Groupe : responsabilité, confiance, compétitivité durable, qualité des services et écoute du client, innovation, bien-être au travail et excellence.

Le Code éthique renforce le rôle de la fonction de conformité, en matière de *leadership* et d'orientation des activités globales dans le but de protéger la marque Worldline et d'assurer sa qualité d'entreprise durable. En outre, le Code éthique introduit le droit pour tout collaborateur du Groupe de divulguer des comportements ou actions jugés incompatibles avec les valeurs et les principes du code.

Le déploiement du Code éthique sur la totalité des opérations globales a commencé début 2016. Une forte implication de la Direction des Ressources Humaines a assuré sa mise en œuvre

cohérente et approfondie, en particulier dans les pays ayant besoin de la participation ou de la représentation des Instances Représentatives du Personnel, comme c'est le cas pour plusieurs pays européens.

En outre, le Département Juridique de chaque pays a examiné le contenu du Code éthique pour assurer son harmonisation avec les lois et les réglementations locales. Par conséquent, certains pays ont adopté un Code éthique légèrement modifié, notamment en ce qui concerne les questions juridiques telles que les systèmes de dénonciation. Le déploiement du nouveau Code éthique s'est poursuivi tout au long de l'année 2017 avec notamment son déploiement dans les nouvelles entités aux Pays baltes.

#### D.4.1.1.5 Evaluation des risques et processus de cartographie [GRI 205-1]

Atos a mis en place en 2016 un processus de gestion des risques juridiques et de conformité pleinement intégré à la gestion des risques de l'entreprise. Cet exercice de gestion des risques consiste dans l'évaluation par des membres du Département Juridique, Conformité et Gestion des Contrats d'Atos et des parties prenantes appropriées (ressources humaines, informatique, sécurité) d'une série de risques juridiques (en d'autres termes, des risques avec une cause juridique) qui permet aux entités Atos de mettre en place des mesures correctives adaptées là où cela est nécessaire et également de comprendre comment les risques identifiés sont perçus à l'intérieur de l'organisation.

Dans la mesure où ils font partie intégrante de la gestion des risques de l'entreprise d'Atos, les résultats de l'exercice de gestion des risques juridiques sont présentés au Comité d'Audit du Groupe, avec une cartographie claire des risques juridiques du Groupe.

En 2017, dans le but de répondre aux nouvelles exigences de la loi française « Sapin 2 » et à l'initiative du Département de la Conformité d'Atos, Worldline a élaboré une cartographie spécifique des risques de conformité ayant permis de dresser une carte des niveaux de risque de conformité. Celle-ci permet aux Directeurs de la Conformité d'identifier clairement les principaux risques de conformité dans leur domaine de responsabilité respectif, ainsi que les mesures d'atténuation connexes qui doivent être mises en place.

De plus, la revue des questions de base de conformité dans l'évaluation des opportunités commerciales est une part importante du cadre global d'évaluation des risques. Le processus de revue en conformité des transactions est bien établi au sein d'Atos, tout comme les systèmes de revue pour les risques de crédit, commerciaux et juridiques, à travers le processus Rainbow qui définit les étapes et les procédures d'escalade [GRI 205-1].

En 2017, Atos a décidé de renforcer les mesures de conformité au niveau des pays pour les opportunités d'affaires. En septembre 2017, le Département mondial de la Conformité a constitué une unité multidisciplinaire (juridique et conformité, finance, sécurité, assurance, processus Rainbow et risques internes) pour mettre en place un système de surveillance des opérations d'Atos conduites dans 124 pays identifiés comme présentant un risque de conformité. Les opérations menées par Atos dans ces pays seront étroitement surveillées.

#### **D.4.1.1.6 Procédure de dénonciation et Enquêtes internes** [GRI 103-2 Lutte contre la corruption]

Le Code éthique d'Atos instaure le droit de tout collaborateur de lever une alerte en cas de soupçon de non-conformité avec les valeurs et principes du Code éthique. Le système d'alerte du Code éthique a été mis en place conformément aux exigences de l'Autorité Française de la Protection des Données [GRI 102-17]. Les Directeurs Juridiques locaux, la Direction et l'équipe conformité du Groupe sont des points de contact pour tout collaborateur soulevant une alerte, et ils veillent à ce que les droits des collaborateurs, des lanceurs d'alerte ou des personnes visées par les alertes soient préservés de manière appropriée.

Toute accusation de non-conformité détectée au sein de l'entreprise doit être signalée au Responsable de la Conformité et/ou au Responsable de l'Audit interne du Groupe, qui lancera la procédure d'Enquêtes internes [GRI 102-33]. Cette procédure a fait l'objet d'un examen en 2016 pour :

- Renforcer la gouvernance de toute enquête interne ;
- Améliorer la collaboration entre la fonction mondiale et les équipes locales ;
- Fournir des directives claires concernant la façon de conduire les enquêtes internes.

Ces Enquêtes internes sont bien suivies au niveau *Corporate* et communiquées au Comité Exécutif du Groupe par l'intermédiaire de la revue annuelle des enquêtes internes pendant un Comité de Pilotage sur la Conformité du Groupe.

A la lumière de la loi Sapin 2, dont les dispositions sur les systèmes d'alerte entreront en vigueur en 2018, un système d'alerte étudié sera introduit en janvier 2018 dans l'ensemble du Groupe, y compris au sein du Groupe Worldline. Afin de rester dans le champ de l'autorisation unique n° AU-004 de la CNIL, le système d'alerte actualisé couvrira tous les points énoncés par l'AU-004. Il sera disponible pour les collaborateurs internes et externes, ainsi que pour les partenaires, et il sera communiqué individuellement à tous les collaborateurs et à un public plus large par le biais du site Web d'Atos.

Le Comité d'Éthique a été consulté sur l'évolution du système d'alerte du groupe Atos afin de déterminer s'il est nécessaire d'externaliser la procédure ou si celle-ci est susceptible d'être mieux gérée en interne par l'équipe conformité juridique du Groupe.

#### **D.4.1.1.7 Amélioration des outils et processus de conformité** [GRI 103-2 Lutte contre la corruption] [GRI 205-3]

Worldline a mis en place plusieurs mesures pour prévenir la corruption et les pots-de-vin, pour appuyer les principes du Code éthique relatifs à l'intégrité de l'entreprise conformément à la pratique suivie au sein du groupe Atos [GRI 205-3].

**Mise en œuvre d'un Business Partner Tool (BPT) :** Les partenaires commerciaux de Worldline, comprenant les agents, intermédiaires, partenaires du consortium et les consultants qui aident Worldline dans le développement et le maintien de son activité sont soumis à des processus de vérification et de validation. En 2015, l'ancien processus d'examen et de validation sur papier a été remplacé par un outil automatisé, le Business Partner Tool (BPT), applicable à l'ensemble du groupe Atos. Grâce à une série de questions et de documents, le BPT recueille les différents éléments nécessaires à l'attribution d'une

évaluation du risque du Business Partner, ainsi qu'au processus de validation requis. Le niveau de l'évaluation des risques permet d'identifier le processus de validation approprié, impliquant un processus d'approbation simple, par le Directeur Commercial pour les partenaires commerciaux à faible risque à des processus d'approbation complexes par le Directeur Financier Groupe et le Directeur Juridique Groupe, pour les partenaires commerciaux à haut risque.

En outre, Worldline se conforme strictement aux lois, règlements et sanctions internationales et dans le cas où un partenaire d'affaires correspond à l'une des principales listes de sanctions internationales, il est rejeté par le BPT.

Par ailleurs, en 2015, les modèles de contrats avec les partenaires commerciaux élaborés par le Département de la Conformité du Groupe ont été révisés pour tenir compte des meilleures pratiques dans le domaine de la gestion des partenaires d'affaires.

**La politique de « Dawn raids » :** Worldline dispose également d'une politique de « Dawn raids » qui fournit la liste des règles et procédures à suivre en cas d'inspection de la part des autorités locales.

La prévention de la fraude et du non-respect des valeurs de Worldline et du Code éthique est une priorité essentielle du Groupe. Comme détaillé ci-dessus, la procédure de réponse à la non-conformité prévoit le processus de gestion et les actions liées aux alertes sur les situations de non-conformité. Pour soutenir cet objectif et améliorer plus généralement le cadre de conformité, l'équipe compliance du Groupe se concentrera sur plusieurs actions clés :

- Redessiner la cartographie des risques juridiques Worldline afin de mieux identifier et gérer les risques juridiques et de conformité sur toute la chaîne des opérations globales ;
- Renforcer la culture de conformité sur la totalité des opérations globales, en améliorant le cadre de gouvernance, et plus précisément en mettant en place le Conseil de Conformité Juridique Mondial ;
- Améliorer la visibilité sur le poids de la culture de la conformité dans chaque pays à travers la mise en place de tableaux de bord et d'indicateurs clés de performance nationaux portant sur la conformité, et permettre ainsi de cibler certaines améliorations et formations destinées à renforcer la culture de la conformité du Groupe dans son ensemble ;
- Une analyse comparative de la conformité de Worldline avec la norme ISO 37001 concernant les systèmes de lutte contre les pots-de-vin et la corruption a été effectuée par l'ISO à la fin de 2016.

#### **D.4.1.1.8 Renforcement de la sensibilisation, création et développement d'une culture de la conformité** [GRI 102-16] et [GRI 205-2]

Worldline vise à construire et maintenir une culture forte de la conformité en s'appuyant sur une diffusion appropriée de ces politiques, notamment à travers un volet complet consacré à la formation du programme de conformité de Worldline.

En premier lieu, Worldline a défini un plan de déploiement complet de ses politiques de conformité : toutes les politiques de conformité, telles que la politique relative aux dons, gratifications et autres avantages, doivent être présentées aux Directions Locales et aux instances représentatives du personnel afin que leur contenu soit opposable au sein du Groupe. L'étape suivante de ce plan de déploiement est le





lancement d'une communication obligatoire auprès des collaborateurs sur les nouvelles politiques en matière de conformité, au niveau mondial et local.

**Réseaux sociaux internes** : par ailleurs, le réseau social d'entreprise de Worldline, blueKiwi, sert de canal de communication directe avec les collaborateurs qui peuvent rejoindre une communauté spécifique, baptisée « Legal Compliance Organization ». L'objectif est de diffuser des informations liées à la conformité, ainsi que les règles et politiques internes applicables, et de permettre aux collaborateurs de poser des questions sur la conformité et l'application des politiques de conformité.

**Une formation en ligne** : Le lancement fin 2013 et courant 2014 d'une formation en ligne spécifique sur le Code éthique a permis à Worldline de franchir une étape supplémentaire dans l'amélioration de son programme de conformité. Cette formation spécifique sur les principes du Code éthique garantit une meilleure compréhension du Code et favorise l'adoption de pratiques équitables au quotidien. Cette formation en ligne est obligatoire pour tous les collaborateurs, quels que soient leur poste, leur fonction, leur pays et leur niveau hiérarchique. En 2017, 95% des collaborateurs de Worldline y ont participé [GRI 205-2].

En outre, afin de garantir une meilleure compréhension des risques spécifiques de corruption, les 800 principaux cadres (« top 800 ») du groupe Atos doivent suivre le programme de formation de lutte contre la corruption élaboré par les Nations Unies et obtenir une certification à l'issue de cette formation. Certains collaborateurs en particulier (des fonctions Achats et commerciales) doivent également suivre cette formation dans les pays où un risque de corruption est identifié suite à l'auto-évaluation conduite par la Direction et le Directeur de la Conformité, ou lorsqu'un risque de non-conformité avec les processus internes a été signalé consécutivement à un audit conduit dans le pays.

#### D.4.1.2 Protection des données personnelles [GRI 102-13] et [GRI 103-2 Confidentialité des données des clients]

##### D.4.1.2.1 L'approche structurée de Worldline pour une protection complète des données

Worldline traite au quotidien des données personnelles pour son propre compte ou pour le compte de ses clients. L'importance de la valeur des données personnelles prises en charge dans les activités courantes relève aujourd'hui de l'évidence. Les données personnelles à la fois des clients et des collaborateurs de Worldline sont donc gérées avec une attention toute particulière.

La protection des données personnelles, un droit fondamental, est un point essentiel pour les collaborateurs de Worldline qui exigent de leur employeur qu'il se conforme le plus strictement au régime juridique local applicable. De plus, les opportunités commerciales créées par le traitement des données personnelles sont considérables, comme le démontre le débat sur le *Big Data*. Pour ces raisons essentielles, le traitement des données personnelles nécessite que Worldline prenne des

engagements formels et mette en place des mesures de sécurité et d'organisation strictes afin de garantir aux collaborateurs ainsi qu'aux clients un niveau de protection élevé de leurs données personnelles.

Worldline a ainsi mis en place une approche globale de protection des données personnelles qui repose sur trois piliers :

- Politique de protection des données personnelles ;
- Procédures de protection des données personnelles ;
- Sensibilisation des collaborateurs aux principes de protection des données personnelles.

Cette approche a été renforcée par l'approbation des Autorités européennes de protection des données, en coordination avec les *Binding Corporate Rules* du groupe Atos concernant le traitement des données personnelles à la fois en tant que contrôleur de données (pour son propre compte) et en tant qu'agent de traitement des données (traitement des données des clients). Cette approbation constitue une reconnaissance officielle de l'approche structurée de Worldline pour une protection complète des données personnelles qui se base sur les normes de réglementation européennes les plus strictes, appliquées en interne et en externe.

##### D.4.1.2.2 *Binding Corporate Rules* : première société informatique certifiée pour le traitement des données personnelles des clients

Le 4 novembre 2014, le groupe Atos, auquel Worldline appartient, a obtenu l'approbation des Autorités européennes de protection des données pour ses *Binding Corporate Rules* (BCR) concernant le traitement des données personnelles pour son compte propre et celui de ses clients. Cela signifie que les données personnelles des clients traitées par Worldline bénéficient du niveau de protection élevé défini par la directive de l'Union Européenne. Toutes les entités du groupe Atos dans le monde sont liées par les mêmes obligations et processus, quel que soit le pays dans lequel elles se trouvent.

L'approbation des *Binding Corporate Rules* signifie que les Autorités européennes de protection des données personnelles ont reconnu et validé l'approche globale et rigoureuse du groupe Atos à cet effet.

Le règlement général sur la protection des données (RGPD, Règlement (UE) 2016/679) entrant en vigueur le 25 mai 2018, plusieurs changements et nouvelles exigences vont s'imposer. Worldline se prépare à répondre aux exigences du RGPD, en accordant une attention particulière aux droits des personnes concernées, à l'évaluation et à l'atténuation des risques pour les personnes concernées et à la documentation complète de toutes les activités liées à la protection des données personnelles.

En plus d'offrir à ses collaborateurs un niveau élevé de protection de leurs données personnelles, Worldline est également en mesure de garantir le même niveau de protection des données lorsqu'il agit en qualité de sous-traitant pour toutes les données personnelles de ses clients. Worldline répond ainsi aux exigences des clients en termes de sécurité et de conformité concernant les données personnelles des utilisateurs finaux, collaborateurs et clients.



#### **D.4.1.2.3 Politique de protection des données personnelles**

La politique de protection des données personnelles mise en place par Atos constitue le premier pilier de son programme global. Elle établit les principes de protection sur la base des dispositions de la Directive UE 95/46 afférentes à la protection des données personnelles, considérés comme constituant les principes de protection les plus stricts en matière de données personnelles. En octobre 2017, cette Politique a été améliorée et adaptée aux exigences du RGPD.

En 2017, la Directive 95/46/CE du 24 octobre 1995 (ci-après, la « Directive sur la protection des données ») constituait encore le cadre de référence en la matière dans l'ensemble des pays de l'Espace Economique Européen (EEE, qui inclut l'Union européenne, l'Islande, la Norvège et le Liechtenstein).

Bien que le RGPD harmonise la législation sur la protection des données dans toute l'UE, les clauses d'ouverture et la législation locale additionnelle des Etats membres de l'UE continueront à varier pendant la phase de mise en œuvre de la nouvelle loi européenne sur la protection des données. En outre, comme la Directive sur la protection des données, le RGPD doit d'abord être intégré à l'Accord EEE avant de pouvoir être transposé dans le droit national en Islande, en Norvège et au Liechtenstein. Afin de garantir le respect de toutes les législations nationales applicables, le groupe Atos a adopté une politique cohérente ayant forcé obligatoire pour l'ensemble de ses entités et de leurs collaborateurs, fondée sur trois éléments clés :

- (i) des principes fondés sur ceux de la Directive sur la protection des données ;
- (ii) un ensemble de procédures permettant de s'assurer de la mise en œuvre de ces principes ;
- (iii) un programme de formation de l'ensemble des collaborateurs du Groupe adapté selon les postes et les responsabilités.

Worldline travaille en étroite collaboration avec la Commission européenne et l'ensemble de l'écosystème des services de paiement afin de définir et d'améliorer la chaîne de valeur des services de paiement pour réduire les risques, faciliter la concurrence et la transparence tout en encourageant l'innovation et la normalisation qui profitent aux consommateurs et aux commerçants.

#### **D.4.1.2.4 Gouvernance**

Le Responsable de la Protection des Données du groupe Atos, qui reporte directement au Responsable Conformité du Groupe, est un des cadres clés d'une Organisation sur la Protection des Données et de la Vie Privée forte de 80 membres, constituée en étroite collaboration avec le Département Juridique, Conformité et Gestion des Contrats du Groupe et la Sécurité du Groupe et à laquelle d'autres ressources importantes ont été allouées pour la gestion de ce thème.

Cette organisation, qui a été revue en étroite collaboration avec l'Organisation de la Sécurité du Groupe afin d'améliorer son efficacité et la portée des politiques en matière de protection des données personnelles, pratiques et outils, est un élément fondamental dans la mise en place continue et l'extension de cette stratégie.

Du fait d'une amélioration continue, Worldline a créé le poste de Directeur Mondial de la Protection des Données Personnelles de Worldline en juillet 2017. Un solide réseau de Directeurs Locaux de la Protection des Données Personnelles et de Coordinateurs de la Protection des Données Personnelles assure la

gouvernance et le soutien des deux, en traitant les données pour le propre compte de Worldline ou pour le compte de ses clients.

#### **D.4.1.2.5 Sensibilisation des collaborateurs aux principes de protection des données personnelles**

Worldline est persuadé que la protection des données personnelles ne serait pas correctement appliquée si ses collaborateurs n'y étaient pas sensibilisés et s'ils manquaient de connaissances en la matière. Worldline a donc développé, en tant que troisième pilier, une formation destinée à sensibiliser l'ensemble de ses collaborateurs sur le sujet ainsi que des formations plus spécifiques afin de mettre en évidence les problématiques rencontrées par les collaborateurs dans leur domaine d'expertise. En 2017, 90% des collaborateurs de Worldline ont assisté à des programmes obligatoires de formation en ligne liés à la protection des données personnelles.

#### **D.4.1.2.6 Norme PCI-DSS**

La norme PCI-DSS (*Payment Card Industry - Data Security Standard* : norme en matière de sécurité des données de cartes de paiement) a été développée afin d'encourager et renforcer la sécurité des données des titulaires de cartes et de faciliter l'adoption généralisée de mesures de sécurité cohérentes sur la protection des données dans le monde entier.

Étant donné que Worldline traite une quantité importante de données de porteurs de cartes pour le compte de nombreux clients, il lui appartient d'être en totale conformité avec la norme PCI-DSS. En tant que fournisseur de services de paiement, Worldline fait l'objet d'un audit tous les ans par un Évaluateur qualifié en matière de sécurité afin de conserver sa certification PCI-DSS.

La norme PCI-DSS comprend 12 obligations qui peuvent être résumées comme suit :

- Constituer et maintenir un réseau sécurisé ;
- Protéger les données des titulaires de cartes ;
- Maintenir un programme de gestion de la vulnérabilité ;
- Etablir de solides mesures de contrôle d'accès ;
- Contrôler et tester régulièrement les réseaux ;
- Maintenir une politique de sécurité de l'information.

Concrètement, cela se traduit par la formation régulière des collaborateurs en matière de sécurité, l'examen des termes de la politique de sécurité et leur application, la gestion et l'actualisation de nombreuses mesures de sécurité.

Worldline est certifié PCI-DSS depuis neuf ans. Il l'a été pour la première fois grâce à sa solution e-commerce (WL SIPS). A présent, ses services d'acquisition, d'émission, de compensation et de règlement sont également conformes aux principales normes de paiement électronique comme VISA et 3D Secure.

#### **D.4.1.2.7 TRUST 2020 : Worldline s'engage sur la protection des données à long terme**

Le déploiement et l'usage d'outils pratiques et efficaces tels que l'Évaluation de l'Impact sur la Confidentialité ont permis au groupe Atos de rester à l'avant-garde du respect des règles en matière de protection des données. Cela est fait par anticipation et en intégrant à la fois le principe de « responsabilisation » et la confidentialité par une approche au niveau de la conception et de la mise en place de ses systèmes et de ses services.

# D

## Responsabilité sociétale d'entreprise

Etre un acteur éthique et loyal en affaires

De plus, dans le cadre de son ambition RSE, Worldline s'est engagé à réaliser 100% d'évaluations des impacts sur la vie privée sur les services concernés d'ici 2020. Cet engagement de Worldline a été renforcé à l'automne 2017 par l'évaluation de l'inventaire global du traitement et par l'amélioration du processus de création et de maintien des Évaluations d'Impact sur la Confidentialité.

Voici un récapitulatif des principaux engagements de Worldline sur la confidentialité des données :

- Couvrir 100% des systèmes critiques avec les Évaluations d'Impact sur la Confidentialité (PIA) afin de prendre les mesures adéquates pour protéger les données personnelles dans les systèmes ;

- Former 100% de ses collaborateurs tous les ans sur la sécurité et la protection des données en vue de renforcer et de maintenir une sensibilisation à la protection des données ;
- Assurer la confidentialité des données en se basant sur les normes européennes *via* les *Binding Corporate Rules* d'Atos, sur chaque site ;
- Faire que la confidentialité des données soit une référence dans les solutions de Worldline afin d'assurer une protection des données personnelles dès la phase de conception et par défaut.

### D.4.2 L'éthique au sein de la chaîne d'approvisionnement [GRI 102-9] [GRI 205-1] et [GRI 103-2 Impacts économiques indirects]

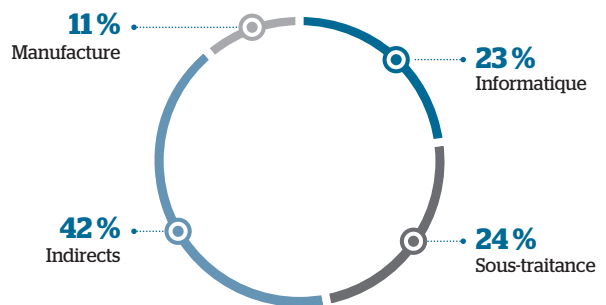
#### D.4.2.1 Assurer un dialogue permanent avec les fournisseurs de Worldline [GRI 102-9]

Worldline a pour ambition de faire de la Responsabilité Sociale d'Entreprise un élément clé de son plan de développement et donc d'appliquer de bonnes pratiques durables dans le dialogue avec ses fournisseurs. La responsabilité sociale représente un véritable engagement pour l'avenir et un levier d'amélioration de la performance globale. Worldline a défini différents niveaux d'engagement avec ses fournisseurs en vue de réduire les risques : techniques, environnementaux (*Green IT*), humains et financiers, pour protéger son image de marque et limiter les risques de dépendance. Worldline définit des indicateurs en fonction de la stratégie du groupe Atos en matière de responsabilité sociale.

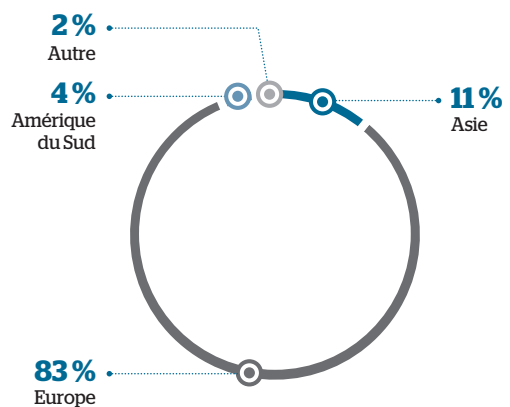
La gestion de la relation fournisseur chez Worldline est basée sur la réalisation constante et durable des activités suivantes par le Directeur de Catégorie, le Responsable des Achats ou l'Acheteur de l'Unité Opérationnelle Globale approprié, avec l'aide du Responsable du processus d'achat mondial, pour les principaux fournisseurs mondiaux et locaux :

- Sélection et qualification du fournisseur ;
- Sélection de projet ou d'offre de fournisseur ;
- Gestion de la relation fournisseur (qualité, coût, livraison, innovation, gestion et développement durable).

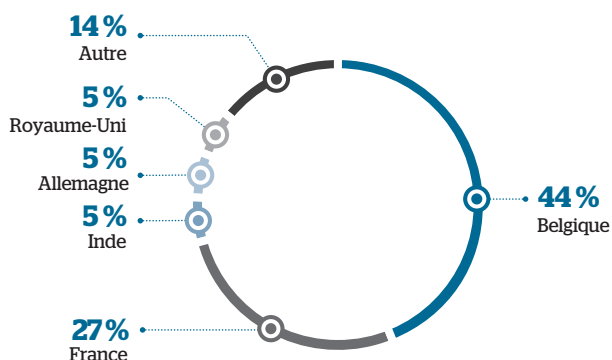
#### RÉPARTITION DES DÉPENSES DE WORLDLINE PAR CATÉGORIE EN 2017



#### RÉPARTITION DES FOURNISSEURS PAR LOCALISATION GÉOGRAPHIQUE EN 2017



**RÉPARTITION DES DÉPENSES DE WORLDLINE PAR PAYS EN 2017**



En 2017, dans le cadre du dialogue avec les parties prenantes, Worldline a interrogé le principal fabricant de ses terminaux de paiement. L'entretien qui s'est déroulé entre l'équipe RSE et les équipes achats de Worldline d'un côté, et les représentants RSE de son fournisseur de l'autre, a été l'occasion d'échanger sur les actions entreprises par le fournisseur sur le plan environnemental dans les principales usines de production où sont fabriqués les terminaux de paiement : à Singapour et en Indonésie. A la demande de Worldline, le fournisseur a également expliqué sa politique concernant les minerais issus des zones de conflits, garantissant que l'ensemble de ses fournisseurs étaient tenus de déclarer toute utilisation de composants liés à des minerais issus des zones de conflits par le biais d'une déclaration enregistrée dans la base de données de l'entreprise.

A la suite de l'entretien, le fournisseur a communiqué à Worldline ses principaux ICP et actions entreprises sur le plan environnemental sur ses sites spécifiques concernant les domaines suivants : économies d'énergie, réduction des déchets et des produits chimiques, et protection des eaux. Il a également partagé ses déclarations concernant l'utilisation de minerais issus des zones de conflits dans la fabrication de terminaux de paiement.

De plus, le fournisseur a assuré que ses collaborateurs avaient non seulement l'obligation de se conformer au processus relatif à la réglementation internationale en matière de PCI, mais recevaient également une formation obligatoire en ligne sur la protection des données personnelles. Pour chaque terminal, des codes spéciaux doivent être entrés pour garantir la sécurité générale du terminal tout au long de son cycle de vie. En tant que membre du PCI, Worldline impose ce traitement à ses fabricants.

**D.4.2.2 Politique d'achats responsables et sensibilisation [GRI 102-9]**

Dans le cadre de la loi 2017-399 dite loi sur le Devoir de Vigilance, en 2017, Worldline, en tant que société du groupe Atos, a été pris en compte dans le recensement par le Groupe des pratiques existantes, qui constitueront, sous réserve d'ajustements à la marge, la base du plan de vigilance de Worldline.

**Identification et évaluation des risques**

Worldline est confronté à un ensemble de risques internes et externes. Les principaux risques estimés par le Groupe aujourd'hui sont notifiés dans la Section F de ce Document de Référence. La section ci-après détaille les différents processus et dispositifs pour la gestion des risques externes. En effet, un programme de sensibilisation des fournisseurs et de contrôle de la chaîne d'approvisionnement a été mis en place pour mieux évaluer et gérer les risques liés à la chaîne de valeur. Il est appliqué au sein de toutes les filiales et suivi au niveau du Siège.

**D.4.2.2.1 Politique d'achats responsables [GRI 103-2 Pratiques d'achats]**

Worldline encourage un comportement écologique au niveau de sa chaîne d'approvisionnement en influençant de façon positive ses collaborateurs, ses clients, ses fournisseurs et partenaires pour qu'ils tiennent compte du développement durable dans leur processus de prise de décision.

De par sa forte présence dans le domaine informatique, Worldline dispose d'une base de fournisseurs importante. Les fournisseurs sont sélectionnés selon des critères spécifiques : qualification et QCDIMS (qualité, coût, livraison, innovation, gestion et développement durable), afin de développer des relations stratégiques permettant de garantir des prestations de qualité élevée, à des prix compétitifs. Ces critères sont utilisés au cours des procédures d'appel d'offres et sont intégrés aux accords conclus.

**D.4.2.2.2 Code de conduite et sensibilisation des collaborateurs du service des achats**

Les collaborateurs de Worldline qui interviennent dans les achats pour le compte de la Société ou qui sont en contact régulier avec les fournisseurs sont tenus de respecter un code de conduite rigoureux qui est exposé dans les systèmes de communication interne et distribué aux membres du service des achats.

Ce code de conduite définit les règles élémentaires que chaque collaborateur doit respecter dans le cadre de la réalisation de ses activités. Les collaborateurs du département des achats à l'échelle mondiale doivent signer ce document afin d'indiquer qu'ils l'ont lu et compris. Le code de conduite s'applique à l'ensemble du groupe Atos et chaque entité est responsable de la mise en œuvre des objectifs et principes applicables (conformément à la législation et aux réglementations nationales). Le non-respect de ce code de conduite peut faire l'objet de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement.





## Responsabilité sociale d'entreprise

Etre un acteur éthique et loyal en affaires

Les acheteurs de Worldline sont régulièrement informés sur les différentes façons de mettre en œuvre des pratiques exemplaires en matière de développement durable par le biais de l'intranet, du réseau social de la Société et de documents stockés dans les systèmes de dépôt dédiés aux achats durables. Ils reçoivent également une formation en ligne sur la chaîne d'approvisionnement durable au sein de l'entreprise.

### D.4.2.2.3 Promouvoir des relations durables [GRI 203-2][GRI 204-1][GRI 205-1] et [AO 17]

Accessible sur le site internet d'Atos, la Charte des fournisseurs du groupe Atos en matière de développement durable est adaptée à Worldline, puis distribuée à tous les fournisseurs participant à la procédure d'appel d'offres, et enfin jointe à tous les contrats. L'objectif de cette charte est de résumer les principes et actions entrepris par la Direction des Achats sur les sujets RSE. Elle est destinée à encourager les fournisseurs à suivre les principes du Pacte mondial des Nations Unies dans les domaines des droits de l'homme, du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption, s'ils veulent travailler avec Worldline. Plus concrètement, la Charte des fournisseurs sur le développement durable énumère les critères environnementaux que doivent respecter les fournisseurs dans le but de soutenir une démarche préventive face aux défis environnementaux, de prendre des initiatives visant à renforcer leur responsabilité sur le plan environnemental et d'encourager le développement de technologies respectueuses de l'environnement. Conformément à la politique d'achat mondial, les fournisseurs sont tenus de réduire au minimum leur impact sur l'environnement, de veiller à ce que leurs produits ne contiennent aucune matière dangereuse, et de sélectionner des fournisseurs en fonction de critères écologiques qui s'inscrivent dans leur démarche sur le plan environnemental.

#### Evaluation par EcoVadis

De plus, Worldline demande à ses fournisseurs stratégiques d'être évalués par EcoVadis sur leurs performances RSE à n'importe quel moment du contrat. Comme précisé plus haut, passer des contrats avec des fournisseurs responsables et à la pointe sur les questions d'achats responsables est l'une des priorités de Worldline. Dans le cadre de son programme TRUST 2020, Worldline qui s'est vu décerner la certification de niveau Or par EcoVadis depuis 2016, encourage 100% de ses fournisseurs ayant obtenu moins de 40 points à l'évaluation d'EcoVadis à adopter des plans d'action en vue d'améliorer leurs performances. Dans le cas où le fournisseur refuserait de participer à l'évaluation par EcoVadis ou ne serait pas disposé à coopérer avec Worldline en vue d'accroître ses performances en matière de RSE, il court le risque de rompre tous ses contrats avec Worldline.

En 2017, Worldline s'est vu décerner la certification de niveau Or par EcoVadis pour la deuxième année consécutive et a augmenté sa note de 12 points pour obtenir un score de 76/100. Les pratiques business équitables de la Société ont été largement reconnues avec un score de 90/100.

En 2017, EcoVadis a évalué 75 fournisseurs de la chaîne d'approvisionnement, ce qui correspond à 49% des dépenses totales [AO17]. Parallèlement à l'évaluation des politiques et pratiques des fournisseurs, EcoVadis évalue également les risques de corruption au sein de Worldline [GRI 205-1]. La sélection des fournisseurs qui vont être évalués est basée sur le niveau de leurs dépenses, le niveau de risque de la catégorie concernée ainsi que sur le risque géographique. Grâce à l'usage de l'outil collaboratif de partage de connaissances ZEN, le département des achats est

conscient de son lien avec EcoVadis et de l'état des évaluations en cours. La note moyenne qu'EcoVadis a attribuée à ces 75 fournisseurs était de 58/100, un résultat systématiquement remis en cause par Worldline en vue de s'assurer que ses fournisseurs s'engagent dans des solutions toujours plus durables. De plus, en 2017, la proportion des dépenses fournisseurs à l'échelle locale représente 86,33% des dépenses totales [GRI 204-1], ce qui permet d'atténuer l'impact de Worldline sur l'environnement.

#### Engagement dans le secteur adapté

En outre, comme indiqué dans la section D.3.2.4.2, Worldline s'engage à faire appel au secteur adapté à travers des partenaires d'intégration sociaux (comme GEIQ) dans ses différentes activités commerciales, notamment : la gestion des installations, les DEEE, le traitement de l'information, l'organisation d'événements, etc. Dans cet objectif, la Société prend de plus en plus en compte des critères RSE au niveau des exigences en matière d'achats et des comportements de ses acheteurs. Par conséquent, en 2017, les acheteurs de la Société ont été formés en vue de mieux appréhender le partenariat entre Worldline France et le réseau GESAT (Réseau national du secteur protégé et adapté).

Pour illustrer cet engagement, Worldline France, après avoir remporté en juillet 2017 un appel d'offres pour l'Agence Nationale des Titres Sécurisés (ANTS) pour trois ans minimum, a choisi de solliciter le GEIQ<sup>1</sup> pour son site de Seclin dans le cadre du recrutement de deux personnes en situation de handicap à la recherche d'une société qui puisse les accueillir au titre d'un contrat de professionnalisation. Ces deux candidats ont été recrutés et intégrés au sein de Worldline en tant qu'agents d'exploitation sous contrat de professionnalisation pendant un an. Dans le but de promouvoir la cohésion sociale et l'emploi durable, Worldline et le groupement GEIQ Emploi & Handicap qui soutient l'intégration de collaborateurs handicapés et répond aux besoins de recrutement des sociétés membres, collaborent pour encourager l'équité sociale créant ainsi un cercle vertueux, dans le cadre de la mise en œuvre de la clause d'insertion sociale.

Les clauses d'insertion sociale figurent aujourd'hui dans tous les contrats publics et contraignent la société contractante à réserver des heures de travail pour les personnes éloignées du marché de l'emploi pendant toute la durée du contrat, notamment pour les chômeurs handicapés et les chômeurs de longue durée.

#### D.4.2.2.4 Evaluation des fournisseurs sur le plan du développement durable

Le développement durable est devenu une question essentielle dans le processus de prise de décision visant à sélectionner de nouveaux partenaires, fournisseurs et sous-traitants. C'est pourquoi le critère du développement durable dans l'évaluation de la qualification QCDMIS pour tous les acheteurs représente une pondération de 10%. De plus, Worldline a mis en place des outils d'e-sourcing ainsi que des systèmes de gestion de contrats automatisés pour intégrer directement les critères de RSE dans le processus de sélection des fournisseurs.

#### L'audit des fournisseurs

Dans le but d'être conforme aux certifications ISO 9001 et ISO 14001, Worldline procède à différents audits chez ses fournisseurs. Ces audits sont réalisés par l'équipe « Industrialisation et management de la qualité » sur demande du service des achats. Ils exigent que les fournisseurs apportent des informations sur la gestion de la santé et la sécurité de leur société, leur politique en matière de sécurité, et leur conformité avec la Charte des fournisseurs sur le développement durable.

<sup>1</sup> <https://geiq-emploihandicap.com/2017/10/Worldline-clause-insertion-sociale/>

Au cas où des non-conformités importantes avec la charte existent, le fournisseur devra les mentionner à Worldline dans la semaine suivant cette découverte. Dans le mois qui suit le *reporting* de ces non-conformités, le fournisseur devra définir un plan d'action pertinent pour être conforme avec la charte et Worldline établira avec son fournisseur un calendrier approprié pour sa mise en œuvre.

**Approvisionnement responsable en minerais**

Worldline a mis en place plusieurs actions visant à s'assurer que les minerais utilisés dans les composants de ses terminaux ne proviennent pas de zones de conflits. En effet, Worldline soutient fermement les efforts de Devoir de Vigilance Raisonnable de l'OCDE concernant l'approvisionnement en minerais provenant des zones de conflit et à haut risque. Les minerais issus des zones de conflit identifiés et évalués sont le tantale, l'étain, l'or ou le tungstène. Aucun fournisseur de Worldline n'a été considéré comme un risque en 2017, compte tenu des résultats d'une analyse approfondie basée sur le principal producteur de terminaux situé en Malaisie et à Singapour (voir ci-dessous).

Afin de garantir le respect de cet engagement, le Groupe a réalisé une analyse en deux phases :

- Premièrement, Worldline a adressé à 63% de ses fabricants un questionnaire visant à évaluer leur diligence raisonnable en matière d'approvisionnement hors des zones de conflits et leur niveau de surveillance concernant l'approvisionnement des minerais à l'origine de conflits (mentionné ci-dessus), ce qui a permis à Worldline d'identifier le risque potentiel lié à ces fournisseurs. En outre, la politique du Groupe stipule spécifiquement que les fournisseurs de services de fabrication électronique (EMS) doivent mettre en place des politiques et des procédures afin de garantir que les composants fournis proviennent de zones non conflictuelles.
- Deuxièmement, afin de couvrir plus efficacement la majorité de ses terminaux produits, Worldline a décidé de cibler en priorité l'évaluation de son principal fournisseur qui représente 80% de la production totale des Terminaux de Paiement. Ainsi, comme demandé par Worldline lors d'une interview dédiée à ce sujet en octobre 2017, le principal constructeur a expliqué sa politique concernant les minerais en zones de conflits qui demande à tous ses propres fournisseurs de faire une déclaration les engageant à s'approvisionner hors des zones de conflits – obligatoire pour une commercialisation sur le marché américain. À la suite de la réunion, le fournisseur de Worldline a partagé les différentes déclarations enregistrées dans une base de données interne à titre de preuves.

A noter que cette évaluation couvre tous les terminaux produits par Worldline à travers ses principaux EMS (c'est-à-dire les appareils Yomani, YONEO et Yomova).

**D.4.2.2.5 Sous-traitance responsable**  
[GRI 103-2 Pratiques d'achats]

Worldline fait parfois appel à la sous-traitance pour délivrer ses services dans des contextes particuliers. Avoir recours à une partie tierce est une pratique commune dans l'industrie informatique mais représente un risque dans les activités qui doit être contrôlé de près en termes de qualité, de coût, de livraison, d'innovation, de gestion et d'exigence de durabilité.

Les sous-traitants doivent être utilisés dans des régions ou sur des projets pour lesquels Worldline ne dispose pas des expertises spécifiques ou des compétences nécessaires pour répondre aux termes des contrats particuliers ou aux exigences d'expertises ou de compétences pour une période de temps limitée. Toutes les demandes visant à faire appel à des sous-traitants sont adressées localement par l'équipe opérationnelle. Le processus de sous-traitance est géré par l'équipe en charge de la gestion des effectifs, qui fait partie du Département des Ressources Humaines et interagit directement avec les équipes opérationnelles pour définir les besoins et proposer les profils adéquats. Il y a des collaborateurs en charge de la gestion des effectifs dans chaque zone géographique où Worldline opère, afin de gérer le processus de sous-traitance de manière locale. Les profils de sous-traitants les plus représentés sont les développeurs informatiques ou les gestionnaires de projet.

La relation commerciale avec les entreprises sous-traitantes est assurée par l'équipe des achats au travers de contrats négociés. Au 31 décembre 2017, Worldline a enregistré 383 sous-traitants travaillant dans 17 pays.

**D.4.2.3 Gestion durable de la chaîne de valeur des terminaux de paiement**

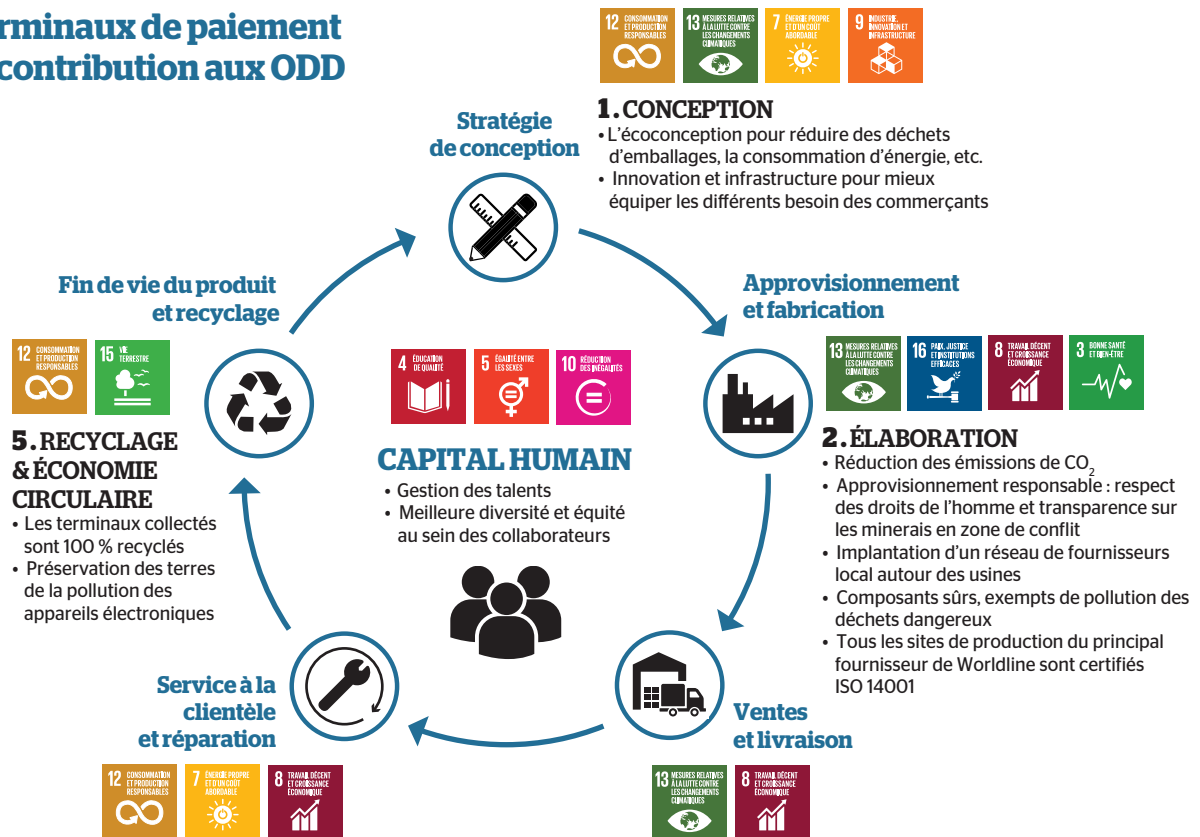
**D.4.2.3.1 Exemple de chaîne de valeur durable des terminaux de paiement**

Ci-dessous est représenté un schéma de la chaîne de valeur des terminaux de paiement Worldline. Il montre comment l'entreprise gère et crée de la valeur de façon durable lors des différentes phases du cycle de vie des produits et sur l'ensemble de la chaîne de valeur, des concepteurs aux fournisseurs et aux clients. Cette valeur s'exprime ici par le biais de la contribution de Worldline aux ODD des Nations Unies.





## Chaîne de valeur des terminaux de paiement & contribution aux ODD



Tous les sites de production du principal fournisseur de Worldline sont certifiés ISO 14001.

### D.4.2.3.2 Exemple de sous-traitance responsable des terminaux de paiement [GRI 103-2 Pratiques d'achats]

Depuis plusieurs années, le département des achats de Worldline a pris l'initiative de développer son activité en travaillant en partenariat avec l'atelier protégé « Beschermde Werkplaats Zottegem » (« Entreprise adaptée » et « Établissement et Service d'Aide par le Travail ») en Flandre, en Belgique. BWZ a été fondée il y a plus de 40 ans et compte environ 250 collaborateurs. Son but est de promouvoir l'emploi de personnes avec un léger handicap mental ou physique et les intégrer dans le monde professionnel.

Au début, Worldline a décidé de lui confier en sous-traitance le conditionnement individuel de ses terminaux de paiement. La

Société souhaitant s'orienter vers des activités plus industrielles, Worldline a décidé d'élargir les activités sous-traitées :

- Personnalisation des terminaux de paiement : BWZ reçoit des cargaisons en grande quantité d'appareils nus et les transforme en produits finis individuels qu'il expédie ensuite aux différents distributeurs dans le monde. Ce travail comprend l'inspection technique, le chargement de logiciel spécifique et de clés de sécurité, la fourniture d'accessoires et l'emballage final de plus de 150 000 appareils par an ;
- Réparation des terminaux retournés : les distributeurs renvoient directement les terminaux endommagés à BWZ, où ils sont testés et font l'objet d'un diagnostic. Le processus de réparation comprend également le démontage et l'échange de modules pour recharger le logiciel et les clés de sécurité du client avant de les renvoyer.



### D.4.2.4 Développer une empreinte locale positive et responsable dans les pays [GRI 201-4] [GRI 103-2 Performance économique]

#### Un partenaire responsable et de confiance au profit de l'écosystème local

Worldline s'est fermement engagé à avoir une empreinte positive sur le développement local des territoires dans lesquels l'entreprise opère, que ce soit au niveau sociétal ou environnemental. Worldline adopte une approche proactive de l'engagement citoyen et du développement local en créant une valeur économique, sociale et environnementale. L'ambition de l'entreprise va bien au-delà de la création d'emplois, du développement de solutions et de la fourniture de services à ses clients. En effet, Worldline est persuadé que sa performance économique va de pair avec ses progrès sociaux et environnementaux, créant ainsi un effet direct positif sur son écosystème tout entier et plus généralement, sur la société au sens large.

Cet engagement en faveur de l'inclusion sociale prend la forme de plusieurs initiatives locales dans divers pays, articulées autour des trois grands objectifs sociétaux de l'entreprise :

- Offrir une aide à caractère social, particulièrement dédiée à l'autonomisation des jeunes ;
- Promouvoir l'éducation et l'insertion professionnelle par le biais de l'inclusion digitale ;
- Combattre les affections et la maladie.

Ces initiatives contribuent aussi aux ODD 4, 3, 10 et 8 des Nations Unies.

En totalité, sur l'année 2017, Worldline a investi 1 254 704 euros pour financer des actions au profit des collectivités locales et de la société au sens large [GRI 201-1]. Ce montant regroupe les dons aux associations, l'engagement de Worldline dans des projets informatiques responsables, les relations et partenariats avec les établissements scolaires et universités ainsi que le mécénat de compétences. Ce montant est calculé selon la méthodologie du London Benchmark Group, une référence internationale utilisée par l'entreprise dans son rapport afin de promouvoir les initiatives sociales.

Par le biais de divers projets, Worldline encourage aussi ses collaborateurs à participer à des actions d'inclusion sociale. En France par exemple, l'entreprise a lancé il y a cinq ans le programme « Engagement associatif », qui vise à favoriser l'engagement social des collaborateurs participant déjà ou souhaitant participer à des projets associatifs à dimension sociale. Si un projet est sélectionné par le comité, les collaborateurs peuvent prendre sur leur temps de travail pour y contribuer ; 28 journées ont ainsi été offertes par Worldline en 2017.

#### D.4.2.4.1 Offrir aux enfants une aide à caractère social pour leur permettre de se développer

Worldline lance et promeut des initiatives pour collecter des fonds afin de venir en aide aux enfants malades ou vivant dans des zones défavorisées. L'entreprise et ses collaborateurs apportent leur soutien à des services de protection de l'enfance ou encore à des services sanitaires et éducatifs. Les premières années de la vie constituent un thème clé de la Responsabilité Sociale d'Entreprise de Worldline, afin de réduire les inégalités et l'exclusion sociale. De nombreuses initiatives en lien avec ces problématiques et

présentées ci-après sont organisées à travers le monde, dont de nombreuses campagnes de collecte initiées par des collaborateurs.

Au Royaume-Uni, le projet le plus emblématique auquel participent les collaborateurs est celui de l'association caritative Railway Children, qui collecte des fonds pour aider les enfants sans-abri, souvent réfugiés dans les gares, que ce soit au Royaume-Uni ou en Inde – les deux principaux pays d'implantation de l'association. Acteur de l'industrie ferroviaire au Royaume-Uni (à travers son activité d'e-Ticketing), Worldline a épousé cette cause, et des collaborateurs basés à Londres ont escaladé le plus haut sommet du Kenya pour collecter des fonds, comme c'est la tradition.

Worldline Belgique a participé à la journée d'action de l'initiative YOUCA (Youth for Change and Action), qui encourage l'entraide et favorise l'engagement social des jeunes dans le monde. Le 17 octobre, 17 000 jeunes ont occupé un poste dans l'une des entreprises participantes ; parmi eux, neuf ont rejoint Worldline pour une journée de travail. L'argent qu'ils ont gagné pour leur participation au travail quotidien de l'entreprise a été remis à un projet de développement de la jeunesse au Salvador. L'entité belge organise aussi la « Warsmte Week » avant Noël pour présenter les projets des collaborateurs déjà engagés dans une cause sociale, et les aider à collecter plus de fonds pour leur projet lors du « Charity Day ». De plus, chaque année depuis 2002, des collaborateurs belges (17 en 2017) participent à la course des 20 km de Bruxelles afin de collecter des fonds pour Iles de Paix, une ONG belge œuvrant pour le développement – en 2017, elle a soutenu des producteurs de café et de cacao au Pérou.

Par ailleurs, en Allemagne, Worldline supporte depuis 1999 les enfants de la maison Monikahaus via son site de Francfort. Il s'agit d'un projet social dirigé par l'église catholique qui a pour but d'aider à l'éducation psychosociale d'enfants et d'adolescents ayant vécu dans des contextes familiaux difficiles et souffrant de troubles du comportement. Le site d'Aix-La-Chapelle fait aussi des dons, et les collaborateurs prennent sur leur temps de travail ou leur temps libre pour se consacrer aux projets de Kinder – und Jugendhilfe Brand, une institution offrant aux enfants des soins et des services en milieu hospitalier et en consultation externe.

En Italie, la nouvelle entité equensWorldline permet à ses collaborateurs des sites de Milan et de Rome de faire don de vêtements et d'accessoires usagés à des enfants défavorisés en Italie et en Afrique, via la fondation Archè ONLUS. Pareillement, en collaboration avec Atos Espagne, Worldline Iberia organise une collecte de jouets pour une ONG.

En 2017, Worldline France a lancé une nouvelle initiative, l'opération « Solidarité au sens propre », qui consiste à collecter des produits d'hygiène et de soins sur le site de Bezons, afin d'améliorer la vie quotidienne des 50 000 hommes et femmes fréquentant les centres d'accueil du Samu Social. Un bénévole de Worldline a aidé le Samu Social à trier quatre cartons remplis de brosses à dents, de shampoings ou de crèmes qui avaient été collectés.

De même, dans les entités implantées en Inde, en Asie-Pacifique et en Amérique latine, l'aide sociale aux enfants en difficulté est souvent une priorité, avec pour objectif de soutenir le développement économique et social des zones défavorisées.

Ainsi, Worldline Argentine soutient la Fundación Sí à travers plusieurs campagnes destinées à encourager les collaborateurs du pays à collecter des manteaux et de la nourriture pour les sans-abri.

En 2017, les collaborateurs de Worldline India, dans le cadre du projet « Catalysts for Social Action » qui promeut le bien-être de l'enfant et facilite le changement social par le biais de la nutrition, de la santé, de l'éducation et du développement personnel, ont fait des dons en nature (vêtements, jouets, livres, etc.) destinés aux enfants. Ils ont



aussi effectué des collectes pour aider les victimes de catastrophes naturelles, dont l'impact est croissant avec le changement climatique.

Ajoutons que pour Noël, Worldline Singapour a installé un érable dans ses locaux pour accueillir les vœux d'enfants défavorisés vivant dans des foyers, et permettre aux collaborateurs de leur offrir des cadeaux sur la base de ces vœux.

#### **D.4.2.4.2 Promouvoir l'éducation et l'insertion professionnelle par le biais de l'inclusion numérique**

Les collaborateurs de Worldline font don de leur temps et de leurs connaissances, compétences et expertise informatiques dans les établissements scolaires locaux. L'objectif est d'assurer un accès égal à l'éducation (quel que soit le genre) et de lutter contre l'exclusion sociale. Voici ci-après quelques exemples d'activités mises en place dans différents pays.

Depuis 2011, Worldline France collabore avec une association à but non lucratif, Energie Jeunes, qui a pour mission de lutter contre le décrochage scolaire dans les collèges des secteurs peu favorisés, et d'encourager les adolescents à persévérer dans leurs études, et donc à lutter contre le sentiment d'échec. Les bénévoles de Worldline travaillent avec des établissements de ce type proches du site de Bezons, en France.

En 2017, Worldline France a lancé une initiative davantage axée sur l'apprentissage de base du codage, en organisant des cours de codage dans un collège de Bezons. Pour la première édition, cinq volontaires se sont rendus chaque semaine au lycée pendant plusieurs mois pour donner un cours de programmation informatique de deux heures à un groupe de 18 élèves, par une approche ludique. Si l'initiative s'avère être un succès, elle devrait être étendue à d'autres sites dans les années à venir.

Autre initiative : en juin 2017, 15 collaborateurs belges de Worldline ont enfourché leur vélo afin de collecter des fonds pour Close the Gap, une organisation internationale à but non lucratif visant à combler le fossé digital en offrant des ordinateurs d'occasion de qualité, donnés par des entreprises européennes, à des projets éducatifs, médicaux et sociaux implantés dans les pays émergents et en développement.

Enfin, en 2017, pour honorer la mémoire d'une collègue italienne, Francesca Dell'Osa, décédée d'une maladie grave à l'âge de 31 ans, le Directeur des Ventes Alessandro Baroni a décidé de faire don d'une somme symbolique au Politecnico di Milano, dont elle était diplômée – ce, afin de promouvoir les études d'ingénieur dans cette école (pour l'année académique 2017/2018).

#### **D.4.2.4.3 Combattre la maladie**

Worldline et ses collaborateurs participent très activement à des initiatives liées à la santé et au bien-être à travers le monde par l'intermédiaire d'œuvres caritatives locales et de réseaux d'ONG, là où l'entreprise est implantée. L'objectif est de collecter des fonds pour la recherche, d'offrir un meilleur accès aux soins

médicaux et d'améliorer la qualité de vie des populations. Worldline a aussi développé des solutions innovantes pour faciliter les dons en soutien à cette cause dans le cadre de son mécénat de compétences.

A titre d'exemple, Worldline France est partenaire du Téléthon depuis près de 20 ans, et met gratuitement à sa disposition sa plateforme de paiement sécurisé multicanal pour les dons par carte de crédit effectués en ligne ou sur mobile au cours de la campagne nationale de l'AFM-Téléthon. Dans le cadre de ce partenariat, des activités de collecte de fonds en faveur du Téléthon sont également organisées par des collaborateurs sur différents sites de Worldline en France. C'est l'implication des collaborateurs qui rend possible cette grande initiative solidaire : une quarantaine de bénévoles contribuent chaque année à la réussite de l'événement. En septembre 2017, 34 collaborateurs ont participé à la course Paris-Versailles afin de collecter des fonds pour la campagne 2017 du Téléthon.

La nouvelle initiative de l'édition 2017 était le déploiement à grande échelle de l'opération « Donation Box », déjà testée au sein des sites français de Worldline en 2016. Grâce à un partenariat avec les détaillants (pharmacies et commerces), le Téléthon a pu tester auprès des donateurs externes une nouvelle expérience de microdonation de cinq euros, simple, immédiate et interactive, via la carte bancaire sans contact NFC. D'octobre à décembre 2017, 40 « Donation Box powered by Worldline » ont été prêtées aux partenaires du Téléthon. Worldline a aussi créé une page Web personnalisée pour que l'association puisse suivre et actualiser en temps réel le montant total collecté. L'objectif est d'aider le Téléthon à mieux s'adapter aux nouvelles possibilités qu'offre la transformation digitale en matière de collecte de fonds, à travers le mécénat de compétences de Worldline.

D'autres programmes ont aussi reçu le soutien de Worldline, comme Big against breast cancer, en Belgique, qui soutient les femmes souffrant d'un cancer du sein pendant la grossesse dans un environnement médical ; et Vivre comme avant, une association caritative qui aide et soutient les patientes atteintes d'un cancer du sein par le biais de discussions franches, de partages d'expérience et de groupes de soutien, etc.

En septembre 2017, 25 collaborateurs de Worldline Belgique ont également participé à l'événement « Plant Weekend » en vendant des azalées au profit de Kom op tegen Kanker, une organisation à but non lucratif qui lutte en faveur des droits des patients afin qu'ils bénéficient des meilleurs traitements médicaux et d'un environnement sain.

La nouvelle entité equensWorldline s'est aussi engagée en faveur de causes dans le domaine de la santé : les collaborateurs de la filiale des Pays-Bas ont œuvré en tant que bénévoles auprès de De Zonnestoep pour accompagner des personnes handicapées physiques au zoo, dans des parcs à thème ou des musées. Ils ont aussi participé au 14<sup>e</sup> tour cycliste Atos (Paris-Eindhoven en deux jours et 475 km), afin de collecter des fonds pour la recherche contre le cancer.

## D.4.3 Tableau des principaux ICP [GRI 201-1][GRI 201-4][GRI 204-1]

Code GRI	Nom de l'ICP	2017	2016	2015	2014	Périmètre 2017		Périmètre 2016		Périmètre 2015	
						Par employé	Par revenu	Par employé	Par revenu	Par employé	Par revenu
<b>GRI205-2 Pourcentage de personnes formées au code Ethique</b>											
	Pourcentage de managers formés au Code d'Ethique – webinaire	77%	-	68%	-	100%	-	100%	-	100%	-
	Pourcentage d'employés formés au Code d'Ethique – formation en ligne	95%	79%	71%	50%	80%	-	100%	-	100%	-
	Nombre d'employés formés au Code d'Ethique	7 071	664	625	3 652	80%	-	100%	-	100%	-
	Nombre d'employés ciblés	7 555	7 426	7 354	7 303	80%	-	100%	-	100%	-
<b>GRI205-3 Actions prises en réponse aux incidents de corruption</b>											
	Nombre d'amendes liés aux clients ou fournisseurs relatives à des actes de corruption (= ou > €100 000)	0	0	0	0	100%	-	100%	-	100%	-
<b>GRI419-1 Amendes significatives pour non-conformité</b>											
	Valeur monétaire des pénalités significatives pour non-respect des lois et des règlements (>100 K)	0	0	0	0	100%	-	100%	-	-	100%
	Nombre d'amendes significatives (>100k €)	0	0	0	0	100%	-	100%	-	-	100%
<b>GRI201-1 Investissements communautaires (valeur économique distribuée)</b>											
	Total des investissements communautaires (Eur)	1 254 704	1 272 959	67 331	145 782	94%	-	92%	-	-	93%
	Nombre d'employés impliqués dans les principales initiatives sociales	505	524	13	-	94%	-	92%	-	-	93%
	Nombre total d'employés impliqués dans toutes les initiatives sociales	707	767	381	642	94%	-	92%	-	-	93%
	Donations à des œuvres caritatives (Euro)	111 724	172 427	65 011	93 982	94%	-	92%	-	-	93%
	Contribution à des initiatives commerciales en faveur de bonnes causes (Eur)	46 512	17 016	2 000	19 800	94%	-	92%	-	-	93%
	Contribution pour des universités et établissements similaires (Euro)	1 096 468	1 083 516	320	0	94%	-	92%	-	-	93%
	Contribution à des projets informatiques responsables (Eur)	0	0	0	32 000	94%	-	92%	-	-	93%
	Coût de gestion des initiatives sociales (Eur)	23 023	20 799	404	11 129	94%	-	92%	-	-	93%
<b>GRI201-4 Subventions reçues des gouvernements</b>											
	Subventions reçues des gouvernements (Eur)	11 516 745	5 338 840	5 192 587	6 480 667	-	94%	-	85%	-	88%
<b>GRI204-1 Part des dépenses réalisées avec des fournisseurs locaux</b>											
	Proportion des dépenses consenties à des fournisseurs locaux	86%	88%	84%	85%	-	70%	-	93%	-	98%



## Responsabilité sociétale d'entreprise

Réduire notre empreinte environnementale grâce à nos opérations éco-efficaces [GRI 419-1]

Code GRI	Nom de l'ICP	2017	2016	2015	2014	Périmètre 2017		Périmètre 2016		Périmètre 2015	
						Par employé	Par revenu	Par employé	Par revenu	Par employé	Par revenu
<b>A017</b>	<b>Evaluation préalable des fournisseurs</b>										
	Pourcentage de fournisseurs stratégiques évalués par EcoVadis	30%	26%	-	-	-	99%	-	98%	-	98%
	Total des dépenses réalisées par EcoVadis (Eur)	285 455 354	222 980 543	-	-	-	99%	-	98%	-	98%
	Pourcentage des dépenses totales concernées par l'évaluation EcoVadis	49%	47%	-	-	-	99%	-	98%	-	98%

GRI 201-1 Exclut : Chili, Autriche, Luxembourg, Finlande, Brésil, République tchèque, Estonie, Lettonie, Lituanie, Pologne et Suède

GRI 201-4 Exclut : Indonésie, Malaisie, Singapour, Hong Kong, Taiwan, Chine, Chili, Brésil, République tchèque, Estonie, Lettonie, Lituanie, Pologne et Suède

GRI 204-1 Inclus : France, Allemagne, Royaume-Uni, Belgique et Inde

A017 Exclut : Autriche, Brésil, Estonie, Indonésie, Lettonie, Lituanie, Pologne et Suède

## D.5 Réduire notre empreinte environnementale grâce à nos opérations éco-efficaces [GRI 419-1]

### D.5.1 Ambition et enjeux sur le plan environnemental

#### D.5.1.1 La lutte contre le changement climatique comme principale ambition [GRI 103-2 Énergie]

En pleine expansion du digital, il appartient à Worldline de réduire sa consommation énergétique et ses émissions carbone, notamment celles résultant de ses activités commerciales : le traitement de grandes quantités de données et la production de terminaux de paiement.

Worldline a donc mis au point une stratégie de réduction des émissions de carbone compatible avec le scénario des deux degrés Celsius établi à la Conférence de Paris sur le climat (COP21). Cette stratégie a été lancée en collaboration avec Atos en 2016 dans le monde entier. Elle vise à la mise en place généralisée de mesures éco-responsables pour tous les enjeux significatifs en termes de climat inclus dans sa matrice de matérialité :

- l'efficacité énergétique des data-centers et bureaux ;
- des émissions liées aux opérations et des déplacements professionnels ;
- la production des terminaux de paiement et des déchets électroniques.

En tant que membre du groupe Atos, Worldline a décidé de renforcer son engagement dans la lutte contre le changement climatique et a rejoint la plateforme lancée par le « Carbon Disclosure Project » et la coalition « We Mean Business » pour agir et être reconnu comme un acteur majeur dans la lutte contre le changement climatique.

Ainsi, Worldline participe activement au programme environnemental ambitieux du groupe Atos qui vise à :

- Réduire constamment son empreinte globale et plus particulièrement contribuer activement à la lutte contre le changement climatique et à la préservation de la biodiversité ;
- Prendre en compte les attentes des parties prenantes, ainsi que l'évolution de leurs demandes relatives aux questions environnementales ;
- Contribuer au leadership d'Atos dans le secteur des technologies de l'information et la reconnaissance de ses bonnes pratiques environnementales par les principaux indices de performance climatique et les principales tierces parties internationales.

Worldline, en tant que membre du groupe Atos, s'est aussi engagé à fixer des objectifs scientifiques dans la réduction des émissions de carbone, les « Science Based Targets » (SBT), pour soutenir l'effort mondial en faveur de la limitation du réchauffement climatique à moins de deux degrés Celsius. En octobre 2017, les SBT d'Atos ont été officiellement approuvés dans le cadre de l'initiative SBT et le Groupe a rejoint les 76 entreprises approuvées SBT.

### D.5.1.2 Objectifs environnementaux de Worldline

Worldline a défini des objectifs environnementaux parfaitement alignés avec les ambitions du groupe Atos et ses principaux défis. Dans ce contexte, Worldline a concentré son attention sur les quatre domaines suivants :

- **Améliorer l'efficacité énergétique** : améliorer la Puissance d'efficacité d'usage moyenne de ses data-centers. A titre d'illustration, à la fin de 2017, la PUE moyenne de Worldline pour tous ses data-centers s'élève à 1,7 ;
- **Soutenir la transition énergétique** : faire le choix de privilégier la consommation de 100% d'électricité décarbonée et renouvelable dans ses bureaux et data-centers stratégiques. Worldline a d'ailleurs l'ambition de doubler son objectif d'énergie renouvelable d'ici 2020. En 2017, Worldline a décidé de soutenir la transition énergétique en s'approvisionnant à 100% en électricité renouvelable dans ses data-centers. Si en Allemagne et en Belgique, les data-centers et les bureaux utilisent déjà des sources d'énergies renouvelables, la France a signé en 2017 un contrat avec EDF pour un approvisionnement à 100% en énergie renouvelable pour tous ses data-centers français ;
- **Réduire les émissions de gaz à effet de serre** : Worldline vise à réduire son intensité carbone (tonnes de CO<sub>2</sub>/million d'euros de chiffre d'affaires) en ligne avec l'effort mondial de limitation du changement climatique et la hausse de température inférieure à deux degrés Celsius en 2050. Pour cela, Worldline s'est engagé à réduire de 5% à 10% ses émissions de carbone d'ici 2020, objectif défini au sein du groupe Atos. Cela équivaut à réduire de 2% ses émissions de CO<sub>2</sub> chaque année.
- **Etre neutre en carbone en compensant ses émissions de carbone** : Worldline vise à compenser 100% de ses émissions de CO<sub>2</sub> résultant de ses activités commerciales d'ici 2020. Worldline a donc compensé 100% des émissions de ses data-centers depuis 2015 et de sa production de terminaux de paiement depuis 2016 ;
- **Déployer la certification ISO 14001** : Worldline s'est fixé pour objectif de certifier l'ensemble de ses data-centers stratégiques et ses bureaux de plus de 500 collaborateurs. Les data-centers de Worldline et ses principaux bureaux ont donc été certifiés. Seuls les nouveaux sites d'Utrecht liés à l'intégration d'Equens en 2016 restent à certifier. Un plan d'action a été lancé pour réaliser cette certification en 2018.

L'adaptation au changement climatique et l'engagement en faveur d'une économie circulaire sont des domaines clés pour Worldline qui contribue à deux ODD (Objectifs de Développement durable des Nations Unies) : l'ODD 12 « Établir des modes de consommation et de production durables » et l'ODD 13 « Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques ».

### D.5.1.3 Principales réalisations et récompenses sur le plan environnemental

Depuis 2008, le groupe Atos a communiqué ses engagements et ses objectifs environnementaux internationaux qui ont été déployés au niveau de toutes les lignes de services et de toutes les zones géographiques où Worldline est implanté. Les performances en matière de RSE, incluant ces engagements et objectifs, sont par conséquent intégrées au modèle de rémunération de la Direction.

Toutes les réalisations RSE sont mesurées par l'intermédiaire d'indicateurs clés de performance faisant eux-mêmes l'objet de contrôles indépendants. Tous les résultats sont rassemblés et communiqués à travers des rapports RSE et du « Carbon Disclosure Project » (CDP). Le CDP fournit un outil d'évaluation des risques liés au changement climatique à destination des investisseurs institutionnels et des autres parties prenantes intéressées.

En 2017, le groupe Atos, dont Worldline fait partie, a continué à améliorer sa performance en figurant de nouveau dans la liste A du CDP, grâce à son programme ambitieux de réduction des émissions de carbone et à la bonne gestion de ses risques climatiques. Dans les évaluations faites par le CDP au niveau du groupe Atos, Worldline participe et fournit des informations pour l'intégralité de son périmètre. Atos est classé numéro un mondial dans le secteur des technologies de l'information via l'indice « Climate Performance Leadership » (CPLI) et fait partie des 5% d'entreprises à avoir obtenu la note « A » pour ses performances.

Par ailleurs, en 2017, Worldline a obtenu des certifications RSE en reconnaissance de ses bonnes performances sur le plan environnemental. Ainsi, Worldline a atteint le score de 80/100 en matière d'environnement dans son évaluation Ecovadis. Il fait ainsi partie du 1% des meilleures entreprises de son secteur dans ce domaine. MSCI a également reconnu les efforts de l'entreprise pour réduire son intensité carbone et utiliser des sources d'énergie plus propres, ainsi que ses performances en matière d'émissions carbone. Ces bons résultats confirment l'évaluation d'Oekom en 2016, qui a affirmé que Worldline avait mis en place des mesures complètes visant à améliorer l'efficacité énergétique des data-centers. Les terminaux de paiement de Worldline respectent par ailleurs les règles environnementales ECMA 370 qui intègrent des mesures essentielles sur le plan environnemental. Avec cette certification, la Société s'assure que ses terminaux de paiement sont intégrés au sein d'un système certifié pour la collecte et le recyclage des produits en fin de vie, en conformité avec les directives Reach et RoHS. Fin 2017, au moins 75% des terminaux ont obtenu l'éco-certification ECMA 370.



## D.5.2 Moyens mis en œuvre pour être une entreprise éco-responsable

### D.5.2.1 Gouvernance

En vue d'un suivi efficace des activités liées à l'environnement, une gouvernance spécifique a été mise en place pour établir les priorités et le plan d'action en adéquation avec les politiques environnementales. Ainsi, Worldline a formé une équipe spécialisée qui est en mesure de gérer des processus et des évaluations externes régulières.

Le Directeur RSE de Worldline, tout comme le Directeur RSE du groupe Atos, est également le responsable environnemental. Ainsi, il prend en charge toutes les questions dans ce domaine avec le support de l'équipe environnementale qui assure le suivi sur chaque site local.

Le responsable environnemental est chargé de la mise en place de la politique environnementale au niveau local, de la conduite des performances environnementales de Worldline, de l'application des plans d'action environnementaux locaux en adéquation avec la stratégie et le suivi des audits et des certifications locales sur l'environnement. La collecte des données qui servent à établir les indicateurs clés de performance environnementale, notamment la collecte des documents de preuve associés, est centralisée par l'équipe de reporting RSE.

Pour compléter la gouvernance en place et le reporting, Worldline a instauré une réunion trimestrielle appelée « Comité Environnemental ». Ce Comité est composé des Directeurs Environnement de Worldline et du groupe Atos, de la Directrice de la certification ISO 14001 multi sites, du Directeur de l'Immobilier et des contacts des principaux sites. Elle est présidée par le Directeur RSE de Worldline qui anime les débats et organise les travaux pour les mois à venir.

Au cours des réunions du Comité Environnemental, les sujets suivants sont abordés :

- Assurer le suivi des actions liées à l'environnement, notamment la définition des objectifs et la feuille de route ;
- Faire le point sur la certification ISO 14001 et son plan d'amélioration ;
- Assurer un alignement total avec la stratégie environnementale d'Atos ;
- Partager la stratégie environnementale et les projets communs avec le Groupe.

### D.5.2.2 Politique et processus environnementaux [GRI 103-2 Energie]

En 2017, Atos et Worldline ont mis en œuvre la nouvelle politique environnementale mondiale lancée en 2016. Cette politique est alignée avec les ambitions stratégiques du groupe Atos et avec son programme RSE. Le but de cette politique est de fournir des principes généraux à court et à long terme en ce qui concerne les principaux défis environnementaux et d'être un document de référence pour les parties prenantes afin de mieux comprendre l'engagement de Worldline.

La politique environnementale inclut les aspects IT via la politique d'achat, de recyclage et d'optimisation de l'énergie dans les data-centers. Elle établit également des objectifs en matière d'émissions de carbone, de consommation d'énergie, de gestion des déchets électroniques, de protection des ressources naturelles et de réduction de la dépendance vis-à-vis des ressources non renouvelables.

### D.5.2.3 Système de gestion environnementale et audit énergétique [AO14] [GRI 103-3 Energie] [GRI 103-3 Emissions] et [GRI 419-1]

Fort de son histoire et de ses spécificités, Worldline a par ailleurs défini son propre système de gestion environnementale conforme à la politique environnementale du groupe Atos. Ce système vise à traiter les questions d'ordre environnemental spécifiques aux sites de Worldline et à mettre régulièrement en place des actions supplémentaires pour réduire l'empreinte environnementale de Worldline.

Cette approche a déjà prouvé son efficacité sur le plan environnemental au cours des dernières années en respectant les réglementations environnementales en vigueur aux niveaux local et mondial. La feuille de route de Worldline en matière de protection de l'environnement incite ses fournisseurs à se conformer aux normes environnementales et invite tous les collaborateurs à appliquer la politique adoptée dans ce domaine.

En 2012, Worldline a décidé de se lancer dans la certification ISO 14001 de ses principaux sites de plus de 500 collaborateurs et ses data-centers. En 2016, le data-center et le bureau de Worldline à Bruxelles en Belgique, le site de Worldline à Francfort en Allemagne et le data-center de Vendôme en France ont été certifiés ISO 14001:2004. De plus, les sites de Blois, Seclin Dassault et Seclin la Pointe sont certifiés ISO 14001:2015. Au total, neuf sites de Worldline sont certifiés [AO14], soit l'ensemble des data-centers et 43% des effectifs en 2017. Seul le nouveau site d'Utrecht lié à l'intégration d'Equens doit encore être certifié, ce qui devrait se faire en 2018.

Dans le cadre de ses certifications ISO 14001, Worldline a commencé à généraliser les mesures visant à réduire l'empreinte environnementale de ses bureaux, comme :

- Le déploiement systématique de dispositifs informatiques de haute performance (imprimantes, ordinateurs, photocopieurs, etc.) ;
- L'investissement dans l'éclairage à LED et l'installation de détecteurs de mouvements dans les espaces publics ;
- La sensibilisation des collaborateurs à l'adoption de mesures éco-responsables leur permettant de modifier leurs pratiques.

Au cours de l'exercice financier 2017, Worldline n'a enregistré aucune amende ni procédure administrative, judiciaire ou d'arbitrage (y compris les procédures dont Worldline a connaissance et qui pourraient menacer l'entreprise) ayant eu ou pouvant avoir eu un impact significatif sur la position financière ou la rentabilité de Worldline. La Société confirme qu'elle est en parfaite conformité avec les réglementations environnementales locales [GRI 419-1].



La directive sur l'efficacité énergétique de l'Union européenne (EED - 2012/27/UE) qui est entrée en vigueur le 14 novembre 2012 est progressivement mise en application dans les Etats membres de l'Union européenne.

Worldline se conforme à cette directive et a donc réalisé depuis 2015 tous les audits énergétiques sur ses principaux sites européens et sur les déplacements professionnels tous les quatre ans, conformément aux enregistrements nationaux. Worldline a appliqué, dans la mesure du possible dans le contexte de ses data-centers, toutes les mesures recommandées pour améliorer sa consommation énergétique.

### D.5.2.4 Processus de gestion des risques et opportunités [GRI 201-2]

L'amélioration des performances de Worldline sur le plan environnemental offre de réels avantages et limite les risques environnementaux. Les défis liés à l'efficacité énergétique et à la réduction des émissions de carbone sont perçus comme des opportunités permettant de mettre en place des modes de travail différents, une amélioration des processus internes et de l'efficacité opérationnelle ainsi que des économies potentielles.

La Société profite des opportunités commerciales et environnementales liées aux défis que ses clients doivent relever sur le plan environnemental. C'est pour cela que Worldline cherche à innover constamment et à fournir des solutions digitales (solutions intelligentes, data-centers verts et hébergement de données neutre en carbone) qui aident ses clients à faire face à leurs défis environnementaux et commerciaux. Les services neutres en carbone de Worldline permettent aux clients comme les banques de réduire drastiquement leurs émissions de périmètre 3 pour les solutions informatiques qui sont sous-traitées auprès de Worldline.

Worldline doit faire face à trois risques externes sur le plan environnemental : le changement climatique, les catastrophes naturelles et les modifications des réglementations environnementales. L'entreprise les contrôle à l'aide de différents outils et processus tels que :

- Les plans d'action du programme environnemental ;
- Le système de gestion environnementale ;
- Le processus de gestion des risques d'entreprise (qui permet de contrôler les principaux risques susceptibles de nuire à la réalisation des objectifs du Groupe) ;

- Le manuel de contrôle interne ;
- La cartographie des risques juridiques.

Il faut aussi noter que de vastes stratégies de continuité des opérations ont été mises en œuvre et permettent de fournir des services à partir de différents sites. Ces stratégies peuvent réduire les effets de phénomènes locaux et visent à atténuer l'impact de catastrophes naturelles plus étendues ainsi que d'autres causes de perturbation telles que les incendies ou les troubles civils.

Sur l'initiative d'Atos, une analyse d'évaluation d'impact de la réglementation environnementale a été menée en 2017. Elle a permis d'estimer l'impact financier potentiel d'une généralisation des taxes carbone. Atos a aussi reconnu les recommandations de la Task Force on Climate-related Financial Disclosures (Groupe de travail sur la transparence financière liée au climat ou TCFD) et en particulier l'analyse de scénarios, en tenant compte de différents scénarios liés au climat, dont celui des deux degrés Celsius.

Parmi les activités commerciales de Worldline ayant des impacts sur l'environnement, on peut citer : les data-centers, les bureaux, les terminaux de paiement, les déplacements professionnels, et les solutions et services offerts par le Groupe. Tous ces impacts sont considérés comme autant de défis et sont traités par le biais du programme environnemental du Groupe.

Sur la base de l'analyse des risques détaillée effectuée au sein de Worldline, un plan d'action approprié a été mis au point pour protéger les activités commerciales :

- **Changement climatique** : en prévision d'une hausse du prix de l'énergie due au changement climatique, des contrats à long terme ont été signés *via* le groupe Atos. Ils concernent l'approvisionnement en énergie et prévoient un contrôle rigoureux de la Direction et du service des achats.
- **En ce qui concerne les catastrophes naturelles** qui risquent de perturber l'approvisionnement en électricité des data-centers, l'emplacement des data-centers de Worldline a été choisi sur des sites ne présentant pas de risque majeur de phénomènes naturels extrêmes. De plus, les data-centers sont équipés de générateurs diesel de secours testés tous les mois et disposant d'une autonomie de carburant pour plusieurs jours, conformément aux SLA (Service Level Agreements).
- **Pour les modifications de réglementations environnementales**, Worldline se conforme aux réglementations environnementales nationales et locales relatives à l'efficacité énergétique. Les pratiques de Worldline font l'objet d'un audit réalisé par une société externe dans le cadre de la certification ISO 14001.



### D.5.3 Aperçu des principales actions menées

Comme décrit plus haut, l'énergie, le carbone et les déchets électroniques sont les principaux défis environnementaux de Worldline. La Société mène donc dans ces domaines des évaluations spécifiques et des actions dépendant de son lieu de consommation et de l'impact (bureaux, data-centers et terminaux, déplacements) pour réduire son empreinte environnementale.

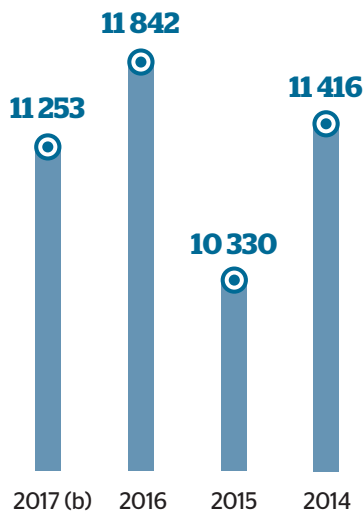
#### D.5.3.1 Evaluation de notre empreinte carbone et des actions mises en place pour une stratégie qui vise à réduire les émissions de carbone [GRI 305-4]

La réduction des émissions de carbone est primordiale pour limiter les impacts des activités de l'entreprise, mais aussi pour améliorer son efficacité et développer la confiance de ses clients, ses investisseurs et ses parties prenantes en général. Depuis 2014, Worldline surveille de près ses propres émissions et a contribué à la stratégie du groupe Atos qui visait à réduire de 50% son intensité carbone en tonnes de CO<sub>2</sub>/million d'euros de chiffre d'affaires entre 2012 et 2015.

Worldline a ainsi réduit les émissions de ses data-centers de 29% depuis 2014. Pour le reporting 2017, Worldline a décidé de publier ses données à périmètre constant (périmètre a) et à périmètre élargi incluant de nouveaux pays comme l'Inde, l'Italie et l'Argentine (périmètre b). Tout au long de ce chapitre, les données seront publiées avec le nouveau périmètre de reporting (périmètre b).

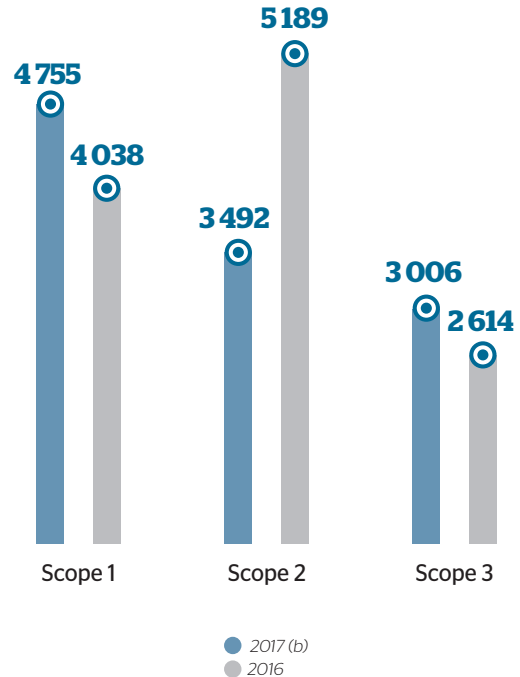
En 2017, les émissions de GES de Worldline au niveau mondial s'élèvent à 11 252,8 tonnes de CO<sub>2</sub> [GRI 305-4] (périmètre b).

#### EVOLUTION DES ÉMISSIONS TOTALES DE CO<sub>2</sub> (EN TONNES EQ CO<sub>2</sub>)



(b) Inclus : Belgique, Allemagne, France, Espagne, Italie, Argentine, Inde et Royaume-Uni – nouveau périmètre

#### RÉPARTITION DES ÉMISSIONS TOTALES DE CO<sub>2</sub> PAR SCOPE (EN TONNES EQ CO<sub>2</sub>)



(b) Inclus : Belgique, Allemagne, France, Espagne, Italie, Argentine, Inde et Royaume-Uni – nouveau périmètre

Pour compenser l'impact de ses émissions de carbone qui ne peuvent être évitées, Worldline a mis en place un programme de compensation carbone. Depuis 2010, Worldline, comme Atos, compense 100% des émissions provenant de ses data-centers. Depuis 2016, il inclut aussi 100% des émissions provenant de la production de ses terminaux de paiement. Depuis 2017, Worldline compense également les émissions carbone de ses déplacements professionnels.

Cette initiative, qui fournit un hébergement à empreinte carbone neutre, permet aux clients de déclarer « zéro » dans leur rapport public d'émissions de carbone (périmètre 3, services externalisés) pour les services hébergés par Atos et Worldline.

En termes de compensation, le groupe Atos et Worldline ont choisi de financer des projets de parcs éoliens, qui permettent de développer l'électricité renouvelable en Inde, région dans laquelle se trouvent 6% des collaborateurs de Worldline et où les énergies renouvelables doivent être développées. Ce projet est certifié par les normes internationales les plus reconnues telles que le « Verified Carbon Standard » et le « Gold Standard » en partenariat avec EcoAct, une société spécialisée dans la stratégie carbone. Il permet de générer 160 MW avec 200 éoliennes.

Worldline a également décidé d'aller plus loin dans son ambition de fournir des services neutres en carbone et de compenser d'ici 2020 ses émissions de CO<sub>2</sub> provenant de ses bâtiments, des déplacements professionnels de ses collaborateurs et du cycle de vie de ses terminaux (ce dernier objectif a été atteint en 2016).

La démarche du bilan carbone de Worldline est en adéquation avec le contexte réglementaire. En effet, l'entreprise veille à respecter les nouvelles obligations liées à l'article 173 de la loi de la transition énergétique qui exige des entreprises qu'elles déclarent leurs émissions de gaz à effet de serre sur l'ensemble de leur chaîne de valeur ainsi que les mesures liées à leur stratégie bas-carbone. La Société calcule son empreinte carbone en utilisant la norme la plus répandue : le protocole des émissions de gaz à effet de serre. Comme défini dans ce protocole, les émissions sont classées en sous-catégories suivant le périmètre (1, 2 et 3).

### D.5.3.1.1 Émissions directes (scope 1)

Les émissions du scope 1 sont les émissions directes provenant de la combustion de énergies fossiles. Pour Worldline, il s'agit surtout des énergies fossiles pour la consommation énergétique de ses bureaux et des déplacements professionnels.

En 2017, les émissions de GES de Worldline sur le scope 1 s'élèvent à 4 755 tonnes de CO<sub>2</sub> [GRI 305-1].

### D.5.3.1.2 Émissions indirectes (scope 2 et 3)

#### Scope 2

Les émissions du Scope 2 concernent les émissions indirectes liées à la consommation d'électricité dans les bureaux et centres de données de Worldline. En 2017, les émissions scope 2 de Worldline sont de 3 492 tonnes de CO<sub>2</sub> dans le monde [GRI 305-2]. En raison de l'utilisation croissante des énergies renouvelables dans certains pays comme l'Allemagne ou la Belgique, les émissions du scope 2 ont fortement diminué en 2017 : à périmètre constant (a), ces émissions ont diminué de 43,5% en 2017 et avec le nouveau périmètre (b), la diminution est de 33%.

#### Scope 3 - Méthodologie

Worldline a calculé ses émissions de scope 3 et a suivi la méthodologie du groupe Atos en divisant ces émissions en deux catégories :

- **Scope 3 A (périmètre opérationnel)** : il regroupe les catégories couvrant les principaux enjeux et activités de Worldline sous contrôle opérationnel ou d'influence directe. Cette catégorie comprend les émissions provenant de la consommation d'énergie pour les bureaux, les data centers et les déplacements professionnels;
- **Scope 3 B (autres émissions du scope 3)** : il regroupe d'autres catégories ne relevant pas du contrôle direct ou de l'influence de Worldline. La méthodologie de calcul des émissions du Scope 3 repose sur le « calculateur Scope 3 » créé par le Greenhouse Gas Protocol et Quantis. Cette catégorie comprend les émissions provenant des sources suivantes,
  - Achats de biens et services,
  - Immobilisations,
  - Activités liées au carburant et à l'énergie, non incluses dans le Scope 1 ou le Scope 2,
  - Transport en amont,
  - Déchets générés dans les opérations,
  - Le trajet des employés,
  - Actifs loués en amont,
  - Transport en aval,

- Traitement des produits vendus,
- Utilisation de produits vendus,
- Fin de vie des produits vendus;

La Société a exclu plusieurs catégories qui ne sont pas pertinentes pour le calcul des émissions du scope 3, telles que les actifs loués en aval, les investissements et les franchises.

#### Résultats

En ce qui concerne les émissions du scope 3, Worldline a émis 374 426 tonnes équivalent CO<sub>2</sub> en 2017, pour toutes ses activités dans le monde, contre [GRI 305-4]. Les émissions de la catégorie Scope 3A décrites ci-dessus représentent 3 006 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub> et celles du Scope 3B représentent 371 420 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub>. L'augmentation des émissions du scope 3 par rapport aux chiffres de 2016 provient de l'intégration d'equensWorldline dans le périmètre en 2017.

Les postes d'émission les plus significatifs pour Worldline sont l'achat de biens et de services, l'utilisation de produits vendus, les déplacements des collaborateurs ou les déplacements professionnels.

Les émissions dans la catégorie des achats et dans la catégorie de l'énergie / des déplacements professionnels représentaient plus des deux tiers du total.

Afin de réduire ses émissions Scope 3, Worldline mène des actions en faveur de la mobilité durable, de l'écoconception et de l'éco-utilisation de ses terminaux de paiement. Des actions sont également mises en place dans les bureaux et les data centers ou au niveau de la politique d'achat afin de réduire la consommation d'énergie.

### D.5.3.1.3 Intensité carbone

Les chiffres relatifs à l'intensité carbone sont les plus significatifs (émissions par chiffres d'affaires ou collaborateurs) et témoignent de réels progrès réalisés en termes d'efficacité énergétique depuis 2008.

En 2017, les chiffres relatifs à l'intensité carbone de Worldline étaient de 8,98 tonnes de CO<sub>2</sub> par million d'euros et de 1,48 tonne de CO<sub>2</sub> par collaborateur [GRI 305-4].

Worldline a réussi à diviser par deux le total de ses émissions de CO<sub>2</sub> entre 2008 et 2012. Il a aussi réduit son intensité carbone conformément à son objectif (tonnes de CO<sub>2</sub>/million d'euros de chiffre d'affaires) entre 2012 et 2015.

### D.5.3.1.4 Autres émissions atmosphériques [GRI 305-6] et [GRI 305-7]

#### Autres émissions atmosphériques

Contrairement aux émissions de CO<sub>2</sub> évoquées précédemment, les substances appauvrissant la couche d'ozone (SACO), notamment l'oxyde de soufre (SOx) et les oxydes d'azotes (NOx), n'ont pas été identifiées comme prioritaires dans les activités de Worldline et dans la matrice de matérialité.

#### Autres types de pollution

La définition et l'analyse de la matrice de matérialité ont permis de mettre en exergue le fait que les opérations du groupe Atos et de Worldline n'avaient pas un impact significatif ou critique sur d'autres formes de pollution, comme les nuisances sonores par exemple. En conséquence, il n'est pas nécessaire de prendre des actions ou des mesures spécifiques dans ce domaine.

### D.5.3.2 Principal enjeu de Worldline : la consommation énergétique [GRI 302-1][GRI 302-3][GRI305-4] et [GRI 305-5]

#### Recourir à l'énergie renouvelable dès que possible

Worldline mène tous les ans une revue sur les contrats d'approvisionnement qui permet d'identifier les sites et les pays susceptibles de basculer vers une énergie décarbonée. Plusieurs pays sont désormais partiellement approvisionnés en énergie sans carbone, suite au programme du groupe Atos visant à migrer progressivement et quand cela est possible de l'électricité à base de carbone vers de l'électricité à faible émission de carbone. Ces mesures prises par les équipes des achats en coordination avec les équipes centrales témoignent de l'engagement et des efforts quotidiens des collaborateurs pour réduire l'empreinte carbone de Worldline.

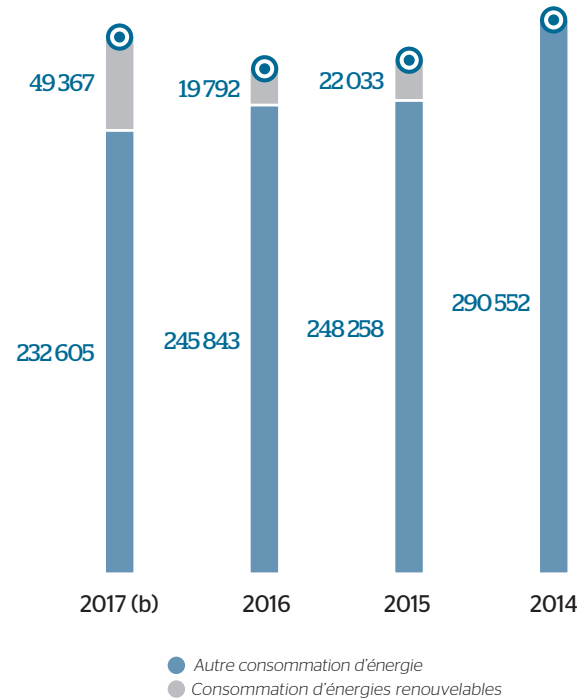
Chez Worldline Belgique, la Direction des Achats a renouvelé pour 2017 le contrat d'électricité verte (contrat en vigueur depuis 2009), qui couvre 100% des besoins en énergie de Worldline Belgique. Le contrat avec Electrabel/GDF est basé sur l'hydroélectricité produite par GDF en France (AlpEnergy).

Mi-2015, Worldline Belgique a commandé une nouvelle installation de panneaux solaires situés en partie sur le toit du data center et en partie sur le parking. L'électricité photovoltaïque produite est entièrement consommée sur place et correspond à la moitié de la consommation de l'un des bâtiments de notre campus. Grâce cet investissement (500 panneaux solaires), les engagements de Worldline en faveur de l'environnement sont visibles et concrets, non seulement pour les collaborateurs du site mais également pour toutes les parties prenantes locales, y compris pour les visiteurs comme les fournisseurs ou les clients. Worldline Italie a aussi mis en place un panneau solaire sur le toit de ses bureaux.

En 2017, Worldline France a signé un contrat avec le fournisseur d'électricité EDF pour assurer que toute l'énergie consommée pour ses data-centers provienne de sources renouvelables. La Société consomme donc actuellement de l'énergie renouvelable sur ses sites en Belgique, en Allemagne et en Italie, ainsi que dans les data-centers partagés d'equensWorldline (NLDC et Equinix) et dans les data centers français.

En 2017, la consommation d'énergie s'élevait à 281 972 GJ [GRI 302-1] avec une intensité par revenu de 225 GJ/million d'euros et par collaborateur de 37,13 GJ/collaborateur [GRI 302-3]. En parallèle, la consommation d'énergie renouvelable est passée de 19 792 GJ en 2016 à 49 367 GJ en 2017 [GRI 302-1].

### EVOLUTION DE LA CONSOMMATION D'ÉNERGIE AU SEIN DE WORLDLINE (EN GJ)



(b) Inclus : Belgique, Allemagne, France, Espagne, Italie, Argentine, Inde et Royaume-Uni – nouveau périmètre

### D.5.3.3 Des bureaux écologiques

La politique immobilière et logistique de Worldline favorise les critères d'efficacité énergétique tels que la conception intelligente, les techniques de construction à faible consommation d'énergie, les appareils à haut rendement énergétique et la présence de transports publics pour la sélection de nouveaux sites et les projets d'extension et de rationalisation. En outre, le concept Smart Campus comprend des modes de travail innovants tels que les espaces ouverts, le partage de bureaux et les outils numériques qui contribuent positivement à l'empreinte environnementale des bureaux.

Toutes les mesures et tous les engagements pris par la Société en faveur de l'environnement et liés aux bureaux sont répartis en quatre catégories :

- Efficacité énergétique
- Gestion des déchets
- Economies d'eau
- Biodiversité

### D.5.3.3.1 Initiatives en faveur de l'efficacité énergétique

- Consommation des appareils. Dans le cadre de la certification ISO 14001, Worldline a mis en œuvre une série de mesures pour réduire l'empreinte environnementale de ses appareils de bureau (ordinateurs, imprimantes, photocopieuses, écrans). Ces appareils électriques ont été réglés avec des paramètres de mise en veille.
- Actualisation des équipements. Le remplacement systématique des lampes standards par des LED dans les différents bâtiments est en cours pour tous les espaces tels que les bureaux, les restaurants et les parkings. La mise en place de détecteurs de mouvement est une priorité lors du remplacement des interrupteurs lorsque cela est possible. Les équipements consommant peu d'énergie liés à l'infrastructure des bâtiments sont aussi examinés : pompes à chaleur, chaudières, etc. Par ailleurs, en Belgique, un essai a été réalisé pour une isolation thermique sur les fenêtres permettant d'économiser de l'énergie.
- Sélection des sites de bureaux. L'efficacité énergétique est l'un des principaux critères pris en compte pour choisir l'emplacement d'un nouveau bureau. Worldline Inde a par exemple déménagé dans de nouveaux bureaux à Calcutta pour optimiser sa consommation énergétique par mètre carré.

### D.5.3.3.2 Économie circulaire et gestion des déchets [AO19]

- ISO 14001 et suivi des déchets. Dans le cadre de son programme d'optimisation, Worldline a décidé d'obtenir la certification ISO 14001 pour les sites de plus de 500 collaborateurs, afin de pouvoir améliorer la gestion des déchets et prendre des mesures correctives. Sur ces sites, le tri, la collecte et le recyclage des déchets sont optimisés grâce à des poubelles collectives à chaque étage pour les différents matériaux comme le carton, le papier, les cartouches, toners, batteries, etc. Le site de Lyon a par ailleurs testé en 2017 le recyclage des mégots de cigarettes. Worldline Argentine travaille en partenariat avec un fournisseur pour recycler les documents et délivrer un certificat indiquant le nombre d'arbres sauvés. En Belgique, les gobelets en plastique sont recyclés et transformés en meubles de jardin.
- Déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) Worldline se conforme à la directive européenne DEEE (Directive 2012/19/UE) et soutient toutes les actions liées à l'économie circulaire. Dans le cadre des activités de Worldline, les DEEE comprennent les serveurs informatiques, robots de stockage, commutateurs de réseau, ordinateurs (portables et de bureau), moniteurs, imprimantes, cartouches d'encre, chargeurs de batterie et appareils électriques. De plus, la signature de la Charte des fournisseurs sur le développement durable jointe à leur contrat lie les fournisseurs de Worldline qui doivent s'engager à mettre en place des traitements spécialisés pour leurs produits. Les fournisseurs de Worldline sont évalués par EcoVadis, ce qui les oblige à satisfaire les critères de gestion et de recyclage des déchets, conformément à la politique d'approvisionnement durable de Worldline. Concernant ses clients, Worldline offre des prestations de service efficaces en matière de gestion des déchets liées aux terminaux. L'entreprise collecte les équipements électroniques de ses clients et assure un service de réparation à travers le monde ainsi qu'un service

après-vente efficace. Un autre objectif est de donner une seconde vie à ces équipements pour encourager l'économie circulaire. Worldline est pleinement engagé dans une démarche d'économie circulaire et considère la gestion des déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) comme un axe prioritaire afin de mieux prendre en compte les impacts induits par ses activités et solutions de paiement. Cette démarche permet *in fine* de réduire les émissions de CO<sub>2</sub> et entre en parfaite adéquation avec sa stratégie RSE.

- En 2017, Worldline a produit 92 110 kg de déchets électroniques et en a recyclé 100% [AO19]. Le reste des déchets représente 518 446 kg et 90% d'entre eux ont été recyclés.
- Gaspillage alimentaire. Worldline s'engage pour une alimentation responsable dans ses cantines et a pris des mesures pour réduire le gaspillage alimentaire, comme l'indique le label « Good Food » que la Belgique a obtenu.

### D.5.3.3.3 Économies d'eau

La surveillance de la consommation d'eau fait partie des responsabilités de Worldline dans les bureaux même si ce n'est pas une préoccupation majeure. Néanmoins, l'équipe Logistic and Housing de Worldline cherche constamment des investissements pour réduire la consommation d'eau dans les bureaux ou les cantines. Ainsi, Worldline France a passé un nouveau contrat qui fournit un rapport mensuel sur la consommation d'eau pour les sites de Seclin. Ce nouveau rapport plus régulier permet à l'entreprise de suivre toute surconsommation et de limiter l'importance d'une fuite en anticipant les réparations à faire.

La consommation d'eau totale pour la Belgique, l'Allemagne et la France a baissé de 29 101,7 m<sup>3</sup> en 2016 à 28 442,2 m<sup>3</sup> en 2017.

### D.5.3.3.4 Initiatives en faveur de la biodiversité

- Sensibilisation des collaborateurs. Bien que la biodiversité, la pollution de l'air et l'occupation des sols soient des enjeux essentiels en matière d'environnement, les opérations de Worldline n'ont pas d'impact direct sur ces questions si l'on se base sur les activités locales actuelles. Toutefois, l'entreprise soutient la biodiversité locale principalement en prêtant attention et en sensibilisant ses collaborateurs sur les domaines suivants : occupation des sols, consommation énergétique, production de GES, génération de déchets, etc.

En France par exemple, le projet de développement durable prévoyant l'installation de ruches sur les sites de Blois et Seclin a été fortement sollicité par tous les collaborateurs de l'entreprise. Des clubs d'apiculture ont été créés sur plusieurs sites en vue de former les collaborateurs de Worldline à la production de miel. Cette initiative a été bien perçue pour protéger la biodiversité et préserver l'écosystème. De même, un espace de jardin d'environ 1 500 m<sup>2</sup> vise à enrichir le site de Bruxelles d'espèces variées (flore et insectes) et à sensibiliser les collaborateurs à la préservation ainsi qu'à l'importance des pollinisateurs.

- Approvisionnement alimentaire responsable. Worldline s'engage pour une alimentation responsable dans ses cantines. Il encourage donc un approvisionnement des cantines qui soutient une production responsable via la certification MSC, le label Good Food (Belgique) et le choix de fournisseurs locaux et de produits de saison qui tendent à préserver la biodiversité et les ressources naturelles. Grâce à l'instauration d'un jour végétarien hebdomadaire, 50% des collaborateurs de Worldline en Belgique mangent par exemple végétarien le jeudi, ce qui leur offre une alternative





de nourriture bonne pour la santé. De même, les cantines de Francfort offrent du poisson certifié par le label MSC (Marine Stewardship Council). Elles favorisent aussi les achats auprès de fournisseurs locaux. En 2017, en partenariat avec ses fournisseurs de restauration collective, Worldline a notamment organisé une semaine européenne du développement durable. Les cantines de Francfort et de Belgique ont ainsi organisé un concours permettant de gagner un arbre, façon amusante de sensibiliser les collaborateurs.

### D.5.3.4 Initiatives en matière d'efficacité énergétique dans les data-centers [GRI 302-5]

Au cours des dernières années, de nombreuses actions ont été mises en œuvre dans les data centers de Worldline en termes d'optimisation énergétique. Les meilleures pratiques comprennent par exemple des systèmes de refroidissement basés sur des circuits d'eau et la mise en œuvre du refroidissement adiabatique qui évite le surdimensionnement de l'infrastructure pour les journées les plus chaudes permettant de réaliser ainsi des gains substantiels d'énergie.

Worldline gère depuis 2013 cinq data centers dans trois pays différents et mène un programme d'optimisation dédié à l'efficacité énergétique. La puissance d'efficacité d'usage moyenne (PUE) en 2017 pour les data-centers de Worldline a déjà atteint 1,70, comme annoncé l'année précédente [GRI 302-5]. De plus amples investigations sont toujours en cours pour améliorer encore cette moyenne et la faire descendre à 1,65 dans les trois prochaines années.

De plus, le dernier rapport interne sur la consommation électrique dans les data centers a montré que toutes les mesures prises (migrations, adoption de solutions de Cloud, de virtualisation, utilisation accrue de matériel informatique à faible consommation d'énergie et autres optimisations) ont globalement permis des économies d'énergie.

Worldline a maintenant trois types d'actions appliqués aux data centers en faveur de l'environnement : efficacité énergétique, gestion des déchets par virtualisation des serveurs et économies d'eau. Ces trois catégories sont présentées ci-dessous avec des initiatives appliquées dans tous les data centers de Worldline.

#### D.5.3.4.1 Efficacité énergétique

- Worldline s'engage à sélectionner les serveurs et les composants les plus économes en énergie :
  - Tous les produits informatiques tels que serveurs et ordinateurs qui doivent être utilisés dans les data centers doivent respecter les exigences environnementales, en réduisant la consommation énergétique. Il faut donc choisir, au moment de les acheter, les composants le plus efficaces possible ;
  - Worldline sensibilise aussi son service des achats en lui demandant de choisir les fournisseurs les plus respectueux de l'environnement ;
  - Worldline tire parti de toutes les technologies disponibles pour réaliser des économies d'énergie.

- Worldline optimise l'utilisation de ses ressources pour économiser de l'énergie :
  - La température de la salle des data centers est ajustée au niveau maximal conforme aux normes de fonctionnement des serveurs pour économiser l'énergie nécessaire au refroidissement. Le protocole de Kyoto pour la récupération de l'énergie est également mis en place ;
  - L'éclairage des salles et des espaces techniques est optimisé ;
  - Les salles sont organisées en alternant les allées froides et les allées chaudes et pour certains data-centers, les allées froides sont même confinées ;
  - Les principaux data centers de Worldline utilisent une solution de gestion d'infrastructure (DCIM) qui permet de surveiller en temps réel la consommation d'énergie de façon très précise ;
  - Une surveillance mensuelle de la CPUE a été mise en place pour détecter les différences entre consommateurs.

En outre, le dernier data-center de Worldline a été construit en 2009 et visait une PUE de 1,6, soit l'une des meilleures performances du marché.

#### D.5.3.4.2 Réduction des déchets grâce à la virtualisation des serveurs

La politique de l'entreprise consiste à maximiser la virtualisation des serveurs afin de réduire le nombre de serveurs physiques. En effet, selon des critères environnementaux et techniques, la virtualisation permet de réaliser des économies en limitant le nombre de serveurs des data centers, et par voie de conséquence :

- En réduisant le transport des matériaux ;
- En réduisant l'espace au sol utilisé pour les services fournis, ainsi que la nécessité d'agrandir ou de construire de nouveaux data-centers ;
- En réduisant les déplacements, les manipulations, les câblages pour la mise en service en réduisant les déchets issus du déballage des équipements (emballages, palettes, films plastiques, câbles) ;
- En réduisant le traitement de ces déchets (stockage, revalorisation des déchets, élimination, etc.).

Depuis 2009, Worldline a décidé de développer la virtualisation des serveurs dans tous ses data centers. C'est l'une des initiatives qui contribuent le plus à la réduction énergétique et aux performances économiques de l'entreprise. Pour réduire la consommation d'électricité, l'un des facteurs clés consiste à impliquer le service d'achats au moment où des serveurs sont remplacés pour être améliorés, et à choisir les machines les plus récentes, qui sont plus respectueuses de l'environnement. De plus, le fait de passer systématiquement à la virtualisation des serveurs contribue directement à la réduction des déchets.

#### D.5.3.4.3 Economies d'eau

L'eau utilisée dans les data centers est surtout nécessaire pour le refroidissement des serveurs. Comme l'eau est utilisée dans un circuit en boucle fermée, sa consommation n'est pas considérable. Toutefois, les data centers sont équipés de façon à surveiller la consommation d'eau et à repérer les fuites. De plus, la vaporisation d'eau peut aider à réduire des pics de consommation d'électricité des climatiseurs.



### D.5.3.5 Terminaux de paiement durables

#### D.5.3.5.1 Analyse du cycle de vie des terminaux de paiement

L'un des principaux produits de Worldline livrés aux clients est le terminal de paiement. Les terminaux de paiement sont conçus par Worldline Belgique. Les sites de production sont situés dans quatre lieux différents : Singapour et l'Indonésie produisent les « high runners », alors que les autres terminaux sont produits en République tchèque et en Hongrie.

En 2016, l'entreprise a réalisé une évaluation environnementale de ses terminaux de paiement. Le standard retenu est l'ECMA 370 (European Computer Manufacturers Association), très répandu dans le monde et réputé dans l'industrie électronique. Cette certification ECMA 370 a permis d'évaluer et de mettre en avant le haut niveau de conformité et l'excellente performance environnementale des terminaux de paiement de Worldline et ceci tout au long de leur cycle de vie. La première famille de terminaux évaluée a été la série Yomani. D'ici fin 2017, au moins 75% de la série de terminaux (appareils portables et autonomes compris) aura obtenu le label ECMA.

En 2017, Worldline et ses partenaires pour l'éco-conception des terminaux ont commencé à organiser des ateliers d'éco-conception. L'entreprise a travaillé avec Sirris et Agoria pour réduire les coûts et l'impact écologique, en mettant en place un processus d'amélioration continue, conformément à l'ambitieuse politique RSE du groupe Worldline. Sirris, Agoria et Worldline ont ainsi œuvré ensemble à la mise en place d'ateliers permettant de mettre en application ce processus d'amélioration. Worldline peut donc maintenant mesurer et surveiller l'impact écologique des produits, de la phase de conception à celle de la commercialisation en passant par la production. Les exigences correspondantes sont désormais prévues lors du processus de conception, à commencer par les idées initiales de produit.

Pendant toutes les étapes de développement et de fabrication des terminaux, les ingénieurs doivent tenir compte de facteurs tels que la consommation d'électricité, l'utilisation de matériaux recyclables et l'emballage écologique. Le respect des réglementations environnementales en vigueur doit également être pris en compte. Pour ce qui est de la production de ses terminaux, Worldline a aussi lancé en 2017 une vaste enquête auprès des fournisseurs pour évaluer la façon dont ils traitent les « minerais des conflits » (voir Section D.4.2.2.4). Trois dimensions ont été étudiées au cours de l'évaluation de l'écoconception :

- **Boîtiers en plastique.** Le boîtier contribue largement au poids total et à l'impact écologique de tout produit. Il fallait donc faire quelque chose pour identifier des solutions autres que le plastique actuel. Vu l'exigence des caractéristiques des matériaux des boîtiers (stabilité aux UV, exigences mécaniques, ignifuge, etc.), le choix du matériau est délicat et nécessite un processus d'essais. Worldline travaille de plus en plus étroitement avec des fournisseurs et des sous-traitants pour étudier et évaluer de nouveaux matériaux. Les premiers résultats des essais effectués avec une équipe de conception de produits pluridisciplinaire prouvent déjà une valeur ajoutée importante. Ils permettent aussi d'étudier les besoins, attentes et nouvelles opportunités, ce qui oriente le processus en permanente évolution du choix des matériaux.
- **Emballage.** Pour réduire les emballages inutiles, Worldline a étudié les exigences sous-jacentes à différents stades du processus : emballage individuel, collectif, installation, etc. En examinant les principales exigences et en mettant en cause les habitudes incontestées, Worldline a identifié de

nouveaux concepts pour contribuer à réduire les emballages inutiles et à rationaliser la logistique.

- **Processus d'amélioration continue.** L'amélioration continue fait maintenant partie intégrante des systèmes de gestion de Worldline, même s'il y aura toujours de nouveaux problèmes à résoudre. C'est le cas par exemple de l'impact de la remise obligatoire de reçus ou preuves de paiement imprimés pour chaque transaction. « La réduction de la consommation par les commerçants de papier thermographique » a donc été identifiée comme l'un des objectifs. Une fois encore, il faudra d'abord remettre en cause les hypothèses et les habitudes existantes.

De plus, le choix des sites de production et des modes de transport a des conséquences significatives sur le plan de la rentabilité, de l'économie et de l'écologie. En effet, les multiples étapes du processus de production se traduisent par une localisation en Europe et en Asie, des marchés mondiaux et une chaîne d'approvisionnement répartie en plusieurs endroits. Pouvoir mesurer l'impact écologique des produits permet d'analyser différents scénarios et d'optimiser la chaîne d'approvisionnement en termes de coût et d'impact écologique. La définition de critères supplémentaires pour l'évaluation des scénarios renforce les processus de prise de décisions stratégiques de Worldline.

#### D.5.3.5.2 L'économie circulaire appliquée au cycle de vie des terminaux [AO19]

Worldline Belgique adopte une approche exemplaire en matière d'économie circulaire pour les équipements électriques et électroniques dans le domaine de la production de terminaux, tout au long de son processus de création de valeur.

Les terminaux de Worldline suivent la même politique des déchets que les bureaux, pour la collecte et le traitement des DEEE usagés ou en fin de vie (voir Section D.5.3.3.1)

A la fin de leur cycle de vie, les terminaux sont collectés, démontés et recyclés dans le respect des bonnes pratiques par des entreprises homologuées garantissant les solutions les plus écologiques pour chacun des composants. Concernant les terminaux de paiement, Worldline Belgique propose à ses clients des dispositifs de collecte et de recyclage de terminaux usagés ou en fin de vie. Les clients-commerçants peuvent soit utiliser des conteneurs recycleurs appropriés pour collecter les terminaux de paiement, soit les retourner directement comme la loi le prévoit. La collecte et la préparation en vue du recyclage des DEEE (déchets d'équipements électriques et électroniques) bénéficient d'une autorisation officielle depuis 2015.

Worldline est notamment membre de Recupel, qui a pour objectif de recycler des appareils électroniques usagés et des ampoules, et de Bebat qui offre une nouvelle vie aux piles usagées en les collectant, triant et recyclant.

Les terminaux arrivent ensuite dans des entrepôts pour un stockage temporaire.

De plus, le recyclage d'un maximum de pièces réutilisables, destinées au marché de l'occasion, fait partie du processus de réparation. Après analyse, Worldline s'efforce de donner une seconde vie à ces terminaux : ils peuvent être réutilisés une fois nettoyés et reprogrammés, ce qui permet d'inscrire Worldline dans une démarche d'économie circulaire efficace. Les autres terminaux sont démontés et les composants sont à leur tour récupérés pour servir de pièces détachées à de nouveaux terminaux, après avoir subi un contrôle qualité rigoureux. Les composants non récupérables (câbles, batteries, circuits électroniques imprimés, parties métalliques, boîtiers) sont triés



dans des conteneurs spécifiques. Worldline optimise aussi le transport de ses déchets : il attend de rassembler des quantités suffisamment importantes de composants, ce qui permet d'éviter des émissions inutiles.

L'entreprise a recours groupe Galloo, spécialiste européen du recyclage des métaux ferreux et non ferreux. Les circuits imprimés sont gérés et traités par Umicore, spécialisée dans la récupération des métaux précieux. Pour assurer la réussite de cette entreprise, Worldline a officiellement demandé l'approbation d'un « collecteur de déchets dangereux » à l'Institut bruxellois pour la gestion de l'environnement (IBGE). Worldline doit donc suivre des règles strictes sur le stockage, la sécurité et autres précautions environnementales. En moyenne, Worldline Belgique traite annuellement 50 tonnes de DEEE.

La gestion des déchets des terminaux de paiement est similaire en France. Les déchets sont traités par Lumiver Optim et avec Defabnord, et se font en conformité avec la directive européenne sur le traitement des déchets (Directive DEEE 2012/19/UE).

### D.5.3.6 Déplacements professionnels : encourager la mobilité durable [GRI 103-2 Emissions]

#### Promotion d'autres modes de transport pour réduire les émissions de CO<sub>2</sub> des voitures individuelles

Les déplacements professionnels des collaborateurs de Worldline représentent une part importante de l'empreinte carbone de l'entreprise. Dans le cadre de son engagement environnemental pour promouvoir une mobilité durable, Worldline a l'intention de limiter les déplacements professionnels et encourage l'utilisation de modes de transport intelligents et responsables. A cette fin, l'entreprise met au point différents axes d'incitation en association avec le Comité d'entreprise. Il encourage les possibilités de déplacement autres que les voitures individuelles comme le vélo (électrique), le covoiturage ou l'utilisation de voitures électriques et limite ainsi les émissions de CO<sub>2</sub> liées aux déplacements de ses collaborateurs. Pour encourager l'utilisation de moyens de transport intelligents et écoresponsables, Worldline finance dans certains pays la carte d'utilisation des transports publics de ses collaborateurs. Ainsi, les collaborateurs d'equensWorldline Pays-Bas bénéficient d'une « Radiuz Mobility Card ». Elle permet aux conducteurs qui louent une voiture d'opter en même temps pour d'autres formes de déplacement comme les transports publics. La carte Radiuz offre aux collaborateurs une plus grande liberté de choix pour leurs déplacements.

L'entreprise encourage aussi vivement le travail à distance et la collaboration digitale. Elle espère ainsi réduire son empreinte environnementale et ses coûts d'exploitation tout en générant des avantages en termes d'équilibre vie professionnelle/vie privée de ses collaborateurs.

L'alternative vélo : mise en œuvre d'une subvention pour l'utilisation de vélos, places de parking, location facilitée, etc. En 2016, Worldline Belgique a augmenté la surface de parking

souterrain pour les vélos. Il a acquis et installé une station de chargement compacte pour les vélos électriques, ce qui est conforme à sa participation au programme belge « bike to work » (« aller au travail à vélo ») visant à promouvoir le déplacement au travail sans émission de carbone. De plus, en 2017, un Groupe de travail a été formé pour favoriser un parc automobile plus écologique (introduction de voitures électriques et au gaz naturel comprimé pour soutenir la transition énergétique).

En France, Worldline a lancé une subvention qui est accordée aux collaborateurs qui prennent leur propre vélo pour se rendre à leur travail. En Allemagne, une nouvelle initiative a été lancée en 2017 concernant les places de parking pour vélos à Francfort. Elle permet aux collaborateurs de se rendre au bureau à vélo, ce qui réduit les émissions liées aux déplacements. Les sites allemands proposent aussi à leurs collaborateurs de louer un vélo sur la plateforme JobRad.

#### L'alternative des voitures électriques

Dans certains pays comme l'Allemagne ou à Bezons, en France, des voitures électriques sont mises à la disposition des collaborateurs pour leurs déplacements professionnels et un certain nombre de stations de chargement gratuit ont été installées.

Le site de Francfort a acquis un parc automobile électrique propre de la marque Renault Zoé permettant de limiter son empreinte environnementale. En France, des voitures électriques sont également mises à la disposition des collaborateurs pour leurs déplacements professionnels à Bezons. A Blois, Worldline a investi dans des stations de recharge pour les véhicules électriques privés des collaborateurs afin de les encourager à utiliser ce mode de transport pour aller au travail. Worldline Belgique a aussi investi fin 2017 dans une station de chargement pour voitures électriques.

#### L'alternative du covoiturage

L'entreprise lance une nouvelle initiative de covoiturage entre collaborateurs par une application mobile qui favorise la connexion sociale et encourage les comportements écoresponsables. Ce projet de covoiturage, lancé par Atos, a été mis en œuvre par Worldline France.

### D.5.3.7 Sensibiliser et engager nos collaborateurs

Worldline a mis en place plusieurs initiatives afin d'accroître la sensibilisation de ses collaborateurs sur les sujets environnementaux et les encourager activement à adopter des comportements éco-responsables qui permettront à l'entreprise de réduire son impact environnemental sur tous ses sites. De plus, des communications au niveau interne ont également été réalisées afin de faire connaître la stratégie de développement durable de Worldline, ses engagements et ses réalisations par des affiches, des formations, des lettres d'information ou des quiz.

## Affiches

Ainsi, l'équipe RSE a conçu différentes infographies sur les principaux enjeux environnementaux de l'entreprise comme la consommation énergétique, les émissions de CO<sub>2</sub>, la production de déchets et la consommation d'eau. Sur ces infographies, les collaborateurs peuvent découvrir les différentes valeurs par pays et les actions à mener pour réduire ces valeurs. Ces affiches sur les engagements environnementaux de Worldline ont été mises en place dans tous les sites de l'entreprise et les collaborateurs peuvent communiquer leurs propositions à l'équipe RSE. Worldline continue ainsi à rappeler à ses collaborateurs les pratiques écologiques qu'ils peuvent adopter chaque jour pour réduire leur propre empreinte environnementale, ainsi que celle de l'entreprise (comme de réfléchir avant d'imprimer, etc.).

## Formations et quiz

Sur l'initiative d'Atos, Worldline a mis à disposition une formation en ligne disponible en anglais, français, espagnol et allemand qui s'intitule « Sustainability Improvement ». Elle est composée de quatre modules qui traitent de la question du développement durable :

- Qu'est-ce que le développement durable ?
- Qui sont les parties prenantes de l'entreprise ?
- Le développement durable dans le secteur des technologies de l'information ;
- Présentation du programme sur le développement durable mis en place par le groupe Atos.

Dans le cadre de la Semaine européenne du développement durable en 2017, Worldline a mobilisé ses collaborateurs tous les jours en leur présentant la large gamme d'initiatives RSE mondiales et locales lancées pour promouvoir et intégrer le développement durable dans toute l'entreprise. Chaque jour, Worldline a diffusé une communication sur un thème différent : alimentation durable, voitures électriques, énergies renouvelables, terminaux écologiques et initiatives sociales. Worldline Belgique a aussi organisé la diffusion du film français « Demain » pour sensibiliser les collaborateurs aux enjeux environnementaux et aux mesures qu'ils peuvent prendre en faveur de l'écologie pour diminuer leur impact sur l'environnement.

## Nouveau mécénat pour sensibiliser à la protection de l'environnement

Enfin, en 2017, Worldline s'est engagée à soutenir un ambitieux programme de recherche scientifique visant à protéger l'environnement axé sur une expédition sous-marine, en apportant son expertise technologique. Ce partenariat technologique innovant s'inscrit parfaitement dans la politique et les actions de Worldline en matière de RSE, notamment en ce qui concerne ses engagements environnementaux. Son objectif est également de sensibiliser l'ensemble des employés de Worldline sur des questions environnementales clés telles que le réchauffement climatique. Cette mobilisation de grande ampleur est au cœur de l'engagement sociétal de Worldline et dans la continuité de la politique de mécénat de compétences engagée par l'entreprise au profit des communautés locales, notamment autour des enjeux de santé et de recherche médicale et en faveur de l'éducation.

Worldline a décidé de mettre à disposition d'Under The Pole son expertise technologique et son savoir-faire afin d'accélérer la recherche scientifique pour les trois prochaines années. Grâce aux solutions d'hébergement Cloud hautement sécurisées de Worldline, explorateurs et scientifiques pourront stocker tous les données et contenus média collectés lors de l'expédition de manière centralisée sur un serveur dédié, sans limites de stockage. Ces informations seront alors accessibles en temps réel et de manière totalement sécurisée par la communauté scientifique du monde entier pour pouvoir être analysées et traitées le plus rapidement possible. L'ensemble des contenus média réalisés par l'équipage au cours de l'expédition (photos, vidéos, documentaires) seront également diffusés sur internet pour partager en temps réel les temps forts de l'aventure et les résultats des recherches et découvertes scientifiques à mesure que l'expédition progresse et ainsi sensibiliser le grand public à la préservation des océans et plus largement à la protection de l'environnement. Worldline envisagera également d'autres projets pour les prochaines années pour aider cette expédition et contribuer ainsi à la préservation de l'environnement.

Cette expédition polaire appelée Under The Pole III est soutenue par l'organisme de financement privé Explore, créé en 2013 sous l'impulsion de l'explorateur Roland Jourdain pour développer des projets d'exploration combinant science, innovation et sensibilisation et répondant à des enjeux environnementaux majeurs. Cette troisième aventure de la série Under the Pole est dédiée à une exploration sous-marine des écosystèmes profonds de la « Twilight Zone » (entre 30 et 150 mètres sous la surface) de 2017 à 2020, dans les quatre océans, et vise à mieux connaître ces zones quasi inexplorées pour favoriser le développement d'un monde plus durable.

## D.5.4 Méthodologies et processus de reporting environnemental [103-3 Énergie] et [GRI 103-3 Emissions]

Conformément aux recommandations des standards « comprehensive » de la GRI, Worldline assure le suivi de sa consommation d'énergie, de ses déchets [AO19], de l'eau et des émissions de CO<sub>2</sub> grâce à un grand nombre d'indicateurs clés de performance environnementale. Les indicateurs clés de performance environnementale sont diffusés deux fois par an sur les principaux sites de Worldline qui réalisent 81% du chiffre

d'affaires de la Société en 2016. Ils font également l'objet d'un contrôle et d'une vérification par des auditeurs externes.

Pour le Document de Référence 2017, Worldline a décidé de publier ses données à périmètre constant (a) par rapport à 2016 et à périmètre élargi (b). Les données à périmètre constant (a) incluent la France, l'Allemagne, la Belgique, le Royaume-Uni, l'Espagne et parfois l'Argentine. Les données du périmètre élargi



(b) incluent la France, l'Allemagne, la Belgique, le Royaume-Uni, l'Espagne, l'Inde, l'Italie et l'Argentine.

En ce qui concerne l'énergie [GRI 302-1] [GRI 302-2] [GRI 302-3] [GRI 302-4] [GRI 302-5] : la consommation énergétique au sein de l'organisation est contrôlée dans les data-centers et dans les bureaux à partir de la consommation directe (diesel, fuel et gaz) et de la consommation indirecte (électricité renouvelable, réseau d'électricité et système de chauffage urbain). L'énergie consommée en dehors de la Société lors des voyages d'affaires est évaluée à partir des kilomètres effectués et de la

consommation d'essence ou diesel des taxis, des voitures de fonction ou des voitures privées, des trains et des avions.

Pour les émissions de GES et carbone (CO<sub>2</sub>) [GRI 305-1] [GRI 305-2] [GRI 305-3] [GRI 305-4] et [GRI 305-5] : Worldline calcule l'impact direct et indirect des émissions de gaz à effet de serre en tenant pleinement compte du protocole GES. Le suivi de la consommation énergétique au sein de l'entreprise permet de fournir des données sur la quantité d'émissions de CO<sub>2</sub> et donc de mettre en place des actions concrètes pour réduire ces émissions comme le financement des compensations carbone ou la sensibilisation à l'environnement.

## D.5.5 Tableau des principaux ICP

Dans ce tableau, Worldline a publié des données à périmètre constant (a) et également un périmètre élargi (b) avec des pays supplémentaires par rapport à 2016 comme l'Inde, l'Italie et l'Argentine.

Code GRI	Nom de l'ICP						Périmètre 2017 (b)		Périmètre 2017 (a) Périmètre 2016			
		2017 (b)	2017 (a)	2016	2015	2014	Par employé	Par revenu	Par employé	Par revenu	Par employé	Par revenu
<b>AO14</b>	<b>Conformité avec les lois et réglementations en matière environnementale ISO14001</b>											
	Nombre de sites certifiés ISO 14001	9	9	9	9	4	-	100%	-	100%	-	100%
<b>GRI302-1</b>	<b>Consommation d'énergie au sein de l'organisation</b>											
	Consommation énergétique de l'organisation (GJ)	281 972	268 178	265 636	248 258	290 552	-	83%	-	74%	-	98%
	Consommation directe d'énergie dans les Data centers et bureaux (GJ)	11 926	11 808	14 054	13 200	10 849	-	83%	-	74%	-	98%
	Consommation totale d'énergie directe dans les Bureaux (GJ)	10 605	10 487	12 748	12 111	9 732	-	81%	-	69%	-	91%
	Consommation totale d'énergie directe dans les DCs (GJ)	1 321	1 321	1 357	1 089	1 117	-	84%	-	76%	-	100%
	Consommation indirecte d'énergie dans les Data centers et bureaux (GJ)	270 046	256 369	251 531	235 058	279 703	-	83%	-	74%	-	98%
	Consommation totale d'énergie indirecte dans les Bureaux (GJ)	68 501	64 708	60 573	41 726	49 132	-	81%	-	69%	-	91%
	Consommation totale d'énergie directe dans les DCs (GJ)	201 545	191 661	190 958	193 332	230 571	-	84%	-	76%	-	100%
	Consommation totale d'électricité provenant de sources renouvelables (GJ)	49 367	47 645	19 792	22 033	-	-	83%	-	74%	-	98%
<b>GRI302-2</b>	<b>Consommation d'énergie en dehors de l'organisation</b>											
	Total KM parcourus par employé	4 994	5 393	5 497	5 457	7 436	82%	-	69%	-	81%	-
	Total KM parcourus en voiture	21 362 963	20 391 679	19 599 863	18 246 304	17 741 306	82%	-	69%	-	81%	-
	Total KM parcourus en train	9 331 236	8 516 110	8 302 857	7 856 171	12 151 026	82%	-	69%	-	81%	-

Code GRI	Nom de l'ICP						Périmètre 2017 (b)		Périmètre 2017 (a) Périmètre 2016			
		2017 (b)	2017 (a)	2016	2015	2014	Par employé	Par revenu	Par employé	Par revenu	Par employé	Par revenu
	Total KM parcourus en taxi	401 884	174 781	176 349	171 182	318 989	82%	-	69%	-	81%	-
	Total KM parcourus en avion	6 830 277	5 479 956	5 067 421	4 106 038	4 668 907	82%	-	69%	-	81%	-
	Total KM parcourus par chiffre d'affaires	30 257	32 412	30 934	33 158	39 991	-	81%	-	69%	-	88%
	Pourcentage de voitures de fonction en dessous de 120 gr CO2/km	98,94%	98,94%	95%	85,10%	38%	-	100%	-	100%	-	100%
	Nombre de voitures en dessous de 120 gr CO2/km	744	744	786	735	325	-	100%	-	100%	-	100%
	Nombre de voitures de fonction	752	752	829	864	848	-	100%	-	100%	-	100%
	Moyenne des émissions du parc automobile de l'entreprise (Gr/km)	110	110	112,9	110,02	113	-	100%	-	100%	-	100%
<b>GRI302-3 Intensité énergétique</b>												
	Intensité d'énergie par chiffre d'affaires (GJ/millions d'euros)	225	251	240	232,39	292,22	-	83%	-	69%	-	91%
	Intensité d'énergie par employé (GJ/employé)	37,13	40,13	42,18	41,17	52,64	87%	-	72%	-	85%	-
<b>GRI302-4 Initiatives d'efficacité énergétique</b>												
	Economie estimée d'énergie dans les Centres de Données (GJ)	0	0	55	636	3 167	-	81%	-	86%	-	86%
	Economies réalisées grâce à l'amélioration de l'efficacité énergétique (Eur)	0	0	200	27 000	79 148	-	81%	-	86%	-	86%
	Énergie économisée grâce aux initiatives vertueuses (GJ)	0	0	84	550	0	-	81%	-	86%	-	86%
	Economie estimée grâce à l'amélioration de l'efficacité énergétique dans les bureaux (Eur)	585	585	13 272	16 642	0	-	81%	-	86%	-	86%
<b>GRI302-4 Exigences énergétiques de produits et services</b>												
	Indicateur d'efficacité énergétique (PUE)	1,7	1,7	1,7	1,7	1,7	-	100%	-	100%	-	100%
<b>GRI305-1 Emissions directes de gaz à effet de serre (Data centers &amp; Bureaux)</b>												
	Total des émissions de CO2 (Scope 1) (t)	4 755	4 632	4 038	3 959	3 939	-	82%	-	71%	-	92%
<b>GRI305-2 Emissions indirectes de gaz à effet de serre (Data centers &amp; Bureaux)</b>												
	Total des émissions de CO2 (Scope 2) (t)	3 492	2 932	5 189	4 703	5 437	-	82%	-	71%	-	92%
<b>GRI305-3 Autres émissions indirectes de gaz à effet de serre</b>												
	Total des émissions de CO2 (Scope 3) (t)	3 006	1 591	2 614	1 730	2 039	-	82%	-	71%	-	92%



## Responsabilité sociétale d'entreprise

Réduire notre empreinte environnementale grâce à nos opérations éco-efficientes [GRI 419-1]

Code GRI	Nom de l'ICP						Périmètre 2017 (b)		Périmètre 2017 (a) Périmètre 2016			
		2017 (b)	2017 (a)	2016	2015	2014	Par employé	Par revenu	Par employé	Par revenu	Par employé	Par revenu
<b>GRI305-4 Intensité des émissions de gaz à effet de serre</b>												
	Emissions totales de CO2	11 253	9 156	11 842	10 330	11 416	-	82%	-	71%	-	92%
	Empreinte carbone totale dans les Data centers (kg CO2e)	3 245	2 306	3 691	3 757	5 205	-	84%	-	76%	-	100%
	Empreinte carbone totale dans les bureaux (kg CO2e)	1 952,8	1 254,8	2 397	1 999	1 860	-	81%	-	69%	-	88%
	Empreinte carbone totale des trajets (kgCO2e) *	6 055	5 594	5 754	4 574	4 350	-	81%	-	69%	-	88%
	Dénominateur du ratio de l'intensité carbone par chiffre d'affaires (millions d'euros)	1253,5	1066,3	1071,5	1068,3	994,3	-	81%	-	69%	-	88%
	Dénominateur du ratio de l'intensité carbone par collaborateur (nombre total collaborateurs)	7 594	6 409	6 030	6 030	5 520	82%	-	69%	-	81%	-
	Emissions de CO2 par chiffre d'affaires (tCO2/millions d'euros)	8,98	8,59	11,05	9,67	11,48	-	82%	-	71%	-	92%
	Emissions de CO2 par employé (tCO2/employé)	1,48	1,43	1,96	1,71	2,07	84%	-	72%	-	87%	-
<b>GRI305-5 Réduction des émissions de gaz à effet de serre</b>												
	Estimation des réductions (t CO2e)	0	0	15	77.1	55.3	-	81%	-	86%	-	86%
	Réduction des émissions de CO2e grâce aux économies d'énergie réalisées dans les Data centers (kg CO2e)	0	0	7,0	33.5	55.3	-	81%	-	86%	-	86%
	Réduction des émissions de CO2e grâce aux économies d'énergie électrique réalisées dans les Data centers (kg CO2e)	0	0	7,0	33.5	55.3	-	81%	-	86%	-	86%
	Réduction des émissions de CO2e grâce aux économies d'énergie gazière réalisées dans les Data centers (kg CO2e)	0	0	0	0	0	-	81%	-	86%	-	86%
	Réduction des émissions de CO2e grâce aux économies d'énergie réalisées dans les bureaux (kg CO2e)	0	0	0	43.6	0	-	81%	-	86%	-	86%



Code GRI	Nom de l'ICP						Périmètre 2017 (b)		Périmètre 2017 (a) Périmètre 2016			
		2017 (b)	2017 (a)	2016	2015	2014	Par employé	Par revenu	Par employé	Par revenu	Par employé	Par revenu
	Réduction des émissions de CO2e grâce aux économies d'énergie électrique réalisées dans les bureaux (kg CO2e)	0	0	8	29.2	0	-	81%	-	86%	-	86%
	Réduction des émissions de CO2e grâce aux économies d'énergie gazière réalisées dans les bureaux (kg CO2e)	0	0	0	14.4	0	-	81%	-	86%	-	86%
GRI419-1	Amendes significatives pour non-conformité concernant la fourniture et l'utilisation de produits et services	Qualitative	Qualitative	Qualitative	Qualitative	Qualitative	-	-	-	-	-	-
<b>AO19</b>	<b>Déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE)</b>											
	DEEE collectés auprès des clients (Kg)	92 110	92 110	64 369	81 460.78	-	-	61%	-	61%	-	75%
	DEEE collectés auprès des clients et recyclés (Kg)	92 110	92 110	64 369	81 460.7	-	-	61%	-	61%	-	75%

**2017 (b) Inclus : France, Allemagne, Belgique, Argentine, Espagne, Royaume-Uni, Italie et Inde**

GRI305-5 Inclus : Belgique, Allemagne, Royaume-Uni et France

AO19 Inclus Belgique, Allemagne et France

**2017 (a)**

GRI302-1 Inclus : Belgique, Allemagne, France, Espagne, Argentine et Royaume-Uni

GRI302-2 Inclus : Belgique, Allemagne, France, Espagne et Royaume-Uni

GRI302-3 Inclus : Belgique, Allemagne, France, Espagne, Argentine et Royaume-Uni

GRI302-4 Inclus : Belgique, Allemagne, Royaume-Uni et France

GRI305-1 Inclus : Belgique, Allemagne, France, Espagne et Royaume-Uni

GRI305-2 Inclus : Belgique, Allemagne, France, Espagne et Royaume-Uni

GRI305-3 Inclus : Belgique, Allemagne, France, Espagne et Royaume-Uni

GRI305-4 Inclus : Belgique, Allemagne, France, Espagne et Royaume-Uni

GRI305-5 Inclus : Belgique, Allemagne, Royaume-Uni et France

AO19 Inclus Belgique, Allemagne et France

## D.6 Information à propos du rapport

Ce chapitre décrit le périmètre du rapport de Responsabilité Sociale d'Entreprise 2017 de Worldline et les lignes directrices sur lesquelles il est fondé. Il aborde également la façon dont Worldline effectue ce rapport selon des normes mondialement acceptées, et le procédé utilisé pour obtenir les informations présentées dans ce dernier.

### D.6.1 Périmètre du rapport [GRI 102-10][GRI 102-45][GRI 102-48][GRI 102-49][GRI 102-50][GRI 102-51][GRI 102-52][GRI 102-54][GRI 102-56] et [GRI 103-1]

#### D.6.1.1 Exigences légales françaises en matière d'information pour les sociétés cotées

Pour de plus amples informations, veuillez vous référer à la Section D.12.3 de ce rapport. En 2017 et conformément à la modification de l'article L. 225-102-1, alinéa 5, du Code de commerce français, les informations sur les principales sources d'émissions de gaz à effet de serre générées par les activités de la Société, y compris par l'utilisation de biens et services, ont été ajoutées dans le chapitre D sur l'environnement.

#### D.6.1.2 Application des principes de la norme AA1000

Voir Section D.12.3.1 « Respect de la norme AA1000 » pour toutes les informations.

#### D.6.1.3 Global Reporting Initiative [GRI 102-12][GRI 102-46][GRI 103-1][GRI 103-1 Impacts économiques indirects][GRI 103-1 Présence sur le marché][GRI 103-1 Pratiques d'achats][GRI 103-1 Lutte contre la corruption][GRI 103-1 Energie][GRI 103-1 Emissions][GRI 103-1 Emploi][GRI 103-1 Santé et Sécurité au travail][GRI 103-1 Formation et éducation][GRI 103-1 Diversité et égalité des chances][GRI 103-1 Confidentialité des données des clients] et [GRI 103-1 Performance économique]

Vous pouvez lire la Section D.12.3.2 « Global Reporting Initiative » de ce rapport contenant les informations relatives à ces lignes directrices et à l'approche exhaustive de Worldline.

### DÉLIMITATIONS DES THÈMES ABORDÉS DANS LES STANDARDS GRI 2017

Les thèmes suivants des standards GRI 2017 sont matériels pour Worldline. En dehors de l'organisation, ces aspects sont matériels pour les parties prenantes mentionnées.

Thèmes	Périmètre des thèmes en dehors de l'organisation
Performance économique	Communautés, clients, investisseurs et analystes
Présence sur le marché	Communautés, organismes publics, fournisseurs et partenaires
Impacts économiques indirects	Communautés, organismes publics, fournisseurs et partenaires
Pratiques d'achat	Communautés, organismes publics, fournisseurs et partenaires
Energie	Clients, investisseurs et analystes
Emissions	Clients, investisseurs et analystes
Emploi	
Formation et éducation	Pas matériel en dehors de l'organisation
Diversité et égalité des chances	
Santé et Sécurité au travail	Fournisseurs et partenaires
Lutte contre la corruption	Clients, investisseurs et analystes, organismes publics, fournisseurs et partenaires
Conformité socio-économique	Investisseurs et analystes, organismes publics, fournisseurs et partenaires
Confidentialité des données clients	Clients

**Processus de détermination du contenu du rapport**

Le choix des indicateurs clés de performance est aligné sur la stratégie d'entreprise de Worldline et basé sur un test de pertinence (voir Section D.1.3.1 Analyse de matérialité). La stratégie de responsabilité d'entreprise comprend une hiérarchisation des sujets qui est une condition essentielle du tableau de bord de la performance et de suivi interne du projet.

Les collaborateurs d'equensWorldline ont été pris en compte pour calculer le périmètre des ICP des ressources humaines et font partie du reporting RSE 2017 de Worldline.

L'index de contenu de la GRI (Global Reporting Initiative Content Index Table) figure dans le rapport de Responsabilité Sociale d'Entreprise.

**Périmètre des indicateurs issus du test de pertinence** [GRI 102-45] et [GRI 102-49]

Worldline obtient ses données de Responsabilité Sociale d'Entreprise par des mesures internes et des sources externes (tiers). La fréquence du reporting extra-financier est annuelle.

Pour l'année 2017, Worldline a intégré equensWorldline dans son reporting et est organisé comme suit :

- ASIE : Chine, Hong Kong, Indonésie, Malaisie, Taiwan et Singapour ;
- BENELUX (Worldline et equensWorldline) : Belgique, Pays-Bas et Luxembourg ;
- CEE : Autriche, République tchèque, Estonie, Lettonie, Lituanie, Pologne ;
- FRANCE (Worldline et equensWorldline) : France ;
- ALLEMAGNE (Worldline et equensWorldline) : Allemagne ;
- PÉNINSULE IBÉRIQUE : Espagne ;
- INDE : Inde ;
- AMÉRIQUE LATINE : Argentine et Chili ;
- ROYAUME-UNI : Royaume-Uni ;
- AUTRES PAYS d'equensWorldline : Italie, Finlande, Suède.

Sur cette base, le périmètre (pays inclus dans le périmètre) des indicateurs a parfois varié par rapport à la période du rapport 2016. Les tableaux « Présentation des ICP » des Sections D.1.3, D.2.4, D.3.8, D.4.3 et D.5.6 précisent le périmètre associé à chaque indicateur communiqué.

**D.6.1.4 Outils de reporting** [GRI 103-3] Impacts économiques indirects [GRI 103-3 Présence sur le marché] [GRI 103-3 Pratiques d'achats] [GRI 103-3 Lutte contre la corruption] [GRI 103-3 Energie] [GRI 103-3 Emissions] [GRI 103-3 Emploi] [GRI 103-3 Santé et sécurité au travail] [GRI 103-3 Formation et éducation] [GRI 103-3 Diversité et égalité des chances] [GRI 103-3 Confidentialité des données des clients] et [GRI 103-3 Performance économique]

La Direction de la Responsabilité Sociétale de Worldline est le point de contact pour les questions concernant le rapport et comprend des représentants de chaque pays et des représentants des fonctions globales. Les représentants sont responsables du processus de collecte et d'archivage des preuves.

Depuis 2011, le groupe Atos utilise un outil de Gestion de la Performance Durable SAP (SuPM) afin de faciliter la collecte des informations, les flux de reporting au Groupe, les validations, l'exploitation et la visualisation des résultats d'indicateurs clés de performance. L'objectif d'Atos est de présenter un rapport chaque année grâce à cet outil mondial, incluant les éléments de Worldline.

La plupart des indicateurs sont recueillis au moyen de l'outil de Gestion de la Performance durable (SuPM) au niveau des pays. La plupart des données des indicateurs « LA » (Conditions de travail) ont été extraites d'un outil RH du groupe Atos (Clarity) et téléchargées dans SuPM via une liaison et des interfaces. Certains autres indicateurs ne sont pas encore réunis dans l'outil mais ont été recueillis au niveau du groupe Atos et de Worldline grâce à d'autres outils.

Toutes les procédures, tous les modèles, tous les protocoles de reporting RSE et toutes les données finales sont stockés sur les outils collaboratifs du groupe Atos (BlueKiwi et SharePoint) avec un accès mondial.



## D.6.2 Processus de détermination du contenu du rapport [GRI 103-1] [GRI 103-2]

### D.6.2.1 Information méthodologique détaillée relative aux indicateurs de performance

#### Informations détaillées relatives aux ICP du [GRI 302-1]

La collecte des données liées aux ICP environnementaux implique une part importante des pays de Worldline à périmètre constant par rapport à 2016 : Belgique, Allemagne, Espagne, France et Royaume-Uni. En 2017, Worldline a inclus l'Inde, l'Italie et l'Argentine. A part quelques exceptions, les pays ont fourni les informations nécessaires sur la base d'une estimation fiable de l'empreinte carbone. Afin d'aligner la procédure de collecte de la GRI au Projet d'Abattement Carbone, le groupe Atos a utilisé une méthodologie de collecte basée sur le protocole GES et les lignes directrices de la GRI. De cette façon, il est possible d'intégrer les deux processus et de recueillir les données des deux rapports.

Pour le calcul du CO<sub>2</sub>, les réglementations et les méthodes de calculs locales sont appliquées.

Les facteurs de conversion ont été ajustés selon les pays et le type d'énergie consommée (fioul, diesel, gaz, électricité).

Les facteurs de conversion sont basés sur les lignes directrices Defra : Guidelines to Defra/DECC's Greenhouse Gas Conversion Factors for Company Reporting, disponibles sur le site <http://www.ukconversionfactorscarbonsmart.co.uk/>. Pour les chiffres, Worldline a utilisé les derniers facteurs de conversion électricité/chauffage mis à jour en 2015 par le groupe Atos. [GRI 302-1\_G]

La méthodologie employée est directement fournie par le fournisseur d'énergie local ou le propriétaire :

- concernant l'électricité, des compteurs sont installés sur site pour mesurer l'énergie consommée en kWh. La mesure enregistrée par ces compteurs est utilisée par les fournisseurs ou les propriétaires pour émettre les factures ;
- concernant le gaz, des compteurs sont installés sur site pour mesurer l'énergie consommée en M<sup>3</sup> et les convertir en kWh selon les coefficients de conversion locaux, dans la plupart des cas directement par le fournisseur. La facture est fournie directement par le fournisseur de gaz ou par le propriétaire. [GRI 302-1\_F]

Les factures indiquent le volume total consommé en kWh et/ou sa valeur monétaire (devise locale). Si la facture ne mentionne que la valeur monétaire, la consommation correspondante en kWh est calculée en utilisant un coût unitaire.

Worldline a inclus quelques hypothèses et utilisé des techniques pour obtenir des estimations sous-jacentes appliquées à la compilation des indicateurs et d'autres informations sur des indicateurs spécifiques de performance.

Par exemple, en cas d'absence de données relatives à la consommation réelle, les estimations de la période précédente sont utilisées pour calculer la consommation réelle. En cas d'absence de données relatives à la consommation, les estimations en métrage et la consommation moyenne des autres sites sont utilisées pour calculer la consommation réelle.

Les données correspondantes sont renseignées dans l'application de l'organisation pour chaque site. [GRI 302-1\_F]

Le système de refroidissement acheté à travers les réseaux urbains de froid, pour les data centers et les bureaux correspond à une consommation totale d'énergie (GJ) de O [GRI 302-1\_C3] et le volume total de vapeur achetée à travers les réseaux urbains de chaleur pour chauffer les sites n'est pas disponible [GRI 302-1\_C4]. Worldline ne vend pas d'électricité, de chauffage, de système de refroidissement ni de vapeur à des tiers. [GRI 302-1\_D1, GRI 302-1\_D2, GRI 302-1\_D3, GRI 302-1\_D4]

#### Informations détaillées relatives aux ICP du [GRI 302-3]

Le ratio d'intensité énergétique est calculé en divisant la consommation énergétique absolue durant l'année de référence (le numérateur) par le revenu par tonne métrique exprimé en euros (le dénominateur) produit par l'organisation, durant la même année de référence. L'intensité de l'énergie exprime l'énergie requise par unité d'activité. A des fins de cohérence, le périmètre du rapport est aligné sur le périmètre du pays en se basant sur les chiffres de référence de 2017. [GRI 302-3\_A]

Concernant le ratio d'intensité énergétique, le dénominateur pour les revenus couvre la Belgique, la France, l'Allemagne, l'Argentine, l'Espagne, l'Italie, l'Inde et le Royaume-Uni ; cependant, le rapport est limité au périmètre de référence mesuré en 2012. Dans ce périmètre, le revenu correspond au chiffre d'affaires généré par ces pays en se basant sur les chiffres de référence au cours de l'année analysée (période de référence : 1<sup>er</sup> janvier - 31 décembre). [GRI 302-3\_B]

Concernant le ratio d'intensité énergétique, le dénominateur pour les employés est l'effectif total enregistré à la fin de l'exercice financier pour tous les pays en se basant sur les chiffres de référence au 31 décembre. [GRI 302-3\_B]

Les types d'énergie figurant dans le ratio d'intensité sont les suivants : carburant automobile, électricité, gaz, chauffage urbain, carburant de générateur de secours (diesel et fioul). [GRI 302-3\_C]

Le ratio utilise uniquement l'énergie consommée au sein de l'organisation (énergie nécessaire au fonctionnement). [GRI 302-3\_D]

#### Informations détaillées relatives aux ICP du [GRI 302-4]

Les types d'énergie figurant dans les réductions d'énergie sont les suivants : carburant automobile, électricité, gaz, chauffage urbain, carburant de générateur de secours (diesel et fioul). [GRI 302-4\_B]

Worldline présente un rapport sur les initiatives mises en œuvre au cours de la période de référence, susceptibles de contribuer de manière significative à la réduction de la consommation d'énergie. Etant donné qu'il s'agit principalement d'investissements dans des changements d'infrastructures, les économies publiées se fondent sur les économies réalisées sur l'année pleine et se poursuivent généralement sur plusieurs années (même si chaque initiative n'est publiée que la première année). [GRI 302-4\_C]

La réduction est calculée comme suit :

Concernant les data centers, où plusieurs petites activités ont lieu, les économies sont calculées sur les réductions de l'indicateur d'efficacité énergétique (PUE) mesurées conjointement avec la consommation d'énergie du site. Concernant les bureaux, les initiatives individuelles sont justifiées par les économies d'énergie (économies de coûts) et mises en œuvre selon leurs mérites. Les initiatives mises en œuvre sont enregistrées et consolidées pour cette valeur. Les totaux des data-centers et des bureaux sont alors combinés. [GRI 302-3\_D]

### Informations détaillées relatives aux ICP du [GRI 302-5]

L'indicateur d'efficacité énergétique (PUE) est un calcul normé : total des kWh consommés par l'organisation dans son ensemble divisé par les kWh consommés par l'infrastructure informatique. Le PUE, mesure définie par le Green Grid, est l'indicateur standard du secteur utilisé pour mesurer et surveiller l'efficacité énergétique d'un data center. [GRI 302-5\_C]

L'année de base est la période de référence (du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre). Etant donné la croissance externe de la Société, le périmètre géographique peut progressivement changer pour inclure des pays supplémentaires. [GRI 302-5\_B]

L'indicateur d'efficacité énergétique (PUE) est un calcul normé : total des kWh consommés par l'organisation dans son ensemble divisé par les kWh consommés par l'infrastructure informatique. Le PUE, mesure définie par le Green Grid, est l'indicateur standard du secteur utilisé pour mesurer et surveiller l'efficacité énergétique d'un data-center.

### Informations détaillées relatives aux ICP des [GRI 305-1],[GRI 305-2],[GRI 305-3]et[GRI 305-4]

L'année de base est la période de référence (du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre). Etant donné la croissance externe de la Société, le périmètre géographique peut progressivement changer pour inclure des pays supplémentaires. [GRI 305-1\_D]

Worldline applique la méthodologie basée sur le Protocole sur les gaz à effet de serre (GES) pour tous les périmètres de GES (périmètres 1, 2, 3). Le Protocole sur les gaz à effet de serre (GES), mis au point par l'Institut des ressources mondiales (WRI) et le Conseil Mondial des Entreprises pour le développement durable (WBCSD), fixe la norme mondiale sur la façon de mesurer, gérer et signaler les émissions de gaz à effet de serre. [GRI 305-1\_E, GRI 305-2\_D, GRI 305-3\_F, GRI 305-4\_D, GRI 305-6\_B, GRI 305-6\_C]

Les gaz inclus dans GRI 305-2 a (CO<sub>2</sub>) – Périmètre 2 sont le CO<sub>2</sub>, [GRI 305-2\_B]. Les gaz pris en compte dans le calcul des gaz inclus dans le GRI 305-1 a (CO<sub>2</sub>) – Périmètre 1, dans le GRI 305-3 a (CO<sub>2</sub>) – Périmètre 3, dans le GRI 305-1\_D et dans le GRI 305-4\_B sont des gaz CO<sub>2</sub> plus des émissions fugitives de gaz réfrigérants exprimés en équivalents CO<sub>2</sub>. Parmi ces gaz figurent le R134a, R22, R404a, R407c, R410a, R422d, R508b. [GRI 305-1\_B, GRI 305-3\_B, GRI 305-4\_D, GRI 305-5\_B]

Dans la mesure du possible, Worldline utilise les facteurs de conversion fournis par l'entreprise productrice d'énergie. Si ces facteurs ne sont pas disponibles, Worldline utilise le tableau de conversion basé sur le tableau DEFRA qui fournit le ratio moyen du pays. Le tableau est disponible ici :

<http://ukconversionfactorscarbonsmart.co.uk/>

L'approche de consolidation choisie pour les émissions repose sur un contrôle opérationnel. Les données relatives au site sont collectées au niveau du site, puis consolidées avec les données

relatives aux voyages, collectées au niveau du pays. Le tout est ensuite consolidé au niveau des entités opérationnelles, puis au niveau mondial. [GRI 305-1\_G]

Worldline inclut les fuites des réfrigérants fugitifs liées à des tiers, qui sont exprimées en équivalents CO<sub>2</sub>. [GRI 305-3\_D]

Concernant le ratio d'intensité des émissions de GES, le dénominateur pour les revenus est l'organisation dans son ensemble ; cependant, le rapport est limité au périmètre de référence mesuré en 2012. Dans ce périmètre, le revenu correspond au chiffre d'affaires généré par tous les pays en se basant sur les chiffres de référence (toutes les lignes de services) au cours de l'année analysée (période de référence : 1<sup>er</sup> janvier - 31 décembre). [GRI 305-4\_B]

Concernant le ratio d'intensité des émissions de GES, le dénominateur pour les collaborateurs est l'effectif total enregistré à la fin de l'exercice financier pour tous les pays en se basant sur les chiffres de référence au 31 décembre. [GRI 305-4\_B]

Worldline ne produit pas d'émissions de CO<sub>2</sub> biogéniques. [GRI 305-1\_C, GRI 305-3\_C]

### Informations détaillées relatives au [GRI 305-5]

La réduction des rejets de gaz à effet de serre a eu lieu en direct (périmètre 1), sous forme d'émissions indirectes (périmètre 2) et par d'autres émissions indirectes (périmètre 3). [GRI 305-5\_E]

### Informations détaillées relatives au [GRI 305-6]

Afin de calculer le Potentiel de Réchauffement Global, Worldline a identifié l'émission de substances émises dans l'atmosphère par une fuite de gaz réfrigérant fugitif des systèmes de refroidissement, par exemple R22, R404a, R407 et R410a. En outre, ces gaz sont principalement rapportés pour les data-centers. [GRI 305-6\_B]

Worldline utilise le tableau de conversion basé sur le tableau DEFRA qui fournit des tableaux sur le PRG des gaz réfrigérants. Les tableaux sont disponibles ici :

<http://www.ukconversionfactorscarbonsmart.co.uk/> [GRI 305-6\_D]

### Informations détaillées relatives au [GRI 102-9]

Information relative à la sous-traitance.

La valeur déclarée à la Section D.4.2.1.6 « Sous-traitance responsable » est le nombre de sous-traitants externes sur site (effectifs) présents au sein de Worldline au 31 décembre 2017.

### Informations détaillées relatives aux indicateurs de performance clés liés aux ressources humaines

Tous les indicateurs relatifs aux ressources humaines provenant du Système d'Information des Ressources Humaines (GRI 401-1, GRI 401-2, GRI 401-3, GRI 404-1, GRI 404-2, GRI 404-3, GRI 405-1, GRI 405-2, GRI 202-1, GRI 202-2, et AO6) sont basés sur une extraction de données réalisée en janvier 2018. A cause d'entrées tardives et rétroactives concernant les mouvements de salariés dans le Système d'Information RH, la situation actuelle au 31 décembre est différente de celle présentée à travers les indicateurs relatifs aux ressources humaines. Cependant cette différence reste limitée : elle est d'environ 1% de la main-d'œuvre totale à la fin de la période.

equens Worldline, entité juridique acquise par Worldline en 2016, a été pris en compte dans l'effectif légal.



### Informations détaillées relatives à l'ICP AO6 (Perception de la diversité)

Dans l'indicateur de performance AO6 relatif à la perception de la diversité, les pays évalués ont reporté un pourcentage de réponses positives pour chaque question de l'étude Great Place to Work®, qui a été converti en un pourcentage de perception de la diversité au niveau Groupe, en divisant le total des réponses positives par le nombre de répondants.

### Informations détaillées relatives à AO2

Cet indicateur est basé sur l'enquête Great Place to Work®. Après recommandation du Great Place to Work® Institute, la méthode de calcul a été modifiée pour l'indice de confiance en 2016 : une moyenne pondérée des scores a été fournie en tenant compte du nombre de personnes répondant à l'enquête GPTW par pays. En 2017, la même méthodologie de calcul a été suivie.

### Informations détaillées relatives au [GRI 404-1]

Le nombre moyen d'heures de formation par salarié est calculé sur la base des effectifs à fin 2017. Il comprend désormais les heures enregistrées par les outils de formation officiels d'Atos (SABA, McGaw-Hill,...) et par les outils pour les formations informelles (Nessie, success factor). A ce titre, la valeur 2016 a été modifiée afin de s'aligner sur la nouvelle méthodologie de calcul de 2017.

### Informations détaillées relatives au [GRI 419-1]

Le reporting des amendes et sanctions significatives pour non-compliance est lié à la procédure du Groupe appelée « Litigation Docket » qui impose le *reporting* par les pays au département Litige du Groupe de toutes sanctions, plaintes et amendes au-delà de 100 000 euros. Le reporting pour GRI 419-1 suit cette procédure et le résultat de 0 signifie que Worldline n'a pas d'amendes, plaintes ou réclamations de ce genre supérieures à 100 000 euros. Par rapport à d'autres entreprises, ce palier est très bas, et permet à Atos d'avoir un contrôle clair et effectif sur les problématiques litigieuses au sein du Groupe.

### Informations détaillées relatives à AO17 et au [GRI 205-1]

Les informations AO17 contiennent des données fournies par EcoVadis. L'évaluation d'EcoVadis ne concerne pas seulement la corruption, mais aussi les Ressources Humaines et l'environnement. Worldline collabore avec EcoVadis pour évaluer les risques liés à ses fournisseurs stratégiques en matière de corruption (nombre total et pourcentage d'opérations évaluées pour les risques liés à la corruption et les risques significatifs identifiés).

Les informations publiées en 2017 et 2016 ne sont plus comparables aux valeurs avant 2015 car la définition du terme « fournisseur stratégique » a été modifiée pour tenir compte de la stratégie de consolidation des fournisseurs chargés de l'approvisionnement d'Atos. Néanmoins, la valeur de 2017 et la valeur de 2016 sont comparables. D'après le nouveau plan sur trois ans, Atos se concentre sur les 250 premiers fournisseurs qui représentent 70% des dépenses totales. Le tableau de bord des fournisseurs est communiqué au groupe Atos *via* la campagne d'évaluation des fournisseurs réalisée par EcoVadis.

### Informations détaillées relatives à l'ICP AO14

Worldline ne déclare cet ICP que pour les sites qui sont directement contrôlés par la Société. Les sites de Worldline Espagne et Worldline Autriche figurent donc dans la liste ISO 14001 du groupe Atos parce que les sites de ces pays sont partagés avec Atos. Au total, deux bureaux de Worldline en Espagne et deux bureaux en Autriche sont certifiés mais déclarés sur le groupe Atos.

### Informations détaillées relatives aux ICP du [GRI 205-2]

L'indicateur clé de performance relatif à la sensibilisation au Code d'éthique est divisé entre la formation en e-learning disponible à tous les employés sur la plateforme de formation de Worldline et les formations en webinaire virtuelles pour les managers.

La méthode de calcul de l'ICP GRI 205-2 pour l'e-learning prend en compte tous les employés actuels de Worldline qui ont suivi la formation depuis 2013.

### Informations détaillées relatives à l'ICP AO16

Le périmètre de donnée pris en compte pour calculer les heures d'absentéisme est lié aux arrêts maladie et au congé pour accident.

### Informations détaillées relatives à l'ICP WL6

La méthode de calcul du taux de turnover = collaborateurs quittant l'entreprise/effectif final à la fin de l'année.

### Informations détaillées relatives à AO7

L'ICP AO7 est calculé sur la base des revenus des offres considérées durables que Worldline vend à ses clients. Ces revenus sont multipliés par un indice qui évalue le degré de durabilité de chaque offre. Les offres considérées durables sont identifiées et les indices y étant associés (degré de durabilité) sont fixés par les managers des solutions Worldline fondés sur leur spectre d'offre sur 15 aspects (regroupant les bénéfices économiques, sociaux et environnementaux permis par les offres). Le processus global est coordonné par une personne dédiée de l'équipe de Responsabilité Sociale d'Entreprise. Le portefeuille de Worldline évolue continuellement et les définitions des ICP sont sujettes à des mises à jour.

Worldline a fait un effort pour estimer le revenu lié à ses solutions durables. Pour obtenir cette information, Worldline a calculé le revenu par division commerciale et y a associé la liste d'offres qui fait partie de cette division proportionnellement à leur valeur contractuelle totale déclarée en 2017. Worldline a ensuite appliqué le pourcentage de durabilité obtenu au revenu, pour obtenir le revenu lié aux offres durables. Le pourcentage de durabilité est nul lorsque l'analyse de la durabilité n'a pas pu être terminée.

Les chiffres de 2017 ne sont pas comparables à ceux de 2015 à cause du changement de définition de cet ICP. Néanmoins, les valeurs 2016 et 2017 sont comparables car elles suivent la même méthodologie de calcul.



**Informations détaillées relatives aux ICP du [GRI 201-1] et [GRI 203-1]**

Les informations requises dans le GRI 201-1 figurent pour la plupart dans les états financiers du présent document, mais pour la partie concernant les investissements communautaires, Worldline déclare la contribution sociale totale atteinte en 2017.

Le reporting de cette information est conforme aux lignes directrices du London Benchmark Group relatif à la mesure des investissements communautaires effectués par les sociétés. Il est détaillé dans la Section D.4.3 du présent document.

**Informations détaillées relatives à l'ICP AO11**

Worldline a rapporté le KPI AO11 avec une modification de la méthodologie de calcul par rapport à 2016. En effet, les données entre 2016 et 2017 ne sont plus comparables. En 2016, les communautés actives étaient celles notifiées avec un « 3 étoiles » ou plus. En 2017, ce critère n'est plus disponible et la valeur est basée sur l'existence ou non des utilisateurs actifs dans les communautés.

**Informations détaillées relatives à l'ICP AO10**

Worldline ne déclare que les ateliers d'innovation retenus par la communauté scientifique et directement organisés par Worldline. De plus, Worldline co-organise avec le groupe Atos d'autres ateliers d'innovation qui ont été pris en compte dans l'ICP AO10 rapporté par le groupe Atos.

**Informations détaillées relatives au calcul du scope 3 :**

Pour la 11<sup>e</sup> catégorie des produits usagés, Worldline a fondé son calcul sur les émissions de CO<sub>2</sub> issues de la production du terminal de paiement Yomani tout au long du cycle de vie pour estimer les émissions de CO<sub>2</sub> des autres terminaux de paiement. Le modèle Yomani représente 65,5% des terminaux de paiement vendus par Worldline en 2017.

**D.6.2.2 Informations détaillées pour le non reporting de certaines informations Grenelle II**

Le montant des provisions et garanties pour les risques en matière d'environnement n'est pertinent que si ces risques sont une cause sérieuse de dommage pour l'entreprise dans le cadre de litiges en cours : cette information n'est pas pertinente vu le secteur d'activité considéré.

Les opérations de Worldline n'ont pas un impact considérable sur l'environnement en termes de pollution sonore ou de toute autre forme spécifique de pollution. Cette information n'a pas été considérée comme essentielle ou prioritaire dans le test de pertinence de Worldline.

Consommation d'eau et approvisionnement en eau sur la base des contraintes locales : cette information n'a pas été considérée comme essentielle ou prioritaire dans l'évaluation du test de matérialité de Worldline. Les opérations de Worldline n'ont pas d'impact significatif sur cet élément.

Occupation des sols : cette information n'a pas été considérée comme essentielle ou prioritaire dans l'évaluation du test de matérialité de Worldline. Les opérations de Worldline n'impactent pas significativement la biodiversité étant donné que le Groupe intervient dans des zones déjà reconnues comme zones d'activités commerciales (zones commerciales, économiques, industrielles).

L'exploitation de matières premières dans le cadre des activités de Worldline n'est pas pertinente et ne constitue pas un problème matériel.

Droits de l'homme : le groupe Atos et Worldline, étant donné la nature de leurs activités de services informatiques, ne produisent pas de biens et ne fournissent pas de services qui représentent un risque élevé de violation des droits fondamentaux dans ce secteur.



### D.6.3 **Rapport de l'un des Commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion portant sur l'exercice clos le 31 décembre 2017** [GRI 103-3 Impacts économiques indirects] [GRI 103-3 Présence sur le marché] [GRI 103-3 Pratiques d'achats] [GRI 103-3 Lutte contre la corruption] [GRI 103-3 Energie] [GRI 103-3 Emissions] [GRI 103-3 Emploi] [GRI 103-3 Santé et sécurité au travail] [GRI 103-3 Formation et Éducation] [GRI 103-3 Diversité et égalité des chances] [GRI 103-3 Confidentialité des données des clients] [GRI 103-3 Performance économique] [GRI 103-3 Conformité socio-économique] [GRI 102-56] [GRI 102-55] et [GRI 103-3]

Mesdames, Messieurs les actionnaires,

En notre qualité de commissaire aux comptes de WORLDLINE SA désigné organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1048 <sup>1</sup>, nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2017 (ci-après les « Informations RSE »), présentées dans le rapport de gestion en application des dispositions de l'article L.225-102-1 du code de commerce.

#### **Responsabilité de la Société**

Il appartient au Conseil d'administration d'établir un rapport de gestion comprenant les Informations RSE prévues à l'article R.225-105-1 du code de commerce, préparées conformément aux référentiels utilisés par la société, (ci-après le « Référentiel ») dont un résumé figure dans le rapport de gestion et disponible sur demande au siège de la société.

#### **Indépendance et contrôle qualité**

Notre indépendance est définie par les textes réglementaires, le code de déontologie de la profession ainsi que les dispositions prévues à l'article L.822-11 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 des règles déontologiques, de la doctrine professionnelle et des textes légaux et réglementaires applicables.

#### **Responsabilité des Commissaires aux comptes**

Il nous appartient, sur la base de nos travaux :

-d'attester que les Informations RSE requises sont présentes dans le rapport de gestion ou font l'objet, en cas d'omission, d'une explication en application du troisième alinéa de l'article R.225-105 du code de commerce (Attestation de présence des Informations RSE) ;

- d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère conformément au Référentiel (Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE).
- d'exprimer, à la demande de la société et en dehors du champ d'accréditation, une conclusion d'assurance

modérée sur le fait que la description faite par le Groupe, dans la partie « Respect de la norme AA1000 » du rapport de gestion, sur le respect des principes d'inclusion, de matérialité et de réactivité tels qu'énoncés dans la norme AA1000 APS (2008) dans le processus d'élaboration de la partie « Responsabilité sociétale d'entreprise » du rapport de gestion (« le Rapport » et les « Principes »), est sincère dans tous ses aspects significatifs (Rapport d'assurance modérée sur le processus d'élaboration des informations sociales, environnementales et sociétales au regard des principes de l'AA1000).

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur la conformité aux autres dispositions légales applicables le cas échéant en particulier celles prévues par l'article L.225-102-4 du code de commerce (plan de vigilance) et par la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 dite Sapin II (lutte contre la corruption).

Nos travaux ont mobilisé les compétences de sept personnes et se sont déroulés entre septembre 2017 et février 2018 pour une durée d'environ onze semaines. Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos experts en matière de RSE.

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément à l'arrêté du 13 mai 2013 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et, concernant l'avis motivé sur la sincérité, à la norme internationale ISAE 3000 <sup>2</sup>.

## **1. Attestation de présence des Informations RSE**

### **Nature et étendue des travaux**

Nous avons pris connaissance, sur la base d'entretiens avec les responsables des directions concernées, de l'exposé des orientations en matière de développement durable, en fonction des conséquences sociales et environnementales liées à l'activité de la société et de ses engagements sociétaux et, le cas échéant, des actions ou programmes qui en découlent.

Nous avons comparé les Informations RSE présentées dans le rapport de gestion avec la liste prévue par l'article R.225-105-1 du code de commerce.

<sup>1</sup> dont la portée est disponible sur le site [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)

<sup>2</sup> ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information

En cas d'absence de certaines informations consolidées, nous avons vérifié que des explications étaient fournies conformément aux dispositions de l'article R.225-105 alinéa 3 du code de commerce.

Nous avons vérifié que les Informations RSE couvraient le périmètre consolidé, à savoir la société ainsi que ses filiales au sens de l'article L.233-1 et les sociétés qu'elle contrôle au sens de l'article L.233-3 du code de commerce avec les limites précisées dans la note méthodologique présentée dans le rapport de gestion.

**Conclusion**

Sur la base de ces travaux et compte tenu des limites mentionnées ci-dessus, nous attestons la présence dans le rapport de gestion des Informations RSE requises.

**2. Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE**

**Nature et étendue des travaux**

Nous avons mené une trentaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation des Informations RSE auprès des directions en charge des processus de collecte des informations et, le cas échéant, responsables des procédures de contrôle interne et de gestion des risques, afin :

- d'apprécier 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 ;
- de vérifier la mise en place d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des Informations RSE et de prendre connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration des Informations RSE.

Nous avons déterminé la nature et l'étendue de nos tests et contrôles en fonction de la nature et de l'importance des Informations RSE au regard des caractéristiques de la Société, des enjeux sociaux et environnementaux de ses activités, de ses orientations en matière de développement durable et des bonnes pratiques sectorielles.

Pour les Informations RSE que nous avons considérées les plus importantes <sup>(1)</sup>

- Au niveau de la Société Mère, nous nous sommes référés aux sources documentaires et nous avons mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (organisation, politiques, actions), nous avons mis en œuvre des procédures analytiques sur les informations quantitatives et vérifié, en utilisant des techniques d'échantillonnage, les calculs et la consolidation des données. Nous avons aussi vérifié que la cohérence des informations et leur concordance avec les autres informations figurant dans le rapport de gestion ;
- Au niveau d'un échantillon représentatif d'entités que nous avons sélectionnées <sup>(2)</sup> en fonction de leur activité, de leur contribution aux données consolidées, de leur implantation et d'une analyse de risque, nous avons mené des entretiens pour vérifier la correcte application des procédures et pour identifier d'éventuelles omissions et mis en œuvre des tests de détail sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives. L'échantillon ainsi sélectionné représente l'ensemble des informations sociales et sociétales présentées et entre 40 % et 81 % des informations quantitatives environnementales présentées.

Pour les autres Informations RSE consolidées, nous avons apprécié leur cohérence par rapport à notre connaissance de la Société.

Enfin, nous avons apprécié la pertinence des explications relatives, le cas échéant, à l'absence totale ou partielle de certaines informations.

Nous estimons que les méthodes d'échantillonnage et tailles d'échantillons que nous avons retenues 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. Du fait du recours à l'utilisation de techniques d'échantillonnage ainsi que des autres limites inhérentes au fonctionnement de tout système d'information et de contrôle interne, le risque de non-détection d'une anomalie significative dans les Informations RSE ne peut être totalement éliminé.

**Conclusion**

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.



*(1) Indicateurs quantitatifs: Taux de disponibilité des services; Résultats des enquêtes Tactiques mesurant la satisfaction des clients (de 0 à 9); Mise en place d'ateliers sur l'innovation au service des clients; Nombre de membres WIN; Pourcentage de Docteurs et de Doctorants dans le département R&D; Taux d'obtention de prix externes; Total des contestations reçues; Nombre d'incidents de sécurité; Nombre moyen d'heures de formation suivies par les collaborateurs durant l'année; Pourcentage de collaborateurs ayant bénéficié régulièrement d'un entretien de performance et de développement de carrière au cours de l'année; Taux de participation à l'enquête Great Place to Work®; Worldline®trust index établi par l'Institut Great Place to Work® (GPTW); Taux d'attrition; Pourcentage de femmes; Perception de la Diversité GPTW; Pourcentage de femmes parmi les administrateurs; Taux d'absentéisme %; Nombre de communautés collaboratives; Pourcentage de management employés formés au Code d'éthique - webinaire; Pourcentage d'employés formés au Code d'Éthique - formation en ligne; Valeur monétaire des pénalités significatives pour non-respect des lois et des règlements; Proportion des dépenses consenties à des fournisseurs locaux; Pourcentage de fournisseurs stratégiques évalués par EcoVadis; Pourcentage des dépenses totales concernées par l'évaluation EcoVadis; Consommation énergétique de l'organisation (Gj); Intensité d'énergie par chiffre d'affaires (Gj/Million d'€); Intensité d'énergie par employé (Gj/Employé); Emissions totales de CO2; Emissions de CO2 par chiffre d'affaires (tCO2/M €); Emissions de CO2 par employé (tCO2/employé); Nombre de sites certifiés ISO14001; Nombre de salariés à la fin de la période sous revue (effectif); Nombre d'employés recrutés durant la période sous revue*

**Informations qualitatives:** Plan d'actionnariat salarial (Plans de stock-options) ; Approvisionnement responsable en minerais ; Calcul des émissions du scope 3.

*(2) Worldline Allemagne et Worldline France.*

### 3. Rapport d'assurance modérée sur le processus d'élaboration des informations sociales, environnementales et sociétales au regard des principes de l'AA1000

#### Nature et étendue des travaux

Nous avons mis en œuvre les diligences suivantes, qui répondent aux exigences d'une vérification de Type 2 selon la norme AA1000 AS (2008) et qui conduisent à obtenir une assurance modérée sur le fait que la description des principes ne comporte pas d'anomalies significatives de nature à remettre en cause sa sincérité. Une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Nous avons rencontré les personnes contribuant à l'identification des principaux enjeux, à l'animation et au *reporting* de la Responsabilité d'Entreprise, afin d'apprécier la mise en œuvre du processus d'élaboration du rapport tel que défini par le Groupe.

Nous avons réalisé des tests au niveau du siège sur la mise œuvre d'une démarche relative à :

- L'identification des parties prenantes et de leurs attentes ;
- L'identification des principaux enjeux de responsabilité d'entreprise ;
- La mise en œuvre des politiques et lignes directrices en matière de Responsabilité d'Entreprise.

#### 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 description faite par le Groupe dans la partie « Respect de la norme AA1000 » sur le respect des principes d'inclusion, de matérialité et de réactivité de la norme AA1000 APS (2008) dans le processus d'élaboration du rapport de gestion est sincère dans tous ses aspects significatifs.

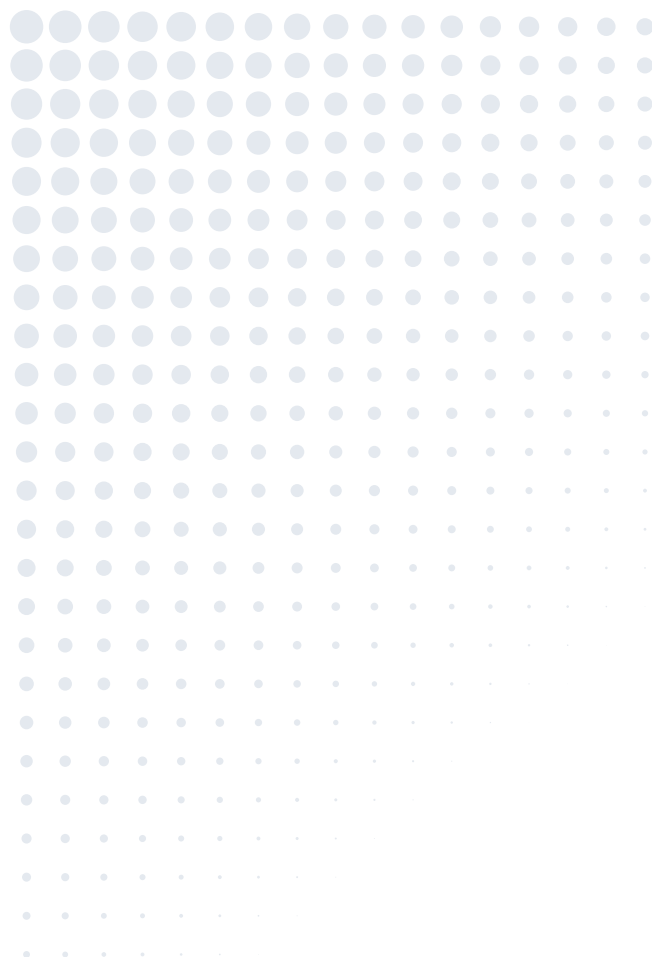
Neuilly-sur-Seine, le 20 février 2018  
L'un des commissaires aux comptes,  
Deloitte & Associés

Jean-Pierre Agazzi  
Associé

Erwan Harscoët  
Directeur, Développement Durable



# Etats financiers



<b>Introduction</b>	<b>170</b>
Principaux facteurs affectant le chiffre d'affaires et la rentabilité du Groupe	170
Description synthétique des principaux éléments du compte de résultat	175
<b>E.1 Revue opérationnelle</b>	<b>177</b>
E.1.1 Evénements significatifs de l'exercice	177
E.1.2 Synthèse	178
E.1.3 Réconciliation du chiffre d'affaires et de l'excédent brut opérationnel à périmètre et taux de change constants	179
E.1.4 Evolution du profil de chiffre d'affaires	180
E.1.5 Performance par Ligne de Services	181
E.1.6 Performance par secteur géographique	183
E.1.7 Activité commerciale	184
E.1.8 Plans d'intégrations et de synergies	186
E.1.9 Ressources humaines	186
<b>E.2 Objectifs pour 2018</b>	<b>187</b>
<b>E.3 Revue financière</b>	<b>187</b>
E.3.1 Etat du résultat global	187
E.3.2 Tableau de flux de trésorerie	190
E.3.3 Politique de financement	191
<b>E.4 Etats financiers consolidés</b>	<b>192</b>
E.4.1 Rapport des Commissaires aux comptes sur les comptes consolidés de l'exercice clos le 31 décembre 2017	192
E.4.2 Compte de résultat consolidé	198
E.4.3 Etat du résultat global	198
E.4.4 Etats consolidés de la situation financière	199
E.4.5 Tableau de flux de trésorerie consolidé	200
E.4.6 Variation des capitaux propres consolidés	201
E.4.7 Annexes aux comptes consolidés	202
<b>E.5 Comptes sociaux de la Société Mère Worldline SA</b>	<b>238</b>
E.5.1 Rapport des Commissaires aux comptes annuels de l'exercice clos le 31 décembre 2017	238
E.5.2 Rapport spécial des Commissaires aux comptes sur les conventions et engagements réglementés - Assemblée Générale d'approbation des comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2017	243
E.5.3 Comptes sociaux de Worldline SA	244
E.5.4 Annexes aux comptes de Worldline SA	245
<b>E.6 Résultats des cinq derniers exercices de Worldline SA</b>	<b>258</b>
<b>E.7 Indicateurs non IFRS</b>	<b>259</b>
E.7.1 Excédent brut opérationnel (EBO)	259
E.7.2 Flux de trésorerie disponible	259
E.7.3 EBITDA	260
<b>E.8 Opérations avec les apparentés</b>	<b>261</b>
E.8.1 Accords conclus dans le cadre des opérations de réorganisation préalables	261
E.8.2 Autres relations avec les apparentés : Conventions conclues avec le groupe Atos	263



## Introduction

### Principaux facteurs affectant le chiffre d'affaires et la rentabilité du Groupe

#### Dynamique du secteur des services de paiement

Confronté à l'évolution des habitudes des consommateurs, aux avancées technologiques et aux évolutions réglementaires, le secteur des services de paiement traverse actuellement une période de mutation importante. La performance sous-jacente des activités du Groupe est très sensible aux évolutions dans le secteur des services de paiement. Comme développé en Section B.1 « Tendances de marché », les principales tendances sont notamment :

**La croissance des volumes de transactions.** Une part importante du chiffre d'affaires du Groupe provient du traitement des transactions de paiement, facturé principalement à la transaction ou en fonction des volumes de transactions (basé sur un pourcentage de la valeur de la transaction). Ces types de transactions connaissent une croissance significative car les consommateurs délaisent progressivement les paiements en espèces au profit des autres moyens de paiement. Cette évolution s'explique par différents facteurs, notamment la généralisation de l'acceptation par les commerçants des paiements autres qu'en espèces, l'expansion des transactions de e-commerce et des transactions sur mobiles, les mesures prises par les pouvoirs publics pour favoriser les paiements autres qu'en espèces ainsi que d'autres facteurs. D'après A.T. Kearney, le nombre total des transactions électroniques dans l'Union européenne a connu un taux de croissance annuelle de 6% ces 10 dernières années. A.T. Kearney estime également que ce taux de progression va s'accroître pour atteindre 7% par an entre 2020 et 2025, pour atteindre 238 milliards de transactions ;

**Les évolutions réglementaires.** En Europe, des changements réglementaires récents diminuent les commissions d'interchange et devraient accroître la capacité des établissements de paiement à accéder à d'autres marchés européens que celui de l'état membre d'origine dans lequel ils disposent d'une licence (Visa/MasterCard) portant sur l'émission de cartes de paiement ou l'acquisition d'opérations par cartes de paiement. L'effet de la diminution des commissions d'interchange sur le chiffre d'affaires du Groupe sera indirect plutôt que direct, car le Groupe enregistre son chiffre d'affaires net des commissions d'interchange payées aux banques émettrices et n'agit pas lui-même en qualité de banque émettrice. A moyen ou long terme, ces changements auront un impact sur le chiffre d'affaires du Groupe à travers leurs effets sur les commerçants et les banques clients du Groupe ainsi que sur le comportement des consommateurs. Le Groupe estime que la diminution des commissions d'interchange incitera un plus grand nombre de commerçants à accepter progressivement le paiement de petits montants par cartes de paiement et cartes de crédit, entraînant une augmentation supplémentaire du nombre

de transactions. En outre, le Groupe considère que les banques émettrices, face à une diminution de leur chiffre d'affaires lié aux commissions d'interchange, envisageront de plus en plus d'externaliser leurs services de traitement des paiements afin de réduire les coûts. Elles chercheront également à offrir des services additionnels entraînant de nouvelles commissions visant à compenser la diminution des commissions d'interchange. Le Groupe a récemment été confronté à des pressions sur les prix, et anticipe que celles exercées par les banques continueront en raison de la modification des commissions d'interchange ;

**Les évolutions technologiques.** La mobilité et la technologie *Big Data* donnent naissance à de nouveaux modes de paiement et à de nouveaux modèles économiques. Ces évolutions pourraient alimenter la croissance du nombre de transactions. De même, les services de *hub* de services de paiement *payment services hub* gagnent en importance afin d'adapter les systèmes existants aux nouveaux modèles et modes de paiement, ce qui pourrait créer de nouvelles opportunités d'externalisation par les banques qui ne disposent pas, à court terme, d'un volume suffisant de transactions pour investir afin de faire évoluer leurs propres systèmes ;

#### L'émergence de nouveaux modes de paiement électronique.

Les nouveaux modes de paiement électronique tels que les paiements OBeP et le porte-monnaie électronique point-à-point créent de nouveaux modes de paiement sans carte pour les paiements électroniques qui, selon le Groupe, devraient accroître les volumes de transactions. Ces nouveaux services offrent des opportunités liées aux structures de commissions différentes du système classique de commissions d'interchange, mais pourraient néanmoins également entraîner de nouvelles pressions sur les prix qui pourraient à leur tour alimenter la croissance des volumes. L'impact net sur le Groupe dépendra du fait que l'effet de la hausse des volumes sera ou non supérieur à l'effet de toute baisse des prix associée ;

**La dynamique des prix.** La concurrence est vive au sein du secteur des services de paiement, et la capacité à fournir des services fiables de grande qualité à un prix compétitif pour des volumes élevés est un facteur de différenciation important. Le Groupe cherche à tirer parti de son envergure et de sa production globale pour accroître sa capacité à proposer des prix et tarifs compétitifs sans sacrifier sa fiabilité ni sa rentabilité ;

**L'émergence de nouvelles activités numériques.** La révolution numérique donne naissance à de nouvelles activités numériques qui devraient alimenter la croissance des paiements dans les années à venir. L'e-Ticketing et la collecte d'impôts et taxes automatisée, les nouveaux services en ligne aux gouvernements et les solutions de Vie Connectée (*Connected Living*), qui utilisent l'Internet sont autant d'évolutions qui créent de nouveaux écosystèmes de services associés à de nouveaux besoins de paiements autres qu'en espèces.



## Structure des contrats

Bien que chaque contrat soit adapté aux circonstances et que les conditions spécifiques varient d'un client à l'autre, les contrats du Groupe comportent généralement deux volets principaux :

Contrats *build to run*, du projet à l'exploitation. Le Groupe fournit la plupart de ses services dans le cadre de contrats *build to run* à moyen et long terme. Ces contrats prévoient généralement le paiement d'une commission fixe au Groupe lors de la réalisation d'une étape donnée durant l'étape *build* du service, ainsi que le paiement de commissions régulières une fois que le service est opérationnel. Les commissions *run*, perçues pour la gestion et la maintenance du système, comportent généralement une composante fixe, habituellement fonction d'une capacité prédéterminée ou d'un nombre minimum de transactions, et une composante variable basée sur le nombre de transactions au-delà d'un seuil prédéterminé ;

Contrats basés sur la valeur des transactions. Le Groupe fournit certains services dans le cadre de contrats principalement basés sur la valeur des transactions traitées. Ces contrats prévoient des commissions minimums pour la mise en place initiale du service. Ils englobent le traitement des transactions par cartes de crédit (ou de paiement) dans le cadre de l'activité d'acquisition commerçants du Groupe, et certains des contrats de billetterie électronique du Groupe en Amérique latine. Le Groupe comptabilise le chiffre d'affaires des contrats basés sur la valeur des transactions à la date de la transaction.

Quelle que soit la période considérée, le chiffre d'affaires et la rentabilité du Groupe sont affectés par le mix des types de contrats et leur stade de développement.

Concernant le chiffre d'affaires, le Groupe comptabilise généralement une partie significative au démarrage du contrat durant la phase *build*. Une fois que la phase *run* d'un projet démarre, le chiffre d'affaires lié aux transactions est généralement moins élevé durant la phase de « montée en puissance » du projet, et plus élevé une fois que le projet arrive à « maturité ».

En règle générale, l'étape la plus rentable d'un contrat est celle de la « maturité », durant laquelle le chiffre d'affaires lié aux transactions augmente (ou demeure élevé) et s'associe à des coûts supplémentaires relativement faibles. La phase *build* est généralement moins rentable, car les coûts de mise en place d'un service sont habituellement plus élevés que les coûts fixes de fonctionnement d'un service une fois qu'il est opérationnel. Durant la phase de « montée en puissance », un contrat, dont le chiffre d'affaires de l'étape *run* est tarifé à la transaction ou selon la valeur de la transaction elle-même, peut ou non être rentable en fonction des conditions du contrat et selon que les commissions (indépendantes du nombre ou de la valeur des transactions) sont suffisamment élevées pour compenser les coûts associés.

Compte tenu du chiffre d'affaires initial durant la phase *build* et la rentabilité relativement moins élevée des étapes *build* et de montée en puissance d'un projet, les différences dans le mix des stades de développement des projets du Groupe d'une période à l'autre peuvent être à l'origine de fluctuations importantes du chiffre d'affaires et de la rentabilité entre périodes au niveau consolidé ou, d'une manière encore plus prononcée, au niveau d'une Ligne de Services ou d'une division particulière.

## Composition du chiffre d'affaires des Lignes de Services

Le chiffre d'affaires consolidé du Groupe provient de la vente de services et de produits par ses trois Lignes de Services.

### Chiffre d'affaires de la Ligne de Services « Services Commerçants »

Le chiffre d'affaires de cette activité provient de deux divisions :

**Services de Paiement aux Commerçants (Merchant Payment Services). Cette division comprend :**

**Acquisition Commerçants (commercial acquiring).** Le chiffre d'affaires généré par l'activité d'acquisition commerçants du Groupe provient principalement du traitement des transactions par cartes de crédit et de paiement. Les commissions prélevées par le Groupe correspondent généralement à un pourcentage de la valeur de la transaction (pour les transactions par carte de crédit) ou à une commission fixe par transaction (pour les cartes de paiement) ou les deux (dans le cas de transactions de faibles montants). Ces commissions sont comptabilisées à la date de la transaction. Le chiffre d'affaires du Groupe découle également de services additionnels, comprenant les services connexes aux activités de paiement comme la détection de la fraude, les enquêtes de satisfaction auprès des clients, les services de fidélisation tels que les solutions de cartes de fidélité, les services de conversion des transactions en monnaie étrangère « DCC » (*Dynamic Currency Conversion*) et de cartes-cadeaux. Le chiffre d'affaires généré par l'activité d'acquisition commerçants est principalement fonction du montant moyen des transactions, du mix des différents types de commerçants dans le portefeuille de clients, et de la performance commerciale des commerçants qui comptent parmi les clients du Groupe ;

**Le chiffre d'affaires lié aux services de paiement sécurisé (Worldline Sips et Worldline Online Payment Acceptance)** du Groupe est généré principalement par des commissions d'activation, des abonnements mensuels et des commissions sur le traitement des transactions qui intègrent des réductions pour les volumes élevés de transactions. Le Groupe intègre également dans cette Ligne de Services le chiffre d'affaires lié aux autres services associés à l'acceptation des paiements. Le chiffre d'affaires des services en ligne dépend principalement du nombre de projets multi-commerce en phase *build* au cours de la période considérée, du nombre de transactions multi-commerce traitées pour les projets en phase *run* et du nombre de services de paiement sécurisé et autres transactions acceptées traitées ;

**Terminaux de paiement.** Les terminaux de paiement sont généralement loués ou vendus aux commerçants avec une commission d'installation initiale et des redevances mensuelles de maintenance, et sont souvent associés à des services d'acquisition commerçants dans les pays où le Groupe offre ces services. Le chiffre d'affaires des terminaux repose principalement sur le nombre de terminaux vendus ou loués et sur le prix moyen ou la commission de location moyenne par terminal, qui sont principalement influencés par les conditions de marché et le mix de terminaux vendus.



### **Services Digitaux aux Commerçants (Merchant Digital Services).**

Cette division comprend :

**Les solutions omni canal** qui sont généralement vendues dans le cadre de contrats de moyen à long terme prévoyant des commissions pour la conception et la mise en place du service, des commissions régulières qui supposent habituellement un nombre minimum de transactions, et des commissions prédéterminées à la transaction lorsque le nombre minimum de transactions fixé est dépassé. Le chiffre d'affaires des solutions omni-canal englobe également le chiffre d'affaires du site du Groupe de e-commerce [redspottedhanky.com](http://redspottedhanky.com), grâce auquel le Groupe perçoit des commissions sur la vente de billets de train et autres achats liés aux voyages, qui correspondent généralement à un pourcentage de la valeur de l'élément vendu ;

**Cartes Privatives et Programmes de Fidélisation.** Le chiffre d'affaires des cartes privatives et programmes de fidélisation dépend principalement du nombre de cartes ou de cartes de fidélité gérées, du niveau des transactions par carte et des commissions moyennes par carte gérée et par transaction. Lors de la conception d'un nouveau programme de fidélité, le Groupe reçoit généralement des commissions *build* au titre de la mise en place initiale du programme ;

### **Chiffre d'affaires de la Ligne de Services « Services Financiers »**

Le chiffre d'affaires de la Ligne de Services « Services Financiers » provient de quatre divisions :

#### **Traitement Emetteurs :**

La majorité du chiffre d'affaires lié au traitement émetteurs provient du traitement des transactions dans le cadre de contrats à long terme, qui prévoient une facturation principalement basée sur le nombre de cartes de crédit gérées et sur le nombre de transactions traitées. Le chiffre d'affaires lié au traitement émetteurs dépend donc principalement du nombre de cartes gérées, du niveau moyen des transactions et des commissions moyennes par carte gérée et par transaction. Le Groupe offre généralement des réductions au titre des volumes en fonction de fourchettes prédéfinies de volumes de transactions et de cartes gérées. Lorsque le Groupe acquiert un nouveau client ou participe à la mise en place de nouveaux services tels que les porte-monnaie électroniques, il prélève généralement une commission au titre de la mise en place initiale du service, puis facture en fonction du nombre de transactions commerciales traitées,

Une partie du chiffre d'affaires de Traitement Emetteurs découle également de redevance de licence de logiciel de paiement, versée au moment de la vente du logiciel, et de commissions annuelles sur la maintenance et l'assistance, qui sont basées sur un pourcentage de la redevance de licence initiale, ainsi que de projets d'assistance aux banques pour le déploiement et l'intégration du logiciel dans leur système existant ;

#### **Traitement Acquéreurs :**

Le chiffre d'affaires du traitement acquéreurs dépend principalement du nombre de transactions traitées par le Groupe dans les pays où il n'est pas lui-même l'acquéreur, et des commissions moyennes par transaction. Le chiffre d'affaires du traitement acquéreurs comprend également (jusqu'au 30 juin 2017, date à partir de laquelle cette activité a été cédée) le chiffre d'affaires découlant du traitement des chèques, activité qui enregistre une baisse régulière de son chiffre d'affaires compte

tenu de la généralisation des paiements par carte et des modes de paiement autres que les espèces et les chèques, dont la rentabilité est fonction des créances irrécouvrables indemnisées aux commerçants. ,

Une partie du chiffre d'affaires de Traitement Acquéreurs découle également de redevance de licence de logiciel de paiement, selon les mêmes caractéristiques que celles explicitées ci-dessus ;

**Digital Banking.** Le chiffre d'affaires de *Digital Banking* provient des services de banque en ligne et des commissions sur le traitement des transactions d'e-Brokerage, ces derniers étant généralement facturés à la transaction. Le chiffre d'affaires de cette division provient également de projets tels que la mise en place et l'amélioration des sites Internet et applications mobiles des banques. Ces travaux sont facturés sur la base de projets *build and run* ou par des ventes de licences ;

**Paiements non-cartes.** Le chiffre d'affaires des paiements non-carte provient des commissions sur le traitement des transactions OBeP, des prélèvements et virements SEPA, qui sont généralement facturés à la transaction. Le chiffre d'affaires de cette division provient également de projets tels que l'adaptation des systèmes des clients aux transactions SEPA, ou leur mise en conformité avec les nouvelles réglementations (DSP2, Payments Instantanés, etc.).

### **Chiffre d'Affaires de la Ligne de Services « Mobilité & Services Web Transactionnels »**

Le chiffre d'affaires de cette Ligne de Services provient de trois divisions :

**Services de billetterie électronique.** Les services de billetterie électronique sont généralement vendus dans le cadre de contrats *build to run* à moyen et long terme. Ils englobent une facturation initiale au titre de la mise en place des projets, ainsi que, au cours de la durée de vie des contrats, des commissions basées sur le nombre ou la valeur des billets gérés. Le chiffre d'affaires de cette division repose principalement sur le nombre de contrats remportés, sur le mix entre projets en phase *build* et ceux en phase *run*, sur le volume ou la valeur des transactions et enfin sur les conditions tarifaires moyennes ;

**Services Numériques de Confiance** Cette division fournit aux entités publiques une gamme de services, notamment de numérisation à grande échelle, de régulation de la circulation, de collecte des impôts, de services numériques d'information médicale et de remboursement des frais médicaux, dans le cadre de différents types de contrats, souvent de grande taille. Un grand nombre de ces services est fourni dans le cadre de projets *build to run*, qui prévoient une commission initiale au titre de la conception et de la mise en place au projet, puis des commissions basées sur la capacité du système pour la maintenance et le fonctionnement du programme. Le Groupe perçoit également des commissions basées sur le nombre de transactions ou d'enregistrements traités et de l'extension de la capacité des systèmes. Une fois qu'un service est opérationnel, l'extension de sa capacité génère un chiffre d'affaires additionnel ;

**E-consommateur & Mobilité.** La division e-Consommateur et mobilité offre une gamme étendue de services. Les services basés sur le Cloud sont généralement basés sur le nombre d'utilisateurs finaux et sur l'utilisation moyenne par utilisateur. Le chiffre d'affaires lié à ces services peut également découler de la mise en place de nouveaux services. Les services de contact sont généralement basés sur le nombre et la durée des connexions. Les projets de Vie Connectée (*Connected Living*)

comprennent généralement un chiffre d'affaires lié à la mise en place du projet, et des recettes régulières basées sur le nombre d'appareils connectés gérés.

## Cycles de reconduction des contrats

Le chiffre d'affaires et la rentabilité du Groupe peuvent être affectés de manière significative par les cycles de reconduction des contrats. Les contrats auxquels le Groupe est partie sont généralement conclus pour une durée de trois à cinq ans, certains contrats conclus avec des entreprises du secteur privé en Amérique latine pouvant avoir une durée allant jusqu'à dix ans. Lorsqu'un contrat arrive à terme, le client peut chercher à le reconduire, à renégocier les termes du contrat ou choisir de ne pas le reconduire. Les termes d'un contrat reconduit ou l'absence de reconduction d'un contrat peuvent avoir, selon l'importance du contrat concerné, un impact significatif sur le chiffre d'affaires et la rentabilité du Groupe ou d'une Ligne de Services sur une période donnée. Bien que l'activité du Groupe soit répartie entre un nombre important de contrats et qu'aucun client ne représente plus d'environ 5% du chiffre d'affaires du Groupe en 2017, le poids relatif d'un contrat donné peut être plus important à l'intérieur d'une Ligne de Services ou d'une division.

## Conjoncture économique

Une partie du chiffre d'affaires du Groupe provient du traitement des transactions de paiement soit à la transaction, soit en pourcentage de la valeur des transactions. Durant les périodes de ralentissement économique, les consommateurs réduisent généralement leurs dépenses et les émetteurs de cartes abaissent les plafonds de crédit et durcissent les conditions d'émission de cartes, ce qui peut avoir un impact défavorable sur la valeur totale des transactions générées par les consommateurs et le nombre de cartes gérées. L'impact de cette situation a toutefois été plus que compensé durant les dernières années par l'évolution séculaire en faveur des paiements autres qu'en espèces. Par ailleurs, bien que les consommateurs diminuent leurs dépenses en période de ralentissement, bon nombre d'entre eux effectuent des transactions de plus petits montants mais plus nombreuses. Ceci contribue à atténuer l'impact de la baisse globale des dépenses car une part importante du chiffre d'affaires du Groupe est réalisée en fonction du nombre de transactions effectuées. En outre, la majeure partie du chiffre d'affaires de la Ligne de Services « Services aux Commerçants » provient de distributeurs de produits de consommation courants tels que les produits alimentaires ou le carburant, dont les ventes sont moins volatiles, ce qui atténue encore l'impact des ralentissements économiques sur le Groupe.

## Mix des services

Le chiffre d'affaires et la rentabilité du Groupe sont également affectés par le mix et le stade de maturité des services qu'il offre. Comme indiqué plus haut à la Section « Structure des Contrats » du présent Document de Référence, la part la plus importante du chiffre d'affaires d'un contrat *build and run* est généralement enregistrée durant l'étape *build*. En revanche, la phase la plus rentable de ce type de contrat est généralement

celle de la maturité de la phase *run*. Chacune des trois Lignes de Services comporte un mix de services dont certains sont à maturité, et d'autres sont encore en phase de construction ou de montée en puissance. Sur le plan de la rentabilité, la proportion des services à maturité des Lignes de Services « Services Financiers » et « Services aux Commerçants » est plus élevée, ce qui leur permet d'afficher en 2017 un Excédent Brut Opérationnel de respectivement 28,5% et 21,0%. En revanche, la Ligne de Services « Mobilité & Services Web Transactionnels » réalise généralement une proportion plus élevée de son chiffre d'affaires durant les phases *build* et de montée en puissance, mais avec une plus faible rentabilité (Excédent Brut Opérationnel de 12,5% en 2017). De même, le Groupe peut percevoir des commissions en moyenne plus élevées sur les transactions par cartes de crédit que sur celles par carte de paiement, sur les solutions OBeP et sur certaines transactions par porte-monnaie électronique. Si ces catégories de paiements autres qu'en espèces augmentent fortement au cours des périodes futures, le niveau de rentabilité dépendra du fait que les nouveaux volumes générés par ces modes de paiement compensent ou non la diminution des commissions à la transaction, et de la construction de plateformes adaptables pour traiter ces volumes de façon rentable.

## Présence géographique

Bien que le Groupe fournisse des services à l'ensemble de l'écosystème des services de paiement, à l'heure actuelle, il n'offre pas l'ensemble de ces services dans chacun de ses principaux marchés. Dans le cadre de sa stratégie, le Groupe compte progressivement étendre sa présence géographique et offrir ses services dans tous les marchés où il est présent, et tirer parti de la nouvelle structure de ses Lignes de Services et de l'intégration et la standardisation accrues de ses plateformes informatiques.

Le Groupe réalise actuellement la grande majorité de son chiffre d'affaires dans ses marchés stratégiques historiques d'Europe (environ 90% en 2017), mais la part de son chiffre d'affaires réalisé dans les marchés émergents, en Amérique latine et en Asie, augmente. La part du chiffre d'affaires réalisé par le Groupe dans les marchés émergents d'Amérique latine et d'Asie était de 9,8% en 2017, pourcentage qui devrait augmenter au fil du temps avec la poursuite du développement international du Groupe. Les taux de pénétration des marchés stratégiques d'Europe peuvent encore progresser, mais les taux de croissance des paiements par carte et des paiements autres qu'en espèces sont nettement plus élevés dans les marchés émergents, notamment en Inde, où le gouvernement a mis en place une politique forte de promotion des paiements électroniques, notamment par la démonétisation des billets et 500 et 1 000 roupies décidée le 8 novembre 2016.

## Caractère saisonnier et variabilité d'une période à l'autre

Bien que les activités du Groupe n'aient généralement pas un caractère saisonnier prononcé, le Groupe enregistre la part la plus importante de son chiffre d'affaires au quatrième trimestre grâce à l'augmentation des achats durant les fêtes de fin d'année. En revanche le chiffre d'affaires du premier trimestre, où les projets sont souvent en phase de démarrage, est souvent le moins élevé. Les fêtes de fin d'année compensent quelque peu un ralentissement des contrats d'e-Gouvernement du



Groupe, pour lesquels les volumes sont moins élevés en période de congés.

Alors que les résultats du Groupe n'affichent pas de fortes variations dans le courant de l'année, ses résultats au niveau consolidé ou au niveau d'une Ligne de Services ou d'une division particulière peuvent connaître des fluctuations significatives d'une période à l'autre (notamment trimestrielle). En particulier, compte tenu du chiffre d'affaires initial durant la phase *build* et la rentabilité relativement moins élevée des étapes *build* et de montée en puissance d'un projet, une proportion plus ou moins importante du chiffre d'affaires en phase *build* peut avoir, d'une période à l'autre, un impact significatif sur le chiffre d'affaires et la rentabilité du Groupe. Une série d'autres facteurs peut causer ou contribuer à des fluctuations d'une période à l'autre, incluant le non-renouvellement de contrats importants ou la périodicité de remplacement des terminaux en fin de vie.

### Modification du périmètre [GRI 102-45] et [GRI 102-49]

Le périmètre de consolidation du Groupe a évolué de façon significative en 2016 et en 2017 détaillé en Section A.6.1 « Formation du Groupe ». Le périmètre de consolidation du Groupe continuera à évoluer, sous l'effet de sa stratégie de croissance externe.

### Projet TEAM et TEAM<sup>2</sup>

Début 2014, le Groupe a lancé le projet « TEAM », un programme quadriennal d'accroissement de l'efficacité opérationnelle, d'industrialisation et de standardisation dont l'objectif est d'externaliser le potentiel et la valeur du Groupe en améliorant l'efficacité et l'intégration de toutes ses activités au plan mondial. A travers le programme TEAM, le Groupe avait pour objectif d'améliorer son modèle économique, de réduire ses coûts et d'exploiter au mieux ses ressources et ses atouts afin de bénéficier de la croissance robuste dans ses marchés et ses secteurs, enfin de tirer pleinement parti de sa taille et de sa dimension mondiale. Ce programme devait permettre au Groupe de mettre à profit les mesures « d'amélioration continue » mises en œuvre dans le cadre du programme analogue TOP au sein du groupe Atos, telles que le *lean management* et une efficacité accrue des achats, tout en instaurant de nouvelles mesures « d'efficacité par la transformation » visant à augmenter les volumes de production du Groupe, à accroître sa présence à l'international et à intégrer et standardiser l'infrastructure des systèmes d'information du Groupe.

Le programme TEAM, dont l'objectif était de générer environ 150 millions d'euros d'économies de coûts à la fin de l'année 2017, a été réalisé dès la fin de l'exercice 2016, en capturant les gains de productivité promis et en dégageant de nouvelles marges de manœuvre, ce qui a permis d'amortir les baisses de prix demandées par les clients.

Devant les bons résultats du programme et la forte mobilisation interne qu'il a suscités pour transformer l'entreprise en profondeur, il a été décidé début 2017 de lancer un nouveau programme TEAM<sup>2</sup>. Ce nouveau programme qui s'étend pour les trois années à venir a une ambition équivalente au premier programme TEAM mais en s'ouvrant à de nouveaux sujets. TEAM<sup>2</sup> reprend des initiatives qui ont faits leurs preuves dans la durée et où il reste du potentiel à exploiter tout en introduisant

de nouveaux chantiers centrés sur la transformation et l'innovation du cœur de notre métier.

Les initiatives Rentabilité des contrats, Achats, *Workforce Management*, *Lean* et *Real estate*, et ont été reprises dans le programme TEAM<sup>2</sup> pour les trois prochaines années avec pour objectif de continuer à progresser en termes de performance et d'efficacité opérationnelle.

**Rentabilité des contrats.** Améliorer encore la rentabilité des projets et des contrats existants de l'entreprise en améliorant le contrôle de la performance des contrats et en mobilisant des groupes de travail constitués d'experts pour mettre en œuvre si besoin est des processus correctifs.

**Achats.** Continuer à développer l'implication des équipes chargées des achats du Groupe pour tirer parti des meilleures pratiques et de l'envergure du Groupe, en impliquant systématiquement les équipes chargées des achats dans le cycle des projets, en les intégrant en amont au processus de décision, en augmentant la taille des équipes face à l'intensification de la demande, et en introduisant des étapes dans les processus d'achat et d'établissement des budgets.

**Workforce Management.** Renforcer l'optimisation de la gestion de notre capacité de production en nous assurant que nous disposons des bonnes ressources à affecter sur nos différents projets quelles que soient les géographies. Cela intègre le développement de l'offshore pour nos différentes géographies en complément de nos ressources *on-shore* positionnées au plus près du client.

**Lean.** Poursuivre et assurer le suivi de la mise en œuvre du programme de *lean management* lancé par Atos, qui met en œuvre une méthodologie standard destinée à renforcer l'ensemble des activités du Groupe, à accroître la fidélisation des clients, à tirer parti des compétences et de la créativité des collaborateurs afin d'accroître l'efficacité opérationnelle, à améliorer la qualité des services, à promouvoir le bien-être au travail et à attirer et conserver les meilleurs talents.

**Real Estate.** Optimiser notre parc immobilier de manière à s'assurer que nous disposons des bons espaces pour nos collaborateurs et cela au meilleur prix du marché.

Les nouvelles initiatives qui ont rejoint le programme sont au nombre de cinq :

**Make or Buy Infrastructure :** Optimiser notre infrastructure informatique en rationalisant notre catalogue d'offres de solutions, en industrialisant nos outils et processus de production, en continuant notre virage vers le Cloud et en rationalisant nos services de *hosting* et nos implantations de *data centres* ;

**Robotics & Automation :** Introduire dans nos chaînes de production l'automatisation et la robotisation des tâches informatiques afin de dégager des gains de productivité et d'accroître la qualité de notre service. Cela sera rendu possible par une prise en charge plus rapide de certains travaux informatiques par des robots mobilisables 24 x 7 et cela en limitant au maximum les erreurs humaines ;

**1st Time right development :** Promouvoir de nouvelles manières de travailler en intensifiant l'utilisation des méthodes de développement Agile/DevOps et en adaptant les processus, outils et organisation associés. Cela s'accompagnera d'une automatisation des travaux de tests et l'unification des outils de développement afin d'uniformiser les pratiques des développeurs et les faire évoluer vers les meilleures pratiques du marché ;

**Objective zero incident :** Automatiser, renforcer et fluidifier la gestion de nos incidents en outillant les différents processus et organisation autour de trois axes : la prévention, la détection, la

résolution des incidents. Cela permettra d'avoir une plus grande visibilité sur les causes et la fréquence des incidents afin de faire les corrections en profondeur qu'il s'agisse de corrections d'applications, de procédures ou bien d'organisation ;

**From App to Product portfolio** : Structurer notre portefeuille de produits, sa gestion, son *pricing* ainsi que les nouvelles offres qui vont l'intégrer. Etendre la dynamique produit à l'ensemble des activités. Cela permettra de renforcer la réutilisabilité, d'éviter les doublons et d'accélérer le processus de vente de la part des commerciaux.

Outre les mesures de réduction des coûts, le programme TEAM comprend des mesures commerciales destinées à accroître les ventes en augmentant le temps que consacrent les équipes commerciales aux activités de marketing pur et de prospection, à établir des plans d'actions commerciales qui garantissent le respect de priorités de vente claires, à répondre aux besoins des clients et à mettre en place des opportunités de ventes croisées pour leur proposer une gamme plus complète de produits Worldline, enfin à encourager la force de vente du Groupe en continuant d'optimiser les éléments de rémunération variable.

## Services fournis par le groupe Atos

Le groupe Atos fournit au Groupe un certain nombre de services administratifs et financiers, et de services informatiques à des conditions de marché. Les montants de produits et charges opérationnels vis-à-vis du groupe Atos comptabilisés pour ces services se sont élevés à 108,4 millions d'euros en 2017

et 104,8 millions d'euros en 2016. Le groupe Atos facture au Groupe le prix de ces services, qui sont comptabilisés en charges de sous-traitance. Le lecteur est invité à se reporter à la Section E.8 « Opérations avec les apparentés » du présent Document de Référence et à la Note 27 « parties liées » des états financiers consolidés pour une description des accords relatifs à ces services.

Les principales dépenses facturées au Groupe par le groupe Atos comprennent :

**Charges locatives.** Le Groupe verse au groupe Atos sa part de charges locatives pour les locaux partagés. Ces charges sont comptabilisées dans la ligne « Charges Opérationnelles » dans la catégorie « charges locatives » ;

**Charges de sous-traitance.** Le groupe Atos refacture au Groupe, à un prix basé sur les coûts d'Atos plus une marge contractuellement fixée, les coûts du personnel qui fournit des services informatiques et de maintenance au Groupe. Ces dépenses sont comptabilisées dans la ligne « sous-traitance » ;

**Charges générales et administratives.** Atos fournit également au Groupe des services d'assistance et à la gestion d'entreprise, comprenant des services comptables et de ressources humaines. Ces charges sont comptabilisées dans la ligne « Charges Opérationnelles », dans la catégorie « autres charges » ;

**Charges financières.** Le groupe Atos fournit des financements au Groupe à des conditions de marché. Ces charges sont comptabilisées dans la ligne « Charges financières ».

## Description synthétique des principaux éléments du compte de résultat

### Chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires du Groupe provient de ses trois Lignes de Services, comme décrit ci-dessus.

### Charges de personnel

Les charges de personnel du Groupe correspondent principalement aux traitements et salaires, aux charges sociales, aux impôts et à la participation aux bénéfices et aux différences entre les cotisations de retraite et la charge de retraite nette. Ces charges dépendent généralement du nombre moyen de salariés et des niveaux de rémunération moyens. Durant la période considérée, ces charges ont diminué de 41,0% du chiffre d'affaires en 2016 à 38,4% en 2017.

### Charges opérationnelles

Les charges opérationnelles du Groupe englobent les catégories suivantes :

**Charges de sous-traitance directes.** Les charges de sous-traitance correspondent au coût des services sous-traités, dont près de la moitié concerne la sous-traitance informatique, le plus souvent rémunérée sur la base du temps passé et du matériel fourni par le prestataire. L'autre moitié provient des autres services sous-traités, comprenant principalement des services non informatiques, tels que des services d'impressions, d'envois postaux et de préparation de différents rapports ainsi que des services de distributeurs automatiques de billets. Le niveau de ces charges, sur une période donnée, dépend principalement du nombre de projets au stade de conception, dont le Groupe peut décider de sous-traiter certains volets plutôt que de les traiter en interne, et du volume de transactions enregistrées par les clients, ce qui affecte le niveau de certains coûts qui dépendent de ces volumes, tels que les besoins en impressions, envois postaux et préparations de différents rapports;





**Achats de logiciels et de matériels informatiques.** Ces charges correspondent principalement au coût des composants utilisés par le Groupe pour fabriquer les terminaux, le matériel, les modules de sécurité et autres matériels et dans une moindre mesure, le matériel vendu dans le cadre des projets d'intégration. Le nombre et le mix des terminaux vendus et le coût moyen des composants par terminal sont les principaux éléments déterminant ces coûts ;

**Maintenance.** Les frais de maintenance correspondent principalement aux charges pour la maintenance des logiciels, équipements et locaux du Groupe ;

**Charges locatives.** Les charges locatives correspondent aux loyers des locaux, à certaines redevances de cartes et aux frais de location de logiciels. Les loyers des locaux dépendent généralement de la surface des locaux et du prix moyen des locations, qui est généralement déterminé par l'emplacement et la nature du local ;

**Frais de télécommunications.** Le Groupe utilise les services postaux et les télécommunications (notamment la bande passante). Ces coûts dépendent généralement du niveau d'utilisation et des tarifs moyens ;

**Transports et déplacements, véhicules d'entreprise.** Ces charges, qui correspondent aux frais de déplacement et aux véhicules d'entreprise, sont restées relativement stables en pourcentage des ventes en 2017 ;

**Honoraires.** Ces charges correspondent aux honoraires versés à des consultants, aux Commissaires aux comptes et aux avocats ;

**Impôts et charges similaires (autres que l'impôt sur les sociétés).** Ces charges, qui englobent les différentes taxes autres que l'impôt sur les sociétés telles que la TVA non récupérable, ont légèrement diminuées en 2017 par rapport à 2016 ;

**Redevances schéma de paiement** comprennent les commissions payées à Visa, MasterCard et Bancontact (schéma belge de paiement par carte de débit), dans le cadre des activités d'Acquisition Commerçants du Groupe ;

**Autres charges.** Ces charges comprennent différents éléments, dont l'allocation au Groupe des coûts d'Atos de gestion et d'assistance globales qui lui sont fournis, les coûts d'électricité des centres de données du Groupe et les charges d'indemnisation liées aux chèques impayés et versées aux clients du service des chèques (activité cédée au 1<sup>er</sup> juillet 2017) ;

**Autres charges opérationnelles.** Les autres charges opérationnelles comprennent la charge d'amortissement, ainsi que d'autres charges telles que les plus ou moins-values sur la cession d'immobilisations, la comptabilisation en perte de créances irrécouvrables et les variations nettes des provisions. La charge de dépréciation dépend principalement de la taille du portefeuille et de l'évolution de la base d'actifs du Groupe ;

**Production immobilisée.** Les charges opérationnelles sont présentées nettes de la production immobilisée. Les coûts correspondant au développement d'applications spécifiques pour des clients ou à des solutions technologiques destinées à un groupe de clients, dont la durée d'utilité de l'actif sous-jacent

est supérieure à un an sont immobilisés. Leur montant cumulé est compensé dans le compte de résultat sur ce poste.

### Marge Opérationnelle

La marge opérationnelle du Groupe est calculée en soustrayant du chiffre d'affaires les charges de personnel et les charges opérationnelles. Les principaux facteurs influant sur la marge opérationnelle du Groupe sont le niveau de son chiffre d'affaires et le niveau moyen de ses charges de personnel et charges opérationnelles, en pourcentage du chiffre d'affaires.

### Excédent Brut Opérationnel

Le Groupe présente également son Excédent Brut Opérationnel, un indicateur non-IFRS qui fournit une information supplémentaire et utile aux investisseurs. Voir la Section E.7 « Indicateurs non-IFRS » pour une réconciliation entre l'Excédent Brut Opérationnel et la marge opérationnelle.

### Autres produits et charges opérationnels

Les autres produits et charges opérationnels, qui correspondent à des produits et des charges qui sont inhabituels et peu fréquents, englobent les coûts liés à la réorganisation des effectifs, les coûts de rationalisation et les frais associés, les coûts d'acquisition et d'intégration, les charges relatives aux paiements fondés sur les actions, l'amortissement de la relation clients et des brevets et d'autres produits ou charges. La rubrique « Autres » sous « Autres Produits et Charges Opérationnels » correspond principalement à des plus ou moins-values sur la vente de certains actifs.

### Résultat financier

Le résultat financier correspond au coût de l'endettement net financier, aux gains (pertes) de change et couvertures liés et à d'autres produits (charges) financiers. Le résultat financier dépend principalement des gains ou pertes de change, du montant de l'encours de la dette et des taux d'intérêt moyens payés.

### Charge d'impôt

L'impôt sur les sociétés du Groupe dépend du résultat avant impôt et du taux d'imposition effectif. Celui-ci dépend de différents facteurs, notamment la composition relative du résultat avant impôt du Groupe, les taux d'imposition en vigueur dans les territoires où le résultat est réalisé, ainsi que d'autres facteurs tels que l'existence d'impôts différés actifs et la possibilité de les utiliser.



## E.1 Revue opérationnelle

### E.1.1 Evénements significatifs de l'exercice

#### Acquisition de First Data Baltics

Worldline a annoncé le 27 septembre 2017 la finalisation de l'acquisition de 100% du capital des filiales de First Data en Lituanie, Lettonie et Estonie (ensemble « First Data Baltics » ou « FDB ») pour environ 72 millions d'euros. La transaction a été financée par la trésorerie existante.

Ayant enregistré un chiffre d'affaires de l'ordre de 23 millions d'euros en 2016 et présentant un profil financier solide, avec une marge OMDA matériellement supérieure à celle de Worldline, FDB emploie environ 200 personnes et est leader, dans la région baltique, dans le traitement des transactions financières, fournissant aux principales banques baltes, ainsi qu'à certaines banques de la région nordique, une large gamme de services externalisés.

Par cette acquisition, Worldline obtient une position unique de leader dans les pays baltes en forte croissance et d'importantes perspectives de développement dans ces pays (n° 1 en Lettonie et Lituanie, n° 2 en Estonie) en raison de la croissance structurelle des paiements électroniques sur ces marchés. De multiples leviers de synergies avec le portefeuille d'offres de Worldline ont été identifiés, permettant ainsi d'accélérer la croissance du chiffre d'affaires et de la profitabilité.

FDB est consolidée au sein de la division Services Financiers depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2017.

#### Acquisition de Digital River World Payments (DRWP)

Le 18 octobre 2017, Worldline a finalisé l'acquisition, auprès de Digital River Inc., un leader global de solutions « Commerce-as-a-Service » de 100% du capital de Digital River World Payments (DRWP), un leader des services de paiement en ligne.

Fondée en 1997 et basée à Stockholm en Suède, DRWP est une filiale de Digital River et emploie environ 120 personnes dans le monde. Avec une offre intégrée d'acceptance de paiements en ligne et de services de paiement dits « collecting » (permettant de centraliser les transactions mondiales d'un commerçant donné avec de nombreux acquéreurs), DRWP offre une gamme complète de solutions d'acceptance et d'optimisation de paiements en ligne à des acteurs internationaux de premier plan, actifs dans des secteurs d'activité variés tels que le transport, la distribution, la vente directe ou les biens numériques. La plateforme globale de DRWP avec sa couverture géographique étendue, supporte les devises et les schémas de paiement internationaux dans 175 pays, avec un large éventail de marques et de méthodes de paiement locales et plus de 40 connexions avec des banques acquéreurs dans le monde. Avec sa portée globale, se positionnant comme un PSP et un « collecteur », DRWP complète fortement WL SIPS<sup>1</sup>, l'offre de paiement internet existante et reconnue de Worldline.

1 Secured internet Payment Solution

Avec l'acquisition de DRWP, Worldline augmente de manière significative son offre de services dans les paiements en ligne, notamment dans les services de « collecting », et accède à une base de clients composée de leaders de l'e-commerce. Worldline étend également ses opérations dans de nouvelles géographies (USA, Brésil, Suède). Worldline est aujourd'hui dans une position unique pour proposer la prochaine génération de services de paiement pour le commerce digital.

DRWP est consolidée au sein de la division Services aux Commerçants à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2017.

#### Acquisition de MRL Posnet

Worldline a annoncé le 27 octobre 2017 l'acquisition de la totalité du capital de MRL Posnet, pour un montant maximum de l'ordre de 6,5 milliards de roupies indiennes (soit environ 84 millions d'euros), correspondant à une valorisation basée sur un multiple d'EBO estimé pour 2017 un peu en dessous du multiple de valorisation actuel de Worldline. Cette transaction est financée par la trésorerie disponible de Worldline.

Créé en 2008 et basé à Chennai, MRL PosNet emploie environ 140 ingénieurs très expérimentés dans le domaine des Services de Paiement en Inde. L'entreprise exploite une plateforme de gestion des terminaux de paiement particulièrement innovante permettant le déploiement à moindre coût et la gestion efficace de nouveaux terminaux. MRL PosNet traite actuellement les transactions de paiement pour le compte de 18 banques indiennes, et gère environ 100 000 terminaux de paiement.

L'entreprise, qui a connu une croissance très rapide depuis sa création, génère un taux d'Excédent Brut Opérationnel (EBO) supérieur à celui de Worldline. La transaction sera immédiatement relative, avant prise en compte des synergies.

MRL Posnet est consolidée au sein de la division Services aux Commerçants à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2017.

#### Vente de Chèque Service

Worldline a cédé à son management via un MBO, avec effet au 1<sup>er</sup> juillet 2017, son activité chèque service en France, celle-ci ayant peu de synergies avec les autres activités de Worldline et étant dilutive pour la croissance et la profitabilité du Groupe. *Chèque Service* a enregistré un chiffre d'affaires de moins de 20 millions d'euros en 2016, avec une marge d'EBO dilutive par rapport à celle du Groupe.

Cette opération, qui a reçu l'accord des employés de *Chèque Service*, va permettre à *Chèque Service* de poursuivre son expansion commerciale en France.

Cette activité, qui était consolidée dans la division Services Financiers, a été exclue du périmètre de consolidation au 1<sup>er</sup> juillet 2017.

## Worldline, conjointement avec Total, s'associe avec la Fintech africaine de paiement InTouch

Le 13 juillet 2017, Total et Worldline ont signé des accords commerciaux, de financement et de coopération technologique les engageant avec la Fintech africaine InTouch. Total et Worldline accompagneront le déploiement de la solution « Guichet Unique » dans les huit pays africains suivants : le Burkina Faso, le Cameroun, la Côte d'Ivoire, le Kenya, le Mali, le Maroc, la République de Guinée et le Sénégal. Cette solution permet aux commerçants d'agréger les moyens de paiements (monnaie électronique, cartes privatives et cash) et d'offrir des prestations de services proposées par des tiers (abonnements multimédia, paiement de factures, transfert d'argent, rechargement de cartes, etc.) à travers une interface unique. Aux termes de l'accord, Worldline prendra, conjointement avec Total, une participation minoritaire dans InTouch et fournira, dans le premier volet d'un accord technologique plus large, une infrastructure d'hébergement industrielle sécurisée permettant le déploiement rapide de la solution « Guichet Unique ».

## Renforcement de l'offre de gestion des Paiements non-cartes de Worldline par l'acquisition de Diamis

Le 21 décembre 2017, Worldline a acheté auprès Atos Intégration, société détenue par sa maison mère Atos SE, 100% du capital de Diamis, pour une valeur d'entreprise d'environ 11 millions d'euros sur la base de la valorisation retenue par un expert indépendant.

Il est rappelé qu'Atos Intégration détenait 60% du capital de Diamis et a récemment racheté les 40% détenus par un actionnaire minoritaire le 20 octobre 2017.

Créée en 1990 et basée à Bezons (France), Diamis est notamment l'éditeur du logiciel Cristal, utilisé par de nombreuses banques européennes de premier plan pour gérer les paiements de masse SEPA et domestiques, au moyen du module « Mass Payment Highway » ainsi que la liquidité *intra-journalière* des paiements et échanges de titres interbancaires (modules « Proactive Liquidity Manager » et « Target2-Securities »). A l'heure actuelle, environ 15% des paiements interbancaires européens de montants significatifs sont effectués au moyen de Cristal, ce qui représente plus de 500 milliards d'euros échangés quotidiennement.

Cette transaction a été initiée par Worldline pour renforcer l'offre commerciale de sa filiale equensWorldline, leader européen des paiements non cartes (chambres de compensation automatisées, solutions de virement/prélèvement pour les grands comptes, paiements instantanés, etc.) par l'intégration d'une offre logicielle fortement complémentaire, notamment dans la perspective de la mise en place des virements instantanés européens et du projet de consolidation T2/T2S (Target 2/Target 2 Securities) de la Banque Centrale Européenne.

Diamis est consolidée dans les comptes de Worldline à compter du 31 décembre 2017, au sein de la Ligne de Services « Services Financiers ». Diamis a généré en 2017 un chiffre d'affaires d'environ 8 millions d'euros. Sa profitabilité (taux d'EBO) est attendue en ligne avec celle de Worldline.

## E.1.2 Synthèse

A taux de changes et périmètre constants, le chiffre d'affaires de Worldline a atteint 1 593,9 millions en croissance organique de **+4,0%** (+61 millions d'euros) à périmètre et taux de change constants par rapport à 2016. La croissance du chiffre d'affaires s'est accélérée séquentiellement comme prévu par rapport au taux de croissance publié au premier semestre 2017 (qui était de +1,7%), car l'effet de comparaison négatif résultant de l'arrêt du contrat RADAR en juin 2016 a pris fin en juin 2017.

- Représentant 34% du chiffre d'affaires total de Worldline, le chiffre d'affaires des **Services aux Commerçants** a crû de **+5,4%** organiquement et a atteint **535,5 millions d'euros**, tiré principalement par la croissance des *Services de Paiement aux Commerçants*.
- Représentant 44% du chiffre d'affaires total de Worldline, le chiffre d'affaires des **Services Financiers** s'est établi à **708,3 millions d'euros**, en croissance organique de **+6,4%**. Chacune des quatre divisions a contribué à cette croissance.
- Représentant 22% du chiffre d'affaires total de Worldline, le chiffre d'affaires de la Ligne de Services **Mobilité & Services Web Transactionnels** s'est élevé à **350 millions d'euros**, en baisse de **-2,6%** organiquement. La division *Services Numériques de Confiance* (anciennement *Services Numériques pour les Gouvernements & Services Publics*) a en effet été impactée, comme anticipée durant le premier

semestre, par la fin du contrat de gestion automatisée des infractions routières (le contrat « RADAR ») en France en juin 2016. La croissance de Mobilité & Services Web Transactionnels excluant l'effet de la fin de ce contrat aurait été de plus de +7% en 2017.

Les **ventes via Atos** se sont élevées à 43,9 millions d'euros en 2017, en baisse de -2,9 millions (-6,3%) organiquement.

**D'un point de vue géographique**, la croissance du chiffre d'affaires a été principalement tirée par les marchés émergents (+45,0 millions d'euros ou +40,1%), reflétant en particulier la forte croissance des activités du groupe en Inde, par les Pays-Bas (+21,7 millions d'euros ou +12,6%) qui ont bénéficié de projets en *Traitement Emetteurs* et en *Paiements Non-Cartes*, et par L'Europe du Nord et du Sud (+15,2 millions d'euros ou +12,4%) avec la montée en puissance du contrat avec la banque OP et la bonne performance de l'activité commerciale des Cartes Privatives & Services de fidélisation en Espagne. La région Allemagne et Europe de l'Est et du Centre a connu une croissance modérée (+3,4 millions d'euros soit +1,5%) tandis que le chiffre d'affaires a été stable en Belgique et a reculé de 7,2 millions (soit -6,2%) au Royaume-Uni, temporairement affecté par moins de revenus en *Billetterie Electronique*. Enfin, pour le dernier semestre, le chiffre d'affaires de la France (-17,0 millions d'euros ou -4,1%) a été impacté par la fin du contrat Radar.

L'Excédent Brut Opérationnel (« EBO ») de Worldline s'est établi à **335,4 millions d'euros** (+50,1 millions d'euros), représentant **21,0%** du chiffre d'affaires, en hausse de **+240 points de base (« pb »)** organiquement.

- Cette forte amélioration est venue principalement des **Services Financiers (+680 points de base)** grâce à la hausse des volumes et à la mise en place accélérée du plan de synergies d'EquensWorldline ;
- L'EBO de **Services aux Commerçants**, malgré la très bonne dynamique commerciale en Inde et la croissance globale des volumes, a baissé de **-140 points de base** en conséquence de la décision du Groupe d'adapter sa structure de prix dans le cours de l'année 2016 afin de rétrocéder la réduction des commissions d'interchange bancaire à ses clients ainsi que par des efforts commerciaux dans des secteurs géographiques à forte croissance ;
- Enfin, la profitabilité de **Mobilité & Services Web Transactionnels** a baissé de **-130 points de base**, la Ligne

de Services ayant été impactée temporairement par la fin d'un contrat mature (RADAR), partiellement remplacé par d'autres contrats composés d'activités projet avec des volumes en phase de démarrage, avec une profitabilité temporairement plus basse.

Le **carnet de commandes** à fin décembre 2017 est resté élevé à **2,6 milliards d'euros**.

Le **nombre total de salariés** était de **9 467** à fin décembre 2017 par rapport à 8 725 à la fin de décembre 2016, soit une hausse de **+742 salariés** (+8,5%) au cours de l'année 2017, reflétant :

- Les acquisitions de Digital River World Payments, First Data Baltics et MRL Posnet (+438 employés) et la vente de Chèque Services (-38 employés) ;
- L'augmentation de l'effectif direct de 363 personnes, lié aux forts développements commerciaux en particulier en Inde et en France.

### E.1.3 Réconciliation du chiffre d'affaires et de l'excédent brut opérationnel à périmètre et taux de change constants [GRI 102-45][GRI 102-49]

Pour l'analyse des performances du Groupe, le chiffre d'affaires et l'EBO de 2017 sont comparés aux chiffres d'affaires et à l'EBO de 2016 à périmètre et taux de change constants.

La réconciliation entre le chiffre d'affaires de 2016 publié et le chiffre d'affaires de 2016 à périmètre et taux de change constants, par Ligne de Services et par secteur géographique est présentée ci-dessous.

(En millions d'euros)	Chiffre d'affaires				2016*
	2016 Statutaire	Transferts internes	Effets de Périmètre	Effets de change	
Services aux commerçants	439,6	+19,2	+51,4	-2,2	508,0
Services financiers	500,0	-19,2	+186,0	-1,3	665,5
Mobilité & Services Web Transactionnels	369,6		+0,0	-10,2	359,3
<b>Worldline</b>	<b>1 309,1</b>	<b>0,0</b>	<b>+237,5</b>	<b>-13,8</b>	<b>1 532,9</b>

\* A périmètre constant et taux de change moyens 2017

(En millions d'euros)	2016 Statutaire	Transferts internes	Effets de Périmètre	Effets de change	2016*
	France	428,5		-8,7	0,0
Belgique	358,5		+0,1	0,0	358,5
Allemagne/CEE	159,0		+72,9	+0,6	232,6
Pays-Bas	67,1		+105,2	0	172,3
Marchés Emergents	115,7		+1,8	-5,5	112,0
Reste de l'Europe	56,5		+66,2	-0,1	122,6
Royaume-Uni	124,0		0	-8,9	115,1
<b>Worldline</b>	<b>1 309,1</b>	<b>0,0</b>	<b>+237,5</b>	<b>-13,8</b>	<b>1 532,9</b>

\* A périmètre constant et taux de change moyens 2017

(En millions d'euros)	EBO				2016*
	2016 Statutaire	Transferts internes	Effets de Périmètre	Effets de change	
Services aux commerçants	99,3	+7,1	+7,3	-0,3	113,5
Services financiers	130,6	-7,1	+21,9	-0,5	144,9
Mobilité & Services Web Transactionnels	51,5		-0,0	-2,0	49,5
Coûts centraux	-22,6				-22,6
<b>Worldline</b>	<b>258,7</b>	<b>0,0</b>	<b>+29,2</b>	<b>-2,7</b>	<b>285,3</b>

\* A périmètre constant et taux de change moyens 2017

Les transferts internes correspondent au reclassement en Services aux Commerçants de la partie du chiffre d'affaires de Worldline en Inde précédemment classée en Services Financiers. En effet, ce chiffre d'affaires se rapportait principalement à des services faits directement ou indirectement (à travers des banques) avec des commerçants.

Les effets de périmètre correspondent principalement :

- Aux acquisitions d'Equens, PaySquare et KB SmartPay le 30 septembre 2016. Ainsi, le chiffre d'affaires et l'EBO d'Equens, PaySquare et KB SmartPay pour les 9 premiers mois de 2016 sont inclus dans le chiffre d'affaires et l'EBO de 2016 à périmètre et taux de change constants, afin de pouvoir être comparé avec la performance financière de 2017 ;
- La consolidation de First Data Baltics au 1er octobre 2017. Ainsi, le chiffre d'affaires et l'EBO de First Data Baltics pour le quatrième trimestre de 2016 sont inclus dans le chiffre d'affaires et l'EBO de 2016 à périmètre et taux de change constants, afin de pouvoir être comparé avec la performance financière de 2017 ;

- La consolidation de Digital River World Payments et de MRL Posnet au 1<sup>er</sup> novembre 2017. Ainsi, le chiffre d'affaires et l'EBO de Digital River World Payments et de MRL Posnet pour novembre et décembre 2016 sont inclus dans le chiffre d'affaires et l'EBO de 2016 à périmètre et taux de change constants, afin de pouvoir être comparé avec la performance financière de 2017 ;
- La vente de Chèque Service le 1<sup>er</sup> juillet 2017. Ainsi, le chiffre d'affaires et l'EBO de Chèque Service sur le second semestre de 2016 a été exclu du chiffre d'affaires et l'EBO de 2016 à périmètre et taux de change constants, afin de pouvoir être comparé avec la performance financière de 2017 ;
- La vente de PaySquare Belgique le 31 mars 2017. Le chiffre d'affaires et l'EBO de 2016 à périmètre et taux de change constants ont été ajusté de façon similaire.

Les effets de change traduisent principalement la dépréciation de la Livre Sterling et du Peso Argentin par rapport à l'Euro.

Les données de chiffre d'affaires et d'EBO présentées dans cette revue opérationnelle sont basées sur l'information financière 2016 à taux de change et périmètre constants.

## E.1.4 Evolution du profil de chiffre d'affaires

Le profil du chiffre d'affaires en 2017 reflète la nouvelle structure du Groupe, suite :

- A la finalisation des transactions avec Equens, PaySquare and KB SmartPay à la fin du troisième trimestre de 2016 ;

- La consolidation de Digital River World Payments, First data Baltics et MRL Posnet au cours du quatrième trimestre de 2017 ;
- Les ventes de Chèque Service et de PaySquare Belgique.

(En millions d'euros)	Chiffre d'affaires		
	2017	2016*	% du total
Services aux Commerçants	535,5	508,0	33,6%
Services Financiers	708,3	665,5	44,4%
Mobilité & Services Web Transactionnels	350,0	359,3	22,0%
<b>Worldline</b>	<b>1 593,9</b>	<b>1 532,9</b>	<b>100%</b>

\* A périmètre constant et taux de change moyen 2017

L'Europe a représenté la majeure partie des activités de Worldline, générant environ 90% du chiffre d'affaires de 2016.

(En millions d'euros)	Chiffre d'affaires		
	2017	2016*	% du chiffre d'affaires
France	402,7	419,7	25,3%
Belgique	358,5	358,5	22,5%
Allemagne / Europe de l'Est et Centrale	236,0	232,6	14,8%
Royaume-Uni	107,9	115,1	6,8%
Pays-Bas	194,1	172,3	12,2%
Europe du Nord et du Sud	137,8	122,6	8,6%
Marchés Emergents	156,9	112,0	9,8%
<b>Worldline</b>	<b>1 593,9</b>	<b>1 532,9</b>	<b>100%</b>

\* A périmètre constant et taux de change moyen 2017

## E.1.5 Performance par Ligne de Services

(En millions d'euros)	Chiffre d'affaires			EBO		% d'EBO	
	2017	2016*	Croissance organique	2017	2016*	2017	2016*
Services aux commerçants	535,5	508,0	+5,4%	112,3	113,5	21,0%	22,3%
Services financiers	708,3	665,5	+6,4%	202,1	144,9	28,5%	21,8%
Mobilité & Services Web Transactionnels	350,0	359,3	-2,6%	43,6	49,5	12,5%	13,8%
Coûts centraux				-22,6	-22,6	-1,4%	-1,5%
<b>Worldline</b>	<b>1 593,9</b>	<b>1 532,9</b>	<b>+4,0%</b>	<b>335,4</b>	<b>285,3</b>	<b>21,0%</b>	<b>18,6%</b>

\* A périmètre constant et taux de change moyens 2017

### E.1.5.1 Services aux Commerçants

(En millions d'euros)	Services aux Commerçants		
	2017	2016*	% Croissance
Chiffre d'affaires	535,5	508,0	+5,4%
EBO	112,3	113,5	
% d'EBO	21,0%	22,3%	-1,4 pt

\* A périmètre constant et taux de change moyens 2017

#### Chiffre d'affaires

Représentant 34% du chiffre d'affaires total de Worldline, le chiffre d'affaires des **Services aux Commerçants** a crû de **+5,4%** organiquement et a atteint 535,5 millions d'euros.

- La croissance est venue principalement de la division *Services de Paiement aux Commerçants (Merchant Payment Services)*, qui a bénéficié de la forte dynamique du marché indien suite à la démonétisation de billets de banque en fin d'année 2016 et de tendances commerciales positives en Europe continentale, en particulier en Allemagne, aux

Pays-Bas, en Europe centrale et en Europe de l'Est. Ces bonnes performances opérationnelles ont plus que compensé l'effet de mix prix/volume négatif du premier semestre qui avait été anticipé en Belgique en *Acquisition Commerçants*.

- Les services digitaux aux commerçants (*Merchant digital Services*) a légèrement cru, grâce à la division Cartes Privatives et Programmes de Fidélité en Espagne et à davantage de projets avec des sociétés de transport au Royaume-Uni.



## EBO

L'EBO de **Services aux Commerçants** a atteint **112,3 millions d'euros** ou 21,0% du chiffre d'affaires, en diminution de -140 points de base ou -1,1 million d'euros par rapport à 2016. Malgré la très bonne dynamique des *Services de Paiement aux Commerçants* en Inde et la croissance des volumes de

transaction, l'EBO de la Ligne de Services a été impactée par l'adaptation au cours de l'année 2016 des structures tarifaires pour rétrocéder l'effet de la baisse des commissions d'interchange bancaire ainsi que par des efforts commerciaux dans des secteurs géographiques à forte croissance.

### E.1.5.2 Services Financiers

(En millions d'euros)	Services Financiers		
	2017	2016*	% Croissance
Chiffre d'affaires	708,3	665,5	+6,4%
EBO	202,1	144,9	
% d'EBO	28,5%	21,8%	+6,8 pt

\* A périmètre constant et taux de change moyens 2017

#### Chiffre d'affaires

Représentant 44% du chiffre d'affaires total de Worldline, le chiffre d'affaires des **Services Financiers** s'est établi à **708,3 millions d'euros**, en croissance organique de +42,8 millions d'euros soit **+6,4%** par rapport à 2016. Chacune des quatre divisions a contribué à cette croissance :

- le chiffre d'affaires de *Traitements Emetteurs* a augmenté grâce à la bonne croissance des volumes de transactions (+11%), aux ventes des services à valeur ajoutée comme les services d'authentification forte (environ x 2 par rapport à 2016), un fort niveau de vente de licences et de projet en Asie et à une bonne activité de projets ;
- l'activité de *Traitement Acquéreurs* a été également particulièrement dynamique durant la période grâce des volumes de transaction plus élevés et davantage de projets, principalement en Europe du Sud et en France ;
- le chiffre d'affaires de *Digital Banking* a augmenté principalement grâce au développement continu et à la bonne fertilisation de certains projets en France et au Royaume-Uni ;

- les *Paiements Non-Cartes* ont cru grâce à la croissance du volume de transactions (+7%), notamment pour les paiements SEPA aux Pays-Bas et en Allemagne, ainsi qu'à une hausse des volumes de paiement iDEAL (+32%) aux Pays-Bas. De nouveaux projets pour de nouvelles fonctionnalités de paiement comme les paiements instantanés ont également été conduits au cours de l'année.

## EBO

L'EBO de **Services Financiers** a atteint **202,1 millions d'euros** (28,5% du chiffre d'affaires), en croissance organique de +680 points de base ou +57,1 millions d'euros comparé à 2016. Cette performance est, grâce à la hausse des volumes, notamment des divisions Traitement Acquéreurs et Traitement Emetteurs, et aussi à des économies significatives de coûts (notamment une réduction des achats externes d'EquensWorldline), résultant de la mise en place accélérée du plan de synergies, débuté à la fin de l'année dernière dans le cadre de l'intégration d'EquensWorldline. La profitabilité s'est également améliorée du fait de coûts de démarrage de contrats en Traitement Acquéreur en 2016 qui ne se sont pas répétés en 2017.

### E.1.5.3 Mobilité & Services Web Transactionnels

(En millions d'euros)	Mobilité & Services Web Transactionnels		
	2017	2016*	% Croissance
Chiffre d'affaires	350,0	359,3	-2,6%
EBO	43,6	49,5	
% d'EBO	12,5%	13,8%	-1,3 pt

\* A périmètre constant et taux de change moyens 2017



## Chiffre d'affaires

Représentant 22% du chiffre d'affaires total de Worldline, le chiffre d'affaires de la Ligne de Services **Mobilité & Services Web Transactionnels** s'est élevé à **350,0 millions d'euros**, en baisse de **-2,6%** organiquement. La division *Services Numériques de Confiance* a en effet été impactée pour la dernière fois, comme anticipé durant le premier semestre, par la fin du contrat de gestion automatisée des infractions routières (le contrat « RADAR ») en France en juin 2016. La croissance de Mobilité & Services Web Transactionnels excluant l'effet de la fin de ce contrat aurait été de plus de +7% en 2017. Cette performance a été atteinte grâce à :

- La forte activité des *Services Numériques de Confiance*, notamment en France avec des agences gouvernementales et en Amérique latine (services de santé et de collecte des impôts) ;
- Une croissance à deux chiffres d'*e-Consommateur & Mobilité*, provenant d'une bonne activité projet en France et en Allemagne ;

- La croissance à deux chiffres des activités de Billetterie électronique, en Amérique latine et en Allemagne, qui a presque compensé la baisse temporaire des projets réalisés pour des compagnies ferroviaires au Royaume-Uni.

## EBO

L'EBO de **Mobilité & Services Web Transactionnels** a atteint **43,6 millions d'euros** ou 12,5% du chiffre d'affaires, en baisse de -130 points de base ou -5,9 millions d'euros. Malgré l'amélioration de la rentabilité au Royaume-Uni (fin en 2016 de projets non rentables) et en Amérique latine (hausse des volumes d'e-Ticketing et renégociations de prix), le taux d'EBO a été en effet impacté par la fin d'un contrat mature (RADAR), partiellement remplacé par d'autres contrats composés d'activités projet avec des volumes en phase de démarrage, avec une rentabilité temporairement plus basse.

## E.1.6 Performance par secteur géographique

Les principaux segments opérationnels du Groupe sont les Lignes de Services. L'axe secondaire correspond aux secteurs géographiques, pour lesquels le chiffre d'affaires est présenté ci-dessous.

Le chiffre d'affaires présenté dans un secteur géographique peut faire référence aux ventes ou prestations de services rendus dans différents pays ou régions (par exemple, la plupart des ventes de terminaux de paiement dans le monde est enregistrée dans le chiffre d'affaires de la Belgique).

(En millions d'euros)	Chiffre d'affaires			
	FY 2017	2016*	Var	% Var.
France	402,7	419,7	-17,0	-4,1%
Belgique	358,5	358,5	0,0	0,0%
Allemagne / Europe de l'Est et Centrale	236,0	232,6	3,4	1,5%
Royaume-Uni	107,9	115,1	-7,2	-6,2%
Pays-Bas	194,1	172,3	21,7	12,6%
Europe du Nord et du Sud	137,8	122,6	15,2	12,4%
Marchés Emergents	156,9	112,0	45,0	40,1%
<b>Worldline</b>	<b>1 593,9</b>	<b>1 532,9</b>	<b>61,0</b>	<b>4,0%</b>

\* A périmètre constant et taux de change moyen 2017

La **France** a enregistré un chiffre d'affaires de **402,7 millions d'euros**, en baisse de **-4,1% organiquement**. Le chiffre d'affaires a diminué de -10,9% durant le premier semestre, la Ligne de Services Mobilité et Services Web Transactionnels ayant été impactée par la fin du contrat RADAR intervenue en juin 2016, mais a augmenté séquentiellement durant le second semestre de 2017 à +3,6%.

La **Belgique** a réalisé un chiffre d'affaires de **358,5 millions d'euros** en 2017, stable organiquement par rapport à 2016. La croissance enregistrée en Services Financiers, due à la hausse régulière des volumes de transactions et aux services de gestion

de la fraude, a compensé la baisse des ventes des Services aux Commerçants, causée par l'effet négatif de mix volume/prix qui avait été anticipé en Acquisition Commerçants.

En **Allemagne, Europe du Centre et de l'Est**, le chiffre d'affaires s'est établi à **236,0 millions d'euros**, soit une croissance organique de **+1,5%**. La croissance solide des *Services de Paiement aux Commerçants* et de *Mobilité & Services Web Transactionnels* a été partiellement atténuée par une baisse des volumes en *Traitement Emetteurs*, suite à des fermetures de comptes inactifs opérées par certains clients ainsi qu'en *Paiements Non-Cartes*.



Les **Pays-Bas** ont enregistré un chiffre d'affaires de **194,1 millions d'euros**, en croissance organique de **+12,6%**. Les Services Financiers ont bénéficié de tendances commerciales favorables comprenant une forte activité de projets en *Traitement Emetteurs* et *Paiements Non-Cartes*, et les Services aux Commerçants ont bénéficié de la croissance à deux chiffres des ventes de PaySquare aux Pays-Bas.

Le chiffre d'affaires des **Marchés Emergents** a atteint **156,9 millions d'euros**, en hausse de **+40,1%** organiquement, bénéficiant de la croissance des volumes de transactions traités en Inde dans la division Services aux Commerçants ainsi que de la croissance à deux chiffres du revenu de l'Amérique latine (dans les divisions *Billetterie Electronique* et *Services Numériques de Confiance*) et de l'Asie-Pacifique.

La région **Europe du Nord et du Sud** (Pays Baltes, Finlande, Espagne et Italie) a enregistré un chiffre d'affaires de **137,8 millions d'euros**, en hausse de **+12,4%** organiquement, grâce à une forte activité en *Traitement Emetteurs* en Europe du Sud et en Cartes Privatives en Espagne.

Enfin, le chiffre d'affaires du **Royaume-Uni** a atteint **107,9 millions d'euros**, en baisse de **-6,2%** organiquement, les ventes de Cartes Privatives et de Programmes de Fidélité n'ayant pas pu compenser complètement une baisse des revenus de billetterie électronique avec les compagnies de transport.

## E.1.7 Activité commerciale

### E.1.7.1 Principales signatures de l'année

#### Services aux commerçants

L'activité commerciale de Services aux Commerçants a été dynamique en 2017. En Acquisitions Commerçants, le groupe a maintenu sa position de leader sur le Benelux et a cru rapidement en Europe centrale et en Europe de l'Est suite à l'acquisition de PaySquare et KB SmartPay en 2016.

Worldline a joué un rôle crucial dans la digitalisation de l'Inde, par l'installation d'environ 500 000 terminaux de paiement et de QR codes. A fin décembre 2017, Worldline gérait en Inde environ 850 000 terminaux de paiement et plus de 160 000 autres moyens d'acceptance de paiements électroniques (QR code) qui, en plus de leur contribution à court terme au chiffre d'affaires de la division, généreront des revenus récurrents additionnels dans le futur.

Sont à noter parmi les autres succès commerciaux clés de l'exercice :

- Pour ce qui concerne les services d'acceptance de moyens de paiement, le contrat existant avec Trinity Purchasing, une entreprise leader dans les services d'achats pour l'hôtellerie, a été étendu aux pays nordiques : à travers ce nouvel accord, Worldline aura désormais l'opportunité de fournir des services d'acceptation de paiement de bout en bout (acquisition commerçants, terminaux de paiement, DCC, solutions d'hôtels connectés) pour 1 200 hôtels en Europe ;
- En e-Acceptance, Worldline a mis en place une solution d'acceptation de paiement P2P pour un nouveau client. Worldline a aussi conforté sa position de marché en e-Acquisition, la solution innovante de paiements mobiles e-Bancontact ayant été retenue par une grande société internationale en Belgique ;
- Aussi, la Ligne de Services a renouvelé un important contrat à long terme de Cartes Privatives avec Whitbread Plc au Royaume-Uni. Un nouveau contrat de fourniture de kiosques digitaux a été conclu avec Arriva Rail London ;
- Enfin, le démarrage commercial du nouveau terminal de paiement autonome VALINA est très dynamique.

#### Services Financiers

Les principaux succès commerciaux 2017 de Worldline en Services Financiers incluent le renouvellement ou l'extension de plusieurs contrats clés du Groupe dans son cœur de marché en Europe. En particulier :

- Le partenariat avec Santander Consumer Bank pour les services de paiements en Pologne a été étendu, en incluant une solution temps réel de crédit à tempérament ;
- Un contrat majeur de *Traitement Emetteurs* a été renouvelé avec une banque belge pour une période de 5 ans ;
- Worldline a significativement étendu les services fournis à l'un de ses clients en Allemagne en signant un contrat relatif à l'outsourcing du processing des paiements Swift ;
- Aussi, une grande banque finlandaise a également décidé de consolider tous ses volumes de Traitements Emetteurs chez EquensWorldline.

En Licence de Logiciel de Paiement, un nouveau contrat de licence a été signé avec RHB Bank Berhad et un nouveau client a été gagné en Indonésie en *Traitement Emetteurs* (Lanka Orix Finance Plc).

Par ailleurs, EquensWorldline a été particulièrement impliquée au cours du second trimestre dans le déploiement de nouveaux modes de paiement.

- La banque Belfius a commencé le déploiement d'une solution de paiement mobile HCE basée sur les produits et les technologies d'EquensWorldline, permettant l'utilisation par les porteurs de cartes de paiement Maestro, Visa et Mastercard, mais également des cartes de débit locales belges Bancontact, de leur téléphone mobile Android pour effectuer des paiements ;
- Avec l'entrée en vigueur de la DSP2 en janvier 2018, Worldline a gagné plusieurs contrats de mise en place de plateformes de gestion des demandes d'accès aux comptes conformes à cette nouvelle directive ;
- Des services de Payment Instantanés vont être fournis à plusieurs banques néerlandaises ;

- La plateforme de paiement mobile de personne à personne (« P2P ») du Groupe est entrée en service chez une grande banque néerlandaise et illustre les perspectives de croissance future dans les domaines des paiements de personne à personne et les paiements instantanés ;
- Plus généralement, EquensWorldline est positionnée comme un acteur majeur des paiements instantanés. En particulier, suite à la décision par la Banque centrale européenne (BCE) de développer un nouveau service de règlement des paiements instantanés appelé « TIPS », EquensWorldline a annoncé qu'il connectera sa plateforme de règlement et de compensation des paiements instantanés nationaux et européens à TIPS dès que ce nouveau service sera opérationnel.
- Aussi, le Groupe va vendre sa suite de solutions pour les opérateurs ferroviaires et sa solution de billetterie embarquée, permettant à la nouvelle franchise sélectionnée pour le Sud-Ouest de l'Angleterre d'être prête à opérer dès le premier jour,
- Enfin, le contrat de paiement mobile du stationnement de la ville de Vienne (Autriche) a été renouvelé.
- Enfin, en *e-Consommateur & Mobilité*, Worldline, associé à Atos, va mettre en œuvre plusieurs solutions « Worldline Contact », une offre de gestion du support et des contacts de pointe, notamment à un leader mondial des technologies médicales et à un assureur néerlandais pour ses opérations au Royaume-Uni.

En termes d'innovation :

### Mobility & Services Web Transactionnels

En 2017, Worldline a réaffirmé sa position de marché forte dans les solutions de gestion sécurisée de transactions en temps réel

- En particulier, les prises de commandes en *Services Numériques de Confiance* ont été très bonnes :
  - Worldline a signé un contrat avec le Ministère français de la Justice pour concevoir et gérer le futur système d'information hautement sécurisé qui sera utilisé pour gérer les bracelets électroniques des prisonniers,
  - Un contrat a également été signé pour la fourniture d'une nouvelle solution hautement sécurisée en temps réel et mutualisée pour le « SAMU », l'organisation nationale française des centres d'appels médicaux d'urgence, qui permettra une meilleure gestion et une répartition en temps réel des appels entrants durant des crises sanitaires ainsi que la traçabilité et l'archivage sécurisés de toutes les transactions connexes,
  - Dans le cadre du projet Centre Médical des Armées (CMA) numérique, un contrat a été conclu afin de mettre à disposition une solution d'ensemble (système d'information, services numériques d'e-santé, et plateforme technique) pour soutenir l'activité médico-militaire de la composante médecine des forces du service de santé des armées (SSA),
  - Le contrat de gestion sécurisée du Dossier Médical Personnel Français a été renouvelé pour 3 ans.
- En *Billetterie Electronique* :
  - Worldline a développé sa nouvelle génération de plateforme de Digital Ticketing, qui va permettre aux usagers de voyager sans avoir à acheter de billet. A cet égard, Worldline a annoncé qu'elle était une des premières sociétés globales à participer au nouveau programme Visa « Ready for Transit ». La solution de Worldline « WL Tap 2 Use », qui a été primée en France, permet aux technologies de paiement sans contact, aux technologies mobiles ou wearable de pouvoir être utilisées pour entrer ou sortir des réseaux de transport et utilise les capacités d'acquisition et de traitement émetteur du Groupe,
  - Un contrat a été signé avec la plus grande franchise ferroviaire du Royaume-Uni, Govia Thameslink Railway, pour remplacer le système actuel d'émission de billets « Ticketing Issuing Services » (TIS) par l'offre de billetterie électronique mobile de Worldline @Station, qui offre les avantages d'un point de vente mobile,

- Worldline a conclu un accord avec Apigee pour combiner et intégrer le logiciel Apigee Edge avec ses services et son expertise afin de mettre en œuvre des solutions digitales ;
- Aussi, financé par la Commission européenne, un consortium d'entreprises et d'entités mené par Worldline va mettre en œuvre une plateforme de Blockchain de gestion des droits d'auteur afin de permettre les micro-paiements rapides pour des contenus média et pour augmenter la transparence dans la gestion des droits d'auteur et leur monétisation.

### E.1.7.2 Carnet de commandes et perspectives commerciales

Le **carnet de commandes** à fin décembre 2017 reste élevé à **2,6 milliards d'euros**.

Les **perspectives commerciales** sont très positives :

- Le Service aux Commerçants devrait bénéficier en 2018 du déploiement progressif de la nouvelle plateforme pour les paiements en ligne NGAP (acceptation d'ordre de paiement « cross border », service d'agrégation de paiement, etc.) ainsi que du lancement de nouveaux terminaux de paiement et notamment du terminal autonome Valina. De fortes synergies commerciales dans le paiement en ligne sont attendues entre Worldline et Digital River World Payments (maintenant renommé WL Online Payment Acceptance) ;
- Dans Services Financiers, Worldline anticipe une nouvelle année de forte croissance grâce ses importantes opportunités commerciales d'outsourcing de traitement de transactions et à ses plateformes de paiements instantanés et de gestion d'API, pour lesquelles il y a actuellement un fort appétit du marché dans le contexte de la mise en place de la DSP2 et des réglementations relatives au paiement instantané ;
- Enfin, Worldline anticipe de continuer à déployer sa technologie d'Open Payments pour les services de *Billetterie Electronique*, ainsi que de mettre en place plusieurs plateformes Contact pour les banques et les entreprises industrielles.

E

## E.1.8 Plans d'intégrations et de synergies

En ce qui concerne les plans de synergies et d'intégration d'EquensWorldline, la vitesse de déploiement du programme est plus rapide que prévu initialement. Le Groupe confirme

intégralement son objectif d'atteindre environ 45 millions d'euros de synergies sur l'EBO en rythme annuel en 2018 (par rapport à une estimation initiale de 40 millions d'euros).

## E.1.9 Ressources humaines [GRI 102-4][GRI 102-7][GRI 102-8]

L'**effectif total du groupe** était de **9 467** salariés fin décembre 2017, **contre 8 725 fin décembre 2016**. L'augmentation de +8,5% (soit +742 employés) du total de l'effectif du Groupe est principalement due :

- Aux acquisitions de Digital River World Payments, First Data Baltics et de MRL Posnet dont les 438 employés ont rejoint Worldline, tandis que 38 employés ont quitté la société suite à la cession de Chèque Service ;
- A l'augmentation nette du nombre d'employés directs de +363 employés, principalement dans les marchés émergents. Cet accroissement du personnel est lié au fort développement des activités, en particulier en Inde et en France.

Le nombre d'employés directs fin 2017 était de 8 682 salariés, représentant 91,7% de l'effectif total du Groupe, proportion stable depuis décembre 2016. Le nombre d'employés indirects quant à lui était de 785 salariés, en hausse de +32 salariés par rapport à l'effectif de fin 2016.

Le taux d'attrition a légèrement augmenté, atteignant -6,61% au niveau du Groupe Worldline. Le taux d'attrition des employés directs était de -6,51% en 2017, et celui des employés indirects était de -7,70%.

### EVOLUTION DE LA MAIN D'ŒUVRE SUR L'ANNÉE 2017 : ENTRÉES ET SORTIES PAR NATURE ET PAR PAYS

Effectif	Ouverture janvier 2017	Reclass.	Ouverture révisée janvier 2017	Effets de périmètres	Embauches	Démissions	Licenciements/ Restructurations	Autres mouvements	Clôture décembre 2017	Evolution	%
France	2 769		2 769	-38	255	-125	-12	-45	2 804	35	1,3%
Belgique	1 074		1 074	0	66	-36	-5	-26	1 073	-1	-0,1%
Allemagne, Europe de l'Est et du Centre	1 265	-39	1 226	1	140	-39	-6	-46	1 276	50	4,1%
Pays-Bas	707	-95	612	0	41	-55	-7	-8	583	-29	-4,7%
Marchés émergents (Amérique, Asie)	1 127	0	1 127	127	422	-170	-12	-8	1 486	359	31,9%
Europe du Nord et du Sud	676	-26	650	250	121	-28	-15	-2	976	326	50,2%
Royaume-Uni	514		514	7	50	-81	-4	-2	484	-30	-5,8%
<b>Direct</b>	<b>8 132</b>	<b>-160</b>	<b>7 972</b>	<b>347</b>	<b>1 095</b>	<b>-534</b>	<b>-61</b>	<b>-137</b>	<b>8 682</b>	<b>710</b>	<b>8,9%</b>
<b>Indirect</b>	<b>593</b>	<b>160</b>	<b>753</b>	<b>53</b>	<b>118</b>	<b>-57</b>	<b>-9</b>	<b>-73</b>	<b>785</b>	<b>32</b>	<b>4,2%</b>
<b>Total (D+I)</b>	<b>8 725</b>	<b>0</b>	<b>8 725</b>	<b>400</b>	<b>1 213</b>	<b>-591</b>	<b>-70</b>	<b>-210</b>	<b>9 467</b>	<b>742</b>	<b>8,5%</b>

La ventilation de l'effectif au 1er janvier 2017 a été révisée pour intégrer les employés indirects d'Equens, PaySquare et KB SmartPay. Ainsi le nombre d'employés directs à fin 2016 a baissé de -160 personnes tandis que le nombre de salariés indirects a crû de +160 pour atteindre un total de 753 salariés.

## E.2 Objectifs pour 2018

En ligne avec les ambitions pour 2019 (croissance organique entre 6% à 8%, EBO supérieur à 23% <sup>(\*)</sup>, flux de trésorerie disponible compris entre 230 et 245 millions d'euros), les objectifs de 2018 de Worldline sont :

### Chiffre d'affaires

Le groupe prévoit une croissance organique de son chiffre d'affaires, à périmètre et taux de change constants compris entre **5% et 7%**.

### Excédent Brut Opérationnel (EBO)

Le Groupe a l'objectif d'atteindre une marge d'EBO comprise entre **22% et 23%** <sup>(\*)</sup>.

### Flux de trésorerie disponible

Le groupe a l'ambition de générer un flux de trésorerie disponible compris **entre 200 et 210 millions d'euros** incluant environ 20 millions d'euros de coûts de mise en place des synergies.

<sup>(\*)</sup> Calculé sur la base d'un chiffre d'affaires reconnu selon IFRS15

## E.3 Revue financière [GRI 102-7]

### E.3.1 Etat du résultat global

Le Groupe a réalisé un résultat net (attribuable aux actionnaires de la Société Mère) de 105,5 millions d'euros au cours de l'année 2017 (144,2 millions en 2016), représentant 6,6% du chiffre d'affaires consolidé. Le résultat net normalisé, retraité des

produits et charges inhabituels et peu fréquents (nets d'impôts), s'est élevé à 144,1 millions d'euros, représentant 9,0% du chiffre d'affaires consolidé. Il s'élevait à 127,4 millions d'euros en 2016.

#### E.3.1.1 Etat de passage de la marge opérationnelle au résultat net

(En millions d'euros)

	Exercice 2017	% Rentabilité	Exercice 2016	% Rentabilité
<b>Marge opérationnelle</b>	<b>253,1</b>	<b>15,9%</b>	<b>196,6</b>	<b>15,0%</b>
Autres produits et charges opérationnels	-67,6		13,3	
<b>Résultat opérationnel</b>	<b>185,5</b>	<b>11,6%</b>	<b>210,0</b>	<b>16,0%</b>
Résultat financier	-8,1		-5,9	
Charge d'impôt	-44,1		-53,7	
Quote-part du résultat net des sociétés mises en équivalence	0,1			
Part des participations ne donnant pas le contrôle et quote-part du résultat net des sociétés mises en équivalence	-27,9		-6,2	
<b>Résultat net – attribuable aux propriétaires de la Société Mère</b>	<b>105,5</b>	<b>6,6%</b>	<b>144,2</b>	<b>11,0%</b>
<b>Résultat net normalisé – attribuable aux propriétaires de la Société Mère*</b>	<b>144,1</b>	<b>9,0%</b>	<b>127,4</b>	<b>9,7%</b>

\* Défini ci-après. cf section E.3.1.6

### E.3.1.2 Excédent Brut Opérationnel (EBO)

L'Excédent Brut Opérationnel (EBO) représente la performance opérationnelle sous-jacente des activités courantes et est expliqué dans la revue opérationnelle.

(En millions d'euros)	Exercice 2017	Exercice 2016	Variation
<b>Marge opérationnelle</b>	<b>253,1</b>	<b>196,6</b>	<b>56,4</b>
+ Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles	90,5	54,6	35,9
+ Valeur nette des immobilisations cédées/mises au rebut	1,1	7,3	-6,2
+/- Dotations/(Reprises) nettes aux provisions pour retraite	-10,1	3,0	-13,1
+/- Dotations/(Reprises) nettes aux provisions	0,8	-2,8	3,6
<b>EBO</b>	<b>335,4</b>	<b>258,7</b>	<b>76,6</b>

### E.3.1.3 Autres produits et charges opérationnels

Le poste « Autres produits et charges opérationnels » comprend les produits et charges qui sont inhabituels et peu fréquents et a représenté une charge nette de 67,6 millions d'euros au cours de l'exercice 2017. Le détail par nature de ce poste est le suivant :

(En millions d'euros)	Exercice 2017	Exercice 2016
Réorganisation des effectifs	-4,9	-4,5
Rationalisation et frais associés	-4,3	-4,5
Coûts d'intégration et d'acquisition	-25,6	-9,9
Charges relatives à des paiements fondés sur des actions	-7,9	-6,8
Amortissement de la Relation Clients et des brevets	-14,2	-6,1
Autres	-10,8	45,0
<b>Total</b>	<b>-67,6</b>	<b>13,3</b>

Les 4,9 millions d'euros de **coûts de réorganisation** des effectifs, en augmentation de 0,4 million d'euros par rapport la période précédente, sont principalement liés aux coûts de restructuration suite à l'acquisition d'Equens et Paysquare, ainsi qu'à l'adaptation de l'organisation du Groupe notamment en France et en Belgique.

Les 4,3 millions d'euros de **coûts de rationalisation** et frais associés comprennent principalement ceux engagés pour la poursuite du programme TEAM et pour la rationalisation des locaux en France et en Belgique. Ces coûts ont diminué de 0,2 million d'euros par rapport à la période précédente.

**Les coûts d'intégration et d'acquisition** d'un montant de 25,6 millions d'euros (augmentation de 15,7 millions d'euros par rapport à la période précédente) sont liés aux coûts post-intégration d'Equens et Paysquare. Ils incluent également des coûts liés aux acquisitions de First Data Baltics, Digital River World Payment et MRL Posnet pour un montant total de 2,7 millions d'euros.

Les 14,2 millions d'euros d'**amortissement de la relation clients et des brevets** correspondent principalement à :

- 10,0 millions d'euros de charge d'amortissement de la relation clients et du carnet de commandes apportés par Equens et Paysquare ;
- 2,6 millions d'euros de charge d'amortissement de la relation clients apportée par Cataps (KB Smartpay) ;
- 0,7 million d'euros de charge d'amortissement de la relation clients et du carnet de commandes apportés par Quality Equipment et Siemens IT Solutions & Services ;
- 0,4 million d'euros de charge d'amortissement de la relation clients, du carnet de commandes et des technologies apportés par MRL Posnet à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2017 ;
- 0,3 million d'euros de charge d'amortissement de la relation clients et du carnet de commandes apportés par First Data Baltics à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2017 ;
- 0,2 million d'euros de charge d'amortissement de la relation clients, du carnet de commandes et des technologies apportés par Digital River World Payment à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2017.

Les **autres éléments** correspondant à des coûts exceptionnels s'élevaient à 10,8 millions d'euros. En 2016 ces autres éléments incluaient le produit de cession de l'action Visa pour 51,2 millions d'euros.



### E.3.1.4 Résultat financier

Le résultat financier du Groupe s'est soldé par une charge nette de 8,1 millions d'euros sur la période contre une charge de 5,9 millions en 2016, et était composé d'un coût de l'endettement financier net de 1,1 million d'euros et de coûts financiers non opérationnels de 6,9 millions d'euros.

Le coût de l'endettement financier net est passé de 0,6 million d'euros à décembre 2016 à 1,1 million d'euros sur cette période.

Les coûts financiers non opérationnels étaient principalement composés de pertes nettes de change pour 4,1 millions d'euros ainsi que des coûts financiers liés aux engagements de retraite pour 2,1 millions d'euros. Ces coûts représentent la différence entre les coûts de désactualisation des obligations des régimes à prestations définies et les rendements notionnels générés par les actifs financiers des régimes faisant l'objet de préfinancements (cf. Note 21 « Régimes de retraites et autres avantages à long terme »).

### E.3.1.5 Impôt

La charge d'impôt sur l'exercice 2017 s'est élevée à 44,1 millions d'euros pour un résultat avant impôt de 177,4 millions d'euros. Le Taux d'Impôt Effectif (TIE) s'élève à 24,9% (26,3% en 2016).

### E.3.1.6 Résultat net normalisé

Le résultat net normalisé se compose du résultat net retraité des éléments inhabituels anormaux et peu fréquents net d'impôt attribuable aux propriétaires de la Société Mère. Le montant pour l'exercice 2017 est de 144,1 millions d'euros.

<i>(En millions d'euros)</i>	<b>Exercice 2017</b>	<b>Exercice 2016</b>
<b>Résultat net - attribuable aux propriétaires de la société mère</b>	<b>105,5</b>	<b>144,2</b>
Autres produits et charges opérationnels net d'impôt	-54,7	15,8
Effet d'impôt sur les éléments inhabituels	16,1	1,0
<b>Résultat net normalisé – attribuable aux propriétaires de la société mère</b>	<b>144,1</b>	<b>127,4</b>

### E.3.1.7 Résultat net par action

Le nombre d'actions au 1<sup>er</sup> janvier 2017 était de 132 346 996. Le nombre moyen d'actions s'est élevé à 132 557 598 sur la période. A fin décembre 2017, les instruments dilutifs sont constitués d'options de souscription d'actions (correspondant à 771 637 options).

<i>(En millions d'euros)</i>	<b>Exercice 2017</b>	<b>% Rentabilité</b>	<b>Exercice 2016</b>	<b>% Rentabilité</b>
<b>Résultat net [a]</b>	<b>105,5</b>	<b>6,6%</b>	<b>144,2</b>	<b>11,0%</b>
Résultat net normalisé [b]	144,1	9,0%	127,4	9,7%
Nombre moyen d'actions [c]	132 557 598		132 102 935	
Impact des instruments dilutifs	771 637		323 007	
Nombre moyen dilué d'actions [d]	133 329 234		132 425 942	
<i>(en euros)</i>				
<b>Résultat Net Par Action (RNPA) [a]/[c]</b>	<b>0,80</b>		<b>1,09</b>	
<b>Résultat Net Par Action (RNPA) dilué [a]/[d]</b>	<b>0,79</b>		<b>1,09</b>	
<b>Résultat Net Par Action (RNPA) normalisé [b]/[c]</b>	<b>1,09</b>		<b>0,96</b>	
<b>Résultat Net Par Action (RNPA) dilué normalisé [b]/[d]</b>	<b>1,08</b>		<b>0,96</b>	

## E.3.2 Tableau de flux de trésorerie

(En millions d'euros)

	Exercice 2017	Exercice 2016
<b>Excédent Brut Opérationnel (EBO)</b>	<b>335,4</b>	<b>258,7</b>
Investissements opérationnels	-107,0	-85,3
Variation du besoin en fonds de roulement	33,8	33,4
<b>Flux de trésorerie opérationnel</b>	<b>262,2</b>	<b>206,8</b>
Impôts payés	-44,1	-39,1
Coût de l'endettement financier net payé	-1,1	-0,6
Réorganisation provenant des autres produits et charges opérationnels	-6,5	-5,2
Rationalisation & frais associés provenant des autres produits et charges opérationnels	-4,1	-4,1
Coûts d'intégration et d'acquisition	-20,1	-9,9
Investissements financiers nets à long terme	-2,0	-1,3
Autres variations *	-8,4	-10,1
<b>Flux de trésorerie disponible</b>	<b>176,0</b>	<b>136,5</b>
(Acquisitions)/cessions matérielles (solde net)	-220,1	-111,0
Augmentations/(réductions) de capital	10,7	7,5
Produit de cession de l'action Visa	0,0	35,6
Achats d'actions	-	-
<b>Flux de trésorerie net</b>	<b>-33,5</b>	<b>68,6</b>
<b>Trésorerie nette/(Endettement net) d'ouverture</b>	<b>347,7</b>	<b>276,0</b>
Variation de trésorerie	-33,5	68,6
Incidence des variation de cours de monnaies étrangères sur la trésorerie	-5,1	3,0
<b>Trésorerie nette/(Endettement net) de clôture</b>	<b>309,1</b>	<b>347,7</b>

Note: valeurs ajustées du changement de présentation des activités d'intermédiation de Worldline (effet de -47 millions d'euros sur la trésorerie nette d'ouverture de 2016, -3,9 millions d'euros sur le flux de trésorerie disponible 2016 et -51 millions d'euros sur la trésorerie nette d'ouverture de 2017), comme exposé dans la note « Base de préparation et principes comptables ».

\* Les autres variations correspondent aux autres éléments opérationnels décaissés (excluant la réorganisation, la rationalisation et frais associés, les coûts d'intégration et d'acquisition), aux dividendes versés aux participations ne donnant pas le contrôle et autres éléments financiers décaissés.

Le **Flux de trésorerie disponible** représenté par la variation de trésorerie nette ou de l'endettement net, corrigé des variations de capital, du produit de cession de l'action Visa, l'incidence liée aux fluctuations du taux de change sur la trésorerie nette d'ouverture, et des acquisitions/cessions, atteignait 176,0 millions d'euros contre 136,5 millions d'euros en 2016 correspondant à une augmentation de 28,9%.

Le montant de **flux de trésorerie opérationnel** s'élevait à 262,2 millions d'euros, en augmentation de 55,4 millions d'euros par rapport à 2016, hausse s'expliquant par les éléments suivants :

- Excédent Brut Opérationnel (EBO) : hausse de 76,7 millions d'euros ;
- Investissements opérationnels en hausse de 21,7 millions d'euros ;
- Amélioration de la variation du besoin en fonds de roulement de 0,4 million d'euros.

L'**Excédent Brut Opérationnel** s'établissait à 335,4 millions d'euros, soit une augmentation de 76,7 millions d'euros par rapport à 2016, représentant 21,0% du chiffre d'affaires contre 19,8% en décembre 2016.

Les **investissements opérationnels** atteignaient 107,0 millions d'euros, soit 6,7% du chiffre d'affaires, légèrement supérieur au niveau de l'année 2016 à 6,5%. Les investissements étaient principalement liés à la capitalisation de coûts relatifs à la modernisation des plateformes technologiques pour 46,6 millions d'euros.

L'**amélioration du besoin en fonds de roulement** était de 33,8 millions d'euros. Le délai de règlement clients s'élevait à 39 jours à fin décembre 2017, tandis que le délai de paiement fournisseurs s'établissait à 78 jours.

Les **impôts payés** s'élevaient à 44,1 millions d'euros, en augmentation de 5,0 millions d'euros par rapport à 2016.

Le **coût de l'endettement financier net** s'élevait à 1,1 million d'euros en hausse de 0,5 million d'euros par rapport à l'exercice 2016.

Les décaissements liés aux **coûts de réorganisation** représentaient 6,5 millions d'euros.

Les **coûts d'intégration** post acquisition s'élevaient à 20,1 millions d'euros en 2017.

Les **investissements financiers nets** d'un montant de 2,0 millions d'euros étaient principalement relatifs aux titres de participation non consolidés.

Les « **Autres variations** » pour 8,4 millions d'euros correspondaient principalement :

- Aux pertes de change et autres coûts financiers pour 4,9 millions d'euros ;
- A d'autres coûts non récurrents pour 3,5 millions d'euros.

Par conséquent, le **flux de trésorerie disponible** généré au cours de l'exercice 2017 atteignait 176,0 millions d'euros.

Le montant des **acquisitions nettes** de 220,1 millions d'euros correspondent essentiellement aux prix des acquisitions réalisées en 2017 (First Data Baltics, Digital River World Payment, MRL Posnet, Diamis et In Touch) ainsi que la trésorerie ou la dette de la société acquise à la date de réalisation de l'opération.

Ce montant inclut également les impacts relatifs à la cession de l'activité chèque service et de Paysquare Belgique.

En décembre 2017, **l'augmentation de capital** d'un montant de 10,7 millions d'euros correspondait à l'émission d'actions nouvelles suivant l'exécution des plans de stock-options émis en septembre 2014 et septembre 2015.

En juin 2016, le **produit de cession de l'action Visa** pour 35,6 millions d'euros représentait l'encaissement de trésorerie de la cession de l'action Visa en Belgique.

La variation de **cours de monnaies étrangères**, déterminée sur l'exposition de la dette ou de la trésorerie par pays, a généré une diminution de la trésorerie nette de 5,1 millions d'euros.

## E.3.3 Politique de financement

### Structure de financement

Les besoins de liquidités estimés de Worldline sont complètement couverts par sa trésorerie positive ou, si besoin, par des emprunts à long terme et autres instruments financiers à long terme.

Le 26 juin 2014, dans le cadre de cette politique, Worldline SA a souscrit une facilité de crédit renouvelable auprès de Atos SE pour un montant de 300 millions d'euros lui permettant de couvrir ses besoins de liquidités, y compris ceux liés aux fluctuations saisonnières de son besoin en fonds de roulement, reconduit le 2 novembre 2015. Le 2 janvier 2016, cette facilité de crédit a été transférée d'Atos SE à Bull International, filiale du groupe Atos. La facilité de crédit renouvelable dispose d'une maturité au 26 juin 2019. Elle a été conclue aux conditions habituelles du marché, et ne comporte pas de ratio bancaire.

### Politique d'investissement

Worldline a pour politique de louer ses espaces de bureaux et autres actifs immobiliers administratifs ou opérationnels. Certains actifs immobilisés, tels que le matériel informatique ou les véhicules de société, peuvent faire l'objet d'un financement par le biais de contrats de location simple ou de location-financement. Ces contrats de location simple ou de location-financement sont sélectionnés en fonction du coût de financement et du type de solution le mieux adapté aux actifs concernés.



## **E.4 Etats financiers consolidés**

### **E.4.1 Rapport des Commissaires aux comptes sur les comptes consolidés de l'exercice clos le 31 décembre 2017**

#### **Opinion**

En exécution de la mission qui nous a été confiée par vos Assemblées générales, nous avons effectué l'audit des comptes consolidés de la société Worldline S.A. (« Worldline », la « Société » ou le « Groupe ») relatifs à l'exercice clos le 31 décembre 2017, tels qu'ils sont joints au présent rapport.

Nous certifions que les comptes consolidés sont, au regard du référentiel IFRS tel qu'adopté dans l'Union européenne, réguliers et sincères et donnent une image fidèle du résultat des opérations de l'exercice écoulé, ainsi que de la situation financière et du patrimoine, à la fin de l'exercice, de l'ensemble constitué par les personnes et entités comprises dans la consolidation.

L'opinion formulée ci-dessus est cohérente avec le contenu de notre rapport au Comité des comptes.

#### **Fondement de l'opinion**

##### **Référentiel d'audit**

Nous avons effectué notre audit selon les normes d'exercice professionnel applicables en France. Nous estimons que les éléments que nous avons collectés sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont indiquées dans la partie « *Responsabilités des Commissaires aux comptes relatives à l'audit des comptes consolidés* » du présent rapport.

#### **Indépendance**

Nous avons réalisé notre mission d'audit dans le respect des règles d'indépendance qui nous sont applicables, sur la période du 1<sup>er</sup> janvier 2017 à la date d'émission de notre rapport, et notamment nous n'avons pas fourni de services interdits par l'article 5, paragraphe 1, du règlement (UE) n°537/2014 ou par le Code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes.

#### **Observation**

Sans remettre en cause l'opinion exprimée ci-dessus, nous attirons votre attention sur la section « Activités d'intermédiation de Worldline » du paragraphe E.4.7.2 « Base de préparation et principes comptables » des notes annexes aux comptes consolidés, qui expose la nouvelle présentation des positions de ces activités dans les actifs et passifs courants de l'état consolidé de la situation financière.

#### **Justification des appréciations - Points clés de l'audit**

En application des dispositions des articles L. 823-9 et R. 823-7 du Code de commerce relatives à la justification de nos appréciations, nous portons à votre connaissance les points clés de l'audit relatifs aux risques d'anomalies significatives qui, selon notre jugement professionnel, ont été les plus importants pour l'audit des comptes consolidés de l'exercice, ainsi que les réponses que nous avons apportées face à ces risques.

Les appréciations ainsi portées s'inscrivent dans le contexte de l'audit des comptes consolidés pris dans leur ensemble et de la formation de notre opinion exprimée ci-avant. Nous n'exprimons pas d'opinion sur des éléments de ces comptes consolidés pris isolément.

**Comptabilisation du chiffre d'affaires sur les projets de développement et / ou de migration plateformes avec des clients**  
*Note « Base de préparation et principes comptables – Reconnaissance du chiffre d'affaires - Services » de l'annexe des comptes consolidés*

<b>Point clé de l'audit</b>	<b>Réponse apportée</b>
<p>Pour les prestations au forfait réalisées sur plusieurs années, notamment pour les projets de développement et/ou de migration plateformes, le chiffre d'affaires est comptabilisé, conformément à la norme IAS 11 « Contrats de construction », au fur et à mesure de la réalisation de la prestation, selon le degré d'avancement déterminé par comparaison des coûts engagés à la clôture aux coûts totaux prévus sur la durée du contrat.</p> <p>Pour les contrats de services à éléments multiples, pouvant correspondre à une combinaison de différents services, le chiffre d'affaires est reconnu de manière séparée pour chacun des éléments lorsqu'ils sont identifiables séparément.</p> <p>Les coûts totaux d'un contrat, et notamment ceux restant à encourir, font régulièrement l'objet d'un suivi et d'estimation, afin de déterminer si le degré d'avancement du contrat et le niveau de marge à reconnaître nécessitent d'être révisés. Si ces estimations montrent qu'un contrat sera déficitaire, une provision pour perte à terminaison est comptabilisée immédiatement pour la totalité de la perte estimée.</p> <p>Nous avons considéré la comptabilisation du chiffre d'affaires et des coûts associés des contrats de services à long terme au forfait comme un point clé de l'audit dans la mesure où les coûts estimés sur ces contrats sont fondés sur des hypothèses opérationnelles et que leur estimation a une incidence directe sur le niveau du chiffre d'affaires et de la marge reconnus dans les comptes consolidés.</p>	<p>Nous avons pris connaissance du dispositif de contrôle interne relatif à la comptabilisation des contrats. Nous avons testé l'efficacité des contrôles clés mis en œuvre par les contrôleurs financiers et les responsables opérationnels, notamment ceux relatifs aux coûts internes imputés par contrat et ceux restants à encourir.</p> <p>Pour une sélection de contrats basée sur des critères quantitatifs et qualitatifs (contrats présentant des difficultés techniques dans leur réalisation, faible rentabilité), nous avons réalisé les diligences suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● pour les nouveaux contrats, nous avons corroboré le niveau de marge attendue avec les données financières du contrat signé et l'estimation des coûts associés. Lorsqu'un contrat incluait de multiples éléments, nous avons corroboré l'analyse et le traitement comptable retenu par la société avec les dispositions contractuelles et notre compréhension des services fournis.</li> <li>● pour les contrats en cours d'exécution : <ul style="list-style-type: none"> <li>● nous avons rapproché les données financières (chiffre d'affaires, facturation, et encours de production) figurant dans la fiche de suivi du contrat élaborée mensuellement par le contrôleur de gestion, avec la comptabilité ;</li> <li>● nous avons corroboré le montant des encours avec les données issues de l'application de saisie des heures par projet ;</li> <li>● nous avons analysé les modalités de calcul des taux horaires standards ;</li> <li>● sur la base d'entretiens avec les contrôleurs de gestion et/ou les responsables opérationnels, nous avons apprécié le degré d'avancement du contrat qu'ils ont déterminé et sur lequel se fondent la comptabilisation du chiffre d'affaires et la reconnaissance de la marge ; nous avons par ailleurs conforté la pertinence de ces estimations en comparant les données prévisionnelles avec la performance réelle du contrat et en les confrontant, le cas échéant, avec l'ensemble des informations obtenues depuis la signature du contrat ;</li> <li>● le cas échéant, nous avons conforté les hypothèses retenues par la Direction pour déterminer les pertes à terminaison identifiées sur les contrats déficitaires avec la performance historique des contrats et les jalons techniques restants à atteindre.</li> </ul> </li> </ul>

**Comptabilisation du chiffre d'affaires découlant des activités transactionnelles**

Note « Base de préparation et principes comptables – Reconnaissance du chiffre d'affaires - Services » de l'annexe des comptes consolidés

**Point clé de l'audit**

Pour les prestations de services portant sur les activités transactionnelles, notamment dans le domaine des paiements, le chiffre d'affaires est comptabilisé au cours de la période durant laquelle le traitement a été achevé.

Ces activités sont dépendantes de nombreuses applications informatiques permettant de collecter et valoriser l'ensemble des transactions passant par les différentes plateformes informatiques de traitement des paiements du Groupe.

Par ailleurs, le traitement comptable au bilan et au compte de résultat des flux transitant par le Groupe dépend de la nature des flux, ainsi que des droits et obligations contractuellement rattachés.

Nous avons considéré la comptabilisation du chiffre d'affaires découlant des activités transactionnelles comme un point clé de l'audit du fait de la complexité des flux, de l'architecture informatique, du nombre très élevé de transactions et de la nécessité d'une intervention en partie manuelle pour émettre la facturation.

**Réponse apportée**

Nous avons pris connaissance et testé le dispositif de contrôle interne relatif à la sécurisation des flux comptabilisés dans le chiffre d'affaires du Groupe ; nos spécialistes informatiques nous ont assistés à ce titre pour mettre en œuvre les procédures suivantes :

- nous avons testé les contrôles généraux informatiques des principales applications informatiques traitant les flux de chiffre d'affaires résultant des activités transactionnelles ;
- nous avons également testé l'efficacité opérationnelle des contrôles automatiques ou manuels permettant de fiabiliser la validité et l'exhaustivité des enregistrements comptables.

Nous avons par ailleurs réalisé des tests de détail sur les écritures manuelles, afin de vérifier que ces écritures comptabilisées dans les comptes des entités concernées étaient justifiées.

Nous avons enfin apprécié la conformité du traitement comptable de chaque type de flux avec les termes des contrats signés avec les clients, les banques et les schémas de carte.



### Comptabilisation et évaluation des coûts de développement capitalisés

Note « Base de préparation et Principes comptables – Immobilisations incorporelles autres que le goodwill » et note 13 « Immobilisations incorporelles » de l'annexe des comptes consolidés »

Point clé de l'audit	Réponse apportée
<p>Le Groupe reconnaît à l'actif les frais de développement qui correspondent à des solutions techniques développées spécifiquement pour des clients ou mises à la disposition d'un groupe de clients. Au 31 décembre 2017, les coûts de développement capitalisés conformément à la norme IAS 38 « Immobilisations incorporelles » sont inscrits au bilan pour une valeur nette comptable de 172,7 millions d'euros.</p> <p>Une immobilisation incorporelle résultant de développements internes ne peut être reconnue que si l'ensemble des critères prévus par la norme sont réunis.</p> <p>Ces frais capitalisés sont amortis selon la méthode linéaire sur la durée de vie moyenne de ces actifs qui diffère selon qu'il s'agit d'activités à cycle court ou à cycle long et de contrats de courte ou longue durée.</p> <p>Ils font l'objet d'un test de dépréciation s'il existe un indice de perte de valeur sur ces actifs.</p> <p>Nous avons considéré la comptabilisation des coûts de développement capitalisés et leur évaluation comme un point clé de notre audit, compte tenu du jugement auquel a recours la Direction pour appliquer les critères de reconnaissance de ces actifs, déterminer leur durée d'amortissement et identifier un indice de perte de valeur, qui conduirait le Groupe, le cas échéant, à en déprécier une partie.</p>	<p>Nous avons examiné les règles de capitalisation des coûts de développement mises en œuvre par le Groupe et avons apprécié les critères de comptabilisation appliqués au regard des dispositions prévues par les normes comptables.</p> <p>Pour les projets sur lesquels les coûts capitalisés sont les plus significatifs, nous avons mis en œuvre les diligences suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• nous avons corroboré les coûts capitalisés de la période avec les temps encourus et imputés sur le projet de développement de l'actif concerné ;</li><li>• nous avons analysé les modalités de calcul des taux horaires standards.</li></ul> <p>Nous avons apprécié pour ces projets la durée d'amortissement retenue au regard de la nature de la solution technique développée et de la durée de vie moyenne de l'actif attendue.</p> <p>Nous avons par ailleurs analysé la cohérence des hypothèses de revenus associés à l'utilisation de cet actif, retenues dans les plans d'affaire sous-jacents, et notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• nous avons comparé les données prévisionnelles intégrées au plan d'affaire avec le chiffre d'affaires réalisé ou à réaliser sur la base des contrats signés reposant sur la solution technique développée ;</li><li>• nous avons corroboré les hypothèses sous-jacentes aux données prévisionnelles avec les perspectives de développement de la solution sur le marché et les contrats identifiés dans le carnet de commandes.</li></ul> <p>Nous avons enfin vérifié la prise en compte par la Direction des indices de perte de valeur identifiés sur l'exercice, tels que l'obsolescence de la solution déployée, la perte de clients, ..., et le cas échéant, examiné les montants des pertes de valeur estimées et comptabilisées, sur la base des revenus attendus en lien avec l'utilisation de l'actif, sur la base des plans d'affaires documentés par la Direction.</p>

## Allocation définitive du prix d'acquisition du groupe Equens

Note 1 « Variation de périmètre »

### Point clé de l'audit

L'apport par Worldline de son activité « services financiers » à Equens le 30 septembre 2016 a donné naissance à un nouvel ensemble détenu suite à la transaction, à hauteur de 63,6% par Worldline et de 36,4% par les anciens actionnaires d'Equens.

Le prix de la transaction a fait l'objet au 31 décembre 2016 d'une allocation provisoire aux éléments identifiables des actifs acquis et des passifs transmis, sur la base d'une estimation de leur juste valeur à cette date, elle-même basée sur les éléments disponibles à cette date.

La fenêtre d'ajustement de l'allocation du prix de la transaction s'est achevée au 30 septembre 2017. A cette date, le Groupe a comptabilisé rétrospectivement des ajustements portant sur la valorisation d'actifs incorporels et de passifs non-courants, afin de prendre en compte les informations obtenues jusqu'à cette date.

Nous avons considéré l'allocation définitive du prix d'acquisition du groupe Equens comme un point clé de l'audit, compte tenu du recours aux estimations et au jugement de la Direction, afin d'identifier les actifs acquis et les passifs transmis et de les évaluer dans les comptes du Groupe, conformément à la norme IFRS 3 « Regroupements d'entreprises ».

### Réponse apportée

Worldline a mandaté un expert indépendant afin de l'assister dans l'exercice d'identification et d'évaluation des actifs incorporels. Notre approche a consisté à examiner le rapport final de l'expert indépendant mandaté par le Groupe et d'en apprécier la cohérence notamment avec les plans d'affaires et la stratégie poursuivie par Worldline à travers l'acquisition du groupe Equens :

- nous avons échangé avec l'expert indépendant sur le périmètre de ses travaux, la méthodologie d'évaluation employée, et les principales hypothèses retenues ;
- nous avons apprécié la pertinence de la méthode de valorisation retenue, avec l'appui de nos propres spécialistes ;
- nous avons eu des entretiens avec le management pour corroborer les hypothèses retenues dans les plans d'affaires sous-tendant la valorisation des actifs incorporels avec les prévisions de croissance attendues et la stratégie du Groupe.

Nous avons également revu les hypothèses et estimations réalisées par le management afin d'évaluer les passifs non-courants en lien avec l'exécution de certains contrats à leur juste valeur.

## Vérification des informations relatives au Groupe données dans le rapport de gestion

Nous avons également procédé, conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, à la vérification spécifique prévue par la loi des informations relatives au Groupe, données dans le rapport de gestion du Conseil d'administration.

Nous n'avons pas d'observation à formuler sur leur sincérité et leur concordance avec les comptes consolidés.

## Informations résultant d'autres obligations légales et réglementaires

### Désignation des Commissaires aux comptes

Nous avons été nommés Commissaires aux comptes de la Société par les Assemblées générales du 30 juin 1997 pour Deloitte & Associés et du 30 avril 2014 pour Grant Thornton.

Au 31 décembre 2017, Deloitte & Associés était dans la 21<sup>ème</sup> année de sa mission sans interruption et Grant Thornton dans la 4<sup>ème</sup> année, soit la 4<sup>ème</sup> année pour les deux cabinets depuis que les titres de la Société ont été admis aux négociations sur un marché réglementé.

## Responsabilités de la Direction et des personnes constituant le gouvernement d'entreprise relatives aux comptes consolidés

Il appartient à la Direction d'établir des comptes consolidés présentant une image fidèle conformément au référentiel IFRS tel qu'adopté dans l'Union européenne, ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'elle estime nécessaire à l'établissement de comptes consolidés ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

Lors de l'établissement des comptes consolidés, il incombe à la Direction d'évaluer la capacité de la société à poursuivre son exploitation, de présenter dans ces comptes, le cas échéant, les informations nécessaires relatives à la continuité d'exploitation et d'appliquer la convention comptable de continuité d'exploitation, sauf s'il est prévu de liquider la société ou de cesser son activité.

Il incombe au Comité des comptes de suivre le processus d'élaboration de l'information financière et de suivre l'efficacité des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques, ainsi que le cas échéant de l'audit interne, en ce qui concerne les procédures relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière.

Les comptes consolidés ont été arrêtés par le Conseil d'administration.

## Responsabilités des Commissaires aux comptes relatives à l'audit des comptes consolidés

### Objectif et démarche d'audit

Il nous appartient d'établir un rapport sur les comptes consolidés. Notre objectif est d'obtenir l'assurance raisonnable que les comptes consolidés pris dans leur ensemble ne comportent pas d'anomalies significatives. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, sans toutefois garantir qu'un audit réalisé conformément aux normes d'exercice professionnel permet de systématiquement détecter toute anomalie significative. Les anomalies peuvent provenir de fraudes ou résulter d'erreurs et sont considérées comme significatives lorsque l'on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'elles puissent, prises individuellement ou en cumulé, influencer les décisions économiques que les utilisateurs des comptes prennent en se fondant sur ceux-ci.

Comme précisé par l'article L. 823-10-1 du Code de commerce, notre mission de certification des comptes ne consiste pas à garantir la viabilité ou la qualité de la gestion de votre société.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, le commissaire aux comptes exerce son jugement professionnel tout au long de cet audit. En outre :

- il identifie et évalue les risques que les comptes consolidés comportent des anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, définit et met en œuvre des procédures d'audit face à ces risques, et recueille des éléments qu'il estime suffisants et appropriés pour fonder son opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative provenant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne ;
- il prend connaissance du contrôle interne pertinent pour l'audit afin de définir des procédures d'audit appropriées en la circonstance, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne ;
- il apprécie le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la Direction, ainsi que les informations les concernant fournies dans les comptes consolidés ;
- il apprécie le caractère approprié de l'application par la Direction de la convention comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments collectés, l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou

à des circonstances susceptibles de mettre en cause la capacité de la société à poursuivre son exploitation. Cette appréciation s'appuie sur les éléments collectés jusqu'à la date de son rapport, étant toutefois rappelé que des circonstances ou événements ultérieurs pourraient mettre en cause la continuité d'exploitation. S'il conclut à l'existence d'une incertitude significative, il attire l'attention des lecteurs de son rapport sur les informations fournies dans les comptes consolidés au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas fournies ou ne sont pas pertinentes, il formule une certification avec réserve ou un refus de certifier ;

- il apprécie la présentation d'ensemble des comptes consolidés et évalue si les comptes consolidés reflètent les opérations et événements sous-jacents de manière à en donner une image fidèle ;

concernant l'information financière des personnes ou entités comprises dans le périmètre de consolidation, il collecte des éléments qu'il estime suffisants et appropriés pour exprimer une opinion sur les comptes consolidés. Il est responsable de la direction, de la supervision et de la réalisation de l'audit des comptes consolidés ainsi que de l'opinion exprimée sur ces comptes.

### Rapport au Comité des comptes

Nous remettons un rapport au Comité des comptes qui présente notamment l'étendue des travaux d'audit et le programme de travail mis en œuvre, ainsi que les conclusions découlant de nos travaux. Nous portons également à sa connaissance, le cas échéant, les faiblesses significatives du contrôle interne que nous avons identifiées pour ce qui concerne les procédures relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière.

Parmi les éléments communiqués dans le rapport au Comité des comptes, figurent les risques d'anomalies significatives que nous jugeons avoir été les plus importants pour l'audit des comptes consolidés de l'exercice et qui constituent de ce fait les points clés de l'audit, qu'il nous appartient de décrire dans le présent rapport.

Nous fournissons également au Comité des comptes la déclaration prévue par l'article 6 du règlement (UE) n°537-2014 confirmant notre indépendance, au sens des règles applicables en France telles qu'elles sont fixées notamment par les articles L. 822-10 à L. 822-14 du Code de commerce et dans le Code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes. Le cas échéant, nous nous entretenons avec le Comité des comptes des risques pesant sur notre indépendance et des mesures de sauvegarde appliquées.

Neuilly-sur-Seine, le 20 février 2018

Les Commissaires aux comptes

Deloitte & Associés

Jean-Pierre Agazzi

Grant Thornton  
Membre français de Grant Thornton International

Virginie Paethorpe



## E.4.2 Compte de résultat consolidé [GRI 201-1]

(En millions d'euros)

	Notes	Exercice 2017	Exercice 2016
<b>Chiffre d'affaires</b>	<b>Note 3</b>	<b>1 593,9</b>	<b>1 309,2</b>
Charges de personnel	Note 4	-611,6	-536,3
Charges opérationnelles	Note 5	-729,2	-576,3
<b>Marge opérationnelle</b>		<b>253,1</b>	<b>196,6</b>
<b>En % du Chiffre d'affaires</b>		<b>15,9%</b>	<b>15,0%</b>
Autres produits et charges opérationnels	Note 6	-67,6	13,3
<b>Résultat opérationnel</b>		<b>185,5</b>	<b>210,0</b>
<b>En % du Chiffre d'affaires</b>		<b>11,6%</b>	<b>16,0%</b>
Charges financières		-11,5	-13,6
Produits financiers		3,4	7,7
Résultat financier	Note 7	-8,1	-5,9
<b>Résultat avant impôt</b>		<b>177,4</b>	<b>204,0</b>
Charge d'impôt	Note 8	-44,1	-53,7
Quote-part du résultat net des sociétés mises en équivalence		0,1	0,0
<b>RÉSULTAT NET</b>		<b>133,4</b>	<b>150,4</b>
Dont attribuable aux :			
• <b>Propriétaires de la Société Mère</b>		<b>105,5</b>	<b>144,2</b>
• Participations ne donnant pas le contrôle	Note 10	27,9	6,2

(En euros et en nombre d'actions)

	Notes	Exercice 2017	Exercice 2016
Nombre moyen pondéré d'actions		132 557 598	132 102 935
<b>Résultat net par action – attribuable aux propriétaires de la Société Mère</b>	<b>Note 11</b>	<b>0,80</b>	<b>1,09</b>
Nombre moyen pondéré dilué d'actions		133 329 234	132 425 942
<b>Résultat net dilué par action – attribuable aux propriétaires de la Société Mère</b>	<b>Note 11</b>	<b>0,79</b>	<b>1,09</b>

## E.4.3 Etat du résultat global

(En millions d'euros)

	Exercice 2017	Exercice 2016
<b>Résultat net de la période</b>	<b>133,4</b>	<b>150,4</b>
<b>Autres éléments du résultat global</b>		
• <b>A reclasser en compte de résultat (recyclable) :</b>	<b>-16,2</b>	<b>-43,9</b>
Variation de la juste valeur des instruments financiers	-0,1	0,1
Variation de la juste valeur des actifs financiers disponibles à la vente	3,7	-43,7
Variation de la réserve de conversion	-20,6	-0,5
Effet d'impôt sur les éléments recyclables directement reconnus en capitaux propres	0,8	0,2
• <b>Non reclassés en compte de résultat (non recyclable) :</b>	<b>9,2</b>	<b>-17,8</b>
Gains et pertes actuariels générés sur la période liés aux engagements de retraite	11,5	-22,2
Effet d'impôt sur les éléments non recyclables directement reconnus en capitaux propres	-2,3	4,4
<b>Total autres éléments du résultat global</b>	<b>-7,0</b>	<b>-61,7</b>
<b>Total Résultat global</b>	<b>126,4</b>	<b>88,7</b>
Dont attribuable aux :		
• <b>Propriétaires de la Société Mère</b>	<b>97,7</b>	<b>81,3</b>
• <b>Participations ne donnant pas le contrôle</b>	<b>28,7</b>	<b>7,4</b>

## E.4.4 Etats consolidés de la situation financière

### ACTIF

(En millions d'euros)		31 décembre 2017	31 décembre 2016*
Goodwill	Note 12	933,8	766,4
Immobilisations incorporelles	Note 13	352,6	312,2
Immobilisations corporelles	Note 14	129,2	103,8
Actifs financiers non courants	Note 15	35,4	27,8
Impôts différés actifs	Note 9	52,4	45,3
<b>Total des actifs non courants</b>		<b>1 503,4</b>	<b>1 255,4</b>
Clients et comptes rattachés	Note 16	315,6	294,9
Impôts courants		14,1	6,7
Autres actifs courants	Note 18	136,3	129,0
Créances liées à l'activité d'intermédiation	Note 17	316,6	249,6
Instruments financiers courants		0,4	0,3
Trésorerie et équivalents de trésorerie	Note 19	355,8	374,0
<b>Total des actifs courants</b>		<b>1 138,9</b>	<b>1 054,5</b>
<b>TOTAL DE L'ACTIF</b>		<b>2 642,2</b>	<b>2 309,9</b>

### PASSIF

(En millions d'euros)	Notes	31 décembre 2017	31 décembre 2016*
Capital social		90,4	90,0
Primes		259,2	248,7
Réserves consolidées		843,6	675,0
Ecart de conversion		-47,3	-26,7
Résultat de l'exercice		105,5	144,2
Capitaux propres attribuables aux propriétaires de la Société Mère		1 251,3	1 131,1
Participations ne donnant pas le contrôle	Note 10	175,1	160,9
<b>Total capitaux propres</b>		<b>1 426,4</b>	<b>1 292,0</b>
Provisions retraites et assimilées	Note 21	116,0	131,6
Provisions non courantes	Note 22	14,2	8,0
Passifs financiers	Note 23	3,1	2,2
Impôts différés passifs	Note 9	57,4	47,2
Autres passifs non courants		0,0	0,4
<b>Total des passifs non courants</b>		<b>190,7</b>	<b>189,5</b>
Fournisseurs et comptes rattachés	Note 24	264,1	223,7
Impôts courants		51,2	37,5
Provisions courantes	Note 22	12,0	22,4
Instruments financiers courants		0,2	0,1
Part à moins d'un an des passifs financiers	Note 23	43,6	24,1
Dettes liées à l'activité d'intermédiation	Note 17	316,6	249,6
Autres passifs courants	Note 25	337,5	271,1
<b>Total des passifs courants</b>		<b>1 025,2</b>	<b>828,4</b>
<b>TOTAL DU PASSIF</b>		<b>2 642,2</b>	<b>2 309,9</b>

\* 31 décembre 2016 ajusté pour tenir compte du changement intervenu dans la présentation, comme exposé dans la Note « Base de préparation et principes comptables ».



## E.4.5 Tableau de flux de trésorerie consolidé

(En millions d'euros)

		Exercice 2017	Exercice 2016*
<b>Résultat avant Impôt</b>		<b>177,4</b>	<b>204,0</b>
Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles	Note 5	90,5	54,6
Dotations/(Reprises) nettes aux provisions d'exploitation		-9,3	0,2
Dotations/(Reprises) nettes aux provisions financières		2,1	2,0
Dotations/(Reprises) nettes aux autres provisions opérationnelles		12,9	-0,8
Amortissement de la Relation Clients		14,2	6,1
(Plus)/Moins-values de cessions d'immobilisations		0,4	-44,1
Charges nettes liées aux options de souscription d'actions et assimilées		7,1	6,8
Pertes/(Gains) sur instruments financiers		-	-0,2
Coût de l'endettement financier net	Note 7	1,1	0,6
<b>Flux nets de trésorerie générés par l'activité avant variation du besoin en fonds de roulement, intérêts financiers et impôts</b>		<b>296,3</b>	<b>229,2</b>
Impôts payés		-44,1	-39,1
Variation du besoin en fonds de roulement		33,8	33,4
<b>Flux nets de trésorerie générés par l'activité</b>		<b>286,0</b>	<b>223,5</b>
Décaissements liés aux acquisitions d'immobilisations corporelles et incorporelles		-107,0	-85,3
Encaissements liés aux cessions d'immobilisations corporelles et incorporelles		0,1	0,2
<b>Investissements d'exploitation nets</b>		<b>-106,8</b>	<b>-85,1</b>
Décaissements liés aux acquisitions d'immobilisations financières		-238,5	-142,8
Trésorerie des sociétés acquises/cédées durant l'exercice		17,9	37,4
Encaissements liés aux cessions financières		1,7	35,9
Trésorerie des sociétés cédées durant l'exercice		-2,6	-
<b>Investissements financiers nets</b>		<b>-221,4</b>	<b>-69,5</b>
<b>Flux nets de trésorerie liés aux opérations d'investissement</b>		<b>-328,2</b>	<b>-154,6</b>
Augmentations de capital liées à l'exercice d'options de souscription d'actions		10,7	4,4
Augmentation de capital souscrite par des actionnaires sans contrôle		-	3,1
Souscription de nouveaux emprunts	Note 23	18,3	0,8
Nouveaux contrats de location-financement	Note 23	0,1	-
Remboursements d'emprunts à long et à moyen terme	Note 23	-2,6	-0,6
Coût de l'endettement financier net payé		-1,1	-0,6
<b>Flux nets de trésorerie liés aux opérations de financement</b>		<b>25,5</b>	<b>7,2</b>
<b>Variation de trésorerie</b>		<b>-16,8</b>	<b>76,0</b>
<b>Trésorerie et équivalents de trésorerie nets à l'ouverture</b>		<b>357,0</b>	<b>277,9</b>
Variation de trésorerie	Note 23	-16,8	76,0
Incidence des variations de cours de monnaies étrangères sur la trésorerie		-6,1	3,0
<b>Trésorerie et équivalents de trésorerie nets à la clôture</b>	<b>Note 19</b>	<b>334,2</b>	<b>357,0</b>

\* 31 décembre 2016 ajusté pour tenir compte du changement intervenu dans la présentation, comme exposé dans la Note « Base de préparation et principes comptables ».



## E.4.6 Variation des capitaux propres consolidés

(En millions d'euros)	Nombre d'actions à la clôture (En milliers)	Capital social	Primes	Réserves consolidées		Variations de périmètre	Ecart de conversion	Résultat de l'exercice	Capitaux propres – attribuables aux propriétaires de la Société Mère	Participations ne donnant pas le contrôle	Capitaux propres
				Réserves consolidées							
<b>Au 1<sup>er</sup> janvier 2016</b>	<b>131 926</b>	<b>89,7</b>	<b>241,5</b>	<b>581,1</b>	<b>-200,8</b>	<b>-26,2</b>	<b>103,4</b>	<b>788,7</b>			<b>788,7</b>
• Augmentation de capital	421	0,3	7,2						7,5		7,5
• Affectation du résultat net de l'exercice précédent				103,4			-103,4				
• Options de souscription d'actions et assimilées				6,8					6,8		6,8
• Variations de périmètre					246,8			246,8		153,5	400,3
<b>Transactions avec les actionnaires</b>	<b>421</b>	<b>0,3</b>	<b>7,2</b>	<b>110,2</b>	<b>246,8</b>	<b>-</b>	<b>-103,4</b>	<b>261,1</b>	<b>153,5</b>	<b>414,6</b>	
• Résultat net de la période							144,2	144,2	6,2	150,4	
• Autres éléments du résultat global				-62,3		-0,5		-62,9	1,2	-61,7	
<b>Total du résultat global de la période</b>		<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-62,3</b>	<b>-</b>	<b>-0,5</b>	<b>144,2</b>	<b>81,3</b>	<b>7,4</b>	<b>88,7</b>	
<b>Au 31 décembre 2016</b>	<b>132 347</b>	<b>90,0</b>	<b>248,7</b>	<b>629,0</b>	<b>46,0</b>	<b>-26,7</b>	<b>144,2</b>	<b>1 131,1</b>	<b>160,9</b>	<b>1 292,0</b>	
• Augmentation de capital	552	0,4	10,5						10,9	10,9	
• Affectation du résultat net de l'exercice précédent				144,2			-144,2	0,0		0,0	
• Options de souscription d'actions et assimilées				7,1					7,1	7,1	
• Variations de périmètre					14,5				14,5	-14,5	
<b>Transaction sous contrôle commun</b>				<b>-9,9</b>				<b>-9,9</b>		<b>-9,9</b>	
<b>Transactions avec les actionnaires</b>	<b>552</b>	<b>0,4</b>	<b>10,5</b>	<b>141,3</b>	<b>14,5</b>	<b>-</b>	<b>-144,2</b>	<b>22,6</b>	<b>-14,5</b>	<b>8,1</b>	
• Résultat net de la période							105,5	105,5	27,9	133,4	
• Autres éléments du résultat global				12,8		-20,6		-7,8	0,7	-7,1	
<b>Total du résultat global de la période</b>		<b>-</b>	<b>-</b>	<b>12,8</b>	<b>-20,6</b>	<b>105,5</b>	<b>97,7</b>	<b>28,7</b>	<b>126,4</b>		
<b>Au 31 décembre 2017</b>	<b>132 899</b>	<b>90,4</b>	<b>259,2</b>	<b>783,1</b>	<b>60,5</b>	<b>-47,3</b>	<b>105,5</b>	<b>1 251,3</b>	<b>175,1</b>	<b>1 426,4</b>	

## E.4.7 Annexes aux comptes consolidés

### E.4.7.1 Préambule

Worldline SA, Société Mère du Groupe Worldline, est une société anonyme de droit français, dont le siège est situé au 80, quai Voltaire, 95879 Bezons, France. La Société est immatriculée auprès du registre du commerce et des sociétés à Pontoise sous le numéro 378 901 946 RCS Pontoise. Les actions Worldline SA sont cotées sur le marché Euronext Paris, sous le code ISIN FRO011981968 et ne font pas l'objet de cotation sur une autre place de marché. Worldline SA est la seule société cotée du Groupe. La Société est dirigée par un Conseil d'Administration.

Worldline est un leader européen et un acteur mondial de référence dans le secteur des paiements et des services transactionnels. Les activités de Worldline sont organisées autour de trois axes : Services Commerçants, Services financiers et Mobilité & Services Web Transactionnels.

Worldline SA est détenue majoritairement par Atos SE, sa mère ultime, dont les actions sont cotées sur le marché Euronext Paris, sous le code ISIN FRO000051732.

Les états financiers consolidés ont été arrêtés par le Conseil d'Administration le 19 février 2017. Ces états financiers consolidés deviendront définitifs après leur approbation par l'Assemblée Générale des actionnaires prévue le 24 mai 2018.

### E.4.7.2 Base de préparation et principes comptables

#### Base de préparation des comptes consolidés

Conformément à la réglementation européenne n° 1606/2002 du 19 juillet 2002, les états financiers consolidés au 31 décembre 2017 ont été établis conformément aux normes comptables internationales, telles qu'approuvées par l'Union européenne au 31 décembre 2017. Les normes internationales comprennent les *International Financial Reporting Standards* (IFRS) publiées par l'*International Accounting Standards Board* (IASB), les *International Accounting Standards* (IAS), les interprétations du *Standing Interpretations Committee* (SIC) et de l'*International Financial Reporting Interpretations Committee* (IFRIC).

Les principes comptables appliqués par le Groupe sont conformes à ces normes et interprétations qui sont consultables sur : [http://ec.europa.eu/internal\\_market/accounting/ias/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/accounting/ias/index_en.htm).

Au 31 décembre 2017, les normes comptables et interprétations approuvées par l'Union européenne sont identiques aux normes et interprétations d'application obligatoire publiée par l'*International Accounting Standards Board* (IASB). Par conséquent, les états financiers du Groupe sont préparés selon les normes IFRS et interprétations telles que publiées par l'IASB.

Les interprétations et les amendements aux normes en vigueur qui ont été publiés et qui sont d'application obligatoire pour le Groupe à compter de l'exercice ouvert le 1<sup>er</sup> janvier 2017 n'ont pas eu d'impact significatif pour les comptes consolidés.

- Amendements à IAS 7 - Initiative concernant les informations à fournir ;

- Amendements à IAS 12 - Comptabilisation d'actifs d'impôts différés au titre des pertes latentes ;
- Améliorations annuelles des IFRS (2014-2016) - diverses normes (Amendement à IFRS 12).

De nouvelles normes et amendements de normes publiés entreront en vigueur pour les exercices ouverts après le 1<sup>er</sup> janvier 2017. Bien que leur adoption anticipée soit permise, les nouvelles normes et les amendements de normes suivants n'ont pas été appliqués pour la préparation de ces états financiers consolidés.

**IFRS 15, applicable pour le Groupe Worldline à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018 et IFRS 16, applicable au Groupe Worldline à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2019 auront un impact significatif sur les comptes du Groupe.**

#### IFRS 15

IFRS 15 constitue le cadre de référence permettant de déterminer si des revenus doivent être comptabilisés, pour quel montant et à quelle date. Cette nouvelle norme remplace les dispositions existantes sur la comptabilisation du revenu, notamment IAS 18 - Produits des activités ordinaires, IAS 11 - Contrats de construction et IFRIC 13 - Programmes de fidélisation de la clientèle. IFRS 15 sera mise en œuvre pour le Groupe Worldline à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018. Le Groupe Worldline a participé à un groupe de travail au sein du Syntec Numérique visant à identifier les impacts du nouveau référentiel au sein de la profession. Le Groupe a également mené une analyse de son portefeuille de contrats afin de chiffrer les impacts attendus dans ses comptes consolidés.

#### Principal ou Agent

Le Groupe a mené une analyse de la nature de ses relations vis-à-vis de ses clients afin de déterminer s'il agit en tant que principal ou en tant qu'agent dans la réalisation du contrat ou d'une partie du contrat quand le Groupe est amené à revendre des équipements, des logiciels ou des services.

Sous IAS 18, le Groupe prend comme principaux critères les notions de risques et avantages pour déterminer s'il agit en tant que principal ou agent dans une transaction. Sous IFRS 15, le Groupe est désormais considéré comme agissant en tant que principal s'il contrôle les biens ou les services avant de les transférer à son client.

#### Identification des obligations de performance au sein d'un contrat à phases multiples

Le Groupe a effectué les analyses sur les contrats où les critères d'IFRS 15 pouvaient modifier les règles de reconnaissance du revenu.

Pour les phases de mises en route, aucune modification n'a été identifiée. Worldline appliquera l'expédient pratique de la norme IFRS 15 et comptabilisera les produits lors de la facturation, la facturation étant échelonnée avec la livraison au client.

Comme Worldline fournit une plus-value à ses clients dans le cadre des phases de construction, les phases de construction seront considérées comme une obligation distincte selon IFRS 15 et les revenus seront reconnus pendant la phase de construction (pas de changements attendus par rapport aux pratiques précédentes).

### Coûts d'obtention des contrats

Sous IFRS 15, les coûts incrémentaux d'acquisition des contrats pluriannuels doivent être capitalisés. Ce changement n'aura pas d'impact sur les comptes du Groupe.

### Impacts attendus dans les comptes consolidés

Le Groupe a choisi d'appliquer la méthode rétrospective intégrale en retraitant ses données comparatives 2017. Le chiffre d'affaires 2017 consolidé du Groupe sera impacté de l'ordre de -2,6% majoritairement du fait de la requalification de transactions de principal à agent. L'effet cumulé dans les capitaux propres au 1<sup>er</sup> janvier 2018 sera nul.

### IFRS 16

La norme IFRS 16 est applicable au Groupe Worldline à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2019. Cette nouvelle norme remplace les normes IAS 17 - Contrats de Location, SIC 15 - Avantages dans les contrats de location simple, et SIC 27 - Evaluation de la substance des transactions impliquant la forme juridique d'un contrat de location. Il existe des exemptions pour les contrats de location de courte durée ou de faible valeur.

IFRS 16 introduit un modèle unique de comptabilisation des contrats de location pour les locataires. Le Groupe, comme locataire, reconnaît un « droit d'usage » à l'actif représentant son droit à utiliser l'actif sous-jacent et une dette représentative de son obligation de paiement des loyers.

Le Groupe a effectué une première analyse des impacts potentiels de l'application d'IFRS 16 sur ses comptes consolidés mais n'a pas encore achevé son analyse complète. A date, les principaux impacts attendus résident dans la reconnaissance de droits d'usage et des dettes associés relatifs aux contrats de location immobiliers et d'équipements informatiques. Par ailleurs, la nature des charges encourues va évoluer des charges de loyer opérationnelles vers un amortissement du droit d'usage et un intérêt financier sur la dette associée.

**La norme IFRS 9 « Instruments financiers » est applicable pour le Groupe à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018. L'application de cette norme n'aura pas d'impact significatif sur les comptes consolidés du Groupe Worldline.**

### IFRS 9

La norme IFRS 9 remplace la norme IAS 39 « Instruments financiers : comptabilisation et évaluation ». Les trois principaux sujets ont été amendés par IFRS 9.

### Classification des actifs financiers

IFRS 9 prévoit une nouvelle approche en matière de classement et d'évaluation des actifs financiers. La norme présente trois classes d'actifs financiers, ceux évalués au coût amorti, ceux évalués à la juste valeur par le biais des autres éléments du résultat global et ceux évalués à la juste valeur par le biais du résultat net.

Ces nouvelles dispositions en matière de classement n'auront pas d'impact significatif sur la manière dont le Groupe comptabilise les créances clients, prêts, placements à court terme et titre de capitaux propres.

### Dépréciation - Actifs financiers et actifs de contrats

IFRS 9 remplace le modèle de « pertes encourues » d'IAS 39 par celui, plus prospectif, des « pertes de crédit attendues ».

### Créances incluant les actifs de contrats

Le Groupe a évalué les pertes effectivement encourues au cours des dernières années sur son portefeuille clients et a conclu que le nouveau modèle de dépréciation d'IFRS 9 au 1<sup>er</sup> janvier 2018 n'a pas d'impact matériel sur les comptes du Groupe par rapport au modèle IAS 39.

### Trésorerie et équivalents de trésorerie

Les placements détenus par le Groupe le sont auprès d'institutions financières dont la majorité est notée de A- à AA-. L'impact du nouveau modèle a été calculé sur la base de la notation S&P et n'a pas d'impact matériel sur les comptes du Groupe.

### Comptabilité de couverture

Lors de la première application d'IFRS 9, le Groupe a le choix de continuer d'appliquer les dispositions d'IAS 39 en matière de comptabilité de couverture et non celles d'IFRS 9. Le Groupe a choisi d'appliquer IFRS 9 pour sa comptabilité de couverture.

Le Groupe utilise des contrats de change à terme pour couvrir la variabilité des flux de trésorerie attribuable aux variations des cours de changes liées aux achats et ventes en monnaie étrangère.

Seule la variation de juste valeur de l'élément « prix » au comptant du contrat de change à terme est désignée en tant qu'instrument de couverture dans les relations de couverture de flux de trésorerie. Selon IAS 39, la variation de valeur de l'élément « temps » des contrats de change à terme (élément de report/déport) est comptabilisée immédiatement en résultat.

En adoptant IFRS 9, le Groupe a choisi de comptabiliser les éléments de report/déport séparément en « coûts de couverture ». Ils seront désormais comptabilisés en autres éléments du résultat global et accumulés en réserve de coûts de couverture, dans une composante séparée des capitaux propres, avant d'être comptabilisés ultérieurement, comme les gains et pertes accumulés dans la réserve de couverture des flux de trésorerie.

L'impact de ce changement de méthode comptabilité de couverture au 1<sup>er</sup> janvier 2018 est une baisse des réserves consolidées n'est pas significatif.

**Il n'est pas attendu d'impact significatif de ces autres normes et amendements de normes d'application, non obligatoires à l'exercice ouvert le 1<sup>er</sup> janvier 2017 et potentiellement applicables aux comptes consolidés du Groupe :**

- Améliorations annuelles des IFRS (2014-2016) - diverses normes (Amendements à IFRS 1 et IAS 28) ;
- Amendements à IFRS 2 - Paiement fondé sur des actions ;
- Amendements à IAS 40 - Transferts des immeubles de placements ;
- Vente ou apport d'actifs entre un investisseur et une entreprise associée ou une coentreprise (amendements à IFRS 10 et à IAS 28) ;
- IFRIC 22 « Transactions en monnaies étrangères et contrepartie anticipée » ;
- IFRIC 23 « Incertitude relative aux traitements fiscaux ».



### Activités d'intermédiation

L'activité d'acquisition commerçants (*Commercial Acquiring*) de Worldline consiste à gérer le processus d'autorisation de paiement par carte bancaire des clients des commerçants. Le rôle principal de l'Acquéreur consiste à transférer les fonds reçus dans le cadre d'une transaction par carte de la banque émettrice du porteur de carte au compte bancaire du commerçant.

A travers ces activités d'intermédiation, Worldline et ses filiales font face à des fluctuations de trésorerie dues au délai qui peut exister entre le paiement fait aux commerçants et la réception des fonds de la part des schémas de paiement (Visa, MasterCard ou les autres schémas de paiement). Des commissions d'interchange sont également définies par ces schémas de paiement, excepté quand un contrat bilatéral existe entre l'Acquéreur et l'Emetteur de la carte. Worldline n'ayant pas conclu ce type d'accord avec les Emetteurs, les commissions d'interchange sont ainsi totalement fixées par les schémas de paiement.

Par le passé, le Groupe compensait les actifs et les passifs liés aux activités d'intermédiation (fonds reçus d'avance et dettes envers les commerçants). Par ailleurs, le Groupe présentait les commissions d'interchange collectées auprès des commerçants en trésorerie et reconnaissait un passif pour le montant correspondant à reverser à l'Emetteur. Les commissions liées aux activités d'interchange n'étaient pas compensées.

Au cours des dernières années, le Groupe a réalisé plusieurs acquisitions de sociétés dans le secteur de l'activité d'acquisition commerçants. Le Groupe a constaté que, dans certaines sociétés acquises, le décalage des flux d'intermédiation pouvait être plus long que celui observé précédemment au sein de Worldline. Le Groupe a par ailleurs noté que la présentation décompensée des flux d'intermédiation au bilan était devenue la pratique courante parmi les acteurs les plus importants du marché d'Acquisition Commerçants publiant leurs états financiers en normes IFRS ou US Gaap.

Afin de tenir compte de la nouvelle particularité des sociétés acquises et de permettre une meilleure comparabilité de ses états financiers avec les principaux acteurs du marché, le Groupe a décidé de ne plus compenser les actifs et les passifs liés aux activités d'intermédiation, en les isolant sur des lignes dédiées d'actifs et de passifs courants (y compris les commissions d'interchange). Le Groupe estime que ce changement dans la présentation fournit des informations plus pertinentes sur les impacts de l'activité d'acquisition commerçants dans les états financiers consolidés de Worldline. Ce changement dans la présentation a été appliqué rétrospectivement et Worldline a retraité ses états financiers afin de présenter les positions des activités d'intermédiation dans les actifs et passifs courants.

Les effets du changement de présentation sur les éléments de trésorerie sont : -47 millions d'euros sur la position de trésorerie nette d'ouverture de 2016, -3,9 millions d'euros sur le flux de trésorerie disponible de 2016 et -51 millions d'euros sur la position de trésorerie nette d'ouverture de 2017.

Voir Note 17 « Activités d'intermédiation ».

### Transaction entre entités sous contrôle commun

Dans le but de mieux refléter la substance économique des transactions entre entités sous contrôle commun, le Groupe a décidé de choisir la comptabilisation des actifs et passifs des entités acquises sous contrôle commun à la valeur historique dans les comptes consolidés en IFRS de Worldline. La différence entre le prix d'acquisition et l'actif net est reconnue directement en réserves.

Les états financiers consolidés sont présentés dans la devise fonctionnelle du Groupe, en euros. Tous les montants sont présentés en millions d'euros avec une décimale. Cette présentation peut aboutir à des écarts d'arrondis entre les chiffres présentés dans les différents tableaux et leurs totaux ou sous-totaux.

Les règles énoncées ci-dessous ont été appliquées uniformément à tous les exercices présentés dans ce rapport.

### Estimations comptables et jugements

Dans le cadre de la préparation des états financiers consolidés, la Direction émet des jugements et utilise des estimations et des hypothèses susceptibles d'avoir un impact sur le montant des actifs, passifs, produits et charges comptabilisés dans les états financiers, ainsi que sur les informations figurant en annexe sur les actifs et passifs éventuels en date d'arrêté. Les estimations, hypothèses et jugements qui pourraient entraîner un ajustement significatif de la valeur comptable des actifs et passifs sont essentiellement liés aux éléments suivants :

#### Les tests de dépréciation du goodwill

Le goodwill fait l'objet de tests de dépréciation au minimum annuellement, conformément aux principes comptables énoncés ci-après. Les valeurs recouvrables des Unités Génératrices de Trésorerie (UGT) correspondent à la valeur la plus élevée entre leur valeur d'utilité ou de leur juste valeur diminuée des coûts de la vente. Les calculs nécessitent l'utilisation d'estimations telles que décrites en Note 13 « Goodwill » des états financiers.

#### La reconnaissance du chiffre d'affaires et des coûts liés aux contrats à long terme

Le chiffre d'affaires et les coûts associés, y compris les pertes à terminaison prévues, sont évalués conformément aux principes comptables exposés ci-après. Les coûts totaux prévus des contrats sont fondés sur des hypothèses opérationnelles telles que des prévisions d'activité ou des écarts de coûts qui ont une incidence directe sur le niveau de chiffre d'affaires et les éventuelles pertes à terminaison comptabilisées.

#### La capitalisation des frais de développement

Le Groupe reconnaît à l'actif les frais de développement qui correspondent à des solutions techniques développées spécifiquement pour des clients ou disponibles pour les clients du Groupe. Le critère de reconnaissance de ces actifs requiert un certain jugement et une vision globale des coûts pouvant être capitalisés. Ces frais de développement capitalisés sont amortis sur la durée de vie moyenne estimée de l'actif (cf. Note sur les principes comptables « Immobilisations incorporelles autres que le goodwill » et la Note 14 « Immobilisations incorporelles »).

## Méthode de consolidation

### Filiales

Les filiales sont toutes des entités dans lesquelles le Groupe exerce directement ou indirectement un contrôle. Le contrôle se caractérise par le pouvoir de diriger les politiques financières et opérationnelles, généralement mais pas systématiquement accompagné de la détention de plus de la moitié des droits de vote. L'existence et les effets des droits de vote potentiels qui sont actuellement exerçables ou convertibles, le pouvoir de nommer la majorité des membres des organes de direction et l'existence de droits de veto sont autant d'éléments pris en compte pour déterminer si le Groupe contrôle une entité. Les filiales sont consolidées selon la méthode de l'intégration globale à compter de la date à laquelle le contrôle est transféré au Groupe. Elles sont déconsolidées à partir de la date où ce contrôle cesse d'exister.

### Entreprises associées

Les entreprises associées sont des entités sur lesquelles le Groupe exerce une influence notable, sans pour autant les contrôler exclusivement ou conjointement. En général, le Groupe détient entre 20% et 50% de droits de vote, bien que cela ne soit pas systématique. Les participations dans les entreprises associées sont comptabilisées par mise en équivalence.

## Conversion des états financiers en monnaie étrangère

Les actifs et les passifs des sociétés situées à l'extérieur de la zone euro sont convertis au taux de change de clôture. Les éléments du compte de résultat sont convertis au taux de change moyen de la période. Les écarts de conversion du bilan et du compte de résultat proviennent des variations de taux de change qui sont identifiées comme élément du résultat global sous l'intitulé « Ecart de conversion ».

Dans le cadre de l'acquisition d'une société située à l'extérieur de la zone euro, le *goodwill* et les ajustements de juste valeur sont considérés comme des actifs et des passifs de cette société et convertis en euros au taux de change de clôture.

Le Groupe ne consolide aucune entité exerçant une activité dans une économie hyper inflationniste.

## Conversion des transactions libellées en monnaies étrangères

Les transactions libellées en monnaies étrangères sont converties en monnaie fonctionnelle au taux de change des jours des transactions. Les gains et les pertes de change résultant du règlement de ces transactions et de la conversion au taux de change de clôture des actifs et des passifs monétaires libellés en monnaies étrangères sont comptabilisés dans le compte de résultat sous la rubrique « Autres produits et charges financiers », sauf si la comptabilité de couverture est appliquée.

## Reconnaissance du chiffre d'affaires

### Services

Les activités de services constituent la majeure partie du chiffre d'affaires du Groupe.

Le chiffre d'affaires découlant des activités transactionnelles, notamment dans le domaine des paiements, est reconnu au cours de la période durant laquelle le traitement a été achevé.

Le produit des abonnements est comptabilisé linéairement sur la durée du contrat.

Le chiffre d'affaires pour les projets de développement et/ou de migration plateformes avec des clients sont reconnus au fur et à mesure de la réalisation de la prestation, selon le degré d'avancement, lorsque le résultat à terminaison peut être déterminé de manière fiable. L'avancement est déterminé par comparaison des coûts cumulés engagés, à une date donnée, aux coûts totaux prévus du contrat. Les prestations relatives à ces contrats figurent au bilan sous la rubrique « Clients et comptes rattachés » pour la part des produits à recevoir et en « Autres passifs courants » pour la part des produits constatés d'avance. Lorsque le résultat d'un contrat au forfait ne peut être estimé de façon fiable, le chiffre d'affaires n'est reconnu que dans la limite des coûts du contrat encourus qui seront probablement recouvrables.

Les revenus relatifs aux autres services effectués pour le compte de clients sont reconnus au moment de l'achèvement de la prestation de service.

Le Groupe est amené à signer des contrats de services à éléments multiples, pouvant correspondre à une combinaison de différents services. Le chiffre d'affaires est reconnu de manière séparée pour chacun des éléments lorsqu'ils sont identifiables séparément. Un ensemble de contrats est regroupé et traité comme un seul et unique contrat, lorsque cet ensemble de contrats est négocié comme un marché global, que les contrats sont si étroitement liés qu'ils font, de fait, partie d'un projet unique avec une marge globale et que les contrats sont exécutés simultanément ou à la suite l'un de l'autre, sans interruption.

Le Groupe effectue, de manière régulière et dans certaines circonstances particulières, des analyses de rentabilité des contrats de services afin de déterminer si les dernières estimations de chiffres d'affaires, de coûts et d'avancement nécessitent d'être révisées. Si, ces estimations montrent qu'un contrat sera déficitaire, une provision pour perte à terminaison est comptabilisée immédiatement couvrant la perte dans son intégralité.

### Vente de terminaux

Les revenus de la vente de terminaux de paiement installés par le personnel technique de l'entreprise sont reconnus au moment de l'installation. Dans le cas où les terminaux de paiement sont uniquement livrés à un grossiste, les revenus de leur vente ne sont reconnus qu'au moment de la livraison des biens, conformément à l'incoterm convenu.

Les revenus de la location de terminaux aux commerçants sont reconnus linéairement sur la durée du contrat. Une reconnaissance identique des revenus découlant des contrats d'entretien et de maintenance a été appliquée, c'est-à-dire un étalement sur la durée du contrat.

### Agent

Lorsque le Groupe agit comme un agent entre le client et le fournisseur, le chiffre d'affaires est comptabilisé net des facturations des fournisseurs. Les indicateurs généralement considérés pour déterminer si le Groupe agit ou non comme un agent sont notamment la responsabilité contractuelle vis-à-vis du client, la responsabilité du risque de crédit et du risque de niveau de service et la valeur ajoutée apportée aux prestations ou aux produits du fournisseur.

Le chiffre d'affaires de la division « Services Commerçants » est présenté net des commissions d'interchanges bancaires perçues pour le compte des émetteurs de cartes.





### Marge opérationnelle et Excédent Brut Opérationnel (EBO)

La marge opérationnelle reflète les opérations récurrentes du Groupe et exclut donc les produits et charges opérationnels inhabituels conformément à la recommandation de l'ANC (Autorité des normes comptables) n° 2013-03 relative à la présentation des états financiers émise le 7 novembre 2013.

L'Excédent Brut Opérationnel se base sur la marge opérationnelle minorée des éléments sans impact sur les flux de trésorerie et exclut donc les dotations aux amortissements et dotations nettes aux provisions.

### Autres produits et charges opérationnels

Les « Autres produits et charges opérationnels » sont constitués des produits et charges qui sont inhabituels et peu fréquents. Ils sont présentés après la marge opérationnelle.

Les dotations et reprises de provisions pour réorganisation et rationalisation et coûts associés sont classées dans le compte de résultat en fonction de leur nature :

- Les réorganisations directement liées aux activités opérationnelles sont classées en marge opérationnelle ;
- Les réorganisations liées aux regroupements d'entreprises ou considérées comme des plans inhabituels et peu fréquents sont classées en « Autres charges opérationnelles » ;
- Si un plan de réorganisation est comptabilisé en « Autres charges opérationnelles », les dépenses de rationalisation et coûts associés sur les locaux et bâtiments, relatives au plan, sont également présentées en « Autres charges opérationnelles ».

Les « Autres produits et charges opérationnels » incluent également les litiges majeurs, les plus et moins-values de cessions sur immobilisations corporelles et incorporelles, les pertes de valeur des actifs non financiers, l'amortissement des relations clients et brevets, l'amortissement des plans de rémunération fondés sur des actions et tout autre produit ou charge considéré comme inhabituel et peu fréquent.

### Impôts courants et différés

La charge d'impôts correspond aux impôts exigibles à payer et aux impôts différés. Un impôt différé est calculé sur toutes les différences temporaires entre la base fiscale et la base comptable consolidée des actifs et passifs, selon la méthode du report variable. L'impôt différé est évalué en utilisant le taux d'imposition officiel qui sera en vigueur à la date de clôture de l'exercice où les différences temporaires se résorberont.

En cas de variation des taux d'impôts, les impôts différés sont ajustés en contrepartie du compte de résultat sauf si les variations concernent des éléments comptabilisés en « Autres éléments du résultat global » ou directement en capitaux propres.

Les actifs et passifs d'impôts différés sont compensés au niveau d'une même entité fiscale lorsqu'elle a le droit de compenser les montants ainsi comptabilisés. Les actifs d'impôts différés correspondant aux différences temporaires et aux pertes fiscales reportables sont comptabilisés lorsqu'ils sont considérés comme étant recouvrables pendant leur période de validité, en tenant compte d'informations historiques et prévisionnelles.

Les impôts différés passifs sur les différences temporaires liées au *goodwill* sont comptabilisés dans la mesure où les différences temporaires ne résultent pas de la comptabilisation initiale du *goodwill*.

Les impôts différés actifs sont soumis à des tests de dépréciation au moins une fois par an à la clôture, sur la base des données à fin décembre, des données budgétaires et des données issues des tests de dépréciation.

### Résultat par action

Le résultat par action de base est calculé en divisant le résultat net (attribuable aux propriétaires de la Société Mère) par le nombre moyen d'actions en circulation au cours de l'exercice. Les actions propres ne sont pas prises en compte pour le calcul du résultat par action de base ou dilué.

Le résultat par action dilué est calculé en divisant le résultat net (attribuable aux propriétaires de la Société Mère), ajusté du coût financier (net d'impôt) des instruments de dette dilutifs éventuels, par le nombre moyen d'actions ordinaires en circulation au cours de l'exercice, majoré du nombre moyen d'actions qui, selon la méthode du rachat d'actions, auraient été émises si des instruments dilutifs éventuels avaient été convertis.

### Regroupements d'entreprises et goodwill

Un regroupement d'entreprises peut impliquer l'achat des titres d'une autre entité, l'achat de l'actif net d'une autre société ou l'achat de tout ou partie des éléments d'actifs nets d'une autre entité qui, ensemble, constituent une ou plusieurs activités.

Les contrats de services majeurs avec transfert d'effectifs et d'actifs, qui permettent au Groupe de développer ou d'améliorer de manière significative sa position concurrentielle au sein d'un secteur d'activité ou d'une zone géographique, sont comptabilisés comme des regroupements d'entreprises.

### Evaluation des actifs et passifs de sociétés nouvellement acquises

Les regroupements d'entreprises sont comptabilisés selon la méthode de l'acquisition. La contrepartie transférée en échange du contrôle de l'entité acquise se définit comme étant la juste valeur à la date d'acquisition des actifs transférés par le Groupe, des passifs repris par le Groupe à l'égard des anciens propriétaires de l'entité acquise, et des parts de capitaux propres émises par le Groupe.

Les coûts liés à l'acquisition sont exclus de la contrepartie transférée et sont inscrits en charge lorsqu'ils sont encourus.

Lors de la première consolidation, l'ensemble des actifs, passifs et passifs éventuels de la société acquise est estimé à sa juste valeur.

### Goodwill

Le *goodwill* représente l'excédent de la somme de la contrepartie transférée, des participations ne donnant pas le contrôle et de la juste valeur des participations antérieurement détenues par l'acquéreur dans l'entité acquise sur le montant net des actifs et passifs identifiables repris à date d'acquisition. Si le montant net des actifs et passifs identifiables à la date d'acquisition, après réévaluation, est supérieur à la somme de la contrepartie transférée, des participations ne donnant pas le contrôle et de la juste valeur des participations antérieurement détenues par l'acquéreur dans l'entité acquise, la différence est reconnue immédiatement en produit au compte de résultat.

Le *goodwill* est alloué aux Unités Génératrices de Trésorerie (UGT) pour les besoins des tests de dépréciation. Le *goodwill* est affecté aux UGT susceptibles de bénéficier des synergies du regroupement d'entreprises et représentent au sein du Groupe le niveau le plus bas auquel le *goodwill* est suivi pour des besoins de gestion interne.



Une UGT se définit comme le plus petit groupe identifiable d'actifs qui génère des entrées de trésorerie largement indépendantes des entrées de trésorerie générées par d'autres actifs ou groupe d'actifs. Les UGT correspondent aux lignes de services définies par IFRS 8.

La valeur recouvrable d'une UGT représente la valeur la plus élevée entre sa juste valeur, diminuée des coûts de la vente, et sa valeur d'utilité déterminée selon la méthode de l'actualisation des flux de trésorerie. Quand la valeur recouvrable est inférieure à la valeur comptable, une perte de valeur doit être comptabilisée en résultat opérationnel.

Le *goodwill* fait l'objet d'un test de dépréciation au minimum une fois par an par comparaison de sa valeur comptable et de sa valeur recouvrable à la date de clôture sur la base des données de décembre et de projections de flux de trésorerie basées sur les données budgétaires couvrant une période de trois ans. La fréquence du test peut être plus courte si des événements ou circonstances indiquent que la valeur comptable n'est pas recouvrable.

De tels événements ou circonstances incluent mais ne se limitent pas à :

- Un écart significatif de la performance économique de l'actif en comparaison avec le budget ;
- Une dégradation significative de l'environnement économique de l'actif ;
- La perte d'un client majeur ;
- La croissance significative des taux d'intérêt.

### Immobilisations incorporelles autres que le goodwill

Les immobilisations incorporelles autres que le *goodwill* sont principalement constituées de logiciels et de licences d'utilisation acquis directement par le Groupe, des coûts internes de développement de solutions informatiques ainsi que de logiciels et de relations clients acquis dans le cadre d'un regroupement d'entreprises.

Aucune immobilisation incorporelle résultant de travaux de recherche (ou d'une phase de recherche sur un projet interne) n'est reconnue. Les dépenses engagées au titre de la recherche (ou dans le cadre de phase de recherche de projet interne) sont reconnues en charges lorsqu'elles sont encourues.

Une immobilisation incorporelle résultant de travaux de développement (ou d'une phase de développement sur projet interne) peut être reconnue si et seulement si une entité peut démontrer l'ensemble des éléments suivants :

- La capacité technique à réaliser l'immobilisation incorporelle pour l'utiliser ou la vendre ;
- L'intention et la capacité d'achever le développement du logiciel et de l'utiliser ou de le vendre ;
- La capacité à utiliser ou vendre l'immobilisation incorporelle ;
- La probabilité que des avantages économiques futurs résultent de l'utilisation cette immobilisation incorporelle doit être démontrée ;
- La disponibilité de ressources techniques, financières ou autres adéquates à la réalisation de l'immobilisation incorporelle ; et

- La capacité de mesurer de manière fiable les dépenses attribuables à l'immobilisation incorporelle durant sa phase de développement.

Les frais de développement immobilisés correspondent à des actifs développés pour l'utilisation propre du Groupe, à des projets d'application spécifique pour des clients ou à des solutions technologiques innovantes mises à la disposition d'un groupe de clients. Ces projets font l'objet d'une analyse au cas par cas pour s'assurer qu'ils répondent bien aux critères de capitalisation. Ne sont capitalisés que les coûts de développement directement attribuables nécessaires pour créer, produire et préparer l'immobilisation afin qu'elle puisse être exploitée de la manière prévue par la Direction.

Les dépenses de développement portées à l'actif sont comptabilisées à leur coût diminué du cumul des amortissements et du cumul des pertes de valeur. Elles sont amorties selon la méthode linéaire sur une durée comprise entre 3 et 12 ans pouvant se décomposer en deux catégories :

- Pour les développements relatifs à des activités à cycle court ou liés à des contrats à courte durée, la période d'amortissement se situe entre 3 et 7 ans ;
- Pour les développements basés sur des technologies à lente obsolescence et utilisés sur des activités à cycle long et des contrats de longue durée, la durée d'amortissement est de 5 à 12 ans avec un scénario standard de 7 ans. C'est le cas notamment des plateformes de paiement mutualisées.

Les relations clients comptabilisées lors d'un regroupement d'entreprises selon la norme IFRS 3 sont évaluées selon la méthode dite de l'*excess earnings*, qui consiste à effectuer la somme des marges opérationnelles futures attribuables aux contrats, après impôt et rémunération des actifs de support.

Les immobilisations incorporelles sont amorties linéairement sur leur durée d'utilité attendue, en marge opérationnelle. Les relations clients et les brevets acquis dans le cadre d'un regroupement d'entreprises sont amortis de façon linéaire sur leur durée d'utilité attendue. L'amortissement correspondant est comptabilisé en autres charges opérationnelles.

### Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées initialement à leur coût d'acquisition et sont amorties linéairement sur les durées d'utilité attendues suivantes :

- |                                  |            |
|----------------------------------|------------|
| ● Constructions                  | 20 ans     |
| ● Agencements et installations   | 5 à 20 ans |
| ● Matériel informatique          | 3 à 5 ans  |
| ● Matériel de transport          | 4 ans      |
| ● Matériel et mobilier de bureau | 5 à 10 ans |

### Contrats de location

Les contrats de location d'actifs pour lesquels le Groupe conserve la quasi-totalité des risques et avantages inhérents à la propriété sont classés en contrats de location-financement. Les actifs ainsi loués sont capitalisés au début du contrat à la valeur la plus faible entre leur juste valeur et la valeur actualisée des paiements minimaux au titre de la location. Les actifs acquis dans le cadre de contrats de location financement sont amortis sur leur durée d'utilité ou sur la durée du contrat si celle-ci est plus courte.



Le passif correspondant à payer au bailleur est inscrit à l'état consolidé de la situation financière comme dette découlant d'un contrat de location-financement. Les paiements au titre de la location sont ventilés entre les charges financières et l'amortissement de la dette découlant du contrat de location de manière à obtenir un taux d'intérêt constant sur le solde restant dû au passif. Les charges financières sont comptabilisées directement en résultat à moins qu'elles ne soient directement attribuables à un actif qualifié ; dans ce cas, elles sont capitalisées selon la méthode générale utilisée par le Groupe pour la comptabilisation des coûts d'emprunt.

Les contrats de location pour lesquels le bailleur conserve la quasi-totalité des risques et avantages inhérents à la propriété sont classés en contrats de location simple. Les paiements au titre de ces contrats sont comptabilisés en charge de façon linéaire pendant toute la durée du contrat de location.

Les contrats de location de terminaux de paiement sont des contrats de location simple dont le chiffre d'affaires est reconnu conformément aux principes exposés dans cette note (cf. § « Reconnaissance du chiffre d'affaires »).

#### **Pertes de valeur des actifs autres que le goodwill**

A la fin de chaque période de présentation de l'information financière, le Groupe revoit les valeurs comptables de ses immobilisations corporelles et incorporelles afin de déterminer s'il existe une quelconque indication que ces actifs aient subi une perte de valeur.

Si il n'est pas possible d'estimer la valeur recouvrable de l'actif pris individuellement, le Groupe évalue la valeur recouvrable de l'Unité Génératrice de Trésorerie à laquelle l'actif appartient. Si un mode d'affectation raisonnable et cohérent peut être déterminé, les actifs de support sont aussi affectés à des Unités Génératrices de Trésorerie prises individuellement ; sinon, ils sont affectés au plus petit groupe d'Unités Génératrices de Trésorerie pour lequel un mode d'affectation raisonnable et cohérent peut être déterminé.

La valeur recouvrable est la valeur la plus élevée entre la juste valeur diminuée des coûts de la vente et la valeur d'utilité. Dans le cadre de l'évaluation de la valeur d'utilité, les flux de trésorerie futurs estimés sont actualisés à leur valeur actualisée par application d'un taux d'actualisation avant impôt qui reflète l'appréciation actuelle du marché de la valeur temps de l'argent et des risques spécifiques à l'actif pour lesquels les estimations des flux de trésorerie futurs n'ont pas été ajustées.

Si la valeur recouvrable estimée d'un actif (ou d'une Unité Génératrice de Trésorerie) est inférieure à sa valeur comptable, la valeur comptable de l'actif (ou de l'Unité Génératrice de Trésorerie) est ramenée à sa valeur recouvrable.

#### **Actifs financiers non courants**

Les actifs financiers non courants sont comptabilisés à la date de transaction.

Les cessions d'actifs financiers pour lesquels le Groupe conserve la quasi-totalité des risques et avantages inhérents à la propriété des actifs transférés ne satisfont pas aux critères nécessaires à la décomptabilisation. Une dette est comptabilisée pour la contrepartie financière reçue. Les actifs transférés et la dette financière sont évalués à leur coût amorti.

Les actifs financiers disponibles à la vente sont composés des participations non consolidées. Ils sont mesurés à la juste valeur et les variations de juste valeur sur de tels actifs sont

comptabilisées en autres éléments du résultat global. Lorsque les actifs financiers disponibles à la vente sont vendus ou dépréciés, le cumul des ajustements de juste valeur comptabilisés en autres éléments du résultat global est porté au compte de résultat.

Pour les titres cotés sur un marché actif, la juste valeur correspond à la valeur boursière. Lorsqu'il n'existe pas de marché actif, la juste valeur est généralement définie en fonction des critères financiers appropriés à la situation spécifique du titre. Lorsque la juste valeur de ces actifs financiers n'est pas déterminable de manière fiable, ils sont comptabilisés à leur coût d'acquisition.

En général, les prêts sont classés dans les actifs financiers non courants à l'exception des montants en transit dans le cadre des activités de paiement qui figurent en trésorerie et équivalents de trésorerie pour la valeur nette entre les sommes collectées et celles à reverser aux bénéficiaires. Les prêts sont initialement comptabilisés à leur juste valeur puis, ultérieurement, à leur coût amorti.

#### **Actifs et passifs courants**

##### **Règles de présentation des actifs et des passifs courants**

Les actifs et les passifs courants sont ceux que le Groupe s'attend à réaliser, consommer ou régler durant le cycle d'exploitation normal, lequel peut s'étendre au-delà des douze mois suivant la clôture de l'exercice. Tous les autres actifs et passifs sont non courants. Les actifs et les passifs courants à l'exclusion de la part à court terme des emprunts, des créances financières et des provisions constituent le besoin en fonds de roulement du Groupe.

##### **Stocks**

Les stocks comptabilisés dans le poste « Autres actifs courants », essentiellement stocks de terminaux, sont évalués au plus faible de leurs coûts et de leurs valeurs nettes de réalisation. La valeur nette de réalisation est le prix de vente estimé dans le cours normal de l'activité, diminué des coûts estimés nécessaires pour réaliser la vente. Le coût des stocks est déterminé selon la méthode du coût moyen pondéré et comprend les coûts d'acquisition des stocks et les frais accessoires.

##### **Créances clients**

Les créances clients sont initialement comptabilisées à leur juste valeur puis, ultérieurement, à leur coût amorti. La valeur nominale représente habituellement la juste valeur initiale des créances clients. Dans le cas d'un paiement différé à plus d'un an, les créances clients sont actualisées si l'effet de cette actualisation est significatif. Le cas échéant, une provision est constituée de manière individuelle pour prendre en compte d'éventuelles difficultés de recouvrement.

##### **Trésorerie et équivalents de trésorerie**

La trésorerie et les équivalents de trésorerie sont composés de dépôts bancaires et des valeurs mobilières de placement. Ces valeurs mobilières de placement doivent être convertibles à court terme en liquidités en un montant connu et ne doivent être exposées à aucun risque significatif de perte de valeur. Ils sont détenus afin de faire face aux engagements de trésorerie à court terme et ont une maturité courte, en général trois mois ou moins à compter de leur date d'acquisition.

Certains instruments tels que les dépôts à terme, qui ont dès l'origine une maturité plus longue mais autorisent les retraits anticipés et font l'objet d'une garantie de capital, peuvent également être classés en équivalents de trésorerie dans certaines circonstances. Les SICAV monétaires sont évaluées à la juste valeur. Les variations de la juste valeur sont enregistrées dans le résultat en « Autres produits et charges financiers ».

Pour les entités ayant souscrit à l'accord de convention de trésorerie du Groupe, les positions bilancielle de disponibilités et de découverts bancaires relatives à cet accord sont globalisées et seule la position nette créditrice ou débitrice est présentée dans le bilan consolidé du Groupe.

### Passifs financiers

Les emprunts sont comptabilisés initialement à leur juste valeur nette des frais d'émission. Les emprunts sont ultérieurement valorisés à leur coût amorti. Le calcul du taux d'intérêt effectif prend en compte les paiements d'intérêts et l'amortissement des frais d'émission.

Les frais d'émission d'emprunts sont amortis en charges financières sur la durée de vie de l'emprunt. La valeur résiduelle des frais d'émission d'emprunts remboursés par anticipation est comptabilisée en charge de l'exercice au cours duquel le remboursement intervient.

Les découverts bancaires sont enregistrés dans la partie courante des emprunts.

### Régimes de retraite et autres avantages à long terme

Les régimes d'avantages sociaux octroyés par le Groupe comportent des plans à cotisations définies et des plans à prestations définies. Les charges liées aux régimes à cotisations définies sont constatées au compte de résultat du Groupe sur la base des cotisations versées ou dues au titre de l'exercice où les services afférents ont été rendus par les bénéficiaires.

L'évaluation des engagements du Groupe au titre des régimes à prestations définies s'effectue sur la base d'une méthode actuarielle unique dite des unités de crédit projetées. Cette méthode repose sur des hypothèses spécifiques, détaillées en Note 21 « Régimes de retraites et autres avantages à long terme », qui sont périodiquement mises à jour, en liaison étroite avec les actuaires externes du Groupe.

Les actifs du régime généralement constitués au sein d'entités légales séparées sont évalués à leur juste valeur, mesurée en date de clôture. Leur juste valeur est déterminée sur la base d'évaluations externes fournies par les dépositaires et gestionnaires de fonds de retraite et sujettes à d'autres vérifications complémentaires lorsque le Groupe le juge nécessaire.

D'un exercice à l'autre, les différences entre d'une part les passifs anticipés et leurs montants réestimés, d'autre part le niveau attendu des actifs dédiés et leur niveau réel, constituent les écarts actuariels. Ces écarts peuvent provenir de changements d'hypothèses actuarielles ou d'écarts d'expérience créés par la

non-réalisation, au cours de l'exercice, des hypothèses retenues à la fin de l'exercice précédent. Tous les écarts actuariels générés sur la période sont comptabilisés en « Autres éléments du résultat global ».

Le coût des régimes de retraite et des autres avantages à long terme est reconnu en « Marge opérationnelle », à l'exception de la charge d'intérêt sur les engagements nets qui est comptabilisée en « Autres produits et charges financiers ».

### Paiements fondés sur des actions

Des options de souscription d'actions représentant des paiements fondés sur des actions, dénoués en instruments de capitaux propres, sont régulièrement attribuées aux dirigeants et à certains employés. Ces transactions sont évaluées à leur juste valeur à la date d'attribution en utilisant le modèle binomial de valorisation des options et en tenant compte d'hypothèses de rotation du personnel et d'atteinte de condition de performance. Les variations de juste valeur des options après la date d'attribution n'ont aucun impact sur la valorisation initiale. La juste valeur des options est comptabilisée linéairement en « Autres charges et produits opérationnels » depuis 2016, pendant la période d'acquisition des droits, en contrepartie des capitaux propres.

Les plans d'actionnariat salariés permettent aux employés de souscrire à des actions du Groupe à un prix incluant une décote. Les actions sont soumises à une période d'incessibilité. La méthode d'évaluation de la charge de ces plans prend en compte :

- Le prix d'exercice correspondant à la moyenne des 20 derniers cours d'ouverture de bourse précédant la date d'attribution ;
- La décote octroyée aux salariés ;
- Le nombre d'actions gratuites attribuées en fonction des souscriptions individuelles ;
- L'incessibilité des actions attribuées aux salariés pendant une période de restriction dans la mesure où cela affecterait le prix que paierait un intervenant du marché bien informé et consentant pour ces actions ; et
- La date d'attribution des droits qui est la date d'annonce du plan et de ses conditions générales (y compris le prix d'exercice) aux salariés.

### Provisions

Des provisions sont comptabilisées si les trois conditions suivantes sont remplies :

- Le Groupe a une obligation actuelle (juridique, réglementaire, contractuelle ou implicite) résultant d'événements passés ;
- Il est probable qu'une sortie de ressources sera nécessaire pour éteindre l'obligation ;
- Le montant peut être estimé de manière fiable.



## E.4.7.3 Notes aux comptes consolidés

<b>Note 1</b>	Variation de périmètre	210	<b>Note 17</b>	Activités d'intermédiation	224
<b>Note 2</b>	Autres événements significatifs de l'année	212	<b>Note 18</b>	Autres actifs courants	224
<b>Note 3</b>	Information sectorielle par Ligne de Services	212	<b>Note 19</b>	Trésorerie et équivalents de trésorerie	224
<b>Note 4</b>	Charges de personnel	214	<b>Note 20</b>	Capitaux propres	225
<b>Note 5</b>	Charges opérationnelles autres que charges de personnel	215	<b>Note 21</b>	Régimes de retraites et autres avantages à long terme	225
<b>Note 6</b>	Autres produits et charges opérationnels	215	<b>Note 22</b>	Provisions	228
<b>Note 7</b>	Résultat financier	218	<b>Note 23</b>	Passifs financiers	229
<b>Note 8</b>	Charges d'impôts	218	<b>Note 24</b>	Fournisseurs et comptes rattachés	230
<b>Note 9</b>	Impôts différés	218	<b>Note 25</b>	Autres passifs courants	231
<b>Note 10</b>	Participations ne donnant pas le contrôle	219	<b>Note 26</b>	Engagements hors bilan	231
<b>Note 11</b>	Résultat net par action	220	<b>Note 27</b>	Parties liées	232
<b>Note 12</b>	Goodwill	220	<b>Note 28</b>	Risques de marché	233
<b>Note 13</b>	Immobilisations incorporelles	221	<b>Note 29</b>	Périmètre de consolidation au 31 décembre 2017	235
<b>Note 14</b>	Immobilisations corporelles	222	<b>Note 30</b>	Honoraires des Commissaires aux comptes	237
<b>Note 15</b>	Actifs financiers non courants	223	<b>Note 31</b>	Événements postérieurs à la clôture	237
<b>Note 16</b>	Clients et comptes rattachés	223			

## Note 1 Variation de périmètre

**Equens - Paysquare**

Le 30 septembre 2016, Worldline a pris une participation de 63,6% dans equensWorldline et 100% dans Paysquare.

Ce regroupement d'entreprises comprend deux volets :

**1/ EquensWorldline**

L'apport par Worldline de son activité « Services financiers » à Equens a donné naissance à un nouvel ensemble dénommé « equensWorldline » détenu à 63,6% par Worldline et 36,4% par les anciens actionnaires d'Equens.

Cette opération s'analyse, conformément à la norme IFRS 3, comme un regroupement d'entreprises avec une prise de contrôle d'equensWorldline par le Groupe Worldline et une cession par le Groupe Worldline aux anciens actionnaires d'Equens d'une participation ne donnant pas le contrôle dans l'activité « Services financiers ». En conséquence, equensWorldline est consolidée globalement par le Groupe

Worldline depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2016 et intégrée au sein de la Ligne de Services « Services Financiers ».

S'agissant d'une transaction d'échange sans contrepartie versée en trésorerie, la contrepartie transférée par le Groupe Worldline aux anciens actionnaires d'Equens correspond à 36,4% de la juste valeur de l'activité « Services financiers », évaluée au total à 700 millions d'euros et la contrepartie reçue par le Groupe Worldline correspond à 63,6% de la juste valeur d'Equens, évaluée au total à 400,3 millions d'euros. Ces justes valeurs à la date de la transaction ont été déterminées par un évaluateur indépendant.

Si les actifs et passifs identifiables acquis d'Equens sont évalués à leur juste valeur dans les comptes consolidés du Groupe Worldline à la date du regroupement, les actifs et passifs de l'activité « Services financiers » demeurent à leur valeur nette comptable consolidée avant le regroupement, de même que la quote-part cédée aux anciens actionnaires d'Equens pour un montant de 7,8 millions d'euros.

Les impacts de cette opération sur les capitaux propres consolidés se décomposent de la manière suivante :

<i>(En millions d'euros)</i>	<b>Activité « Services financiers » transférée aux participations ne donnant pas le contrôle</b>	<b>Contrepartie transférée pour l'acquisition d'Equens</b>	<b>Total</b>
Part attribuable aux propriétaires de la Société Mère	-7,8	254,6	246,8
Participations ne donnant pas le contrôle	7,8	145,7	153,5
<b>Total capitaux propres consolidés</b>	<b>-</b>	<b>400,3</b>	<b>400,3</b>

## 2/ Paysquare

Le 30 septembre 2016, Worldline a acquis d'Equens, sa filiale Paysquare (spécialisée dans l'activité acquisition commerçants). Le prix payé est de 116,4 millions d'euros. Paysquare est consolidée globalement au sein du Groupe Worldline depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2016 et est intégrée au sein de la Ligne de Services « Services Commerçants ».

La juste valeur des actifs nets acquis d'Equens et Paysquare se décompose de la façon suivante :

<i>(En millions d'euros)</i>	<b>Actifs et passifs repris identifiés : évaluation finale</b>
Actifs immobilisés	178,2
Dette nette	36,6
Provisions	-55,3
Autres actifs nets	-48,4
<b>Juste valeur des actifs nets identifiés</b>	<b>111,1</b>

Les actifs et passifs acquis ont été analysés en 2017 sur la base d'une meilleure connaissance de l'activité acquise d'Equens - Paysquare. Ces analyses ont conduit à diminuer les capitaux propres acquis de 36,7 millions d'euros principalement en raison d'une dépréciation des actifs technologiques et de la comptabilisation d'une perte sur contrat, dont les faits générateurs ont une origine antérieure au 30 septembre 2016.

## Goodwill final

Le Groupe a choisi de reconnaître les composants de participation ne donnant pas le contrôle d'Equens à la juste valeur (méthode du *Goodwill* complet).

<i>(En millions d'euros)</i>	<b>Goodwill</b>
Contrepartie transférée pour Equens	254,6
Contrepartie transférée pour Paysquare	116,4
<b>Total contrepartie</b>	<b>371,0</b>
<b>Juste valeur des participations ne donnant pas le contrôle</b>	<b>145,7</b>
Capitaux propres acquis (Equens et Paysquare)	42,7
Valeur de la relation clients acquise nette d'impôts différés	68,4
<b>Juste valeur des actifs nets identifiés</b>	<b>111,1</b>
<b>Total</b>	<b>405,6</b>

La relation clients a été reconnue à un montant de 92,0 millions d'euros et est amortie sur une durée de 8,3 à 12,3 ans. Ces valeurs ont été déterminées par un expert indépendant.

## Note 2 Autres événements significatifs de l'année

### Autres acquisitions

#### KB Smartpay/Cataps

Cette entité est intégrée globalement depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2016 dans les états financiers de Worldline. L'acquisition a généré la comptabilisation d'une relation clients pour un montant de 23,6 millions d'euros amortie sur 11,3 années et un *goodwill* final de 30,4 millions d'euros. Le Groupe a reconnu une dette financière de 6,7 millions d'euros au 31 décembre 2016 correspondant à la juste valeur du droit de vente détenu par les participations ne donnant pas le contrôle, pour les 20% des actions résiduelles, exerçable à tout moment à compter de la date de la transaction.

#### First Data Baltics/Digital River World Payments/MRL Posnet

Pendant la deuxième moitié de l'année 2017, Worldline a réalisé l'acquisition de First Data Baltics (« FDB »), Digital River World Payments (« DRWP ») et MRL Posnet (« MRL »). FDB est consolidé dans les états financiers depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2017 et DRWP et MRL depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2017. Ces acquisitions ont entraîné la reconnaissance de relations clients pour 49,1 millions d'euros amorties entre 14 et 16 ans et un *goodwill* préliminaire de 126,0 millions d'euros. La contrepartie totale a été de 218,8 millions d'euros.

A travers ces acquisitions, Worldline acquiert une position forte dans des pays en forte croissance comme les pays baltes ou l'Inde et des perspectives de développement significatives dans les paiements en ligne. De nombreux leviers de synergie avec les activités de Worldline ont été identifiés permettant une accélération des ventes et de la profitabilité.

#### Diamis

Le Groupe a acquis le 21 décembre 2017 100% des actions de Diamis SA à Atos Intégration SA. L'entité est consolidée au 31 décembre 2017. Le Groupe a choisi de comptabiliser les transactions entre parties liées à la valeur historique dans les comptes consolidés IFRS de Worldline. L'écart entre le prix d'acquisition et l'actif net au 31 décembre est reconnu en capitaux propres.

#### In Touch

Total et Worldline ont signé des accords commerciaux, de financement et de coopération technologique les engageant avec la Fintech africaine In Touch. L'entité est consolidée dans les états financiers par la méthode de la mise en équivalence.

### Cession

#### Service Chèques

Worldline a cédé à sa Direction *via* un MBO, avec effet au 1<sup>er</sup> juillet 2017, son activité chèque service en France, celle-ci ayant peu de synergies avec les autres activités de Worldline et étant dilutive pour la croissance et la profitabilité du Groupe. Chèque service a enregistré un chiffre d'affaires de moins de 20 millions d'euros en 2016, avec une marge d'EBO dilutive par rapport à celle du Groupe.

## Note 3 Information sectorielle par Ligne de Services

Les résultats des secteurs opérationnels présentés sont basés sur la présentation du *reporting* interne qui est régulièrement revu par le principal décideur opérationnel puis réconcilié au résultat du Groupe. Le principal décideur opérationnel, qui est en charge de l'allocation des ressources et de l'évaluation de la performance des secteurs opérationnels, a été identifié comme étant le Directeur Général qui prend les décisions stratégiques.

Le *reporting* interne est défini par lignes de services (Services Commerçants, Services financiers et Mobilité & Services Web Transactionnels). Ces lignes de services ont été désignées par le Groupe comme les axes principaux d'analyse par le Directeur

Général. Par conséquent, le Groupe présente les lignes de services comme secteurs opérationnels. Chaque Ligne de Services est dirigée par un membre dédié du Comité Exécutif.

Les indicateurs du compte de résultat ainsi que les actifs ont été alloués conformément à ces secteurs opérationnels par Ligne de Services. Pour l'EBO, la partie des coûts relative aux coûts de structure centrale n'a pas été allouée par Ligne de Services. Les actifs du Groupe, les actifs partagés qui ne sont pas alloués par Ligne de Services se rapportent principalement à l'infrastructure partagée délivrant des prestations mutualisées aux trois lignes de services.

Le principal décideur opérationnel a organisé les segments opérationnels de la manière suivante :

Segments opérationnels	Divisions commerciales	Zones géographiques
Services Commerçants	Acquisition Commerçants, Cartes Privatives et Programmes de Fidélisation, Services en Ligne, Terminaux de Paiement	Allemagne, Argentine, Belgique, Brésil, Espagne, Etats-Unis, France, Inde, Luxembourg, Malaisie, Pologne, République tchèque, Pays-Bas, Royaume-Uni et Suède.
Services financiers	Traitements Emetteurs, Traitements Acquéreurs, Services de Banque en Ligne, Paiement	Allemagne, Belgique, Chine, Espagne, Estonie, Finlande, France, Hong Kong, Indonésie, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malaisie, Singapour, Taiwan, Pays-Bas et Royaume-Uni.
Mobilité & Services Web Transactionnels	Services Numériques pour les Gouvernements et les Services Publics, Services de Billetterie Electronique, e-Consommateur & Mobilité	Allemagne, Argentine, Autriche, Belgique, Chili, Chine, Espagne, France, Pays-Bas et Royaume-Uni.



Les transferts et les transactions entre les différents segments sont effectués aux conditions commerciales normales qui s'appliqueraient également pour les tierces parties non liées.

Aucun contrat ne génère plus de 10% du chiffre d'affaires du Groupe.

L'information relative aux segments opérationnels pour la période est la suivante :

<i>(En millions d'euros)</i>	Services Commerçants	Services financiers	Mobilité & Services Web Transactionnels	Total Groupe
<b>Exercice 2017</b>				
<b>Chiffre d'affaires par Ligne de Services</b>	<b>535,5</b>	<b>708,3</b>	<b>350,0</b>	<b>1 593,9</b>
% du chiffre d'affaires	33,6%	44,4%	22,0%	100,0%
<b>Exercice 2016</b>				
<b>Chiffre d'affaires par Ligne de Services</b>	<b>439,6</b>	<b>500,0</b>	<b>369,6</b>	<b>1 309,2</b>
% du chiffre d'affaires	33,6%	38,2%	28,2%	100,0%

Le chiffre d'affaires de la division « Services Commerçants » est présenté net des commissions d'interchanges bancaires perçues pour le compte des émetteurs de cartes.

<i>(En millions d'euros)</i>	Services Commerçants	Services financiers	Mobilité & Services Web Transactionnels	Structure centrale	Total Groupe
<b>Exercice 2017</b>					
<b>Excédent Brut Opérationnel (EBO) par Ligne de Services</b>	<b>112,3</b>	<b>202,1</b>	<b>43,6</b>	<b>(22,6)</b>	<b>335,4</b>
% du chiffre d'affaires	21,0%	28,5%	12,5%	-1,4%	21,0%
<b>Exercice 2016</b>					
<b>Excédent Brut Opérationnel (EBO) par Ligne de Services</b>	<b>99,3</b>	<b>130,6</b>	<b>51,5</b>	<b>(22,6)</b>	<b>258,7</b>
% du chiffre d'affaires	22,6%	26,2%	13,9%	-1,7%	19,8%

L'Excédent Brut Opérationnel (EBO) représente la performance opérationnelle sous-jacente des activités courantes et est déterminé de la manière suivante :

<i>(En millions d'euros)</i>	Exercice 2017	Exercice 2016	Variation
<b>Marge opérationnelle</b>	<b>253,1</b>	<b>196,6</b>	<b>56,4</b>
+ Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles	90,5	54,6	35,9
+ Valeur nette des immobilisations cédées/mises au rebut	1,1	7,3	-6,2
+/- Dotations/(Reprises) nettes aux provisions pour retraite	-10,1	3,0	-13,1
+/- Dotations/(Reprises) nettes aux provisions	0,8	-2,8	3,6
<b>EBO</b>	<b>335,4</b>	<b>258,7</b>	<b>76,6</b>

Les actifs non courants détaillés ci-dessus par Ligne de Services sont réconciliés avec le total actif comme suit :

<i>(En millions d'euros)</i>	Services Commerçants	Services financiers	Mobilité & Services Web Transactionnels	Partagés (non alloués)*	Total Groupe
<b>31 décembre 2017</b>					
<b>Total des immobilisations par Ligne de Services</b>	<b>605,6</b>	<b>690,6</b>	<b>56,7</b>	<b>62,7</b>	<b>1 415,6</b>
<b>Goodwill</b>	<b>427,3</b>	<b>480,6</b>	<b>25,8</b>	<b>-</b>	<b>933,8</b>
% du goodwill Groupe	45,8%	51,5%	2,8%	-	100,0%
<b>Immobilisations incorporelles</b>	<b>136,3</b>	<b>171,7</b>	<b>27,5</b>	<b>17,1</b>	<b>352,6</b>
<b>Immobilisations corporelles</b>	<b>42,0</b>	<b>38,3</b>	<b>3,3</b>	<b>45,5</b>	<b>129,2</b>

\* Une partie des immobilisations incorporelles et corporelles n'est pas imputable directement à une Ligne de Services car ce sont des éléments d'actifs mutualisés et partagés entre les trois lignes de services.



31 décembre 2016	Services Commerçants	Services financiers	Mobilité & Services Web Transactionnels	Partagés (non alloués)*	Total Groupe
<b>Total des immobilisations par Ligne de Services</b>	<b>404,6</b>	<b>655,1</b>	<b>57,1</b>	<b>65,5</b>	<b>1 182,3</b>
<b>Goodwill</b>	<b>293,6</b>	<b>446,9</b>	<b>25,9</b>	<b>-</b>	<b>766,4</b>
% du goodwill Groupe	38,3%	58,3%	3,4%	-	100,0%
Immobilisations incorporelles	88,9	182,4	26,2	14,5	312,1
Immobilisations corporelles	22,1	25,8	5,0	51,0	103,8

\* Une partie des immobilisations incorporelles et corporelles n'est pas imputable directement à une Ligne de Services car ce sont des éléments d'actifs mutualisés et partagés entre les trois lignes de services.

L'information par région géographique pour la période est la suivante :

(En millions d'euros)

	France	Belgique	Allemagne & CEE	Royaume-Uni	Pays-Bas	Europe du Nord et du Sud	Marchés émergents	Total Groupe
<b>Exercice 2017</b>								
<b>Chiffre d'affaires par zone géographique</b>	<b>402,7</b>	<b>358,5</b>	<b>236,0</b>	<b>107,9</b>	<b>194,1</b>	<b>137,8</b>	<b>156,9</b>	<b>1 593,9</b>
% du chiffre d'affaires	25,3%	22,5%	14,8%	6,8%	12,2%	8,6%	9,8%	100,0%
<b>Exercice 2016</b>								
<b>Chiffre d'affaires par zone géographique</b>	<b>428,5</b>	<b>358,5</b>	<b>159,0</b>	<b>124,0</b>	<b>67,1</b>	<b>56,5</b>	<b>115,7</b>	<b>1 309,2</b>
% du chiffre d'affaires	32,7%	27,4%	12,1%	9,5%	5,1%	4,3%	8,8%	100,0%

Les actifs non courants sont principalement constitués des *goodwill* et des frais de développement capitalisés, non affectables par géographie car ils bénéficient chacun à plusieurs zones géographiques à la fois. Le reste est constitué des immobilisations corporelles qui ne sont pas significatives.

Par conséquent, il n'est pas pertinent d'indiquer l'information des actifs non courants par géographie.

## Note 4 Charges de personnel

(En millions d'euros)

	Exercice 2017	% du chiffre d'affaires	Exercice 2016	% du chiffre d'affaires
Salaires & Charges sociales	-617,2	38,7%	-526,9	40,2%
Taxes, formation, intéressement et participation	-5,0	0,3%	-6,5	0,5%
(Dotations)/Reprises nettes aux provisions pour charges de personnel	0,6	0,0%	0,1	0,0%
(Dotations)/Reprises nettes aux provisions pour engagements de retraite	10,1	-0,6%	-3,0	0,2%
<b>Total</b>	<b>-611,6</b>	<b>38,4%</b>	<b>-536,3</b>	<b>41,0%</b>

En 2017, la reprise nette aux provisions pour engagements de retraite a été impactée par la modification du règlement du plan *Railways Pension Scheme* (RPS) au Royaume-Uni. Voir Note 21 « Régimes de retraites et autres avantages à long terme ».

## Note 5 Charges opérationnelles autres que charges de personnel

(En millions d'euros)	Exercice 2017	% du chiffre d'affaires	Exercice 2016	% du chiffre d'affaires
Sous-traitance – Direct	-292,6	18,4%	-244,3	18,7%
Achats de logiciels et de matériels informatiques	-64,1	4,0%	-49,6	3,8%
Coûts de maintenance	-50,2	3,1%	-31,4	2,4%
Charges locatives	-59,1	3,7%	-45,0	3,4%
Télécommunications	-42,4	2,7%	-38,3	2,9%
Transports et déplacements	-14,0	0,9%	-11,8	0,9%
Véhicules d'entreprise	-9,6	0,6%	-7,9	0,6%
Honoraires	-41,8	2,6%	-42,9	3,3%
Impôts et taxes, autres que l'impôt sur les sociétés	-8,8	0,6%	-10,2	0,8%
Redevances Schéma de paiements	-41,0	2,6%	-20,7	1,6%
Autres charges	-55,0	3,5%	-55,0	4,2%
<b>Sous-total charges</b>	<b>-678,7</b>	<b>42,6%</b>	<b>-557,1</b>	<b>42,6%</b>
Amortissements des immobilisations	-90,5	5,7%	-54,6	4,2%
(Dotations)/Reprises nettes aux provisions	-1,4	0,1%	2,7	-0,2%
Plus et moins-values d'immobilisations cédées	-1,0	0,1%	-7,1	0,5%
Pertes sur créances irrécouvrables	-4,3	0,3%	-5,4	0,4%
Production immobilisée	46,6	-2,9%	45,4	-3,5%
<b>Sous-total autres charges</b>	<b>-50,5</b>	<b>3,2%</b>	<b>-19,1</b>	<b>1,5%</b>
<b>Total</b>	<b>-729,2</b>	<b>45,7%</b>	<b>-576,3</b>	<b>44,0%</b>

## Note 6 Autres produits et charges opérationnels

Les autres produits et charges opérationnels comprennent les produits et charges qui sont inhabituels et peu fréquents.

(En millions d'euros)	Exercice 2017	Exercice 2016
Réorganisation des effectifs	-4,9	-4,5
Rationalisation et frais associés	-4,3	-4,5
Coûts d'intégration et d'acquisition	-25,6	-9,9
Charges relatives à des paiements fondés sur des actions	-7,9	-6,8
Amortissement de la Relation Clients et des brevets	-14,2	-6,1
Autres	-10,8	45,0
<b>Total</b>	<b>-67,6</b>	<b>13,3</b>

Les 4,9 millions d'euros de coûts de **réorganisation des effectifs**, en augmentation de 0,4 million d'euros par rapport à 2016, sont principalement liés aux coûts de restructuration suite à l'acquisition d'Equens et Paysquare ainsi qu'à l'adaptation de l'organisation du Groupe notamment en France et en Belgique.

Les 4,3 millions d'euros de **coûts de rationalisation et frais associés** comprennent principalement ceux engagés pour la poursuite du programme TEAM et pour la rationalisation des locaux en France et en Belgique. Ces coûts ont diminué de 0,2 million d'euros par rapport à 2016.

Les **coûts d'intégration** et d'acquisition d'un montant de 25,6 millions d'euros (augmentation de 15,7 millions d'euros par rapport à l'exercice précédent) sont liés aux coûts post-intégration d'Equens et Paysquare. Ils incluent aussi les

coûts liés aux acquisitions de First Data Baltics, Digital River World Payment et MRL Posnet pour un montant total de 2,7 millions d'euros.

Les 14,2 millions d'euros **d'amortissement de la relation clients et des brevets** correspondant principalement à :

- 10,0 millions d'euros de charge d'amortissement de la relation clients apportée par Equens et Paysquare ;
- 2,6 millions d'euros de charge d'amortissement de la relation clients apportée par Cataps ;
- 0,7 million d'euros de charge d'amortissement de la relation clients et du carnet de commandes apportés par Quality Equipment et Siemens IT Solutions & Services ;



## Etats financiers

### Etats financiers consolidés

- 0,4 million d'euros de charge d'amortissement de la relation clients et de technologies apportée par MRL Posnet et débutant au 1<sup>er</sup> novembre 2017 ;
- 0,3 million d'euros de charge d'amortissement de la relation clients apportée par First Data Baltics et débutant au 1<sup>er</sup> octobre 2017 ;
- 0,2 million d'euros de charge d'amortissement de la relation clients et de technologies apportée par Digital River World Payment et débutant au 1<sup>er</sup> novembre 2017.

Les **autres éléments** correspondant à des coûts exceptionnels s'élevaient à 10,8 millions d'euros. En 2016 ces autres éléments incluaient le produit de cession de l'action Visa pour 51,2 millions d'euros.

#### Paielements fondés sur des actions

La charge de 7,9 millions d'euros enregistrée en « Autres produits et charges opérationnelles » au titre des paiements fondés sur des actions (6,8 millions d'euros en 2016) est principalement composée des plans d'attributions d'actions gratuites mis en place en 2016 et 2017, des anciens plans de stock-options mis en place en 2015 et 2016 ainsi que des précédents plans d'actions gratuites Atos.

(En millions d'euros)

	Exercice 2017	Exercice 2016
Plans d'actions de performance Worldline	6,5	1,2
Plans de stock-options	1,3	4,8
Plan d'actions de performance Atos	0,1	0,1
Plan d'actionnariat salarié Worldline	-	0,7
<b>Total</b>	<b>7,9</b>	<b>6,8</b>

#### Plans d'actions gratuites

Les plans d'actions de performance répondent aux règles suivantes :

- L'attribution des actions de performance est généralement subordonnée à une condition de présence au Groupe en tant que salarié ou mandataire social ayant un contrat de travail ou un mandat social avec Worldline ou tout autre salarié d'une société liée au Groupe Worldline ;
- L'attribution des actions de performance est aussi subordonnée à l'atteinte de critères de performance, financiers et non financiers ;
- Les conditions de performance à caractère financier sont les suivantes :
  - Flux de trésorerie disponible du Groupe Worldline,
  - Excédent brut opérationnel (OMDA) du Groupe Worldline,
  - Croissance du chiffre d'affaires du Groupe Worldline ;
- La période d'acquisition des actions varie selon les plans mais n'excède jamais trois ans et demi ;
- Un coefficient multiplicateur entre 85% et 115% est appliqué sur le nombre d'actions de performance au titre d'une sur ou sous performance ;
- La période de conservation est de zéro à un an ;
- Les plans d'actions de performance donnent droit à la livraison d'actions Worldline.

Le Groupe a mis en place deux nouveaux plans d'actions de performance l'un le 2 janvier 2017 et l'autre le 24 juillet 2017. La charge totale enregistrée durant l'exercice 2017 au titre des plans d'actions de performance en vigueur est détaillée comme suit :

Date d'attribution	25 juillet 2016		2 janvier 2017	24 juillet 2017
	Plan français	Plan étranger		
Nombre d'instruments attribués	229 250	133 000	229 500	441 000
Cours de l'action à la date d'attribution (en euros)	26,865	26,865	26,775	33,240
			1 <sup>er</sup> février 2019	
Date(s) d'acquisition	25 juillet 2018	25 juillet 2019	1 <sup>er</sup> septembre 2019	24 juillet 2020
			1 <sup>er</sup> avril 2020	
Durée de vie	2 ans	3 ans	2,0/2,65/3,25 ans	3 ans
Période de conservation	1 an	-	-	-
Taux sans risques	-0,047%	-	-	-
Coût de prêt emprunt	4,0%	-	-	-
Dividende prévu	1,10%	1,10%	1,10%	1,10%
<b>Juste valeur des instruments attribués (en euros)</b>	<b>26,28</b>	<b>25,99</b>	<b>26,17/26,00/25,84</b>	<b>32,16</b>
<b>Charge reconnue en 2017 (en millions d'euros)</b>	<b>2,9</b>	<b>0,9</b>	<b>1,3</b>	<b>1,4</b>

### Plans de stock-options

Les plans de stock-options répondent aux règles suivantes :

- L'exercice des options est généralement subordonné à une condition de présence au Groupe en tant que salarié ou mandataire social ayant un contrat de travail ou un mandat social avec Worldline ou tout autre salarié d'une société liée au Groupe Worldline ;
- L'exercice des options est aussi subordonné à l'atteinte de critères de performance, financiers et non financiers ;
- Les conditions de performance à caractère financier sont les suivantes :
  - Flux de trésorerie disponible du Groupe Worldline,
  - Excédent brut opérationnel (OMDA) du Groupe Worldline,
  - Croissance du chiffre d'affaires du Groupe Worldline ;
- La période d'acquisition des droits varie selon les plans mais n'excède jamais deux ans ;
- La durée de vie des options varie selon les plans mais n'excède jamais huit ans et demi à partir de la date d'acquisition ;
- L'exercice de l'option donne droit à la livraison d'actions Worldline.

Le Groupe a reconnu une charge de 1,3 million d'euros au titre des plans de stock-options détaillés ci-dessous :

Date d'attribution	Charge 2017 <i>(En million d'euros)</i>	Nombre d'options attribuées initialement	Date d'acquisition	Nombre d'options acquises
1 <sup>er</sup> septembre 2015	0,8	1 558 500	15 mai 2017	1 404 000
25 mai 2016	0,4	196 000	25 mai 2018	N/A
16 août 2016	0,1	45 000	25 mai 2018	N/A
<b>Total</b>	<b>1,3</b>	<b>1 799 500</b>		<b>1 404 000</b>

Les caractéristiques des plans de stock-options en vigueur sont les suivantes :

Date d'attribution	1 <sup>er</sup> septembre 2015	25 mai 2016	16 août 2016
Nombre d'options attribuées	1 558 500	196 000	45 000
Cours de l'action à la date d'attribution (en euros)	21,38	27,10	27,35
Prix d'exercice (en euros)	22,87	26,82	28,58
Date d'acquisition	15 mai 2017	25 mai 2018	25 mai 2018
Volatilité prévue	21%	21%	21%
Date d'échéance attendue du plan	5 ans	5 ans	5 ans
Taux d'intérêt sans risque	0,352%	-0,196%	-0,325%
Dividende prévu	1,10%	1,10%	1,10%
<b>Juste valeur des options attribuées (en euros)</b>	<b>2,94</b>	<b>4,21</b>	<b>3,67</b>
<b>Charge reconnue en 2017</b> <i>(en millions d'euros)</i>	<b>0,8</b>	<b>0,4</b>	<b>0,1</b>

Le tableau ci-dessous détaille l'évolution des options de souscription d'actions de Worldline SA en circulation durant l'exercice :

	Exercice 2017		Exercice 2016	
	Nombre d'actions	Moyenne pondérée du prix d'exercice <i>(En euro)</i>	Nombre d'actions	Moyenne pondérée du prix d'exercice <i>(En euro)</i>
<b>En circulation en début d'année</b>	<b>2 851 641,0</b>	<b>20,9</b>	<b>2 997 420,0</b>	<b>20,1</b>
Attribuées durant l'année	-	-	241 000,0	27,1
Annulées durant l'année	-29 500,0	22,9	-129 500,0	21,5
Exercées durant l'année	-551 967,0	19,7	-257 279,0	17,2
Expirées durant l'année	-	-	-	-
<b>En circulation en fin de période</b>	<b>2 270 174,0</b>	<b>21,2</b>	<b>2 851 641,0</b>	<b>20,9</b>
<b>Exercables à la fin de l'année, en dessous du cours de l'action à la fin de l'exercice</b>	<b>2 270 174,0</b>	<b>21,2</b>	<b>2 851 641,0</b>	<b>20,9</b>

## Note 7 Résultat financier

Le résultat financier du Groupe correspond à une charge nette de 8,1 millions d'euros sur l'exercice (contre une charge nette de 5,9 millions d'euros en 2016). Il est composé :

- D'un coût de l'endettement financier net de 1,1 million d'euros (0,6 million en 2016) ; et
- Des charges financières non opérationnelles de 7,0 millions d'euros.

Le coût de l'endettement financier net de 1,1 million d'euros est composé de :

- 1,9 million d'euros de coûts sur l'endettement brut des filiales du Groupe correspondant à un taux moyen annualisé de 1,06% ;

- 0,8 million d'euros de rémunération sur la trésorerie brute des filiales du Groupe représentant un taux moyen annualisé de 0,28%.

Les autres produits et charges financiers sont principalement composés de pertes nettes de change pour 4,1 millions d'euros ainsi que des coûts financiers des régimes de retraite et autres avantages à long terme pour 2,1 millions d'euros (cf. Note 21 « Régimes de retraites et autres avantages long terme »).

## Note 8 Charges d'impôts

### IMPÔTS COURANTS ET DIFFÉRÉS

(En millions d'euros)

	Exercice 2017	Exercice 2016
Impôts courants	-52,0	-43,2
Impôts différés	7,9	-10,5
<b>Total</b>	<b>-44,1</b>	<b>-53,7</b>

### TAUX EFFECTIF D'IMPÔT

La différence entre le taux courant d'imposition en France et le taux effectif d'impôt se décompose de la manière suivante :

(En millions d'euros)

	Exercice 2017	Exercice 2016
Résultat net avant impôt	177,4	204,0
Taux courant d'imposition français	34,4%	34,4%
<b>Impôt théorique au taux courant français</b>	<b>-61,1</b>	<b>-70,3</b>
Effet des différences permanentes	5,8	26,2
Ecart de taux sur sociétés étrangères	11,1	8,1
Effet des actifs d'impôt non reconnus	4,5	-9,6
Effets des charges relatives à des paiements fondés sur des actions	-2,4	-2,3
Effet des changements de taux sur les impôts différés	-2,3	-0,6
Retenues à la source	-1,1	-1,9
CVAE nette d'impôt	-2,4	-3,2
Crédits d'impôt français	2,4	1,8
Autres	1,4	-2,0
<b>Charge d'impôt du Groupe</b>	<b>-44,1</b>	<b>-53,7</b>
<b>Taux effectif d'impôt</b>	<b>24,9%</b>	<b>26,3%</b>

## Note 9 Impôts différés

(En millions d'euros)

	31 décembre 2017	31 décembre 2016
Impôts différés actifs	52,4	45,3
Impôts différés passifs	57,4	47,2
<b>Total impôts différés</b>	<b>-5,0</b>	<b>-1,9</b>



## DÉCOMPOSITION DES ACTIFS ET PASSIFS D'IMPÔTS DIFFÉRÉS PAR NATURE

(En millions d'euros)

	Déficits fiscaux reportables	Relations contractuelles	Immobilisations	Retraites	Autres	Total
<b>Au 31 décembre 2015</b>	<b>11,7</b>	<b>-2,2</b>	<b>9,5</b>	<b>17,5</b>	<b>1,3</b>	<b>37,8</b>
Résultat de l'exercice	2,7	1,7	-5,5	1,6	-10,9	-10,4
Variation du périmètre	3,2	-26,9	-36,5	9,6	19,7	-30,9
Capitaux propres	-	-	-	5,2	-0,5	4,7
Reclassements	-	-	-1,7	-	1,7	0,0
Différences de change	-	-0,2	-3,0	-0,1	0,3	-3,0
<b>Au 31 décembre 2016</b>	<b>17,6</b>	<b>-27,6</b>	<b>-37,2</b>	<b>33,8</b>	<b>11,6</b>	<b>-1,9</b>
Résultat de l'exercice	7,5	4,1	-9,5	0,4	5,3	7,8
Variation du périmètre	-	-13,8	5,3	0,2	-	-8,3
Capitaux propres	-	-	0,9	-2,4	0,1	-1,4
Reclassements	-0,2	3,9	-14,2	-0,2	10,5	-0,2
Différences de change	-0,1	0,4	-0,2	-0,1	-1,0	-1,0
<b>Au 31 décembre 2017</b>	<b>24,8</b>	<b>-33,0</b>	<b>-54,9</b>	<b>31,7</b>	<b>26,5</b>	<b>-5,0</b>

## ECHÉANCIER DES DÉFICITS FISCAUX REPORTABLES (EN BASE)

(En millions d'euros)

	Exercice 2017			Exercice 2016		
	Reconnus	Non reconnus	Total	Reconnus	Non reconnus	Total
2020	0,0	0,0	0,0	0,6	6,3	6,9
2021	3,0	6,6	9,6	0,0	0,0	0,0
Déficits fiscaux reportables à plus de 5 ans	0,0	0,0	0,0	12,7	0,0	12,7
<b>Déficits fiscaux reportables ayant une échéance</b>	<b>3,0</b>	<b>6,6</b>	<b>9,6</b>	<b>13,3</b>	<b>6,3</b>	<b>19,5</b>
<b>Déficits fiscaux reportables indéfiniment</b>	<b>84,8</b>	<b>3,0</b>	<b>87,7</b>	<b>48,8</b>	<b>21,1</b>	<b>69,9</b>
<b>Total des déficits fiscaux reportables</b>	<b>87,8</b>	<b>9,5</b>	<b>97,3</b>	<b>62,1</b>	<b>27,4</b>	<b>89,4</b>

Les pays disposant des déficits fiscaux reportables les plus importants sont en France (55,6 millions d'euros), en Espagne (18,9 millions d'euros), en Allemagne (9,5 millions d'euros), en Pologne (9,1 millions d'euros) et en Italie (1,2 million d'euros).

## ACTIFS D'IMPÔTS DIFFÉRÉS NON RECONNUS PAR LE GROUPE

(En millions d'euros)

	Exercice 2017	Exercice 2016
Déficits fiscaux reportables	1,8	6,1
Différences temporaires	20,0	17,8
<b>Total</b>	<b>21,8</b>	<b>23,9</b>

## Note 10 Participations ne donnant pas le contrôle

(En millions d'euros)

	31 décembre 2016	Résultat 2017	Augmentation de capital	Dividendes	Autres	31 décembre 2017
Equens	160,9	27,9	-	-	-13,8	175,1
<b>Total</b>	<b>160,9</b>	<b>27,9</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-13,8</b>	<b>175,1</b>

## Note 11 Résultat net par action

(En millions d'euros et en unités)

	Exercice 2017	Exercice 2016
<b>Résultat net – attribuable aux propriétaires de la Société Mère [a]</b>	<b>105,5</b>	<b>144,2</b>
Impact des instruments dilutifs	-	-
<b>Résultat net retraité des instruments dilutifs – attribuable aux propriétaires de la Société Mère [b]</b>	<b>105,5</b>	<b>144,2</b>
Nombre moyen d'actions en circulation [c]	132 557 598	132 102 935
Impact des instruments dilutifs [d]	771 637	323 007
Nombre moyen dilué d'actions [e]=[c]+[d]	133 329 234	132 425 942
<b>Résultat net par action en euros [a]/[c]</b>	<b>0,80</b>	<b>1,09</b>
Résultat net par action dilué en euros [b]/[e]	0,79	1,09

Le résultat de base et le résultat dilué par action sont présentés dans le tableau ci-dessous. Les potentiels instruments dilutifs incluant les stock-options n'engendrent pas de retraitement sur le résultat net utilisé pour le calcul de résultat net par action

dilué. Le nombre moyen d'options de souscription d'actions non exercées en 2017 s'élève à 2 270 174 options. A fin décembre 2017, les instruments dilutifs sont constitués d'options de souscription d'actions (correspondant à 771 637 options).

## Note 12 Goodwill

(En millions d'euros)	31 décembre 2016	Cessions Dépréciations	Regroupement d'entreprises	Variations de change	31 décembre 2017
Valeur brute	767,0	-	175,6	-8,2	934,4
Perte de valeur	-0,6	-	-	-	-0,6
<b>Valeur nette</b>	<b>766,4</b>	<b>-</b>	<b>175,6</b>	<b>-8,2</b>	<b>933,8</b>

(En millions d'euros)	31 décembre 2015	Cessions Dépréciations	Regroupement d'entreprises	Variations de change	31 décembre 2016
Valeur brute	380,7	-	387,4	-1,1	767,0
Perte de valeur	-0,6	-	-	-	-0,6
<b>Valeur nette</b>	<b>380,1</b>	<b>-</b>	<b>387,4</b>	<b>-1,1</b>	<b>766,4</b>

Au 31 décembre 2017, le *goodwill* correspond principalement à :

- 243,3 millions d'euros relatifs à l'acquisition Banksys ;
- 437,6 millions d'euros relatifs aux acquisitions Equens/Paysquare et Cataps, comme détaillé dans la Note 1. L'impact en regroupement d'entreprises inclut 32,0 millions d'euros relatifs à l'acquisition de Cataps ;
- 42,3 millions d'euros relatifs à l'acquisition de First Data Baltics ;
- 33,4 millions d'euros relatifs à l'acquisition de Digital River World Payments ;
- 45,5 millions d'euros relatifs à l'acquisition de MRL Posnet.

Le *goodwill* est alloué aux Unités Génératrices de Trésorerie (UGT), elles-mêmes correspondant aux trois secteurs opérationnels présentés dans la Note 3 « Information sectorielle » :

<i>(En millions d'euros)</i>	<b>31 décembre 2017</b>	<b>31 décembre 2016</b>
Services Commerçants	427,3	293,6
Services financiers	480,6	446,9
Mobilité & Services Web Transactionnels	25,8	25,9
<b>Total</b>	<b>933,8</b>	<b>766,4</b>

La base de calcul du montant recouvrable tient compte les hypothèses suivantes :

- Les flux de trésorerie au-delà de la période budgétée de trois ans sont déterminés avec une hypothèse de taux de croissance perpétuelle de 2,5%. Ce taux reflète les perspectives propres au secteur des paiements ; et
- Les taux d'actualisation à appliquer à chaque UGT sont déterminés en fonction du coût moyen pondéré du capital du Groupe puis ajustés afin de prendre en compte les taux spécifiques d'impôts. Le Groupe a décidé que le coût moyen pondéré du capital serait déterminé avec une prime de risque de marché fixée à 6,53%, afin de refléter les hypothèses long terme retenues pour le test de dépréciation du *goodwill*.

Le taux d'actualisation de 7,8% est appliqué à toutes les UGT (Services Commerçants, Services financiers et Mobilité & Services Web Transactionnels)

Sur la base des tests de dépréciation réalisés en fin d'année, aucune perte de valeur n'a été identifiée au 31 décembre 2017.

Une variation de plus ou moins 50 points de base des paramètres clés retenus pour les tests (taux de marge opérationnelle, taux d'actualisation et taux de croissance perpétuelle) ne conduirait pas à constater de dépréciation.

## Note 13 Immobilisations incorporelles

<i>(En millions d'euros)</i>	<b>Logiciels et licences d'utilisation</b>	<b>Relations clients/brevets</b>	<b>Autres immobilisations</b>	<b>Total</b>
<b>Valeur brute</b>				
<b>Au 1<sup>er</sup> janvier 2017</b>	<b>333,2</b>	<b>128,4</b>	<b>25,2</b>	<b>486,7</b>
Acquisitions	11,4	-	0,1	11,5
Coûts de développement capitalisés	46,6	-	-	46,6
Impact regroupement d'entreprises	-11,4	65,5	-	54,1
Cessions*	-1,1	-	-	-1,1
Différences de change	-1,1	-1,1	-1,2	-3,4
Autres	-0,1	-	-0,1	-0,1
<b>Au 31 décembre 2017</b>	<b>377,5</b>	<b>192,8</b>	<b>24,1</b>	<b>594,3</b>
<b>Amortissements cumulés</b>				
<b>Au 1<sup>er</sup> janvier 2017</b>	<b>-122,0</b>	<b>-31,5</b>	<b>-21,1</b>	<b>-174,6</b>
Amortissements de l'exercice	-55,3	-14,2	-0,4	-69,9
Sorties de périmètre*	1,1	-	-	1,1
Différences de change	0,7	-	0,7	1,4
Autres	0,3	-	-0,1	0,2
<b>Au 31 décembre 2017</b>	<b>-175,1</b>	<b>-45,7</b>	<b>-21,0</b>	<b>-241,7</b>
<b>Valeur nette</b>				
<b>Au 1<sup>er</sup> janvier 2017</b>	<b>211,2</b>	<b>96,9</b>	<b>4,1</b>	<b>312,2</b>
<b>Au 31 décembre 2017</b>	<b>202,4</b>	<b>147,1</b>	<b>3,1</b>	<b>352,6</b>

\* Mise au rebut d'actifs intégralement dépréciés.



(En millions d'euros)

	Logiciels et licences d'utilisation	Relations clients/brevets	Autres immobilisations	Total
<b>Valeur brute</b>				
<b>Au 1<sup>er</sup> janvier 2016</b>	<b>209,8</b>	<b>31,2</b>	<b>27,2</b>	<b>268,2</b>
Acquisitions	5,9	-	0,1	6,0
Coûts de développement capitalisés	45,4	-	-	45,4
Impact regroupement d'entreprises	80,1	97,6	-	177,7
Cessions	-6,0	-	-	-6,0
Différences de change	-2,0	-0,4	-2,1	-4,5
<b>Au 31 décembre 2016</b>	<b>333,2</b>	<b>128,4</b>	<b>25,2</b>	<b>486,7</b>
<b>Amortissements cumulés</b>				
<b>Au 1<sup>er</sup> janvier 2016</b>	<b>-96,3</b>	<b>-25,2</b>	<b>-23,0</b>	<b>-144,5</b>
Amortissements de l'exercice	-32,2	-6,1	-	-38,3
Sorties de périmètre	6,1	-	-	6,1
Différences de change	0,6	-0,2	1,9	2,3
Pertes de valeur	-0,2	-	-	-0,2
<b>Au 31 décembre 2016</b>	<b>-122,0</b>	<b>-31,5</b>	<b>-21,1</b>	<b>-174,6</b>
<b>Valeur nette</b>				
<b>Au 1<sup>er</sup> janvier 2016</b>	<b>113,5</b>	<b>6,0</b>	<b>4,2</b>	<b>123,7</b>
<b>Au 31 décembre 2016</b>	<b>211,2</b>	<b>96,9</b>	<b>4,1</b>	<b>312,2</b>

La capitalisation de coûts de développement est liée à la modernisation des plateformes technologiques pour 46,6 millions d'euros. Au 31 décembre 2017, la valeur nette des coûts capitalisés est de 172,7 millions d'euros.

## Note 14 Immobilisations corporelles

(En millions d'euros)

	Terrains et constructions	Matériel informatique	Autres immobilisations	Total
<b>Valeur brute</b>				
<b>Au 1<sup>er</sup> janvier 2017</b>	<b>62,6</b>	<b>225,9</b>	<b>29,1</b>	<b>317,6</b>
Acquisitions	2,4	48,8	4,1	55,3
Impact regroupement d'entreprises	-0,4	15,0	1,6	16,2
Cessions	-1,5	-15,2	-0,2	-16,9
Différences de change	-0,1	-3,1	-1,4	-4,7
Autres	-2,2	-2,8	-1,9	-7,0
<b>Au 31 décembre 2017</b>	<b>60,8</b>	<b>268,5</b>	<b>31,2</b>	<b>360,5</b>
<b>Amortissements cumulés</b>				
<b>Au 1<sup>er</sup> janvier 2017</b>	<b>-38,2</b>	<b>-157,7</b>	<b>-17,9</b>	<b>-213,8</b>
Amortissements de l'exercice	-4,9	-35,3	-1,8	-42,1
Sorties de périmètre	1,2	14,7	0,2	16,1
Différences de change	0,1	1,8	0,7	2,6
Autres	1,8	4,9	-0,6	6,1
<b>Au 31 décembre 2017</b>	<b>-40,3</b>	<b>-171,6</b>	<b>-19,4</b>	<b>-231,4</b>
<b>Valeur nette</b>				
<b>Au 1<sup>er</sup> janvier 2017</b>	<b>24,4</b>	<b>68,2</b>	<b>11,2</b>	<b>103,8</b>
<b>Au 31 décembre 2017</b>	<b>20,5</b>	<b>96,9</b>	<b>11,8</b>	<b>129,2</b>

(En millions d'euros)

	Terrains et constructions	Matériel informatique	Autres immobilisations	Total
<b>Valeur brute</b>				
<b>Au 1<sup>er</sup> janvier 2016</b>	<b>66,2</b>	<b>225,5</b>	<b>29,3</b>	<b>321,0</b>
Acquisitions	1,4	25,9	4,6	31,9
Cessions	-9,7	-56,8	-2,0	-68,5
Différences de change	-0,1	-1,9	-0,8	-2,9
Autres	0,2	2,2	-2,1	0,2
<b>Au 31 décembre 2016</b>	<b>62,6</b>	<b>225,9</b>	<b>29,1</b>	<b>317,6</b>
<b>Amortissements cumulés</b>				
<b>Au 1<sup>er</sup> janvier 2016</b>	<b>-40,0</b>	<b>-196,8</b>	<b>-18,0</b>	<b>-254,8</b>
Amortissements de l'exercice	-5,1	-20,2	-2,1	-27,4
Sorties de périmètre	6,6	58,3	1,8	66,7
Différences de change	0,1	2,0	0,4	2,6
Autres	0,1	-1,0	0,0	-0,9
<b>Au 31 décembre 2016</b>	<b>-38,2</b>	<b>-157,7</b>	<b>-17,9</b>	<b>-213,8</b>
<b>Valeur nette</b>				
<b>Au 1<sup>er</sup> janvier 2016</b>	<b>26,2</b>	<b>28,7</b>	<b>11,3</b>	<b>66,2</b>
<b>Au 31 décembre 2016</b>	<b>24,4</b>	<b>68,2</b>	<b>11,2</b>	<b>103,8</b>

Les immobilisations corporelles du Groupe Worldline incluent principalement les équipements informatiques utilisés dans les centres de production, et plus particulièrement au sein des centres de traitement, ainsi que des terminaux de paiement loués aux commerçants. Les terrains et constructions sont essentiellement composés des infrastructures techniques des centres de traitements.

## Note 15 Actifs financiers non courants

(En millions d'euros)

		31 décembre 2017	31 décembre 2016
Actifs de régime de retraite	Note 21	2,0	1,5
Juste valeur des participations non consolidées nette des dépréciations		21,3	17,5
Titres comptabilisés selon la méthode de mise en équivalence		3,8	0,4
Autres*		8,3	8,4
<b>Total</b>		<b>35,4</b>	<b>27,8</b>

\* Le poste « Autres » inclut les prêts, les dépôts et les garanties.

La hausse en titres mis en équivalence est due à l'acquisition d'In Touch. Voir Note 2 « Autres événements significatifs de l'année ».

## Note 16 Clients et comptes rattachés

(En millions d'euros)

	31 décembre 2017	31 décembre 2016
Valeur brute	321,2	299,6
Provisions pour créances douteuses	-5,7	-4,7
<b>Valeur nette de l'actif</b>	<b>315,6</b>	<b>294,9</b>
Avances et acomptes reçus	-15,0	-12,9
Produits constatés d'avance et clients créditeurs	-91,6	-92,7
<b>Créances clients nettes</b>	<b>209,0</b>	<b>189,3</b>
<b>Ratio clients en jours de chiffre d'affaires (DSO)</b>	<b>39</b>	<b>40</b>

Au-delà d'un retard de paiement supérieur à 60 jours, le Groupe analyse au cas par cas lors d'une revue trimestrielle des en-cours, le besoin de constater une perte de valeur dans les comptes.



## BALANCE ÂGÉE DES CLIENTS

(En millions d'euros)	31 décembre 2017	31 décembre 2016
0-30 days overdues	16,5	23,9
30-60 days overdues	8,1	4,3
60-90 days overdues	3,0	1,2
Beyond 90 days overdues	13,0	3,1
<b>Total</b>	<b>40,6</b>	<b>32,5</b>

## Note 17 Activités d'intermédiation

(En millions d'euros)	31 décembre 2017	31 décembre 2016*
Créances liées à l'activité d'intermédiation	171,7	112,6
Fonds liés à l'activité d'intermédiation	145,0	137,0
<b>Total des créances liées à l'activité d'intermédiation</b>	<b>316,6</b>	<b>249,6</b>
Dettes liées à l'activité d'intermédiation	316,6	249,6
<b>Total des dettes liées à l'activité d'intermédiation</b>	<b>316,6</b>	<b>249,6</b>

\* 31 décembre 2016 ajusté pour tenir compte du changement intervenu dans la présentation, comme exposé dans la Note « Base de préparation et principes comptables ».

## Note 18 Autres actifs courants

(En millions d'euros)	31 décembre 2017	31 décembre 2016
Stocks	19,7	17,7
Etat – Créances de TVA	27,4	24,2
Charges constatées d'avance	Note 24 60,9	60,1
Autres créances et actifs courants	26,5	24,8
Acomptes reçus	1,9	2,1
<b>Total</b>	<b>136,3</b>	<b>129,0</b>

## Note 19 Trésorerie et équivalents de trésorerie

(En millions d'euros)	31 décembre 2017	31 décembre 2016*
Disponibilités et autres équivalents de trésorerie	350,2	119,9
Comptes courants avec les entités Atos à l'actif	5,6	1,4
Dépôt bancaire court terme	0,0	250,0
Valeurs mobilières de placement monétaires	0,1	2,8
<b>Total trésorerie et équivalents de trésorerie</b>	<b>355,8</b>	<b>374,0</b>
Découverts	-17,0	-14,5
Comptes courants avec les entités Atos au passif	-4,7	-2,5
<b>Total trésorerie passive</b>	<b>-21,6</b>	<b>-17,0</b>
<b>Total trésorerie et équivalents de trésorerie nets</b>	<b>334,2</b>	<b>357,0</b>

\* 31 décembre 2016 ajusté pour tenir compte du changement intervenu dans la présentation, comme exposé dans la Note « Base de préparation et principes comptables ».



## Note 20 Capitaux propres

En mars, juin, septembre et décembre 2017, 551 967 actions nouvelles ont été émises suivant l'exécution du plan de stock-options émis en septembre 2014 et septembre 2015.

A fin décembre 2017, le total des actions s'élevait à 132 898 963 avec une valeur nominale de 0,68 euro. Le capital social a été porté de 89 995 957,28 euros à 90 371 294,84 euros.

## Note 21 Régimes de retraites et autres avantages à long terme

La provision nette au titre des engagements de retraite et autres avantages à long terme s'élève à 114,0 millions d'euros au 31 décembre 2017 (130,1 millions d'euros au 31 décembre 2016).

Les engagements se situent principalement en Allemagne (35%), au Royaume-Uni (24%), en Belgique (20%) et en France (16%).

### Caractéristiques des principaux plans et risques associés

En **Allemagne**, la majorité des engagements proviennent d'un régime à prestations définies fermé aux nouveaux entrants. Ce régime est soumis aux obligations locales, qui n'imposent pas de niveau de financement et exigent la souscription d'une assurance mutualisée entre employeurs pour garantir les droits en cas de défaut d'un employeur (PSV). Le régime est partiellement financé par un contrat d'assurance dont la stratégie d'investissement est déterminée par la compagnie d'assurance.

Au **Royaume-Uni**, les engagements proviennent d'anciens plans à prestations définies, qui ont été fermés aux nouveaux entrants. Ces régimes sont basés sur le salaire de fin de carrière et sont soumis aux exigences de solvabilité prévalant au Royaume-Uni, calculés par un actuaire indépendant sur la base d'un taux d'actualisation reflétant le rendement attendu des actifs des régimes. Les plans sont gouvernés par des administrateurs indépendants représentant l'employeur et les bénéficiaires. En cas de déficit, les périodes de comblement sont décidées entre les administrateurs indépendants des fonds de pension et les sociétés contributrices et peuvent aller jusqu'à 20 ans lorsque des sûretés adéquates sont mises en place par les sociétés contributrices. Le principal régime de Worldline au Royaume-Uni ayant seulement un faible nombre de retraités, la stratégie d'investissement cible privilégie les actifs de rendement et se compose à 80% d'instruments financiers à haut rendement et pour le reste d'obligations d'Etat ou privées,

d'immobilier ou de participations dans des projets d'infrastructure.

En **Belgique**, la majorité des engagements proviennent d'un régime à prestations définies, fermé aux nouveaux entrants. Le régime est soumis aux règles de solvabilité locales qui reposent sur un taux d'actualisation de 6% et une table de mortalité officielle. En cas de déficit, un comblement doit intervenir immédiatement. Le régime est assuré auprès d'une compagnie d'assurance spécialisée, qui détermine la stratégie d'investissement.

Les engagements de Worldline proviennent également, dans une moindre mesure, de régimes légaux ou contractuels d'indemnités de fin de carrière ou d'avantages à long terme de type médailles du travail.

Ces régimes n'exposent pas le Groupe à des risques particuliers au-delà des risques traditionnels liés aux régimes à prestations définies, qui incluent notamment les risques d'augmentation de l'inflation, de la longévité, ou encore la baisse des taux d'actualisation ou des rendements financiers.

Worldline reconnaît l'ensemble des gains et pertes actuarielles ainsi que les effets des limitations d'actifs générés dans la période en « autres éléments du résultat global ».

### Evénements 2017

En 2017, une modification au règlement du plan *Railways Pension Scheme* (RPS) au Royaume-Uni a été introduite au premier semestre, mettant fin à l'indexation des salaires pour le calcul de la rente de pension des employés actuellement bénéficiaires du régime. Par conséquent, les droits à pension ne progresseront plus en ligne avec les augmentations futures des salaires. Ceci représente une réduction nette du passif, reconnue en compte de résultat.



### Montants reconnus dans les états financiers

Les montants reconnus au bilan du Groupe au 31 décembre 2017, déterminés régime par régime, se décomposent comme suit :

<i>(En millions d'euros)</i>	<b>31 décembre 2017</b>	<b>31 décembre 2016</b>
<b>Montant reconnu dans les états financiers</b>		
Charges payées d'avance – régimes postérieurs à l'emploi	2,0	1,5
Charges à payer – régimes postérieurs à l'emploi	-112,4	-128,0
Charges à payer – autres régimes à long terme	-3,5	-3,6
<b>Montant total reconnu au bilan</b>	<b>-114,0</b>	<b>-130,1</b>
<b>Décomposition de la charge périodique</b>		
Coût des services rendus (net des cotisations des salariés)	9,1	7,6
Coût des services passés, liquidation	-11,4	-1,5
(Gains)/pertes liés sur autres régimes à long terme	0,1	-0,5
<b>Charge opérationnelle</b>	<b>-2,2</b>	<b>5,6</b>
Coût de l'actualisation	4,9	5,2
Revenus d'intérêt	-2,8	-3,2
<b>Charge financière nette</b>	<b>2,1</b>	<b>2,0</b>
<b>Charge nette périodique totale</b>	<b>-0,1</b>	<b>7,6</b>
<i>Dont charge nette périodique liée aux régimes postérieurs à l'emploi</i>	-0,2	7,5
<i>Dont charge nette périodique liée aux autres régimes à long terme</i>	0,1	0,1
<b>Variation des engagements au titre des régimes à prestations définies</b>		
Engagements au titre des régimes à prestations définies au 1 <sup>er</sup> janvier – régimes postérieurs à l'emploi	262,9	184,8
Engagements au titre des régimes à prestations définies au 1 <sup>er</sup> janvier – autres régimes à long terme	3,6	1,0
<b>Total des engagements au titre des régimes à prestations définies au 1<sup>er</sup> janvier</b>	<b>266,5</b>	<b>185,8</b>
Effets de change	-2,9	-10,5
Coût des services rendus (net des cotisations des salariés)	8,9	7,6
Coût de l'actualisation	4,9	5,2
Cotisations des salariés	0,6	0,7
Effet des modifications de régimes, liquidation	-11,4	-1,5
Regroupement d'entreprises/(cessions)	-	52,5
Prestations payées	-5,6	-3,5
(Gains)/pertes actuariels – changements d'hypothèses financières	-1,0	22,9
(Gains)/pertes actuariels – changements d'hypothèses démographiques	-3,4	6,6
(Gains)/pertes actuariels – effets d'expérience	-1,0	0,7
Autres mouvements	-0,2	-
<b>Engagements au titre des régimes à prestations définies au 31 décembre</b>	<b>255,4</b>	<b>266,5</b>

La maturité moyenne des engagements est de 17,2 années.

(En millions d'euros)

	31 décembre 2017	31 décembre 2016
<b>Variation de la juste valeur des actifs de régime</b>		
<b>Juste valeur des actifs de régime au 1<sup>er</sup> janvier</b>	<b>136,4</b>	<b>111,0</b>
Effets de change	-2,3	-8,7
Rendement financier réel des actifs de régime	8,4	11,8
Cotisations employeur	1,4	1,6
Cotisations des salariés	0,6	0,7
Prestations payées par les fonds externes	-3,0	-2,5
Regroupement d'entreprises/(cessions)	-	22,5
<b>Juste valeur des actifs de régime au 31 décembre</b>	<b>141,5</b>	<b>136,4</b>
<b>Rapprochement avec les montants reconnus dans les états financiers (tous régimes)</b>		
Situation financière nette – régimes postérieurs à l'emploi	-110,5	-126,5
Situation financière nette – autres régimes à long terme	-3,5	-3,6
<b>Charges (à payer)/payées d'avance (tous régimes)</b>	<b>-114,0</b>	<b>-130,1</b>
<b>Variation du montant reconnu dans les états financiers (tous régimes)</b>		
<b>Montant reconnu à l'ouverture</b>	<b>-130,1</b>	<b>-74,8</b>
Charge nette périodique	0,1	-7,6
Prestations payées par l'employeur	2,6	1,0
Cotisations versées par l'employeur	1,4	1,6
Regroupement d'entreprises/(cessions)	-	-30,0
Montants comptabilisés en autres éléments du résultat global	11,4	-22,2
Effets de change	0,6	1,9
<b>Montant reconnu à la clôture</b>	<b>-114,0</b>	<b>-130,1</b>

Les engagements partiellement ou totalement préfinancés au travers de fonds externes (fonds de pension ou d'assurance) s'élèvent à 191,7 millions d'euros au 31 décembre 2017 et 207,5 millions d'euros au 31 décembre 2016 soit plus de 75% du total des engagements.

### Hypothèses actuarielles

Les engagements ont été évalués par des actuaires indépendants sur la base des hypothèses suivantes :

(En millions d'euros)

	Royaume-Uni		Zone euro	
	2017	2016	2017	2016
Taux d'actualisation au 31 décembre	2,70%	2,80%	1,50% ~ 1,95%	1,40% ~ 1,95%
Hypothèse d'augmentation future des salaires au 31 décembre	3,20%	3,25%	1,45%	1,45%

L'hypothèse d'inflation est utilisée pour déterminer l'impact de l'indexation des retraites en cours de paiement ou des augmentations de salaires selon les règles propres à chaque plan.

Sensibilité des engagements à prestations définies des principaux plans aux hypothèses de taux d'actualisation et d'inflation :

	Taux d'actualisation +25bp	Taux d'inflation +25bp
Principaux régimes au Royaume-Uni	-4,9%	+2,8%
Principaux régimes en Allemagne	-5,0%	-
Principaux régimes en Belgique	-2,5%	-

Ces analyses de sensibilité sont basées sur des calculs effectués par des actuaires indépendants et n'incluent pas d'effets croisés de chacune des hypothèses, mais incluent les effets que les hypothèses d'inflation ont sur les hypothèses d'augmentation des salaires au Royaume-Uni. Les engagements des régimes belges et allemands ne sont pas sensibles aux hypothèses d'inflation.

## Actifs de régime

Les actifs de régimes sont investis comme suit :

	31 décembre 2017	31 décembre 2016
Actions	36%	27%
Obligations	14%	25%
Autres*	50%	48%

\* Dont 49% liés à des contrats d'assurance en 2017 et 46% en 2016.

Les actions et obligations figurant ci-dessus ont été évaluées sur la base de valeurs de marché. Les « Autres actifs » correspondent pour l'essentiel à des contrats d'assurance, une faible proportion recoupe des actifs non liquides dont la valorisation a été effectuée par les gestionnaires externes.

## Synthèse des impacts nets sur le compte de résultat et les flux de trésorerie

L'impact net des régimes à prestation définies sur les états financiers du Groupe est le suivant :

### Compte de résultat

	31 décembre 2017			31 décembre 2016		
	Postérieur à l'emploi	Autres régimes à long terme	Total	Postérieur à l'emploi	Autres régimes à long terme	Total
(En millions d'euros)						
Marge opérationnelle	2,3	-0,1	2,2	-5,5	-0,1	-5,6
Résultat financier	-2,1	-	-2,1	-2,0	-	-2,0
<b>Impact total sur le compte de résultat</b>	<b>0,2</b>	<b>-0,1</b>	<b>0,1</b>	<b>-7,5</b>	<b>-0,1</b>	<b>-7,6</b>

### Impact sur les flux de trésorerie

L'impact des régimes de retraite sur les flux de trésorerie en 2017 se compose principalement de cotisations versées à des fonds de pensions ou d'assurance pour 1,4 million d'euros, le reliquat soit 2,6 millions d'euros provenant de versements effectués directement par Worldline auprès des bénéficiaires.

Les contributions attendues pour 2018 sont d'un montant comparable.

## Note 22 Provisions

(en millions d'euros)	31 décembre 2016	Dotations	Reprises utilisées	Reprises non utilisées	Regroupement d'entreprises	Autres*	31 décembre 2017	Courantes	Non courantes
Engagements liés à des projets	2,3	1,4	-0,5	-0,1	-	-0,1	3,0	1,5	1,5
Risques et litiges	24,5	1,5	-1,8	-0,7	1,0	-3,2	21,3	8,9	12,4
Réorganisation	3,6	2,0	-3,2	-0,4	-	-0,1	1,9	1,6	0,3
Rationalisation	0,1	-	-	-	-	-0,1	-	-	-
<b>Total provisions</b>	<b>30,4</b>	<b>4,9</b>	<b>-5,5</b>	<b>-1,2</b>	<b>1,0</b>	<b>-3,5</b>	<b>26,2</b>	<b>12,0</b>	<b>14,2</b>

\* Le mouvement « Autres » correspond principalement à des ajustements de conversion des devises.

(En millions d'euros)	31 décembre 2015	Dotations	Reprises utilisées	Reprises non utilisées	Regroupement d'entreprises	Autres*	31 décembre 2016	Courantes	Non courantes
Engagements liés à des projets	4,6	0,7	-2,1	-0,6	-	-0,2	2,3	2,0	0,3
Risques et litiges	3,6	2,0	-0,6	-2,1	21,6	-0,1	24,5	17,5	7,1
Réorganisation	1,6	1,9	-2,4	-0,3	2,8	-	3,6	2,8	0,7
Rationalisation	0,4	-	-0,2	-	-	-	0,1	0,1	-
<b>Total provisions</b>	<b>10,2</b>	<b>4,6</b>	<b>-5,3</b>	<b>-3,1</b>	<b>24,4</b>	<b>-0,3</b>	<b>30,4</b>	<b>22,4</b>	<b>8,0</b>

\* Le mouvement « Autres » correspond principalement des ajustements de conversion des devises.

Les provisions pour risques et litiges de 21,3 millions d'euros incluent plusieurs litiges à long terme tels que des contentieux fiscaux et sociaux, des litiges sur des garanties données sur cessions, et autres conflits avec des clients et des fournisseurs.

Le service juridique et les avocats du groupe gèrent attentivement ces cas avec pour objectifs de réduire au maximum le passif final.

## Note 23 Passifs financiers

(En millions d'euros)	31 décembre 2017			31 décembre 2016		
	Courant	Non courant	Total	Courant	Non courant	Total
Contrats de location-financement	0,2	1,4	1,6	0,1	2,0	2,1
Découverts et cash-pooling	17,0	-	17,0	14,5	-	14,5
Comptes courants avec les entités Atos	4,7	-	4,7	2,5	-	2,5
Autres passifs financiers	21,7	1,7	23,4	6,9	0,2	7,1
<b>Total passifs financiers</b>	<b>43,6</b>	<b>3,1</b>	<b>46,7</b>	<b>24,1</b>	<b>2,2</b>	<b>26,3</b>

Les comptes courants ayant une maturité à court terme - moins d'un mois - ne font pas l'objet de rémunération.

Le Groupe a reconnu une dette financière de 6,7 millions d'euros relative à Cataps - en « Autres passifs financiers » correspondant à la juste valeur du droit de vente détenu par les

intérêts minoritaires pour les 20% des actions résiduelles exerçable à tout moment à compter de la date de la transaction et un passif en lien avec la contrepartie éventuelle reconnue dans le cadre de l'acquisition de MRL Posnet.

## PASSIFS FINANCIERS LIBELLÉS EN DEVISES ÉTRANGÈRES

(En millions d'euros)	EUR	SGD	Autres devises	Total
<b>31 décembre 2017</b>	<b>30,0</b>	<b>13,9</b>	<b>2,8</b>	<b>46,7</b>
31 décembre 2016	26,0	-	0,3	26,3

## ECHÉANCIER DES PASSIFS FINANCIERS NON COURANTS

(En millions d'euros)	2019	2020	2021	2022	>2022	Total
Contrats de location-financement	0,2	0,2	0,2	0,1	0,7	1,4
Autres passifs financiers	0,7	0,9	-	-	-	1,7
<b>Passifs financiers à long terme au 31 décembre 2017</b>	<b>1,0</b>	<b>1,1</b>	<b>0,2</b>	<b>0,1</b>	<b>0,7</b>	<b>3,1</b>

(En millions d'euros)	2018	2019	2020	2021	>2021	Total
Contrats de location-financement	0,7	0,1	0,1	0,1	0,9	2,0
Autres passifs financiers	-	0,1	-	-	-	0,1
<b>Passifs financiers à long terme au 31 décembre 2016</b>	<b>0,7</b>	<b>0,2</b>	<b>0,1</b>	<b>0,1</b>	<b>0,9</b>	<b>2,1</b>



Les passifs financiers ont été évalués sur la base :

- Du taux de change au 31 décembre 2017 ; et
- Des taux d'intérêts présentés ci-après.

Les taux d'intérêt effectifs au 31 décembre 2017 ont été les suivants :

(En millions d'euros)	Valeur d'apport	Juste valeur	Taux d'intérêt effectif
Contrats de location-financement	1,6	1,6	3,04%
Autres passifs financiers	23,4	23,4	
<b>Total passifs financiers</b>	<b>25,0</b>	<b>25,0</b>	

## VARIATION DE L'ENDETTEMENT NET SUR L'EXERCICE

(En millions d'euros)	31 décembre 2017	31 décembre 2016*
<b>Endettement net en début de période</b>	<b>347,7</b>	<b>276,0</b>
Souscription de nouveaux emprunts	-18,3	-0,8
Remboursement d'emprunts à long et moyen terme	2,6	0,6
Variation de trésorerie à court terme	-16,8	76,1
Nouveaux contrats de location-financement	-0,1	-0,2
Emprunts à long et moyen terme des sociétés acquises au cours de la période	-0,7	-7,1
Incidence des variations de cours des monnaies étrangères sur les emprunts à long et moyen terme	-5,1	3,0
<b>Endettement net en fin de période</b>	<b>309,1</b>	<b>347,7</b>

\* 31 décembre 2016 ajusté pour tenir compte du changement intervenu dans la présentation, comme exposé dans la Note « Base de préparation et principes comptables ».

## RÉCONCILIATION DE L'ENDETTEMENT NET EN FIN DE PÉRIODE

(En millions d'euros)	31 décembre 2017	31 décembre 2016*
Trésorerie et équivalents de trésorerie	355,8	374,0
Passifs financiers non courants	-3,1	-2,2
Part à moins d'un an des passifs financiers	-43,6	-24,1
<b>Total</b>	<b>309,1</b>	<b>347,7</b>

\* 31 décembre 2016 ajusté pour tenir compte du changement intervenu dans la présentation, comme exposé dans la Note « Base de préparation et principes comptables ».

## Note 24 Fournisseurs et comptes rattachés

(En millions d'euros)	31 décembre 2017	31 décembre 2016*
Dettes fournisseurs	264,1	223,7
<b>Dettes fournisseurs</b>	<b>264,1</b>	<b>223,7</b>
Paiements d'avance	-1,9	-2,1
Charges constatées d'avance	-60,9	-60,1
<b>Total</b>	<b>201,3</b>	<b>161,5</b>
<b>Ratio fournisseur en nombre de jours (DPO)</b>	<b>78</b>	<b>70</b>

\* 31 décembre 2016 ajusté pour tenir compte du changement intervenu dans la présentation, comme exposé dans la Note « Base de préparation et principes comptables ».

L'échéance des dettes fournisseurs et comptes rattachés est à moins d'un an.



## Note 25 Autres passifs courants

<i>(En millions d'euros)</i>	<b>31 décembre 2017</b>	<b>31 décembre 2016*</b>
Avances et acomptes reçus sur commandes clients	15,0	12,9
Personnel et comptes rattachés	80,7	76,0
Sécurité sociale et autres organismes sociaux	45,3	35,3
Etat – Taxe sur la valeur ajoutée	46,7	39,2
Produits constatés d'avance	84,1	81,8
Autres dettes d'exploitation	65,7	25,9
<b>Total</b>	<b>337,5</b>	<b>271,1</b>

L'échéance des « Autres passifs courants » est à moins d'un an à l'exception des produits constatés d'avance dont l'échéance varie en fonction des termes spécifiques des contrats.

## Note 26 Engagements hors bilan

### ENGAGEMENTS CONTRACTUELS

Le tableau ci-dessous présente les paiements minima futurs pour les exercices à venir au titre d'obligations et d'engagements fermes. Les montants inscrits en contrats de location-financement sont présentés au bilan.

<i>(En millions d'euros)</i>	Echéances				<b>31 décembre 2016</b>
	<b>31 décembre 2017</b>	<b>&lt; 1 an</b>	<b>1 à 5 ans</b>	<b>&gt; 5 ans</b>	
<b>Contrats de location-financement</b>	<b>1,6</b>	<b>0,2</b>	<b>1,4</b>	<b>-</b>	<b>2,1</b>
<b>Comptabilisés au bilan</b>	<b>1,6</b>	<b>0,2</b>	<b>1,4</b>	<b>-</b>	<b>2,1</b>
Contrats de location simple terrains, constructions, agencements	93,2	19,5	44,8	28,9	102,7
Contrats de location simple matériel informatique	-	-	-	-	0,9
Contrats de location simple autres immobilisations	9,3	4,0	5,2	-	9,9
Obligations d'achat irrévocables (> 5 ans)	6,3	-	6,3	-	12,0
<b>Engagements</b>	<b>108,7</b>	<b>23,6</b>	<b>56,2</b>	<b>28,9</b>	<b>125,5</b>
<b>Total</b>	<b>110,3</b>	<b>23,8</b>	<b>57,6</b>	<b>28,9</b>	<b>127,6</b>

### GARANTIES COMMERCIALES

<i>(En millions d'euros)</i>	<b>31 décembre 2017</b>	<b>31 décembre 2016</b>
<b>Garanties bancaires</b>	<b>27,2</b>	<b>32,6</b>
• Opérationnelles – Performance	15,3	17,9
• Opérationnelles – Appels d'offres	0,4	0,1
• Opérationnelles – Avances sur paiement	4,7	2,0
• Financières ou autres	6,8	12,6
<b>Garanties parentales</b>	<b>43,2</b>	<b>30,3</b>
• Opérationnelles – Performance	43,2	30,3
<b>Nantissements</b>	<b>0,2</b>	<b>1,4</b>
<b>Total</b>	<b>70,6</b>	<b>64,3</b>

Pour divers contrats à long terme, le Groupe a émis des garanties parentales à ses clients pour le compte de ses filiales. Ces garanties s'élèvent à 43,2 millions d'euros au 31 décembre 2017 contre 30,3 millions d'euros à fin décembre 2016.

## Note 27 Parties liées

Les parties liées incluent :

- La Société Mère du Groupe Worldline (Atos SE) et ses filiales qui ne sont pas dans le périmètre de consolidation du Groupe ;
- Les entités qui sont contrôlées par le Groupe, les entités sur lesquelles le Groupe exerce un contrôle conjoint, les entités qui offrent un régime d'avantages postérieurs à l'emploi au profit des employés du Groupe ou celles qui sont contrôlées ou détenues conjointement par l'un des dirigeants du Groupe ; et
- La Direction du Groupe définie comme les personnes qui ont l'autorité et la responsabilité de planifier, diriger et contrôler l'activité du Groupe, notamment les membres du Conseil d'Administration ainsi que le Directeur Général.

Les transactions entre Worldline et ses filiales, qui sont des parties liées au Groupe, ont été éliminées en consolidation et ne sont pas détaillées dans la présente note.

### Transactions entre parties liées

Les principales transactions avec les parties liées regroupent :

- Les refacturations de loyer ;
- La facturation de services de sous-traitance comme des coûts de personnel ou d'utilisation d'infrastructure ;
- Les facturations de services administratifs ; et
- Les intérêts associés aux éléments financiers.

Ces transactions sont conclues aux conditions normales de marché.

Les transactions avec les parties liées sont détaillées comme suit :

(En millions d'euros)	Exercice 2017	Exercice 2016
Chiffre d'affaires	43,9	47,7
Produits et charges opérationnels	-108,4	-104,8
Autres charges opérationnelles	-4,2	-1,4
Coût de l'endettement financier net	-0,9	-0,7

Les créances et dettes inscrites au bilan relatives aux parties liées sont détaillées comme suit :

(En millions d'euros)	31 décembre 2017	31 décembre 2016
Créances clients nettes	13,2	12,1
Autres actifs courants	15,6	22,7
Comptes courants et conventions de trésorerie actif	5,6	1,4
Fournisseurs et comptes rattachés	59,6	47,0
Autres passifs courants	2,9	2,2
Comptes courants et conventions de trésorerie passif avec les entités Atos	4,8	2,5

Les engagements hors bilan relatifs aux parties liées se détaillent comme suit :

(En millions d'euros)	31 décembre 2017	Echéances			31 décembre 2016
		< 1 an	1 à 5 ans	> 5 ans	
Contrats de location simple terrains, constructions, agencements	23,5	5,5	15,5	2,5	29,4
Contrats de location simple matériel informatique	0,1	-	-	-	0,1
Obligations d'achat irrévocables (> 5 ans)	-	-	-	-	0,5
<b>Engagements</b>	<b>23,6</b>	<b>5,5</b>	<b>15,5</b>	<b>2,5</b>	<b>30,0</b>
<b>Total engagements</b>	<b>23,6</b>	<b>5,5</b>	<b>15,5</b>	<b>2,5</b>	<b>30,0</b>

## Coûts relatifs aux dirigeants du Groupe

En 2017, les coûts des principaux dirigeants de Worldline incluent :

- Les coûts du Directeur Général conformément à la convention conclue avec Atos relative à l'engagement et la rémunération de ce dernier ;
- Le coût du Directeur Général Adjoint, inclus dans sa totalité ;
- Les coûts relatifs aux membres du Conseil d'Administration correspondent aux jetons de présence de 2017 ;

Aucun coût n'a été pris en compte pour la rémunération du Président du Conseil d'Administration.

La répartition de la charge enregistrée dans les comptes du Groupe pour ses principaux dirigeants est la suivante :

<i>(En millions d'euros)</i>	<b>31 décembre 2017</b>	<b>31 décembre 2016</b>
Avantages court terme	1,7	1,5
Cotisations versées par l'employeur et autres taxes	0,5	0,5
Plans d'actions gratuites et options de souscription*	1,0	1,2
<b>Total</b>	<b>3,2</b>	<b>3,2</b>

\* Les plans de stock-options et d'actions gratuites Worldline dont bénéficient les principaux dirigeants de Worldline ont été émis le 3 septembre 2014, le 1<sup>er</sup> septembre 2015, le 26 juillet 2016 et le 24 juillet 2017.

Les avantages à court terme incluent les salaires, les bonus et les avantages en nature. Concernant les actions de performance et les stock-options, le montant inclut la charge IFRS 2 au prorata temporis de la date d'attribution de ces derniers.

Les bonus correspondent à la charge totale du compte de résultat, incluant les bonus effectivement payés durant l'exercice, les provisions relatives à l'exercice en cours et la reprise des provisions relatives à l'exercice précédent. Au cours de l'année, les principaux dirigeants de Worldline n'ont perçu aucune indemnité postérieure à l'emploi.

## Note 28 Risques de marché

### Risque de change

La majeure partie du chiffre d'affaires, des dépenses et des obligations du Groupe est libellée en euros. En 2017, 81,4% du chiffre d'affaires du Groupe a été réalisé dans des pays de la zone euro, alors que 18,6% a été réalisé dans des pays hors zone euro (dont 6,8% en livres sterling).

Les comptes du Groupe étant libellés en euros, son chiffre d'affaires dépend en partie de l'évolution du taux de change de l'euro par rapport aux monnaies des pays hors zone euro au sein desquels le Groupe réalise une part de son chiffre d'affaires (exposition au risque de conversion des taux de change).

Concernant le risque dit de « transaction » (i.e., un non-alignement entre les devises dans lesquelles les revenus sont générés et les coûts encourus), le Groupe estime que son exposition est limitée car dans la zone euro ses coûts sont encourus en euros et son chiffre d'affaires est généré en euros et que, dans les pays en dehors de la zone euro, il réalise ses ventes et effectue la majorité de ses dépenses courantes dans la monnaie locale.

Le Groupe applique une politique de gestion du risque de change couvrant les cas où il effectuerait des transactions commerciales ou financières libellées dans une devise qui diffère des devises locales concernées. En application de cette politique, toute exposition significative au taux de conversion d'une devise étrangère doit être couverte dès sa constatation par l'utilisation de divers instruments financiers, principalement des contrats de change à terme et des contrats de swap de devises. Au 31 décembre 2017, le Groupe n'était pas exposé de manière significative à la variation du cours d'une devise et n'avait mis en place aucun de ces instruments de couverture.

### Risque de taux d'intérêt

L'ensemble des emprunts du Groupe, lesquels sont en grande majorité souscrits auprès du groupe Atos, et de ses dépôts portent intérêt à des taux variables principalement indexés sur le taux Euribor ou EONIA, ajustés à la hausse ou à la baisse d'une marge. Le Groupe considère que son exposition aux variations de taux d'intérêts n'est pas significative étant donné qu'il n'a pas d'endettement (soustraction faite de la trésorerie et équivalents de trésorerie). Au 31 décembre 2017, le Groupe disposait d'une trésorerie nette de 309,1 millions euros.



### Risque de liquidité

La gestion du risque de liquidité consiste à maintenir un niveau suffisant de trésorerie et de titres négociables ainsi que les sources de financement par le biais des facilités de crédit disponibles réservées au Groupe.

La politique de Worldline consiste à couvrir intégralement ses besoins futurs en liquidités grâce à des engagements reçus de lignes de crédits long terme. Les termes et conditions de maturités et de ratios bancaires de ces prêts permettent au Groupe d'avoir la flexibilité suffisante afin de financer ses besoins opérationnels ainsi que ses développements futurs.

Le 26 juin 2014, dans le cadre de cette politique, Worldline SA a souscrit une facilité de crédit renouvelable auprès de Atos SE pour un montant de 300 millions d'euros lui permettant de couvrir ses besoins de liquidités, y compris ceux liés aux fluctuations saisonnières de son besoin en fonds de roulement. Au cours de l'année 2015, la maturité de la facilité de crédit renouvelable a été étendue au 26 juin 2019. Cette facilité de crédit renouvelable a été transférée par Atos SE à sa filiale Bull International le 2 janvier 2016. La facilité de crédit ne comporte pas de ratio bancaire étant donné que Worldline est en situation de trésorerie nette.

### Risque de crédit et/ou de contrepartie

Le risque de crédit et/ou de contrepartie correspond au risque qu'une partie à un contrat avec le Groupe manque à ses obligations contractuelles entraînant une perte financière pour le Groupe. Le Groupe considère que son exposition au risque de concentration des crédits est limitée en raison du caractère étendu et diversifié de sa clientèle. La plus grande exposition du Groupe au risque de crédit est liée à sa clientèle d'institutions financières.

Le Groupe gère ce risque de crédit en sélectionnant systématiquement des établissements financiers de premier plan comme clients et en utilisant plusieurs banques partenaires.

Le Groupe est également exposé à certains risques de crédit liés à ses activités d'acquisition commerçant et de services de chèques :

- Acquisition commerçants. Pour chaque transaction, le Groupe accorde au commerçant une garantie d'exécution relative au paiement effectué par le porteur de carte. Ainsi, le Groupe est exposé à un risque de crédit en cas d'absence de paiement par le titulaire de la carte. De surcroît, le Groupe offre une garantie de « service rendu » au porteur de la carte. Ainsi, en cas de faillite (ou de cessation d'activité) du commerçant avant la livraison du produit ou la réalisation du service acheté par le porteur de carte, ce dernier peut exiger le remboursement du montant de la transaction. L'exposition au risque de crédit est particulièrement significative lorsque les services sont acquis par e-commerce bien avant leur livraison effective (tels que les services d'achat de billets auprès d'agences de voyages). Le Groupe gère ces risques en sélectionnant des clients qui ont des capacités financières suffisantes, en exigeant des garanties (constitution de collatéraux, délégation d'assurance, etc.) et en vérifiant les flux de transactions journalières afin d'éviter une exposition excessive à ces risques ;
- Service de chèques. Le Groupe paie des indemnités, basées sur un « scoring » de risque crédit, à ses clients commerçants qui s'inscrivent au « chèque service » du Groupe quand les chèques approuvés par le Groupe ne sont pas payés. Dans la mesure où les commissions reçues par le Groupe de la part des commerçants pour ce service sont plus faibles que la moyenne des montants des chèques impayés, l'activité peut devenir génératrice de pertes. Le Groupe gère ce risque en analysant le niveau des défauts de paiement pour chaque catégorie d'activités commerciales et ajuste les commissions facturées aux commerçants en conséquence ; De par la cession de l'activité cheque service, ce risque n'existe plus au 31 décembre 2017 (voir Note 1 « Variation de périmètre »).

**Note 29 Périmètre de consolidation au 31 décembre 2017**

	% d'intérêt	Méthode de consolidation	% de contrôle	Adresse
<b>France</b>				
Worldline SA	100	FC	100	80, quai Voltaire – 95870 Bezons
Mantis SAS	63,6	FC	100	55 rue de Rivoli – 75001 Paris
Worldline Participation 1	100	FC	100	80, quai Voltaire – 95870 Bezons
Santeos	100	FC	100	80, quai Voltaire – 95870 Bezons
Worldline Bourgogne	100	FC	100	80, quai Voltaire – 95870 Bezons
Similo SAS	100	FC	100	80, quai Voltaire – 95870 Bezons
<b>Allemagne</b>				
equensWorldline GmbH	63,6	FC	100	Hahnstraße 25 – 60528 Frankfurt – Germany
Worldline Germany GmbH	100	FC	100	Hahnstraße 25 – 60528 Frankfurt – Germany
DZ Service GmbH	63,6	FC	100	Dieselstrasse 1 – 76227 Karlsruhe – Germany
BD-POS GmbH	100	FC	100	Hörselbergblick 1 – 99820 Hörselberg-Hainich – Germany
<b>Pays-Bas</b>				
Worldline B.V.	100	FC	100	Wolweverstraat 18 – 2980 CD Ridderkerk – The Netherlands
equensWorldline SE	63,6	FC	100	Eendrachtlaan 315 – 3526 LB Utrecht – The Netherlands
InterEGI B.V.	63,6	FC	100	Eendrachtlaan 315 – 3526 LB Utrecht – The Netherlands
Paysquare SE	100	FC	100	Eendrachtlaan 315 – 3526 LB Utrecht – The Netherlands
<b>Belgique</b>				
Worldline NV/SA	100	FC	100	Chaussée de Haecht 1442 – B-1130 Brussel – Belgium
Worldline PropCo SA	100	FC	100	Chaussée de Haecht 1442 – B-1130 Brussel – Belgium
<b>Europe (Autre) – Moyen-Orient – Afrique</b>				
<b>Autriche</b>				
Worldline Austria GmbH	100	FC	100	Siemensstraße 92 – 1210 Vienna – Austria
<b>Espagne</b>				
Worldline Iberia SA	100	FC	100	Avda. Diagonal, 210-218 – Barcelona 08018 – Spain
<b>Estonie</b>				
OU Worldline Payment Estonia	100	FC	100	Lootsa str. 2a, Tallinn, Estonia
<b>Lituanie</b>				
UAB Worldline Lietuva	100	FC	100	Ukmerges str. 220, Vilnius, Lietuva
<b>Lettonie</b>				
SIA Worldline Latvia	100	FC	100	Dzirnavu str. 37, Riga, Latvia
<b>Luxembourg</b>				
Worldline Luxembourg SA	100	FC	100	2, rue Nicolas Bové – L1253 Luxembourg
<b>République tchèque</b>				
Cataps s.r.o.	100	FC	100	Lazarská 11/6 – 120 000 Praha 2 – Czech Republic
<b>Royaume-Uni</b>				
Worldline IT Services UK Limited	100	FC	100	4 Triton Square – Regent's Place – London, NW1 3HG – United Kingdom
<b>Suède</b>				
Worldline Sweden AB (ex-DRWP Suède)	100	FC	100	Textilgatan 31, 120 30 Stockholm, Sweden



	% d'intérêt	Méthode de consolidation	% de contrôle	Adresse
<b>Asie Pacifique</b>				
<b>Chine</b>				
Worldline (China) Co Ltd	100	FC	100	Building B, No.7, Zhonghuan South Road WangJing, Chaoyang District Beijing 100102, People Republic of China
<b>Hong Kong</b>				
Worldline International (Hong Kong) Co Limited	100	FC	100	8/F Octa Tower, 8 Lam Chak Street, Kowloon Bay, Kowloon, Hong Kong
<b>Inde</b>				
Worldline India Private Ltd	100	FC	100	Raiaskaran Tech park, 2nd Floor of Tower I, Phase II, Sakinaka, M.V. Road, Andheri (East), Mumbai – 400072 India
MRL Posnet Limited	100	FC	100	Sunny Side, Central Block , 8/17 shafee Mohammed Road – B Block CHENNAI 600034 – India
<b>Indonesie</b>				
PT Worldline International Indonesia	100	FC	100	Plaza Sentral – 19th Floor, Jl. Jend. Sudirman No.47 Jakarta 12930 Indonesia
<b>Malaisie</b>				
Worldline International (Malaysia) Sdn. Bhd	100	FC	100	Suite 19.02, Level 19 Centrepoint South Mid Valley City Lingkaran Syed Putra 59200 Kuala Lumpur Malaysia
<b>Singapour</b>				
Worldline IT and Payment Services (Singapore) Pte Ltd	100	FC	100	Blk 988 Toa Payoh North, #07-02/03, Singapore 319002
<b>Taiwan</b>				
Worldline (Taiwan)	100	FC	100	5F, No.100, Sec.3, Min Sheng E. Road – Taipei 105 – Taiwan – R.O.C.
<b>Amériques</b>				
<b>Argentine</b>				
Atos IT Solutions and Services SA	100	FC	100	Cnel. Manuel Arias 3751 - piso - 18 - CABA - Argentine
<b>Brésil</b>				
DRWP Servicos Ltd	100	FC	100	Av Das Nacoes Unidas 12551, 17 Andar – Brooklin Paulista – CEP 04578-000 SAO PAULO – BRAZIL
<b>Chili</b>				
Worldline Chile S.A	100	FC	100	Av. Andres Bello 2115, piso 7, Providencia, 7510094 – Santiago de Chile – Chile
<b>Etats-Unis</b>				
MRL PAY Inc	100	FC	100	790, Turnpike Street – Suite 204 North and Over – MA – 01845 – USA
Worldline US, Inc (ex-DRWP USA)	100	FC	100	4851, Regent Blvd, Irving TX 75063, USA



## Note 30 Honoraires des Commissaires aux comptes

	Deloitte				Grant Thornton			
	Deloitte & Associés		Réseau		Grant Thornton		Réseau	
	Honoraires	%	Honoraires	%	Honoraires	%	Honoraires	%
<i>(En milliers d'euros et en %)</i>								
<b>Certification et examen limité semestriel des comptes individuels et consolidés</b>								
Emetteur	190,0	62%	-	-	200,0	90%	-	-
Filiales intégrées globalement	74,0	24%	749,0	75%	21,0	10%	182,0	100%
<b>Sous total audit</b>	<b>264,0</b>	<b>86%</b>	<b>749,0</b>	<b>75%</b>	<b>221,0</b>	<b>100%</b>	<b>182,0</b>	<b>100%</b>
<b>Services autres que la certification des comptes</b>								
Emetteur	42,0	14%	218,0	22%	-	-	-	-
Filiales intégrées globalement	-	-	27,6	3%	-	-	-	-
<b>Sous total autres</b>	<b>42,0</b>	<b>14%</b>	<b>245,6</b>	<b>25%</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Total honoraires 2017</b>	<b>306,0</b>	<b>100%</b>	<b>994,6</b>	<b>100%</b>	<b>221,0</b>	<b>100%</b>	<b>182,0</b>	<b>100%</b>

En 2017, les Services autres que la certification des comptes (SACC) couvrent des services fournis à la demande de l'entité, qui correspondent principalement à (i) l'émission du rapport de l'Organisme Tiers Indépendant sur les informations sociales, environnementales et sociétales prévu par l'article L. 225-102-1

du Code de commerce, (ii) la réalisation de missions de *due diligence* d'acquisition, ainsi que (iii) la réalisation de services fiscaux dans des filiales étrangères, autorisés par la législation locale.

	Deloitte				Grant Thornton			
	Deloitte & Associés		Réseau		Grant Thornton		Réseau	
	Honoraires	%	Honoraires	%	Honoraires	%	Honoraires	%
<i>(En milliers d'euros et en %)</i>								
<b>Certification et examen limité semestriel des comptes individuels et consolidés</b>								
Emetteur	330,0	80%	-	-	200,0	90%	-	-
Filiales intégrées globalement	11,0	3%	817,0	35%	21,0	10%	135,0	100%
<b>Sous total audit</b>	<b>341,0</b>	<b>83%</b>	<b>817,0</b>	<b>35%</b>	<b>221,0</b>	<b>100%</b>	<b>135,0</b>	<b>100%</b>
<b>Services autres que la certification des comptes</b>								
Emetteur	71,0	17%	1 335,0	57%	-	-	-	-
Filiales intégrées globalement	-	-	171,0	7%	-	-	-	-
<b>Sous total autres</b>	<b>71,0</b>	<b>17%</b>	<b>1 506,0</b>	<b>65%</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Total honoraires 2016</b>	<b>412,0</b>	<b>100%</b>	<b>2 323,0</b>	<b>100%</b>	<b>221,0</b>	<b>100%</b>	<b>135,0</b>	<b>100%</b>

En 2016, les Services autres que la certification des comptes (SACC) couvrent des services fournis à la demande de l'entité, qui correspondent principalement à (i) l'émission du rapport de l'Organisme Tiers Indépendant sur les informations sociales, environnementales et sociétales prévu par l'article L. 225-102-1

du Code de commerce, (ii) la réalisation de missions de *due diligence* d'acquisition et l'émission de rapports d'audit et/ou de procédures convenues dans le cadre du rapprochement avec Equens, ainsi que (iii) la réalisation de services fiscaux dans des filiales étrangères, autorisés par la législation locale.

## Note 31 Evénements postérieurs à la clôture

Il n'y a pas d'événement significatif postérieur à la clôture.



## E.5 Comptes sociaux de la Société Mère Worldline SA

### E.5.1 Rapport des Commissaires aux comptes annuels de l'exercice clos le 31 décembre 2017

#### Opinion

En exécution de la mission qui nous a été confiée par vos Assemblées générales, nous avons effectué l'audit des comptes annuels de la société Worldline relatifs à l'exercice clos le 31 décembre 2017, tels qu'ils sont joints au présent rapport.

Nous certifions que les comptes annuels sont, au regard des règles et principes comptables français, réguliers et sincères et donnent une image fidèle du résultat des opérations de l'exercice écoulé ainsi que de la situation financière et du patrimoine de la société à la fin de cet exercice.

L'opinion formulée ci-dessus est cohérente avec le contenu de notre rapport au Comité des comptes.

#### Fondement de l'opinion

##### Référentiel d'audit

Nous avons effectué notre audit selon les normes d'exercice professionnel applicables en France. Nous estimons que les éléments que nous avons collectés sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont indiquées dans la partie « Responsabilités des commissaires aux comptes relatives à l'audit des comptes annuels » du présent rapport

#### Indépendance

Nous avons réalisé notre mission d'audit dans le respect des règles d'indépendance qui nous sont applicables, sur la période du 1<sup>er</sup> janvier 2017 à la date d'émission de notre rapport, et notamment nous n'avons pas fourni de services interdits par l'article 5, paragraphe 1, du règlement (UE) n° 537/2014 ou par le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes.

#### Justification des appréciations - Points clés de l'audit

En application des dispositions des articles L. 823-9 et R. 823-7 du code de commerce relatives à la justification de nos appréciations, nous portons à votre connaissance les points clés de l'audit relatifs aux risques d'anomalies significatives qui, selon notre jugement professionnel, ont été les plus importants pour l'audit des comptes annuels de l'exercice, ainsi que les réponses que nous avons apportées face à ces risques.

Les appréciations ainsi portées s'inscrivent dans le contexte de l'audit des comptes annuels pris dans leur ensemble et de la formation de notre opinion exprimée ci-avant. Nous n'exprimons pas d'opinion sur des éléments de ces comptes annuels pris isolément.

### Evaluation des titres de participation

Note « Principes, règles et méthodes comptables - Immobilisations financières » et Note 3 « Immobilisations financières » de l'annexe des comptes annuels

Point clé de l'audit	Réponse apportée
<p>Au 31 décembre 2017, les titres de participation sont inscrits au bilan pour une valeur nette comptable de 647,5 millions d'euros, soit 77% du total de l'actif. Ils sont comptabilisés à leur date d'entrée au coût d'acquisition.</p> <p>Lorsque la valeur d'utilité des titres est inférieure à leur valeur nette comptable, une provision pour dépréciation est constituée du montant de la différence. La valeur d'utilité est déterminée en tenant compte de la quote-part de situation nette ré estimée et des perspectives de rentabilité.</p> <p>Les perspectives de rentabilité requièrent l'exercice du jugement de la Direction notamment sur les hypothèses de flux de trésorerie.</p> <p>Compte tenu du poids des titres de participation au bilan et de la sensibilité des modèles d'évaluation aux hypothèses retenues dans la détermination des flux de trésorerie, nous avons considéré l'évaluation de la valeur d'inventaire des titres de participation comme un point clé de notre audit.</p>	<p>Notre appréciation de l'évaluation de la valeur d'inventaire des titres de participation est fondée sur le processus mis en place par la Société pour déterminer la valeur d'utilité des titres de participation.</p> <p>Nos travaux ont notamment consisté à :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● pour les évaluations reposant sur des éléments historiques, vérifier la concordance des quote-part de situation nette retenues par la Société avec les états financiers des différentes sociétés ;</li><li>● pour les évaluations reposant sur des éléments prévisionnels :<ul style="list-style-type: none"><li>● obtenir les prévisions de flux de trésorerie des entités concernées et les rapprocher des plans d'affaires par GBL (<i>Global Business Line</i>) approuvés par la Direction ;</li><li>● vérifier la cohérence des hypothèses retenues avec l'historique de performance du Groupe, des GBL et des entités, et conforter, notamment par entretiens avec la Direction, les perspectives futures de croissance.</li></ul></li></ul>

**Comptabilisation du chiffre d'affaires sur les projets de développement et / ou de migration plateformes avec des clients**  
*Note « Principes, règles et méthodes comptables – Chiffre d'affaires » et Note 13 « Chiffre d'affaires » de l'annexe des comptes annuels*

**Point clé de l'audit**

Pour les prestations au forfait réalisées sur plusieurs années, notamment pour les projets de développement et/ou de migration plateformes, le chiffre d'affaires est comptabilisé, au fur et à mesure de la réalisation de la prestation, selon le degré d'avancement déterminé par comparaison des coûts engagés à la clôture aux coûts totaux prévus sur la durée du contrat.

Pour les contrats de services à éléments multiples, pouvant correspondre à une combinaison de différents services, le chiffre d'affaires est reconnu de manière séparée pour chacun des éléments lorsqu'ils sont identifiables séparément.

Les coûts totaux d'un contrat, et notamment ceux restant à encourir, font régulièrement l'objet d'un suivi et d'estimation, afin de déterminer si le degré d'avancement du contrat et le niveau de marge à reconnaître nécessitent d'être révisés. Si ces estimations montrent qu'un contrat sera déficitaire, une provision pour perte à terminaison est comptabilisée immédiatement pour la totalité de la perte estimée.

Nous avons considéré la comptabilisation du chiffre d'affaires et des coûts associés des contrats de services à long terme au forfait comme un point clé de l'audit dans la mesure où les coûts estimés sur ces contrats sont fondés sur des hypothèses opérationnelles et que leur estimation a une incidence directe sur le niveau du chiffre d'affaires et de la marge reconnus dans les comptes annuels.

**Réponse apportée**

Nous avons pris connaissance du dispositif de contrôle interne relatif à la comptabilisation des contrats. Nous avons testé l'efficacité des contrôles clés mis en œuvre par les contrôleurs financiers et les responsables opérationnels, notamment ceux relatifs aux coûts internes imputés par contrat et ceux restants à encourir.

Pour une sélection de contrats basée sur des critères quantitatifs et qualitatifs (contrats présentant des difficultés techniques dans leur réalisation, faible rentabilité), nous avons réalisé les diligences suivantes :

- pour les nouveaux contrats, nous avons corroboré le niveau de marge attendue avec les données financières du contrat signé et l'estimation des coûts associés. Lorsqu'un contrat incluait de multiples éléments, nous avons corroboré l'analyse et le traitement comptable retenu par la société avec les dispositions contractuelles et notre compréhension des services fournis.
- pour les contrats en cours d'exécution :
  - nous avons rapproché les données financières (chiffre d'affaires, facturation, et encours de production) figurant dans la fiche de suivi du contrat élaborée mensuellement par le contrôleur de gestion, avec la comptabilité ;
  - nous avons corroboré le montant des encours avec les données issues de l'application de saisie des heures par projet ;
  - nous avons analysé les modalités de calcul des taux horaires standards ;
  - sur la base d'entretiens avec les contrôleurs de gestion et/ou les responsables opérationnels, nous avons apprécié le degré d'avancement du contrat qu'ils ont déterminé et sur lequel se fondent la comptabilisation du chiffre d'affaires et la reconnaissance de la marge ; nous avons par ailleurs conforté la pertinence de ces estimations en comparant les données prévisionnelles avec la performance réelle du contrat et en les confrontant, le cas échéant, avec l'ensemble des informations obtenues depuis la signature du contrat ;
  - le cas échéant, nous avons conforté les hypothèses retenues par la Direction pour déterminer les pertes à terminaison identifiées sur les contrats déficitaires avec la performance historique des contrats et les jalons techniques restants à atteindre.

## Vérification du rapport de gestion et des autres documents adressés aux actionnaires

Nous avons également procédé, conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, aux vérifications spécifiques prévues par la loi.

## Informations données dans le rapport de gestion et dans les autres documents adressés aux Actionnaires sur la situation financière et les comptes annuels

Nous n'avons pas d'observation à formuler sur la sincérité et la concordance avec les comptes annuels des informations données dans le rapport de gestion du Conseil d'administration et dans les autres documents adressés aux Actionnaires sur la situation financière et les comptes annuels.

### Rapport sur le gouvernement d'entreprise

Nous attestons de l'existence, dans le rapport du Conseil d'Administration sur le gouvernement d'entreprise, des informations requises par les articles L. 225-37-3 et L. 225-37-4 du code de commerce.

Concernant les informations fournies en application des dispositions de l'article L. 225-37-3 du code de commerce sur les rémunérations et avantages versés aux mandataires sociaux ainsi que sur les engagements consentis en leur faveur, nous avons vérifié leur concordance avec les comptes ou avec les données ayant servi à l'établissement de ces comptes et, le cas échéant, avec les éléments recueillis par votre société auprès des sociétés contrôlant votre société ou contrôlées par elle. Sur la base de ces travaux, nous attestons l'exactitude et la sincérité de ces informations.

Concernant les informations relatives aux éléments que votre société a considéré susceptibles d'avoir une incidence en cas d'offre publique d'achat ou d'échange, fournies en application des dispositions de l'article L. 225-37-5 du code de commerce, nous avons vérifié leur conformité avec les documents dont elles sont issues et qui nous ont été communiqués. Sur la base de ces travaux, nous n'avons pas d'observation à formuler sur ces informations.

### Autres informations

En application de la loi, nous nous sommes assurés que les diverses informations relatives aux prises de participation et de contrôle et à l'identité des détenteurs du capital ou des droits de vote vous ont été communiquées dans le rapport de gestion.

## Informations résultant d'autres obligations légales et réglementaires

### Désignation des Commissaires aux comptes

Nous avons été nommés Commissaires aux comptes de la société Worldline par les Assemblées générales du 30 juin 1997 pour Deloitte & Associés et du 30 avril 2014 pour Grant Thornton.

Au 31 décembre 2017, Deloitte & Associés était dans la 21<sup>ème</sup> année de sa mission sans interruption et Grant Thornton dans la 4<sup>ème</sup> année, soit la 4<sup>ème</sup> année pour les deux cabinets depuis que les titres de la société ont été admis aux négociations sur un marché réglementé.

## Responsabilités de la direction et des personnes constituant le gouvernement d'entreprise relatives aux comptes annuels

Il appartient à la direction d'établir des comptes annuels présentant une image fidèle conformément aux règles et principes comptables français ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'elle estime nécessaire à l'établissement de comptes annuels ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

Lors de l'établissement des comptes annuels, il incombe à la direction d'évaluer la capacité de la société à poursuivre son exploitation, de présenter dans ces comptes, le cas échéant, les informations nécessaires relatives à la continuité d'exploitation et d'appliquer la convention comptable de continuité d'exploitation, sauf s'il est prévu de liquider la société ou de cesser son activité.

Il incombe au Comité des comptes de suivre le processus d'élaboration de l'information financière et de suivre l'efficacité des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques, ainsi que le cas échéant de l'audit interne, en ce qui concerne les procédures relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière.

Les comptes annuels ont été arrêtés par le Conseil d'administration.

## Responsabilités des commissaires aux comptes relatives à l'audit des comptes annuels

### Objectif et démarche d'audit

Il nous appartient d'établir un rapport sur les comptes annuels. Notre objectif est d'obtenir l'assurance raisonnable que les comptes annuels pris dans leur ensemble ne comportent pas d'anomalies significatives. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, sans toutefois garantir qu'un audit réalisé conformément aux normes d'exercice professionnel permet de systématiquement détecter toute anomalie significative. Les anomalies peuvent provenir de fraudes ou résulter d'erreurs et sont considérées comme significatives lorsque l'on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'elles puissent, prises individuellement ou en cumulé, influencer les décisions économiques que les utilisateurs des comptes prennent en se fondant sur ceux-ci.



Comme précisé par l'article L.823-10-1 du code de commerce, notre mission de certification des comptes ne consiste pas à garantir la viabilité ou la qualité de la gestion de votre société.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, le commissaire aux comptes exerce son jugement professionnel tout au long de cet audit. En outre :

- il identifie et évalue les risques que les comptes annuels comportent des anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, définit et met en œuvre des procédures d'audit face à ces risques, et recueille des éléments qu'il estime suffisants et appropriés pour fonder son opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative provenant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne ;
- il prend connaissance du contrôle interne pertinent pour l'audit afin de définir des procédures d'audit appropriées en la circonstance, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne ;
- il apprécie le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, ainsi que les informations les concernant fournies dans les comptes annuels ;
- il apprécie le caractère approprié de l'application par la direction de la convention comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments collectés, l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou à des circonstances susceptibles de mettre en cause la capacité de la société à poursuivre son exploitation. Cette appréciation s'appuie sur les éléments collectés jusqu'à la date de son rapport, étant toutefois rappelé que des circonstances ou événements ultérieurs pourraient mettre en cause la continuité d'exploitation. S'il conclut à l'existence

d'une incertitude significative, il attire l'attention des lecteurs de son rapport sur les informations fournies dans les comptes annuels au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas fournies ou ne sont pas pertinentes, il formule une certification avec réserve ou un refus de certifier ;

- il apprécie la présentation d'ensemble des comptes annuels et évalue si les comptes annuels reflètent les opérations et événements sous-jacents de manière à en donner une image fidèle.

#### **Rapport au Comité des comptes**

Nous remettons un rapport au Comité des comptes qui présente notamment l'étendue des travaux d'audit et le programme de travail mis en œuvre, ainsi que les conclusions découlant de nos travaux. Nous portons également à sa connaissance, le cas échéant, les faiblesses significatives du contrôle interne que nous avons identifiées pour ce qui concerne les procédures relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière.

Parmi les éléments communiqués dans le rapport au Comité des comptes figurent les risques d'anomalies significatives, que nous jugeons avoir été les plus importants pour l'audit des comptes annuels de l'exercice et qui constituent de ce fait les points clés de l'audit, qu'il nous appartient de décrire dans le présent rapport.

Nous fournissons également au Comité des comptes la déclaration prévue par l'article 6 du règlement (UE) n°537-2014 confirmant notre indépendance, au sens des règles applicables en France, telles qu'elles sont fixées notamment par les articles L.822-10 à L.822-14 du code de commerce et dans le code de déontologie de la profession de commissaires aux comptes. Le cas échéant, nous nous entretenons avec le Comité des comptes des risques pesant sur notre indépendance et des mesures de sauvegardes appliquées.

Neuilly-sur-Seine, le 20 février 2018

Les Commissaires aux comptes

Deloitte & Associés

Jean-Pierre Agazzi

Grant Thornton

*Membre français de Grant Thornton International*

Virginie Paethorpe



## E.5.2 Rapport spécial des Commissaires aux comptes sur les conventions et engagements réglementés - Assemblée Générale d'approbation des comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2017

Aux Actionnaires,

En notre qualité de Commissaires aux comptes de votre société, nous vous présentons notre rapport sur les conventions et engagements réglementés.

Il nous appartient de vous communiquer, sur la base des informations qui nous ont été données, les caractéristiques, les modalités essentielles, ainsi que les motifs justifiant de l'intérêt pour la société, des conventions et engagements dont nous avons été avisés ou que nous aurions découverts à l'occasion de notre mission, sans avoir à nous prononcer sur leur utilité et leur bien-fondé ni à rechercher l'existence d'autres conventions et engagements. Il vous appartient, selon les termes de l'article R. 225-31 du Code de commerce, d'apprécier l'intérêt qui s'attache à la conclusion de ces conventions et engagements en vue de leur approbation.

Par ailleurs, il nous appartient, le cas échéant, de vous communiquer les informations prévues à l'article R. 225-31 du Code de commerce relatives à l'exécution, au cours de l'exercice écoulé, des conventions et engagements déjà approuvés par l'assemblée générale.

Nous avons mis en œuvre les diligences que nous avons estimé nécessaires au regard de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette mission.

### **Conventions et engagements soumis à l'approbation de l'assemblée générale**

#### ***Conventions et engagements autorisés au cours de l'exercice écoulé***

Nous vous informons qu'il ne nous a été donné avis d'aucune convention ni d'aucun engagement autorisés au cours de l'exercice écoulé à soumettre à l'approbation de l'assemblée générale en application des dispositions de l'article L. 225-38 du Code de commerce.

### **Conventions et engagements déjà approuvés par l'assemblée générale**

Nous vous informons qu'il ne nous a été donné avis d'aucune convention ni d'aucun engagement déjà approuvés par l'assemblée générale dont l'exécution se serait poursuivie au cours de l'exercice écoulé.

Neuilly-sur-Seine, le 20 février 2018

Les Commissaires aux comptes

Deloitte & Associés

Jean-Pierre Agazzi

Grant Thornton  
*Membre français de Grant Thornton International*

Virginie Paethorpe

E



## E.5.3 Comptes sociaux de Worldline SA

### E.5.3.1 Bilan

#### ACTIF

<i>(En milliers d'euros)</i>	Notes	31 décembre 2017	31 décembre 2016
Immobilisations incorporelles	Note 1	4 822	4 217
Immobilisations corporelles	Note 2	32 716	32 491
Participations	Note 3	647 531	643 320
Autres immobilisations financières	Note 3	1 343	1 331
<b>Total actif immobilisé</b>		<b>686 411</b>	<b>681 359</b>
Stocks			
Avances et acomptes		459	877
Créances clients et comptes rattachés	Note 4	104 054	108 009
Créances diverses	Note 5	20 648	20 170
Disponibilités et Valeurs mobilières de placement	Note 6	9 396	252 594
<b>Total actif circulant</b>		<b>134 556</b>	<b>381 650</b>
Comptes de régularisation	Note 7	23 666	26 751
<b>Total Actif</b>		<b>844 634</b>	<b>1 089 761</b>

#### PASSIF

<i>(En milliers d'euros)</i>	Notes	31 décembre 2017	31 décembre 2016
Capital social		90 371	89 996
Prime d'émission		259 217	248 698
Réserve légale		9 000	8 316
Report à nouveau		242 107	5 657
Résultat de l'exercice		-24 392	237 133
<b>Capitaux propres</b>	<b>Note 8</b>	<b>576 303</b>	<b>589 801</b>
<b>Provisions</b>	<b>Note 9</b>	<b>16 309</b>	<b>14 362</b>
Dettes financières	Note 10	67 854	325 371
Avances et acomptes reçus sur commandes		2 136	713
Dettes fournisseurs et comptes rattachés	Note 11	97 064	78 528
Dettes fiscales et sociales	Note 11	62 709	58 955
Dettes sur immobilisations	Note 11	740	935
Autres dettes	Note 11	8 193	8 681
<b>Total Dettes</b>		<b>238 696</b>	<b>473 183</b>
Produits constatés d'avance	Note 12	13 326	12 415
<b>Total Passif</b>		<b>844 634</b>	<b>1 089 761</b>

### E.5.3.2 Compte de résultat

<i>(En milliers d'euros)</i>	Notes	31 décembre 2017	31 décembre 2016
Ventes de marchandises		17 172	13 323
Production vendue de services		329 560	421 456
<b>Chiffres d'affaires</b>	<b>Note 13</b>	<b>346 732</b>	<b>434 779</b>
Subventions d'exploitation		0	483
Reprise sur amortissements et provisions, transfert de charges		6 225	3 116
Autres produits		13 175	12 846
<b>Total produits d'exploitation</b>		<b>366 133</b>	<b>451 223</b>
Achat de marchandises et variation de stock		-15 133	-10 563
Autres achats et charges externes		-147 314	-169 588
Impôts, taxes et versements assimilés		-7 596	-10 188
Salaires et traitements		-114 595	-139 668
Charges sociales		-49 602	-63 445
Dotations aux amortissements et provisions		-13 383	-14 657
Autres charges		-35 798	-47 548
<b>Total charges d'exploitation</b>		<b>-383 421</b>	<b>-455 657</b>
<b>Résultat d'exploitation</b>		<b>-17 288</b>	<b>-4 434</b>
Produits financiers		3 185	2 637
Charges financières		-1 462	-1 876
<b>Résultat financier</b>	<b>Note 14</b>	<b>1 723</b>	<b>761</b>
Produits exceptionnels		2 816	268 433
Charges exceptionnelles		-10 997	-23 948
<b>Résultat exceptionnel</b>	<b>Note 15</b>	<b>-8 181</b>	<b>244 485</b>
Intéressement		-2 793	-5 689
Impôts sur les bénéfices	Note 16	2 147	2 010
<b>Resultat Net</b>		<b>-24 392</b>	<b>237 133</b>

## E.5.4 Annexes aux comptes de Worldline SA

### E.5.4.1 Activité

L'activité opérationnelle de Worldline est organisée autour de deux Lignes de services :

- Services commerçants (Chiffre d'affaires 2017 : 73,4 millions d'euros, soit 21,2% du chiffre d'affaires total). Cette Ligne de service offre aux commerçants un ensemble de solutions et de services très étendu, leur permettant d'accompagner leurs clients tout au long de la relation commerciale, tout en optimisant leurs dispositifs d'acceptation des paiements, et ce quel que soit le canal d'interaction utilisé. Cette Ligne de Services est composée de trois divisions : les Services en

Ligne, les Cartes Privatives et enfin les Programmes de Fidélisation.

- Mobilité & Services Web Transactionnels (Chiffre d'affaires 2017 : 185,9 millions d'euros soit 53,6% du chiffre d'affaires total). La Ligne de Services Mobilité & Services Web Transactionnels de Worldline répond aux besoins des clients du secteur privé et public en leur proposant de nouvelles solutions numériques et de nouveaux modèles économiques, qui tirent profit de la digitalisation croissante du monde physique. Cette Ligne de Services est composée de trois divisions : la *Billetterie Electronique*, les *Services Electroniques Gouvernementaux* et les services *e-Consommateur & Mobilité*.



Sur l'exercice 2017, le chiffre d'affaires de Worldline est de 346,7 millions d'euros, en diminution de 20% comparé à l'année dernière, avec des évolutions sur les trois Lignes de Services :

- Suite à l'apport des activités à EquensWorldline le 30 septembre 2016, l'activité Services Financiers (anciennement Traitement de transactions & logiciels de paiement) ne génère plus de chiffre d'affaires au sein de Worldline France entraînant une forte décroissance du chiffre d'affaires.
- Mobilité & Services Web Transactionnels a été impactée comme lors du second semestre 2016 par la fin du contrat Radar qui a eu lieu en juin de 2016 malgré l'émergence du chiffre d'affaires lié à de nouveaux contrats gagnés en 2017 (SI SAMU, Bracelets électroniques)
- Services Commerçants a été impactée par la fin de certains contrats et le négoce important en 2016.

Le résultat d'exploitation de -17,3 millions d'euros est directement impacté par l'arrêt du contrat Radar et la baisse du chiffre d'affaires entraînant une absorption inférieure des coûts fixes et centraux.

La société Worldline détient directement ou indirectement les titres de participations des filiales du Groupe Worldline, dont elle est Société Mère, et établit à ce titre des comptes consolidés.

La Société supporte une part importante des coûts centraux et de structure du Groupe Worldline. Un certain nombre de flux de facturation ont été mis en place avec les sociétés du Groupe pour refléter les services rendus en tant que Société Mère.

#### E.5.4.2 Faits marquants

Le Groupe Worldline a conclu un accord avec Atos Intégration SAS en vue d'acquérir la société DIAMIS. DIAMIS est un acteur spécialisé dans les paiements interbancaires au sein de la zone euro ce qui permettra au Groupe Worldline de renforcer la position de son activité de Services Financiers à la fois en termes de produits, de base clients et de savoir-faire.

Cette opération est structurée *via* une transaction en numéraire où le Groupe Worldline a acheté 100% de DIAMIS à Atos Intégration pour 15,4 millions d'euros.

La clôture de cette opération s'est réalisée le 21 décembre 2017.

#### E.5.4.3 Principes, règles et méthodes comptables

Les comptes de l'exercice 2017 ont été arrêtés dans le respect des principes comptables généraux arrêtés en France (règlement ANC n° 2016-07), en accord avec le Plan Comptable Général, et notamment application des principes suivants :

- prudence ;
- continuité d'exploitation ;
- permanence des méthodes comptables d'un exercice à l'autre ;
- indépendance des exercices.

La méthode de base retenue pour l'évaluation des éléments inscrits en comptabilité est la méthode du coût historique. Les comptes annuels sont établis et présentés en milliers d'euros.

#### Immobilisations incorporelles

Les immobilisations incorporelles sont évaluées à leur coût d'acquisition. Elles comprennent principalement les logiciels et licences, et les fonds de commerce.

Les logiciels créés destinés à usage interne et les frais de développement des applications utilisées pour les besoins de l'exploitation sont directement inscrits en charge de l'exercice.

Les logiciels acquis destinés à usage interne sont comptabilisés en immobilisations incorporelles et amortis linéairement sur une durée maximale de trois ans.

Le cas échéant, une provision peut être constituée sur les fonds de commerce sur la base de leur valeur d'utilité.

#### Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont évaluées à leur coût d'acquisition, excluant toute charge financière.

L'amortissement est calculé linéairement sur les durées d'utilisation suivantes :

- constructions 20 ans ;
- agencements et installations cinq à 20 ans ;
- Matériel informatique trois à cinq ans ;
- Véhicules quatre ans ;
- Mobilier et matériel de bureau cinq à dix ans.

#### Immobilisations financières

Les immobilisations financières sont composées de titres de participation et d'autres immobilisations financières (dépôts de garantie, prêts).

La valeur brute des titres de participation et des autres titres immobilisés figurant au bilan est constituée par leur coût d'acquisition.

La valeur d'utilité est déterminée en tenant compte de la quote-part de situation nette ré estimée et des perspectives de rentabilité. Une provision pour dépréciation est constituée lorsque la valeur d'utilité est inférieure à la valeur d'acquisition.

#### Créances clients et comptes rattachés

Les créances sont évaluées à leur valeur nominale. Elles sont appréciées individuellement et, le cas échéant, font l'objet d'une provision pour dépréciation.

Au bilan, elles figurent en « Créances clients et comptes rattachés » pour la part des prestations excédant la facturation émise et en « Produits constatés d'avance » lorsque les prestations réalisées sont inférieures aux facturations clients.

#### Valeurs mobilières de placement

Les valeurs mobilières de placement sont présentées au bilan à leur valeur d'acquisition. Elles font l'objet d'une dépréciation à la clôture lorsque leur valorisation est inférieure à la valeur d'acquisition.

#### Provisions

Des provisions sont comptabilisées si les trois conditions suivantes sont remplies :

- Worldline a une obligation actuelle (juridique, réglementaire, contractuelle ou implicite) résultant d'événements passés ;
- Il est probable qu'une sortie de ressources sera nécessaire pour éteindre l'obligation, et
- Le montant peut être estimé de manière fiable.

### Provision retraite

La société évalue et comptabilise ses engagements relatifs aux indemnités de départ à la retraite conformément à la recommandation 2013-02 de l'ANC.

Ces engagements sont provisionnés en application de la méthode dite du « corridor ». Les écarts actuariels sont reconnus au compte de résultat sur la durée de vie active résiduelle des bénéficiaires du régime dès lors qu'ils représentent plus de 10% des engagements à la date de clôture.

### Chiffre d'affaires

Les activités de services constituent la majeure partie du chiffre d'affaires de Worldline.

Le chiffre d'affaires découlant des activités transactionnelles, notamment dans le domaine des paiements, est reconnu au cours de la période durant laquelle le traitement a été achevé.

Le produit des abonnements est comptabilisé linéairement sur la durée du contrat.

Le chiffre d'affaires pour les projets de développement et/ou de migration plateformes avec des clients sont reconnus au fur et à mesure de la réalisation de la prestation, selon le degré d'avancement, lorsque le résultat à terminaison peut être déterminé de manière fiable. L'avancement est déterminé par comparaison des coûts cumulés engagés, à une date donnée, aux coûts totaux prévus du contrat. Les prestations relatives à ces contrats figurent au bilan sous la rubrique « Clients et comptes rattachés » pour la part des produits à recevoir et en « Autres passifs courants » pour la part des produits constatés d'avance. Lorsque le résultat d'un contrat au forfait ne peut être estimé de façon fiable, le chiffre d'affaires n'est reconnu que dans la limite des coûts du contrat encourus qui seront probablement recouvrables.

Les revenus relatifs aux autres services effectués pour le compte de clients sont reconnus au moment de l'achèvement de la prestation de service.

Worldline est amené à signer des contrats de services à éléments multiples, pouvant correspondre à une combinaison de différents services.

- Le chiffre d'affaires est reconnu de manière séparée pour chacun des éléments lorsqu'ils sont identifiables séparément.
- Un ensemble de contrats est regroupé et traité comme un seul et unique contrat, lorsque cet ensemble de contrats est négocié comme un marché global, que les contrats sont si étroitement liés qu'ils font, de fait, partie d'un projet unique avec une marge globale et que les contrats sont exécutés simultanément ou à la suite l'un de l'autre, sans interruption.

Worldline effectue, de manière régulière et dans certaines circonstances particulières, des analyses de profitabilité des contrats de services afin de déterminer si les dernières estimations

de chiffres d'affaires, de coûts et d'avancement nécessitent d'être révisées. Si, ces estimations montrent qu'un contrat sera déficitaire, une provision pour perte à terminaison est comptabilisée immédiatement couvrant la perte dans son intégralité.

### Résultat exceptionnel

Les produits et charges exceptionnels du compte de résultat incluent les éléments exceptionnels des activités ordinaires et les éléments extraordinaires.

Les éléments exceptionnels provenant des activités ordinaires sont ceux dont la réalisation n'est pas liée à l'exploitation courante de l'entreprise soit parce qu'ils sont anormaux dans leur montant ou leur incidence, soit parce qu'ils surviennent rarement.

### Intégration fiscale

En vertu de l'article 223-A du CGI, la société Worldline SA a signé une convention d'intégration fiscale avec ses filiales françaises, prenant effet au 1<sup>er</sup> janvier 2015. Les filiales membres du groupe fiscal Worldline sont les sociétés suivantes :

- Worldline participations 1 ;
- Similo ;
- Santeos ;
- Worldline Bourgogne.

Suite à l'apport des titres Mantis et Arabor à la transaction Equens, ces filiales ne font plus partie de l'intégration fiscale de Worldline SA.

Worldline SA en tant que Société Mère de l'intégration fiscale, est désignée comme seule redevable de l'impôt sur les sociétés du Groupe formé par elle-même et les sociétés membres de l'intégration fiscale.

Les principales modalités de la convention sont les suivantes :

- Le résultat des sociétés intégrées est déterminé comme si elles étaient imposées séparément ;
- Les créances de report en arrière des déficits de la filiale nées avant la période d'intégration ne sont pas imputables sur l'impôt dû par la filiale.

La convention reproduit le principe de neutralité dans la mesure où il est prévu que chaque filiale doit constater dans ses comptes, pendant toute la durée de l'intégration dans le Groupe, une charge ou un produit d'impôt égal à celui qu'elle aurait constaté si elle n'avait pas été intégrée.

Le groupe d'intégration fiscale dispose de déficits fiscaux indéfiniment reportables.

### Crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi (CICE)

Le produit relatif au CICE s'élève à 3,1 millions d'euros au titre de l'exercice 2017. Il a été comptabilisé en déduction des charges de personnel.

Au cours de l'exercice 2017, le CICE a été utilisé pour financer des frais de développement visant à créer de nouvelles fonctionnalités pour les offres existantes.



### E.5.4.4 Identité de la société consolidant Worldline

La société Worldline SA est consolidée dans le groupe Atos par intégration globale.

### E.5.4.5 Notes annexes aux états financiers

<b>Note 2</b>	Immobilisations corporelles	249	<b>Note 12</b>	Produits constatés d'avance	254
<b>Note 3</b>	Immobilisations financières	249	<b>Note 13</b>	Chiffre d'affaires	254
<b>Note 4</b>	Créances clients et comptes rattachés nets	250	<b>Note 14</b>	Résultat financier	255
<b>Note 5</b>	Créances diverses	251	<b>Note 15</b>	Résultat exceptionnel	255
<b>Note 6</b>	Disponibilités et valeurs mobilières de placement	251	<b>Note 16</b>	Impôts sur les bénéfices	256
<b>Note 7</b>	Comptes de régularisation à l'actif	251	<b>Note 17</b>	Engagements hors bilan	256
<b>Note 8</b>	Capitaux propres	252	<b>Note 18</b>	Entreprises Liées et entreprises ayant un lien de participation	257
<b>Note 9</b>	Provisions	252	<b>Note 19</b>	Autres informations	257
<b>Note 10</b>	Dettes financières	253	<b>Note 20</b>	Evénements postérieurs à la clôture	257
<b>Note 11</b>	Dettes fournisseurs et comptes rattachés	253			

### Note 1 Immobilisations incorporelles

#### TABLEAU DE VARIATION DES IMMOBILISATIONS INCORPORELLES

(En milliers d'euros)	31 décembre 2016	Augmentations	Diminutions	31 décembre 2017
Logiciels	20 621	2 798		23 419
Concessions et droits similaires	1 034			1 034
Fonds commercial	1 587			1 587
<b>Immobilisations incorporelles brutes</b>	<b>23 242</b>	<b>2 798</b>	<b>0</b>	<b>26 040</b>
Logiciels	-17 269	-2 193		-19 462
Concessions et droits similaires	-1 034			-1 034
Fonds commercial	-722			-722
<b>Total amortissements et dépréciations</b>	<b>-19 026</b>	<b>-2 193</b>	<b>0</b>	<b>-21 219</b>
Logiciels	3 352	605	0	3 957
Concessions et droits similaires	-	0	0	0
Fonds commercial	865	0	0	865
<b>Valeur nette des immobilisations incorporelles</b>	<b>4 216</b>	<b>605</b>	<b>0</b>	<b>4 821</b>

Les fonds de commerce ont essentiellement été constitués à l'issue de la Transmission universelle de Patrimoine de la société Atos Worldline Financial Markets en 2013 pour une valeur nette de 0,8 million d'euros.



## Note 2 Immobilisations corporelles

### TABLEAU DE VARIATION DES IMMOBILISATIONS CORPORELLES

<i>(En milliers d'euros)</i>	31 décembre 2016	Augmentations	Diminutions	31 décembre 2017
Terrains	869			869
Constructions	1 557	143		1 700
Installations, matériels et outillages	78 636	7 399	-585	85 451
Autres immobilisations corporelles	51 890	1 682	-46	53 525
Immobilisations en cours	3 756		-211	3 545
<b>Immobilisations corporelles brutes</b>	<b>136 708</b>	<b>9 224</b>	<b>-842</b>	<b>145 090</b>
Terrains	-61	-3		-65
Constructions	-325	-128		-454
Installations, matériels et outillages	-66 495	-5 391	491	-71 395
Autres immobilisations corporelles	-37 336	-3 172	46	-40 461
Immobilisations en cours	-			-
<b>Total amortissements et dépréciations</b>	<b>-104 218</b>	<b>-8 695</b>	<b>537</b>	<b>-112 375</b>
Terrains	808	-3	0	804
Constructions	1 232	15	0	1 246
Installations, matériels et outillages	12 141	2 008	-94	14 056
Autres immobilisations corporelles	14 553	-1 490	0	13 064
Immobilisations en cours	3 756	0	-211	3 545
<b>Valeur nette des immobilisations corporelles</b>	<b>32 491</b>	<b>530</b>	<b>-305</b>	<b>32 715</b>

## Note 3 Immobilisations financières

### TABLEAU DE VARIATION DES IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES

<i>(En milliers d'euros)</i>	31 décembre 2016	Augmentations <sup>1</sup>	Diminutions	31 décembre 2017
Participations	637 421	19 642	-807	656 256
Prêts	51		-2	49
Dépôts et cautionnements	16 280	23	-15 010	1 293
<b>Immobilisations financières brutes</b>	<b>653 752</b>	<b>19 665</b>	<b>-15 819</b>	<b>657 597</b>
Participations	-9 101	376		-8 725
Prêts	0			0
Dépôts et cautionnements	0			0
<b>Total amortissements et dépréciations</b>	<b>-9 101</b>	<b>376</b>	<b>0</b>	<b>-8 725</b>
Participations	628 320	20 018	-807	647 531
Prêts	51	0	-2	49
Dépôts et cautionnements	16 280	23	-15 010	1 293
<b>Valeur nette des immobilisations financières</b>	<b>644 651</b>	<b>20 041</b>	<b>-15 819</b>	<b>648 873</b>

<sup>1</sup> L'augmentation des titres de participation correspond principalement à l'acquisition de la société DIAMIS pour 15,4 millions d'euros et l'investissement dans la FinTech Intouch sénégalaise pour 3,7 millions d'euros.

**TABLEAU DE VENTILATION DES PRÊTS ET AUTRES IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES PAR ÉCHÉANCE**

(En milliers d'euros)	Valeur brute 31 décembre 2017	Moins d'un an	1 à 5 ans
Prêts	49	49	
Dépôts et cautionnements	1 295		1 294
<b>Total prêts et autres immobilisations financières</b>	<b>1 343</b>	<b>49</b>	<b>1 294</b>

**TABLEAU DES FILIALES ET PARTICIPATIONS**

(En milliers d'euros)	Valeur brute au 31 décembre 2017	Valeur nette au 31 décembre 2017	% d'intérêt	Résultat net au 31 décembre 2017	Capitaux propres
<b>A - Filiales (50% ou plus)</b>					
<b>France</b>					
Santeos	4 294	4 294	100%	943	2 620
Worldline Bourgogne	373	373	100%	488	537
Similo SAS	600	600	100%	419	501
Worldline participation 1 SA	2 426	-	100%	-4	18
Diamis <sup>1</sup>	15 367	15 367	100%	988	4 547
<b>Benelux</b>					
Worldline SA (Luxembourg)	33 900	33 900	100%	17 450	110 474
Worldline NV/SA	324 466	324 466	100%	10 654	531 638
Equens SE	254 086	254 086	23,14%	5 927	200 655
<b>Asie</b>					
Worldline (Taiwan)	900	900	100%	337	761
<b>B - Autres (Moins de 50%)</b>					
Buyster	6 299	(0)	25%	575	671
Atos Intégration	620	620	5%	7 625	-41 290
Atos IT Solutions and Services SA (Argentine)	9 211	9 211	24%	-953	1 563
In Touch	3 675	3 675	26,0%	-	-
Autres participations	39	39			
<b>Total principales filiales et participations</b>	<b>656 256</b>	<b>647 531</b>			

<sup>1</sup> Cf. « Note E.5.4.2 Faits marquants » pour le détail de l'investissement pour DIAMIS

**Note 4 Créances clients et comptes rattachés nets**

(En milliers d'euros)	Valeur brute au 31 décembre 2017	Dépréciations	Valeur nette au 31 décembre 2017	Valeur nette au 31 décembre 2016
Clients et comptes rattachés	57 632		57 632	74 972
Clients douteux	1 016	-885	131	130
Factures à établir	46 291		46 291	32 907
<b>Total créances clients et comptes rattachés</b>	<b>104 939</b>	<b>-885</b>	<b>104 054</b>	<b>108 009</b>

L'échéance de ces créances est à moins d'un an.

## Note 5 Créances diverses

<i>(En milliers d'euros)</i>	<b>Valeur au 31 décembre 2017</b>	<b>Valeur au 31 décembre 2016</b>
Fournisseurs débiteurs	1 296	1 395
Personnel	108	125
Sécurité sociale et organismes sociaux	48	49
Etat, impôts et taxes	16 986	15 656
Comptes courants Groupe	2 065	2 945
Divers	145	
<b>Total créances diverses</b>	<b>20 648</b>	<b>20 170</b>

L'échéance de ces créances diverses est à moins d'un an.

### PRODUITS A RECEVOIR

<i>(En milliers d'euros)</i>	<b>31 décembre 2017</b>	<b>31 décembre 2016</b>
Créances clients, factures à établir et comptes rattachés	46 291	32 907
Autres créances	1 296	1 395
<b>Total produits à recevoir</b>	<b>47 587</b>	<b>34 301</b>

## Note 6 Disponibilités et valeurs mobilières de placement

<i>(En milliers d'euros)</i>	<b>Valeur brute au 31 décembre 2017</b>	<b>Dépréciations</b>	<b>Valeur nette au 31 décembre 2017</b>	<b>Valeur nette au 31 décembre 2016</b>
Valeurs mobilières de placement	0	0	0	252 594
Disponibilités	9 396	0	9 396	0
<b>Total disponibilités et valeurs mobilières de placement</b>	<b>9 396</b>	<b>0</b>	<b>9 396</b>	<b>252 594</b>

A la clôture de l'exercice, Worldline ne détenait aucune action propre dans le cadre du contrat de liquidité souscrit auprès de Rothschild Martin Maurel.

Les valeurs de placement correspondent à des placements à court terme des excédents de trésorerie disponible.

## Note 7 Comptes de régularisation à l'actif

<i>(En milliers d'euros)</i>	<b>31 décembre 2017</b>	<b>31 décembre 2016</b>
Prestations de fonctions supports	6 911	14 662
Maintenance	1 304	959
Locations	5 410	3 959
Assurances	2 100	1 989
Autres	7 941	5 183
<b>Total comptes de régularisation actif</b>	<b>23 666</b>	<b>26 751</b>

## Note 8 Capitaux propres

### CAPITAL SOCIAL

	31 décembre 2017	31 décembre 2016
Nombre d'actions	132 898 963	132 346 996
Valeur nominale (euro)	0,68	0,68
<b>Capital social</b>	<b>90 371</b>	<b>89 996</b>

Durant l'exercice 2017, le nombre d'actions a augmenté de 551 967 actions suite à l'exercice des stock-options par les salariés du Groupe Worldline.

### TABLEAU DE VARIATION DES CAPITAUX PROPRES

(En milliers d'euros)	31 décembre 2016	Dividendes	Affectation du résultat	Augmentation de capital	Résultat net 2017	31 décembre 2017
Capital social	89 996			375		90 371
Primes d'émission	248 698			10 519		259 217
Réserve légale	8 316		683			8 999
Report à nouveau	5 657		236 450			242 107
Résultat de l'exercice	237 133		-237 133		-24 392	-24 392
<b>Total capitaux propres</b>	<b>589 800</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10 894</b>	<b>-24 392</b>	<b>576 302</b>

## Note 9 Provisions

(En milliers d'euros)	31 décembre 2016	Charges	Reprises utilisées	Reprises non utilisées	Variation de périmètre	31 décembre 2017
Provision retraite	13 139	2 529	-314	-	0	15 355
Provisions pour risques	854	438	-534	-51	0	706
Pertes à terminaison	2	0	-2	-	0	0
Autres provisions	366	33	-152	0	0	247
<b>Total provisions</b>	<b>14 362</b>	<b>3 000</b>	<b>-1 002</b>	<b>-51</b>	<b>0</b>	<b>16 308</b>
<i>Dont</i>						
• exploitation		2 616	-1 002	-51		
• financier		384				

### PROVISIONS RETRAITE

L'évolution de la provision pour indemnités de départ à la retraite sur l'exercice se présente comme suit :

(En milliers d'euros)

<b>Provision au 1<sup>er</sup> janvier 2017</b>	<b>13 102</b>
Coût des services	1 669
Charge d'actualisation	379
Prestations payées	-314
Variation de périmètre	0
Amortissement des écarts actuariels	479
Autres	41
<b>Provision au 31 décembre 2017</b>	<b>15 355</b>

L'évolution des engagements pour indemnités de départ à la retraite sur l'exercice et la réconciliation avec la provision à la clôture se présentent comme suit :

(En milliers d'euros)

<b>Engagements au 1<sup>er</sup> janvier 2017</b>	<b>26 197</b>
Coût des services	1 669
Charge d'actualisation	379
Prestations payées	-314
Ecart actuariels générés sur l'exercice	157
Variation de périmètre	0
Autres	-516
<b>Engagements au 31 décembre 2017</b>	<b>27 572</b>
Ecart actuariels non reconnus	-12 217
<b>Provision au 31 décembre 2017</b>	<b>15 355</b>

L'évaluation des engagements est effectuée par individu sur la base des hypothèses suivantes :

- Taux d'actualisation : 1,5% ;
- L'évaluation future des salaires : 1,6% ;
- Taux de rotation estimé :
  - Cadres : Décroissant (à partir de 7,80% à 25 ans) selon l'âge puis nul à partir de 56 ans,
  - Non-cadres : Décroissant (à partir de 5,46% à 20 ans) selon l'âge puis nul à partir de 56 ans.

## Note 10 Dettes financières

### TABLEAU DE L'ENDETTEMENT NET

(En milliers d'euros)

	Moins d'un an	1 à 5 ans	31 décembre 2017	31 décembre 2016
Concours bancaires courants	67 265		67 265	324 686
Autres dettes	417	172	589	686
Comptes courants Groupe créditeurs				
<b>Total Emprunts et dettes</b>	<b>67 682</b>	<b>172</b>	<b>67 854</b>	<b>325 371</b>
Comptes courants Groupe débiteurs	-2 863		-2 863	-991
Valeurs mobilières de placement	0		0	252 594
Disponibilités	9 396		9 396	
<b>Solde net</b>	<b>-61 149</b>	<b>-172</b>	<b>-61 321</b>	<b>-73 768</b>

## Note 11 Dettes fournisseurs et comptes rattachés

(En milliers d'euros)

	Valeur brute 31 décembre 2017	Valeur brute 31 décembre 2016
Fournisseurs et comptes rattachés	97 064	78 528
Personnel	22 558	22 407
Sécurité sociale et organismes sociaux	24 814	21 630
TVA	15 337	14 918
Groupe et associés	4 927	3 936
Autres dettes	4 006	5 680
<b>Total dettes fournisseurs et comptes rattachés</b>	<b>168 706</b>	<b>147 099</b>

L'échéance de ces dettes fournisseurs et comptes rattachés est à moins d'un an.

**CHARGES À PAYER**

(En milliers d'euros)	31 décembre 2017	31 décembre 2016
Factures non parvenues	57 730	56 290
Dettes fiscales et sociales	39 079	28 381
Autres dettes	3 178	3 026
<b>Total charges à payer</b>	<b>99 987</b>	<b>87 697</b>

**Note 12 Produits constatés d'avance**

Au 31 décembre 2017, les produits constatés d'avance s'élèvent à 13,3 millions d'euros et correspondent pour l'essentiel aux prestations relatives aux contrats comptabilisés à l'avancement, dont la réalisation est inférieure aux facturations clients.

**Note 13 Chiffre d'affaires****VENTILATION DU CHIFFRE D'AFFAIRES PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ**

(En milliers d'euros)	31 décembre 2017	%	31 décembre 2016	%
Services Commerçants	73 387	21,2%	75 468	17,4%
Traitement de transactions & logiciels de paiement	0	0,0%	109 010	25,1%
Services Financiers	185 948	53,6%	203 331	46,8%
Autres prestations de service Groupe	87 397	25,2%	46 970	10,8%
<b>Total chiffres d'affaires par ligne de service</b>	<b>346 732</b>	<b>100%</b>	<b>434 779</b>	<b>100%</b>
France	286 902	82,7%	373 087	85,8%
Etranger	59 830	17,3%	61 692	14,2%
<b>Total chiffres d'affaires par zone géographique</b>	<b>346 732</b>	<b>100%</b>	<b>434 779</b>	<b>100%</b>

Sur l'exercice 2017, le chiffre d'affaires de Worldline est de 346,7 millions d'euros, en diminution de 20,3% comparé à l'année dernière, avec des évolutions sur les trois Lignes de Services :

- Suite à l'apport des activités à EquensWorldline le 30 septembre 2016, l'activité de Services Financiers (auparavant Traitement de transactions & logiciels de paiement) ne génère plus de revenu au sein de Worldline France entraînant une forte décroissance de chiffre d'affaires.
- Mobilité et Services Web Transactionnels est impactée par la fin du contrat Radar (encore présent sur la première moitié de 2016) malgré l'émergence du revenu lié à de nouveaux contrats gagnés en 2017 (SI SAMU, Bracelets électroniques)
- Services Commerçants a été impactée par le départ de certains contrats et une activité négoce importante en 2016.



## Note 14 Résultat financier

<i>(En milliers d'euros)</i>	<b>31 décembre 2017</b>	<b>31 décembre 2016</b>
Dividendes	1 643	1 206
Revenus des créances immobilisés	1 115	876
Autres produits financiers	427	555
<b>Total produits financiers</b>	<b>3 185</b>	<b>2 637</b>
Intérêts sur les dettes financières		
Intérêts sur comptes courants Groupe		
Provision sur titres de participation		
Autres provisions financières	-384	-514
Intérêts sur compte bancaire		
Pertes de change	-75	-39
Autres charges financières	-1 003	-1 323
<b>Total charges financières</b>	<b>-1 462</b>	<b>-1 876</b>
<b>Résultat financier</b>	<b>1 723</b>	<b>761</b>

Les dividendes reçus en 2017 proviennent de deux filiales françaises Worldline Bourgogne et Santeos.

Les autres charges financières comprennent notamment les commissions de non-utilisation de la ligne de crédit de 300 millions d'euros avec Bull International SAS.

## Note 15 Résultat exceptionnel

<i>(En milliers d'euros)</i>	<b>31 décembre 2017</b>	<b>31 décembre 2016</b>
Prix de cession des immobilisations financières <sup>1</sup>	74	254 517
Reprise de provisions et dépréciations sur immobilisations		5 488
Autres reprises de provisions et dépréciations	439	413
Autres produits exceptionnels	2 376	8 015
<b>Total produits exceptionnels</b>	<b>2 815</b>	<b>268 433</b>
Valeur nette comptable des immobilisations financières <sup>2</sup>	-94	-6 651
Dépréciations et provisions	-121	-124
Autres charges exceptionnelles	-10 782	-17 173
<b>Total charges exceptionnelles</b>	<b>-10 996</b>	<b>-23 948</b>
<b>Résultat exceptionnel</b>	<b>-8 181</b>	<b>244 485</b>

<sup>1</sup> Impact Equens SE en 2016 : titres reçus en contrepartie des apports pour 254,5 millions d'euros.

<sup>2</sup> Impact de l'apport des entités Mantis et Arabor à Equens en 2016 pour 6,7 millions d'euros.

Les autres charges exceptionnelles de 2016 comprennent principalement des frais de siège (frais liés à l'acquisition d'Equens SE et au plan de transformation Team) pour 10,7 millions d'euros ainsi que la sortie des immobilisations liées au projet Radar pour 4,7 millions d'euros (sortie compensée par les reprises des amortissements correspondants). Les autres produits exceptionnels correspondent à la refacturation des coûts du plan de transformation Team, des frais d'acquisition d'Equens SE et de primes d'assurances souscrites pour le compte de filiales.

En 2017, les autres charges exceptionnelles incluent principalement des frais de siège relatifs l'acquisition d'Equens SE, au programme TEAM et pour 3,7 millions d'euros à la mise en place de l'ERP groupe. Les autres produits exceptionnels correspondent principalement à la refacturation de ces frais à diverses filiales du Groupe.



## Note 16 Impôts sur les bénéfices

### Intégration fiscale

Le groupe d'intégration fiscale dispose de déficits fiscaux indéfiniment reportables. Le montant de ces déficits au 31 décembre 2017 s'élève à 55 millions d'euros.

### Allègement et accroissement de la dette future d'impôt Worldline imposée séparément

A la clôture de l'exercice, le montant des allègements et accroissements de la dette future d'impôt se ventile ainsi :

<i>(En milliers d'euros)</i>	Allègements (En base)	Accroissements (En base)
Différences temporaires	16 934	-
<b>Total différences temporaires</b>	<b>16 934</b>	<b>-</b>

Les actifs ou passifs différés d'impôt ne figurent pas dans les comptes.

### VENTILATION DE L'IMPÔT ENTRE RÉSULTAT COURANT ET RÉSULTAT EXCEPTIONNEL

<i>(En milliers d'euros)</i>	Avant IS	IS calculé	Montant net
Résultat courant	-15 565		-15 565
Résultat exceptionnel, crédit d'impôt et participation des salariés	-10 974	2 147	-8 827
<b>Total impôts</b>	<b>-26 539</b>	<b>2 147</b>	<b>-24 392</b>

Au cours de l'exercice, Worldline a enregistré un crédit d'impôt au titre du crédit d'impôt recherche pour un montant de 2,3 millions d'euros, un bonus d'intégration fiscale pour -0,3 million d'euros et des retenues à la source pour 0,5 million d'euros.

## Note 17 Engagements hors bilan

### ENGAGEMENTS DONNÉS

<i>(En milliers d'euros)</i>	31 décembre 2017	31 décembre 2016
Autres garanties	2 900	2 900
<b>Total garanties données</b>	<b>2 900</b>	<b>2 900</b>

### ENGAGEMENTS REÇUS

<i>(En milliers d'euros)</i>	31 décembre 2017	31 décembre 2016
Garanties bancaires	798	498
<b>Total garanties reçues</b>	<b>798</b>	<b>498</b>

## Note 18 Entreprises Liées et entreprises ayant un lien de participation

### COMPTE DE RÉSULTAT

<i>(En milliers d'euros)</i>	<b>31 décembre 2017</b>	<b>31 décembre 2016</b>
Charges financières	-745	-747
Produits financiers	1 878	1 566
Charges exceptionnelles	-4 083	-9 306
Produits exceptionnels	2 303	262 531
<b>Total</b>	<b>-647</b>	<b>254 044</b>

### ACTIF

<i>(En milliers d'euros)</i>	<b>31 décembre 2017</b>	<b>31 décembre 2016</b>
Clients et comptes rattachés	49 749	52 144
Comptes courants Groupe	2 065	2 945
Autres actifs	852	540
<b>Total</b>	<b>52 666</b>	<b>55 629</b>

### PASSIF

<i>(En milliers d'euros)</i>	<b>31 décembre 2017</b>	<b>31 décembre 2016</b>
Dettes fournisseurs et comptes rattachés	42 082	33 959
Comptes courants Groupe	4 927	3 936
Autres passifs	251	
<b>Total</b>	<b>47 260</b>	<b>37 895</b>

Au cours de l'exercice 2017, aucune transaction visée à l'article R. 123-198 11 du Code du commerce n'est intervenue avec des parties liées, les transactions avec ces dernières étant conclues à des conditions normales de marché.

## Note 19 Autres informations

### EFFECTIFS MOYENS PAR CATÉGORIE

<i>(En milliers d'euros)</i>	<b>31 décembre 2017</b>	<b>31 décembre 2016</b>
Ingénieurs et cadres	1 896	2 376
Techniciens, agents de maîtrise et employés	387	365
<b>Total effectifs moyens</b>	<b>2 283</b>	<b>2 741</b>

### Rémunération des dirigeants

En 2017, les coûts des principaux dirigeants de Worldline sont :

- ceux du Directeur Général conformément à la convention conclue avec Atos relative à l'engagement et la rémunération de ce dernier ; et
- celui du Directeur Général Adjoint dans sa totalité.

Aucun coût n'a été pris en compte pour la rémunération du Président du Conseil d'Administration.

Le montant global des rémunérations directes et indirectes de toutes natures, perçues par les membres de la Direction (Directeur Général et Directeur Général Adjoint), s'élève à 2,2 millions d'euros.

Le montant des jetons de présence alloués aux administrateurs s'élève à 0,1 million d'euros.

## Note 20 Evénements postérieurs à la clôture

Aucun événement postérieur à la clôture



## E.6 Résultats des cinq derniers exercices de Worldline SA

Date d'arrêté	31/12/2017	31/12/2016	31/12/2015	31/12/2014	31/12/2013
Durée de l'exercice (mois)	12	12	12	12	12
<b>Capital en fin d'exercice</b>					
Capital social	90 371 294,84	89 995 957,28	89 710 079,84	89 710 079,84	78 804 599,61
<b>Nombre d'actions</b>					
ordinaires	132 898 963,00	132 346 996,00	131 926 588,00	131 926 588,00	11 621 805,00
à dividende prioritaire					
<b>Nombre maximum d'actions à créer</b>					
par conversion d'obligations					
par droit de souscription					
<b>Opérations et résultats</b>					
Chiffre d'affaires hors taxes	346 732 218,28	434 778 843,00	460 935 677,12	461 939 034,56	472 568 964,10
Résultat avant impôt participation,					
Dot. amortissements et provisions	-13 296 606,95	249 316 554,70	14 120 685,48	40 689 643,13	35 056 415,73
Impôts sur les bénéfices	2 147 387,36	2 010 426,95	3 268 301,65	-5 488 312,39	-3 673 774,10
Participation des salariés	-2 793 095,65	-5 688 900,30	-5 645 502,58	-4 967 772,81	-4 836 261,59
Dot. amortissements et provisions	-10 449 665,85	-8 504 696,88	-14 364 944,20	-21 519 741,29	-15 871 636,57
Résultat net	-24 391 981,09	237 133 384,47	-2 621 459,65	8 713 816,64	10 674 743,47
Résultat distribué					45 092 603,00
<b>Résultat par action</b>					
Résultat après impôt participation,					
avant dot.amortissements, provisions	-0,10	1,86	0,09	0,23	2,28
Résultat après impôt participation					
Dot. amortissements et provisions	-0,18	1,79	(0,02)	0,07	0,92
Dividende attribué					3,88
<b>Personnel</b>					
Effectif moyen des salariés	2 283	2 741	3 013	3 001	3 049
Masse salariale	114 595 338,95	139 668 169,06	148 434 264,07	140 721 615,24	144 745 354,95
Sommes versées en avantages sociaux (sécurité sociale, œuvres sociales...)	49 601 786,47	63 445 419,20	66 255 079,11	64 014 913,04	66 330 968,41

## E.7 Indicateurs non IFRS

### E.7.1 Excédent brut opérationnel (EBO)

Le Groupe présente, en complément des mesures IFRS, un indicateur de performance supplémentaire, « l'excédent brut opérationnel », qui exclut l'impact sur la marge opérationnelle des charges de dépréciation et autres charges détaillées dans le tableau ci-après. Le tableau ci-après présente le passage de la marge opérationnelle à l'excédent brut opérationnel (EBO) pour les périodes indiquées. L'EBO n'est pas un indicateur prévu par les normes IFRS et n'a pas de définition standard. Par

conséquent, la définition utilisée par le Groupe pourrait ne pas correspondre aux définitions données à ces mêmes termes par d'autres sociétés. L'EBO ne doit pas être utilisé à l'exclusion de, ou en substitution des mesures IFRS.

Le tableau ci-après présente le passage de la marge opérationnelle à l'excédent brut opérationnel pour les périodes indiquées, sur une base consolidée.

(En millions d'euros)	Exercice 2017	Exercice 2016	Variation
<b>Marge opérationnelle</b>	<b>253,1</b>	<b>196,6</b>	<b>56,4</b>
+ Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles	90,5	54,6	35,9
+ Valeur nette des immobilisations cédées/mises au rebut	1,1	7,3	-6,2
+/- Dotations/(Reprises) nettes aux provisions pour retraite	-10,1	3,0	-13,1
+/- Dotations/(Reprises) nettes aux provisions	0,8	-2,8	3,6
<b>EBO</b>	<b>335,4</b>	<b>258,7</b>	<b>76,6</b>

### E.7.2 Flux de trésorerie disponible

Le Groupe présente, en complément des flux de trésorerie calculés sur une base IFRS, des indicateurs non-IFRS « Flux de trésorerie opérationnel » et « Flux de trésorerie disponible ». Ces indicateurs sont calculés à partir de l'excédent brut opérationnel dont le calcul est exposé ci-avant.

Le tableau ci-après présente le passage de l'EBO au flux de trésorerie opérationnel, puis du flux de trésorerie opérationnel au flux de trésorerie disponible, pour les périodes indiquées.

(En millions d'euros)	Exercice 2017	Exercice 2016
<b>Excédent Brut Opérationnel (EBO)</b>	<b>335,4</b>	<b>258,7</b>
Investissements opérationnels	-107,0	-85,3
Variation du besoin en fonds de roulement	33,8	33,4
<b>Flux de trésorerie opérationnel</b>	<b>262,2</b>	<b>206,8</b>
Impôts payés	-44,1	-39,1
Coût de l'endettement financier net payé	-1,1	-0,6
Réorganisation provenant des autres produits et charges opérationnels	-6,5	-5,2
Rationalisation & frais associés provenant des autres produits et charges opérationnels	-4,1	-4,1
Coûts d'intégration et d'acquisition	-20,1	-9,9
Investissements financiers nets à long terme	-2,0	-1,3
Autres variations*	-8,4	-10,1
<b>Flux de trésorerie disponible</b>	<b>176,0</b>	<b>136,5</b>

Note: valeurs ajustées du changement de présentation des activités d'intermédiation de Worldline (effet de -3,9 millions d'euros sur le flux de trésorerie disponible 2016), comme exposé dans la note « Base de préparation et principes comptables ».

\* Les autres variations correspondent aux autres éléments opérationnels décaissés (excluant la réorganisation, la rationalisation et frais associés, les coûts d'intégration et d'acquisition), aux dividendes versés aux participations ne donnant pas le contrôle et autres éléments financiers décaissés.



Le tableau ci-après présente le passage du « Flux de trésorerie opérationnel » calculé sur la base exposée ci-avant, au « Flux de trésorerie opérationnel généré par l'activité » calculé sur une base IFRS.

(En millions d'euros)	<b>Exercice 2017</b>	<b>Exercice 2016</b>
<b>Flux de trésorerie opérationnel</b>	<b>262,2</b>	<b>206,8</b>
Investissements opérationnels	107	85,3
Impôts payés	-44,1	-39,1
Réorganisation provenant des autres produits et charges opérationnels	-6,5	-5,2
Rationalisation & frais associés provenant des autres produits et charges opérationnels	-4,1	-4,1
Coûts d'intégration et d'acquisition	-20,1	-9,9
Autres produits et charges opérationnels	-3,5	-6,7
Autres produits et charges financières	-4,9	-3,6
<b>Flux nets de trésorerie générés par l'activité</b>	<b>286,0</b>	<b>223,5</b>

Note: valeurs ajustées du changement de présentation des activités d'intermédiation de Worldline (effet de -3,9 millions d'euros sur le flux de trésorerie opérationnel 2016), comme exposé dans la note « Base de préparation et principes comptables ».

### E.7.3 EBITDA

Le Groupe présente, en complément de la marge opérationnelle calculé sur une base IFRS, un indicateur « EBITDA » calculé à partir de l'indicateur « Excédent brut opérationnel » calculé à

partir de l'excédent brut opérationnel dont le calcul est exposé ci-avant. Le Groupe utilise cet indicateur principalement dans le calcul du ratio endettement net/EBITDA.

Le tableau ci-après présente le passage de l'EBO à l'EBITDA pour les périodes indiquées.

(En millions d'euros)	<b>Exercice 2017</b>	<b>Exercice 2016</b>
<b>Excédent Brut Opérationnel (EBO)</b>	<b>335,4</b>	<b>258,7</b>
Réorganisation des effectifs provenant des autres produits et charges opérationnels	-6,5	-5,2
Rationalisation & frais associés provenant des autres produits et charges opérationnels	-4,1	-4,1
Coûts d'intégration et d'acquisition	-20,1	-9,9
Autres produits et charges opérationnels	-3,5	-6,7
<b>EBITDA</b>	<b>301,2</b>	<b>232,8</b>



## E.8 Opérations avec les apparentés

### E.8.1 Accords conclus dans le cadre des opérations de réorganisation préalables

#### E.8.1.1 Accords de fourniture de prestations de services

Les sociétés opérationnelles du groupe Atos, dont la Société et ses filiales opérationnelles, bénéficient de certaines prestations de services fournies par Atos SE, Atos International SAS, Atos International BV, Atos International Germany GmbH et Atos UK International IT Services Ltd (les « Sociétés Atos Prestataires de Services »). Ces services leur sont refacturés par Atos International SAS, pour le compte de l'ensemble des Sociétés Atos Prestataires de Services, à des conditions qui sont fonction de leur chiffre d'affaires et de leur effectif, sur la base des coûts ainsi alloués majorés d'une marge, à l'identique des conditions pratiquées au sein du groupe Atos pour les prestations intragroupe de nature similaire.

Il est rappelé que, entre juillet et décembre 2013, l'ensemble des activités services de paiement et services transactionnels du groupe Atos a été séparé du reste des activités d'Atos et de ses filiales. Ces activités ont été regroupées au sein de Worldline et/ou de ses filiales pour former le Groupe Worldline (les "Opérations de Réorganisation Préalables"). Parallèlement à la réalisation de ces opérations, il a été convenu que la Société et ses filiales continueront à bénéficier des services fournis par les Sociétés Atos Prestataires de Services aux mêmes conditions que par le passé. A cet effet, un contrat de prestations de services (le « Contrat de Services Groupe ») et un contrat de services spécifiques groupe (*specific group services agreement* ou le « Contrat de Services Spécifiques ») ont été conclus, avec effet au 1<sup>er</sup> juillet 2013 et au 1<sup>er</sup> janvier 2013, respectivement, entre Atos International SAS (celle-ci agissant en son propre nom et au nom et pour le compte des autres Sociétés Atos Prestataires de Services) et la Société. Cette dernière agit en son propre nom et pour son propre compte ainsi qu'au nom et pour le compte de ses filiales opérationnelles, et ce, conformément aux conventions intragroupe miroir conclues par la Société avec ses filiales (respectivement quant aux Contrats de Services Groupe et Contrat de Services Spécifiques, les « Contrats de Services Groupe Intra-Worldline » et les « Contrats de Services Spécifiques Intra-Worldline »).

Le Contrat de Services Groupe couvre principalement les prestations de services opérationnels et de services relatifs aux fonctions support. Le Contrat de Services Spécifiques couvre essentiellement des services spécifiques susceptibles d'être fournis, le cas échéant, dans le cadre de projets de réorganisation, y compris les services fournis dans le cadre de la mise en œuvre des Opérations de Réorganisation Préalables, et prévoit notamment les conditions de refacturation des services fournis dans ce contexte par des prestataires externes et la redistribution équitable des coûts des sociétés du Groupe Worldline.

De plus, des conventions de prestations de services (les « Accords Locaux de Prestations de Services ») ont été conclues directement entre une entité du groupe Atos (hors périmètre Groupe Worldline)

et une entité du Groupe Worldline dans la plupart des pays où, avant la mise en œuvre des Opérations de Réorganisation Préalables, des activités Worldline et Atos étaient conduites par une seule et même entité, et où les Opérations de Réorganisation Préalables ont eu pour effet de séparer les activités traditionnelles du groupe Atos des activités transactionnelles et de paiement conservées ou transférées au sein de l'entité locale du Groupe Worldline. Les pays concernés sont l'Argentine, l'Autriche, l'Espagne, Hong Kong et le Royaume-Uni. Ces Accords Locaux de Prestations de Services organisent ainsi les modalités selon lesquelles les filiales locales du groupe Atos fournissent aux filiales locales du Groupe Worldline certains services qui sont nécessaires à la conduite de leurs activités après la mise en œuvre des Opérations de Réorganisation Préalables.

#### E.8.1.1.1 Contrat de Services Groupe

Les services opérationnels fournis au titre du Contrat de Services Groupe et des Contrats de Services Groupe Intra-Worldline comprennent les services suivants : services informatiques et de télécommunication, services liés aux achats, services de communication globale et de gestion des talents, services liés à la stratégie globale de développement commercial, services liés à la stratégie marketing globale et services de développement de produits, clients et partenariats.

Les services de fonctions support fournis au titre de ces contrats recouvrent des services en matière de direction, de vente, de fusions et acquisitions, en matière financière, juridique et de conformité, d'audit interne, de ressources humaines et d'innovation.

Les conditions dans lesquelles sont rendus ces services et les modalités de leur facturation sont fonction du type de services fournis.

Au cours de l'exercice 2017, un montant global de 28,6 millions d'euros a été payé par la Société à Atos International SAS au titre du Contrat de Services Groupe.

Le Contrat de Services Groupe et les Contrats de Services Groupe Intra-Worldline sont renouvelables automatiquement par périodes successives de 12 mois. Ils peuvent être résiliés à tout moment par la Société vis-à-vis de ses filiales locales opérationnelles et par Atos International SAS vis-à-vis de la Société, sous réserve d'observer un préavis de deux mois.

Le Contrat de Services Groupe prévoit une résiliation de plein droit et sans préavis (sauf accord contraire entre les parties) dans le cas où Atos SE cesserait de détenir, directement ou indirectement, plus de 50% du capital social de la Société. De la même manière, chacun des Contrats de Services Groupe Intra-Worldline prévoit une résiliation de plein droit et sans préavis (sauf accord contraire entre les parties) dans le cas où la Société cesserait de détenir, directement ou indirectement, plus de 50% du capital social de la filiale du Groupe Worldline locale concernée.



### E.8.1.1.2 Contrats de Services Spécifiques

Les services spécifiques fournis au titre du Contrat de Services Spécifiques et des Contrats de Services Spécifiques Intra-Worldline concernent l'ensemble des services relatifs à la mise en œuvre de projets de réorganisation, y compris les services fournis dans le cadre de la mise en œuvre des Opérations de Réorganisation Préalables, et les conditions de refacturation des services fournis dans ce contexte par des prestataires externes.

Au cours de l'exercice 2017, un montant global de 2,1 millions d'euros a été payé par la Société à Atos International SAS au titre du Contrat de Services Spécifiques.

Le Contrat de Services Spécifiques et les Contrats de Services Spécifiques Intra-Worldline ont été conclus pour une période initiale de 12 mois à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2013 et sont renouvelables automatiquement par périodes successives de 12 mois. Ils peuvent être résiliés à tout moment par la Société vis-à-vis de ses filiales locales et par Atos International SAS vis-à-vis de la Société, sous réserve d'observer un préavis de deux mois. Le Contrat de Services Spécifiques prévoit une résiliation de plein droit et sans préavis (sauf accord contraire entre les parties) dans le cas où Atos SE cesserait de détenir, directement ou indirectement, plus de 50% du capital social de la Société. De la même manière, chacun des Contrats de Services Spécifiques Intra-Worldline prévoit une résiliation de plein droit et sans préavis (sauf accord contraire entre les parties) dans le cas où la Société cesserait de détenir, directement ou indirectement, plus de 50% du capital social de la filiale locale du Groupe concernée.

### E.8.1.1.3 Accords Locaux de Prestations de Services

#### 1) Accords Locaux de Prestations de Services entre une société du groupe Atos hors du périmètre du Groupe Worldline et une société appartenant au Groupe Worldline

L'étendue des services fournis aux termes des Accords Locaux de Prestations de Services est précisée dans les Accords de Fonctions Support (*Support Function Services Agreements*), les Accords Opérationnels (*Operational Level Agreements*) et/ou les Accords Pièces et Main d'œuvre (*Time and Material Services Agreements*) annexés aux Accords Locaux de Prestations de Services.

Les services fournis au titre des Accords de Fonctions Support comprennent notamment, selon les cas, la fourniture de services d'assistance en matière financière et juridique, de gestion, de vente, de marketing, d'informatique, de télécommunication et/ou de ressources humaines, à l'exception des prestations accomplies par Atos International SAS en vertu du Contrat de Services Groupe

Les services fournis au titre des Accords Opérationnels couvrent notamment, selon les cas, les services liés à la conduite des activités opérationnelles du Groupe, notamment les prestations

ayant trait aux centres de données, aux centres d'appels, aux services d'aide technique et à l'administration de plateformes.

Les services fournis au titre des Accords Pièces et Main d'œuvre comprennent notamment des services en matière technique, d'ingénierie, de conseil et de développement de logiciels. Ces services sont fournis de manière ponctuelle à la demande de la société Worldline locale bénéficiaire auprès de la société Atos prestataire.

Les services fournis au titre des Accords de Fonctions Support et des Accords Opérationnels font l'objet de facturations mensuelles, étant précisé que ce montant est réexaminé au début de chaque semestre. La rémunération des services fournis au titre des Accords Pièces et Main d'œuvre est fonction du temps passé par les employés du prestataire augmenté, le cas échéant, du coût des matériaux utilisés pour fournir ces services.

Ces Accords Locaux de Prestations de Services ont été conclus pour une durée indéterminée et peuvent être résiliés par chacune des parties, sous réserve d'observer un préavis de six mois à 18 mois, selon le cas.

#### 2) Accords Locaux de Prestations de Services au sein du Groupe Worldline

##### Accords Locaux de Prestations de Services entre Worldline et equensWorldline

Suite à l'acquisition d'Equens et à la scission de certaines activités de Worldline au sein du groupe equensWorldline, la Société a conclu des accords de prestations de services avec equensWorldline essentiellement en France, en Belgique et en Allemagne mais aussi aux Pays-Bas.

Ces accords portent sur des prestations de services globaux et locaux.

Les services globaux sont essentiellement des contrats de services globaux couvrant en particulier les fonctions support globales, les services *corporate* et les contrats de licence de marques générant des honoraires facturés à equensWorldline.

S'agissant des services locaux, d'une part, equensWorldline fait principalement appel à des services de livraison et de production (hébergement, services d'infrastructure et de soutien des ressources) ainsi qu'à des fonctions de support (tels que les finances, les ressources humaines, les services juridiques, la communication, le marketing, et les achats). Les achats d'equensWorldline passent également par des services tels que les terminaux ou les services de télécommunications qui sont revendus à des clients externes d'equensWorldline. D'autre part, equensWorldline fournit des services à la Société, en particulier dans le cadre de l'acquisition d'activités de transformation essentiellement en Belgique, en Allemagne et aux Pays-Bas.

Comme initialement prévu et formellement convenu entre la Société et equensWorldline, les prix des services sont fixés dans des conditions de pleine concurrence et conformément aux règles de prix de transfert du groupe Atos. Les prestations sont facturées et payées mensuellement. Les prix sont révisés annuellement au cours de l'exercice budgétaire.

### **Accords d'intégration fiscale**

A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2015 et suite à la cotation des actions de la Société sur Euronext Paris, un régime d'intégration fiscale a été mis en place en France entre la Société et ses filiales françaises dans lesquelles elle détient au moins 95 % du capital social. Lors de la création de ce groupe, la Société a conclu des conventions d'intégration fiscale avec chacune des sociétés membres de son périmètre d'intégration fiscale pour régir la contribution des filiales aux impôts du Groupe, pour lesquels la Société est le seul contribuable en sa qualité de nouvelle société mère.

## **E.8.1.2 Accords de coopération et de licences**

### **E.8.1.2.1 Accords spécifiques**

Des accords spécifiques ont été mis en place dans certaines régions du monde telles que, à titre d'exemple, Hong Kong, lorsque la filiale locale de la Société partage avec la filiale locale d'Atos SE certains locaux, services, équipements et logiciels sur la base d'un usage partagé. Certaines ressources (telles que des logiciels d'applications) et équipements (tels que des serveurs centraux), qui sont la propriété de la filiale locale d'Atos SE, sont utilisés par la filiale locale du Groupe Worldline. Ces contrats portent notamment sur des accords de coopération en matière de traitement des données personnelles. Ces accords (*Data Processing Agreement*) sont conclus entre certaines filiales locales de la Société et certaines filiales d'Atos SE situées dans la même juridiction. Ainsi, à titre d'exemple, la filiale locale de la Société à Hong Kong a conclu avec la filiale locale d'Atos SE à Hong Kong un accord de coopération en matière de traitement

des données personnelles qui énonce les droits et obligations des parties concernant la protection des données (y compris les données à caractère personnel) résultant de l'échange, de l'accès et du traitement des données de l'autre partie dans le cadre de la collaboration existant entre elles concernant l'exécution des contrats avec leurs clients et le règlement de leurs affaires internes.

### **E.8.1.2.2 Accords de licence de technologie dans le domaine de la biométrie**

La société Atos IT Solutions and Services GmbH (« Atos ISS Autriche »), une filiale autrichienne d'Atos SE (hors périmètre Groupe Worldline) et la société Worldline Austria GmbH (« Worldline Austria »), une entité du Groupe, ont conclu un accord de licence de technologie avec prise d'effet rétroactive au 1<sup>er</sup> juillet 2013 pour une durée de cinq ans, renouvelable par tacite reconduction pour des périodes d'un an sauf dénonciation par l'une des parties avec un préavis de trois mois avant la date d'échéance de la période en cours. Aux termes de cet accord, les parties (i) s'autorisent mutuellement à exploiter et améliorer librement une technologie commune composée de code source, algorithmes, bibliothèques, méthodologies et interfaces logicielles ayant trait à la biométrie et (ii) se concèdent réciproquement, ainsi qu'à leurs filiales respectives, une licence non-exclusive sur toute amélioration apportée à la technologie commune dans tous les territoires de la zone géographique de pays couverts par le groupe Atos dans la *Business Unit* Europe centrale et orientale. De la même manière, Atos ISS Autriche a concédé une licence d'usage non-exclusive à Worldline Austria portant sur l'ensemble des brevets d'Atos ISS Autriche dans le domaine de la biométrie.

## **E.8.2 Autres relations avec les apparentés : Conventions conclues avec le groupe Atos**

### **E.8.2.1 Conventions d'assistance conclues avec le groupe Atos**

Dans les pays où le Groupe disposait d'entités exclusivement dédiées à des activités Worldline préalablement aux Opérations de Réorganisation Préalables (France, Belgique et Allemagne), des conventions d'assistance locales ont été conclues entre le groupe Atos et le Groupe, en particulier concernant les locaux, équipements et services partagés.

Pour la région Asie Pacifique, une convention de prestations de services (l'« Accord Régional de Prestations de Services ») a été conclue entre la filiale d'Atos SE à Singapour et les filiales locales de la Société situées en Chine, à Hong Kong, en Malaisie, à Singapour et à Taïwan. Aux termes de l'Accord Régional de Prestations de Services, les services fournis comprennent notamment la fourniture de services en matière financière et juridique, de marketing, de

communication et d'informatique. Les services fournis au titre de l'Accord Régional de Prestations de Services font l'objet d'une facturation mensuelle calculée sur la base des coûts supportés directement et indirectement par la filiale d'Atos SE à Singapour pour la fourniture de ces services, majorés d'une marge. L'Accord Régional de Prestations de Services a été conclu pour une durée de 12 mois et est renouvelable automatiquement par périodes successives de 12 mois. Il peut être résilié à tout moment par la filiale d'Atos SE à Singapour, sous réserve d'observer un préavis de deux mois.

Il en va de même pour les filiales de la Société en Argentine, en Espagne et au Royaume-Uni, qui bénéficient également de l'assistance de la filiale d'Atos SE dans ces pays.

Par ailleurs, les frais liés aux plans d'actions de performance Atos SE attribuées à des salariés du Groupe Worldline sont refacturés, à des conditions normales de marché, par Atos SE aux entités concernées du Groupe Worldline.



### **E.8.2.2 Accords financiers avec le groupe Atos**

---

Les entités du Groupe ont conclu des accords avec Atos SE et ses filiales dans le cadre de certains financements du Groupe Worldline, en particulier la gestion de la trésorerie et certains emprunts. Les emprunts existants entre le Groupe et le groupe Atos ont été remboursés à l'admission des actions de la Société aux négociations sur le marché Euronext Paris.

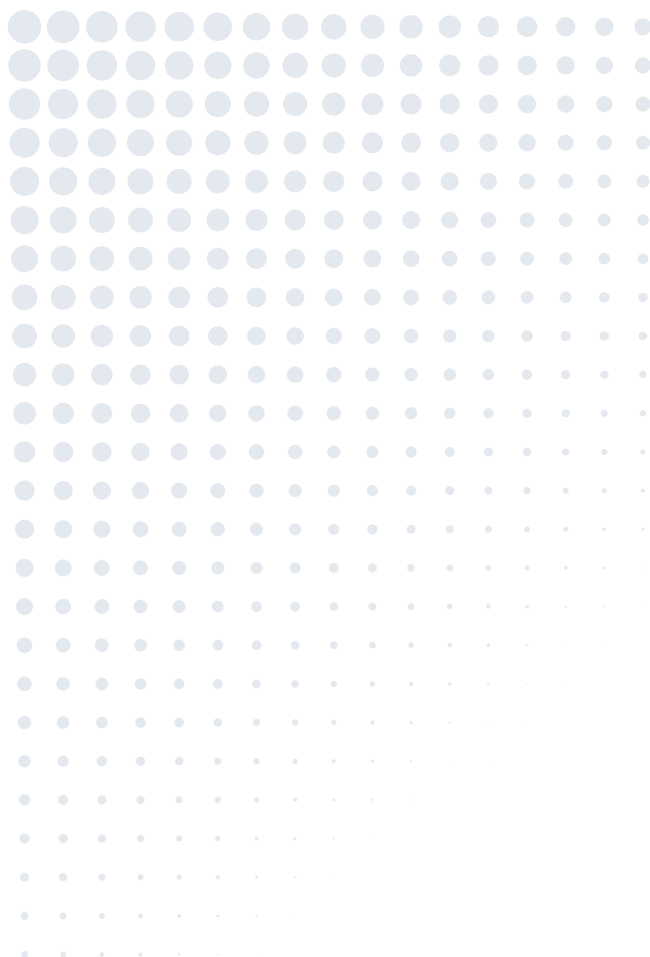
Le groupe Atos a consenti aux entités du Groupe des prêts correspondant aux produits de la cession de créances clients du Groupe dans le cadre du programme de titrisation. Ces prêts ont été remboursés avant l'admission des actions de la Société aux négociations sur le marché Euronext Paris et le Groupe ne fait plus partie du programme de titrisation du groupe Atos.

Depuis l'admission des actions de la Société aux négociations sur le marché Euronext Paris, le Groupe a cessé d'être partie à la convention de gestion centralisée de trésorerie du groupe Atos. Après cette admission, le Groupe a mis en place au niveau de la Société une convention de gestion de trésorerie notionnelle multidevise couvrant la majeure partie des entités du Groupe. Le Groupe a néanmoins la possibilité de procéder à des dépôts court terme auprès du groupe Atos à des conditions de marché.

Depuis l'admission des actions de la Société aux négociations sur le marché Euronext Paris, le Groupe bénéficie d'une facilité de crédit renouvelable à hauteur de 300 millions d'euros octroyée par Bull International, filiale du groupe Atos afin de couvrir ses besoins en liquidités, y compris en cas de fluctuations temporaires de ses besoins en fonds de roulement.

# F

## Facteurs de risques



<b>F.1</b>	<b>Risques relatifs au secteur d'activité et aux marchés du Groupe</b>	<b>266</b>
<b>F.2</b>	<b>Risques liés à l'organisation structurelle et l'exercice des activités du Groupe en tant qu'entité indépendante</b>	<b>275</b>
<b>F.3</b>	<b>Risques réglementaires et juridiques</b>	<b>276</b>
<b>F.4</b>	<b>Risques de marché</b>	<b>278</b>
F.4.1	Risque de change	278
F.4.2	Risque de taux d'intérêt	279
F.4.3	Risque de liquidité	279
F.4.4	Risque de crédit et/ou de contrepartie	279
F.4.5	Risques sur actions	279
<b>F.5</b>	<b>Assurances et gestion des risques</b>	<b>280</b>
F.5.1	La gestion des risques d'entreprise (ERM)	280
F.5.2	L'évaluation et la gestion des risques liés à l'activité	280
F.5.3	Assurances	282
<b>F.6</b>	<b>Procédures judiciaires et d'arbitrage</b>	<b>283</b>
F.6.1	Litiges en matière sociale	283
F.6.2	Litiges en matière commerciale	283
F.6.3	Litiges en matière fiscale	284
F.6.4	Autres litiges	284
F.6.5	Autres procédures gouvernementales, juridiques, judiciaires ou arbitrales	284
<b>F.7</b>	<b>Le Contrôle Interne</b>	<b>285</b>
F.7.1	Définition et objectifs du contrôle interne	285
F.7.2	Les acteurs du contrôle interne	285
F.7.3	Composantes du système de contrôle interne	286
F.7.4	Dispositif de contrôle interne relatif à l'information comptable et financière	288
F.7.5	Perspectives et nouvelles procédures à mettre en œuvre	289

# F

## Facteurs de risques

Risques relatifs au secteur d'activité et aux marchés du Groupe [GRI 102-10]

Le Groupe conduit ses activités dans un environnement en constante évolution et est exposé à des risques qui, s'ils se matérialisaient, pourraient avoir un effet défavorable significatif sur ses activités, sa situation financière, y compris ses résultats opérationnels et ses flux de trésorerie, sa réputation ou ses perspectives. Le Groupe s'appuie sur un processus continu d'identification et d'analyse des risques pour déterminer ceux susceptibles de nuire à l'atteinte de ses objectifs. Le Groupe a procédé à une revue des principaux risques qui pourraient avoir un impact significatif sur son activité, sa situation financière ou ses résultats, lesquels sont exposés ci-dessous.

Les investisseurs sont invités à prendre en considération l'ensemble des informations contenues dans le présent Document de Référence, y compris les facteurs de risques décrits dans le présent chapitre. Ces risques sont, à la date d'enregistrement du présent Document de Référence, ceux dont le Groupe estime que la réalisation éventuelle pourrait avoir un effet défavorable significatif sur son activité, ses résultats, sa situation financière ou ses perspectives. L'attention des investisseurs est attirée sur le fait que d'autres risques, non identifiés à la date d'enregistrement du Document de Référence ou dont la réalisation n'est pas considérée, à cette même date, comme susceptible d'avoir un effet défavorable significatif sur l'activité du Groupe, ses résultats, son image, sa situation financière ou ses perspectives, peuvent exister.

L'évaluation et la gestion des risques font partie intégrante du pilotage opérationnel et stratégique du Groupe. Les risques sont évalués et contrôlés par le biais des Lignes de Services et des Fonctions Support. Parmi les fonctions qui jouent par ailleurs un rôle clé dans l'identification et la maîtrise des risques principaux, on peut citer en particulier l'Audit interne, la Gestion des Risques, la Compliance, le Juridique, l'Assurance, la Sécurité, la Finance et les directions opérationnelles.

L'évaluation et la gestion des risques reposent sur une organisation à plusieurs niveaux qui est présentée en détail ci-après. Les risques sont également évalués dans le cadre des missions de Contrôle Interne et d'Audit Interne (voir Section F.7 Le Contrôle Interne du présent Document de Référence). En plus de la gestion du risque intégrée dans chaque processus, des activités dédiées sont également déployées pour une gestion interne et transversale des risques (voir Section F.5 Assurances et gestion des risques du présent Document de Référence).

## F.1 Risques relatifs au secteur d'activité et aux marchés du Groupe [GRI 102-10]

**Si le Groupe ne parvient pas à s'adapter aux évolutions relatives à son secteur d'activité et à continuer à fournir des services innovants et attractifs, l'utilisation de ses services pourrait baisser et réduire ainsi son chiffre d'affaires.**

Le secteur des services de paiement et des services numériques dans lequel le Groupe évolue est confronté à de rapides évolutions technologiques, à l'apparition de nouveaux produits et services, aux modifications des normes du secteur, à l'évolution des besoins des clients et à l'arrivée de concurrents non traditionnels. Afin de rester compétitif, le Groupe doit anticiper et réagir à ces évolutions, ce qui requiert notamment une quantité d'investissements et de temps passé significatifs en Recherche et Développement. Le Groupe est également en cours d'optimisation de son infrastructure technologique, notamment de ses plateformes informatiques de traitement de paiements et des autres plateformes informatiques, afin de bien se positionner pour pouvoir profiter au mieux de la croissance du marché et des nouveaux services. Si le Groupe ne parvient pas à s'adapter à ces évolutions ou à continuer à développer et introduire des services attractifs et innovants, l'utilisation des services proposés par le Groupe pourrait diminuer. Tout retard dans l'offre de nouveaux services, tout échec dans la différenciation des services offerts par le Groupe et dans l'anticipation de la demande du marché pourrait rendre les services du Groupe moins recherchés ou même obsolètes, ce qui aurait un effet défavorable significatif sur l'activité du Groupe, sa situation financière et ses résultats d'exploitation. En outre, les projets que le Groupe entreprend pour améliorer son infrastructure technologique face aux tendances évolutives du

marché nécessitent des coûts et des investissements en termes de temps passé significatifs, et le Groupe ne peut garantir que ces tendances, produits et services pour lesquels de tels développements ont été entrepris se développeront comme prévu ou rencontreront le succès escompté. Si le Groupe réalise des investissements importants dans le domaine de la Recherche et Développement ciblant des services et solutions nouveaux pour lesquels un marché ne se développe pas comme prévu, le Groupe pourrait avoir des difficultés à recouvrer les coûts qu'il a encourus en développant ces services et solutions nouveaux et, dans la mesure où ces investissements ont été capitalisés, enregistrer des dépréciations significatives.

De surcroît, un certain nombre de services que le Groupe considère comme des sources de croissance future sont nouveaux et interviennent sur des marchés qui ne sont pas encore pleinement développés. Le Groupe ne peut garantir que ces marchés se développeront comme prévu et que les nouveaux produits et services du Groupe seront adoptés par de nombreux clients et consommateurs, ou qu'ils seront cohérents avec les standards sectoriels en évolution, que le Groupe va parvenir à gagner des parts de marché significatives sur ces nouveaux marchés ou que le Groupe récupérera entièrement l'investissement réalisé pour développer ces produits et services. Par exemple, bien que les applications de commerce mobile constituent un axe important de la stratégie de croissance du Groupe, le Groupe ne peut garantir que le commerce à partir d'un téléphone mobile ou d'autres terminaux mobiles se développera aussi rapidement et avec autant de succès qu'anticipé par les cabinets d'études et de Conseil. De la même



manière, de nombreux marchés pour les produits Vie Connectée (*Connected Living*), tels les véhicules connectés, sont encore à leur premier stade de développement et ces marchés pourraient ne pas se développer aussi rapidement et autant que prévu, notamment en raison de la maturité encore faible des modèles économiques mis en place par les clients du Groupe pour la commercialisation de ces services connectés auprès de leurs propres clients. En outre, alors que le Groupe prévoit que des solutions innovantes développées pour faire face à la transformation digitale en cours qui affecte les distributeurs et autres entreprises constitueront une composante de plus en plus importante du portefeuille de services du Groupe dans le futur, le Groupe ne peut être certain que les entreprises continueront à poursuivre leur « réinvention digitale » ou qu'elles adopteront de nouvelles technologies aussi rapidement ou de la même manière qu'au cours de ces dernières années ou que le Groupe sera en mesure de lancer de nouveaux produits qui parviendront à satisfaire leurs besoins.

**Les atteintes à la sécurité peuvent perturber le cours des affaires du Groupe et porter préjudice à sa réputation.**

Dans le cadre de ses activités, le Groupe reçoit, traite, stocke et transmet de manière électronique les informations commerciales sensibles de ses clients. En outre, le Groupe collecte et traite un volume significatif de données personnelles de consommateurs, notamment, selon les services fournis, les noms et adresses, données des porteurs de cartes, historiques des paiements, données médicales personnelles, informations fiscales. La confidentialité et l'intégrité des informations concernant les clients et les consommateurs qui se trouvent sur les serveurs du Groupe ou d'autres systèmes d'informations sont essentielles pour le bon déroulement des activités du Groupe. Par conséquent, le Groupe a mis en place des systèmes de sécurité, de sauvegarde et de recouvrement. Les coûts relatifs aux systèmes et aux procédures liés à de telles mesures de protection pourraient augmenter et ainsi peser sur la rentabilité du Groupe. En dépit de ces mesures de sécurité, tout accès non autorisé aux systèmes informatiques et aux bases de données du Groupe pourrait conduire au vol ou à la divulgation d'informations confidentielles, à la suppression ou à la modification de fichiers ou, plus généralement, provoquer des interruptions dans les activités du Groupe. Ces risques sont accrus lorsque les informations sont transmises *via* Internet. La notoriété du Groupe dans le secteur des paiements et des services numériques et celle des clients pour lesquels le Groupe traite des données peut inciter des hackers à mener des attaques sur les systèmes du Groupe qui pourraient compromettre la sécurité de ses données, causer des interruptions dans ses activités ou entraîner des augmentations de coûts, des litiges et d'autres dommages. De tels litiges pourraient se prolonger et entraîner le paiement de dommages et intérêts ainsi que la mise en place de mesures coûteuses pour renforcer la sécurité du Groupe. Une erreur de manipulation ou d'utilisation pourrait également survenir, notamment si une information était fournie à des personnes non autorisées à la recevoir, à la suite d'une faille d'un système du Groupe, d'agissements de salariés ou de personnels sous-traitants contraires à sa politique, d'interception ou réception malencontreuse d'informations par un tiers. Une faille dans le système ou la perte d'informations confidentielles comme les numéros de carte de crédit et autres informations liées est susceptible d'avoir un impact plus durable et plus significatif sur les activités du Groupe qu'une panne d'équipement, pouvant entraîner des poursuites judiciaires contre le Groupe pour utilisation abusive de données personnelles, comme l'usurpation d'identité. La perte d'informations confidentielles pourrait donner lieu au versement

de dommages et intérêts et porter atteinte à l'image du Groupe et, par conséquent, avoir un effet défavorable significatif sur son activité, ses résultats d'exploitation et sa situation financière. En outre, l'introduction ou les changements de règles et réglementations existantes en matière de « cyber sécurité » pourraient imposer de nouveaux standards de sécurité plus stricts nécessitant des ajustements et modifications dont la mise en place par le Groupe pourrait s'avérer coûteuse. Les risques financiers du Groupe au regard des éléments ci-dessus pourraient ne pas être couverts par une police d'assurance souscrite par le Groupe, ou n'être couverts que partiellement.

**Les préoccupations en matière de protection des données personnelles ou les manquements aux réglementations relatives à la protection des données personnelles et aux obligations sectorielles relatives à la protection des données pourraient avoir un effet défavorable significatif sur l'activité et la réputation du Groupe.**

Les systèmes du Groupe collectent, traitent et stockent une quantité de données personnelles des consommateurs très importante. Une grande partie des services à valeur ajoutée fournis par le Groupe à ses clients est destinée à analyser certaines de ces données afin de permettre aux commerçants, établissements financiers et autres clients de réaliser des campagnes publicitaires ciblées permettant de mieux comprendre le comportement et les besoins des consommateurs et de s'adapter à leurs préférences afin de leur fournir des produits et services plus pertinents. La position des utilisateurs et des régulateurs relatives à la protection de la vie privée est en cours d'évolution, et il est possible que les préoccupations des utilisateurs et des régulateurs concernant le partage des informations personnelles avec les publicitaires ou autres tiers puissent affecter de manière défavorable la faisabilité et la possibilité de commercialisation de ces services à valeur ajoutée.

De surcroît, en tant que prestataire de services pour les établissements financiers et fournisseur de services de traitement de cartes bancaires et autres services de transactions électroniques au niveau mondial, le Groupe est directement (ou indirectement par l'intermédiaire de ses clients) soumis aux lois, réglementations, normes sectorielles et autres restrictions applicables à la collecte, au stockage, au traitement et au transfert des données personnelles dans les différents pays au sein desquels il opère, et en particulier de la réglementation européenne GDPR (*General Data protection regulation* - Règlement général sur la protection des données). Dans l'hypothèse où le Groupe ne serait pas en mesure de se tenir informé et de se conformer à l'ensemble de ces lois, réglementations et normes en matière de données personnelles, d'utilisation des données ou de sécurité, certaines licences ou autorisations réglementaires pourraient être suspendues ou révoquées, certains services pourraient devoir être restreints, suspendus ou résiliés, des sanctions administratives, civiles ou pénales (dont des amendes) pourraient être imposées, certains clients existants ou potentiels pourraient être réticents à faire appel au Groupe et sa réputation et son image de marque pourraient être atteintes au niveau mondial, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable sur son activité, ses résultats d'exploitation et sa situation financière. En outre, si des lois, règles ou normes de sécurité sectorielle plus restrictive en termes d'obligations de sécurité en matière de données personnelles étaient adoptées à l'avenir par la législation applicable dans les pays au sein desquels le Groupe intervient ou par des organismes sectoriels, ces changements pourraient avoir un effet défavorable sur le Groupe se traduisant par une augmentation des coûts ou une imposition de restrictions sur ses processus commerciaux. Le Groupe pourrait



## Facteurs de risques

### Risques relatifs au secteur d'activité et aux marchés du Groupe [GRI 102-10]

être contraint d'engager des montants élevés d'investissements et d'autres ressources pour se conformer aux standards applicables en matière de respect de la vie privée et de sécurité requise par les normes internationales et la loi, aux normes sectorielles en vigueur ou pour adapter en conséquence les contrats qu'il conclut. Le risque financier du Groupe au regard des éléments ci-dessus pourrait ne pas être couvert par une police d'assurance souscrite par le Groupe, ou n'être couvert que partiellement.

#### **Des dysfonctionnements dans les systèmes de traitement du Groupe ou des défauts de logiciels pourraient compromettre les relations avec les clients et engager la responsabilité du Groupe.**

Le Groupe dépend fortement du fonctionnement efficace et ininterrompu de nombreux systèmes, notamment des systèmes informatiques, logiciels, serveurs et centres de données. Les services fournis par le Groupe sont destinés à traiter de manière sûre et fiable des transactions très complexes (très souvent en temps réel) et à fournir des rapports ou d'autres informations sur ces transactions, à un volume et à une vitesse de traitement très élevés. Toute défaillance dans la fourniture d'un service efficace et sécurisé ou tout problème de rendement qui aurait pour conséquence un délai de traitement long ou un rapport d'erreurs ou d'interruptions de services pourrait avoir un impact défavorable significatif sur potentiellement un grand nombre d'utilisateurs, l'activité du Groupe et, finalement, sa réputation. Le Groupe opère certains services impliquant la collecte, la comptabilisation et la gestion de flux financiers entrants et sortants au profit de différents acteurs opérant dans la chaîne de services du paiement. Un défaut technique, d'application ou de traduction des règles contractuelles dans les systèmes, voire de fraude non décelée, pourrait conduire à des erreurs de comptabilisation des flux financiers et avoir des conséquences négatives sur la situation financière du Groupe, de par sa responsabilité d'opérateur de systèmes, en cas d'incapacité à corriger et redistribuer correctement ces flux financiers. Pour mener à bien ses activités, le Groupe doit ainsi être en mesure de protéger ses systèmes contre les interruptions, y compris en raison d'événements indépendants de sa volonté. Les événements qui pourraient causer des interruptions du système incluent, sans limitation, les incendies, les catastrophes naturelles, les pannes de communication, les virus informatiques, les entrées non autorisées, les actes de terrorisme ou les guerres.

En outre, les employés du Groupe, dont il est aussi dépendant, pourraient causer des pannes ou défaillances opérationnelles, résultant soit d'une erreur humaine soit de sabotages volontaires ou de manipulations frauduleuses de ses opérations ou systèmes. Les tiers avec lesquels le Groupe exerce des activités pourraient aussi être source de risques opérationnels, notamment en cas de pannes ou de défauts sur les systèmes de ces tiers, leurs produits ou leurs salariés. De la même manière, les logiciels et leurs mises à jour pourraient contenir des erreurs non détectées qui diminuent leur rendement. Les actifs du Groupe et les assurances pour interruption d'activités pourraient s'avérer insuffisants pour couvrir l'ensemble des pertes et des défaillances susceptibles de survenir. Les pannes dans les systèmes du Groupe ou dans ceux des tiers, les défauts dans les systèmes du Groupe, les erreurs ou les retards dans le traitement des transactions de paiement ou les autres difficultés pourraient avoir les conséquences suivantes :

- Une perte de chiffre d'affaires ;
- Une perte de clients et/ou perte de contrats ;

- Une perte de données sensibles de commerçants, ou de consommateurs ou d'autres types ;
- Des amendes infligées par les associations des réseaux de paiement ;
- Des pénalités contractuelles ou des concessions commerciales ;
- Une atteinte aux équipements ou aux logiciels des clients du Groupe ;
- Une publicité négative, donc une atteinte à la réputation du Groupe par une mauvaise publicité ;
- Un risque de pertes pour fraude ou autres charges ;
- Des coûts d'opération et de développements additionnels (notamment dans le cadre de l'imposition de mesures de sécurité ou d'efforts de remédiation supplémentaires) ;
- Des risques de poursuites ; et/ou
- Des détournements de technologies ou d'autres ressources.

Chacune des conséquences ci-dessus pourrait avoir un effet défavorable sur l'activité du Groupe, sa situation financière et ses résultats d'exploitation. Malgré les tentatives du Groupe pour limiter ses responsabilités potentielles par le biais de contrôles, comprenant les redondances des systèmes, les contrôles de sécurité, le développement des applications et les contrôles-tests, le Groupe ne peut être certain que ces mesures parviendront toujours à prévenir les perturbations et à limiter les responsabilités du Groupe. De la même manière, les interruptions de service peuvent empêcher les clients commerçants d'être en mesure de traiter les paiements par carte pendant la durée de l'interruption. Chacune de ces situations pourrait avoir une incidence défavorable significative sur la réputation de fiabilité du Groupe, son image, et par conséquent sur son activité, ses résultats d'exploitation et sa situation financière.

#### **Le Groupe est exposé à des risques économiques et politiques, des risques liés aux cycles d'affaires, des risques de crédit de ses clients et au risque d'un déclin global des dépenses des consommateurs, des entreprises et des administrations publiques et est dépendant du succès de ses clients, susceptibles d'avoir une incidence défavorable significative sur son activité, ses résultats d'exploitation et sa situation financière.**

Les secteurs des services aux commerçants, des paiements électroniques, du traitement des paiements et des services numériques sont influencés par le niveau global des dépenses de consommation des particuliers, des entreprises et des institutions publiques. Avec son socle notable de clientèle de détail et d'institutions publiques, l'activité du Groupe est particulièrement dépendante de ces facteurs. Le Groupe est exposé à la conjoncture économique générale qui affecte la confiance des consommateurs, leurs dépenses et celles des administrations publiques, leurs revenus disponibles, et les évolutions dans les habitudes d'achat de ces derniers. Une nouvelle détérioration de la conjoncture macro-économique dans les principaux pays au sein desquels le Groupe exerce son activité, particulièrement en Europe, pourrait affecter de manière défavorable les recettes du Groupe en réduisant le volume et le montant moyen des transactions réalisées par l'utilisation de cartes de paiement ou de moyens de paiement électronique. Une réduction du montant des dépenses de consommation pourrait entraîner une réduction du chiffre d'affaires et des bénéfices du Groupe. Si les détenteurs de cartes des établissements financiers clients effectuent moins de transactions avec leurs cartes, si les commerçants du Groupe

vendent moins de produits et services faisant appel aux paiements électroniques, si les consommateurs utilisant des moyens « OBeP » (*Online Banking e-Payment* ou services de banque en ligne), des nouveaux moyens de paiement basés sur le virement SEPA (notamment lorsqu'ils sont couplés à des services de règlement en temps réel) et d'autres méthodes de paiements sans carte effectuent moins de paiements, ou si les consommateurs dépensent moins pour chaque transaction, le Groupe aura un nombre de transactions à traiter diminué et un volume moyen de transactions plus faible, avec pour conséquence une réduction potentiellement significative du chiffre d'affaires. Par ailleurs, les clients du Groupe et les consommateurs finaux, avec moins de revenus disponibles, seront moins nombreux à opter pour les offres de services numériques et autres solutions à valeur ajoutée proposées par le Groupe, qui comprennent une part qui croît de manière significative dans les offres de services et qui sont partie pleinement prenante de la stratégie de croissance du Groupe. En outre, en période de récession économique, les clients du Groupe existants et potentiels pourraient être plus réticents à renouveler leurs équipements et logiciels informatiques, ce qui pourrait avoir un impact sur les ventes des produits et les mises à jour des services du Groupe. En outre, quand le Groupe fournit et/ou développe, en collaboration avec ses clients, tels que les constructeurs automobiles, des services et des plateformes qui sont ensuite commercialisés par ses clients à des consommateurs, le Groupe est dépendant du succès de ses clients, succès qu'il n'est pas en mesure de contrôler.

Un nouveau ralentissement économique et la possible mise en œuvre de mesures d'austérité par des gouvernements pourraient par ailleurs rapidement entraîner une diminution des dépenses publiques, ce qui, compte tenu du fait qu'une part significative du chiffre d'affaires du Groupe provient d'une clientèle d'institutions publiques (en France et au Royaume-Uni en particulier), pourrait avoir une incidence défavorable significative sur son activité, ses résultats d'exploitation et sa situation financière.

Plus généralement, un ralentissement économique dans les zones géographiques dans lesquelles il est tout particulièrement exposé pourrait augmenter la sensibilité du Groupe à la pression sur les prix vis-à-vis de ses concurrents et à des pertes potentielles, notamment en raison de la solvabilité des institutions financières majeures. De surcroît, les émetteurs de cartes de crédit pourraient réduire les plafonds de crédit et être plus sélectifs dans l'émission de cartes, entraînant un nombre plus faible de transactions portant sur des montants moindres et, par conséquent, un chiffre d'affaires et un bénéfice diminués pour le Groupe. Dans l'hypothèse d'une cessation d'activités de commerçants à la suite de difficultés économiques, le Groupe ne recouvrera probablement pas les frais pour les transactions traitées par ces commerçants durant leurs derniers mois d'activité, ce qui pourrait avoir un impact défavorable sur l'activité du Groupe, sa situation financière et ses résultats d'exploitation. Les clients commerçants du Groupe et les autres participants aux systèmes de paiement électronique, dont les fournisseurs de services de paiement, sont responsables de toute amende ou pénalité qui peut être évaluée par les réseaux de paiement par carte. Les règles imposées par les réseaux de paiement pourraient conduire le Groupe à devoir dédommager les consommateurs en cas de faillite d'un commerçant entraînant son incapacité à livrer les services et produits achetés. Dans le cas où le Groupe serait dans l'impossibilité de collecter de tels montants auprès des fournisseurs de services de paiement et autres agents pour cause de fraude, rupture de contrat, insolvabilité, faillite ou de toute autre raison, le Groupe pourrait se retrouver redevable de ces montants.

### Risques liés à la gestion de projets de développement de nouvelles solutions.

Le Groupe est amené à conclure des contrats incluant des engagements au forfait pour le développement de nouveaux systèmes. Ces activités comportent le risque que les coûts et charges de développement se révèlent très supérieurs aux montants initialement prévus, soit du fait d'une estimation initiale erronée, soit en raison de difficultés nouvelles et imprévues durant le projet, soit encore du fait d'erreurs dans la gestion opérationnelle des travaux de développement. Les contrats au forfait ne permettent pas toujours au Groupe de renégocier le montant de ces surcoûts et peuvent entraîner un provisionnement, au moment où les surcoûts sont identifiés, si le projet conduit à une perte à terminaison. La survenance d'un de ces événements pourrait avoir un effet défavorable significatif sur l'activité du Groupe, sa situation financière et ses résultats d'exploitation.

### Si le Groupe n'était pas en mesure de réagir face à la concurrence, les demandes pour les services du Groupe pourraient s'en retrouver négativement impactées et significativement diminuer.

Le Groupe est confronté à une forte concurrence sur ses différents marchés. Compte tenu de la diversité des produits et du portefeuille du Groupe, les principaux concurrents varient en fonction de ses divisions et des types de produits et services, couvrant aussi bien les prestataires de services de traitement de paiements et les banques que les fournisseurs de logiciels d'e-commerce, les fournisseurs de terminaux de paiement, les entreprises de télécommunications et de technologies informatiques et les start-ups. Certains concurrents pourraient avoir une plus grande capacité à consacrer des ressources financières et opérationnelles au développement et au marketing des nouvelles technologies et des nouveaux services, à offrir une gamme plus large de services que le Groupe, à déployer des efforts de promotion (campagnes publicitaires et stratégies de promotion) plus efficaces que le Groupe permettant une plus grande reconnaissance de leur marque ou une plus grande acceptation par les commerçants de leurs technologies et services, à développer de meilleures solutions de sécurité ou à proposer des tarifs plus compétitifs. De plus, les concurrents du Groupe pourraient introduire des programmes et des services plus innovants que ceux du Groupe. Concernant ses services numériques innovants et ses services de mobilité e-consommateur offerts par le biais de sa Ligne de Services « Mobilité & Services Web Transactionnels », le Groupe est en concurrence avec un spectre particulièrement large de participants solides qui s'étend au-delà de ses concurrents du secteur des services de paiement traditionnels, couvrant à la fois des sociétés IT traditionnelles, des entreprises spécialisées et des start-ups innovantes. Le Groupe est également confronté à une concurrence particulièrement intense dans ses activités de terminaux commerçants, exercées notamment par Ingenico et Verifone, qui détiennent une position très importante sur le marché des terminaux pour les commerçants. Le Groupe est également confronté à une concurrence accrue dans les activités de paiement en ligne et par mobile, avec un nombre croissant d'acteurs dont les banques et les opérateurs de télécommunications qui coexistent sur les divers marchés où le Groupe opère. Si le Groupe n'est pas capable de réagir efficacement à la concurrence, la demande pour ses services pourrait significativement diminuer avec un effet potentiellement défavorable sur son activité, sa situation financière, ses résultats ou ses perspectives. Par ailleurs, étant donné le niveau de concurrence à laquelle il doit faire face à travers les marchés sur lesquels il opère, le Groupe est confronté à une pression significative sur les prix de ses produits et services, ce qui



## Facteurs de risques

### Risques relatifs au secteur d'activité et aux marchés du Groupe [GRI102-10]

pourrait également avoir une incidence défavorable significative sur son activité, ses résultats d'exploitation, sa situation financière et ses perspectives. Le Groupe est notamment soumis à une concurrence accrue en Belgique du fait de l'ouverture du schéma de paiement Bancontact à d'autres acquéreurs commerçants. De plus, dans l'hypothèse où ses concurrents ou tout autre nouvel acteur capitaliseraient plus efficacement sur les tendances de consolidation potentielle au sein du secteur des services de paiement actuellement fragmenté, notamment en Europe, le paysage concurrentiel, compte tenu notamment de la nature et de la taille de ses concurrents, pourrait subir des changements importants, ce qui pourrait réduire certains avantages concurrentiels dont le Groupe bénéficie actuellement. En outre, sur les secteurs d'activités dans lesquels il opère actuellement sans avoir besoin d'obtenir un agrément, le Groupe pourrait se retrouver désavantagé par rapport à ses concurrents établissements de paiement pleinement agréés qui sont en mesure d'offrir à leurs clients des services additionnels, tels que ceux de financement, que le Groupe n'est pas en mesure d'offrir.

L'industrie des paiements est confrontée à une nouvelle concurrence qui émerge de concurrents non traditionnels, tels que PayPal, Samsung et Google, qui offrent des méthodes de paiement alternatives point à point (*peer to peer*) et en circuit fermé qui, généralement, contournent les systèmes de traitement des paiements traditionnels basés sur l'interchange sur lequel le modèle économique actuel du secteur est largement fondé. De surcroît, ces concurrents non traditionnels ont des ressources financières considérables et des réseaux solides, bénéficient d'une bonne réputation auprès des consommateurs et, en tant que nouveaux entrants dans le secteur des services de paiement, ne sont pas encore contraints au même niveau de contrôles juridiques ou réglementaires en matière de tarification et d'activité que les acteurs plus traditionnels comme le Groupe. Bien que de nombreux services fournis par le Groupe soient orientés vers de nouvelles méthodes de paiement, le rôle du Groupe dans le traitement de ces paiements est moins étendu et peut être moins profitable que son rôle traditionnel en matière de traitement des paiements par cartes. Si ces concurrents non traditionnels gagnaient des parts de marché plus importantes sur le marché des paiements électroniques, et si les services du Groupe n'étaient pas utilisés pour traiter les transactions liées ou ne pouvaient pas être proposés à des tarifs comparables à ceux de l'activité traditionnelle de traitement des paiements par cartes, cela pourrait également avoir un effet défavorable significatif sur l'activité du Groupe, sa situation financière, ses résultats d'exploitation et ses perspectives.

#### **Le Groupe pourrait rencontrer des difficultés à étendre son offre de services existants à de nouveaux marchés.**

Un des axes de la stratégie du Groupe consiste à étendre la couverture géographique de ses services, notamment en développant les services qui ont rencontré du succès sur un ou plusieurs de ses marchés à d'autres marchés desservis par le Groupe. Cette stratégie implique un nombre significatif de risques, incluant le risque que l'environnement réglementaire ou les préférences des consommateurs dans les nouveaux marchés abordés rendent les produits du Groupe moins attractifs. Le déploiement des services du Groupe sur de nouveaux marchés est un défi dont le succès n'est pas garanti, compte tenu notamment de la concurrence des fournisseurs de services déjà présents dans ces nouveaux pays. Si le Groupe est incapable d'étendre son offre de services existants à ces nouveaux marchés, sa stratégie de croissance pourrait ne pas s'avérer fructueuse et cela pourrait avoir un effet défavorable

significatif sur l'activité du Groupe, sa situation financière, ses résultats d'exploitation et ses perspectives.

#### **La consolidation du secteur des services bancaires et financiers pourrait avoir un effet défavorable sur le chiffre d'affaires du Groupe, diminuant le nombre de clients existants ou potentiels et rendant le Groupe plus dépendant d'un nombre plus limité de clients.**

Depuis ces dernières années, on observe un nombre croissant de fusions et consolidations dans le secteur des services bancaires et financiers. Les opérations de fusions et de consolidations des établissements financiers réduisent le nombre de clients et clients potentiels du Groupe, ce qui peut affecter de manière défavorable le chiffre d'affaires du Groupe ou conduire au non-renouvellement des contrats existants. Le Groupe est notamment confronté au risque de voir ses clients fusionner avec des entités non clientes du Groupe, de les voir vendre des activités à ces entités, de voir ses clients institutions financières cesser d'exister, ou encore migrer sur d'autres plateformes, opérées par des concurrents ou gérées en interne par les institutions financières clientes, ce qui pourrait avoir un effet défavorable sur ses contrats existants et le chiffre d'affaires attendu avec ces clients. Le chiffre d'affaires de la Ligne de Services « Services Financiers » (anciennement « Traitement de Transactions & Logiciels de Paiement »), qui compte essentiellement comme clients des banques et d'autres institutions financières, pourrait être particulièrement affecté. De surcroît, si les clients du Groupe font faillite, ou font l'objet d'une fusion ou d'une acquisition par une autre entité qui n'est pas cliente ou qui utilise moins de services fournis par le Groupe, il en résulterait une cessation ou une diminution de l'utilisation des services du Groupe par ces clients. Il est également possible que de grandes banques ou institutions financières, résultant de fusions ou de consolidations, aient un poids plus important dans les négociations des termes et conditions avec le Groupe ou qu'elles décident de réaliser en interne tout ou partie des services fournis actuellement ou qui pourraient être fournis par le Groupe. Ces facteurs sont donc susceptibles d'avoir un effet défavorable significatif sur l'activité du Groupe, sa situation financière, ses résultats d'exploitation et ses perspectives.

#### **Le Groupe voit sa responsabilité engagée lorsque ses clients commerçants dans ses activités d'acquisition commerçants refusent ou ne peuvent pas rembourser les commissions refacturées au bénéfice de leurs clients et quand ses clients commerçants ou autres conduisent des activités frauduleuses.**

Dans l'hypothèse d'un conflit entre un porteur de carte de paiement et un commerçant qui ne serait pas résolu en faveur du commerçant, la transaction est en général refacturée au commerçant et le prix d'achat est crédité ou remboursé au titulaire de la carte. Dans le cadre de l'activité d'acquisition commerçants, si le Groupe ne parvient pas à prélever ces montants sur le compte du commerçant ou sur son compte de réserve (éventuellement), ou si le commerçant refuse ou s'avère dans l'impossibilité, à cause d'une cessation d'activité, faillite ou pour toute autre raison, de rembourser au Groupe ces commissions refacturées, le Groupe devra supporter la charge du montant devant être remboursé au détenteur de la carte de paiement. Le Groupe pourrait subir des pertes significatives résultant des commissions refacturées dans le futur. Toute augmentation des montants refacturés non payés par les clients commerçants du Groupe pourrait avoir des conséquences défavorables sur ses activités, sa situation financière et ses résultats d'exploitation, en particulier dans les services e-commerce.



Par ailleurs, le Groupe risque de voir sa responsabilité engagée en cas de transactions de paiement ou de crédit électroniques frauduleuses commises par un commerçant ou un tiers. Les fraudes commises par le commerçant peuvent par exemple impliquer le cas d'un commerçant ou d'un tiers qui utiliserait en connaissance de cause une carte de paiement ou de crédit volée ou contrefaite, un numéro de carte ou d'autres informations volées pour enregistrer de fausses ventes ou de fausses opérations de crédit, qui utiliserait une carte invalide ou encore qui manquerait intentionnellement à son obligation de livrer les marchandises ou réaliser les services vendus. Les délinquants utilisent des procédés de plus en plus sophistiqués dans la réalisation de leurs activités illicites, notamment en matière de contrefaçon et de fraude. Tout échec dans la gestion effective de ce risque et dans la prévention de la fraude pourrait accroître les charges de refacturation, porter atteinte à la réputation du Groupe et affecter ses relations avec ses clients bancaires et les organismes de gestion, ou engendrer d'autres responsabilités à l'encontre du Groupe. En outre, il est possible que ces incidents liés à la fraude augmentent dans le futur.

Bien qu'il ait mis en place une politique de gestion du risque de crédit lié à la relation commerciale *via* l'établissement de comptes de réserve, la demande de garanties et la fixation de plafonds de traitement mensuel, le Groupe pourrait subir des pertes significatives liées aux commissions refacturées dans le futur. Toute augmentation des commissions refacturées non payées par les commerçants pourrait avoir un effet défavorable significatif sur l'activité du Groupe, sa situation financière, ses résultats et ses perspectives. Tout manquement à l'obligation de remboursement au Groupe des commissions refacturées dans le futur pourrait avoir un effet défavorable significatif sur l'activité du Groupe, ses résultats d'exploitation et sa situation financière. Le Groupe ne peut garantir que la couverture d'assurance visant à se prémunir contre certaines de ces pertes soit effective et adéquate.

**Une réduction de l'utilisation des cartes de paiement et de crédit comme moyens de paiement par les consommateurs ou des évolutions défavorables qui affecteraient le secteur du traitement des paiements en général pourraient avoir un effet défavorable significatif sur l'activité du Groupe, sa situation financière et ses résultats d'exploitation.**

Si les consommateurs cessent d'utiliser des cartes de crédit et de paiement comme moyens de paiement pour leurs transactions ou si une évolution dans l'utilisation des différents moyens de paiements entre le paiement en espèces, les cartes de crédit et de paiement et les autres types de moyens de paiement venait à avoir un impact négatif pour le Groupe, cela pourrait avoir un effet défavorable significatif sur son activité, sa situation financière et ses résultats d'exploitation. Une part importante de l'activité du Groupe est liée à l'utilisation des cartes de crédit et de paiement. Une part moins importante, mais croissante, des activités du Groupe est liée aux paiements effectués sans espèces par des moyens autres que par carte de paiement et liés au domaine des services numériques et de traitement de données. Si le marché global des paiements par carte était en décroissance, et que ce déclin était plus prononcé ou rapide que la croissance du marché et des parts du Groupe dans le marché des paiements effectués *via* des services numériques et de traitement de données, le chiffre d'affaires du Groupe pourrait s'en retrouver significativement impacté. En outre, si les marges étaient plus faibles dans ces nouveaux domaines, la rentabilité du Groupe pourrait diminuer, au moins de manière temporaire, jusqu'à ce que ces marchés atteignent des stades de maturité plus élevés et que les coûts de développement initial soient absorbés. De surcroît, l'évolution défavorable du secteur des paiements en général, à la suite par exemple de l'entrée en vigueur d'une nouvelle législation ou réglementation qui rendrait plus difficile pour les clients du Groupe de conduire leurs activités,

pourrait avoir un effet défavorable sur l'activité du Groupe, sa situation financière, ses résultats d'exploitation et ses perspectives.

**L'incapacité du Groupe à renouveler des contrats avec des clients importants à des conditions acceptables pourrait affecter son activité, et en particulier dans les segments où la concentration des clients est élevée.**

Le non-renouvellement des contrats clients peut avoir un impact défavorable sur l'activité du Groupe. La durée des contrats clients du Groupe varie en général entre trois et cinq ans, et certains de ses contrats avec des clients du secteur privé en Amérique latine ont une durée pouvant aller jusqu'à dix ans. A l'expiration d'un contrat, les clients du Groupe ont le choix de renégocier leur contrat avec le Groupe, d'en redéfinir le périmètre à la hausse ou à la baisse, de conclure des contrats avec des concurrents qui fournissent des services de même nature ou de réinternaliser ces services. Les clients pourraient négocier des réductions de prix quand ils cherchent à renouveler ou proroger les contrats auprès du Groupe, ou si l'activité des clients connaît des changements de volume importants. De surcroît, certains clients pourraient chercher à abaisser les tarifs précédemment négociés avec le Groupe en raison d'un environnement concurrentiel qui leur serait favorable, en raison d'autres facteurs économiques ou en raison d'une pression sur les prix qui serait subie par le client lui-même. Si le Groupe s'avère incapable de conserver un taux de renouvellement de ses contrats élevé à des conditions qui lui soient favorables, cela pourrait avoir un effet défavorable sur son activité, ses résultats d'exploitation et sa situation financière.

Bien que le chiffre d'affaires global du Groupe soit réparti sur un nombre relativement élevé de clients et qu'aucun client ne représentait à lui seul plus de 5% du chiffre d'affaires total du Groupe en 2017, un pourcentage néanmoins significatif du chiffre d'affaires est généré avec un nombre limité de clients et de contrats au sein de certaines Lignes de Service, divisions et dans certaines régions clés dans lesquelles le Groupe opère. Par exemple, pour la Ligne de Services « Services Financiers », les cinq clients les plus importants représentaient 38% du chiffre d'affaires total pour cette Ligne de Services en 2017, et pour la Ligne de Services « Mobilité & Services Web Transactionnels », les cinq clients les plus importants représentaient 25% du chiffre d'affaires total en 2017. En France, les cinq clients les plus importants représentaient 32% du chiffre d'affaires en 2017. Compte tenu de cette concentration, la perte d'un client pourrait avoir un impact significatif sur l'activité du Groupe, en particulier en cas de perte de clients importants pour les divisions de taille moindre ou nouvelles. La perte de clients importants dans les nouvelles divisions du Groupe aurait un effet défavorable significatif sur sa capacité à développer ces nouvelles activités de manière durable et fructueuse.

Le chiffre d'affaires avec la maison mère du Groupe, Atos, et ses clients, s'élevaient à moins de 3% du chiffre d'affaires total en 2017. Si les ventes du Groupe à Atos et ses clients venaient à décliner, cela pourrait avoir un impact sur la croissance du chiffre d'affaires de la Société.

La perte de clients importants au sein des Lignes de Service et des divisions du Groupe ou dans ses zones géographiques clés, ainsi que l'éventualité que l'un d'eux réduise, diffère de façon significative ses achats, exige des réductions de prix pour les services fournis ou renégocie des contrats à des conditions moins favorables au Groupe, pourrait affecter de façon significative le chiffre d'affaires, la rentabilité, les flux de trésorerie et le résultat net tant au niveau de la division concernée qu'au niveau du Groupe et remettrait en cause la capacité de ce dernier à maintenir et étendre sa part de marché et à vendre ses services (notamment dans le cadre d'offres croisées) et rendrait difficile la mise en œuvre de sa stratégie.



## Facteurs de risques

Risques relatifs au secteur d'activité et aux marchés du Groupe [GRI 102-10]

### **Les droits de propriété intellectuelle du Groupe pourraient être remis en cause ou violés et le Groupe pourrait être poursuivi pour atteinte aux droits de propriété intellectuelle de tiers.**

Pour développer et protéger la technologie dont il est propriétaire, le Groupe s'appuie sur une combinaison de droits de nature contractuelle et de droits d'auteur, de marques, de brevets et de savoir-faire ou secrets d'affaires. Des tiers pourraient remettre en cause, demander l'annulation, contourner, contrefaire, ou s'appropriier indûment certains actifs de propriété intellectuelle du Groupe. Bien que le Groupe s'efforce de s'assurer que la propriété intellectuelle dont il est détenteur soit suffisante pour lui permettre de mener ses activités de manière indépendante, des tiers, dont des concurrents du Groupe, pourraient développer des technologies similaires, copier les services proposés par le Groupe ou trouver des moyens de contournement de ses droits de propriété intellectuelle. Dans ces cas de figure, le Groupe pourrait être dans l'impossibilité d'assurer la défense de ses droits de propriété intellectuelle contre ces tiers, ou être contraint d'obtenir une licence de leur part (notamment dans le cadre de licences croisées, en vertu desquelles le Groupe devrait également accorder une licence sur sa propre propriété intellectuelle). Il est difficile de surveiller l'utilisation non autorisée des droits de propriété intellectuelle du Groupe. Le Groupe ne peut garantir que les mesures qu'il a prises lui permettront de se prémunir contre les atteintes à sa technologie ni que les contrats conclus à cet effet seront bien exécutés par ses cocontractants. Le Groupe pourrait être contraint d'initier des procédures judiciaires pour faire respecter ses droits de propriété intellectuelle, ses secrets d'affaires et son savoir-faire, ou pour déterminer leur portée, ce qui pourrait avoir un coût élevé et entraîner un détournement des moyens du Groupe sans pour autant s'avérer fructueux. La perte de protection de droits de propriété intellectuelle et l'impossibilité d'avoir accès à la propriété intellectuelle de tiers pourraient nuire aux activités du Groupe et à sa capacité à se développer de manière indépendante.

Le Groupe pourrait être confronté à des litiges coûteux si des entreprises tierces actives dans le même secteur venaient à alléguer que les services et la technologie développés par le Groupe violaient leurs droits de propriété intellectuelle, tels que leurs brevets ou leurs droits d'auteur. De telles actions pourraient entraîner des restrictions sur la capacité du Groupe à utiliser les droits de propriété intellectuelle ainsi opposés. De surcroît, depuis quelques années, des entreprises sans activité opérationnelle ont acquis et accumulé des actifs de propriété intellectuelle dans le seul but de les monétiser en intentant des actions en contrefaçon de droits de propriété intellectuelle à l'encontre d'entreprises telles que le Groupe dans le but de les contraindre à leur verser des redevances ou des dommages et intérêts à la suite d'accords amiables. Bien que le Groupe considère que la plupart de ces actions sont sans fondement, leur défense entraîne une perte de temps et représente un certain coût financier. Si ces demandes étaient reconnues comme fondées, cela pourrait contraindre le Groupe à redéfinir les services concernés, conclure une transaction amiable ou un accord de licence qui pourrait s'avérer onéreux, verser des dommages et intérêts, ou être contraint de se conformer à une interdiction permanente ou provisoire de fournir ou commercialiser certains produits ou services.

Enfin, le Groupe utilise des logiciels libres en lien avec sa technologie ou ses services, notamment ses terminaux et plateformes de paiement. Bien que le Groupe s'efforce en permanence de sélectionner et combiner avec ses propres logiciels des logiciels libres soumis à des accords de licence compatibles avec ses objectifs stratégiques, de surveiller

étroitement l'utilisation des logiciels libres dans ses produits et services et de s'assurer que ses pratiques se conforment aux termes des licences concernées, il ne peut être exclu que l'utilisation de certains logiciels libres entraîne la violation involontaire des licences auxquelles ces logiciels sont soumis, ce qui pourrait notamment avoir pour conséquence de contraindre le Groupe à divulguer certains de ses codes sources et serait préjudiciable à ses activités.

### **Dans un secteur tel que celui dans lequel le Groupe opère, la capacité à attirer, recruter, maintenir en poste et former du personnel qualifié est essentielle à la réussite de ses activités et à l'accompagnement de son développement.**

Toutes les activités du Groupe sont à la croisée d'évolutions rapides en matière technologique, sociale, économique et réglementaire, ce qui nécessite un large éventail de compétences et de capital intellectuel. Afin que le Groupe puisse se développer dans un environnement concurrentiel, il est essentiel de maintenir en poste, recruter et former le personnel nécessaire capable d'apporter au Groupe l'expertise nécessaire pour couvrir l'ensemble de ses besoins en capital intellectuel. Alors qu'un certain nombre d'employés clés du Groupe disposent d'une grande expérience des activités du Groupe, il est essentiel de former le personnel pour fournir des plans de succession permettant de maintenir une continuité alors qu'il est impossible de prévoir avec certitude les changements affectant le capital humain. Cependant, le marché du personnel qualifié, en particulier dans le secteur des technologies de l'information et des paiements, est compétitif et le Groupe pourrait ne pas réussir à recruter du personnel additionnel ou serait dans l'incapacité de remplacer son personnel existant par des successeurs aussi compétents. L'effort du Groupe de maintenir en poste et former des salariés peut aussi générer des dépenses supplémentaires, ce qui pourrait avoir un effet défavorable sur la rentabilité du Groupe. Dans le cadre de la politique d'acquisition du Groupe, il est également essentiel de pouvoir conserver et fidéliser les salariés clés et les compétences indispensables des entreprises acquises. Si le Groupe ne parvient pas à attirer et à maintenir des salariés compétents aux postes clés, cela pourrait avoir un effet défavorable significatif sur l'activité du Groupe, sa situation financière et ses résultats d'exploitation.

### **Si le Groupe ne parvient pas à surmonter les défis et risques liés à l'exercice de ses activités à l'international, incluant celles résultant d'opérations d'expansion et d'acquisitions, il pourrait subir des coûts supérieurs ou d'autres conséquences financières et pourrait rencontrer des difficultés à mettre en œuvre sa stratégie, ce qui pourrait affecter sa croissance ou peser sur ses résultats d'exploitation.**

Alors que près de la moitié du chiffre d'affaires du Groupe provient actuellement des opérations en France et en Belgique, le Groupe opère également dans le reste de l'Europe, en Amérique latine et en Asie. Le Groupe est par conséquent soumis aux coûts et risques liés à l'exercice des activités à l'échelle internationale. De surcroît, le Groupe opère actuellement dans un certain nombre de marchés émergents, y compris en Amérique latine et en Inde et entend continuer à se développer tant sur ces marchés que sur d'autres marchés émergents où de tels risques sont typiquement amplifiés.

Les opérations internationales réalisées par le Groupe l'exposent à de nombreux risques, notamment :

- Les lois et réglementations nombreuses, changeantes et souvent appliquées de manière inégale ;



- Les obligations imposées par les autorités de régulation locales ou la réglementation du secteur notamment en matière de sécurité ou de conformité ;
- La concurrence de la part des concurrents présents sur le marché, notamment les concurrents de premier plan sur la scène mondiale ou les concurrents locaux, qui peuvent avoir une plus grande histoire et une plus grande familiarité avec les marchés internationaux dans lesquels le Groupe opère et les clients implantés localement ;
- Les droits de douanes et barrières commerciales ;
- Les coûts élevés et difficultés de mise en conformité, et des risques de non-conformité, avec les lois et réglementations américaines et internationales telles que les réglementations commerciales, embargos, sanctions économiques, réglementations anti-blanchiment et anticorruption, obligations en matière d'exportations et la fiscalité locale ;
- Les lois et pratiques du secteur qui peuvent favoriser les acteurs locaux ;
- Les restrictions s'appliquant sur les rapatriements de fonds, incluant la remontée de dividendes par les filiales étrangères, restrictions à la conversion de monnaies étrangères et variations de taux de change ;
- Les conditions de paiement moins favorables et l'accroissement des difficultés dans le recouvrement des sommes dues et dans le développement d'un historique de paiements appuyant une probabilité relativement élevée de recouvrement des créances et la constatation des produits ;
- Les obstacles liés à l'utilisation des biens immobiliers et des centres de données importants pour ses opérations et à l'accès à ceux-ci, en particulier dans les pays émergents ;
- Les lois et pratiques différentes et/ou plus strictes en matière de droit du travail, telles que l'usage obligatoire des institutions représentatives du personnel et de syndicats, ou lois prévoyant une définition plus large de la relation employeur/salarié ;
- Les lois en matière de protection des données et protection de la vie privée ou dans d'autres domaines différents et/ou plus stricts ;
- Les changements et instabilités de la situation politique ou économique dans certains pays ou certaines régions du monde ;
- Les difficultés accrues pour protéger les droits de propriété intellectuelle dans certaines zones telles qu'en Chine, en Inde et en Amérique latine ; et
- Le risque de taux de change, dans la mesure où une partie des revenus du Groupe sont générés dans des devises autres que l'euro (la devise dans laquelle ses états financiers sont libellés).

L'impossibilité pour le Groupe de gérer efficacement l'un de ces risques, y compris au travers du développement, du maintien et de la mise en œuvre d'un système efficace de contrôle interne, pourrait avoir un effet défavorable significatif sur l'activité du Groupe, sa réputation, ses résultats d'exploitation et sa situation financière. Ces coûts et risques sont renforcés dans la mesure où le Groupe poursuit son développement international sur les marchés émergents et en développement. Le Groupe fait actuellement face à une illustration de ce risque, dans le cadre d'une enquête menée par le procureur général se rapportant à la collecte des fonds perçus par un ancien sous-traitant du Groupe dans le cadre du système de transport public sans

contact *smart card* que la filiale argentine du Groupe (« Worldline Argentine ») gère dans la ville de Cordoba (voir la Section F.6 « Procédures judiciaires et d'arbitrage » du présent Document de Référence).

**La réalisation d'acquisitions constitue un risque pour le Groupe, notamment d'augmentation de la dette, de reprise de passifs imprévus et de difficultés à intégrer ces opérations.**

Dans le cadre de sa stratégie de croissance, le Groupe compte étudier activement des opportunités d'acquisitions et d'alliances avec d'autres entreprises qui lui permettraient d'accroître sa pénétration du marché, ses capacités techniques, son offre de produits et ses capacités de distribution. La stratégie du Groupe en matière de croissance externe l'expose à un certain nombre de risques liés à la valorisation et aux passifs non déclarés (négociation d'un prix juste pour les activités après une *due diligence* limitée par définition) et à l'intégration des opérations (gestion des procédures complexes d'intégration du personnel, des produits, de la technologie et d'autres actifs de la Société cédée pour garantir la valeur projetée de la Société acquise et des synergies projetées qui seront réalisées dans le cadre de l'acquisition), notamment :

- Le Groupe pourrait ne pas identifier de cible appropriée à un prix et à des termes acceptables ;
- Le Groupe pourrait se heurter à la concurrence d'autres acquéreurs potentiels ;
- le Groupe pourrait devoir s'endetter ou augmenter son capital pour financer des acquisitions futures et pourrait ne pas être en mesure de le faire dans des conditions acceptables ou sans risque accru pour le Groupe ;
- Le Groupe pourrait engager des coûts importants dans le cadre d'acquisitions qui pourraient avoir une incidence relativement importante sur ses revenus et flux de trésorerie ;
- Le Groupe pourrait faire face à des changements en matière de réglementation comptable, fiscale, des valeurs mobilières ou autres qui pourraient rendre plus difficile ou plus coûteuse la réalisation des acquisitions par le Groupe ;
- Le Groupe pourrait faire face à des difficultés ou des coûts additionnels pour se conformer à la réglementation des juridictions étrangères ;
- Le Groupe pourrait rencontrer des difficultés dans le cadre de l'application des droits de propriété intellectuelle dans certains pays étrangers ;
- Le Groupe pourrait connaître des difficultés à intégrer les entreprises acquises, en particulier le personnel provenant de divers milieux d'entreprises et cultures d'entreprise ;
- Le Groupe pourrait contracter des obligations et passifs imprévus liés aux acquisitions ;
- Le Groupe pourrait évaluer incorrectement les passifs éventuels liés aux acquisitions ;
- Le Groupe pourrait choisir des partenaires dans le cadre d'entreprises communes avec qui il aurait des difficultés à bâtir une relation constructive et de long terme ;
- Le Groupe pourrait devoir consacrer à une entreprise acquise des ressources financières et de gestion imprévues ;
- Le Groupe pourrait ne pas réaliser les économies d'échelle ou les bénéfices d'intégration de produits prévus dans le cadre d'une acquisition ;



## Facteurs de risques

Risques relatifs au secteur d'activité et aux marchés du Groupe [GRI 102-10]

- Le Groupe pourrait entrer sur des marchés où il dispose d'une expérience préalable limitée ;
- Le Groupe pourrait rencontrer des difficultés à entrer sur de nouveaux marchés du fait, entre autres, de la fidélité des clients et des connaissances commerciales de ces nouveaux marchés ;
- Le Groupe pourrait rencontrer des difficultés à gérer des organisations, cultures, systèmes et infrastructures géographiquement séparés ;
- Le Groupe pourrait rencontrer des défis concernant les conditions générales économiques et politiques ; et
- Le Groupe pourrait subir des manques à gagner du fait de charges de dépréciation hors trésorerie relatives au *goodwill* enregistré au moment des acquisitions.

Les procédures d'intégration des opérations pourraient causer une interruption ou un essoufflement de la dynamique des activités de l'une ou plusieurs lignes d'activités consolidées du Groupe et une perte potentielle du personnel clé. Le détournement de l'attention de la Direction, tout retard de livraison des services ou les difficultés rencontrées dans le cadre des acquisitions et d'intégration des opérations des deux sociétés pourraient avoir un effet défavorable sur l'activité du Groupe, ses résultats d'exploitation, sa situation financière ou ses perspectives.

**Le Groupe est dépendant d'un nombre limité de fournisseurs pour certains composants de ses produits et pour la fourniture de certains services clés par des tierces parties.**

Le Groupe utilise les services d'un nombre relativement limité de fournisseurs et prestataires de services tiers pour fournir du matériel informatique, des logiciels et d'autres éléments, notamment des puces, servant au développement et au fonctionnement des services et produits du Groupe. Par exemple, le Groupe s'appuie sur un fournisseur unique pour une composante intégrée dans tous les modèles actuels de sa gamme de terminaux commerçants. Le Groupe s'appuie sur ces fournisseurs pour la production et la livraison de produits dans les temps impartis et à un prix acceptable ou pour répondre plus généralement aux commandes faites au Groupe. En outre, le Groupe dépend de diverses institutions financières qui lui fournissent des services de compensation (*clearing*) en lien avec ses activités d'acquisition commerçants (transmission et traitement des demandes d'autorisation et traitement des procédures de compensation et de règlement y afférentes). Toute interruption ou perturbation dans l'activité, la stabilité financière ou les opérations de ces fournisseurs et prestataires de services, notamment du fait de grèves, de conflits de personnel ou d'autres perturbations touchant les effectifs, ou de la capacité à fabriquer les produits ou fournir les services nécessaires au Groupe conformément aux attentes de celui-ci et de ses clients, pourrait avoir un effet significatif sur la capacité du Groupe à répondre à la demande de la clientèle dans les temps impartis, ce qui pourrait nuire significativement au chiffre d'affaires net et au résultat d'exploitation du Groupe. Dans le cas où ces fournisseurs et prestataires de services ne seraient pas en mesure de continuer à fournir leurs services au Groupe, ce dernier pourrait connaître des difficultés à trouver des fournisseurs alternatifs. Quand bien même le Groupe parviendrait à trouver d'autres fournisseurs rapidement, ses coûts pourraient augmenter significativement. De tels événements pourraient avoir un effet défavorable sur les résultats d'exploitation du Groupe.

**Le Groupe exerce ses activités dans de nombreuses juridictions fiscales et est soumis à des incertitudes relatives à l'application transfrontalière des règles fiscales et à la comptabilisation d'impôts différés actifs.**

En tant que Groupe international exerçant ses activités dans de nombreux Etats, le Groupe est soumis à de multiples législations fiscales et conduit ses activités de façon globale en devant se conformer aux diverses exigences réglementaires tout en atteignant ses objectifs commerciaux, financiers et fiscaux.

Dans la mesure où les lois et les règlements fiscaux en vigueur dans les différents Etats dans lesquels le Groupe exerce ses activités ne fournissent pas toujours de lignes directrices claires ou définitives, la structure du Groupe (dont les Opérations de Réorganisation Préalables, tel que ce terme est défini dans la Section E.8.1.1), la conduite de ses activités et le régime fiscal se fondent sur son interprétation des lois et des règlements applicables en matière fiscale, d'interprétations fluctuantes et d'applications contradictoires. Plus généralement, tout manquement aux lois et aux réglementations fiscales des pays dans lesquels le Groupe, ou les sociétés du Groupe, sont situés ou opèrent peut entraîner des redressements, ou le paiement d'intérêts de retard, d'amendes et de pénalités. Ces éléments pourraient avoir un effet négatif sur le taux effectif d'imposition, la trésorerie et les résultats du Groupe.

De plus, le Groupe comptabilise des impôts différés actifs à son bilan au titre des économies d'impôts futurs résultant des écarts entre la valeur fiscale et la valeur comptable des actifs et des passifs ou des pertes fiscales reportables des entités du Groupe. La réalisation effective de ces actifs dans les années futures dépend des lois et des réglementations fiscales, de l'issue des contrôles et contentieux en cours présents ou futurs, et des résultats futurs attendus des entités concernées.

**Des changements dans les hypothèses utilisées pour déterminer les valeurs comptables de ses actifs pourraient conduire à une dépréciation du *goodwill* du Groupe.**

Au 31 décembre 2017, un écart d'acquisition (ou *goodwill*) d'un montant de 933,8 millions d'euros a été enregistré dans le bilan du Groupe. Le *goodwill* représente la différence entre le prix payé par le Groupe dans le cadre de l'acquisition de ses filiales et autres entreprises et la juste valeur de leurs actifs nets à la date d'acquisition, lorsque cette dernière est inférieure aux montants versés. Le *goodwill* a été affecté au niveau des secteurs opérationnels du Groupe présentés dans les annexes aux états financiers consolidés. Le montant du goodwill est revu pour déterminer l'existence d'une dépréciation, annuellement ou lorsqu'un changement de circonstances indique que sa valeur comptable pourrait ne pas être recouvrable.

Les montants recouvrables des Unités Génératrices de Trésorerie sont déterminés sur la base de calculs de sa valeur d'utilité, qui dépendent de certaines hypothèses clés, notamment des hypothèses relatives aux taux de croissance, aux taux d'actualisation et au coût moyen pondéré du capital sur la période. Si les estimations de l'équipe dirigeante changent, l'estimation du montant recouvrable du *goodwill* ou de l'actif pourrait baisser de manière importante et entraîner une dépréciation. Bien qu'une dépréciation n'affecte pas les flux de trésorerie reportés, la baisse du montant recouvrable estimé et la charge comptable associée du compte de résultat d'exploitation pourraient avoir un effet défavorable significatif sur le résultat d'exploitation et la situation financière du Groupe. Bien qu'aucune dépréciation relative au *goodwill* n'ait été comptabilisée en 2016 et 2017, aucune garantie ne peut être donnée quant à l'absence de charge de dépréciation significative à l'avenir (voir la Note 12 aux états financiers consolidés).

**Exposition de la Société au Royaume-Uni et à la situation de « Brexit ».**

La Société a réalisé en 2017 6,8% de son chiffre d'affaires au Royaume-Uni, et celui-ci est majoritairement réalisé *via* des contrats récurrents. Ces contrats sont exécutés localement à partir de solutions principalement développées pour le marché local. L'exposition du Groupe à la fluctuation de la monnaie

britannique est limitée, les revenus en Livre Sterling ayant des coûts correspondants très majoritairement en Livre Sterling et en Roupie indienne. Enfin, le Groupe ne dépend d'aucun accord réglementaire britannique ou européen pour opérer au Royaume-Uni.

## F.2 Risques liés à l'organisation structurelle et l'exercice des activités du Groupe en tant qu'entité indépendante

### **Le principal actionnaire du Groupe pourra exercer une influence significative sur l'activité et la stratégie du Groupe.**

Atos SE est l'actionnaire majoritaire du Groupe et conserve le contrôle de Worldline. Il pourra par ailleurs adopter seul toutes les résolutions soumises à l'approbation des actionnaires réunis en Assemblée Générale Annuelle Mixte et éventuellement, en cas notamment de conditions de *quorum* non remplies, en Assemblée Générale Extraordinaire. Atos SE aura donc la faculté de prendre des décisions importantes concernant notamment la nomination des administrateurs, l'approbation des comptes annuels, la distribution de dividendes, ainsi que la modification du capital et des statuts de la Société. Atos SE continuera donc à avoir la capacité d'influencer significativement l'activité opérationnelle et la nomination des dirigeants ainsi que la politique de dividendes du Groupe.

### **Le Groupe conserve de nombreux liens avec son actionnaire de référence Atos SE, dont il reste dépendant dans une certaine mesure. Le Groupe pourrait connaître des difficultés de mise en œuvre des changements nécessaires à une prise d'indépendance opérationnelle.**

Le groupe Atos, dont la société mère est l'actionnaire de référence du Groupe, fournit actuellement des services au Groupe en vertu de contrats de services conclus entre le Groupe et le groupe Atos et négociés dans des conditions de marché. Ces services comprennent (i) des services opérationnels comme les services informatiques internes, des prestations de sous-traitance dans le cadre de la conduite de projets, les services de communication globale et de télécommunication, les services de vente et de stratégie marketing globale et les services d'achats, (ii) des fonctions support comme le management, les fusions-acquisitions, la gestion financière, le juridique et la conformité, l'audit interne, la comptabilité, les ressources humaines, les assurances et l'innovation. Par conséquent, dans la mesure où ces fonctions restent au sein du groupe Atos, le Groupe est dépendant du groupe Atos pour la fourniture de ces services. Les contrats de services entre le Groupe et le groupe Atos au titre desquels ces services sont fournis, renouvelables automatiquement par périodes successives de 12 mois, contiennent des clauses de changement de contrôle en vertu desquelles ils sont résiliés automatiquement si Atos SE cesse de détenir, directement ou indirectement, plus de 50% du capital social de la Société. Si le groupe Atos arrête de fournir ces services au Groupe et si le Groupe ne parvenait pas à remplacer ces services, notamment en recrutant les effectifs nécessaires ou par le biais d'accords avec des tiers à des conditions contractuelles équivalentes,

notamment en termes de coût, à celles du groupe Atos, cela pourrait avoir un effet défavorable significatif sur l'activité du Groupe, sa situation financière et ses résultats d'exploitation. Le Groupe bénéficie également de sa relation et du soutien du groupe Atos dans le cadre d'une coopération commerciale lui permettant notamment de saisir des opportunités de ventes croisées auprès du large portefeuille de clients du groupe Atos. Son interruption pourrait avoir un effet défavorable significatif sur l'activité du Groupe, sa situation financière et ses résultats d'exploitation.

### **Le Groupe pourrait ne pas être en mesure de s'appuyer entièrement sur le groupe Atos pour financer ses besoins de financement futurs, et le financement auprès d'autres sources pourrait ne pas être disponible à des conditions favorables.**

Dans le passé, les besoins de financement du Groupe ont été satisfaits par le groupe Atos et, depuis l'admission des actions de la Société sur le marché Euronext Paris, le Groupe bénéficie d'une facilité de crédit renouvelable initialement octroyée par Atos (arrivant à échéance en juin 2019), puis transférée auprès de Bull International le 2 janvier 2016, avec une faculté de résiliation à tout moment sans frais ni pénalité au profit du Groupe (moyennant, s'il y a lieu, l'indemnité de réemploi applicable en cas de remboursement anticipé d'un tirage). Cette facilité de crédit renouvelable peut également être résiliée par Bull International si le groupe Atos venait à détenir moins de 25% du capital de la Société. Les besoins de financement futurs du Groupe dépendront de nombreux facteurs, tels que le taux de croissance du chiffre d'affaires, le rythme et le montant des dépenses de développement des produits, la progression des ventes et des activités de marketing, le rythme de mise sur le marché de nouveaux produits et d'amélioration des produits existants, l'acceptation par le marché des produits ou encore la réalisation d'éventuelles opérations de croissance externe. Le Groupe pourrait être amené à recourir à des financements, par augmentation de capital avec ou sans offre au public, ou par endettement, ceci à des taux d'intérêts qui peuvent ne pas être aussi favorables que ceux que pouvait concéder le groupe Atos. A défaut de pouvoir lever des fonds dans des conditions favorables, aux moments opportuns, le Groupe pourrait ne pas être en mesure de poursuivre le développement de son activité ou investir dans de nouveaux produits et services, tirer profit d'opportunités ou répondre aux pressions exercées par la concurrence ou en raison de contraintes non anticipées, ce qui pourrait avoir un effet défavorable significatif sur l'activité du Groupe, sa situation financière, ses résultats d'exploitation et ses perspectives.

## F.3 Risques réglementaires et juridiques

### **Des modifications législatives, réglementaires, politiques ou concernant d'autres normes applicables à l'activité du Groupe pourraient imposer des coûts importants de mise en conformité et avoir un effet défavorable significatif sur son activité.**

Des modifications législatives, réglementaires ou concernant d'autres normes applicables aux activités du Groupe pourraient affecter de manière significative et imprévisible l'environnement économique des différents pays dans lesquels le Groupe opère, au sein de l'Union européenne ou d'autres juridictions. Des changements législatifs, réglementaires ou concernant d'autres normes applicables, ainsi que des changements dans l'application et l'interprétation de ces textes pourraient avoir un effet défavorable significatif sur les coûts opérationnels du Groupe ou sa position concurrentielle. La réglementation du secteur des paiements s'est développée de manière significative ces dernières années et continue de se développer. Le non-respect par le Groupe des règles et normes industrielles auxquelles il est soumis, au sein des différents pays dans lesquels il opère mais aussi à l'international, et notamment la réglementation encadrant les établissements de paiement et les transformateurs systémiques, qui sont considérés comme essentiels à l'économie locale, pourrait conduire à différents types de sanctions, notamment la suspension ou le retrait de son agrément d'établissement de paiement, le remplacement du management de l'établissement, la limitation, suspension, ou interdiction de certaines activités et le prononcé d'amendes, ou autres pénalités, ce qui pourrait avoir un effet défavorable significatif sur l'activité du Groupe, sa situation financière, ses résultats d'exploitation et sa réputation. Leurs effets sur ses clients institutions financières pourraient avoir des répercussions indirectes et significatives sur la manière dont le Groupe exerce ses activités ou les coûts qui y sont associés, et sur la demande des services qu'il fournit aux institutions financières. En particulier, le Groupe pourrait devoir adapter ses systèmes afin de se conformer à la nouvelle réglementation comme la séparation des tarifs, ce qui offrirait aux clients du Groupe une transparence accrue au niveau des prix de ses services.

Le cadre réglementaire du Groupe est en constante évolution. La Directive services de paiement n° 2 (la « DSP2 ») est rentrée en application le 13 janvier 2018. La DSP2 élargit le champ d'application de la réglementation existante et pourrait affecter défavorablement les activités ou opérations du Groupe, directement ou indirectement (notamment si l'activité et les opérations de ses clients venaient elles aussi à être affectées défavorablement). Des exigences réglementaires supplémentaires sont désormais applicables, entre autres, le dépôt d'un dossier réglementaire supplémentaire afin de garantir le maintien des licences des établissements de paiement, l'obligation d'enregistrer les agents auprès des autorités de surveillance et d'établir des points de contact locaux vers les régulateurs dans les pays où les licences sont délivrées par l'intermédiaire de sociétés du Groupe ou d'agents, ou encore des déclarations supplémentaires (fraude, incidents, etc.).

Certains changements de normes techniques, tels que la mise en œuvre du virement SEPA en Europe (*Single Euro Payments Area* - Espace unique de paiement en euros) aura un impact significatif sur les activités et la situation financière du Groupe.

La mise en œuvre du virement SEPA, va entraîner la création d'un nouvel environnement.

En raison de l'engouement grandissant pour Internet, les appareils mobiles et les réseaux de communication informatiques, de nouveaux textes législatifs ou réglementaires portant sur les règles de confidentialité, la protection des données, la tarification, le contenu et la qualité des produits et des services proposés par le Groupe ont été adoptés. Le poids de cette réglementation pourrait constituer un frein à la croissance de ces secteurs, ce qui pourrait peser sur la demande pour les produits du Groupe et, en conséquence, avoir un effet défavorable significatif sur son activité, ses résultats d'exploitation, et sa situation financière.

Le règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (le « Règlement général sur la protection des données » ou « RGPD ») ainsi que le prochain règlement européen relatif à la protection des données à caractère personnel dans les communications électroniques (règlement *e-Privacy*) entreront en vigueur le 25 mai 2018. Le RGPD et le règlement *e-Privacy* élargissent le champ d'application des réglementations existantes en attribuant des droits supplémentaires aux personnes concernées et en imposant des exigences de conformité strictes. Le mode de fonctionnement du Groupe ainsi que les coûts d'exploitation des activités du Groupe pourraient subir des effets défavorables significatifs directement ou indirectement liés à la mise en conformité avec le RGPD et le règlement *e-Privacy*. Un éventuel manquement dans la mise en conformité avec lesdites réglementations est susceptible d'entraîner des amendes ou une interdiction de procéder au traitement de données personnelles, ce qui pourrait avoir un effet défavorable significatif sur l'activité, la situation financière, les résultats et la réputation du Groupe.

Par ailleurs, le Groupe est soumis à la réglementation fiscale des pays où il est présent. L'évolution de la réglementation fiscale ou de son interprétation pourrait entraîner une diminution de la valeur des pertes fiscales, des reports de crédits d'impôt comptabilisés dans le bilan, du montant des flux de trésorerie et du résultat net et donc avoir un impact défavorable significatif sur la situation financière et les résultats du Groupe. De plus, des changements dans les règles comptables pourraient impacter significativement la manière dont le Groupe calcule ses charges et profits.

### **Le respect des règles législatives et réglementaires applicables à l'activité du Groupe pourrait imposer des coûts supplémentaires importants et avoir un effet défavorable significatif sur son activité.**

Afin de se conformer à la réglementation applicable à ses activités, et en particulier aux activités d'établissement de paiement et de sous-traitant d'établissements de crédit, le Groupe est astreint dans les pays où il exerce ses activités au respect de nombreuses obligations relatives notamment à ses infrastructures informatiques, ses procédures de contrôle et ses règles de *reporting*.



Le respect de ces normes évolutives, et les coûts qui y sont associés, pourraient avoir un effet défavorable significatif sur la situation financière du Groupe et ses résultats d'exploitation. Le Groupe pourrait notamment faire l'objet d'audits des autorités de régulation belge (Banque Nationale de Belgique) ou néerlandaise (DNB - De Nederlandse Bank), portant sur l'efficacité de son système de contrôle et d'audit internes et sa gestion des risques. Les engagements du Groupe, en cas de non-conformité aux exigences réglementaires applicables relevés dans le cadre de ce type d'audit, pourraient avoir un impact défavorable significatif sur sa situation financière et ses résultats.

**Des modifications des normes techniques PCI pourraient imposer des coûts importants de mise en conformité et avoir un effet défavorable sur l'activité du Groupe.**

Les normes de sécurité élaborées par le PCI SSC (*Payment Card Industry - Security Standard Council* - Industrie des Cartes de Paiement - Conseil des Standards de Sécurité) sont destinées à améliorer la sécurité des données des cartes bancaires en promouvant la diffusion et la mise en œuvre la plus large possible de normes spécifiques relatives aux différents composants d'une opération de paiement par carte. La principale norme est la norme PCI PTS relative aux dispositifs d'entrée du code PIN (*Payment Card Industry - PIN Transaction Security* ou Industrie des Cartes de Paiement - Sécurité des Transactions par code PIN). L'objectif est de s'assurer que le code confidentiel (ou code PIN) du porteur de carte fait toujours l'objet d'un traitement sécurisé au niveau du dispositif d'acceptation du code et présente le plus haut niveau de sécurité pour les opérations de paiement. D'autres normes PCI SSC comprennent la norme PCI DSS (destinée à améliorer la sécurité des données durant la réalisation d'une transaction) et la norme PCI UPT (concernant les normes de sécurité spécifiques aux modules de paiement sur automates non surveillés). Ces normes, qui peuvent être adoptées par différents schémas de paiement, impliquent des exigences techniques spécifiques ainsi que le respect de procédures de certification.

Les évolutions de ces normes, impliquant des modifications des exigences sont gérées par les membres fondateurs du PCI SSC (Visa, MasterCard, JCB, American Express et Discover) en concertation avec les parties prenantes de l'industrie des services de paiement (par exemple les acteurs de l'industrie des composants électroniques (tels que le Groupe), les autorités de régulation, les commerçants, les associations de banques, les banques, les prestataires en charge du traitement des transactions). Une telle organisation offre aux fabricants l'opportunité de participer à l'élaboration de ces standards et à leurs règles d'application.

Toute évolution de ces normes implique des mises à jour des composants matériels (*hardware*) des produits du Groupe, ou des logiciels qui y sont intégrés. Par conséquent, les implications pour le Groupe en termes de dépenses d'investissement pourraient être significatives. Le Groupe prend toutes les mesures financières et informatiques nécessaires pour rendre ses terminaux de paiement conformes aux normes PCI applicables, qui imposent des exigences contraignantes. Bien que les processus de certification soient très rigoureux, un produit pourrait se révéler défectueux, une fois utilisé, ce qui pourrait conduire le PCI SSC à remettre en cause la certification du terminal concerné. Un retrait de certification contraindrait le Groupe à offrir d'autres terminaux certifiés à ses clients. Un tel retrait pourrait conduire les clients du Groupe à se tourner vers d'autres offres, ce qui pourrait avoir un effet défavorable significatif sur le chiffre d'affaires du Groupe et entraîner une perte financière.

En tant que fournisseur de solutions de paiement, en particulier de solutions de paiement centralisé diffusé au sein des grandes surfaces, le Groupe doit également se conformer aux normes PCI SSC, intitulées PCI DSS (*Payment Card Industry - Data Security Standard* ou Industrie des Cartes de Paiement - Standards de Sécurité des Données). L'objectif de la norme PCI DSS est de s'assurer que les données stockées sur les porteurs de cartes et les transactions sensibles sont toujours traitées de manière pleinement sécurisée par les systèmes et bases de données. Cette norme est obligatoire pour tous les systèmes qui traitent, stockent ou manipulent ces données, que les paiements soient effectués par une carte à puce ou non. Comme pour la norme PCI PTS, cette norme implique des modifications d'architecture des systèmes de traitement des données ainsi que des réseaux et des serveurs. Les implications en termes d'investissement sont importantes pour le Groupe. Le Groupe entretient des relations régulières avec les responsables du PCI SSC de manière à gérer dans les meilleures conditions tous les aspects relatifs aux normes existantes ou à venir et notamment à pouvoir anticiper les évolutions et se préparer aux futurs investissements ou aux dépenses correctives. En dépit de cette relation étroite, il pourrait s'avérer que le Groupe ne puisse éviter une fraude ou une intrusion sur ses terminaux de paiements ou solutions certifiées qui pourraient avoir un impact sur sa réputation et ses résultats.

**Des modifications des règles des associations et réseaux de cartes de paiement pourraient avoir une incidence défavorable significative sur l'activité du Groupe.**

Une source importante du chiffre d'affaires du Groupe provient du traitement de transactions par le biais des schémas de paiement, notamment Visa, MasterCard, Bancontact/(en Belgique), Girocard (en Allemagne) et Groupement des Cartes Bancaires CB (en France) et, aux fins de fournir ses services de traitement d'opérations de paiement, le Groupe doit être enregistré auprès de ces schémas de paiement en tant que participant au schéma ou en tant que prestataire extérieur d'un participant. En tant que tel, le Groupe et un grand nombre de ses clients sont soumis aux règles des schémas de paiement qui pourraient les exposer ainsi à des risques d'amendes et de pénalités décidées par les associations ou réseaux de cartes de paiement et sanctionnant certains actes ou omissions du Groupe, des acquéreurs, des payeurs et des commerçants. Les schémas de paiement tels que Visa, MasterCard, Bancontact/Girocard et Groupement des Cartes Bancaires CB, dont certains ont également des activités en concurrence avec celles du Groupe, élaborent des normes que le Groupe doit respecter et pour lesquelles il doit régulièrement mettre à jour sa politique de conformité. Les modifications de ces exigences pourraient augmenter les coûts fixes du Groupe, qui ne pourront pas systématiquement être répercutés par le Groupe sur ses propres clients ou participants collaborateurs. Par ailleurs, la modification des règles des schémas de paiement pourrait avoir un impact défavorable significatif sur la trésorerie et les liquidités du Groupe si les schémas de paiement imposaient des délais de traitement plus importants que ceux que le Groupe fournit à ses clients commerçants. Le Groupe a par le passé reçu des notifications de non-conformité et amendes, faisant état de frais excessifs refacturés au commerçant ou de manquements aux règles de sécurité des données de la part d'un commerçant. Si le Groupe se trouve dans l'impossibilité de répercuter ces montants aux commerçants ou aux participants collaborateurs, cela pourrait avoir une incidence défavorable significative sur ses résultats d'exploitation ou sa situation financière. Le retrait de la qualité de membre du schéma de paiement du Groupe, ou tout changement dans les règles du schéma de paiement, pourraient

# F

## Facteurs de risques

### Risques de marché

impacter la capacité du Groupe à fournir les services s'y rapportant, ce qui pourrait avoir un effet défavorable significatif sur ses activités, sa situation financière et ses résultats d'exploitation.

**Le chiffre d'affaires du Groupe issu de la fourniture de services aux commerçants acceptant les paiements par cartes Visa et MasterCard dépend de son affiliation auprès de Visa et MasterCard en qualité de participant à ces schémas de paiement.**

Afin de fournir ses services de traitement des transactions à travers différents schémas de paiement, tels que Visa et MasterCard, le Groupe doit être un participant (acquéreur commerçant) affilié auprès de ces schémas de paiement dans les pays où il exerce ses activités. Si le Groupe perdait cette qualité d'acquéreur commerçant ou de processeur de cartes de paiement participant auprès de ces schémas de paiement, à la suite d'un manquement aux règles de ces schémas (tel que des incidents majeurs en matière de sécurité ou de fraude) entraînant une suspension ou l'annulation de l'affiliation, le Groupe ne serait plus en mesure de fournir les services s'y rapportant, ce qui pourrait avoir un effet défavorable significatif sur ses activités, sa situation financière et ses résultats.

**Des changements de cadre réglementaire des commissions d'interchange pourraient avoir un impact défavorable significatif sur le chiffre d'affaires du Groupe.**

Les dispositions du règlement européen n° 2015/735 du 29 avril 2015 sur les commissions d'interchange pour les transactions de paiements par carte (le "Règlement") entrent en vigueur à différentes dates : les limitations des commissions d'interchange sont entrées en vigueur le 9 décembre 2015 et la majorité des règles commerciales sont entrées en vigueur le 9 juin 2016. En règle générale, le Règlement limite les commissions

d'interchange à 0,2% de la valeur de la transaction pour les cartes de débit et à 0,3% pour les cartes de crédit. Outre la limitation des commissions d'interchange, le Règlement vise à accroître également la transparence et la concurrence pour les programmes de paiement par carte les barrières à l'entrée. Le Règlement pourrait avoir un impact significatif sur la structure des paiements par carte en Europe, notamment sur l'acceptation des cartes, l'acquisition transfrontalière, les schémas de paiement domestiques et les schémas internationaux de paiement par carte, les *modèles économiques* des émetteurs de cartes, en ce qui concerne la rentabilité, la concurrence accrue et la capacité de lancer de nouveaux produits.

Le Règlement adopté aura un impact défavorable significatif sur le montant des commissions facturées par les émetteurs de cartes et les opérateurs des schémas de paiement. Par conséquent, ces émetteurs et opérateurs pourraient chercher à refacturer ce manque à gagner par l'augmentation des coûts de participation aux schémas, ce qui pourrait avoir un effet défavorable significatif sur les activités, la situation financière et les résultats des opérations du Groupe.

En tant que schémas quadripartites, Visa Europe et Mastercard entrent dans le périmètre du Règlement et doivent adapter leurs modèles de fonctionnement et de commissions ainsi que leurs portefeuilles d'offres en conséquence selon les délais impartis. Le Groupe serait alors dans l'obligation de respecter les exigences des systèmes de cartes internationaux, en particulier pour l'acquisition commerçants, et donc d'adapter le montant de ses commissions d'acquisition commerçants sur celui de ses concurrents (avec une marge réduite ou négative) et de se repositionner lui-même comme acquéreur paneuropéen, ce qui pourrait avoir un effet défavorable significatif sur ses activités, sa situation financière et ses résultats.

## F.4 Risques de marché

### F.4.1 Risque de change

La majeure partie du chiffre d'affaires, des dépenses et des obligations du Groupe est libellée en euros. En 2017, 81,3% du chiffre d'affaires du Groupe a été réalisé dans des pays de la zone euro, alors que 18,7% a été réalisé dans des pays hors zone euro (dont 6,8% en livres sterling). Les comptes du Groupe étant libellés en euros, son chiffre d'affaires dépend en partie de l'évolution du taux de change de l'euro par rapport aux monnaies des pays hors zone euro au sein desquels le Groupe réalise une part de son chiffre d'affaires (exposition au risque de conversion des taux de change). Concernant le risque dit de « transaction » (c'est à dire, un non-alignement entre les devises dans lesquelles les revenus sont générés et les coûts encourus), le Groupe estime que son exposition est limitée car dans la zone euro ses coûts sont encourus en euros et son chiffre d'affaires est généré en euros et que, dans les pays en dehors de la zone euro, il réalise ses ventes et effectue la majorité de ses dépenses courantes dans la monnaie locale.

Les flux de facturation intragroupe concernant la refacturation de services centraux sont libellés en euros. Les variations de ces soldes liées aux mouvements de taux de change sont enregistrées dans les comptes des différentes filiales et peuvent impacter le résultat financier du Groupe positivement ou négativement.

Le Groupe applique une politique de gestion du risque de change couvrant les cas où il effectuerait des transactions commerciales ou financières libellées dans une devise qui diffère des devises locales concernées. En application de cette politique, toute exposition significative au taux de conversion d'une devise étrangère doit être couverte dès sa constatation par l'utilisation de divers instruments financiers, principalement des contrats de change à terme et des contrats de swap de devises. Au 31 décembre 2017, le Groupe n'était pas exposé de manière significative à la variation du cours d'une devise et n'avait mis en place aucun de ces instruments de couverture.



## **F.4.2 Risque de taux d'intérêt**

L'ensemble des emprunts du Groupe, lesquels sont en grande majorité souscrits auprès du groupe Atos, et de ses dépôts portent intérêt à des taux variables principalement indexés sur le taux Euribor ou EONIA, ajustés à la hausse ou à la baisse d'une marge. Le Groupe considère que son exposition aux

variations de taux d'intérêts n'est pas significative étant donné son niveau d'endettement relativement faible (46,7 millions d'euros) et de sa trésorerie nette de 309,1 millions d'euros au 31 décembre 2017.

## **F.4.3 Risque de liquidité**

Les emprunts et liquidités du Groupe consistent quasi intégralement en des financements et des dépôts en numéraire dont les échéances sont inférieures à deux ans, accordés par le groupe Atos à travers des prêts intragroupes, des comptes courants et d'autres instruments financiers. Ainsi, le Groupe bénéficie actuellement du support financier du groupe Atos pour la couverture de ses besoins de liquidités. Pour une présentation détaillée des passifs financiers du Groupe, le lecteur est invité à se référer à la Note 23 aux états financiers consolidés.

Le Groupe bénéficie d'une facilité de crédit renouvelable octroyée à hauteur de 300 millions d'euros par Bull International aux conditions de marché jusqu'au 26 juin 2019, afin de couvrir les besoins en liquidités du Groupe et notamment les fluctuations temporaires du besoin en fonds de roulement.

## **F.4.4 Risque de crédit et/ou de contrepartie**

Le risque de crédit et/ou de contrepartie correspond au risque qu'une partie à un contrat avec le Groupe manque à ses obligations contractuelles entraînant une perte financière pour le Groupe. Le Groupe considère que son exposition au risque de concentration des crédits est limitée en raison du caractère étendu et diversifié de sa clientèle. La plus grande exposition du Groupe au risque de crédit est liée à sa clientèle d'institutions financières. Le Groupe gère ce risque de crédit en sélectionnant systématiquement des établissements financiers de premier plan comme clients et en utilisant plusieurs banques partenaires.

Le Groupe est aussi exposé à certains risques de crédit liés à ses activités d'acquisition commerçants. Pour chaque transaction, le Groupe accorde au commerçant une garantie d'exécution relative au paiement effectué par le porteur de carte. Ainsi, le Groupe est exposé à un risque de crédit en cas d'absence de

paiement par le titulaire de la carte. De surcroît, le Groupe offre une garantie de « service rendu » au porteur de la carte. Ainsi, en cas de faillite (ou de cessation d'activité) du commerçant avant la livraison du produit ou la réalisation du service acheté par le porteur de carte, ce dernier peut exiger le remboursement du montant de la transaction. L'exposition au risque de crédit est particulièrement significative lorsque les services sont acquis par e-Commerce bien avant leur livraison effective (tels que les services d'achat de billets auprès d'agences de voyages). Le Groupe gère ces risques en sélectionnant des clients qui ont des capacités financières suffisantes, en exigeant des garanties (constitution de collatéraux, délégation d'assurance, etc.) et en vérifiant les flux de transactions journalières afin d'éviter une exposition excessive à ces risques.

**F**

## **F.4.5 Risques sur actions**

Le risque sur les actions est limité aux actions auto-détenues.

## F.5 Assurances et gestion des risques

En plus de la gestion du risque intégrée dans chaque processus, des activités dédiées sont également déployées pour une gestion transversale des risques.

### F.5.1 La gestion des risques d'entreprise (ERM)

Une cartographie des risques est actualisée chaque année sous la supervision de la Direction Générale. La méthodologie retenue s'articule autour de groupes de travail et de questionnaires adressés aux 200 premiers managers du Groupe, afin de recenser leur vision des principaux risques, leur importance relative (risque inhérent) et leur niveau de maîtrise (risque résiduel).

Cette évaluation couvre les risques potentiels liés :

- Aux événements externes (parties tierces, catastrophes naturelles, crises de pays, attaques cybernétiques, contexte du marché) ;
- A l'organisation et au développement de l'entreprise (la capacité d'innover, l'alignement de l'organisation, le positionnement marché) ;
- A la livraison des services et produits (collaborateurs, performance des systèmes, activités) ; et

- A l'information utilisée pour les prises de décision (financière et opérationnelle).

Par sa récurrence ce processus permet par ailleurs d'identifier les évolutions d'une année sur l'autre. Sur les risques résiduels les plus importants, des plans d'action ont été définis au niveau Groupe et des entités locales, avec des responsabilités et des échéances permettant d'en assurer le suivi et la mise en œuvre.

Les résultats ont été partagés avec la Direction Générale du Groupe et le Comité Exécutif pour s'assurer de la pertinence des mesures adoptées pour gérer les risques, et présentés au Comité des Comptes du Conseil d'Administration.

Parallèlement, d'autres cartographies des risques plus spécifiques sont effectuées dans des départements tels que le service Juridique & Conformité, la Sécurité, la Responsabilité sociale de l'Entreprise.

### F.5.2 L'évaluation et la gestion des risques liés à l'activité

Atos a mis en place et renforcé au cours des dernières années une gestion des risques métier, qui repose sur une organisation et des processus spécifiques.

#### F.5.2.1 Le système de gestion des risques métier

Pour gérer ses processus d'examen des offres commerciales et de suivi des contrats, le Groupe dispose d'un corps de procédures et d'outils baptisés Atos RAINBOW (Risk Assessment in Named Business Opportunities Worldwide).

Le Groupe utilise un système de gestion des risques qui facilite l'analyse et le traitement des risques liés à l'activité tout au long du cycle de vie d'un projet. Ce procédé est intégré dans le processus de contrôle et d'approbation des ventes. L'objectif est de s'assurer que le Groupe ne soumette des offres que pour les projets qui peuvent être exécutés effectivement, et de fournir un système d'alerte rapide pour tout projet qui rencontre des difficultés ou qui dévie de ses objectifs initiaux. Plus précisément, le processus de gestion des risques :

- Identifie les expositions potentielles, notamment les risques techniques, juridiques et financiers qui pourraient avoir un impact à tout moment au cours du cycle de vie du projet ;

- Evalue, quantitativement et qualitativement, la matérialité de ces expositions qui ont été identifiées ;

- Initie les mesures appropriées et optimisées en termes de coûts sur le contrôle ou l'atténuation du risque, pour diminuer la probabilité et l'incidence d'événements négatifs sur le projet ;

- Gère l'exposition résiduelle en combinant des instruments externes de transfert de risque et l'utilisation de processus internes pour optimiser notamment l'utilisation des ressources.

Tous les projets opérationnels sont suivis mensuellement, à des niveaux différents (au niveau du pays jusqu'au niveau du Groupe) en fonction de leur taille et de leur exposition au risque, via le « Rainbow Delivery Dashboard », un tableau de bord donnant un aperçu des indicateurs financiers, opérationnels et techniques, client, juridique, ressources humaines et fournisseurs.

Les opportunités sont également surveillées constamment à différents niveaux (pays, division, Groupe) en fonction de leur taille, et en utilisant des formulaires d'examen spécifiques correspondant aux différentes phases d'avancement (poursuite, stratégie, solution, offre, contrat) afin d'identifier les gains potentiels et les risques liés tout en s'assurant de la réutilisation des expériences passées/des bonnes pratiques et du respect des standards Atos.

### F.5.2.2 L'organisation de la gestion des risques et du processus Rainbow

Les processus de contrôle et d'approbation des phases de proposition et de contractualisation des offres sont regroupés sous la supervision d'un Senior Vice-Président Groupe en charge du Contrôle des Propositions et de la Gestion des Risques Métier, permettant l'identification et le suivi des risques depuis la proposition jusqu'à la mise en œuvre du projet.

La Direction du Contrôle des Propositions et de la Gestion des Risques Métier reporte directement au Directeur Financier Groupe. Les Directeurs de Risques des Entités Opérationnelles et des divisions globales reportent directement au Senior Vice-Président en charge du Contrôle des Propositions et de la Gestion des Risques Métier, réduisant ainsi les niveaux de prise de décision.

### F.5.2.3 Le Comité de Gestion des Risques du Groupe

Un Comité de Gestion des Risques du Groupe se réunit mensuellement pour examiner les contrats les plus significatifs et les plus sensibles. Ce comité est placé sous la responsabilité du Directeur Financier Groupe et dirigé opérationnellement par le Senior Vice-Président Groupe en charge du Contrôle des Propositions et de la Gestion des Risques Métier. Les membres permanents du comité comptent les Vice-Présidents exécutifs en charge des divisions globales et plusieurs autres représentants des fonctions globales dont la Direction Financière et la Direction Juridique. Le Comité des Comptes effectue chaque trimestre une revue détaillée de tous les contrats importants en situation de risque. Un suivi en continu est réalisé par les divisions globales et les gestionnaires de risques pour les contrats déviant de leur plan initial.

### F.5.2.4 Activités de gestion des risques spécifiques

#### Gestion des risques de fraude

Le Groupe, en tant que processeur de cartes de paiement, a pris à sa connaissance toutes les mesures requises (dont l'obtention de la certification PCI) pour minimiser les risques relatifs à la protection des données. Dans le cadre de ses activités d'acquisition commerçants, le Groupe doit assurer sa conformité aux règles de sécurisation des paiements fixées par les organismes délivrant la certification PCI, et faire face au risque de blanchiment d'argent. Le département Gestion des Risques de Fraude du Groupe a mis en place des politiques et des procédures spécifiques afin de faire face à ces risques.

Le Groupe a développé l'application « Détection et Résolution de Fraudes » (*Fraud Detection and Reaction* ou FD&R) permettant la détection de fraudes de paiement en quasi temps réel à partir d'une application d'analyse de données.

Les procédures de réduction de risques du Groupe ont été améliorées avec des fonctions supplémentaires afin de limiter les risques résiduels, telles que le *geo-blocking*, le blocage en temps réel, la désactivation de secours et les systèmes de *back-up*.

#### Politique de lutte contre le blanchiment d'argent

Worldline SA/NV dispose d'une politique de lutte contre le blanchiment d'argent mise en place depuis 2011. Cette politique s'applique également aux sociétés Paysquare et KB SmartPay dont le Groupe a pris le contrôle en 2016. Elle définit les principes généraux de lutte contre le blanchiment d'argent, le principe *Know Your Customer* (KYC) - en français, « Connais ton client ») et la répartition des responsabilités entre la division « *Sales & Marketing* » et la division *Service Clients*.

#### Gestion des risques de sécurité au sein du Groupe

Le Groupe a mis en place au sein de son département de contrôle interne une fonction dédiée à la gestion des risques de sécurité.

Cette fonction intègre les problématiques relatives à la sensibilisation aux questions de sécurité, à la gestion des identités et des accès (examen de l'accès aux systèmes de production et aux données et fonctionnalités, accès aux données des titulaires de cartes par les banques et gestion de clés cryptographiques) ainsi que les politiques et solutions de sécurité.

Les mesures prises en matière de gestion des risques de sécurité concernent notamment les activités suivantes :

- *Mesures physiques* : contrôles d'entrées à l'installation pour limiter et surveiller les accès physiques, caméras vidéo et mécanismes de contrôle d'accès, stockages de fichiers de *back-up media* dans des emplacements sécurisés, contrôle sur la distribution interne ou externe de tout type de médias et de stockage et d'accessibilité des médias ;
- *Réseau* : des normes et des procédures de configuration de pare-feu et de routeur sont conçus et déployés pour la protection contre les accès non autorisés depuis des réseaux non fiables ;
- *Sécurité des systèmes* : application stricte de mesures renforcées, révisées régulièrement et clairement définies pour éviter l'exploitation des mots de passe et des configurations des systèmes fixés par défaut ;
- *Protection des données des porteurs de cartes* : stockage réduit à minima avec rétention de données et de politiques de suppression de données, des protocoles de cryptographie et de sécurité renforcés, des logiciels antivirus déployés et mis à jour régulièrement sur tous les systèmes ;
- *Systèmes et applications sécurisés* : installation des correctifs « patch » de sécurité la plus récente fournis par les fournisseurs, identification et évaluation des vulnérabilités en matière de sécurité, des guides d'encodage sécurisé pour éviter l'introduction de vulnérabilités dans le processus de développement des logiciels. De surcroît, une revue du code source avant la production ou le lancement de produits ou de services aux clients pour identifier toute vulnérabilité potentielle en matière d'encodage ;
- *Accès logique* : pour s'assurer que les données critiques peuvent être accédées seulement par le personnel autorisé, le Groupe a mis en place des systèmes et des procédures pour limiter les accès en fonction des besoins d'accès et des responsabilités de chacun compte tenu de sa position au sein du Groupe ;

- *Historique et surveillance* : les mécanismes de collecte de journaux et la capacité à enregistrer les activités des utilisateurs sont essentiels pour prévenir, détecter ou minimiser l'impact d'une atteinte à la protection des données. Par conséquent, la présence de journaux dans tous les environnements permet d'enregistrer, de notifier et d'analyser les activités en cas de problèmes ;
- *Systèmes de sécurité et tests des processus* : des tests de sécurité sont effectués de manière régulière, notamment la détection des points d'accès sans fil non autorisés, des rapports de vulnérabilité sur le réseau interne et externe, les systèmes de détection d'intrusion et les outils de surveillance d'intégrité de fichiers.

Le processus annuel de gestion des risques opérationnels du Groupe, supervisé par la division « Contrôle Opérationnel », analyse les menaces et les vulnérabilités relatives à la sécurité pour éviter une augmentation de l'exposition aux risques non désirée.

Un programme formel de sensibilisation aux questions de sécurité a été maintenu pour que tout le personnel soit conscient de l'importance de la sécurité des données des porteurs de cartes. Sur une base annuelle, tous les employés du Groupe doivent assister à ce programme et reconnaître qu'ils ont lu et compris la politique et les procédures de sécurité du Groupe.

Les plans de réponses aux incidents ont été développés et déployés pour permettre au Groupe de répondre immédiatement en cas d'atteinte au système.

### F.5.3 Assurances

La politique d'assurances du Groupe est coordonnée par la Direction du groupe Atos qui a pour missions d'identifier les risques principaux assurables et d'en quantifier les conséquences potentielles.

Le Groupe bénéficie d'une série de polices souscrites par le groupe Atos auprès de compagnies internationales d'assurance ou de réassurance de premier plan couvrant sa responsabilité à des niveaux de couverture que le Groupe estime appropriés. Pour 2017, le coût total des programmes globaux d'assurance a représenté environ 0,2% du chiffre d'affaires du Groupe (sur la base du prix de la couverture).

Les entités du Groupe sont couvertes par des polices d'assurance souscrites par le groupe Atos dont elles bénéficient. Il s'agit notamment des polices « Responsabilité civile professionnelle » et « Dommages/Pertes d'Exploitation ». Suite à l'admission de la Société sur le marché Euronext Paris, le Groupe continue de bénéficier de ces polices d'assurance (notamment les polices souscrites par l'intermédiaire de la Société de réassurance entièrement détenue par le groupe Atos).

Les plus importants programmes d'assurance souscrits par le groupe Atos et dont bénéficie le Groupe sont négociés de façon centralisée par le groupe Atos avec un renouvellement au 1<sup>er</sup> janvier pour la police « Responsabilité civile professionnelle » et au 1<sup>er</sup> juillet pour la police « Dommages/Pertes d'exploitation ». Pour 2018, les polices « Dommages/Pertes d'exploitation » et

« Responsabilité civile professionnelle » ont été renouvelées avec des limites de couverture de 200 millions d'euros et 150 millions d'euros respectivement. Il existe un certain nombre d'autres polices couvrant les autres risques assurables en adéquation avec les risques encourus, et compte tenu de la taille et des risques du Groupe. Le niveau des franchises a été défini afin d'inciter à une bonne gestion des risques et de contrôler le niveau des primes.

Le Groupe bénéficie également de polices répondant à des besoins réglementaires ou commerciaux locaux existants, comme la police « Risque crédit », en fonction des risques spécifiques encourus par les différentes entités du Groupe.

Le groupe Atos a constitué une société de réassurance dédiée, qu'il détient entièrement. Cette société fournit aux entités du Groupe une couverture pour certaines tranches des polices « Dommages/Pertes d'exploitation » et « Responsabilité civile professionnelle ».

Les risques assurés sont également suivis par le Comité de Souscription de la Société de réassurance détenue par le groupe Atos qui veille à maintenir des fonds propres et des réserves techniques en adéquation avec les risques assurés, et recherche un niveau satisfaisant de diversification des réassureurs. Ce Comité réalise également des études et analyses régulières pour vérifier la pertinence de la couverture d'assurance du Groupe.

## F.6 Procédures judiciaires et d'arbitrage

Le Groupe est impliqué dans des procédures judiciaires, administratives ou réglementaires dans le cours normal de son activité. Une provision est enregistrée par le Groupe dès lors qu'il existe une probabilité suffisante que de tels litiges entraînent des coûts à la charge de la Société ou de l'une de ses filiales et que le montant de ces coûts peut être raisonnablement estimé.

Le taux de contentieux et de litiges est bas, grâce en partie aux incitations à l'auto-assurance, à la promotion appuyée de la qualité des services rendus par le Groupe ainsi que l'intervention

d'une Direction de la Gestion des Risques impliquée, qui assure un suivi efficace de la gestion des contrats depuis leur offre jusqu'à leur livraison, alertant immédiatement des potentielles difficultés. Tous litiges et contentieux d'une ampleur importante, actuels ou potentiels, font l'objet d'un suivi, d'un *reporting*, et d'une gestion appropriée ainsi que d'une analyse juridique effectuée par la Direction Juridique du Groupe.

La Direction Juridique considère que les provisions constituées sont suffisantes.

### F.6.1 Litiges en matière sociale

Il y a environ 9400 salariés dans le Groupe, et relativement peu de contentieux d'ordre social. Dans presque toutes les juridictions, il n'y a pas ou très peu de contentieux. L'Amérique latine est la seule région où le nombre de demandes d'indemnisation reste important, mais ces demandes sont souvent de faible valeur et habituelles pour les entreprises qui opèrent dans cette région.

Le Groupe est partie défenderesse dans quelques contentieux sociaux (principalement en France, Espagne et Allemagne), mais le Groupe estime que la plupart de ces contentieux sont dépourvus en tout ou partie de fondement et font l'objet d'une provision appropriée.

Le montant total des provisions pour litige en matière sociale figurant dans les comptes consolidés clos au 31 décembre 2017, était de 0,5 million d'euros.

### F.6.2 Litiges en matière commerciale

Il existe un faible nombre de litiges en matière commerciale au sein du Groupe. Les litiges sont traités par la Direction Juridique du Groupe.

Le Groupe est également confronté à quelques litiges en matière de propriété intellectuelle ou de pratiques déloyales qui sont, de l'avis du Groupe, de nature largement spéculative et dans lesquelles les réclamations sont surévaluées et sans fondement.

Comme inscrit dans les comptes consolidés arrêtés au 31 décembre 2017, le montant total des provisions pour risques de litiges commerciaux, qui couvrent les litiges commerciaux et contentieux identifiés, s'élève à 0,8 million d'euros.

#### Litige avec TrustSeed

Une action en contrefaçon de brevet a été intentée devant le tribunal de grande instance de Paris par la société TrustSeed (« TrustSeed ») à l'encontre de la Banque Palatine et de la société, ainsi que trois de ses clients, la Caisse d'Épargne et de Prévoyance d'Ile de France, le Groupement d'Intérêt économique IT-CE et Natixis Paiements. TrustSeed soutient être titulaire d'un brevet relatif à un procédé d'authentification du

porteur d'une carte bancaire ayant effectué un paiement en ligne par l'envoi d'un code par SMS. Elle prétend que ce brevet aurait été contrefait par les cinq sociétés défenderesses et demande à ce titre leur condamnation solidaire au paiement de dommages et intérêts s'élevant à 42,5 millions d'euros. Aux termes d'un accord entre la Société et les autres parties visées par cette procédure, toute condamnation à des dommages et intérêts incomberait exclusivement à la Société. Par jugement du 7 mars 2014, le tribunal a déclaré TrustSeed irrecevable à agir, celle-ci ne justifiant pas de ses droits sur le brevet qu'elle invoque. Le 23 septembre 2014, TrustSeed a décidé de faire appel, demandant à la Cour d'appel de juger sa demande recevable et de renvoyer sur le fond l'affaire devant les premiers juges. Le 27 octobre 2015, la Cour d'appel de Paris a confirmé le jugement du Tribunal de grande instance de Paris du 7 mars 2014 et a donc rejeté les demandes de TrustSeed. La société TrustSeed a décidé de se pourvoir en cassation. Le 24 juin 2017, la Cour de cassation a rejeté le pourvoi de la société TrustSeed. Ce litige est maintenant clos. Il n'a pas eu et n'a pas d'impact sur les comptes consolidés du Groupe et aucune provision ni aucun passif n'a été comptabilisé à ce titre dans les comptes consolidés du Groupe.

### F.6.3 Litiges en matière fiscale

Le Groupe est engagé dans un certain nombre de litiges fiscaux habituels, d'audits et de contentieux. Ces réclamations sont généralement résolues par le biais de procédures administratives non contentieuses. Ces litiges n'ont pas d'effet significatif sur la situation financière ou les résultats de la Société ou du Groupe et sont provisionnés le cas échéant de manière appropriée. Aucune provision pour litige fiscal n'est comptabilisée au 31 décembre 2017.

### F.6.4 Autres litiges

#### Investigations en Argentine

Le Groupe offre des schémas de billetterie sans contact *smart card* pour les plateformes de transit multimodales, qui permettent notamment aux passagers d'utiliser leurs cartes de voyage, cartes de paiement et porte-carte mobiles pour « marquer » à distance le début et la fin de leur trajet afin de calculer et appliquer automatiquement les tarifs applicables. Il existe actuellement plusieurs schémas de *smart card* sans contact offert par le Groupe en Argentine par l'intermédiaire de sa filiale Atos IT Solutions and Services SA (« Worldline Argentine »), notamment dans les villes de Cordoba, Mendoza, Salta, Tucuman et La Rioja ainsi que le système SUBE à Buenos Aires. Cette activité a été créée et opérée par Siemens et était comprise dans les activités acquises par Atos dans le courant de l'année 2011.

Dans le cadre de certains des schémas de billetterie sans contact *smart card* exploité par Worldline Argentine, les utilisateurs achètent et rechargent leur carte avec des espèces, qui sont ensuite collectées dans les différents points de vente et déposées sur les comptes des municipalités avec lesquelles Worldline Argentine a conclu un contrat de gestion de ces schémas. Worldline Argentine externalise la collecte et le transport des fonds à un sous-traitant. Entre le milieu de l'année 2011 et septembre 2012, Worldline Argentine a sous-traité ces services pour la ville de Cordoba (le schéma « Red Bus ») à un Groupe d'entreprises locales, UTE Ribex Cordubensis, comprenant CBI Cordubensis SA (« CBI »). En septembre 2012, Worldline Argentine a remplacé CBI par un autre sous-traitant, Logística y Distribución Cuyo Card SA (« LyD »), n'étant pas satisfaite par le service fourni par CBI, et en particulier en raison de l'apparition, dans le circuit de collecte des fonds, de chèques émis par des tiers en lieu et place d'espèces.

En fin d'année 2013, la Direction du Groupe a eu connaissance d'irrégularités potentielles se rapportant au schéma Red Bus par la réception d'e-mails anonymes, semblant émaner d'une source interne, qui contenaient des allégations d'agissements suspects et potentiellement illégaux de la part de LyD. Le Groupe a alors immédiatement débuté une enquête interne relativement à ces allégations. Au début de l'année 2014, l'enquête interne du Groupe a été étendue en raison de la publication d'articles dans la presse argentine faisant état de nouvelles allégations d'irrégularités et de faits potentiellement illégaux, notamment de corruption et de blanchiment d'argent, dans le cadre de la gestion du schéma Red Bus.

Le 28 mars 2014, Worldline Argentine a reçu une mise en demeure de la part du Bureau du Procureur pour les Affaires de Criminalité Economiques et de Blanchiment d'Argent (Procuraduría de Criminalidad Económica y Lavado de Activos ou PROCELAC) du Bureau du Procureur National Argentin de fournir des informations et des documents se rapportant au schéma Red Bus. Worldline Argentine a rapidement fourni les informations demandées. PROCELAC a depuis ouvert une instruction judiciaire afin d'enquêter plus avant l'implication potentielle de diverses parties dans des faits d'« association de malfaiteurs » (*asociación ilícita*) et de fraude fiscale.

Des investigations internes au sein du Groupe portant sur ces allégations qui ont été menées par ses départements d'audit interne et de finance, assistés d'intervenants extérieurs, n'ont pas révélé de preuves caractérisant une violation des lois argentines anticorruption par Worldline Argentine ou l'un de ses employés.

Le 30 juin 2017, le Président-Directeur général et le Directeur des Opérations de Worldline Argentina ont formellement été accusés par le juge du Tribunal de Cordoue de blanchiment d'argent. Le 5 juillet 2017, ils ont interjeté appel de cette décision et ont demandé à la Cour d'appel de Cordoue de rejeter les accusations. Si le Tribunal de Cordoue refuse de rejeter les accusations, la procédure pénale suivra son cours. Il n'y a pas de risque d'implication pour Worldline à ce stade.

### F.6.5 Autres procédures gouvernementales, juridiques, judiciaires ou arbitrales

A la date du présent Document de Référence, à l'exception des éléments décrits ci-dessus, il n'existe pas, à la connaissance du Groupe, d'autre procédure gouvernementale, juridique, judiciaire ou arbitrale susceptible d'avoir ou ayant eu au cours des 12 derniers mois des effets significatifs sur la situation financière ou la rentabilité de la Société et/ou du Groupe.



## F.7 Le Contrôle Interne [GRI 102-16][GRI 102-17] [GRI 102-25][GRI 102-33][GRI 102-34] [GRI 103-3 Conformité Socio-économique]

Le dispositif de contrôle interne tel que défini en Section F.7.1 Définition et objectifs du contrôle interne s'appuie sur le cadre de référence de contrôle interne prescrit par l'AMF (Autorité des Marchés Financiers).

La Section « Principes généraux » du cadre de référence de l'AMF a été utilisée pour décrire de manière structurée les composantes du dispositif de contrôle interne (Section F.7.3

Composantes du système de Contrôle Interne). Une attention particulière a été apportée au dispositif de contrôle interne relatif à l'information comptable et financière (Section F.7.4 Dispositif de contrôle interne relatif à l'information comptable et financière), en conformité avec le guide d'application de l'AMF.

Les acteurs du contrôle interne sont présentés en Section F.7.2 Les acteurs du contrôle interne.

### F.7.1 Définition et objectifs du contrôle interne

Le dispositif de contrôle interne mis en place par la Société vise à garantir :

- La conformité aux lois et réglementations ;
- L'application des instructions et orientations fixées par la Direction Générale ;
- Le bon fonctionnement des processus internes de la Société, pour établir l'efficacité et l'efficience opérationnelle, la sauvegarde des actifs et la fiabilité des informations financières ;
- La fiabilité des informations financières.

L'un des objectifs des procédures de contrôle interne est de prévenir et de contrôler les risques d'erreur et de fraude. Comme tout système de contrôle interne, ce dispositif ne peut fournir qu'une assurance raisonnable et non une garantie absolue contre ces risques.

### F.7.2 Les acteurs du contrôle interne

Les principaux acteurs de Worldline impliqués dans la mise en œuvre du système de contrôle interne sont les suivants :

#### **Le Conseil d'Administration assisté du Comité des Comptes**

Le Conseil d'Administration établit des règles de gouvernance spécifiant le rôle du Conseil assisté par ses comités. Ces comités éclairent le Conseil sur la qualité du système de contrôle interne. Le Comité des Comptes en particulier, est informé de la teneur et de la mise en œuvre des procédures de contrôle interne appliquées pour garantir la fiabilité et l'exactitude de l'information financière et des opérations et se tient informé du déploiement correct du système de contrôle interne.

#### **La Direction Générale, le Comité Exécutif et les Comités de Gestion**

La Direction Générale est responsable de la gestion de l'ensemble des activités du Groupe et traite spécifiquement [des aspects de déploiement de la stratégie et de développement du Groupe ainsi que de la Direction opérationnelle]. En vertu de ses attributions, la Direction Générale définit le cadre général du système de contrôle interne.

Le Comité Exécutif est constitué pour piloter la performance opérationnelle du Groupe. Les Comités de Gestion (*management committees*) sont, à différents niveaux, responsables de la mise en œuvre et du suivi du système de contrôle interne dans leurs domaines respectifs de responsabilité.

#### **Le Comité Audit, Risques et Conformité (ARC)**

Le Comité Audit Risques et Conformité a été mis en place sous la supervision de l'Audit Interne afin de renforcer la supervision locale autour des questions de Contrôle Interne. Il a pour but de partager les conclusions des principaux audits avec les équipes de Direction locales, et de revoir les plans d'actions relatifs aux faiblesses identifiées ou aux risques potentiels.

#### **Contrôle opérationnel**

Le rôle du Contrôle opérationnel consiste à orienter la gouvernance en matière de sécurité, de qualité, de conformité et d'opérations pour établir et conserver une relation de confiance avec les clients du Groupe.



## Facteurs de risques

Le Contrôle Interne [GRI 102-16][GRI 102-17][GRI 102-25][GRI 102-33][GRI 102-34][GRI 103-3 Conformité Socio-économique]

### Audit interne

L'audit interne est confié au groupe Atos afin d'être mené de façon mondiale selon une méthodologie cohérente. Le Comité des Comptes reçoit régulièrement des rapports sur l'exécution du plan d'audit, les objectifs des missions et les résultats et recommandations qui en découlent. L'audit interne reste en contact avec les Commissaires aux comptes pour s'assurer de la bonne coordination entre l'audit interne et externe.

En 2017, le département d'audit interne du groupe Atos a obtenu le renouvellement de la certification IFACI (Institut français de l'audit et du contrôle interne). Cette accréditation atteste de la qualité de la fonction d'Audit interne, de la conformité avec les normes internationales et du niveau de maîtrise des principaux enjeux de la fonction.

## F.7.3 Composantes du système de contrôle interne

### A- Gouvernance/environnement de contrôle

L'organisation, les compétences, les politiques internes (méthodes, procédures et pratiques) et les systèmes représentent le socle du dispositif de contrôle interne et les principes fondamentaux du Groupe en la matière. Les principales composantes sont présentées ci-dessous.

**Organisation matricielle :** la Société repose sur une organisation matricielle qui combine les Directions Opérationnelles (entités opérationnelles régionales, lignes opérationnelles mondiales) et fonctionnelles (ventes et marchés, fonctions support). Cette organisation matricielle permet un double regard sur toutes les opérations, contribuant à la qualité de l'environnement de contrôle.

**Responsabilités et autorisations :** les initiatives suivantes visent à encadrer l'exercice des responsabilités au sein de l'organisation :

- Délégation de pouvoirs : afin de garantir un contrôle efficace et efficient, depuis le management des pays jusqu'à la Direction Générale, une procédure formelle définit les habilitations des dirigeants des filiales à engager juridiquement le Groupe envers ses clients, ses fournisseurs et autres tiers. La politique de délégation de pouvoirs, approuvée par le Conseil d'Administration et mise en œuvre sous la supervision de la Direction Juridique & Conformité du Groupe ;
- Ségrégation des tâches : La politique relative à la séparation des tâches (« SOD ») définit les responsabilités en matière de mise en œuvre et de suivi des mesures organisationnelles et techniques proportionnées aux risques d'erreurs ou de fraudes. Un outil est utilisé pour évaluer automatiquement les règles dans les principaux systèmes.

**Politiques et procédures internes :** Les politiques et procédures contribuent à la définition d'un environnement de contrôle approprié. Elles sont rassemblées dans le livre des politiques internes (*Book of Internal Policies*) et stockées dans un référentiel commun. Elles comprennent entre autres des politiques et des procédures concernant le code éthique, la Protection des données, les Paiements et la trésorerie, les Règles de Sécurité, le Comité d'investissement, la Politique Sécurité. Dans le cadre des pratiques adoptées par le groupe Atos, le Groupe met également en œuvre des mesures relatives aux lancements d'alerte.

Avec la centralisation des politiques du Groupe, le département « gestion des processus et déploiement » (BPOM) met en œuvre un centre d'excellence des processus (BPCOE) coordonnant les responsables de processus et les représentants des fonctions autour des enjeux de contrôle interne, de qualité

ou de sécurité. La communauté BPCOE, supportée par des analystes processus, est en charge de la documentation des processus actuels et cibles, incluant des schémas d'organisation, des indicateurs de performance et des exigences de conformité interne ou externe.

Atos Rainbow™ : Rainbow désigne un ensemble de procédures et d'outils définis par Atos qui offrent une approche formelle et normalisée de la gestion des propositions commerciales, en mettant en parallèle les opportunités commerciales et la gestion des risques pour tous les types d'offres. Rainbow permet à la Direction de Worldline de s'impliquer dans le contrôle et le suivi des contrats conclus par le Groupe. Au-delà de certains seuils, les revues sont effectuées directement au niveau de la Direction Générale ;

**Gestion des ressources humaines :** la politique de gestion des ressources humaines du Groupe s'appuie sur le *Global Capability Model* (GCM, modèle mondial des capacités), qui sert de référence pour classer les emplois du Groupe selon des critères d'expérience et d'expertise. Une politique commune à l'ensemble du Groupe en matière de primes complète ce dispositif en définissant des mesures incitatives.

**Systèmes d'information :** un département processus métier et Informatique interne est en place au niveau du Groupe pour gérer les applications et infrastructures informatiques internes communes à l'ensemble du personnel d'Atos dans le monde. Il supporte notamment les fonctions financières (applications de comptabilité et *reporting*), les Ressources Humaines (outil de gestion des ressources, annuaire général), la communication (sites web du Groupe et intranet) ou les responsables de projets (gestion des ressources et des projets).

La sécurité et l'accès à ces infrastructures et applications, ainsi que leur fiabilité et performance, sont gérés par ce département et bénéficient de l'expertise et des ressources internes du Groupe.

### B- Communication d'informations fiables et pertinentes

Plusieurs processus sont en place pour s'assurer que des informations fiables et pertinentes sont communiquées au sein du Groupe.

Des revues mensuelles de la performance opérationnelle par Ligne de business et entité opérationnelle régionale sont organisées sous la responsabilité du Directeur Financier du Groupe et en présence des membres du Comité Exécutif concernés.

Un ERP (progiciel de gestion intégré) commun est déployé dans l'ensemble des pays du Groupe, à l'exception des entités

récemment acquises, facilitant l'échange d'informations opérationnelles. Il permet de générer des rapports et analyses transfrontalières (projets transfrontaliers, profitabilité client, etc.), ainsi que des rapports métiers selon différents axes d'analyse (business line, zone géographique, marché).

Des consignes formelles concernant la communication d'informations ont été définies à partir des structures opérationnelles et fonctionnelles. Ce lien formel, basé sur des formats standards, concerne aussi bien les informations financières que non financières, ainsi que les risques opérationnels (*via* le Comité de Gestion des Risques), la trésorerie (avec le Comité de Sécurité des Paiements et de la Trésorerie), ou les restructurations financières (Comité d'Engagement des Fonds Propres).

Cette remontée d'informations s'accompagne d'instructions émises régulièrement par la Direction, en particulier pour les sessions de préparation budgétaire et de *reporting* financier.

### C- Système de Gestion des Risques

La gestion des risques se rapporte aux mesures mises en œuvre par Worldline pour identifier, analyser et gérer les risques. Bien que la gestion des risques fasse partie du processus décisionnel quotidien des managers, certaines initiatives spécifiques relatives à la gestion des risques ont été menées, comme décrit en Section F.5 « Assurance et Gestion des risques » de ce document.

La gestion des risques intègre une cartographie des risques d'entreprise (ERM - *Enterprise Risk Management*) permettant d'identifier les principaux enjeux qui peuvent avoir un impact sur l'entreprise. La méthodologie ERM est également utilisée pour réaliser la cartographie des risques juridiques et de conformité.

Les risques opérationnels sur les projets sont gérés par la fonction de Gestion des Risques (comprenant un Comité de Gestion des Risques Groupe qui se réunit mensuellement pour revoir les contrats les plus significatifs ou sensibles). Un processus similaire a été mis en place pour suivre les projets de R&D, avec une organisation spécifique.

Les risques relatifs à la sécurité logique et physique sont quant à eux suivis par une Organisation Sécurité coordonnée au niveau Groupe.

Toutes les activités de gestion des risques comportent une évaluation des principaux risques, et un suivi régulier des mesures d'atténuation.

Des activités de Contrôle ont par ailleurs été mises en place (*via* le Manuel de Contrôle Interne) sur la base des principaux risques identifiés, comme décrit ci-après dans la Section F.5 « Assurance et Gestion des risques » de ce document.

### D- Activités de contrôle

Les principales activités de contrôle de Worldline sont alignées avec le Manuel de Contrôle Interne d'Atos. Ce manuel, diffusé à l'ensemble des entités complète les différentes procédures en présentant les principaux objectifs de contrôle requis pour atteindre un niveau de contrôle satisfaisant pour chaque processus.

Il couvre non seulement les processus financiers mais également les processus opérationnels comme la gestion des contrats, (le cycle de Production/Vente, le cycle de vie des Offres, les Ressources Humaines) et la gestion du Risque et de la Conformité (Sécurité, Légal, développement durable).

Une mise à jour du Manuel de Contrôle Interne a été effectuée et diffusée au sein du Groupe en janvier 2017 afin de prendre en compte certains contrôles supplémentaires et améliorations de processus. Ce document continuera à évoluer en fonction de l'évolution des processus et des risques qui émergent.

Un référentiel de contrôles informatiques (intégré au Manuel de Contrôle Interne) a été défini, précisant les activités de contrôles relatives au service à la clientèle. Ce référentiel est utilisé pour la production des rapports « ISAE 3402 »<sup>1</sup> destinés à plusieurs clients Worldline.

### E- Surveillance

La surveillance du dispositif de contrôle interne est placée sous la responsabilité des différents niveaux de management, et s'appuie également sur les missions de l'Audit interne.

Des campagnes d'auto-évaluation des contrôles sont menées par les principales fonctions au moyen de questionnaires adressés aux entités opérationnelles régionales et examinées au niveau du Groupe. Des plans d'action sont initiés lorsque des déviations sont constatées.

L'audit interne s'assure, par ses révisions, que les procédures de contrôle interne ont été dûment appliquées et il contribue au suivi et au développement de celles-ci. L'audit interne définit également en partenariat avec la Direction du Groupe et les directions locales, des plans d'action pour améliorer en permanence les processus de contrôle interne.

En 2017, l'Audit interne a mené 31 missions d'audit (y compris des missions spécifiques à la demande de la Direction Générale) pour évaluer le fonctionnement du système de contrôle interne : 9 dans le domaine des processus fonctionnels (finance, ressources humaines, achats, ventes) et 22 relatives aux processus opérationnels. Toutes les missions ont donné lieu à l'émission d'un rapport d'audit spécifiant les plans d'action à mettre en œuvre par la division ou le pays concerné.

Par ailleurs, l'audit interne réalise une revue semestrielle des recommandations ouvertes avec les responsables concernés, dont les résultats des actions pour les risques « critiques, importants et moyens » sont présentés au Comité Exécutif du Groupe. En 2017, 90% des recommandations d'audit ont ainsi été mises en œuvre dans les délais impartis.

L'Audit interne accompagne également activement les opérations à ce que les activités satisfassent aux exigences de conformité qui soutiennent le statut « d'institution de paiements » pour les entités Worldline concernées. A ce titre, une évaluation annuelle de l'environnement de contrôle du Groupe est prévue dans le plan d'audit.

Des audits sur les « fournisseurs de services » ont été également réalisés par des auditeurs indépendants chez les principaux fournisseurs auprès desquels certains processus sont externalisés, plus spécifiquement dans les domaines du traitement de la paie, des achats et de la comptabilité générale.

<sup>1</sup> ISAE 3402 (Normes internationales pour les missions de certification (ISAE) n° 3402). Norme d'audit internationale pour les rapports sur les contrôles d'un prestataire de service utilisé pour l'émission d'un rapport d'audit externe sur le contrôle interne d'un prestataire à un tiers. Les activités du Groupe ont généralement un impact sur l'environnement de contrôle de ses clients (par le biais des systèmes d'information), ce qui peut nécessiter l'émission de « rapports ISAE 3402 » pour les contrôles assurés par le Groupe.

## F.7.4 Dispositif de contrôle interne relatif à l'information comptable et financière

La gouvernance financière du Groupe s'appuie sur un ensemble de processus financiers globaux qui s'inscrivent dans le système de contrôle interne du Groupe et font l'objet d'une attention particulière du fait de leur sensibilité :

- Les processus financiers : la comptabilité générale, le processus budgétaire et d'actualisation périodique de la prévision, la consolidation et le *reporting*, la gestion de la trésorerie et des financements, la gestion des risques de crédit...
- Les processus des fonctions « experts » : taxes, assurances, retraites et assimilées, transactions immobilières, la plupart étant externalisés à Atos ;
- Les processus opérationnels : gestion des offres, exécution des contrats, modèle d'activité financier.

### A- Organisation financière locale et globale

Le pilotage de la Direction Financière est effectué à travers deux principaux comités qui se réunissent toutes les deux semaines, sous la conduite du Directeur Financier du Groupe :

- Le Comité Financier Groupe (FICO), qui réunit les Directeurs des principales fonctions financières et les contrôleurs financiers des Lignes de Service. Ce comité traite l'ensemble des sujets financiers transverses critiques pour le Groupe ;
- Le Comité Financier Groupe élargi (FICO élargi), qui réunit également les Directeurs Financiers des unités opérationnelles régionales. Il traite des sujets opérationnels et des questions propres aux unités opérationnelles régionales.

Cette même organisation est reproduite dans les différents pays.

Le rattachement à la fonction centrale du Groupe, comme pour les autres fonctions support, renforce l'intégration de la fonction financière en favorisant une harmonisation totale des processus clés de fonctionnement et en apportant ainsi un soutien approprié aux entités opérationnelles du Groupe.

La Direction Financière du Groupe supervise les processus financiers, plus particulièrement au travers de la consolidation financière, de la veille réglementaire, de l'apport d'expertise aux différentes entités et du contrôle de l'information financière produite. Elle revoit les options comptables, les postes comptables les plus significatifs ainsi que les insuffisances potentielles de contrôle interne et décide des actions correctives à mettre en œuvre.

### B- Normes et procédures financières du Groupe

La Direction Financière du Groupe a rédigé plusieurs normes et procédures pour contrôler l'enregistrement et le traitement de l'information financière par les filiales. Ces normes et procédures ont été examinées avec les Commissaires aux comptes avant leur diffusion et comprenaient les principaux éléments suivants :

- Les normes comptables et procédures financières couvrent les lignes directrices des principes comptables et de *reporting* du Groupe sur la façon dont l'information financière doit être préparée, avec les normes de présentation et d'évaluation communes. Elles précisent

également les principes comptables à appliquer par les entités pour préparer leurs budgets, budgets révisés et soumettre les arrêtés comptables dans le cadre de la consolidation du Groupe. Les normes de *reporting* du Groupe (GRDs) et les directives internes relatives à l'application des normes IFRS ainsi que les règles comptables adaptées aux activités du Groupe, sont régulièrement mises à jour ;

- Des séances de formation et d'information sont régulièrement organisées afin de diffuser ces normes et procédures au sein du Groupe. Un site Intranet dédié est accessible à l'ensemble du personnel comptable, pour favoriser le partage de connaissances et les échanges sur les questions soulevées par la communauté financière de Worldline ;
- Instructions et calendriers : la remontée des budgets des entités, des budgets révisés et des états financiers périodiques et annuels par filiale est réalisée sous un format standard et dans les délais fixés par des instructions et procédures spécifiques. La Direction Financière du Groupe a coordonné en liaison avec les Commissaires aux comptes les processus de clôture annuelle et semestrielle.

### C- Systèmes d'information

Les systèmes d'information jouent un rôle clé dans la mise en place et la mise à jour du dispositif de contrôle interne relatif à l'information comptable et financière, fournissant à la fois des contrôles préventifs automatisés, ainsi que des capacités de surveillance et d'analyse.

La production d'informations comptables et financières se fait à l'aide d'un progiciel de gestion intégré partagé par la quasi-totalité des filiales du Groupe à l'exception de celles récemment acquises.

Un système de *reporting* et de consolidation unifié est utilisé pour l'information financière (*reporting* opérationnel et comptes statutaires). Chacune des filiales rend compte de ses états financiers, qui sont consolidés au niveau du Groupe, sans palier de consolidation. Toutes les écritures comptables de consolidation sont directement contrôlées par la Direction Financière du Groupe. Les engagements hors bilan sont communiqués avec les autres informations financières et revus par la Direction Financière du Groupe.

### D- Surveillance et contrôle

Au-delà des processus financiers mis en œuvre, les processus de surveillance et de contrôle visent à s'assurer que l'information comptable et financière est conforme à l'ensemble des politiques, des normes et des instructions définies.

Le dossier de clôture (étroitement lié au manuel de contrôle interne) est mis à jour périodiquement et déployé au niveau local. Les principales filiales doivent renseigner trimestriellement un dossier de clôture électronique et standardisé, formalisant les contrôles importants réalisés sur le cycle financier, et fournissant les justificatifs appropriés pour supporter les positions comptables. Des modèles réalisés au niveau Groupe permettent d'explicitier le niveau de contrôle attendu pour les principaux éléments.

Les revues fonctionnelles sont menées par les fonctions centrales financières support du Groupe sur les sujets principaux liés au *reporting* financier, comme les impôts, les retraites, les litiges, les éléments hors bilan ou la performance opérationnelle.

Les revues opérationnelles et financières : les fonctions centrales financières et de contrôle du Groupe assistent les opérations et la Direction Générale dans le processus décisionnel au moyen de revues mensuelles et en collaborant étroitement avec les directions pays sur l'analyse et le suivi financier ainsi que sur l'amélioration du contrôle et de la prévisibilité des opérations, de la qualité et de la fiabilité de l'information communiquée au Groupe.

Les lettres d'affirmation : lors de l'établissement des comptes annuels et semestriels, les responsables et Directeurs Financiers de chacune des filiales doivent confirmer par écrit :

- Qu'ils ont respecté les principes comptables du Groupe ;
- Qu'ils n'ont pas connaissance de cas de fraude potentielle ou avérée pouvant avoir un impact sur les états financiers ;
- Que les montants estimés résultant des hypothèses prises par la Direction permettent à la Société d'exécuter les actions correspondantes ; et
- Qu'ils attestent qu'à leur connaissance, il n'y a aucune déficience majeure dans les systèmes de contrôle mis en place dans leurs filiales respectives.

Le département d'audit interne : la révision des procédures de contrôle interne liées au traitement de l'information financière a constitué l'une des composantes des travaux menés par l'audit interne du Groupe. Celui-ci collabore avec la Direction Financière du Groupe pour identifier les risques les plus significatifs, et adapter en conséquence son plan d'audit.

## F.7.5 Perspectives et nouvelles procédures à mettre en œuvre

En 2018, les programmes d'amélioration des performances opérationnelle, commerciale et sociale, ainsi que d'autres mesures de transformation, poursuivront leurs effets pour améliorer et rationaliser les processus, ce qui bénéficiera au système de contrôle interne. En particulier, les entités récemment acquises seront totalement intégrées dans le système de contrôle interne.

Les initiatives identifiées par la cartographie actualisée des risques seront contrôlées et suivies afin de s'assurer qu'une attention adéquate est donnée à ces sujets.

Le département d'audit interne poursuivra son programme de révision interne, mis à jour à partir de l'évaluation des risques réalisée en 2017, ainsi que le suivi de ses recommandations.

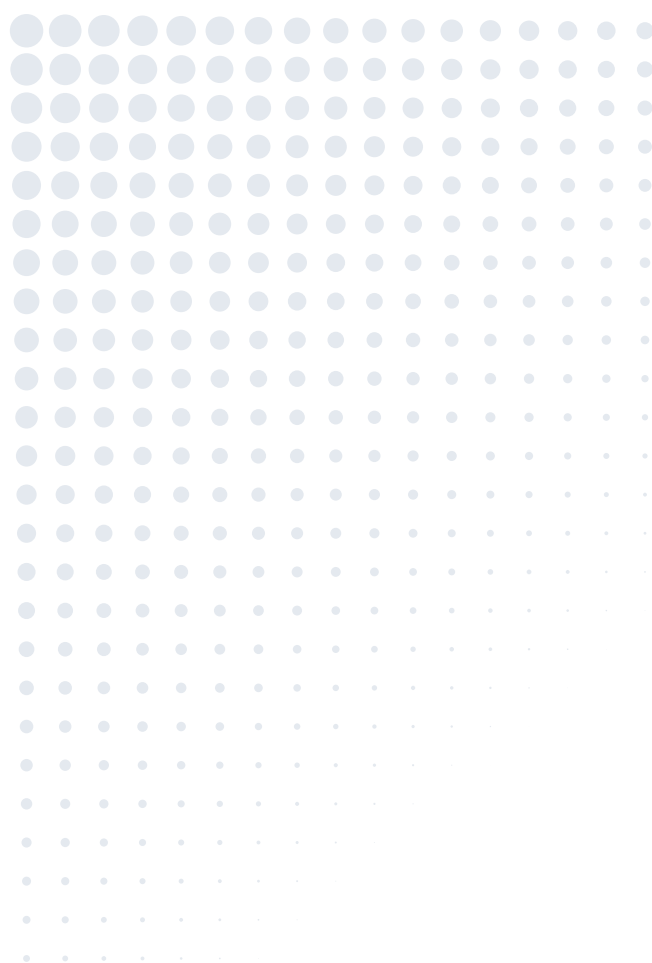


## Facteurs de risques



# G

## Gouvernance d'entreprise et capital



<b>G.1</b>	<b>Information juridique</b>	<b>292</b>
G.1.1	Forme sociale	292
G.1.2	Objet social et autres renseignements	292
G.1.3	Dispositions statutaires	293
<b>G.2</b>	<b>Gouvernement d'entreprise</b>	<b>295</b>
G.2.1	Conformité au Code AFEP-MEDEF - Référentiel en matière de gouvernance d'entreprise	296
G.2.2	Mode de Direction	296
G.2.3	Composition et fonctionnement du Conseil d'Administration	297
G.2.4	Indépendance des administrateurs	307
G.2.5	Réunions du Conseil d'Administration	310
G.2.6	Les comités du Conseil d'Administration	311
G.2.7	Evaluation des travaux du Conseil d'Administration	315
G.2.8	Table de concordance avec le rapport sur le gouvernement d'entreprise	317
<b>G.3</b>	<b>Rémunération et actionariat des dirigeants</b>	<b>318</b>
G.3.1	Jetons de présence	318
G.3.2	Rémunération des dirigeants mandataires sociaux de la Société	319
<b>G.4</b>	<b>Assemblée Générale Annuelle du 24 mai 2018</b>	<b>335</b>
G.4.1	Présentation des résolutions soumises à l'Assemblée Générale Annuelle	335
G.4.2	Éléments de la rémunération due ou attribuée au titre de l'exercice 2017 aux dirigeants mandataires sociaux de la Société, soumis à l'avis des actionnaires	335
G.4.3	Principes et critères de détermination, de répartition et d'attribution des éléments de rémunération des dirigeants mandataires sociaux de la Société, au titre de l'exercice 2018, soumis au vote des actionnaires	335
G.4.4	Etat récapitulatif des opérations réalisées au cours du dernier exercice sur des actions de la Société (Article 223-26 du Règlement général de l'AMF)	336
<b>G.5</b>	<b>Code et chartes</b>	<b>336</b>
G.5.1	Pacte Mondial des Nations Unies	336
G.5.2	Code d'éthique	336
G.5.3	Autres dispositions applicables	338
G.5.4	Information privilégiée et délit d'initié	338
<b>G.6</b>	<b>Evolution du capital et performance boursière</b>	<b>339</b>
G.6.1	Informations de base	339
G.6.2	Dividendes	340
G.6.3	Documentation	340
G.6.4	Calendrier financier	341
G.6.5	Contact	341
G.6.6	Capital	341
G.6.7	Performance boursière	347

## G.1 Information juridique

### G.1.1 Forme sociale [GRI 102-5]

Worldline a été initialement constituée sous forme de société à responsabilité limitée en 1990. Elle a été transformée en société anonyme en 1992 et en société par actions simplifiée le 29 septembre 2000 puis de nouveau en société anonyme le

30 avril 2014. Elle est aujourd'hui une société anonyme à Conseil d'Administration de droit français régie notamment par les dispositions du livre II du Code de commerce.

### G.1.2 Objet social et autres renseignements [GRI 102-5]

- **Objet social** : aux termes de l'article 2 des statuts, la Société a pour objet en France et en tous autres pays :
  - la recherche, l'étude, la mise au point et la réalisation de tous matériels, logiciels, systèmes ou dispositifs faisant appel à des techniques nouvelles ou aux nouvelles technologies de l'information (ainsi que la fourniture de services y afférents), notamment dans le secteur des services de paiements, des services transactionnels, des services numériques et des télécommunications ;
  - l'exercice du métier de la relation clientèle pour les opérateurs et prestataires de services de télécommunication par l'intermédiaire notamment de la création et de la gestion de centres d'appels téléphoniques ;
  - la gestion des contrats d'abonnement aux réseaux et services de télécommunications, y compris l'information des abonnés et le traitement de leurs réclamations, ainsi que les offres de services dans ce domaine ;
  - le service aux entreprises, notamment les études marketing, le marketing direct, les traitements de données, la formation ainsi que la fourniture de services et de solutions aux établissements financiers ;
  - le Conseil, l'assistance, l'exploitation par tous moyens de tous documents bancaires et financiers, notamment le traitement, la saisie, le post-marquage, l'encodage, le micro-filmage, l'archivage et toute manipulation existante ou à créer de chèques ou tous autres instruments bancaires ou financiers ;
  - la conception de logiciels pour ses propres besoins ou pour les besoins des tiers ;
  - l'exploitation et la commercialisation de licences, brevets, secrets de fabriques, formules et tout droit de propriété intellectuelle similaire ;
  - le support technique et l'entretien de tous les dispositifs et de toutes les installations réalisés ou commercialisés dans le cadre de son objet social ;
  - la représentation de toutes sociétés, françaises ou étrangères, dont les services, matériels, logiciels, systèmes ou dispositifs se rattachent directement ou indirectement aux objets ci-dessus définis ;
  - la prise d'intérêts ou de participations dans toutes entreprises françaises ou étrangères ayant un objet similaire à celui de la Société ou de nature à développer ses propres affaires ;
- le tout directement ou indirectement pour son compte ou pour le compte de tiers, soit seule ou avec des tiers, ou par voie de création de sociétés nouvelles, d'apport de commandite, de fusion, d'alliance, de sociétés en participation ou de prise de dation en location ou en gérance de tous biens ou droits, ou autrement ;
- et généralement toutes opérations financières, commerciales, industrielles, mobilières et immobilières pouvant se rattacher directement ou indirectement à l'objet ci-dessus ou à tous objets similaires ou connexes, de nature à favoriser son développement ou son extension.
- **Dénomination sociale** : la dénomination sociale de la Société est « Worldline ».
- **Nationalité** : française.
- **Siège social** : le siège social de Worldline est situé :  
80 quai Voltaire, Immeuble River Ouest, 95 870 Bezons  
(Tél. : +33 (0)1 73 26 00 00).
- **Succursales** :
  - Atos Worldline SA/NV, succursale de Worldline NV/SA en République tchèque - Doudlebská 1699/5, Nusle, 140 00 Praha 4 ;
  - Atos Worldline, organizačná zložka, succursale de Worldline NV/SA en Slovaquie - Karadžicova 8/A 821 08 Bratislava ;
  - equensWorldline Belgium, succursale d'equensWorldline S.E. en Belgique - Chaussée de Haecht 1442 - 1130 Brussels ;
  - equensWorldline Finland, succursale d'equensWorldline S.E. en Finlande - Hiomotie 19 - 00380 Helsinki ;
  - equensWorldline France, succursale d'equensWorldline S.E. en France - 80, quai Voltaire - 95870 Bezons ;
  - equensWorldline Germany, succursale d'equensWorldline S.E. en Allemagne - Hahnstraße 25 - 60528 Frankfurt am Main ;
  - equensWorldline Italy, succursale d'equensWorldline S.E. en Italie - Via Enrico Cialdini 16 - 20161 Milan ;
  - equensWorldline Luxembourg, succursale d'equensWorldline S.E. - 20 rue des Peupliers - 2328 Luxembourg-Hamm ;

- equensWorldline UK, succursale d'equensWorldline S.E. au Royaume-Uni - 37th floor - 1 Canada Square - Canary Wharf - London E14 5AA ;
- PaySquare Germany, succursale de PaysQuare S.E. en Allemagne - Hahnstraße 25 - 60528 Frankfurt am Main ;
- PaySquare Poland, succursale de PaySquare S.E. en Pologne - ul. Puławska 182 - 02-670 Warszawa.
- **Lieu et numéro d'immatriculation, informations sur le négoce des actions** : la Société est immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Pontoise sous le numéro 378 901 946.

Les actions Worldline SA sont cotées sur le marché Euronext Paris, sous le code ISIN FRO011981968 et ne font pas l'objet d'une cotation sur une autre place de marché.

- **Activité principale exercée (code APE)** : 6311Z.
- **Date de constitution et durée** : La société a été constituée le 31 juillet 1990 pour une durée de 99 ans à compter de son immatriculation au registre du commerce et des sociétés, sauf dissolution anticipée ou prorogation.

## G.1.3 Dispositions statutaires

Les statuts de la Société ont été élaborés conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables aux sociétés anonymes à Conseil d'Administration de droit français. Les principales stipulations décrites ci-dessous sont issues des statuts de la Société.

### G.1.3.1 Gouvernance, conventions réglementées

#### Exercice social (article 36 des statuts) [GRI 102:50][GRI 102:52]

L'exercice social de la Société a une durée de douze mois, commençant le 1<sup>er</sup> janvier et se terminant le 31 décembre de chaque année.

#### Membres du Conseil d'Administration (articles 13, 14 et 15 des statuts)

La Société est administrée par un Conseil d'Administration composé de trois membres au moins et de douze membres au plus, nommés par l'Assemblée Générale Ordinaire des actionnaires. Le Conseil d'Administration est renouvelé chaque année par roulement, de façon telle que ce roulement porte sur le tiers des membres du Conseil d'Administration. La durée des fonctions des administrateurs est de trois ans. Le nombre des membres du Conseil d'Administration ayant dépassé l'âge de 70 ans, ne peut être supérieur au tiers des membres en fonction.

#### Président (articles 19 et 21 des statuts)

Le Conseil d'Administration élit parmi ses membres personnes physiques un Président. Il organise et dirige les travaux de celui-ci, dont il rend compte à l'Assemblée Générale. Il veille au bon fonctionnement des organes de Direction de la Société et s'assure, en particulier, que les administrateurs sont en mesure de remplir leur mission.

#### Directeur Général (article 23 des statuts)

En fonction du choix effectué par le Conseil d'Administration, la Direction Générale est assurée soit par le Président, soit par une personne nommée par le Conseil d'Administration et portant le titre de Directeur Général. Le Directeur Général est investi des pouvoirs les plus étendus pour agir en toutes circonstances au

nom de la Société. Il exerce ces pouvoirs dans la limite de l'objet social de la Société et sous réserve de ceux que la loi et les statuts attribuent expressément aux Assemblées d'actionnaires et au Conseil d'Administration. Le Directeur Général représente la Société dans ses rapports avec les tiers.

#### Convocations et délibérations du Conseil d'Administration (article 18 des statuts)

Le Conseil d'Administration se réunit aussi souvent que l'intérêt de la Société l'exige, et au minimum tous les trois mois. Le Président convoque les réunions du Conseil d'Administration. Lorsque le Conseil d'Administration ne s'est pas réuni depuis plus de deux mois, le tiers au moins des membres du Conseil d'Administration peut demander au Président de convoquer celui-ci sur un ordre du jour déterminé. Le Directeur Général peut également demander au Président de convoquer le Conseil d'Administration sur un ordre du jour déterminé. Les décisions sont prises à la majorité des membres présents ou représentés. En cas d'égalité des voix, celle du Président de séance est prépondérante.

#### Pouvoirs du Conseil d'Administration (article 17 des statuts)

Le Conseil d'Administration détermine les orientations de l'activité de la Société et veille à leur mise en œuvre. Sous réserve des pouvoirs expressément attribués aux Assemblées d'actionnaires et dans la limite de l'objet social, il se saisit de toute question intéressant la bonne marche de la Société et règle par ses délibérations les affaires qui la concernent.

Le Conseil d'Administration fixe la limitation des pouvoirs du Directeur Général, le cas échéant, aux termes de son Règlement Intérieur, en visant les opérations pour lesquelles l'autorisation du Conseil est requise.

#### Conventions réglementées (article 25 des statuts)

Toute convention intervenant (directement ou indirectement ou par personne interposée) entre la Société et son Directeur Général, l'un de ses Directeurs Généraux Délégués, l'un de ses administrateurs, l'un de ses actionnaires disposant d'une fraction des droits de vote supérieurs à 10 % ou, s'il s'agit d'une société actionnaire, la Société la contrôlant au sens de l'article L. 233-3 du Code de commerce, fait l'objet de la procédure prévue aux articles L. 225-38 à L. 225-43 du Code de commerce.

### **Rémunération des administrateurs (article 20 des statuts)**

Les membres du Conseil d'Administration peuvent recevoir à titre de jetons de présence une rémunération dont le montant global, déterminé par l'Assemblée Générale, est réparti librement par le Conseil d'Administration. Le Conseil d'Administration peut notamment allouer une part supérieure aux administrateurs membres des comités.

### **G.1.3.2 Droits, privilèges et restrictions attachés aux actions**

#### **Droits de vote (articles 11 et 33 des statuts)**

Chaque action donne droit à une voix. Les statuts de la Société prévoient que des droits de vote double sont attribués aux actions entièrement libérées pour lesquelles il sera justifié d'une inscription nominative au nom du même actionnaire depuis deux ans. La période de détention au nominatif antérieure à la date d'admission des actions de la Société aux négociations sur le marché Euronext Paris n'est pas prise en compte aux fins du décompte de cette période de deux ans.

#### **Limitation des droits de vote**

Aucune clause statutaire ne restreint le droit de vote attaché aux actions.

#### **Droit préférentiel de souscription**

Les actions de la Société bénéficient d'un droit préférentiel de souscription aux augmentations de capital dans les conditions prévues par le Code de commerce.

#### **Participation aux Assemblées Générales (article 28 des statuts)**

Tout actionnaire a le droit d'assister aux Assemblées Générales et de participer aux délibérations, personnellement ou par mandataire. Tout actionnaire peut se faire représenter par son conjoint, par un autre actionnaire, ou par le partenaire avec lequel il a conclu un pacte civil de solidarité. Il peut en outre se faire représenter par toute autre personne physique ou morale de son choix, le mandataire devant justifier de son mandat.

Le droit de participer aux Assemblées Générales de tout actionnaire est subordonné à l'enregistrement comptable des titres au nom de l'actionnaire ou de l'intermédiaire inscrit pour son compte dans les conditions et délais légaux. Pour les propriétaires de titres au porteur, l'attestation constatant la propriété de leurs titres (« Attestation de participation ») sera délivrée par l'intermédiaire habilité teneur de leur compte, leur permettant de participer à l'Assemblée Générale.

Les actionnaires, sur décision du Conseil d'Administration de la Société, peuvent participer aux Assemblées Générales par visioconférence ou par d'autres moyens de télécommunication, y compris Internet, notamment au moyen d'un formulaire électronique de vote proposé sur le site Internet de la Société.

### **Titres aux porteurs identifiables (article 9 des statuts)**

La Société peut procéder à tout moment à l'identification des détenteurs des titres au porteur dans les conditions prévues par les dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Lorsque la personne qui a fait l'objet d'une demande de renseignements n'a pas transmis les informations dans les délais prévus par les dispositions légales et réglementaires en vigueur ou a transmis des renseignements incomplets ou erronés relatifs soit à sa qualité, soit aux propriétaires des titres, soit à la quantité des titres détenus par chacun d'eux, les actions ou les titres donnant accès immédiatement ou à terme au capital et pour lesquels cette personne a été inscrite en compte sont privés de leurs droits de vote pour toute Assemblée d'actionnaires qui se tiendrait jusqu'à la date de régularisation de l'identification, et le paiement du dividende correspondant est différé jusqu'à cette date.

#### **Modifications des droits des actionnaires**

Les droits des actionnaires peuvent être modifiés dans les conditions prévues par les dispositions légales et réglementaires. Il n'existe aucune stipulation particulière régissant les modifications des droits des actionnaires plus stricte que la loi.

#### **Modalités de convocation et conduite des Assemblées Générales Ordinaires et Assemblées Générales Extraordinaires (articles 34 et 35 des statuts)**

Les Assemblées Générales sont dites « extraordinaires » lorsque leur objet est d'apporter une modification aux statuts de la Société ou à sa nationalité, ou lorsque la loi le prévoit, et « ordinaires » dans tous les autres cas. L'Assemblée Générale Extraordinaire statue aux deux tiers des voix dont disposent les actionnaires présents ou représentés, et l'Assemblée Ordinaire statue à la majorité des voix dont disposent les actionnaires présents ou représentés.

Les Assemblées Générales sont convoquées et conduites selon les règles et les conditions prévues par la législation française.

#### **Franchissement de seuils statutaires (article 10 des statuts)**

Outre les seuils prévus par les dispositions légales et réglementaires applicables, toute personne physique ou morale qui, agissant seule ou de concert, vient à détenir, directement ou indirectement, un nombre d'actions représentant une proportion du capital ou des droits de vote supérieure ou égale à 2 %, puis à tout multiple de 1 %, y compris au-delà des seuils de déclaration prévus par les dispositions légales et réglementaires, doit informer la Société du nombre total d'actions, de droit de vote ou de titres donnant accès au capital ou de droit de vote de la Société qu'elle possède ainsi que des valeurs mobilières donnant accès au capital et aux droits de vote qui y sont potentiellement attachés, par lettre recommandée avec demande d'accusé de réception adressée au siège social, dans un délai de quatre jours de bourse à compter du franchissement du ou des dit(s) seuil(s) de participation.

En cas de non-respect des dispositions ci-dessus, les sanctions prévues par la loi en cas d'inobservation de l'obligation de déclaration de franchissement des seuils légaux ne s'appliqueront aux seuils statutaires qu'à la demande, consignée dans le procès-verbal de l'Assemblée Générale, d'un ou plusieurs actionnaires détenant 2 % au moins du capital ou des droits de vote de la Société.

Sous réserve des stipulations ci-dessus, cette obligation statutaire est régie par les mêmes dispositions que celles régissant l'obligation légale, y compris les cas d'assimilation aux actions possédées prévus par les dispositions légales et réglementaires.

La Société se réserve la faculté de porter à la connaissance du public et des actionnaires, dans les conditions prévues par la loi et la réglementation applicables, soit les informations qui lui auront été notifiées, soit le non-respect de l'obligation susvisée par la personne concernée.

La même obligation d'information s'impose, dans le même délai et selon les mêmes modalités, à chaque fois que la fraction du capital social ou des droits de vote possédée par un actionnaire devient inférieure à l'un des seuils mentionnés ci-dessus.

### Contrôle de l'émetteur

Il n'existe aucune disposition dans les statuts de la Société, ni dans aucune charte ou Règlement Intérieur, pouvant retarder, différer ou empêcher un changement de contrôle de la Société.

## G.1.3.3 Comptes sociaux (articles 37, 38 et 39 des statuts)

### Réserve légale

Sur le bénéfice de l'exercice diminué, le cas échéant, des pertes antérieures, il est prélevé 5 % pour constituer le fonds de réserve légale, ce prélèvement cessant d'être obligatoire lorsque le fonds de réserve atteint le dixième du capital social mais reprenant si, pour une cause quelconque, la réserve légale devient inférieure à ce dixième.

### Approbation de dividendes

Les modalités de mise en paiement des dividendes sont votées par l'Assemblée Générale conformément aux articles L. 232-12 à L. 232-18 du Code de commerce. L'Assemblée Générale peut ouvrir aux actionnaires, pour tout ou partie du dividende mis en distribution, une option entre le paiement en numéraire et le paiement en actions nouvelles de la Société dans les conditions fixées par la loi.

L'Assemblée Générale peut également, sur proposition du Conseil d'Administration, décider pour toute distribution de bénéfice ou de réserves, la remise de biens en nature y compris des titres négociables. Dans le cas d'une remise de titres négociables non admis aux négociations sur un marché réglementé ou sur un système multilatéral de négociation organisé ou dont l'admission aux négociations sur un tel marché ou système multilatéral de négociation ne serait pas réalisée dans le cadre de cette distribution, les actionnaires pourront choisir entre un paiement du dividende en espèces et la remise de ces titres.

## G.2 Gouvernement d'entreprise [GRI 102-10][GRI 102-18][GRI 102-22][GRI 102-24] et [GRI 102-26]

En application de la loi dite « Sapin II », l'ordonnance n° 2017-1162 du 12 juillet 2017 portant diverses mesures de simplification et de clarification des obligations d'information à la charge des sociétés a notamment modifié l'article L. 225-37 du Code de commerce en remplaçant le rapport du Président du Conseil d'Administration sur les procédures de contrôle interne et de gestion des risques et le gouvernement d'entreprise par le rapport sur le gouvernement d'entreprise, relevant de la compétence du Conseil d'Administration. Ce rapport est joint au rapport de gestion et contient notamment les informations relatives aux rémunérations des dirigeants, aux divers aspects du fonctionnement des organes d'administration et de Direction de la Société et aux éléments susceptibles d'avoir une incidence en cas d'offre publique.

Les informations sur les procédures de contrôle interne et de gestion des risques sont quant à elles intégrées directement dans le rapport de gestion qui contient désormais également les indications sur les risques financiers liés aux effets du changement climatique et la présentation des mesures que prend l'entreprise pour les réduire en mettant en œuvre une stratégie bas-carbone dans toutes les composantes de son activité (art. L. 225-100-1 du Code de commerce) (voir Section F.7 Le Contrôle Interne).

Ces nouvelles dispositions sont applicables aux rapports afférents aux exercices ouverts à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2017.

## G.2.1 Conformité au Code AFEP-MEDEF - Référentiel en matière de gouvernance d'entreprise

Les dispositions législatives françaises ainsi que les règles édictées par les autorités de régulation des marchés financiers s'appliquent à la gouvernance d'entreprise de la Société.

Depuis l'admission des actions de la Société aux négociations sur Euronext Paris, Worldline se conforme au Code de gouvernement d'entreprise des sociétés cotées de l'AFEP et du MEDEF (le « Code AFEP-MEDEF »), en particulier dans le cadre de l'élaboration du rapport sur le gouvernement d'entreprise du Conseil d'Administration prévu par l'article L. 225-37 du Code de commerce.

A la date de publication du présent Document de Référence, et en application de la règle « appliquer ou expliquer » prévue à l'article L. 225-37-4 du Code de commerce et à l'article 27.1 du Code AFEP-MEDEF, la recommandation exposée ci-dessous a été écartée pour les raisons indiquées :

### Recommandation du Code AFEP-MEDEF

#### Cessation du contrat de travail en cas de mandat social (articles 21.1 et 21.2 du Code AFEP-MEDEF)

Il est recommandé, lorsqu'un salarié devient Président et/ou Directeur Général de l'entreprise, de mettre fin au contrat de travail qui le lie à la Société ou à une société du Groupe, soit par rupture conventionnelle, soit par démission.

### Justification

Compte tenu de ses missions existantes au sein du groupe Atos, Monsieur Gilles Grapinet conservera son contrat de travail avec une société affiliée à Atos SE, qui prévoit d'une part, des attributions en qualité de Directeur Général Adjoint salarié en charge de la coordination des Fonctions Globales au sein du groupe Atos (hors le contrôle financier de la filiale Worldline) et d'autre part, d'assumer les fonctions de Directeur Général de la Société (ou d'autres responsabilités comparables au sein du groupe Atos en cas de fin de son mandat de Directeur Général de Worldline).

Ainsi qu'il a été indiqué dans le communiqué de presse du 24 juillet 2017 relatif à l'Assemblée Générale Mixte des actionnaires, le Conseil d'Administration de Worldline, sur la base de la recommandation du Comité des Nominations et des Rémunérations, a décidé à l'unanimité de prolonger le dispositif actuel de gouvernance de la Société et a confirmé les mandats du Président du Conseil d'Administration et du Directeur Général pour la durée de leur mandat respectif d'administrateur.

En effet, dans le prolongement de ses recommandations antérieures, le Comité des Nominations et des Rémunérations a recommandé de reconduire ce mode de Direction de la Société qui a démontré sa pertinence depuis l'introduction en bourse de la Société en permettant au Président du Conseil d'Administration, par ailleurs animateur principal de la Société Mère Atos SE, d'orienter et d'organiser la gouvernance et les travaux du Conseil ; le Directeur Général se chargeant ainsi de décliner la stratégie et d'assumer la Direction opérationnelle.

## G.2.2 Mode de Direction [GRI 102-22][GRI 102-24][GRI 102-25][GRI 102-26]

Conformément à l'article 22 des statuts, le Conseil d'Administration a décidé de la dissociation des fonctions de Président du Conseil d'Administration et de Directeur Général de la Société. Depuis le 30 avril 2014, les fonctions de Président du Conseil d'Administration sont exercées par Monsieur Thierry Breton, tandis que les fonctions de Directeur Général sont exercées par Monsieur Gilles Grapinet.

Monsieur Gilles Grapinet est titulaire d'un contrat de travail avec une entité affiliée à la Société Atos SE, qui prévoit, d'une part, des attributions en qualité de Directeur Général Adjoint salarié en charge de la coordination des Fonctions Globales au sein du groupe Atos (hors le contrôle financier de la filiale Worldline) et d'autre part, d'assumer les fonctions de Directeur Général de la Société (ou

d'autres responsabilités comparables au sein du groupe Atos en cas de fin de son mandat de Directeur Général de Worldline).

Afin d'assurer dans les meilleures conditions une période de transition équilibrée, il avait été mis en place le mécanisme suivant pour une durée d'environ 18 mois suivant l'admission aux négociations des actions de la Société sur le marché Euronext Paris : le Directeur Général de la Société (assisté d'un Directeur Général Adjoint, de trois Directeurs de Lignes de Service et d'un Directeur Technique et Directeur des opérations Groupe), consacre les deux tiers de son activité à la Direction de la Société.

Dans le contexte de la fusion des opérations de Worldline et d'equens, et des besoins en découlant d'entière mobilisation du savoir-faire et des capacités d'intégration éprouvées du groupe



Atos, le Conseil d'Administration de Worldline, sur la base de la recommandation du Comité des Nominations et des Rémunérations, avait décidé à l'unanimité de prolonger pour une autre période de 12 à 18 mois, le dispositif actuel de gouvernance de la Société.

Sur recommandation du Comité des Nominations et des Rémunérations, ce dispositif a été reconduit par le Conseil d'Administration à la suite de l'Assemblée Générale Mixte du 24 juillet 2017.

Comme souligné par le Comité des Nominations et des Rémunérations et le Conseil d'Administration, le choix d'une dissociation des fonctions de Président du Conseil d'Administration et de Directeur Général a démontré sa pertinence depuis l'introduction en bourse de la Société en permettant au Président du Conseil d'Administration, par ailleurs animateur principal de la Société Mère Atos SE, d'orienter et d'organiser la gouvernance et les travaux du Conseil ; le Directeur Général se chargeant ainsi de décliner la stratégie et d'assumer la Direction opérationnelle.

### Limitations aux pouvoirs du Directeur Général

Le Directeur Général doit soumettre à l'autorisation préalable du Conseil d'Administration les décisions suivantes :

- Acquisition ou vente de participations excédant 10 millions d'euros ;
- Acquisition ou vente d'actifs excédant 10 millions d'euros ;
- Acquisition d'actifs ou de participations au-delà de l'activité habituelle du Groupe ;
- Acquisition ou vente de biens immobiliers excédant 10 millions d'euros ;
- Alliance stratégique ou partenariat qui pourrait avoir un impact structurant pour le Groupe ;
- Garanties de maison mère excédant la délégation octroyée au Directeur Général ;
- Entrée d'un tiers au capital d'une filiale significative ;
- Financement et emprunt excédant 10 millions d'euros.

## G.2.3 Composition et fonctionnement du Conseil d'Administration

[GRI 102-5][GRI 102-18][GRI 102-22][GRI 102-23]

### G.2.3.1 Mission du Conseil d'Administration

La mission du Conseil d'Administration est de déterminer la stratégie et les orientations de l'activité de la Société, et de veiller à leur mise en œuvre. De plus, le Conseil d'Administration nomme les dirigeants mandataires sociaux et statue chaque année sur l'indépendance des administrateurs, fixe les éventuelles limitations aux pouvoirs du Directeur Général, publie

le rapport sur le gouvernement d'entreprise, convoque et fixe l'ordre du jour des Assemblées, procède aux contrôles et vérifications qu'il juge opportuns, au contrôle de gestion et de la sincérité des comptes, à l'examen et à l'arrêté des comptes, à la communication aux actionnaires et examine les communications aux marchés d'une information de qualité.

### G.2.3.2 Composition du Conseil d'Administration

Les renouvellements de mandats d'administrateurs et les ratifications de cooptations d'administrateurs suivants sont intervenus au cours de l'année 2017 :

Date	Administrateur concerné	Evènements
24 mai 2017	<b>Thierry Breton</b> <b>Gilles Grapinet</b> <b>Aldo Cardoso</b>	Renouvellement du mandat d'administrateur pour une durée de 3 ans.
24 mai 2017	<b>Susan M. Tolson</b>	Renouvellement du mandat d'administrateur pour une durée de 2 ans.
24 mai 2017	<b>Sophie Proust</b> <b>Danielle Lagarde</b>	Ratification de la cooptation en qualité d'administrateur de la Société jusqu'à l'issue de l'Assemblée Générale appelée à statuer sur les comptes de l'exercice social clos en 2017.

L'Assemblée Générale Mixte des actionnaires de Worldline, réunie le 24 juillet 2017, a permis de confirmer l'ensemble des mandats des administrateurs composant le Conseil d'Administration actuel pour la durée restant à courir de leur mandat respectif.

Au 31 décembre 2017, le Conseil d'Administration comprenait neuf membres (y compris son Président), dont trois ont été

désignés par le Conseil d'Administration comme administrateurs indépendants, conformément aux critères énoncés dans le Code AFEP-MEDEF et six autres administrateurs (y compris le Président) nommés lors de l'Assemblée Générale des actionnaires, après désignation par Atos SE, le principal actionnaire du Groupe.

Le tableau ci-dessous présente la composition du Conseil d'Administration au 31 décembre 2017 et les principaux mandats et fonctions exercés par les administrateurs en dehors de la Société au cours des cinq dernières années :

## Thierry Breton

### Nombre d'actions :

1 501

### Date de naissance :

15/01/1955

### Nationalité :

Française

### Date de nomination :

30 avril 2014

### Date de renouvellement :

24 mai 2017

### Date de fin du mandat :

AG statuant sur les comptes de l'exercice 2019

### Biographie - Expérience professionnelle

#### Président du Conseil d'Administration de Worldline et Président-Directeur général d'Atos SE

Thierry Breton est diplômé de l'Ecole Supérieure d'Electricité (Supélec) de Paris et de la 46<sup>e</sup> session de l'Institut des Hautes Etudes de Défense Nationale (IHEDN). Il devient, en 1986, chef du projet du Futuroscope de Poitiers puis en dirige le téléport, et intègre le cabinet de René Monory au ministère de l'Education Nationale en tant que conseiller pour l'informatique et les technologies nouvelles. Il siège également au Conseil Régional de Poitou-Charentes de 1986 à 1992 (en tant que Vice-Président à partir de 1988).

Il entre ensuite chez Bull en tant que Directeur de la Stratégie et du Développement, puis Directeur Général Adjoint. Administrateur du Groupe en février 1996, il est successivement Vice-Président du Conseil d'Administration puis Administrateur Délégué du Groupe.

Président-Directeur général de Thomson (1997-2002) puis Président-Directeur général de France Telecom (2002-2005), il a été Ministre de l'Economie, des Finances et de l'Industrie entre le 25 février 2005 et le 16 mai 2007, puis professeur à l'Université Harvard, aux Etats-Unis, titulaire d'une chaire *Leadership, corporate accountability*, avant de prendre, en novembre 2008, la Présidence du Directoire d'Atos Origin.

Il est aujourd'hui Président du Conseil d'Administration et Directeur Général d'Atos SE. Il est également Président de l'Association Nationale de la Recherche et de la Technologie (ANRT) depuis mars 2015 et membre de l'Académie Nationale des Technologies (France) depuis 2015.

### Liste des mandats et autres fonctions dans les sociétés françaises et étrangères

#### Autres mandats et fonctions exercés au 31 décembre 2017

##### Au sein du Groupe Worldline

France :

- Président du Conseil d'Administration et Directeur Général d'Atos SE\*\*

##### A l'extérieur du Groupe Worldline

France :

- Administrateur de Carrefour SA\*\*

Étranger :

- Administrateur de Sonatel\*\* (Sénégal) et SATS\*\* (Singapour)

#### Autres mandats et fonctions précédemment exercés au cours des cinq dernières années

##### Au sein du Groupe Worldline

Aucun

##### A l'extérieur du Groupe Worldline

- Directeur Général d'Atos International SAS
- Président du Conseil d'Administration de Bull

\*\* Société cotée.

**Gilles Grapinet**

<p><b>Nombre d'actions :</b> 20 001</p> <p><b>Date de naissance :</b> 03/07/1963</p> <p><b>Nationalité :</b> Française</p> <p><b>Date de nomination :</b> 30 avril 2014</p> <p><b>Date de renouvellement :</b> 24 mai 2017</p> <p><b>Date de fin du mandat :</b> AG statuant sur les comptes de l'exercice 2019</p>	<p><b>Biographie - Expérience professionnelle</b></p> <p><b>Directeur Général de Worldline</b></p> <p>Gilles Grapinet est diplômé de l'Ecole nationale d'administration et Inspecteur Général des Finances. Il a été Directeur du Système d'Information et de la Stratégie à la Direction Générale des Impôts, Directeur du programme Copernic visant à mettre en place l'« e-administration fiscale » pour les télédéclarations et le paiement dématérialisé des impôts. Il a été Conseiller économique et financier du Premier ministre en 2003 et 2004 puis Directeur de cabinet de deux ministres de l'Economie et des Finances de 2004 à 2007. En 2007, il devient membre du Comité Exécutif de Crédit Agricole SA en charge de la Stratégie puis de l'activité Systèmes et Services de Paiement du Groupe. Gilles Grapinet a rejoint le groupe Atos en décembre 2008 où il exerce actuellement les fonctions de Directeur Général Adjoint en charge des fonctions globales, périmètre au titre duquel il a d'une part dirigé l'ensemble des fonctions support du groupe Atos, d'autre part assuré la coordination et le développement des activités commerciales mondiales ainsi que de la branche Conseil et Services Technologiques du groupe Atos, et enfin supervisé le développement des activités du Groupe. Il est Directeur Général de Worldline depuis juillet 2013. Gilles Grapinet a été décoré du titre de Chevalier de la Légion d'honneur en 2011.</p>
<b>Liste des mandats et autres fonctions dans les sociétés françaises et étrangères</b>	
<p><b>Autres mandats et fonctions exercés au 31 décembre 2017</b></p> <p><b>Au sein du Groupe Worldline</b></p> <p>France :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Directeur Général Adjoint Fonctions Globales d'Atos SE**</li> </ul> <p>Étranger :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Président du Conseil de Surveillance d'equensWorldline SE</li> <li>• Membre du Conseil de Surveillance de Worldline (China)</li> </ul> <p><b>A l'extérieur du Groupe Worldline</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Représentant permanent d'Atos SE**, administrateur d'Atos Participation 2 SA</li> </ul>	<p><b>Autres mandats et fonctions précédemment exercés au cours des cinq dernières années</b></p> <p><b>Au sein du Groupe Worldline</b></p> <p>Aucun</p> <p><b>A l'extérieur du Groupe Worldline</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrateur de Saint Louis Ré SA et de Bull SA</li> <li>• Vice-Président d'Atos IT Solutions and Services GmbH</li> <li>• Membre du Conseil de Surveillance d'Atos Information Technology GmbH</li> </ul>

\*\* Société cotée.

**Gilles Arditti**

<p><b>Nombre d'actions :</b> 1 501</p> <p><b>Date de naissance :</b> 24/11/1955</p> <p><b>Nationalité :</b> Française</p> <p><b>Date de nomination :</b> 30 avril 2014</p> <p><b>Date de renouvellement :</b> 26 mai 2016</p> <p><b>Date de fin du mandat :</b> AG statuant sur les comptes de l'exercice 2017</p>	<p><b>Biographie - Expérience professionnelle</b></p> <p><b>Directeur Exécutif, Relations Investisseurs &amp; Communication Financière d'Atos SE</b></p> <p>Gilles Arditti est titulaire d'un master en Finance de l'Université de Dauphine, et d'un master en Finance internationale obtenu à HEC Paris. Il est également Ingénieur ENSTIMA et Expert-Comptable diplômé. Après six ans chez Bull et quatre ans chez KPMG, il a rejoint le groupe Atos en 1990, où, jusqu'en 2004, il a été successivement Directeur Fusions-Acquisitions, puis Directeur Financier et des ressources humaines pour Atos Origin en France, avant de devenir Directeur Financier pour la France, l'Allemagne et l'Europe centrale. En 2007, Gilles Arditti prend en charge les Relations Investisseurs et la Communication Financière du groupe Atos. Gilles Arditti a été administrateur de Worldline Germany de 1993 à 2006.</p>
<b>Liste des mandats et autres fonctions dans les sociétés françaises et étrangères</b>	
<p><b>Autres mandats et fonctions exercés au 31 décembre 2017</b></p> <p><b>Au sein du Groupe Wordline</b></p> <p>Aucun</p> <p><b>A l'extérieur du Groupe Worldline</b></p> <p>Aucun</p>	<p><b>Autres mandats et fonctions précédemment exercés au cours des cinq dernières années</b></p> <p><b>Au sein du Groupe Worldline</b></p> <p>Aucun</p> <p><b>A l'extérieur du Groupe Worldline</b></p> <p>Aucun</p>

**Aldo Cardoso\***

<p><b>Nombre d'actions :</b> 1 500</p> <p><b>Date de naissance :</b> 07/03/1956</p> <p><b>Nationalité :</b> Française</p> <p><b>Date de nomination :</b> 13 juin 2014</p> <p><b>Date de renouvellement :</b> 24 mai 2017</p> <p><b>Date de fin du mandat :</b> AG statuant sur les comptes de l'exercice 2019</p>	<p><b>Biographie - Expérience professionnelle</b></p> <p><b>Administrateur de sociétés</b></p> <p>Aldo Cardoso est diplômé de l'Ecole supérieure de commerce de Paris et titulaire d'une maîtrise de droit des affaires et du diplôme d'expertise comptable. Aldo Cardoso a exercé, de 1979 à 2003, plusieurs fonctions successives chez Arthur Andersen : consultant, associé (1989), Directeur Général Audit et Conseil Financier France (1993-1996), membre du Conseil d'Administration d'Andersen Worldwide (1996), Président du Conseil d'Administration (non exécutif) d'Andersen Worldwide (2000) et Directeur Général d'Andersen Worldwide (2002-2003). Depuis 2003, il est administrateur de sociétés françaises et étrangères.</p> <p><b>Liste des mandats et autres fonctions dans les sociétés françaises et étrangères</b></p> <table border="1"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <p><b>Autres mandats et fonctions exercés au 31 décembre 2017</b></p> <p><b>Au sein du Groupe Worldline</b></p> <p>Aucun</p> <p><b>A l'extérieur du Groupe Worldline</b></p> <p>France :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Administrateur d'Engie**</li> <li>Administrateur d'Imerys**</li> <li>Président du Conseil d'Administration de Bureau Veritas**</li> </ul> </td> <td style="vertical-align: top;"> <p><b>Autres mandats et fonctions précédemment exercés au cours des cinq dernières années</b></p> <p><b>Au sein du Groupe Worldline</b></p> <p>Aucun</p> <p><b>A l'extérieur du Groupe Worldline</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Censeur d'Axa Investment Managers (France)</li> <li>Administrateur d'Accor**</li> <li>Administrateur de Gecina**</li> <li>Administrateur de Rhodia**</li> <li>Administrateur de Mobistar (Belgique)**</li> <li>Administrateur de General Electric Corporate Finance Bank SAS</li> </ul> </td> </tr> </table>	<p><b>Autres mandats et fonctions exercés au 31 décembre 2017</b></p> <p><b>Au sein du Groupe Worldline</b></p> <p>Aucun</p> <p><b>A l'extérieur du Groupe Worldline</b></p> <p>France :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Administrateur d'Engie**</li> <li>Administrateur d'Imerys**</li> <li>Président du Conseil d'Administration de Bureau Veritas**</li> </ul>	<p><b>Autres mandats et fonctions précédemment exercés au cours des cinq dernières années</b></p> <p><b>Au sein du Groupe Worldline</b></p> <p>Aucun</p> <p><b>A l'extérieur du Groupe Worldline</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Censeur d'Axa Investment Managers (France)</li> <li>Administrateur d'Accor**</li> <li>Administrateur de Gecina**</li> <li>Administrateur de Rhodia**</li> <li>Administrateur de Mobistar (Belgique)**</li> <li>Administrateur de General Electric Corporate Finance Bank SAS</li> </ul>
<p><b>Autres mandats et fonctions exercés au 31 décembre 2017</b></p> <p><b>Au sein du Groupe Worldline</b></p> <p>Aucun</p> <p><b>A l'extérieur du Groupe Worldline</b></p> <p>France :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Administrateur d'Engie**</li> <li>Administrateur d'Imerys**</li> <li>Président du Conseil d'Administration de Bureau Veritas**</li> </ul>	<p><b>Autres mandats et fonctions précédemment exercés au cours des cinq dernières années</b></p> <p><b>Au sein du Groupe Worldline</b></p> <p>Aucun</p> <p><b>A l'extérieur du Groupe Worldline</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Censeur d'Axa Investment Managers (France)</li> <li>Administrateur d'Accor**</li> <li>Administrateur de Gecina**</li> <li>Administrateur de Rhodia**</li> <li>Administrateur de Mobistar (Belgique)**</li> <li>Administrateur de General Electric Corporate Finance Bank SAS</li> </ul>		

\* Administrateur indépendant.

\*\* Société cotée.

**Danielle Lagarde**

<p><b>Nombre d'actions :</b> 1 500</p> <p><b>Date de naissance :</b> 03/05/1960</p> <p><b>Nationalité :</b> Française</p> <p><b>Date de nomination :</b> 12 décembre 2016</p> <p><b>Date de fin du mandat :</b> AG statuant sur les comptes de l'exercice 2017</p>	<p><b>Biographie - Expérience professionnelle</b></p> <p><b>Directrice des Ressources Humaines EMEA de Jones Lang Lasalle</b></p> <p>Danielle Lagarde a rejoint le groupe Atos en 2005 au sein duquel elle a passé plus de onze années en y exerçant différents rôles.</p> <p>De juin 2014 à janvier 2017, elle occupa la fonction de <i>Group Senior Vice President RH</i>, en charge des cadres dirigeants du groupe Atos. Auparavant, de 2008 à 2014, elle a été nommée <i>Senior Vice President Human Resources</i> pour le groupe Atos, en charge de l'ensemble des expertises Ressources Humaines ; elle était également responsable des Ressources Humaines pour les entités <i>corporate</i> et les fonctions supports du groupe Atos. De 2007 à 2008, elle a occupé la fonction de <i>Group Vice President of Talent Management &amp; HR</i> pour les entités <i>corporate</i> du groupe Atos. Elle débuta au sein du Groupe en tant que Directeur des Ressources Humaines Europe Continentale pour Atos Euronext.</p> <p>Avant de rejoindre le groupe Atos, Danielle Lagarde a occupé les fonctions de <i>Senior HR Director</i> EMEA pour plusieurs lignes de service au sein de Dell, de <i>CEO France</i> pour la Société RSL Com, de Responsable des Ressources Humaines Europe pour la Société Viatel, de <i>Managing Director</i> au sein de Millesime Human Resources Ltd. (à Hong-Kong), et de Responsable de la Communication <i>Corporate</i> pour un Groupe de transporteurs aériens (EAS Europe Airlines). Elle a commencé sa carrière comme chasseuse de têtes et a été Consultante (<i>Partner</i>) au sein de Switch One pendant plusieurs années.</p> <p>Danielle Lagarde occupe actuellement les fonctions de <i>Chief Human Resources Officer</i> EMEA au sein de Jones Lang Lasalle.</p> <p>Danielle Lagarde est titulaire d'un DESS en Ressources Humaines obtenu à l'IAE d'Aix-en-Provence, d'un certificat d'administrateur (IFA/Sciences Po Paris) et d'une certification <i>Women on Board</i> obtenue à l'université Harvard Business School.</p> <p><b>Liste des mandats et autres fonctions dans les sociétés françaises et étrangères</b></p> <table border="1"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <p><b>Autres mandats et fonctions exercés au 31 décembre 2017</b></p> <p><b>Au sein du Groupe Worldline</b></p> <p>Aucun</p> <p><b>A l'extérieur du Groupe Worldline</b></p> <p>Présidente de Jones Lang Lasalle holding SAS France</p> </td> <td style="vertical-align: top;"> <p><b>Autres mandats et fonctions précédemment exercés au cours des cinq dernières années</b></p> <p><b>Au sein du Groupe Worldline</b></p> <p>Aucun</p> <p><b>A l'extérieur du Groupe Worldline</b></p> <p>Aucun</p> </td> </tr> </table>	<p><b>Autres mandats et fonctions exercés au 31 décembre 2017</b></p> <p><b>Au sein du Groupe Worldline</b></p> <p>Aucun</p> <p><b>A l'extérieur du Groupe Worldline</b></p> <p>Présidente de Jones Lang Lasalle holding SAS France</p>	<p><b>Autres mandats et fonctions précédemment exercés au cours des cinq dernières années</b></p> <p><b>Au sein du Groupe Worldline</b></p> <p>Aucun</p> <p><b>A l'extérieur du Groupe Worldline</b></p> <p>Aucun</p>
<p><b>Autres mandats et fonctions exercés au 31 décembre 2017</b></p> <p><b>Au sein du Groupe Worldline</b></p> <p>Aucun</p> <p><b>A l'extérieur du Groupe Worldline</b></p> <p>Présidente de Jones Lang Lasalle holding SAS France</p>	<p><b>Autres mandats et fonctions précédemment exercés au cours des cinq dernières années</b></p> <p><b>Au sein du Groupe Worldline</b></p> <p>Aucun</p> <p><b>A l'extérieur du Groupe Worldline</b></p> <p>Aucun</p>		

**Ursula Morgenstern**

<p><b>Nombre d'actions :</b> 1 501</p> <p><b>Date de naissance :</b> 12/04/1965</p> <p><b>Nationalité :</b> Allemande</p> <p><b>Date de nomination :</b> 30 avril 2014</p> <p><b>Date de renouvellement :</b> 26 mai 2016</p> <p><b>Date de fin du mandat :</b> AG statuant sur les comptes de l'exercice 2018</p>	<b>Biographie - Expérience professionnelle</b>		
	<p><b>Directrice Exécutive, Allemagne, groupe Atos</b></p> <p>Ursula Morgenstern a intégré Atos en 2002 lors de l'acquisition de KPMG Consulting. Elle a occupé de 2007 à 2009, le poste de Senior Vice-Présidente en charge de l'Intégration de Systèmes, puis de 2009 à 2012 celui de Senior Vice-Présidente en charge des entreprises du secteur privé. Auparavant, elle avait occupé de nombreux postes dans le domaine de l'Intégration de Systèmes dans plusieurs secteurs, y compris la responsabilité de Centres de Profits. En 2012, elle est promue Responsable de l'Entité Royaume-Uni et Irlande. En Juillet 2013, Ursula prend la direction de la Division Business &amp; Platform Solutions. Depuis Février 2018, Ursula Morgenstern est en charge de l'entité Opérationnelle Allemagne du groupe Atos.</p>		
	<b>Liste des mandats et autres fonctions dans les sociétés françaises et étrangères</b>		
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p><b>Autres mandats et fonctions exercés au 31 décembre 2017</b></p> <p><b>Au sein du Groupe Worldline</b></p> <p>Aucun</p> <p><b>A l'extérieur du Groupe Worldline</b></p> <p>France :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Administrateur de Bluekiwi Software SAS</li> </ul> <p>Étranger :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Administrateur de Canopy the Open Cloud Company Limited et de Canopy the Open Cloud UK Limited (Royaume-Uni)</li> </ul> </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p><b>Autres mandats et fonctions précédemment exercés au cours des cinq dernières années</b></p> <p><b>Au sein du Groupe Worldline</b></p> <p>Aucun</p> <p><b>A l'extérieur du Groupe Worldline</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Administrateur de Canopy the Open Cloud Company USA, Inc</li> <li>● Administrateur et CEO d'Atos IT Solutions and Services Limited (Irlande)</li> <li>● Administrateur et CEO d'Atos IT Solutions and Services Limited (Royaume-Uni)</li> <li>● Administrateur et CEO d'Atos Consulting Limited</li> <li>● Administrateur d'Atos APF Scotland GP Limited</li> <li>● Administrateur d'Atos Scotland GP Limited, associé gérant du Partnership Atos CS Scotland LP</li> <li>● Administrateur et CEO d'Atos Esprit Limited</li> <li>● Administrateur et CEO d'Atos International IT Limited</li> <li>● Administrateur et CEO d'Atos Investments Limited</li> <li>● Administrateur et CEO d'Atos IT Services Limited</li> <li>● Administrateur et CEO d'Atos IT Services UK Limited</li> <li>● Administrateur et CEO d'Atos Limited</li> <li>● Administrateur d'Atos Origin (Sema) Pension Trustees Limited</li> <li>● Administrateur d'Atos Origin CS Pension Trustees Limited</li> <li>● Administrateur d'Atos Origin Pension Trustees Limited</li> <li>● Administrateur d'Atos ASPS Scotland GP Limited</li> <li>● Administrateur et CEO d'Atos UK International IT Services Limited</li> <li>● Administrateur et CEO d'Atos UK IT Holdings Limited</li> <li>● Administrateur et CEO d'Atos UK IT Limited</li> <li>● Administrateur et CEO de Barabas Limited</li> <li>● Administrateur et CEO de BR Business Systems Limited</li> <li>● Administrateur et CEO de Sema Investment UK Limited</li> <li>● Administrateur et CEO de Shere Limited.</li> </ul> </td> </tr> </table>	<p><b>Autres mandats et fonctions exercés au 31 décembre 2017</b></p> <p><b>Au sein du Groupe Worldline</b></p> <p>Aucun</p> <p><b>A l'extérieur du Groupe Worldline</b></p> <p>France :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Administrateur de Bluekiwi Software SAS</li> </ul> <p>Étranger :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Administrateur de Canopy the Open Cloud Company Limited et de Canopy the Open Cloud UK Limited (Royaume-Uni)</li> </ul>	<p><b>Autres mandats et fonctions précédemment exercés au cours des cinq dernières années</b></p> <p><b>Au sein du Groupe Worldline</b></p> <p>Aucun</p> <p><b>A l'extérieur du Groupe Worldline</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Administrateur de Canopy the Open Cloud Company USA, Inc</li> <li>● Administrateur et CEO d'Atos IT Solutions and Services Limited (Irlande)</li> <li>● Administrateur et CEO d'Atos IT Solutions and Services Limited (Royaume-Uni)</li> <li>● Administrateur et CEO d'Atos Consulting Limited</li> <li>● Administrateur d'Atos APF Scotland GP Limited</li> <li>● Administrateur d'Atos Scotland GP Limited, associé gérant du Partnership Atos CS Scotland LP</li> <li>● Administrateur et CEO d'Atos Esprit Limited</li> <li>● Administrateur et CEO d'Atos International IT Limited</li> <li>● Administrateur et CEO d'Atos Investments Limited</li> <li>● Administrateur et CEO d'Atos IT Services Limited</li> <li>● Administrateur et CEO d'Atos IT Services UK Limited</li> <li>● Administrateur et CEO d'Atos Limited</li> <li>● Administrateur d'Atos Origin (Sema) Pension Trustees Limited</li> <li>● Administrateur d'Atos Origin CS Pension Trustees Limited</li> <li>● Administrateur d'Atos Origin Pension Trustees Limited</li> <li>● Administrateur d'Atos ASPS Scotland GP Limited</li> <li>● Administrateur et CEO d'Atos UK International IT Services Limited</li> <li>● Administrateur et CEO d'Atos UK IT Holdings Limited</li> <li>● Administrateur et CEO d'Atos UK IT Limited</li> <li>● Administrateur et CEO de Barabas Limited</li> <li>● Administrateur et CEO de BR Business Systems Limited</li> <li>● Administrateur et CEO de Sema Investment UK Limited</li> <li>● Administrateur et CEO de Shere Limited.</li> </ul>
<p><b>Autres mandats et fonctions exercés au 31 décembre 2017</b></p> <p><b>Au sein du Groupe Worldline</b></p> <p>Aucun</p> <p><b>A l'extérieur du Groupe Worldline</b></p> <p>France :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Administrateur de Bluekiwi Software SAS</li> </ul> <p>Étranger :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Administrateur de Canopy the Open Cloud Company Limited et de Canopy the Open Cloud UK Limited (Royaume-Uni)</li> </ul>	<p><b>Autres mandats et fonctions précédemment exercés au cours des cinq dernières années</b></p> <p><b>Au sein du Groupe Worldline</b></p> <p>Aucun</p> <p><b>A l'extérieur du Groupe Worldline</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Administrateur de Canopy the Open Cloud Company USA, Inc</li> <li>● Administrateur et CEO d'Atos IT Solutions and Services Limited (Irlande)</li> <li>● Administrateur et CEO d'Atos IT Solutions and Services Limited (Royaume-Uni)</li> <li>● Administrateur et CEO d'Atos Consulting Limited</li> <li>● Administrateur d'Atos APF Scotland GP Limited</li> <li>● Administrateur d'Atos Scotland GP Limited, associé gérant du Partnership Atos CS Scotland LP</li> <li>● Administrateur et CEO d'Atos Esprit Limited</li> <li>● Administrateur et CEO d'Atos International IT Limited</li> <li>● Administrateur et CEO d'Atos Investments Limited</li> <li>● Administrateur et CEO d'Atos IT Services Limited</li> <li>● Administrateur et CEO d'Atos IT Services UK Limited</li> <li>● Administrateur et CEO d'Atos Limited</li> <li>● Administrateur d'Atos Origin (Sema) Pension Trustees Limited</li> <li>● Administrateur d'Atos Origin CS Pension Trustees Limited</li> <li>● Administrateur d'Atos Origin Pension Trustees Limited</li> <li>● Administrateur d'Atos ASPS Scotland GP Limited</li> <li>● Administrateur et CEO d'Atos UK International IT Services Limited</li> <li>● Administrateur et CEO d'Atos UK IT Holdings Limited</li> <li>● Administrateur et CEO d'Atos UK IT Limited</li> <li>● Administrateur et CEO de Barabas Limited</li> <li>● Administrateur et CEO de BR Business Systems Limited</li> <li>● Administrateur et CEO de Sema Investment UK Limited</li> <li>● Administrateur et CEO de Shere Limited.</li> </ul>		

**Susan M. Tolson\***

<p><b>Nombre d'actions :</b> 1 500</p> <p><b>Date de naissance :</b> 07/03/1962</p> <p><b>Nationalité :</b> Américaine</p> <p><b>Date de nomination :</b> 13 juin 2014</p> <p><b>Date de renouvellement :</b> 24 mai 2017</p> <p><b>Date de fin du mandat :</b> AG statuant sur les comptes de l'exercice 2018</p>	<p><b>Biographie - Expérience professionnelle</b></p> <p><b>Administratrice de sociétés et organisations à but non lucratif</b></p> <p>Susan M. Tolson est diplômée du Smith College en 1984 avec mention puis de la Harvard Business School où elle obtient en 1988 son MBA. Elle entre en qualité d'analyste en <i>Corporate Finance</i> chez Prudential-Bache Securities en 1984, puis en qualité d'<i>Investment Officer</i> en <i>Private Placements</i> chez Aetna Investment Management en 1988 avant de rejoindre The Capital Group Companies en 1990, l'un des principaux fonds privés d'investissement américain. D'avril 1990 à juin 2010, elle y exerce successivement les fonctions d'analyste, puis de principale gestionnaire de comptes, avant d'en devenir <i>Senior Vice President</i> (spécialisée sur le marché des obligations à haut rendement). Depuis 2010, Susan Tolson est notamment administratrice de plusieurs sociétés et organisations à but non-lucratif.</p> <p><b>Liste des mandats et autres fonctions dans les sociétés françaises et étrangères</b></p> <table border="1"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <p><b>Autres mandats et fonctions exercés au 31 décembre 2017</b></p> <p><b>Au sein du Groupe Worldline</b> Aucun</p> <p><b>A l'extérieur du Groupe Worldline</b></p> <p>France :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Administrateur du Groupe Lagardère**</li> </ul> <p>Étranger :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Administrateur de Take-Two Interactive Software</li> <li>● Administrateur d'Outfront Media**</li> <li>● Administrateur de la Cinémathèque américaine</li> <li>● Membre de la Los Angeles World Affairs Council, du Paley Center For Media et de la Los Angeles Society of Financial Analysts</li> </ul> </td> <td style="vertical-align: top;"> <p><b>Autres mandats et fonctions précédemment exercés au cours des cinq dernières années</b></p> <p><b>Au sein du Groupe Worldline</b> Aucun</p> <p><b>A l'extérieur du Groupe Worldline</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Administrateur d'American Media, Inc.</li> <li>● Président d'Honneur du Conseil du Groupe des femmes américaines à Paris</li> <li>● Administrateur de la Commission Fulbright</li> <li>● Membre du Conseil d'Administration de l'Université américaine de Paris</li> <li>● Président d'Honneur de l'association « American Friends of the Musée d'Orsay »</li> </ul> </td> </tr> </table>	<p><b>Autres mandats et fonctions exercés au 31 décembre 2017</b></p> <p><b>Au sein du Groupe Worldline</b> Aucun</p> <p><b>A l'extérieur du Groupe Worldline</b></p> <p>France :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Administrateur du Groupe Lagardère**</li> </ul> <p>Étranger :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Administrateur de Take-Two Interactive Software</li> <li>● Administrateur d'Outfront Media**</li> <li>● Administrateur de la Cinémathèque américaine</li> <li>● Membre de la Los Angeles World Affairs Council, du Paley Center For Media et de la Los Angeles Society of Financial Analysts</li> </ul>	<p><b>Autres mandats et fonctions précédemment exercés au cours des cinq dernières années</b></p> <p><b>Au sein du Groupe Worldline</b> Aucun</p> <p><b>A l'extérieur du Groupe Worldline</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Administrateur d'American Media, Inc.</li> <li>● Président d'Honneur du Conseil du Groupe des femmes américaines à Paris</li> <li>● Administrateur de la Commission Fulbright</li> <li>● Membre du Conseil d'Administration de l'Université américaine de Paris</li> <li>● Président d'Honneur de l'association « American Friends of the Musée d'Orsay »</li> </ul>
<p><b>Autres mandats et fonctions exercés au 31 décembre 2017</b></p> <p><b>Au sein du Groupe Worldline</b> Aucun</p> <p><b>A l'extérieur du Groupe Worldline</b></p> <p>France :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Administrateur du Groupe Lagardère**</li> </ul> <p>Étranger :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Administrateur de Take-Two Interactive Software</li> <li>● Administrateur d'Outfront Media**</li> <li>● Administrateur de la Cinémathèque américaine</li> <li>● Membre de la Los Angeles World Affairs Council, du Paley Center For Media et de la Los Angeles Society of Financial Analysts</li> </ul>	<p><b>Autres mandats et fonctions précédemment exercés au cours des cinq dernières années</b></p> <p><b>Au sein du Groupe Worldline</b> Aucun</p> <p><b>A l'extérieur du Groupe Worldline</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Administrateur d'American Media, Inc.</li> <li>● Président d'Honneur du Conseil du Groupe des femmes américaines à Paris</li> <li>● Administrateur de la Commission Fulbright</li> <li>● Membre du Conseil d'Administration de l'Université américaine de Paris</li> <li>● Président d'Honneur de l'association « American Friends of the Musée d'Orsay »</li> </ul>		

\* Administrateur indépendant.

\*\* Société cotée.

**Sophie Proust**

<p><b>Nombre d'actions :</b> 1 500</p> <p><b>Date de naissance :</b> 04/02/1965</p> <p><b>Nationalité :</b> Française</p> <p><b>Date de nomination :</b> 12 décembre 2016</p> <p><b>Date de fin du mandat :</b> AG statuant sur les comptes de l'exercice 2017</p>	<p><b>Biographie - Expérience professionnelle</b></p> <p><b>Directrice Executive Atos, Recherche et Développement, Big Data &amp; Security</b></p> <p>Sophie Proust Houssiaux est diplômée de l'Ecole Supérieure d'Electricité (Supélec). Elle a rejoint Bull en 1989 où elle a exercé différents postes de responsabilité technique et a notamment dirigé le projet Tera100 qui a doté le CEA, en 2012, du premier supercalculateur Petaflopique en Europe. Elle a intégré le groupe Atos suite à l'acquisition de Bull par Atos en 2014, où elle occupait le poste de Directrice de la Recherche et Développement. Chez Atos, elle dirige la Recherche et Développement de la division <i>Big Data &amp; Security</i>.</p> <p><b>Liste des mandats et autres fonctions dans les sociétés françaises et étrangères</b></p> <table border="1"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <p><b>Autres mandats et fonctions exercés au 31 décembre 2017</b></p> <p><b>Au sein du Groupe Worldline</b> Aucun</p> <p><b>A l'extérieur du Groupe Worldline</b> Aucun</p> </td> <td style="vertical-align: top;"> <p><b>Autres mandats et fonctions précédemment exercés au cours des cinq dernières années</b></p> <p><b>Au sein du Groupe Worldline</b> Aucun</p> <p><b>A l'extérieur du Groupe Wordline</b> Aucun</p> </td> </tr> </table>	<p><b>Autres mandats et fonctions exercés au 31 décembre 2017</b></p> <p><b>Au sein du Groupe Worldline</b> Aucun</p> <p><b>A l'extérieur du Groupe Worldline</b> Aucun</p>	<p><b>Autres mandats et fonctions précédemment exercés au cours des cinq dernières années</b></p> <p><b>Au sein du Groupe Worldline</b> Aucun</p> <p><b>A l'extérieur du Groupe Wordline</b> Aucun</p>
<p><b>Autres mandats et fonctions exercés au 31 décembre 2017</b></p> <p><b>Au sein du Groupe Worldline</b> Aucun</p> <p><b>A l'extérieur du Groupe Worldline</b> Aucun</p>	<p><b>Autres mandats et fonctions précédemment exercés au cours des cinq dernières années</b></p> <p><b>Au sein du Groupe Worldline</b> Aucun</p> <p><b>A l'extérieur du Groupe Wordline</b> Aucun</p>		



**Luc Rémont\***

<p><b>Nombre d'actions :</b> 1 500</p> <p><b>Date de naissance :</b> 07/09/1969</p> <p><b>Nationalité :</b> Française</p> <p><b>Date de nomination :</b> 13 juin 2014</p> <p><b>Date de renouvellement :</b> 26 mai 2016</p> <p><b>Date de fin du mandat :</b> AG statuant sur les comptes de l'exercice 2018</p>	<p><b>Biographie - Expérience professionnelle</b></p> <p><b>Executive Vice President, International Operations, Schneider Electric</b></p> <p>Luc Rémont, diplômé de l'Ecole polytechnique, Ingénieur de l'Ecole Nationale Supérieure des Techniques Avancées (Ensta), a débuté sa carrière comme Ingénieur à la Délégation Générale pour l'Armement (DGA) de 1993 à 1996. De 1996 à 2007, il a occupé plusieurs fonctions au Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie, d'abord au sein de la Direction du Trésor, où il était en charge des relations avec les banques multilatérales de développement (BERD, Banque mondiale), puis des participations de l'Etat Français dans les sociétés de transport. Il est ensuite devenu conseiller technique chargé des participations puis Directeur Adjoint au sein du cabinet des ministres des finances de 2002 à 2007. Il a rejoint la Banque Merrill Lynch en 2007 puis il a dirigé de 2009 à 2014 la banque de financement et d'investissement Bank of America Merrill Lynch en France depuis 2009. Il a ensuite rejoint en avril 2014 le Groupe Schneider Electric, où il a occupé les fonctions opérationnelles de Président de Schneider Electric France entre juillet 2014 et avril 2017. Depuis cette date, il occupe la fonction de Executive Vice President International Operations du Groupe Schneider Electric.</p> <p><b>Liste des mandats et autres fonctions dans les sociétés françaises et étrangères</b></p> <table border="1"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <p><b>Autres mandats et fonctions exercés au 31 décembre 2017</b></p> <p><b>Au sein du Groupe Worldline</b> Aucun</p> <p><b>A l'extérieur du Groupe Worldline</b></p> <p>France :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Executive Vice President, International Operations, Schneider Electric**</li> <li>Administrateur de Naval Group</li> </ul> <p>Étranger :</p> <p>Aucun</p> </td> <td style="vertical-align: top;"> <p><b>Autres mandats et fonctions précédemment exercés au cours des cinq dernières années</b></p> <p><b>Au sein du Groupe Worldline</b> Aucun</p> <p><b>A l'extérieur du Groupe Worldline</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Président-Directeur général de Schneider Electric France</li> </ul> </td> </tr> </table>	<p><b>Autres mandats et fonctions exercés au 31 décembre 2017</b></p> <p><b>Au sein du Groupe Worldline</b> Aucun</p> <p><b>A l'extérieur du Groupe Worldline</b></p> <p>France :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Executive Vice President, International Operations, Schneider Electric**</li> <li>Administrateur de Naval Group</li> </ul> <p>Étranger :</p> <p>Aucun</p>	<p><b>Autres mandats et fonctions précédemment exercés au cours des cinq dernières années</b></p> <p><b>Au sein du Groupe Worldline</b> Aucun</p> <p><b>A l'extérieur du Groupe Worldline</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Président-Directeur général de Schneider Electric France</li> </ul>
<p><b>Autres mandats et fonctions exercés au 31 décembre 2017</b></p> <p><b>Au sein du Groupe Worldline</b> Aucun</p> <p><b>A l'extérieur du Groupe Worldline</b></p> <p>France :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Executive Vice President, International Operations, Schneider Electric**</li> <li>Administrateur de Naval Group</li> </ul> <p>Étranger :</p> <p>Aucun</p>	<p><b>Autres mandats et fonctions précédemment exercés au cours des cinq dernières années</b></p> <p><b>Au sein du Groupe Worldline</b> Aucun</p> <p><b>A l'extérieur du Groupe Worldline</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Président-Directeur général de Schneider Electric France</li> </ul>		

\* Administrateur indépendant.

\*\* Société cotée.

Le Conseil d'Administration est renouvelé chaque année par roulement périodique. Pour permettre le renouvellement échelonné des administrateurs, les administrateurs composant le Conseil d'Administration initial ont été répartis en trois groupes, chacun nommé pour des mandats de un, deux et trois ans. Pour garantir que les administrateurs indépendants disposent de mandats d'une durée suffisante suite à l'introduction en bourse de la Société, deux administrateurs

indépendants ont été nommés pour un mandat de trois ans et un administrateur indépendant a été nommé pour un mandat de deux ans. Par conséquent, le Conseil d'Administration a été renouvelé chaque année comme suit : deux administrateurs à la fin de la première année après l'introduction en bourse de la Société, trois administrateurs à la fin de la deuxième année et quatre administrateurs à la fin de la troisième année.

Nom	Sexe	Indépendant <sup>4</sup>	Nationalité	Age	Date de nomination/ renouvellement	Membre du comité	Fin de mandat	Nombre d'actions détenues
Thierry Breton <sup>1</sup>	M	Non	Française	63	24 mai 2017	N&R*/I*	AG* 2020	1 501
Gilles Grapinet	M	Non	Française	55	24 mai 2017	I	AG 2020	20 001
Gilles Arditti	M	Non	Française	62	26 mai 2016	C*	AG 2018	1 501
Aldo Cardoso <sup>2</sup>	M	Oui	Française	62	24 mai 2017	C/I	AG 2020	1 500
Danielle Lagarde	F	Non	Française	58	12 décembre 2016		AG 2018	1 500
Ursula Morgenstern	F	Non	Allemande	53	26 mai 2016		AG 2019	1 501
Susan M. Tolson	F	Oui	Américaine	56	24 mai 2017	N&R/C	AG 2019	1 500
Sophie Proust	F	Non	Française	53	12 décembre 2016		AG 2018	1 500
Luc Remont <sup>3</sup>	M	Oui	Française	49	26 mai 2016	N&R	AG 2019	1 500

\* AG : Assemblée Générale Annuelle ; N&R : Comité des Nominations et des Rémunérations ; C : Comité des Comptes ; I : Comité des Investissements

<sup>1</sup> Président du Comité des Investissements.

<sup>2</sup> Président du Comité des Comptes.

<sup>3</sup> Président du Comité des Nominations et des Rémunération.

<sup>4</sup> L'analyse complète de l'indépendance des administrateurs est disponible en section G.2.4.2 Revue de l'indépendance des administrateurs.

### G.2.3.3 Obligation de détention

Le Règlement Intérieur du Conseil prévoit que pendant toute la durée de son mandat, chaque administrateur (hormis les administrateurs salariés et les administrateurs représentant les salariés actionnaires) doit être propriétaire de sept cent cinquante (750) actions au moins.

### G.2.3.4 Politique de diversité au sein du Conseil

Le Conseil d'Administration réuni le 11 décembre 2017, anticipant l'entrée en vigueur des dispositions de l'article L. 225-37-4 du Code de commerce dans le cadre de sa démarche constante d'application des meilleurs standards de gouvernement d'entreprise a, sur recommandation du Comité des Nominations et des Rémunérations, revu la composition du Conseil d'Administration et approuvé la politique de diversité applicable au niveau du Conseil. A cet égard, après avoir soigneusement analysé la composition du Conseil au regard de critères tels que l'âge, le sexe, les compétences, l'expérience professionnelle, la nationalité et l'indépendance, et compte tenu de la composition du Conseil au cours des dernières années, il a fixé les objectifs suivants :

- (i) Age des administrateurs : Les administrateurs ont entre 49 et 63 ans avec une moyenne de 55 ans. Le Conseil a estimé que la moyenne d'âge actuelle était satisfaisante.
- (ii) Parité : Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017, le Conseil compte au total quatre femmes sur les neuf administrateurs soit plus de 44 % des membres, dépassant ainsi le seuil de 40 % d'administrateurs du même sexe prévu par la loi. Le Conseil a estimé que ce ratio est satisfaisant et vise à le maintenir lors du renouvellement des prochains mandats d'administrateurs arrivant à échéance permettant alors de continuer à satisfaire les exigences légales.
- (iii) Diversité des compétences et expérience professionnelle : Le Conseil a reconnu que (i) les administrateurs possèdent une vaste expérience professionnelle dans divers secteurs d'activité et à des postes à haut niveau de responsabilités, ils exercent ou ont exercé des fonctions d'administrateur ou de mandataire social dans d'autres sociétés françaises ou étrangères, dont certaines sont cotées en bourse et (ii) la diversité des compétences se reflète dans les profils des membres du Conseil qui ont des expériences et des formations différentes : ingénierie, finance, formation, management, etc. En conséquence, le Conseil a jugé que la diversité des compétences en son sein est satisfaisante et devrait être maintenue.
- (iv) Diversité de nationalités : Tous les membres du Conseil d'Administration sont français, à l'exception de Madame Susan M. Tolson qui est citoyenne américaine et de Madame Ursula Morgenstern qui est citoyenne allemande. Le Conseil a estimé que ce ratio de 22 % est satisfaisant et devrait au moins être maintenu à ce niveau.
- (v) Indépendance des administrateurs : La proportion actuelle d'administrateurs indépendants est de 33 %. Le Conseil a considéré ce pourcentage comme satisfaisant et vise à le maintenir, satisfaisant ainsi aux recommandations AFEP-MEDEF pour les sociétés contrôlées.

### G.2.3.5 Participation des salariés au Conseil d'Administration

Au 31 décembre 2017, la Société n'a pas désigné d'administrateur salarié au sens de l'article L. 225-27-1 du Code de commerce car ces dispositions ne lui étaient pas applicables dès lors qu'elle est une filiale d'Atos SE qui est soumise à l'obligation de représentation des salariés au sein du Conseil.

### G.2.3.6 Formation des administrateurs

Conformément aux recommandations AFEP-MEDEF, lors de la prise de fonctions d'un nouvel administrateur, différentes sessions sont proposées avec les principaux cadres du Groupe sur les métiers, l'organisation et la gouvernance de celui-ci.

Une formation spécifique est également proposée aux administrateurs nommés au Comité des Comptes, lors de leur nomination, sur les spécificités comptables, financières et opérationnelles de la Société et sur sa gouvernance.

### G.2.3.7 Déclarations relatives aux membres du Conseil d'Administration et de la Direction Générale

A la connaissance de la Société, il n'existe, à la date d'enregistrement du présent Document de Référence, aucun lien familial entre les membres du Conseil d'Administration et de la Direction Générale de la Société.

A la connaissance de la Société, au cours des cinq dernières années : (i) aucune condamnation pour fraude n'a été prononcée à l'encontre d'une des personnes susvisées, (ii) aucune des personnes susvisées n'a été associée à une faillite, mise sous séquestre ou liquidation, (iii) aucune incrimination et/ou sanction publique officielle n'a été prononcée à l'encontre de l'une des personnes susvisées par des autorités statutaires ou réglementaires (y compris des organismes professionnels désignés) et (iv) aucune des personnes susvisées n'a été empêchée par un tribunal d'agir en qualité de membre d'un organe d'administration, de Direction ou de surveillance d'un émetteur, ni d'intervenir dans la gestion ou la conduite des affaires d'un émetteur.

### G.2.3.8 Conflits d'intérêts potentiels et accords

A la connaissance de la Société, et sous réserve des relations décrites à la Section E.8 « Opérations avec les apparentés » du présent Document de Référence, il n'existe pas, à la date du présent document, de conflit d'intérêts potentiel entre les devoirs à l'égard de la Société des membres du Conseil d'Administration, et de la Direction Générale de la Société et leurs intérêts privés.

A la date du présent Document de Référence, il n'existe pas, à la connaissance de la Société, de pacte ou accord quelconque conclu avec des actionnaires, clients, fournisseurs ou autres en vertu duquel l'un des membres du Conseil d'Administration ou de la Direction Générale de la Société a été nommé en cette qualité.

A la date du présent Document de Référence, il n'existe aucune restriction acceptée par les membres du Conseil d'Administration concernant la cession de leur participation dans le capital social de la Société, à l'exception des règles relatives à la prévention des délits d'initiés et des recommandations du Code AFEP-MEDEF imposant une obligation de conservation d'actions. A ce jour, l'ensemble des administrateurs satisfont à l'obligation faite par le Règlement Intérieur du Conseil d'Administration de détenir au moins 750 actions de la Société chacun.

A la connaissance de la Société, il n'existe pas de contrat de service liant les membres du Conseil d'Administration à la Société ou à l'une de ses filiales et prévoyant l'octroi d'avantages.

### G.2.3.9 Règlement Intérieur du Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration de la Société a adopté un Règlement Intérieur, mis à jour lors de la réunion du Conseil qui s'est tenue le 20 octobre 2017, décrivant la composition, les missions et les règles régissant son fonctionnement en complément des dispositions législatives, réglementaires et des statuts de la Société et auquel sont annexés la Charte de l'administrateur et le Guide de prévention des délits d'initiés.

Le Règlement Intérieur précise notamment les règles de composition, de fonctionnement et rôle du Conseil, la rémunération des administrateurs, l'évaluation des travaux du Conseil, l'information des administrateurs, le rôle, les attributions de compétences et les règles de fonctionnement des comités du Conseil, les missions et prérogatives spécifiques pouvant être confiées à un administrateur et les obligations de confidentialité imposées aux administrateurs.

Les administrateurs se voient remettre, à leur entrée en fonction, un exemplaire de ce Règlement Intérieur ainsi que de la Charte de l'administrateur et du Guide de prévention des délits d'initiés, auxquels ils adhèrent. Des extraits du Guide de prévention des délits d'initiés figurent à la Section G.5.4 Information privilégiée et délit d'initiés.

#### Extraits du Règlement Intérieur du Conseil d'Administration

Les stipulations du Règlement Intérieur du Conseil d'Administration concernant des sujets tels que (i) les matières réservées du Conseil d'Administration, (ii) le fonctionnement du Conseil d'Administration, (iii) les missions et fonctionnement des comités, (iv) l'évaluation des travaux du Conseil d'Administration ont été résumées dans les sections dédiées de ce Document de Référence. Le Règlement Intérieur prévoit des stipulations supplémentaires, les principales étant résumées ci-dessous :

#### Information des administrateurs

La Société a l'obligation de fournir à ses administrateurs l'information utile à une participation efficace aux travaux du Conseil d'Administration de manière à les mettre en mesure d'exercer leur mandat dans des conditions appropriées. Il en est de même à tout moment de la vie de la Société lorsque l'importance ou l'urgence de l'information l'exigent. Cette information permanente doit comprendre toute information pertinente, y compris critique, concernant la Société, et notamment des articles de presse et rapports d'analyse financière.

Un administrateur doit demander au Président tout complément d'information qu'il juge nécessaire au bon accomplissement de sa mission, notamment au vu de l'ordre du jour des réunions. Si un administrateur considère qu'il n'a pas été mis en situation de délibérer en toute connaissance de cause, il a le devoir de l'indiquer au Conseil et d'exiger l'information indispensable.

#### Acceptation de nouveaux mandats sociaux

Le Directeur Général sollicite l'avis du Conseil avant d'accepter de nouveau mandat social dans une société cotée, française ou étrangère, extérieure au Groupe.

#### Possibilité de conférer une mission à un administrateur

Lorsque le Conseil d'Administration décide qu'il y a lieu de confier à l'un (ou plusieurs) de ses membres ou à un (ou des) tiers une mission, il en arrête les principales caractéristiques.

Lorsque le ou les titulaires de la mission sont membres du Conseil d'Administration, ils ne prennent pas part au vote.

Sur la base de cette délibération, il est établi à l'initiative du Président un projet de lettre de mission, qui :

- Définit l'objet précis de la mission ;
- Fixe la forme que devra prendre le rapport de mission ;
- Arrête la durée de la mission ;
- Détermine, le cas échéant, la rémunération due au titulaire de la mission ainsi que les modalités du paiement des sommes dues à l'intéressé ; et
- Prévoit, le cas échéant, un plafond de remboursement des frais de voyage et de déplacement ainsi que des dépenses engagées par l'intéressé et liées à la réalisation de la mission.

Le Président soumet le projet de lettre de mission, pour avis, au Comité des Nominations et des Rémunérations.

Le rapport de mission est communiqué par le Président aux administrateurs de la Société.

#### Extraits de la Charte de l'administrateur de Worldline

La Charte de l'administrateur de Worldline résume les missions et les obligations des membres du Conseil d'Administration. Cette charte vise en particulier les questions suivantes : le non cumul du mandat social avec un contrat de travail, l'intérêt social, l'assiduité, la diligence, la loyauté, l'indépendance, la confidentialité, les opérations sur titres du Groupe, les conflits d'intérêts, l'information des membres. Les paragraphes suivants sont issus de la Charte de l'administrateur.

#### Entrée en fonction

Avant d'accepter ses fonctions, chaque administrateur doit avoir pris la mesure des droits et des obligations auxquelles il est soumis. Il doit notamment prendre connaissance des lois et règlements applicables à sa fonction, des dispositions des statuts de la Société, du Règlement Intérieur du Conseil d'Administration, de la Charte de l'administrateur et du Guide de prévention des délits d'initiés. L'administrateur doit être actionnaire à titre personnel et posséder au moins le nombre d'actions de la Société exigé en vertu des règles gouvernant la Société. A défaut de les détenir lors de son entrée en fonctions, il doit en faire l'acquisition dans un délai de six mois à compter de sa nomination.



### Non cumul du mandat social avec un contrat de travail

Le dirigeant qui devient mandataire social de la Société s'engage à mettre fin au contrat de travail qui le lie à la Société (si un tel contrat de travail existait), soit par rupture conventionnelle, soit par démission. Cette disposition n'est bien évidemment pas applicable à l'administrateur représentant les salariés actionnaires.

### Défense de l'intérêt social de la Société

Chaque administrateur représente l'ensemble des actionnaires et doit agir en toute circonstance dans l'intérêt de ceux-ci et de la Société. Il alerte le Conseil d'Administration sur tout élément de sa connaissance lui paraissant de nature à affecter les intérêts de la Société.

### Conflits d'intérêts

L'administrateur s'efforce d'éviter tout conflit pouvant exister entre ses intérêts moraux et matériels et ceux de la Société. L'administrateur a l'obligation d'informer le Conseil d'Administration de tout conflit d'intérêts, même potentiel. Il s'abstient de participer aux débats ainsi qu'à toute décision dans laquelle il serait dans une situation de conflit d'intérêts. Il y a notamment conflit d'intérêts dans le cas où un administrateur ou un membre de sa famille pourrait bénéficier à titre personnel de la conduite des affaires de la Société, ou pourrait entretenir une relation ou un lien de quelque nature que ce soit avec la Société, ses filiales ou sa Direction qui puisse compromettre l'exercice de la liberté de jugement de l'administrateur (notamment en qualité de client, fournisseur, banquier d'affaires, mandataire).

### Assiduité - diligence

En acceptant le mandat qui lui est confié, l'administrateur s'engage à consacrer à ses fonctions le temps et l'attention nécessaires. Il doit participer, sauf empêchement, à toutes les réunions du Conseil d'Administration et, le cas échéant, des comités auxquels il appartient. Il s'informe sur les métiers et spécificités de la Société, ses enjeux et ses valeurs en interrogeant, si nécessaire, ses dirigeants. Il s'attache à mettre à jour les connaissances qui lui sont utiles pour l'exercice de ses fonctions.

L'administrateur doit demander l'information qu'il estime indispensable pour se prononcer sur l'ordre du jour. Si un administrateur considère qu'il n'a pas été mis en situation de délibérer en toute connaissance de cause, il a le devoir de l'indiquer au Conseil d'Administration et d'exiger les éléments d'informations essentiels.

### Loyauté

Chaque administrateur est tenu à une obligation de loyauté à l'égard de la Société. Il ne prend aucune initiative qui pourrait nuire aux intérêts de la Société ou aux autres sociétés ou entités du Groupe Worldline et agit de bonne foi en toute circonstance. Il ne peut prendre de responsabilités à titre personnel, dans des entreprises ou des affaires exerçant des activités directement concurrentes de celles de la Société, sans l'autorisation préalable du Président du Conseil d'Administration et du Président du Comité des Nominations et des Rémunérations.

### Indépendance

L'administrateur exerce ses fonctions en toute indépendance. Il veille à préserver en toutes circonstances son indépendance d'analyse, de jugement, de décision et d'action. Il s'interdit d'être influencé par tout élément étranger à l'intérêt social qu'il a pour mission de défendre. Il alerte le Conseil d'Administration sur tout élément de sa connaissance lui paraissant de nature à affecter les intérêts de la Société.

### Confidentialité

L'administrateur est tenu à un véritable secret professionnel, qui dépasse la simple obligation de discrétion prévue par les textes, à l'égard des informations recueillies pendant ou en dehors des séances du Conseil d'Administration. Il s'engage à une obligation absolue de confidentialité sur toute information non publique acquise dans le cadre de ses fonctions et sur le contenu des débats et délibérations du Conseil d'Administration et de ses comités.

### Information privilégiée - Opérations sur titres

L'administrateur s'interdit d'utiliser pour son profit personnel ou celui de quiconque les informations privilégiées auxquelles il a accès. Il ne doit effectuer des opérations sur les titres de la Société que dans le respect des dispositions légales et réglementaires. Il s'engage à respecter le « Guide de prévention des délits d'initiés » approuvé par le Conseil d'Administration. Il doit déclarer les transactions effectuées sur les titres de la Société, conformément aux règles en vigueur.

## G.2.4 Indépendance des administrateurs

### G.2.4.1 Définition de la notion d'administrateur indépendant

#### Conformément au Code AFEP-MEDEF

Le Code de gouvernement d'entreprise de l'AFEP-MEDEF définit un administrateur comme indépendant « lorsqu'il n'entretient aucune relation de quelque nature que ce soit avec la Société, son Groupe ou sa Direction, qui puisse compromettre l'exercice de sa liberté de jugement ». Le Code de l'AFEP-MEDEF détermine également un certain nombre de critères qui doivent être examinés afin de déterminer si un administrateur peut être qualifié d'indépendant :

- Ne pas être ou ne pas avoir été au cours des cinq années précédentes :
  - salarié ou dirigeant mandataire social exécutif de la Société,
  - salarié, dirigeant mandataire social exécutif ou administrateur d'une société que la Société consolide,
  - salarié, dirigeant mandataire social exécutif ou administrateur de la Société Mère de la Société ou d'une société consolidée par cette Société Mère.
- Ne pas être dirigeant mandataire social exécutif d'une société dans laquelle la Société détient, directement ou indirectement, un mandat d'administrateur ou dans laquelle un salarié désigné en tant que tel ou un dirigeant mandataire social exécutif de la Société (actuel ou l'ayant été depuis moins de cinq ans) détient un mandat d'administrateur ;
- Ne pas être (ou être lié directement ou indirectement) client, fournisseur, banquier d'affaires, banquier de financement :
  - significatif de la Société ou de son Groupe, ou
  - pour lequel la Société ou son Groupe représente une part significative de l'activité.
- Ne pas avoir de lien familial proche avec un mandataire social ;
- Ne pas avoir été Commissaire aux comptes de l'entreprise au cours des cinq années précédentes ;
- Ne pas être administrateur de la Société depuis plus de douze ans. La perte de la qualité d'administrateur indépendant intervient à la date des douze ans.

En ce qui concerne les administrateurs représentant les actionnaires principaux de la Société, ceux-ci peuvent être considérés comme indépendants dès lors qu'ils ne participent pas au contrôle de la Société. Au-delà d'un seuil de 10 % en capital ou en droits de vote, le Conseil, sur rapport du Comité des Nominations et des Rémunérations, s'interroge systématiquement sur la qualification d'indépendant en tenant compte de la composition du capital de la Société et de l'existence d'un conflit d'intérêts potentiel.

### Critère d'indépendance relatif au caractère significatif ou non de la relation entretenue avec la Société

Conformément aux recommandations du Code AFEP-MEDEF, dans le cadre de l'appréciation du caractère significatif ou non de la relation entretenue avec la Société ou son Groupe, le Conseil d'Administration, lors de sa séance du 11 décembre 2017, sur recommandation du Comité des Nominations et des Rémunérations, a retenu :

- Un critère quantitatif, en l'espèce le chiffre d'affaires consolidé de 1 % réalisé par la Société avec un groupe au sein duquel un administrateur exerce une fonction et/ou un mandat ;
- Des critères qualitatifs, à savoir : (i) la durée et la continuité de la relation commerciale (ancienneté de la relation ou impact d'éventuels renouvellements de contrats...), (ii) l'importance ou l'intensité de la relation (éventuelle dépendance économique), et (iii) l'organisation de la relation (liberté d'intérêts de l'administrateur...).

### G.2.4.2 Revue de l'indépendance des administrateurs

Lors de sa réunion du 11 décembre 2017, le Conseil d'Administration, s'appuyant sur les travaux préliminaires du Comité des Nominations et des Rémunérations, a examiné l'indépendance de chacun de ses membres, en fonction des critères du Code AFEP-MEDEF. Sur cette base, Monsieur Aldo Cardoso, Madame Susan M. Tolson et Monsieur Luc Rémont sont considérés comme indépendants, portant le taux d'administrateurs indépendants à 33% en ligne avec la recommandation du Code AFEP-MEDEF pour les sociétés contrôlées. En particulier, le Comité des Comptes et le Comité des Nominations et des Rémunérations sont tous deux présidés par un administrateur indépendant.

Six des neuf membres du Conseil ne sont pas considérés comme indépendants : Monsieur Thierry Breton, en raison de son mandat de Président du Conseil d'Administration (et de son mandat de Président-Directeur général d'Atos SE, l'actionnaire contrôlant la Société) ; Monsieur Gilles Grapinet en raison de son mandat de Directeur Général de la Société et de ses fonctions au sein de la Direction du groupe Atos ; Monsieur Gilles Arditti, Madame Ursula Morgenstern et Madame Sophie Proust en raison de leurs fonctions au sein de la Direction du groupe Atos ; Madame Danielle Lagarde en raison de ses anciennes fonctions au sein de la Direction du groupe Atos au cours des cinq dernières années.



## Gouvernance d'entreprise et capital

Gouvernement d'entreprise [GRI 102-10][GRI 102-18][GRI 102-22][GRI 102-24] et [GRI 102-26]

L'évaluation détaillée de l'indépendance des administrateurs, sur le fondement des critères mentionnés ci-dessus, est reproduite ci-après :

Administrateur	Ne pas être ou ne pas avoir été au cours des cinq années précédentes : - salarié ou dirigeant mandataire social exécutif de la Société ; - salarié, dirigeant mandataire social exécutif ou administrateur d'une société que la Société consolide ; - salarié, dirigeant mandataire social exécutif ou administrateur de la Société Mère de la Société ou d'une société consolidée par cette Société Mère	Ne pas être dirigeant mandataire social exécutif d'une société dans laquelle la Société détient directement ou indirectement un mandat d'administrateur ou dans laquelle un salarié désigné en tant que tel ou un dirigeant mandataire social exécutif de la Société (actuel ou l'ayant été depuis moins de cinq ans) détient un mandat d'administrateur	Ne pas être client, fournisseur, banquier d'affaires, banquier de financement : - significatif de la Société ou de son Groupe ; - ou pour lequel la Société ou son Groupe représente une part significative de l'activité.			
			Critères qualitatifs			
			Critère quantitatif (1 % CA consolidé)	Durée	Importance	Organisation
Thierry Breton	NON	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Gilles Grapinet	NON	NON	OUI	OUI	OUI	OUI
Gilles Arditti	NON	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Aldo Cardoso	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Danielle Lagarde	NON	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Ursula Morgenstern	NON	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Susan M. Tolson	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Sophie Proust	NON	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Luc Rémont	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI



<b>Ne pas avoir de lien familial proche avec un mandataire social</b>	<b>Ne pas avoir été Commissaire aux comptes de l'entreprise au cours des cinq années précédentes</b>	<b>Ne pas être administrateur de la Société depuis plus de douze ans</b>	<b>Ne pas être représentant d'actionnaire détenant plus de 10 % du capital ou des droits de vote</b>	<b>Qualification</b>
OUI	OUI	OUI	NON	Non indépendant
OUI	OUI	OUI	NON	Non indépendant
OUI	OUI	OUI	NON	Non indépendant
OUI	OUI	OUI	OUI	Indépendant
OUI	OUI	OUI	NON	Non indépendant
OUI	OUI	OUI	NON	Non indépendant
OUI	OUI	OUI	OUI	Indépendant
OUI	OUI	OUI	NON	Non indépendant
OUI	OUI	OUI	OUI	Indépendant

## G.2.5 Réunions du Conseil d'Administration

### G.2.5.1 Modalités de fonctionnement

Conformément au Règlement Intérieur du Conseil, le Conseil d'Administration se réunit au moins quatre fois par an et aussi souvent que l'intérêt de la Société l'exige, sur la convocation de son Président. Les réunions du Conseil d'Administration se déroulent suivant l'ordre du jour arrêté par le Président et notifié aux administrateurs. Chaque fois que les circonstances le permettent, les éléments et documents nécessaires à leur réflexion sont adressés aux administrateurs concomitamment à l'ordre du jour.

Le Conseil d'Administration élit parmi ses membres un Président, qui doit être une personne physique, et s'il le juge opportun un ou plusieurs Vice-Présidents. Il fixe la durée de leurs fonctions qui ne peut excéder celle de leur mandat d'administrateur, fonctions auxquelles il peut mettre fin à tout moment. Le Conseil d'Administration nomme en fixant la durée de ses fonctions un secrétaire qui peut être choisi soit parmi les administrateurs soit en dehors d'eux.

Dans le respect des dispositions de l'article L. 225-37 du Code de commerce, les réunions du Conseil d'Administration peuvent être tenues par tous moyens de visioconférence ou de télécommunication permettant l'identification des administrateurs et garantissant leur participation effective, c'est-à-dire transmettant au moins la voix des participants et satisfaisant à des caractéristiques techniques permettant la retransmission continue et simultanée des délibérations afin de leur permettre de participer aux réunions du Conseil d'Administration.

Les administrateurs qui souhaiteraient participer à une réunion du Conseil d'Administration par moyen de visioconférence ou de télécommunication tel que mentionné ci-dessus doivent l'indiquer par courrier électronique au Président au moins vingt-quatre heures avant la date de réunion du Conseil d'Administration afin que celui-ci soit en mesure de mettre à disposition desdits administrateurs une visioconférence ou un moyen de télécommunication, selon son choix.

Sont réputés présents pour le calcul du *quorum* et de la majorité les administrateurs participant à la réunion par des moyens de visioconférence ou de télécommunication. Les dispositions nécessaires doivent être prises pour permettre l'identification de chaque intervenant et la vérification du *quorum*. A défaut, la réunion du Conseil d'Administration sera ajournée.

Les dispositions qui précèdent relatives à la participation aux réunions du Conseil par visioconférence ou des moyens de télécommunication ne sont pas applicables pour l'adoption des décisions prévues aux articles L. 232-1 et L. 233-16 du Code de commerce, respectivement relatifs à l'établissement des comptes annuels et du rapport de gestion et à l'établissement des comptes consolidés et du rapport de gestion du Groupe.

Les administrateurs ont la possibilité de se faire représenter aux séances du Conseil d'Administration par un autre administrateur. Chaque administrateur ne peut représenter qu'un seul de ses collègues au cours d'une même séance du Conseil d'Administration.

Le Conseil d'Administration ne délibère valablement que si la moitié au moins de ses membres sont présents. Les décisions sont prises à la majorité des membres présents ou représentés. En cas de partage, la voix du Président est prépondérante.

### G.2.5.2 Travaux en 2017

Au cours de l'exercice 2017, le Conseil d'Administration s'est réuni douze fois. La participation des administrateurs à ces réunions a été de 90 % en moyenne. Le taux de participation individuel le plus élevé a été de 100 % (atteint par 5 administrateurs) et le taux de participation individuel le plus bas de 58 %\*.

Par ailleurs, pour l'exercice 2018, le Conseil a décidé qu'il se réunirait au moins une fois hors la présence du Directeur Général.

Le Conseil d'Administration s'est réuni pour traiter notamment des sujets suivants :

#### En matière d'informations financières, budget et engagements financiers :

- Examen et approbation du budget 2018 ;
- Examen de l'information financière, des rapports trimestriels et des prévisions ;
- Examen et clôture des états financiers consolidés semestriels et annuels ;
- Examen des présentations financières et communiqués de presse ;
- Examen et approbation de garanties maison mère ;
- Examen des présentations de l'*Investor Day* ;

#### En matière de projets stratégiques et opérations :

- Examen des tendances stratégiques du Groupe ;
- Revue des projets de croissance externe.

#### En matière de rémunérations :

- Confirmation des éléments de la rémunération du Directeur Général, définition des objectifs de sa partie variable pour H2 2017 et H1 2018 et confirmation de sa rémunération variable versée pour H2 2016 et H1 2017 ;
- Revue des modalités de présentation des éléments de rémunération du Directeur Général devant être soumis au vote consultatif des actionnaires conformément aux dispositions du Code AFEP-MEDEF (« *Say on Pay* ») ;
- Mise en place d'un plan d'attribution d'actions de performance ;
- Confirmation de la réalisation des conditions de performance, incluant la réalisation des conditions de performance en matière de responsabilité sociale d'entreprise, et détermination des nouveaux objectifs annuels s'agissant des plans d'actions de performance en cours ;
- Revue d'un projet de plan d'actionnariat salarié.

\* L'information donnée sur le taux individuel le plus bas ne concerne pas un administrateur indépendant.

**En matière de gouvernance :**

- Convocation de l'Assemblée Générale Annuelle, revue et approbation du rapport du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale Annuelle (y compris le rapport sur la responsabilité sociale et environnementale) ;
- Modifications apportées au Règlement Intérieur du Conseil d'Administration suite à l'entrée en vigueur de la réforme européenne de l'audit ;
- Revue du fonctionnement des organes sociaux et gouvernance d'entreprise (décision de maintien de la dissociation des fonctions de Président du Conseil d'Administration et de Directeur Général, nomination du Président et du Directeur Général après renouvellement des mandats d'administrateurs de Monsieur Thierry Breton et Monsieur Gilles Grapinet par l'Assemblée Générale Annuelle, confirmation de la composition des comités après les renouvellements des mandats décidés par l'Assemblée

Générale Annuelle, renouvellement des délégations de pouvoirs au Directeur Général, propositions de renouvellement d'administrateurs, évaluation des travaux du Conseil, examen de l'indépendance des administrateurs, revue de la conformité des pratiques de la Société avec les recommandations AFEP-MEDEF, revue et approbation du rapport du Président sur la gouvernance et le contrôle interne, répartition des jetons de présence) ;

- Discussions relatives au plan de succession des dirigeants mandataires sociaux.

Le Conseil a entendu régulièrement les rapports des Commissaires aux comptes, ainsi que les comptes-rendus des travaux des trois comités permanents du Conseil d'Administration : le Comité des Comptes, Comité des Nominations et des Rémunérations et le Comité des Investissements.

## G.2.6 Les comités du Conseil d'Administration [GRI 102-37]

En application des stipulations de l'article 17 des statuts de la Société, adoptés par l'Assemblée Générale Extraordinaire de la Société du 30 avril 2014, le Conseil d'Administration de la Société peut décider la création de comités chargés d'étudier les questions que lui-même ou son Président soumet à leur examen.

Deux comités du Conseil d'Administration de la Société ont été institués à la date de cotation des actions de la Société sur le marché Euronext Paris : un Comité des Comptes et un Comité des Nominations et des Rémunérations. Par ailleurs, un troisième comité du Conseil d'Administration a été créé par décision du Conseil en date du 12 décembre 2016 : le Comité

des Investissements. Les pouvoirs de ces comités sont déterminés par le Règlement Intérieur du Conseil d'Administration. Les comités ont uniquement un rôle consultatif de préparation des travaux du Conseil, qui est le seul organe décisionnel et responsable. Ils sont sous la responsabilité du Conseil d'Administration. Leurs recommandations sont longuement discutées lors des réunions du Conseil d'Administration, le cas échéant, sur la base de la documentation produite par les comités.

La composition, les attributions et les règles de fonctionnement de ces comités sont décrites ci-après.

### G.2.6.1 Comité des Comptes

#### Missions (article 9.3.2 du Règlement Intérieur du Conseil d'Administration)

Le Comité des Comptes a pour mission de préparer et faciliter le travail du Conseil d'Administration dans les domaines relevant de sa compétence aux termes du Règlement Intérieur du Conseil d'Administration. Il assiste à ce titre le Conseil d'Administration dans son analyse de l'exactitude et de la sincérité des comptes sociaux et consolidés de la Société et veille à la qualité du contrôle interne et de l'information délivrée aux actionnaires et aux marchés. Les missions du Comité des Comptes ont été précisées dans le Règlement Intérieur du Conseil d'Administration à la suite de l'entrée en vigueur de la réforme européenne de l'audit.

Le Comité formule tous avis et recommandations au Conseil d'Administration dans les domaines décrits ci-dessous. Le Comité reçoit notamment pour mission du Conseil d'Administration :

**En ce qui concerne les comptes :**

- De suivre le processus d'élaboration de l'information financière et le cas échéant, formuler des recommandations pour en garantir l'intégrité ;

- De procéder à l'examen préalable et donner son avis sur les projets de comptes sociaux et consolidés, annuels, semestriels et, le cas échéant, trimestriels préparés par la Direction Financière ;
- D'examiner la pertinence et la permanence des principes et règles comptables ;
- De se faire présenter l'évolution du périmètre des sociétés consolidées ;
- D'entendre, lorsqu'il l'estime nécessaire, les Commissaires aux comptes, la Direction Générale, la Direction Financière, comptable et la trésorerie, l'audit interne ou toute autre personne du management, le cas échéant, hors la présence des membres de la Direction Générale ;
- D'examiner les documents financiers diffusés par la Société lors des arrêtés de comptes annuels ainsi que les documents et communiqués financiers importants et ceux liés aux opérations importantes de croissance externe ;
- De rendre compte des résultats de la mission de certification des comptes, de la manière dont cette mission a contribué à l'intégrité de l'information financière et du rôle que le Comité a joué dans le processus.



**En ce qui concerne le contrôle externe de la Société :**

- D'examiner les questions relatives à la nomination ou au renouvellement des Commissaires aux comptes de la Société ;
- De suivre la réalisation par les Commissaires aux comptes de leur mission ;
- D'approuver la fourniture de services, autres que la certification des comptes et les services requis du Commissaire aux comptes par la loi, par les Commissaires aux comptes ou les membres de leur réseau, au profit de la Société et de ses filiales. Il se prononce après avoir analysé les risques pesant sur l'indépendance du ou des Commissaires aux comptes et les mesures de sauvegarde appliquées par ceux-ci. Toutefois, conformément aux termes de la loi Sapin II du 8 novembre 2016 et des articles nouveaux L. 822-11-2 et L. 823-20-5° du Code de commerce, et à compter de leur entrée en vigueur, le Conseil d'Administration et le Comité des Comptes de la Société, qui est contrôlée par la société Atos SE, sont dispensés de l'application de cette procédure d'approbation, dès lors que des services habituellement rendus ou non par les Commissaires aux comptes concernant une entité légale du Groupe Worldline sont approuvés par le Comité des Comptes d'Atos SE en application des textes en vigueur. Un rapport sur les décisions éventuellement prises dans le cadre de cette procédure sera présenté à chaque réunion du Comité des Comptes ;
- De s'assurer du respect par les Commissaires aux comptes de leurs conditions d'indépendance.

**En ce qui concerne le contrôle interne et le suivi des risques de la Société :**

- D'évaluer, avec les personnes responsables au niveau du Groupe, l'efficacité et la qualité des systèmes et procédures de contrôle interne du Groupe, d'examiner les risques et engagements hors bilan significatif, d'entendre le responsable de l'Audit interne, de donner son avis sur l'organisation de son service et d'être informé de son programme de travail. Le Comité est destinataire des rapports d'audit interne ou d'une synthèse périodique de ces rapports ;
- D'apprécier la fiabilité des systèmes et procédures qui concourent à l'établissement des comptes, d'examiner les méthodes et procédures de *reporting* et de traitement des informations comptables et financières ;
- De prendre connaissance régulièrement de la situation financière, de la situation de trésorerie et des engagements et risques significatifs et d'examiner les procédures retenues pour évaluer et gérer ces risques.

**En ce qui concerne les conventions conclues par la Société :**

- D'examiner les projets de conventions cadres de prestations de services entre Atos SE et/ou ses filiales d'un côté, et la Société et/ou ses filiales, de l'autre côté, impliquant des paiements annuels d'un montant supérieur à 10 millions d'euros ; et
- D'examiner les projets de conventions de financement ou de gestion de trésorerie excédant 10 millions d'euros conclues entre la Société et/ou l'une de ses filiales et la Société Atos SE et/ou l'une des filiales de cette dernière.

**Composition (articles 9.2.4 et 9.3.2 du Règlement Intérieur du Conseil d'Administration)**

Le Comité des Comptes peut être composé d'au moins trois membres et au maximum de cinq membres, dont deux tiers doivent être désignés parmi les membres indépendants du Conseil d'Administration, conformément aux recommandations du Code AFEP-MEDEF.

A la date d'enregistrement du présent Document de Référence, les membres du Comité des Comptes sont <sup>1</sup> :

- M. Aldo Cardoso\* (Président) ;
- Mme Susan M. Tolson\* ;
- M. Gilles Arditti.

Conformément aux recommandations du Code AFEP-MEDEF, les 2/3 des membres du Comité des Comptes sont indépendants, et ils possèdent tous des compétences financières et comptables.

Monsieur Aldo Cardoso, Président du Comité des Comptes, a une connaissance approfondie et reconnue de la finance et de la comptabilité d'entreprise ainsi que des procédures d'audit et de contrôle qu'il a acquises au cours de sa longue expérience à la Direction du cabinet d'audit et de conseils financiers, juridiques et fiscaux Arthur Andersen et de l'exercice de ses divers mandats d'administrateur de sociétés françaises et étrangères de premier plan. Il est Expert-Comptable diplômé.

Madame Susan M. Tolson a des connaissances financières et comptables ainsi que des compétences en matière d'investissements et de développements acquises de son expérience au sein de diverses structures d'investissements (en particulier en gestion des investissements) et de l'exercice de ses mandats d'administrateurs de sociétés et d'organisations à but non-lucratif en France et surtout à l'étranger.

Monsieur Gilles Arditti a des connaissances financières et comptables ainsi qu'en matière de fusions/acquisitions et relations investisseurs (principalement dans le secteur informatique et du Conseil) qu'il a développées en particulier au fil des différents postes de Direction occupés au sein du groupe Atos (Directeur Fusions-Acquisitions du Groupe, Directeur Financier France, Responsable des Relations Investisseurs et de la Communication Financière du Groupe...). Il a une connaissance approfondie des procédures apprises chez KPMG et développées au cours de sa carrière. Il est Expert-Comptable diplômé.

Pour plus d'informations sur la biographie de Madame Susan M. Tolson et Messieurs Aldo Cardoso et Gilles Arditti, voir Section G.2.3.2 Composition du Conseil d'Administration.

Conformément à la législation applicable, le Comité des Comptes comporte des membres ayant une compétence financière ou comptable. Tous les membres du Comité des Comptes doivent bénéficier lors de leur nomination d'une information sur les spécificités comptables, financières et opérationnelles de la Société.

La durée du mandat des membres du Comité des Comptes coïncide avec celle de leur mandat de membre du Conseil d'Administration. Il peut faire l'objet d'un renouvellement en même temps que ce dernier.

<sup>1</sup> Les administrateurs indépendants sont désignés par une \*

Le Président du Comité des Comptes est désigné par le Conseil d'Administration sur proposition du Comité des Nominations et des Rémunérations parmi les membres indépendants. Le Comité des Comptes ne peut comprendre aucun dirigeant mandataire social.

Le secrétariat des travaux du Comité est assuré par toute personne désignée par le Président du Comité ou en accord avec celui-ci.

### Modalités de fonctionnement (article 9.3.2 du Règlement Intérieur du Conseil d'Administration)

Le Comité des Comptes peut valablement délibérer soit en cours de réunion, soit par téléphone ou visioconférence, sur convocation de son Président ou du secrétaire du Comité, à condition que la moitié au moins des membres participent à ses travaux. Les convocations doivent comporter un ordre du jour et peuvent être transmises verbalement ou par tout autre moyen. Le Comité des Comptes prend ses décisions à la majorité des membres participant à la réunion, chaque membre étant titulaire d'une voix.

Le Comité des Comptes se réunit autant que de besoin et, en tout état de cause, au moins deux fois par an à l'occasion de la préparation des comptes annuels et des comptes semestriels. Les réunions se tiennent avant la réunion du Conseil d'Administration et, dans la mesure du possible, au moins deux jours avant cette réunion lorsque l'ordre du jour du Comité des Comptes porte sur l'examen des comptes semestriels et annuels préalablement à leur examen par le Conseil d'Administration.

Le Comité des Comptes peut recourir à des experts extérieurs en tant que de besoin.

### Travaux durant 2017

Au cours de l'exercice 2017, le Comité des Comptes s'est réuni sept fois. La participation des membres aux réunions a été de 95 % en moyenne. Le taux de participation le plus élevé a été de 100% (atteint par 2 membres du Comité) et le taux individuel le plus bas de 86 %.

Au cours de l'exercice 2017, le Comité des Comptes a examiné notamment les éléments suivants :

- Les documents comptables et financiers du Groupe, avant leur présentation au Conseil ; les rapports financiers périodiques sur la performance du Groupe et les projets de communiqués de presse financiers ainsi que les prévisions ;
- Les transactions avec les sociétés du groupe Atos ;
- Le plan d'audit interne du Groupe, les conclusions des principales missions et les rapports récapitulatifs concernant les activités de l'audit interne ;
- La cartographie des risques ;
- Les risques liés aux contrats critiques, l'état des réclamations reçues et des litiges, ainsi que des provisions.

Le Comité a entendu les rapports intermédiaires et finaux des Commissaires aux comptes concernant les comptes semestriels et annuels, ainsi que les rapports sur leurs autres travaux effectués dans le cadre de leur mission de vérification générale.

## G.2.6.2 Comité des Nominations et des Rémunérations [GRI 102-36] [GRI 102-37]

### Missions (article 9.3.1 du Règlement Intérieur du Conseil d'Administration)

Le Comité des Nominations et des Rémunérations a pour mission de préparer et de faciliter les décisions du Conseil d'Administration dans les domaines relevant de sa compétence.

En ce qui concerne les nominations, le Comité des Nominations et des Rémunérations a pour champ de compétence générale de rechercher et d'examiner toute candidature à la nomination à un poste de membre du Conseil d'Administration ou à une fonction de dirigeant mandataire social, et de formuler sur ces candidatures, un avis et/ou une recommandation auprès du Conseil d'Administration.

Le Comité des Nominations et des Rémunérations examine les opérations importantes comportant un risque de conflit d'intérêts entre la Société et les membres du Conseil d'Administration. La qualification d'administrateur indépendant est préparée par le Comité des Nominations et des Rémunérations et revue et débattue chaque année par le Conseil d'Administration avant la publication du Document de Référence.

En ce qui concerne les rémunérations, le Comité des Nominations et des Rémunérations a pour mission de formuler des propositions quant à la rémunération du Président et du Directeur Général (montant de la rémunération fixe et définition des règles de fixation de la rémunération variable, en veillant à la cohérence de ces règles avec l'évaluation faite annuellement des performances et avec la stratégie à moyen terme de l'entreprise et en contrôlant l'application annuelle de ces règles).

Le Comité des Nominations et des Rémunérations participe également à l'élaboration de la politique d'intéressement du personnel de la Société et de ses filiales. Il a notamment pour mission de formuler des propositions sur les décisions d'octroi d'options de souscription et/ou d'achat d'actions ou d'actions de performance de la Société au bénéfice des mandataires sociaux et de tout ou partie du personnel salarié de la Société et de ses filiales.

Les règles relatives à la rémunération des dirigeants sont décrites dans la Section G.3 « Rémunérations et actionariat des dirigeants » du présent Document de Référence.

Concernant les membres du Conseil d'Administration, le Comité est chargé de proposer au Conseil de statuer sur le montant annuel de l'enveloppe globale des jetons de présence qui sera soumise à l'approbation de l'Assemblée Générale des actionnaires, et les modalités de répartition desdits jetons de présence entre les administrateurs en tenant compte, notamment, de la présence de ceux-ci aux diverses réunions tant du Conseil que des comités dont ils font partie, du niveau de responsabilité encourue par les administrateurs et du temps qu'ils doivent consacrer à leurs fonctions.

Le Comité fait également des observations et/ou recommandations relatives au régime de retraite et de prévoyance, aux avantages en nature et droits pécuniaires des mandataires sociaux de la Société et de ses filiales.

### Composition (article 9.3.1 du Règlement Intérieur du Conseil d'Administration)

Le Comité des Nominations et des Rémunérations est composé d'au moins trois membres et au maximum de cinq membres, dont la majorité des membres doit être des membres indépendants du Conseil d'Administration, conformément aux recommandations du Code AFEP-MEDEF.

A la date du présent Document de Référence, les membres du Comité des Nominations et des Rémunérations sont <sup>1</sup> :

- M. Luc Rémont \* (Président) ;
- M. Thierry Breton ;
- Mme Susan M. Tolson \*.

Conformément aux recommandations du Code AFEP-MEDEF, le Comité des Nominations et des Rémunérations est composé d'un président indépendant et d'une majorité d'administrateurs indépendants, et ne comprend aucun dirigeant mandataire social exécutif.

Les membres du Comité sont désignés par le Conseil d'Administration parmi ses membres et en considération notamment de leur indépendance, de leur expérience et de leur compétence.

La durée du mandat des membres du Comité des Nominations et des Rémunérations coïncide avec celle de leur mandat de membre du Conseil. Il peut faire l'objet d'un renouvellement en même temps que ce dernier.

Le Président du Comité des Nominations et des Rémunérations est désigné parmi les membres indépendants par le Conseil d'Administration sur proposition du Président du Conseil d'Administration.

Le secrétariat des travaux du Comité est assuré par toute personne désignée par le Président du Comité ou en accord avec celui-ci.

### Modalités de fonctionnement (article 9.3.1 du Règlement Intérieur du Conseil d'Administration)

Le Comité des Nominations et des Rémunérations peut valablement délibérer soit en cours de réunion, soit par téléphone ou visioconférence, sur convocation de son Président ou du secrétaire du Comité, à condition que la moitié au moins des membres participent à ses travaux. Les convocations doivent comporter un ordre du jour et peuvent être transmises verbalement ou par tout autre moyen.

Le Comité des Nominations et des Rémunérations prend ses décisions à la majorité des membres participant à la réunion, chaque membre étant titulaire d'une voix. Le Comité des Nominations et des Rémunérations se réunit autant que de besoin et, en tout état de cause, au moins trois fois par an, notamment préalablement à la réunion du Conseil d'Administration se prononçant sur la situation des membres du Conseil d'Administration au regard des critères d'indépendance adoptés par la Société et, en tout état de cause, préalablement à toute réunion du Conseil d'Administration se prononçant sur la

fixation de la rémunération des membres de la Direction Générale ou sur la répartition des jetons de présence.

Le Directeur Général est associé aux travaux du Comité des Nominations et des Rémunérations sur les nominations.

Le Comité des Nominations et des Rémunérations peut recourir à des experts extérieurs en tant que de besoin.

### Travaux durant 2017

Au cours de l'exercice 2017, le Comité des Nominations et des Rémunérations s'est réuni quatre fois. La participation des membres aux réunions a été de 92 % en moyenne. Le taux de participation le plus élevé a été de 100% (atteint par 2 membres du Comité) et le taux individuel le plus bas de 75 %.

Le Comité des Nominations et des Rémunérations s'est réuni en 2017 afin de statuer, en particulier, sur les sujets suivants :

- L'examen de la rémunération variable du Directeur Général due au titre du second semestre 2016 et du premier semestre 2017 ;
- La définition des objectifs de performance applicables à la rémunération variable du Directeur Général pour le second semestre 2017 et le premier semestre 2018 ;
- L'examen de la conformité de la rémunération du Directeur Général avec les recommandations du Code AFEP-MEDEF ;
- Validation des conditions de performance de certains plans d'actions de performance en cours ;
- Fixation des modalités de certains plans d'actions de performance en cours (y compris les conditions de performance) ;
- Revue d'un projet de plan d'attribution d'actions de performance ou de stock-options en faveur du Directeur Général, d'un certain nombre de membres de la Direction du Groupe ainsi que des principaux cadres ;
- Revue des plans de rétention de certains managers dans le cadre de certaines opérations de croissance externe ;
- Revue d'un projet de plan d'actionnariat salarié (Boost) 2018 ;
- Revue des modalités de présentation des éléments de rémunération du Directeur Général devant être soumis au vote consultatif des actionnaires conformément aux dispositions du Code AFEP-MEDEF (*Say on Pay*) ;
- Composition du Conseil d'Administration et renouvellement des mandats d'administrateurs à l'Assemblée Générale Annuelle 2017 ;
- Montant de l'enveloppe de jetons de présence proposé à l'Assemblée Générale 2017, et les modalités de répartition de ces jetons de présence ;
- Revue de l'indépendance des membres du Conseil ;
- Politique de diversité au sein du Conseil ;
- Plan de succession des dirigeants mandataires sociaux.

<sup>1</sup> Les administrateurs indépendants sont désignés par une \*.



### G.2.6.3 Comité des Investissements

#### Composition (article 9.3.3. du Règlement Intérieur du Conseil d'Administration)

Le Comité des Investissements est composé au minimum de trois membres et au maximum de cinq membres, choisis par le Conseil d'Administration parmi ses membres.

Le Président du Comité des Investissements est désigné par le Conseil d'Administration sur proposition du Président du Conseil.

Les membres du Comité des Investissements sont nommés pour la durée de leur mandat de membre du Conseil d'Administration. Ils peuvent, cependant, démissionner lors de toute réunion du Conseil d'Administration sans motif, ni préavis. Leur mandat est renouvelable. Le Conseil d'Administration peut révoquer ad nutum tout membre du Comité des Investissements, sans qu'il soit besoin de justifier d'une telle révocation.

Les 3 membres du Comité sont <sup>1</sup> :

- M.Thierry Breton (Président) ;
- M. Gilles Grapinet ;
- M. Aldo Cardoso \*

Les mêmes règles de rémunération que pour les autres comités s'appliquent au Comité nouvellement créé, conformément aux règles indiquées à la Section G.3.1 Jetons de présence.

#### Missions (article 9.3.3. du Règlement Intérieur du Conseil d'Administration)

Dans les domaines relevant de sa compétence, le Comité des Investissements a pour mission de préparer et de faciliter les décisions du Conseil d'Administration. Il assiste à ce titre le Conseil d'Administration dans son analyse des projets de croissance externe majeurs menés par la Société.

Pour l'accomplissement de sa mission, le Comité des Investissements sera assisté de façon occasionnelle ou permanente par tout salarié dont l'expertise est utile aux travaux du Comité et dont la désignation sera faite sur proposition de son Président soumise à la décision du Conseil d'Administration.

Le Comité doit pouvoir recourir à des experts extérieurs en tant que de besoin.

#### Travaux durant 2017

Au cours de l'exercice 2017, le Comité des Investissements s'est réuni deux fois. La participation des membres aux réunions a été de 100 %.

Au cours de l'exercice 2017, le Comité des Investissements a examiné les différents projets d'acquisitions en cours, et notamment l'acquisition de Digital River World Payments (Suède), MRL Posnet (Inde) et FirstData Baltics (Pays Baltes).

## G.2.7 Evaluation des travaux du Conseil d'Administration [GRI 102-28]

Le Règlement Intérieur du Conseil d'Administration impose à celui-ci d'évaluer sa capacité à répondre aux attentes des actionnaires en analysant périodiquement sa composition, son organisation et son fonctionnement, ainsi que la composition, l'organisation et le fonctionnement de ses comités. Il doit notamment analyser les modalités de fonctionnement du Conseil d'Administration et de ses comités, réfléchir à l'équilibre souhaitable de leur composition, s'interroger périodiquement sur l'adéquation à leurs tâches de leur organisation et de leur fonctionnement, vérifier que les questions importantes sont convenablement préparées et débattues et mesurer la contribution effective de chaque administrateur aux travaux du Conseil d'Administration et des comités du fait de sa compétence et de son implication dans les délibérations.

L'évaluation a trois objectifs :

- (i) Evaluer le fonctionnement du Conseil ;
- (ii) Vérifier que les enjeux majeurs soient convenablement préparés et discutés ;
- (iii) Mesurer la participation et la contribution effective de chaque administrateur aux travaux du Conseil.

A cette fin, une fois par an, le Règlement Intérieur prévoit que le Conseil d'Administration consacre un point de son ordre du jour à un débat sur son fonctionnement et informe les actionnaires chaque année dans le Document de Référence de la réalisation de ces évaluations et des suites données.

Conformément au Code AFEP-MEDEF, le Conseil d'Administration effectue une évaluation annuelle formalisée, sous la Direction du Comité des Nominations et des Rémunérations et la supervision du Secrétaire du Groupe avec l'aide, le cas échéant, d'un consultant extérieur. Pour l'exercice 2017, le Conseil, lors de sa séance du 20 octobre 2017, a décidé de procéder à l'évaluation formalisée dans les mêmes conditions qu'au cours des années précédentes.

L'évaluation formalisée menée sur les travaux du Conseil et de ses comités au cours de l'exercice 2017 a permis d'approfondir l'appréciation des travaux effectués tant au sein du Conseil que des comités, s'agissant des conditions dans lesquelles les réunions sont préparées en particulier au sein des comités (ces derniers faisant l'objet également d'une évaluation).

L'étude a été conduite selon la procédure suivante :

- Sous la Direction du Comité des Nominations et des Rémunérations et la supervision du Secrétaire du Groupe, chaque administrateur répond à un questionnaire qui lui est adressé individuellement, avec la possibilité d'entretiens individuels avec les principaux dirigeants. Le questionnaire porte notamment sur les sujets suivants :
  - la pertinence de la composition du Conseil et des comités,
  - la pertinence de l'ordre du jour et des informations fournies à cet égard, ainsi que le temps consacré à des sujets spécifiques,

<sup>1</sup> Les administrateurs indépendants sont désignés par une \*

- la pertinence des moyens fournis aux comités afin de mener à bien leur mission,
- la qualité des recommandations formulées par les comités,
- la qualité des procès-verbaux des réunions,
- les documents/informations que les administrateurs souhaitent recevoir,
- le caractère satisfaisant de la participation effective de chaque administrateur aux travaux du Conseil,
- la contribution effective des administrateurs aux travaux du Conseil,
- les améliorations à apporter.
- A l'issue de ces travaux, un point a été inscrit à l'ordre du jour du Conseil d'Administration du 11 décembre 2017 afin de rapporter les conclusions de cette évaluation, et de mener une réflexion sur les points d'amélioration à retenir.

De façon générale, pour l'ensemble des questions posées, la situation est jugée très satisfaisante dans environ 90 % des cas (soit un niveau de satisfaction de 5 points plus élevé que l'année précédente). Plus précisément, il ressort des analyses du Secrétaire, partagées avec l'ensemble des administrateurs, les points suivants :

- Les administrateurs ont considéré comme pleinement satisfaisante la diversité de la composition du Conseil, avec une proportion de femmes qui s'est améliorée fin 2016 (4/9, soit 44 % des membres du Conseil). La majorité des administrateurs a également estimé que la diversité des compétences au sein du Conseil était appropriée et un administrateur a suggéré l'ajout d'un regard orienté digital et

Fintech. Ils estiment par ailleurs qu'il y aurait avantage à ce que, périodiquement, le Conseil tienne une séance dédiée aux questions relatives à la stratégie, à la croissance et au positionnement de Worldline au regard de la concurrence. A cette fin, certains d'entre eux souhaiteraient recevoir davantage d'informations sur l'évolution de la régulation, du marché et des technologies ;

- Le fonctionnement du Conseil et de ses comités s'est sensiblement améliorée cette année (+ 10 points par rapport à l'année précédente), même si plusieurs administrateurs estiment que les délais de transmission des documents pourraient encore s'améliorer. La tenue d'*executive sessions* sans la présence du management de l'entreprise a été recommandée par un administrateur et le Conseil a d'ores et déjà décidé de mettre en œuvre cette suggestion dès 2018 ;
- L'information adressée au Conseil est jugée satisfaisante. Les administrateurs ont souhaité recevoir davantage de revues de presse et d'analyses financières. Un point régulier au Conseil par un ou plusieurs responsables opérationnels permettrait également aux administrateurs de mieux connaître les grands métiers de Worldline.

En plus d'être abordé par le biais du questionnaire (notamment par l'évaluation de la participation effective de chaque administrateur), l'évaluation de l'action de la Direction Générale est intervenue deux fois en 2017, au cours des réunions du Conseil d'Administration ayant statué en février et en juillet sur la réalisation des critères de performance de la rémunération variable du Directeur Général, s'agissant respectivement du deuxième semestre 2016 et du premier semestre 2017.

## G.2.8 Table de concordance avec le rapport sur le gouvernement d'entreprise

Le Document de Référence 2017 comprend l'ensemble des éléments relatifs au gouvernement d'entreprise prévus aux articles L. 225-37 et suivants du Code de commerce devant être inclus dans le rapport du Conseil d'Administration sur le gouvernement d'entreprise. En conséquence, le tableau suivant permet d'identifier dans le Document de Référence 2017 les informations requises.

Informations requises en application des articles L. 225-37 et suivants du Code de commerce	Section du Document de Référence 2017	Page
<b>Gouvernance (L. 225-37-4 C. com.)</b>		
La liste de l'ensemble des mandats et fonctions exercés dans toute société par chaque mandataire social durant l'exercice	G.2.3.2.	297
Les conventions conclues entre une filiale et un mandataire social ou un actionnaire détenant plus de 10 % des droits de vote	N/A	
Un tableau récapitulatif des délégations en cours de validité accordées dans le domaine des augmentations de capital	G.6.6.4.	343
Le choix des modalités d'exercice de la direction générale de la Société	G.2.2.	296
La composition, ainsi que les conditions de préparation et d'organisation des travaux du Conseil	G.2.3., G.2.5.	297, 310
La politique de diversité appliquée aux membres du Conseil d'Administration	G.2.3.4.	304
Les limitations aux pouvoirs du Directeur Général	G.2.2.	296
Les dispositions du Code de gouvernement d'entreprise qui ont été écartées ainsi que le lieu où ce code peut être consulté	G.2.1.	296
Les modalités particulières de la participation des actionnaires à l'Assemblée Générale	G.1.3.2.	294
<b>La rémunération des dirigeants (L. 225-37-2 et L. 225-37-3 C. com.)</b>		
Présentation des projets de résolutions sur la politique de rémunération à soumettre à l'Assemblée Générale dans le cadre du vote <i>ex ante</i>	G.3.3., G.4.3.	319, 335
La rémunération des mandataires sociaux versée au cours de l'exercice clos	G.3.2.1., G.3.2.2, G.4.2.	319, 323, 335
Les engagements en faveur des mandataires sociaux à raison de la prise, de la cessation ou du changement de leurs fonctions.	N/A	
<b>Éléments susceptibles d'avoir une incidence en cas d'offre publique (L. 225-37-5 C. com.)</b>		
La structure du capital de la Société	G.6.1.2.	339
Les restrictions statutaires à l'exercice des droits de vote et aux transferts d'actions	G.1.3.2., G.6.6.7.	294, 344
Les participations directes ou indirectes dans le capital de la Société	G.6.1.2	339
La liste des détenteurs de tout titre comportant des droits de contrôle spéciaux	N/A	
Les mécanismes de contrôle prévus dans un système d'actionariat du personnel	N/A	
Les accords entre actionnaires qui peuvent entraîner des restrictions au transfert d'actions et à l'exercice des droits de vote	G.6.6.6, G.6.6.7,	344, 344
Les règles applicables à la nomination et au remplacement des membres du Conseil d'Administration ainsi qu'à la modification des statuts de la Société	G.1.3.1; G.1.3.2	293, 294
Les pouvoirs du Conseil d'Administration (en particulier en ce qui concerne l'émission ou le rachat d'actions)	G.1.3.1; G.6.6.3; G.6.6.10	293, 342, 344
Les accords conclus par la Société qui sont modifiés ou prennent fin en cas de changement de contrôle de la Société	E.8	261
Les accords prévoyant des indemnités pour les membres du Conseil d'Administration ou les salariés, s'ils démissionnent ou sont licenciés sans cause réelle et sérieuse ou si leur emploi prend fin en raison d'une offre publique d'achat ou d'échange	N/A	

## G.3 Rémunération et actionnariat des dirigeants

### G.3.1 Jetons de présence [GRI 102-35][GRI 102-36][GRI 102-51]

Le Président du Conseil d'Administration et les autres administrateurs occupant des fonctions au sein de Worldline ou du groupe Atos ne perçoivent pas de jetons de présence à raison de leur mandat d'administrateur de la Société.

Conformément à la résolution votée par les actionnaires au cours de l'Assemblée Générale Mixte du 24 mai 2017, l'enveloppe annuelle des jetons de présence a été fixée à 150 000 euros pour les membres du Conseil d'Administration pour l'exercice 2017.

Les règles de répartition des jetons de présence sont établies par le Conseil d'Administration, sur proposition du Comité des Nominations et des Rémunérations. Pour l'année 2017, les jetons de présence ont été alloués selon les principes suivants :

- pour le Conseil d'Administration : une rémunération fixe de 20 000 euros est versée par administrateur, ainsi qu'une rémunération variable de 1 000 euros par réunion (cette rémunération est versée en fonction de la participation aux réunions du Conseil) ;
- pour les comités : une rémunération est versée en fonction de la participation aux réunions des comités : 1 500 euros par réunion pour le Président du comité et 750 euros par réunion pour chacun des autres membres du comité.

Les membres du Conseil d'Administration de la Société n'ont pas reçu d'autre rémunération de la Société au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2017 à raison de leur mandat d'administrateur de la Société, à l'exception du Directeur Général de la Société, comme précisé ci-après.

#### G.3.1.1 Montant des jetons de présence payés et dus au cours de l'exercice, par administrateur, en fonction de sa présence aux réunions du Conseil d'Administration et des Comités - Tableau AMF n°3

(En euros)	2017		2016	
	Payés <sup>1</sup>	Dus <sup>2</sup>	Payés <sup>3</sup>	Dus <sup>4</sup>
Aldo Cardoso	41 500 *	44 000 *	42 000	41 500 *
Luc Rémont	35 500	36 000	36 500	35 500
Susan M. Tolson	40 000 *	38 500 *	38 750 *	40 000 *
Thierry Breton	-	-	-	-
Gilles Grapinet	-	-	-	-
Gilles Arditti	-	-	-	-
Charles Dehelly <sup>5</sup>	-	-	-	-
Danielle Lagarde	-	-	-	-
Ursula Morgenstern	-	-	-	-
Michel-Alain Proch <sup>5</sup>	-	-	-	-
Sophie Proust	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>117 000</b>	<b>118 250</b>	<b>117 250</b>	<b>117 000</b>

\* Ces montants alloués à des administrateurs résidant à l'étranger correspondent aux montants avant retenue fiscale à la source, versés ou dus par Worldline.

1 Jetons de présence payés au cours de l'exercice 2017, au titre de l'année 2016.

2 Jetons de présence dus au titre de l'année 2017.

3 Jetons de présence payés au cours de l'exercice 2016, au titre de l'année 2015.

4 Jetons de présence dus au titre de l'année 2016.

5 Administrateurs jusqu'au 12 décembre 2016.

Les jetons de présence relatifs à l'exercice clos le 31 décembre 2017 sont payés en 2018.

Pour l'exercice 2017, le montant des jetons de présence dus aux administrateurs s'est élevé à 118 250 euros, composé d'un montant de 60 000 euros au titre de la part fixe et 58 250 au titre de la part variable. Conformément à la recommandation du Code AFEP-MEDEF, la part variable des jetons de présence est structurellement prépondérante <sup>1</sup>.

A l'exception des montants indiqués ci-dessus, il n'y a pas d'autres rémunérations payées par Worldline ou sa société mère Atos SE, aux mandataires sociaux non dirigeants.

<sup>1</sup> Sur la base d'une participation de l'intégralité des administrateurs aux réunions du Conseil et de ses comités en 2017, la part variable aurait représenté un montant de 62 250 euros, laquelle aurait donc été prépondérante.

## G.3.2 Rémunération des dirigeants mandataires sociaux de la Société [GRI 102-35]

### G.3.2.1 Principes et critères de détermination, de répartition et d'attribution des éléments de rémunération des dirigeants mandataires sociaux de la Société, soumis au vote des actionnaires

#### G.3.2.1.1 Principes de rémunération de Thierry Breton - Président du Conseil d'Administration

Monsieur Thierry Breton a été nommé Président du Conseil d'Administration le 30 avril 2014, date de la transformation de la Société en société anonyme pour la durée de son mandat d'administrateur. Avant cette date, il était Président du Conseil de Surveillance de la société par actions simplifiée depuis le 31 juillet 2013. La date de fin de son mandat d'administrateur de la Société est celle de l'Assemblée Générale qui aura lieu en 2020, statuant sur les comptes de l'exercice 2019. M. Thierry Breton n'a perçu aucune rémunération au titre de son mandat au sein de la Société au cours des exercices 2013 et 2014.

Conformément à la décision du Conseil d'Administration du 30 avril 2014, Monsieur Thierry Breton ne percevra pas de rémunération au titre de son mandat de Président du Conseil d'Administration de la Société.

Monsieur Thierry Breton ne perçoit pas de jetons de présence à raison de son mandat d'administrateur de la Société.

Monsieur Thierry Breton ne bénéficie pas, au titre de la cessation de son mandat social au sein de la Société, d'indemnité de départ ou d'indemnité relative à une clause de non-concurrence.

Monsieur Thierry Breton bénéficie, au même titre que tous les membres du Comité Exécutif d'Atos achevant leur carrière au sein d'Atos SE ou d'Atos International SAS, d'un régime de retraite supplémentaire relevant de l'article L. 137-11 du Code de la sécurité sociale. La catégorie retenue est donc plus large que le seul cercle des mandataires sociaux. De plus amples informations sont données en Section D.3.5.7 du Document de Référence et dans le Document de Référence 2017 d'Atos SE.

#### G.3.2.1.2 Principes de rémunération de Gilles Grapinet - Directeur Général

Monsieur Gilles Grapinet a été nommé Directeur Général le 30 avril 2014, date de la transformation de la Société en société anonyme pour la durée de son mandat d'administrateur. Avant cette date, il était Président de la société par actions simplifiée depuis le 31 juillet 2013. Il n'a perçu aucune rémunération au titre de son mandat au sein de la Société au cours de l'exercice 2013. Lors de l'Assemblée Générale de 2017, son mandat d'administrateur de la Société a été renouvelé pour une durée de trois années.

La rémunération de M. Gilles Grapinet est déterminée dans le cadre de son contrat de travail conclu avec Atos International SAS, filiale d'Atos SE, pour une durée indéterminée. Ce contrat a été maintenu après l'admission aux négociations des actions de la Société sur le marché Euronext Paris. La quote-part de sa rémunération fixe afférente à ses fonctions de Directeur Général de la Société représente les deux tiers de la rémunération fixe totale prévue au titre de son contrat de travail avec Atos International SAS, filiale d'Atos SE. Cette quote-part fait l'objet d'une refacturation intégrale d'Atos International SAS à la Société.

Le Conseil d'Administration, lors de sa réunion du 28 juillet 2014, a arrêté les modalités de la refacturation de la rémunération de Monsieur Gilles Grapinet au titre de ses fonctions de Directeur Général de la Société.

Le Conseil d'Administration de la Société a autorisé, après examen par le Comité des Nominations et des Rémunérations, la signature d'une convention de prestation de services entre Atos International et la Société, portant sur la refacturation de la partie de la rémunération de Monsieur Gilles Grapinet afférente à l'exercice de ses fonctions de Directeur Général de Worldline, dans les conditions suivantes :

- Refacturation des deux tiers de la rémunération annuelle fixe versée à M. Gilles Grapinet ;
- Refacturation de la partie variable de sa rémunération liée à sa performance au sein de la société Worldline, et versée sur décision du Conseil d'Administration de Worldline (en fonction de l'atteinte d'objectifs qu'il détermine à l'avance) ;
- Refacturation des dépenses engagées au bénéfice de Worldline (deux tiers des coûts liés à son poste de travail et frais) ;
- Refacturation des deux tiers des avantages en nature dont bénéficie M. Gilles Grapinet (véhicule de fonction conformément à la politique du groupe Atos, et régime de prévoyance et de remboursement des frais de santé) ;
- Prise en charge par Worldline (sur la base de la durée du mandat de Monsieur Gilles Grapinet en tant que Directeur Général de Worldline et dans la limite des deux tiers) de l'acquisition de droits par Monsieur Gilles Grapinet au titre du régime de retraite à prestations définies (ces régimes de retraite étant applicables aux employés ou mandataires sociaux d'Atos International SAS ou d'Atos SE, membres du Comité Exécutif du groupe Atos).

Atos International SAS perçoit en sus, au titre de frais de gestion administrative, 2% du montant total des sommes ainsi refacturées à la Société.

Les principes suivants, gouvernant la rémunération de Monsieur Gilles Grapinet, Directeur Général et dirigeant mandataire social exécutif, ont été proposés par le Comité des Nominations et des Rémunérations, approuvés par le Conseil d'Administration, et sont soumis au vote de l'Assemblée Générale des actionnaires. Ils sont établis conformément aux recommandations du Code AFEP-MEDEF.

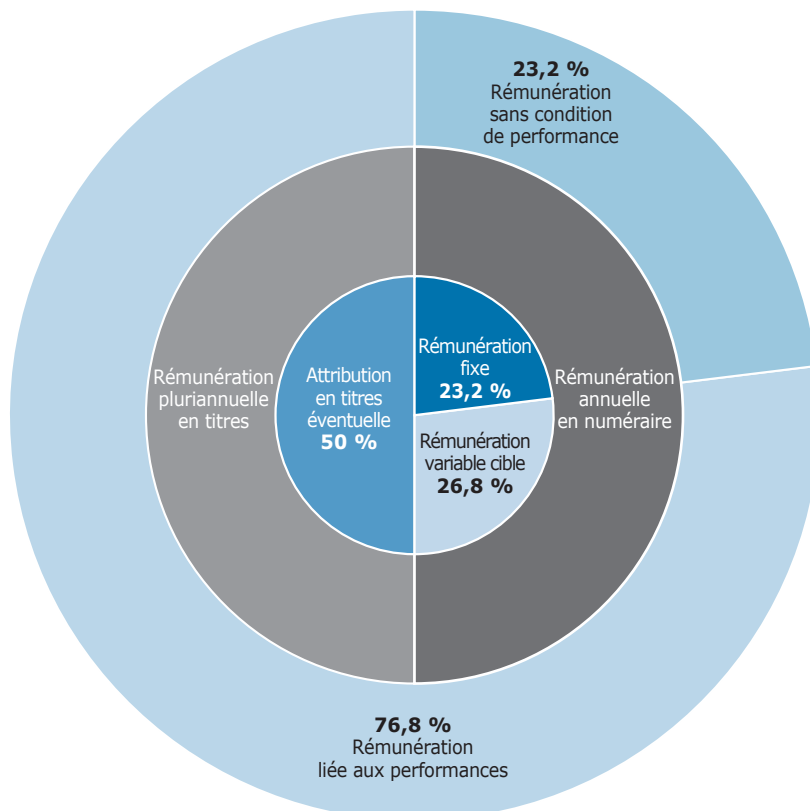
- Principe d'**équilibre** : le Comité des Nominations et des Rémunérations veille à ce qu'aucun élément composant la rémunération du Directeur Général ne soit disproportionné ;
- Principe de **compétitivité** : le Comité des Nominations et des Rémunérations veille également à la compétitivité de la rémunération des dirigeants mandataires sociaux, en pratiquant régulièrement des enquêtes de rémunération. Pour la mise en œuvre de ce principe, le Conseil d'Administration du 12 décembre 2016 a procédé à une analyse comparative des rémunérations de directeurs généraux auprès d'un échantillon composé de sociétés européennes du secteur des paiements présentant un profil similaire au profil de Worldline, établi sur une combinaison de critères (chiffre d'affaires, EBO, présence géographique, nombre de salariés), après avoir pris en compte l'augmentation de la taille de la Société depuis 2011 (introduction en bourse de la Société, acquisitions majeures réalisées en 2016, augmentation de près de 50% de la capitalisation boursière depuis l'introduction en bourse) ;

cet exercice de benchmark a souligné la cohérence entre la performance de la Société et la rémunération qui doit en résulter pour le Directeur Général ;

- Lien avec la **performance** : la rémunération du Directeur Général est étroitement liée aux **performances du Groupe**, notamment au moyen d'une rémunération variable établie sur une base semestrielle. Le paiement de ces bonus semestriels est subordonné à la réalisation d'objectifs précis, simples et mesurables, qui sont étroitement liés aux objectifs du Groupe tels qu'ils sont régulièrement communiqués aux actionnaires. Afin de développer une **communauté d'intérêts avec les actionnaires de Worldline** et d'associer les dirigeants et le Directeur Général à la performance et aux résultats financiers à long terme, une partie de leur rémunération est constituée d'attribution en titres, et notamment d'options de souscription d'actions et d'actions de performance. Enfin, la politique de rémunération du Directeur Général reflète l'engagement de Worldline en matière de responsabilité sociétale. Dans ce cadre, des indicateurs de performance liés à sa **responsabilité sociale et environnementale** ont été instaurés dans les plans d'options de souscription d'actions et d'actions de performance mis en place à compter de 2014.

Les principes énoncés ci-dessus s'appliqueront en cas de nomination d'un nouveau dirigeant mandataire social.

#### LA STRUCTURE DE LA RÉMUNÉRATION DU DIRECTEUR GÉNÉRAL EST LA SUIVANTE ET S'INSCRIT DANS LE CADRE DU PLAN DE DÉVELOPPEMENT DE LA SOCIÉTÉ ISSU DU PLAN À TROIS ANS « 2017-2019 » DU GROUPE ATOS





## **Composantes de la rémunération de Gilles Grapinet, Directeur Général au titre de l'exercice 2018**

Dans le cadre du plan stratégique de développement triennal « 2017-2019 » de Worldline, qui s'inscrit dans le plan triennal du groupe Atos « Ambition 2019 », le Conseil d'Administration du 12 décembre 2016 a approuvé, sur recommandation du Comité des Nominations et des Rémunérations, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2017, les composantes suivantes de la rémunération totale en numéraire de Monsieur Gilles Grapinet afférente à ses fonctions de Directeur Général de la Société, étant précisé que ces éléments sont inchangés par rapport à l'exercice 2017 :

### **1. Rémunération fixe**

Une rémunération annuelle fixe d'un montant de 415 000 d'euros.

### **2. Rémunération variable**

Une rémunération variable, selon objectifs, dont la cible annuelle est de 480 000 euros, avec un paiement maximum limité à 130%, ce qui représenterait une limite maximale de la rémunération variable fixée à 150,36% de la rémunération fixe en cas de surperformance et sans paiement minimum.

La rémunération variable du Directeur Général est une rémunération conditionnelle, reposant sur des critères de performances opérationnels lisibles et exigeants, de nature exclusivement quantitative et financière. Ces objectifs sont étroitement alignés avec les ambitions du Groupe telles que régulièrement présentées aux actionnaires.

Afin de suivre au plus près les performances du Groupe et de l'accompagner d'une façon proactive dans le suivi de son plan stratégique, la fixation des objectifs de performance pour le Directeur Général, et la revue qui en découle sont semestrielles. Ainsi, les objectifs du premier semestre sont fixés sur la base du budget approuvé par le Conseil d'Administration en décembre 2017 et les objectifs du second semestre sur la base du « Full Year Forecast 2 » qui sera approuvé en juillet 2018.

Pour les deux semestres 2018, la nature et la pondération de chacun des indicateurs sur lesquels repose la rémunération variable du Directeur Général sont les suivants :

- chiffre d'affaires (40%) ;
- Excédent Brut Opérationnel (EBO / OMDA) (30%) ;
- flux de trésorerie disponible Groupe, avant variations de capital, dividendes versés aux actionnaires et acquisitions et cessions (30%).

Le Conseil d'Administration décline, à travers ces objectifs semestriels conditionnant la rémunération variable du Directeur Général, les objectifs financiers du plan stratégique à trois ans portant sur le chiffre d'affaires, l'Excédent Brut Opérationnel (EBO / OMDA) et le flux de trésorerie disponible. Les objectifs budgétaires sous-jacents à cette rémunération variable sont établis par le Conseil d'Administration afin de conduire à bien la réalisation des objectifs financiers communiqués au marché.

Ainsi pour chaque indicateur de performance, le Conseil d'Administration fixe :

- un objectif cible, aligné sur le plan stratégique (budget), dont l'atteinte constitue un taux de réalisation de 100% permettant l'obtention de la rémunération variable cible liée à cet indicateur ;

- une valeur plancher qui détermine le seuil en-deçà duquel aucune rémunération variable liée à cet indicateur n'est due ;
- une valeur plafond qui détermine le seuil à partir duquel le montant de la rémunération variable liée à cet indicateur est plafonné à 130% de son montant cible.

La courbe d'élasticité établie permet d'accélérer à la hausse comme à la baisse le montant de la rémunération variable due en fonction du niveau d'atteinte de chacun des objectifs.

Le versement de la rémunération variable au titre des premier et second semestres 2018 sera quant à lui conditionné à l'approbation par l'assemblée appelée à statuer en 2019 sur les comptes de l'exercice clos en 2018.

### **3. Rémunération variable pluriannuelle en titres**

Worldline s'est engagée dans une démarche qui vise à associer ses collaborateurs à la performance et aux résultats financiers à long terme de la Société par l'intermédiaire, notamment, de plans d'incitation long terme. Ces derniers bénéficient aux premières lignes managériales de Worldline, y compris le Directeur Général ainsi qu'à une sélection d'experts et de talents (voir Section D.3.5.6).

La rémunération en titres du Directeur Général est limitée, à partir de la juste valeur déterminée selon la norme IFRS 2 reconnue dans les comptes consolidés à environ 50% de la rémunération globale du Directeur Général. Ainsi, chaque année, le Conseil d'Administration adaptera la rémunération sous forme de titres du Directeur Général, afin de respecter ce plafonnement.

L'acquisition des titres (actions et/ou options de souscription ou d'achat d'actions) est subordonnée à l'atteinte de conditions de performance, à remplir sur une période d'au moins trois ans, fondées sur les facteurs clés de la stratégie du Groupe et portant sur des critères opérationnels et mesurables et sur des indicateurs de performance liés à la responsabilité sociale et environnementale du Groupe.

Lors de la décision d'attribution, le Conseil d'Administration fixe le pourcentage (15%) de titres acquis que le dirigeant mandataire social doit conserver jusqu'à la fin de son mandat.

Pour 2018, il sera proposé à l'Assemblée Générale du 24 mai 2018 de renouveler les délégations en faveur du Conseil d'Administration à l'effet de procéder à l'attribution d'actions gratuites et d'options de souscription d'actions. Ces délégations permettront au Conseil de statuer sur (i) deux premiers plans globaux incluant le Directeur Général : le premier sera un plan d'actions de performance et le second un plan de d'options de souscription d'actions (« stock-options ») dont les principales caractéristiques sont les suivantes, et (ii) un troisième plan spécifique d'attribution d'actions de performance dédié à rétribuer et fidéliser un ou plusieurs salariés nouveaux entrants par le biais d'une acquisition et considérés comme talents clés.

**A. Condition de présence :** sous réserve de certaines exceptions prévues dans le plan telles que par exemple les cas de décès ou d'invalidité, l'attribution des actions de performance et/ou stock-options serait conditionnée à la conservation de la qualité de salarié ou de mandataire social d'Atos SE ou d'une société affiliée à Atos SE dans les conditions stipulées dans l'article L. 225-180 du Code de commerce par le bénéficiaire pendant la période d'acquisition.

- B. Conditions de performance :** l'acquisition des actions de performance et/ou l'exercabilité des stock-options serait également soumise à la réalisation des conditions de performance suivantes, internes et externes, appréciées pour chacune des trois années 2018, 2019 et 2020 pour les plans globaux et 2018, 2019 pour le plan spécifique.

**Plan d'actions de performance global :**

Conditions de performance internes :

Pour chacune des années 2018, 2019 et 2020, les 3 critères de performance interne sont les suivants:

- chiffre d'affaires ;
- Excédent Brut Opérationnel du Groupe (EBO / OMDA) ;
- flux de trésorerie disponible Groupe, avant variations de capital, dividendes versés aux actionnaires et acquisitions et cessions.

Les niveaux de performance annuels fixés pour ce plan seront en ligne avec les objectifs définis par le Conseil d'Administration et communiqués aux marchés financiers.

Dans l'hypothèse où une des conditions ne serait pas remplie au cours de la dernière année du plan, celle-ci sera réputée atteinte si elle est au moins égale à 85% de la cible retenue mais l'octroi des actions de performance sera réduit à 75%.

Les indicateurs mentionnés aux conditions de performance seront calculés sur la base d'un taux de change et d'un périmètre de consolidation constants.

Conditions de performance externes :

Au titre de chacune des années 2018, 2019 et 2020, au moins 2 des 3 conditions de performance externes suivantes doivent être atteintes (ou maintenues si elles ont déjà atteint le plus haut niveau) :

- Le Groupe Worldline obtient le rating GRI - G4 « Comprehensive » (ou son équivalent si, en cours de plan, le terme utilisé pour désigner le plus haut niveau est modifié) ;
- Le Groupe Worldline obtient le rating Eco Vadis CSR - « Gold » (ou son équivalent si, en cours de plan, le terme utilisé pour désigner le plus haut niveau est modifié) ;
- Le Groupe Worldline obtient le rating GAIA Index Certification générale égale ou supérieure à 70 % (ou son équivalent, si en cours de plan, ce terme est modifié).

**Plan d'options de souscription d'actions (« stock-options ») global :**

Conditions de performance internes :

Pour chacune des années 2018, 2019 et 2020, les 3 critères de performance interne et leurs niveaux cible sont les suivants:

- chiffre d'affaires : supérieur ou égal au budget -1,5% ;
- Excédent Brut Opérationnel du Groupe (EBO / OMDA) : 92,5 % du montant, comme indiqué dans le budget de l'année ;
- flux de trésorerie disponible Groupe, avant variations de capital, dividendes versés aux actionnaires et acquisitions et cessions : 92,5 % du montant, comme indiqué dans le budget de l'année.

Pour chaque année, au moins deux des trois critères de performance interne doivent être atteints, et si l'un d'entre eux ne l'est pas, il devient obligatoire pour l'année suivante.

Conditions de performance externes :

Au titre de chacune des années 2018, 2019 et 2020, au moins 2 des 3 conditions de performance externes suivantes doivent être atteintes (ou maintenues si elles ont déjà atteint le plus haut niveau) :

- Le Groupe Worldline obtient le rating GRI - G4 « Comprehensive » (ou son équivalent si, en cours de plan, le terme utilisé pour désigner le plus haut niveau est modifié) ;
- Le Groupe Worldline obtient le rating Eco Vadis CSR - « Gold » (ou son équivalent si, en cours de plan, le terme utilisé pour désigner le plus haut niveau est modifié) ;
- Le Groupe Worldline obtient le rating GAIA Index Certification générale égale ou supérieure à 70 % (ou son équivalent, si en cours de plan, ce terme est modifié).

**Plan d'actions de performance spécifique :**

L'acquisition serait soumise à des conditions de performance internes liées à l'entité opérationnelle. Un coefficient multiplicateur de 150% sera applicable en cas de surperformance dans les conditions définies par le règlement du plan.

Les conditions de performance porteront sur le chiffre d'affaires et l'Excédent Brut Opérationnel (EBO / OMDA), et ceci sur les deux années du plan (2018 et 2019).

Le Directeur Général ne bénéficiera pas de ce plan d'actions de performance spécifique.

**C. Périodes d'acquisition et de conservation:**

Les bénéficiaires d'actions de performance et/ou de stock-options acquerront définitivement celles qui leur sont attribuées 3 ans après la date d'octroi, sous réserve de l'atteinte des conditions de performance précitées et de la satisfaction de la condition de présence susvisée jusqu'à la date d'acquisition. Les actions ainsi acquises ne seront soumises à aucune obligation de conservation et seront immédiatement cessibles par leurs bénéficiaires, sous réserve des « périodes de clôture » fixées par la Société dans le Guide de Prévention des Délits d'Initiés (Guide for the Prevention of Insider Trading), des dispositions légales applicables et, pour le Directeur Général, de l'obligation de conservation de 15% des actions de performance qui lui seraient attribuées pendant toute la durée de ses fonctions.

Dans le cas où les conditions de performance et/ou la condition de présence ne seraient pas satisfaites, les actions de performance et/ou stock-options attribuées deviendraient caduques.

**4. Rémunérations exceptionnelles**

Le Directeur Général ne perçoit pas de rémunération exceptionnelle.

**5. Indemnités de cessation de fonction**

Le Directeur Général ne bénéficie d'aucune indemnité de départ ni d'aucune indemnité relative à une clause de non-concurrence en cas de cessation de son mandat.

**6. Avantages en nature**

Le Directeur Général bénéficie d'un véhicule de fonction.

**7. Retraite complémentaire et supplémentaire**

Comme tous les salariés d'Atos International SAS membres du Comité Exécutif du groupe Atos, Monsieur Gilles Grapinet bénéficiait, jusqu'au 1<sup>er</sup> mars 2015, d'un régime de retraite complémentaire à cotisations définies. Les cotisations à la charge de l'employeur correspondent à 5% de la rémunération

versée et sont limitées aux tranches A, B et C. Il n'y a pas de cotisation à la charge des salariés. Monsieur Gilles Grapinet bénéficie, au même titre que tous les membres du Comité Exécutif d'Atos achevant leur carrière au sein d'Atos SE ou d'Atos International SAS, d'un régime de retraite supplémentaire

relevant de l'article L. 137-11 du Code de la sécurité sociale. La catégorie retenue est donc plus large que le seul cercle des mandataires sociaux. De plus amples informations sont données en Section D.3.5.7 du Document de Référence et dans le Document de Référence 2017 d'Atos SE.

### **G.3.2.2 Eléments de la rémunération due ou attribuée au titre de l'exercice 2017 aux dirigeants mandataires sociaux de la Société, soumis au vote des actionnaires**

Conformément à l'article L. 225-37-2 du Code de commerce, les principes et les critères de détermination, de répartition et d'attribution des éléments fixes, variables long-termes et exceptionnels composant la rémunération totale et les avantages de toute nature, attribuables au Président et au Directeur Général en raison de l'exercice de son mandat pour l'exercice 2017 et constituant la politique de rémunération le concernant ont été soumis à l'approbation

des actionnaires et approuvés par l'Assemblée Générale de la Société le 24 mai 2017 (13<sup>e</sup> résolution).

En application de l'article L. 225-100 du Code de commerce, les montants résultant de la mise en œuvre de ces principes et critères sont soumis à l'approbation des actionnaires lors de l'assemblée générale statuant sur les comptes de l'exercice 2017.

#### **MONSIEUR THIERRY BRETON**

<b>Eléments de la rémunération</b>	<b>Montants</b>	<b>Commentaires</b>
<b>Rémunération fixe et variable</b>	<b>0 euro</b>	Monsieur Thierry Breton a été nommé Président du Conseil d'Administration le 30 avril 2014, date de la transformation de la Société en société anonyme pour la durée de son mandat d'administrateur. Avant cette date, il était Président du Conseil de Surveillance de la société par actions simplifiée depuis le 31 juillet 2013. La date de fin de son mandat d'administrateur de la Société est celle de l'Assemblée Générale qui aura lieu en 2020, statuant sur les comptes de l'exercice 2019. M. Thierry Breton n'a perçu aucune rémunération au titre de son mandat au sein de la Société au cours des exercices 2013 à 2017. Conformément à la décision du Conseil d'Administration du 30 avril 2014, Monsieur Thierry Breton ne percevra pas de rémunération au titre de son mandat de Président du Conseil d'Administration de la Société. Monsieur Thierry Breton ne perçoit pas de jetons de présence à raison de son mandat d'administrateur de la Société. Monsieur Thierry Breton ne bénéficie pas, au titre de la cessation de son mandat social au sein de la Société, d'indemnité de départ ou d'indemnité relative à une clause de non-concurrence.
<b>Jetons de présence</b>		
<b>Indemnité de prise ou cessation de fonction</b>		

Pour plus d'informations concernant la rémunération de Thierry Breton versée par Atos au titre de l'exercice 2017, voir section G.3 du Document de Référence 2017 d'Atos SE.



**MONSIEUR GILLES GRAPINET**

**Eléments de la rémunération**

Eléments de la rémunération	Montants	Commentaires																																						
<b>Rémunération fixe</b>	<b>415 000 euros</b> sur une base annuelle	La rémunération fixe versée au Directeur Général a été approuvée par l'Assemblée Générale de la Société le 24 mai 2017 (13 <sup>e</sup> résolution).																																						
<b>Rémunération variable</b>	<b>535 398 euros</b> au titre de l'exercice 2017 soit 111,5% de la rémunération variable cible annuelle et 129% de la rémunération annuelle fixe	<p>Pour rappel, la nature et la pondération de chacun des indicateurs composant la rémunération variable 2017 du Directeur Général sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● chiffre d'affaires (40%) ;</li> <li>● Excédent Brut Opérationnel du Groupe (EBO / OMDA) (30%) ;</li> <li>● Free Cash Flow Groupe (Flux de trésorerie disponible), avant dividende et résultat acquisitions/ventes (30%).</li> </ul> <p>La réalisation de ces critères et le montant de rémunération variable qui en découle ont été validés au cours des réunions du 24 juillet 2017 et 19 février 2018 par le Conseil d'Administration : la rémunération variable du Directeur Général, au titre du premier semestre 2017 s'est établie à 294 720 euros, soit 122,8% de sa rémunération variable cible (sur une base semestrielle), et à 240 678 euros soit 100,3% de sa rémunération variable cible (sur une base semestrielle) au titre du second semestre 2017.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Objectifs 2017</th> <th colspan="2">Premier semestre 2017</th> <th colspan="2">Second semestre 2017</th> </tr> <tr> <th>Indicateurs</th> <th>Poids</th> <th>Paiement *</th> <th>Poids</th> <th>Paiement *</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Croissance organique du chiffre d'affaires</td> <td>40%</td> <td>&gt; 100%</td> <td>40%</td> <td>&lt; 100%</td> </tr> <tr> <td>Excédent Brut Opérationnel du Groupe (EBO / OMDA)</td> <td>30%</td> <td>&gt; 100%</td> <td>30%</td> <td>&gt; 100%</td> </tr> <tr> <td>Flux de trésorerie disponible Groupe</td> <td>30%</td> <td>&gt; 100%</td> <td>30%</td> <td>&gt; 100%</td> </tr> <tr> <td><b>Paiement en % de la rémunération variable cible (sur une base semestrielle)</b></td> <td></td> <td><b>122,8%</b></td> <td></td> <td><b>100,3%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><i>* Après application de la courbe d'élasticité plafonnée à 130%.</i></p> <p>Par conséquent, la rémunération variable annuelle due pour 2017 s'est élevée à 535 398 euros, soit 111,5% de la rémunération variable cible. Sur la base des objectifs semestriels, le taux d'atteinte des objectifs annuels était le suivant :</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>2017</th> <th>Taux d'atteinte</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Chiffre d'affaires</td> <td>100,50%</td> </tr> <tr> <td>Excédent Brut Opérationnel (EBO / OMDA)</td> <td>104,20%</td> </tr> <tr> <td>Flux de trésorerie disponible Groupe</td> <td>113,40%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Les objectifs issus du budget sont en ligne avec les objectifs financiers publiés par la Société en début de chaque année.</p>	Objectifs 2017	Premier semestre 2017		Second semestre 2017		Indicateurs	Poids	Paiement *	Poids	Paiement *	Croissance organique du chiffre d'affaires	40%	> 100%	40%	< 100%	Excédent Brut Opérationnel du Groupe (EBO / OMDA)	30%	> 100%	30%	> 100%	Flux de trésorerie disponible Groupe	30%	> 100%	30%	> 100%	<b>Paiement en % de la rémunération variable cible (sur une base semestrielle)</b>		<b>122,8%</b>		<b>100,3%</b>	2017	Taux d'atteinte	Chiffre d'affaires	100,50%	Excédent Brut Opérationnel (EBO / OMDA)	104,20%	Flux de trésorerie disponible Groupe	113,40%
Objectifs 2017	Premier semestre 2017		Second semestre 2017																																					
Indicateurs	Poids	Paiement *	Poids	Paiement *																																				
Croissance organique du chiffre d'affaires	40%	> 100%	40%	< 100%																																				
Excédent Brut Opérationnel du Groupe (EBO / OMDA)	30%	> 100%	30%	> 100%																																				
Flux de trésorerie disponible Groupe	30%	> 100%	30%	> 100%																																				
<b>Paiement en % de la rémunération variable cible (sur une base semestrielle)</b>		<b>122,8%</b>		<b>100,3%</b>																																				
2017	Taux d'atteinte																																							
Chiffre d'affaires	100,50%																																							
Excédent Brut Opérationnel (EBO / OMDA)	104,20%																																							
Flux de trésorerie disponible Groupe	113,40%																																							
<b>Avantages en nature</b>	<b>3 565 euros</b>	Véhicule de fonction																																						

Eléments de la rémunération	Montants	Commentaires
<b>Rémunération variable pluriannuelle en titres</b>	Aucune attribution de stock-options ~ <b>43 700 actions de performance</b> valorisées à <b>654 883 euros</b> Valorisation des actions à partir de la juste valeur déterminée selon la norme IFRS 2 reconnue dans les comptes consolidés	Dans le cadre de l'autorisation donnée pour trente-huit mois par l'Assemblée Générale Mixte du 24 mai 2017 (vingt-troisième résolution), le Conseil d'Administration, lors de sa réunion du 24 juillet 2017, a décidé sur la recommandation du Comité des Nominations et des Rémunérations, de procéder à l'attribution d'un maximum théorique de 43 700 actions de performance ordinaires au Directeur Général de Worldline. Ce montant tient compte des recommandations du Code AFEP-MEDEF relatives aux dirigeants mandataires sociaux exécutifs. Ces actions sont évaluées à 654 883 euros selon la norme IFRS 2 reconnue dans les comptes consolidés de la Société. Dans son analyse, le Conseil d'Administration, sur l'avis du Comité des Nominations et des Rémunérations, a considéré les éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'attribution d'un maximum théorique de 43 700 actions de performance au Directeur Général ;</li> <li>• Le principe et l'exigence supplémentaire de moduler l'attribution définitive du nombre d'actions du Directeur Général, en fonction d'une surperformance éventuelle au travers de l'application qui en découlerait d'un coefficient multiplicateur de maximum 115%, et ce dans le respect du plafond de sa rémunération en titres à 50% de sa rémunération totale annuelle (même dans le cas le plus favorable) ;</li> <li>• L'obligation de conservation de 15% des actions de performance qui lui seraient attribuées pendant toute la durée de ses fonctions ;</li> </ul> L'interdiction de conclure toute opération financière de couverture sur les actions faisant l'objet de l'attribution durant toute la durée du mandat du Directeur Général. Pour un détail des conditions de cette attribution, voir Section G.3.2.4, Tableau 2.
<b>Autres éléments de rémunération</b>	<b>623 euros</b>	Refacturation des 2/3 de la prime de vacances due conventionnellement au Directeur Général et aux autres salariés de la société Atos International SAS.  Pour rappel, le Directeur Général ne perçoit pas de rémunération exceptionnelle ou d'autres éléments de rémunération. Il ne bénéficie d'aucune indemnité de départ ni d'aucune indemnité relative à une clause de non-concurrence en cas de cessation de son mandat. Le Directeur Général ne reçoit pas de jetons de présence.
<b>Régime de retraite supplémentaire à prestations définies</b>	Sans objet	Comme tous les salariés d'Atos International SAS membres du Comité Exécutif du groupe Atos, Monsieur Gilles Grapinet bénéficiait, jusqu'au 1 <sup>er</sup> mars 2015, d'un régime de retraite complémentaire à cotisations définies. Les cotisations à la charge de l'employeur correspondent à 5% de la rémunération versée et sont limitées aux tranches A, B et C. Il n'y a pas de cotisation à la charge des salariés. De plus, M. Gilles Grapinet bénéficie du régime de retraite supplémentaire dont bénéficient les employés ou mandataires sociaux d'Atos International SAS ou d'Atos SE, membres du Comité Exécutif du groupe Atos. La société Worldline s'est engagée par convention avec Atos SE à prendre en charge l'acquisition de droits par M. Gilles Grapinet au titre de ce régime de retraite à prestations définies (sur la base de la durée de son mandat de Directeur Général de Worldline et dans la limite des deux tiers). Pour une analyse détaillée de ce régime de retraite supplémentaire, voir Section D.3.5.7.

### G.3.2.3 Conformité de la rémunération globale des dirigeants mandataires sociaux aux recommandations du Code AFEP-MEDEF

Depuis l'admission aux négociations des actions de la Société sur le marché Euronext Paris, la Société s'est engagée à mettre en œuvre les recommandations du Code AFEP-MEDEF de gouvernement d'entreprise des sociétés cotées, relatives notamment aux conditions de rémunération des dirigeants mandataires sociaux, et en assurer le suivi. Le Conseil d'Administration de la Société s'est réuni le 19 février 2018 pour

l'examen annuel du suivi de la bonne application par la Société de ces principes de gouvernance.

Le Conseil s'est assuré de la bonne application par la Société de ces dispositions et a considéré que les pratiques de gouvernance de la Société, notamment en ce qui concerne la rémunération des dirigeants mandataires sociaux, sont conformes aux recommandations du Code AFEP-MEDEF.

### G.3.2.4 Détail des rémunérations dues ou versées aux dirigeants mandataires sociaux - Tableaux AMF n°1 et n°2

#### TABLEAU AMF N°1 - SYNTHÈSE DES RÉMUNÉRATIONS ET DES OPTIONS ET ACTIONS ATTRIBUÉES AUX DIRIGEANTS MANDATAIRES SOCIAUX

##### Monsieur Thierry Breton - Président du Conseil d'Administration

(En euros)	2017 en euros		2016 en euros	
	Au titre d'Atos	Au titre de Worldline	Au titre d'Atos	Au titre de Worldline
Rémunérations dues au titre de l'exercice	3 246 764	0	3 013 729	0
Valorisation des options attribuées au cours de l'exercice	0	0	-	0
Valorisation des actions de performance attribuées au cours de l'exercice *	2 876 186	0	2 456 445	0
<b>Total</b>	<b>6 122 950</b>	<b>0</b>	<b>5 470 174</b>	<b>0</b>

\* Actions de Performance Atos SE

##### Monsieur Gilles Grapinet - Directeur Général

(En euros)	2017 en euros		2016 en euros	
	Au titre d'Atos	Au titre de Worldline	Au titre d'Atos	Au titre de Worldline
Rémunérations dues au titre de l'exercice	513 283	954 586	494 344	840 167
Valorisation des options attribuées au cours de l'exercice	0	0	0	0
Valorisation des actions de performance attribuées au cours de l'exercice	143 055	654 883	365 099	646 643
<b>Total</b>	<b>656 338</b>	<b>1 609 469</b>	<b>859 443</b>	<b>1 486 810</b>

A chaque date d'attribution, la juste valeur des actions de performance est déterminée conformément à la norme IFRS 2 reconnue dans les comptes consolidés. Les actions de performance attribuées sont valorisées à partir de cette juste valeur. Cette valorisation correspond ainsi à une valeur historique à la date d'attribution calculée à des fins comptables. Elle ne représente ni une valeur actuelle de marché, ni le montant qui pourrait être payé au bénéficiaire lors de l'acquisition de ces actions de performance, si elles deviennent acquises.

#### TABLEAU AMF N°2 : RÉMUNÉRATIONS DE CHAQUE DIRIGEANT MANDATAIRE SOCIAL

##### Monsieur Thierry Breton - Président du Conseil d'administration

(En euros)	2017				2016			
	Au titre d'Atos		Au titre de Worldline		Au titre d'Atos		Au titre de Worldline	
	Dues	Versées	Dues	Versées	Dues	Versées	Dues	Versées
Rémunération fixe	1 400 000	1 400 000	-	-	1 350 000	1 350 000	-	-
Rémunération variable	1 840 410	1 824 383	-	-	1 656 991	1 602 991	-	-
Rémunération exceptionnelle	-	-	-	-	-	-	-	-
Jetons de présence	-	-	-	-	-	-	-	-
Avantages en nature	6 354	6 354	-	-	6 738	6 738	-	-
<b>Total</b>	<b>3 246 764</b>	<b>3 230 737</b>			<b>3 013 729</b>	<b>2 959 729</b>		



Monsieur Gilles Grapinet - Directeur Général

(En euros)	2017*				2016*			
	Au titre d'Atos		Au titre de Worldline		Au titre d'Atos		Au titre de Worldline	
	Dues	Versées	Dues	Versées	Dues	Versées	Dues	Versées
Rémunération fixe	207 500	207 500	415 000	415 000	200 330	200 330	400 660	400 660
Rémunération variable **	303 689	318 872	535 398	496 520	292 540	277 114	436 560	440 959
Rémunération exceptionnelle	0	0	0	0	0	0	0	0
Jetons de présence	0	0	0	0	0	0	0	0
Avantages en nature ***	1 782	1 782	3 565	3 565	1 474	1 474	2 947	2 947
Autre élément de rémunération ****	312	312	623	623				
<b>Total</b>	<b>513 283</b>	<b>528 466</b>	<b>954 586</b>	<b>915 708</b>	<b>494 344</b>	<b>478 917</b>	<b>840 167</b>	<b>844 566</b>

\* La rémunération de Monsieur Gilles Grapinet est déterminée dans le cadre de son contrat de travail conclu avec Atos International SAS, filiale d'Atos SE. La quote-part de sa rémunération fixe afférente à ses fonctions de Directeur Général de la Société représente les deux tiers de la rémunération fixe totale prévue au titre de son contrat de travail avec Atos International SAS, filiale d'Atos SE. Cette quote-part fait l'objet d'une refacturation intégrale d'Atos International SAS à la Société et figure dans le tableau ci-dessus.

\*\* Pour l'année 2017, la rémunération variable due correspond à la rémunération variable du second semestre 2016, versée au cours du premier semestre 2017. Au 31 décembre 2017, cette rémunération variable n'était ainsi pas encore refacturée par Atos International SAS à la Société.

\*\*\* Voiture de fonction

\*\*\*\* Prime conventionnelle de vacances

La rémunération variable due reflète les montants dus au titre du premier et du second semestre de l'année considérée. La rémunération variable versée correspond aux montants versés au titre du second semestre de l'année précédente, et du premier semestre qui suit. Conformément aux dispositions de la loi Sapin 2, le versement de la rémunération variable au titre du second semestre 2017 est conditionné à l'approbation par l'Assemblée appelée à statuer le 24 mai 2018 sur les comptes de l'exercice clos en 2017.

Les modalités de la refacturation par Atos SE de la rémunération de Monsieur Gilles Grapinet au titre de ses fonctions de Directeur Général de la Société sont décrites en Section G.3.2.1.2.

## Rémunération variable pluriannuelle en titres (Monsieur Gilles Grapinet)

Dans le cadre de l'autorisation donnée pour trente-huit mois par l'Assemblée Générale Mixte du 24 mai 2017 (vingt-troisième résolution), le Conseil d'Administration, lors de sa réunion du 24 juillet 2017, a décidé sur la recommandation du Comité des Nominations et des Rémunérations, de procéder à l'attribution d'un nombre maximum de 43 700 actions de performance ordinaires de la Société (tenant compte d'un dispositif de modulation du nombre d'actions en cas de surperformance via l'application d'un coefficient multiplicateur de maximum 115%), existantes ou à émettre au profit des dirigeants mandataires sociaux.

Les conditions de performance du nouveau plan, à remplir sur les trois années 2017, 2018 et 2019, portent sur des critères internes financiers liés aux flux de trésorerie disponible, à l'excédent brut opérationnel et à la croissance du chiffre d'affaires. Le plan prévoit également trois conditions externes, détaillées ci-dessous.

Les caractéristiques du plan d'attribution d'actions de performance sont les suivantes :

**1. Condition de présence :** sous réserve de certaines exceptions prévues dans le plan, l'attribution des actions de performance est conditionnée à la conservation de la qualité de salarié ou de mandataire social d'Atos SE ou d'une société affiliée à Atos SE dans les conditions stipulées dans l'article L. 225-180 du Code de commerce par le bénéficiaire pendant la période d'acquisition (point 3 ci-dessous) ;

**2. Conditions de performance :** L'attribution des actions de performance est également soumise à la réalisation de conditions de performance suivantes, internes et externes, calculées sur les trois années 2017, 2018 et 2019.

### Conditions de performance internes

Pour chacune des années 2017, 2018 et 2019, au moins 2 des 3 critères de performance interne doivent être remplis et si l'un d'entre eux n'est pas rempli, ce critère devient obligatoire pour l'année suivante :

#### Condition de performance n° 1

La croissance du chiffre d'affaires du Groupe Worldline pour les années 2017<sup>(1)</sup>, 2018 et 2019 est au moins égale à l'un des deux montants suivants :

- le taux de croissance figurant dans le budget de la Société moins un pourcentage fixé par le Conseil d'administration ; ou
- +5% de taux de croissance, par référence aux objectifs de croissance de la Société.

Étant précisé que les indicateurs des conditions de performance n°1, n°2, et n°3 seront calculés à taux de change et périmètre constants.

(1) Pour l'année 2017, le pourcentage figurant dans le budget est celui du « Full Year B2 ».

### Condition de performance n°2

L'Excédent Brut Opérationnel (EBO / OMDA) du Groupe Worldline pour l'année concernée est au moins égal à l'un des deux montants suivants:

- 85% du montant de l'EBO / OMDA du Groupe Worldline figurant dans le budget de la Société pour l'année concernée ; ou
- le montant de l'EBO/ OMDA du Groupe Worldline de l'année précédente, augmenté de 10%.

### Condition de performance n° 3

Le montant du Free Cash-Flow Groupe (Flux de Trésorerie Disponible), avant dividende et résultat acquisitions/ventes pour l'année concernée, est au moins égal à l'un des deux montants suivants:

- 85% du montant du Free Cash-Flow Groupe Worldline (Flux de Trésorerie Disponible), avant dividende et résultat acquisitions/ventes, figurant dans le budget de la Société pour l'année concernée, ou
- le montant du Free Cash-Flow Groupe Worldline (Flux de Trésorerie Disponible), avant dividende et résultat acquisitions/ventes, de l'année précédente, augmenté de 10%.

### Conditions de performance externes

Au titre de chacune des années 2017, 2018 et 2019, au moins 2 des 3 conditions de performance suivantes doivent être atteintes (ou maintenues si elles ont déjà atteint le plus haut niveau) :

- Le Groupe Worldline obtient le rating GRI Standards « Comprehensive » (ou son équivalent si, en cours de plan, le terme utilisé pour désigner le plus haut niveau est modifié) ;
- Le Groupe Worldline obtient le rating Eco Vadis CSR - « Gold » (ou son équivalent si, en cours de plan, le terme utilisé pour désigner le plus haut niveau est modifié) ;
- Le Groupe Worldline obtient le rating GAIA Index Certification générale égale ou supérieure à 70% (ou son équivalent, si en cours de plan, ce terme est modifié).
- Sous réserve de l'atteinte des conditions de performance du plan et du respect de la condition de présence, l'attribution définitive d'actions pourra varier entre 85% et 115% du nombre d'actions de performance communiqué aux Bénéficiaires dans la lettre d'attribution, en cas respectivement de sous-performance ou de surperformance du Groupe Worldline sur la période 2017-2019, par rapport à des objectifs définis par le Conseil d'Administration.

### Périodes d'acquisition

Les bénéficiaires d'actions de performance acquerront les actions le 24 juillet 2020, sous réserve de l'atteinte des conditions de performance précitées et de la satisfaction de la condition de présence susvisée jusqu'au 24 juillet 2020. Les actions ainsi acquises ne seront soumises à aucune obligation de conservation et seront immédiatement cessibles par leurs bénéficiaires, sous réserve des « périodes de clôture » fixées par la Société dans l'Insider and Confidential Information Guide (Guide des informations internes et confidentielles), des dispositions légales applicables et, pour le Directeur Général, de l'obligation de conservation de 15% des actions de performance qui lui seraient attribuées pendant toute la durée de ses fonctions.

## G.3.2.5 Options de souscription ou d'achat d'actions attribuées à, ou levées par, les dirigeants mandataires sociaux durant l'exercice - Tableaux AMF n° 4 et n° 5

Au cours de l'année 2017, les dirigeants mandataires sociaux n'ont bénéficié d'aucune attribution d'options de souscription ou d'achat d'actions d'Atos SE ou de Worldline. Le Président du

Conseil d'Administration ne détenait plus d'options donnant droit à la souscription d'actions d'Atos SE au 1<sup>er</sup> janvier 2017.

M. Gilles Grapinet a levé au cours de l'exercice des options de souscription d'actions Atos SE comme indiqué dans le tableau ci-dessous.

Liste nominative	N° et date du plan	Nombre d'options levées durant l'exercice	Prix d'exercice
<b>Gilles Grapinet</b>	23 décembre 2008 T1	14 000	18,40 euros
	23 décembre 2008 T1	6 800	18,40 euros
	23 décembre 2008 T2	6 800	22 euros
	23 décembre 2008 T3	6 800	26,40 euros
	23 décembre 2008 T1	2 506	18,40 euros
	23 décembre 2008 T2	2 506	22 euros
	23 décembre 2008 T3	2 505	26,40 euros
	23 décembre 2008 T3	16 930	26,40 euros

M. Gilles Grapinet, Directeur Général de la Société, n'a levé aucune option de souscription d'actions Worldline durant l'exercice 2017.

### G.3.2.6 Actions de performance attribuées au dirigeants mandataires sociaux durant l'exercice - Tableaux AMF n° 6

Le tableau ci-dessous présente les actions de performance qui ont été attribuées aux dirigeants mandataires sociaux, et notamment celles attribuées durant l'exercice clos.

Conformément à l'autorisation de l'Assemblée Générale Mixte des actionnaires de Worldline du 26 mai 2016, dans sa vingt-troisième résolution, le 25 juillet 2016, le Conseil d'Administration de la Société a procédé, sur la recommandation du Comité des Nominations et des Rémunérations, à l'attribution d'actions de performance dont le Directeur Général a été l'un des bénéficiaires. Les conditions de

performance relatives à ce plan sont résumées dans le Document de Référence 2016 de la Société.

Conformément à l'autorisation de l'Assemblée Générale Mixte des actionnaires de Worldline du 24 mai 2017 (23<sup>e</sup> résolution), le Conseil d'Administration de la Société a procédé le 24 juillet 2017, sur la recommandation du Comité des Nominations et des Rémunérations, à l'attribution d'actions de performance dont le Directeur Général a été l'un des bénéficiaires. Les conditions de performance relatives à ce plan sont résumées en Section G.3.2.4, Tableau 2.

En ce qui concerne chacun des autres plans Atos indiqués ci-dessous les conditions de performance relatives à ces plans sont résumées dans le Document de Référence d'Atos SE.

	Relatif à	Date du plan	Nombre d'actions	Date d'acquisition	Date de disponibilité	Valorisation des actions <sup>1</sup> (euros)
<b>M. Thierry Breton</b> <b>Président du Conseil d'Administration</b>	Atos	24 juillet 2017	43 000 <sup>2</sup>	31 juillet 2020	31 juillet 2020	2 876 186
<b>M. Gilles Grapinet</b> <b>Directeur Général</b>	Atos	24 juillet 2017	6 000	31 juillet 2020	31 juillet 2020	143 055
	Worldline	24 juillet 2017	43 700 <sup>3</sup>	24 juillet 2020	24 juillet 2020	654 883

<sup>1</sup> Valeur des actions lors de leur attribution telle que retenue dans le cadre de l'application d'IFRS 2, après prise en compte notamment d'une éventuelle décote liée à des critères de performance et à la probabilité de présence dans le groupe Atos à l'issue de la période d'acquisition, mais avant étalement au titre d'IFRS 2 de la charge sur la période d'acquisition. A compter de 2014, prise en compte d'une probabilité de réalisation des conditions de performance par Atos et Worldline.

<sup>2</sup> Le nombre final d'actions acquises sera plafonné à 38 738 actions.

<sup>3</sup> Attribution théorique tenant compte de l'application d'un coefficient multiplicateur de 115% (le nombre final d'actions de performance sera plafonné à 43 700 actions).

### G.3.2.7 Actions de performance devenues disponibles durant l'exercice pour les dirigeants mandataires sociaux - Tableau AMF n° 7

Au cours de l'année 2017, les actions de performance Atos SE attribuées le 24 juillet 2013, dans le cadre du plan France, sont devenues disponibles. Le Président du Conseil d'Administration ainsi que le Directeur Général sont des bénéficiaires de ce plan.

Les conditions d'acquisition sont détaillées dans le paragraphe relatif à l'historique des attributions d'actions de performance du Document de Référence d'Atos SE.

	Relatif à	Date du plan	Nombre d'actions	Date d'acquisition	Date de disponibilité
<b>M. Thierry Breton</b> <b>Président du Conseil d'Administration</b>	Atos	24 juillet 2013	45 000	24 juillet 2015	24 juillet 2017
<b>M. Gilles Grapinet</b> <b>Directeur Général</b>	Atos	24 juillet 2013	22 500	24 juillet 2015	24 juillet 2017

### G.3.2.8 Historique des attributions d'options de souscription ou d'achat d'actions au 31 décembre 2017 - Tableau AMF n° 8

Depuis le plan d'options de souscription d'actions émis le 31 décembre 2010, Atos SE n'a plus procédé à l'émission de plans d'options de souscription ou d'achat d'actions au profit des dirigeants mandataires sociaux ou de salariés. L'historique des attributions d'options accordées par Atos SE au cours des dix dernières années est repris dans le Document de Référence d'Atos SE.

Le tableau ci-dessous reprend l'historique des attributions d'options accordées par Worldline depuis 2014 pour rétribuer et fidéliser les salariés identifiés comme talents-clés et les cadres dirigeants.

M. Gilles Grapinet en tant que Directeur Général de la Société, a reçu 180 000 options de souscription d'actions Worldline SA le 3 septembre 2014 et le 1<sup>er</sup> septembre 2015. Pour des renseignements supplémentaires concernant les plans 2014 et 2015, veuillez-vous reporter respectivement aux Documents de Référence Worldline 2014 et 2015.

Aucun membre du Conseil d'Administration n'est bénéficiaire des plans d'options de souscription Worldline offerts le 25 mai et 16 août 2016.

	Date d'Assemblée				Total
	2014	2015	2016	2016	
<b>Date du Conseil d'Administration</b>	03/09/14	27/07/15 <sup>2</sup>	22/02/16 <sup>3</sup>	25/07/16 <sup>4</sup>	
<b>Date de début de la période d'exercice</b>	15/05/16	15/05/17	25/05/18	25/05/18	
<b>Date de fin de la période d'exercice</b>	03/09/24	31/08/25	24/05/26	15/08/26	
<b>Prix d'exercice en euros</b>	17,22	22,87	26,82	28,58	
<b>Nombre d'options consenties</b>	1 527 220	1 558 500	196 000	45 000	3 326 720
<b>Dont aux membres du Conseil d'Administration <sup>1</sup></b>	202 660 <sup>5</sup>	180 000 <sup>6</sup>	0	0	382 660
<b>Nombre de bénéficiaires</b>	92	138	52	2	
<b>Nombre d'options exercées</b>	563 396	245 850	0	0	809 246
<b>Nombre options annulées &amp; expirées</b>	90 300	154 500	2 500	0	247 300
<b>Situation au 31/12/2017</b>	873 524	1 158 150	193 500	45 000	2 270 174
<b>Valeur des options en circulation (en millions d'euros)</b>	15,04	26,49	5,19	1,29	48,00

<sup>1</sup> Conseil d'Administration actuel.

<sup>2</sup> La date d'octroi fixée par le Conseil d'Administration est le 1<sup>er</sup> septembre 2015.

<sup>3</sup> La date d'octroi fixée par le Conseil d'Administration est le 25 mai 2016.

<sup>4</sup> La date d'octroi fixée par le Conseil d'Administration est le 16 août 2016.

<sup>5</sup> Outre M. Gilles Grapinet qui a bénéficié de 180 000 options de souscription d'actions, Mme Ursula Morgenstern (13 330) et M. Gilles Arditi (9 330) ont également bénéficié d'options de souscription d'actions.

<sup>6</sup> Parmi les administrateurs, seul M. Gilles Grapinet a bénéficié d'options de souscription d'actions.

Le récapitulatif des conditions de performance applicables aux plans précités est repris sous la Section 17.3.3 du Document de Référence de 2016.

La validation des résultats des conditions de performance du plan d'options de souscription d'actions du 1<sup>er</sup> septembre 2015 est détaillée sous la Section G.3.2.11 du présent Document de Référence.

### G.3.2.9 Options de souscription ou d'achat d'actions consenties aux dix premiers salariés non mandataires sociaux attributaires et options levées par ces derniers - Tableau AMF n°9

	Nombre total d'options attribuées/d'actions souscrites ou achetées	Prix moyen pondéré (prix d'exercice pour l'année de l'attribution)	Plans
Options consenties, durant l'exercice, aux dix salariés dont le nombre d'options ainsi consenties est le plus élevé (information globale)	na	na	na
Options détenues sur l'émetteur levées durant l'exercice, par les dix salariés dont le nombre d'options ainsi achetées ou souscrites est le plus élevé (information globale)	179 557	17,22	3 septembre 2014
	83 200	22,87	1 septembre 2015

Les options de souscription Worldline attribuées en 2016 ne sont pas encore disponibles.

### G.3.2.10 Historique des attributions d'actions de performance - Tableau AMF n° 10

	Date d'Assemblée				Total
	26/05/2016 *	26/05/2016 *	02/01/2017 **	24/05/2017 *	
<b>Date du Conseil d'Administration</b>	25/07/2016	25/07/2016	12/12/2016	24/07/2017	
<b>Détails du Plan</b>	France	International	-	-	
<b>Nombre de bénéficiaires</b>	67	62	5	270	-
<b>Nombre d'actions consenties</b>	263 650	152 964	224 250	507 118	1 147 982
<b>Dont aux membres du Conseil d'Administration</b>	43 700	-	-	43 700	87 400
<b>Changement de plan suite à mobilité internationale</b>	-	-	-	-	-
<b>Nombre d'actions annulées ou caduques</b>	15 813	1 725	-	-	17 538
<b>Nombre d'actions acquises au 31/12/2017</b>	-	-	-	-	-
<b>Dont aux membres du Conseil d'Administration</b>	-	-	-	-	-
<b>Situation au 31/12/2017</b>	247 837	151 239	224 250	507 118	1 130 444
<b>Date d'acquisition définitive</b>	25/07/2018	25/07/2019	01/04/2020	24/07/2020	
<b>Date de disponibilité</b>	25/07/2019	25/07/2019	01/04/2020	24/07/2020	

\* le nombre d'actions tient compte de l'application d'un coefficient multiplicateur maximal de 115% (selon les modalités définies dans les conditions de performance)

\*\* le plan du 12 Décembre 2016 a été mis en place le 2 janvier 2017, il est décrit en Section 17.3.4 du Document de Référence 2016

Les 1 130 444 actions de performance restantes représentaient 0,85% du capital social de Worldline au 31 décembre 2017. Les stipulations du plan d'attribution d'actions de performance décidé le 24 juillet 2017, dont le Directeur Général a été l'un des bénéficiaires sont décrits à la Section G.3.2.4, Tableau 2.

Les conditions de performance des plans 2016 et 2017 sont listées ci-dessous :

Conditions de performance	Plan du 25/07/2016	Plan du 02/01/2017	Plan du 24/07/2017
Croissance du chiffre d'affaires pour l'année concernée est au moins égale à :	(i) Taux de croissance figurant dans le budget de la Société pour l'année concernée moins un pourcentage fixé par le Conseil d'Administration, ou (ii) Taux de croissance annuel par référence aux objectifs de croissance du Groupe.	(i) seuil d'atteinte de l'objectif fixé à -1,5% du taux de croissance d'equensWorldline figurant dans le budget pour l'année concernée (ii) plafond de l'objectif fixé à +2,5% du du taux de croissance d'equensWorldline figurant dans le budget pour l'année concernée (iii) coefficient multiplicateur linéaire entre le seuil et l'atteinte à 100% de l'objectif (85%-100%) puis entre l'objectif à 100% et le plafond de +2,5% (100%-115%)	(i) Taux de croissance figurant dans le budget de la Société pour l'année concernée moins un pourcentage fixé par le Conseil d'Administration, ou (ii) Taux de croissance annuel par référence aux objectifs de croissance du Groupe.
<b>et</b>			
Excédent Brut Opérationnel (EBO / OMDA) pour l'année concernée est au moins égal à :	(i) 85% du montant de l'Excédent Brut Opérationnel (EBO / OMDA) figurant dans le budget de la Société pour l'année concernée, ou bien (ii) le montant de l'Excédent Brut Opérationnel du Groupe (EBO / OMDA) de l'année précédente, augmenté de 10%.	(i) seuil d'atteinte de l'objectif fixé à 90% du montant de l'Excédent Brut Opérationnel du Groupe (EBO / OMDA) d'equensWorldline figurant dans le budget pour l'année concernée (ii) plafond de l'objectif fixé à 110% du montant de l'Excédent Brut Opérationnel (EBO / OMDA) d'equensWorldline figurant dans le budget pour l'année concernée (iii) coefficient multiplicateur linéaire entre le seuil et le plafond de 90% à 115%	(i) 85% du montant de l'Excédent Brut Opérationnel (EBO / OMDA) figurant dans le budget de la Société pour l'année concernée, ou bien (ii) le montant de l'Excédent Brut Opérationnel du Groupe (EBO / OMDA) de l'année précédente, augmenté de 10%.
<b>et</b>			
Free Cash Flow Groupe (Flux de trésorerie disponible), avant dividende et résultat acquisitions/ventes pour l'année concernée, est au moins égal à :	(i) 85% du montant du Free Cash Flow Groupe (Flux de trésorerie disponible), avant dividende et résultat acquisitions/ventes, figurant dans le budget de la Société pour l'année concernée, ou bien (ii) le montant du Free Cash Flow Groupe (Flux de trésorerie disponible), avant dividende et résultat acquisitions / ventes, de l'année précédente, augmenté de 10%.	(i) seuil d'atteinte de l'objectif fixé à 90% du montant du Free Cash Flow equensWorldline (Flux de trésorerie disponible), avant dividende et résultat acquisitions/ventes, figurant dans le budget de la Société pour l'année concernée (ii) plafond d'atteinte de l'objectif fixé à 110% du montant du Free Cash Flow equensWorldline (Flux de trésorerie disponible), avant dividende et résultat acquisitions/ventes, figurant dans le budget de la Société pour l'année concernée (iii) coefficient multiplicateur linéaire entre le seuil et le plafond de 85% à 115%	(i) 85% du montant du Free Cash Flow Groupe (Flux de trésorerie disponible), avant dividende et résultat acquisitions/ventes, figurant dans le budget de la Société pour l'année concernée, ou bien (ii) le montant du Free Cash Flow Groupe (Flux de trésorerie disponible), avant dividende et résultat acquisitions/ventes, de l'année précédente, augmenté de 10%.
<b>et</b>			
Condition externe liée à la performance sociale et environnementale	Au titre de chacune des années concernées, - la Société obtient au moins deux des trois scores suivant : - GRI G4 « Comprehensive » (ou son équivalent si, en cours de Plan, le terme utilisé pour désigner le plus haut niveau est modifié); - la Société obtient le score Eco Vadis CSR – « Gold » (ou son équivalent si, en cours de Plan, le terme utilisé pour désigner le plus haut niveau est modifié); - la Société obtient le score GAIA Index Certification générale égal ou supérieur à 70 % (ou son équivalent, si en cours de Plan, ce terme est modifié). Evaluation annuelle	Au titre de chacune des années concernées, - Customer Satisfaction: une cible est fixée, le seuil est fixé à 90% de cette cible et le plafond à 110% de cette dernière. Le coefficient multiplicateur est linéaire et fixé à 85% pour le seuil et 115% pour le plafond. - equensWorldline Quality Measure: une cible est fixée sur la base du SLA, le seuil est fixé à 90% de cette cible et le plafond à 110% de cette dernière. Le coefficient multiplicateur est linéaire et fixé à 85% pour le seuil et 115% pour le plafond.	Au titre de chacune des années concernées, - la Société obtient au moins deux des trois scores suivant : - GRI G4 « Comprehensive » (ou son équivalent si, en cours de Plan, le terme utilisé pour désigner le plus haut niveau est modifié); - la Société obtient le score Eco Vadis CSR – « Gold » (ou son équivalent si, en cours de Plan, le terme utilisé pour désigner le plus haut niveau est modifié); - la Société obtient le score GAIA Index Certification générale égal ou supérieur à 70 % (ou son équivalent, si en cours de Plan, ce terme est modifié). Evaluation annuelle
Années concernées	2016 - 2017 - 2018	2017 - 2018 - 2019	2017 - 2018 - 2019



### G.3.2.11 Validation des conditions de performance des plans d'attribution d'actions de performance et de stock-options en cours d'acquisition ou acquis au cours de l'exercice

Les plans d'options de souscriptions d'actions du 3 septembre 2014 et 1 septembre 2015 sont définitivement acquis et les options sont exerçables depuis respectivement le 15 mai 2016 et 15 mai 2017.

Pour ce qui concerne les plans d'options de souscriptions d'actions du 25 mai et 16 août 2016, ainsi que le plan d'actions de performance du 25 juillet 2016, les conditions de performance

internes ont été vérifiées pour 2016 et 2017. Les conditions de performance externes liées au plan d'actions de performance du 25 juillet 2016 sont également remplies. L'acquisition définitive des options de souscription d'actions/actions de performance attribuées dans le cadre de ces plans demeure soumise à la vérification de la condition de présence à la date d'acquisition respective de ces plans.

<b>Chiffre d'affaires Worldline</b> Validation du Critère	<b>2017</b> OUI	<b>2016</b> OUI
<b>Excédent Brut Opérationnel (EBO / OMDA)</b> Validation du critère	<b>2017</b> OUI	<b>2016</b> OUI
<b>Flux de trésorerie disponible Worldline</b> Validation du critère	<b>2017</b> OUI	<b>2016</b> OUI
<b>Condition(s) externe(s)</b> liée(s) à la performance sociale et environnementale Validation du critère	<b>2017</b> OUI	<b>2016</b> OUI
<b>Validation des conditions de performance</b>	<b>OUI</b>	

Pour ce qui concerne le plan d'actions de performance du 24 juillet 2017, les conditions de performance internes ont été vérifiées pour 2017. Les conditions de performance externes sont également remplies. L'acquisition définitive des actions de performance attribuées dans le cadre de ce plan demeure

soumise à la réalisation des conditions de performance internes et externes relatives aux années 2018 et 2019 ainsi qu'à la vérification de la condition de présence à la date d'acquisition respective de ces plans.

<b>Chiffre d'affaires Worldline</b> Validation du Critère	<b>2019</b> En attente	<b>2018</b> En attente	<b>2017</b> OUI
<b>Excédent Brut Opérationnel (EBO / OMDA)</b> Validation du critère	<b>2019</b> En attente	<b>2018</b> En attente	<b>2017</b> OUI
<b>Flux de trésorerie disponible Worldline</b> Validation du critère	<b>2019</b> En attente	<b>2018</b> En attente	<b>2017</b> OUI
<b>Conditions externes</b> liées à la performance sociale et environnementale Validation du critère	<b>2019</b> En attente	<b>2018</b> En attente	<b>2017</b> OUI
<b>Validation des conditions de performance</b>	<b>En attente</b>		

### G.3.2.12 Avantages des dirigeants mandataires sociaux - Tableau AMF n° 11

Thierry Breton, Président du Conseil d'Administration, n'est lié par aucun contrat de travail et ne bénéficie d'aucune indemnité de départ ni d'aucune indemnité relative à une clause de non-concurrence en cas de cessation de son mandat.

Monsieur Gilles Grapinet, Directeur Général, bénéficie d'un contrat de travail au sein du groupe Atos qui se maintiendra à l'issue de son mandat social de Directeur Général de la Société. Il ne bénéficie d'aucune indemnité de départ contractuelle ni d'aucune indemnité relative à une clause de non-concurrence lors de la cessation de son mandat social de la Société.

Dirigeants Mandataires Sociaux	Contrat de travail Worldline		Régime de retraite supplémentaire Worldline		Indemnités ou avantages dus ou susceptibles d'être dus à raison de la cessation ou de changement de fonctions Worldline		Indemnités relatives à une clause de non-concurrence Worldline	
	OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON
<b>Thierry Breton</b> Président du Conseil d'Administration								
Début de mandat : 30 avril 2014		✓		✓		✓		✓
Fin de mandat : Assemblée Générale appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31/12/2017								
<b>Gilles Grapinet</b> Directeur Général								
Début de mandat : 30 avril 2014		✓		✓		✓		✓
Fin de mandat : Assemblée Générale appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31/12/2017								

**Retraite complémentaire :** Comme tous les salariés d'Atos International SAS membres du Comité Exécutif du groupe Atos, Monsieur Gilles Grapinet bénéficiait, jusqu'au 1<sup>er</sup> mars 2015, d'un régime de retraite complémentaire à cotisations définies (les cotisations à la charge de l'employeur correspondent à 5% de la rémunération versée et sont limitées aux tranches A, B et C. Il n'y a pas de cotisation à la charge des salariés).

**Retraite supplémentaire :** Le Président du Conseil d'Administration et le Directeur Général bénéficient du dispositif de retraite supplémentaire applicable aux membres du Comité Exécutif d'Atos achevant leur carrière au sein d'Atos SE ou d'Atos International SAS relevant de l'article L. 137-11 du Code de la sécurité sociale. La catégorie retenue est donc plus large que le seul cercle des mandataires sociaux. Les caractéristiques de ce régime de retraite sont précisées en Section D.3.5.7.

## G.4 Assemblée Générale Annuelle du 24 mai 2018

---

### G.4.1 Présentation des résolutions soumises à l'Assemblée Générale Annuelle

Les résolutions à soumettre au vote des actionnaires seront publiées dans un avis de réunion paraissant au Bulletin des Annonces Légales Obligatoires (BALO), suivi d'un avis de convocation à l'Assemblée Générale Annuelle convoquée le 24 mai 2018. Ces avis seront mis en ligne sur le site Internet de la société Worldline (dans la Section « Investisseurs ») conformément aux lois et règlements en vigueur.

### G.4.2 Eléments de la rémunération due ou attribuée au titre de l'exercice 2017 aux dirigeants mandataires sociaux de la Société, soumis à l'avis des actionnaires

Les éléments de rémunération dus ou attribués à la fin de l'exercice 2017 au Président du Conseil d'Administration et au Directeur Général, qui seront soumis au vote des actionnaires lors de l'Assemblée Générale du 24 mai 2018, sont présentés au paragraphe G.3.2.2 du présent document de référence.

### G.4.3 Principes et critères de détermination, de répartition et d'attribution des éléments de rémunération des dirigeants mandataires sociaux de la Société, au titre de l'exercice 2018, soumis au vote des actionnaires

Les principes et critères de fixation, d'attribution et d'attribution des éléments de rémunération du Président du Conseil d'Administration et du Directeur Général de la Société au titre de l'exercice 2018, qui seront soumis au vote des actionnaires lors de l'Assemblée Générale du 24 mai 2018, sont présentés au paragraphe G.3.2.1 du présent document de référence.

## G.4.4 Etat récapitulatif des opérations réalisées au cours du dernier exercice sur des actions de la Société (Article 223-26 du Règlement général de l'AMF)

Nom	Nombre d'actions achetées ou souscrites	Nombre d'actions vendues	Date	Prix d'achat/Prix de vente (En euros)
	7 000 *		06/03/2017	17.2200
Charles Dehelly		7 000	06/03/2017	27.0690
Danielle Lagarde	1 500		16/03/2017	27.2700
Gilles Arditti	1 500		03/05/2017	30.6011
Ursula Morgenstern	1 500		03/05/2017	30.6011
Luc Rémont	1 500		03/05/2017	30.4977
Thierry Breton	1 500		04/05/2017	30.4063
Sophie Houssiaux	1 500		04/05/2017	30.7101

\* en exercice de stock-options

## G.5 Code et chartes [GRI 102-12] [GRI 102-16]

### G.5.1 Pacte Mondial des Nations Unies

Depuis juin 2010, Worldline, tout comme son actionnaire majoritaire, Atos SE, est participant du Pacte Mondial des Nations Unies, affirmant ainsi son attachement à dix principes universellement reconnus concernant les droits de l'homme, les normes du travail, l'environnement et la lutte contre la

corruption. Worldline, en tant que filiale d'Atos SE, s'engage complètement et volontairement, tant au niveau de l'entreprise qu'au niveau de ses dirigeants, à conduire ses opérations conformément à ces principes.

### G.5.2 Code d'éthique

Le Code d'éthique de Worldline a été revu et approuvé par le Conseil d'Administration de Worldline en 2016.

Le Code d'éthique fait directement référence aux valeurs d'entreprise de Worldline, qui définissent les pratiques éthiques comme l'épine dorsale de la stratégie d'entreprise de Worldline : Responsabilité, Confiance, Compétitivité durable, Qualité du service, Ecoute des clients, Innovation, Bien-être au Travail, Excellence.

Le Code d'éthique rappelle également aux collaborateurs la nécessité d'agir dans leur activité professionnelle de manière honnête, impartiale et intègre et dans le respect du cadre légal en vigueur dans chacun des pays où Worldline exerce ses activités.

Ce principe d'intégrité implique que Worldline traite ses collaborateurs comme les tiers à l'entreprise de manière intègre en fonction de leurs mérites et leurs qualifications, en prohibant toute forme de discrimination.

Les fournisseurs, les partenaires et les tiers qui assistent Worldline dans le développement de ses activités doivent s'engager formellement à respecter les principes du code. Ces principes sont intégrés dans la Charte de Développement Durable des Fournisseurs qu'ils doivent signer.

Pour des informations plus détaillées, voir Section D.4.11 Conformité juridique. Le Code d'éthique est consultable sur le site internet de Worldline, rubrique RSE (Responsabilité Sociétale d'Entreprise).

### **G.5.2.1 Lutte contre la corruption**

Worldline refuse toute forme de corruption ou pratique malhonnête ou illégale destinée à obtenir un avantage commercial ou autre, ainsi que tout blanchiment d'argent. En tant que participant au Pacte Mondial des Nations Unies, Worldline adhère notamment au principe concernant la corruption « sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et d'avantages ».

Pour toute information supplémentaire sur le programme de conformité de Worldline en matière de lutte anti-corruption, voir Section D.4.1.1 Conformité juridique.

### **G.5.2.2 Concurrence loyale**

Worldline traite ses clients, fournisseurs, partenaires et intermédiaires avec respect, n'utilise pas de méthodes déloyales ni ne pratique de conditions discriminatoires. En conséquence, Worldline refuse que ses collaborateurs ou les tiers qui apportent leur assistance prennent part à un accord, une entente ou une pratique concertée qui contreviendrait aux lois et réglementations applicables en matière de pratiques anticoncurrentielles.

Pour toute information supplémentaire sur le programme de conformité de Worldline en la matière, voir Section D.4.1.1 Conformité juridique.

### **G.5.2.3 Prévention des conflits d'intérêts**

Worldline entend s'assurer que les décisions prises par un de ses collaborateurs dans le cadre de ses activités professionnelles sont prises de façon objective et impartiale, dans l'intérêt de Worldline, et non en fonction d'intérêts personnels, financiers ou familiaux.

En conséquence il est demandé aux collaborateurs d'informer la Société dans les cas où ils se trouveraient dans une situation constituant un conflit d'intérêt avec des concurrents, partenaires, clients ou fournisseurs de Worldline.

Pour toute information supplémentaire sur le programme de conformité de Worldline en matière de prévention des conflits d'intérêts, voir Section D.4.2.2 Code de conduite et sensibilisation des collaborateurs dans le service des achats.

### **G.5.2.4 Lutte contre la fraude et protection des biens de Worldline**

Les biens que possède Worldline, que sont notamment ses biens matériels, tels que ses équipements, les droits de propriété intellectuelle ou ses disponibilités financières, sont utilisés aux seules fins de permettre l'exercice par Worldline de ses activités dans le respect des lois et règles définies par le Groupe ; les

reportings doivent être de qualité, fiables et pertinents, traduisant de manière exacte les activités de l'entreprise.

Pour toute information supplémentaire sur le programme de conformité de Worldline en matière de lutte contre la fraude et la protection des biens de Worldline, voir Section D.4.1.1 Conformité juridique.

### **G.5.2.5 Devoir de loyauté, protection de la confidentialité des informations privilégiées**

Worldline protège ses informations confidentielles et celles qui sont portées à sa connaissance par ses clients, fournisseurs et ses partenaires (voir Section D.4.1.2 Protection des données personnelles et confidentialité des données clients). Par ailleurs, Worldline a mis en place des règles de prévention des délits et manquements d'initiés (voir Section G.5.4 Information privilégiée et délit d'initié).

En outre, Worldline s'assure que, dans leurs décisions et leurs actions, les employés de Worldline agissent de bonne foi, comme s'abstenir d'agir d'une manière inappropriée de toute nature, y compris dénigrer les services fournis par Worldline à ses clients, détournement de l'utilisation des services de Worldline et de ses actifs à des fins personnelles.

### **G.5.2.6 Système d'alerte - Devoirs et droits des employés**

Pour tout employé qui croit qu'une loi, un règlement ou l'un des principes énoncés dans le Code d'éthique a été ou est sur le point d'être violé, Worldline a mis en place un droit de signalement au supérieur hiérarchique, au Directeur Juridique ou au Responsable de la Compliance Groupe. Ce signalement est fait conformément à la législation applicable dans le pays où il est employé. L'employé qui procède à un signalement se voit assurer la confidentialité la plus complète. L'employé ne peut être soumis à aucune sanction, mesure de rétorsion ou discrimination, à condition qu'il ait agi de bonne foi et sans intention de causer un préjudice, même si les événements relatifs à l'alerte se révèlent inexacts ou qu'aucune action n'est prise par la suite.

Si nécessaire, la protection de l'employé peut être assurée, sur sa demande, notamment par une mesure de mobilité au sein du Groupe. Toutes les alertes qui révèlent des comportements frauduleux, des lacunes importantes ou des manquements dans les contrôles internes entraînent des mesures correctives et/ou des mesures disciplinaires et/ou une action en justice. Les signalements anonymes ne sont pas considérés, sauf si permis par les lois locales.

Pour toute information supplémentaire sur le programme de conformité de Worldline en matière de système d'alerte, voir Section D.4.1.1 Conformité juridique.

## G.5.3 Autres dispositions applicables

Le Code d'Ethique ne contient pas toutes les dispositions obligatoires applicables au sein de Worldline. Un socle de politiques élaborées par les différentes fonctions et adoptées au sein du Groupe encadre les activités de chaque collaborateur, qui doit notamment respecter celles relatives aux prises de

décisions et délégations de pouvoirs, aux conditions contractuelles applicables aux clients ou fournisseurs, à la sélection de futurs collaborateurs et leur formation ou au processus de sélection des partenaires commerciaux.

## G.5.4 Information privilégiée et délit d'initié

Afin de permettre la transparence et l'intégrité du marché des titres Worldline, la Société vise à fournir à ses investisseurs et actionnaires, dans des conditions égales pour tous, les informations sur son activité et sa performance. La Société demande à ses principaux cadres et salariés ayant accès à des informations sensibles de suivre les règles particulières de prévention des délits d'initiés figurant dans un guide de prévention.

### G.5.4.1 Délit d'initié

L'exploitation ou la divulgation d'informations privilégiées constitue une violation de la loi ou la réglementation boursière, qui peut donner lieu à des poursuites pénales, administratives (Autorité des Marchés Financiers) et civiles. En conséquence aucun collaborateur ne doit divulguer des informations privilégiées à des tiers ou ne doit négocier des titres Worldline lorsqu'il est en possession d'une information privilégiée.

### G.5.4.2 Négociation lors des fenêtres négatives

Les collaborateurs susceptibles d'avoir accès sur une base régulière à des informations privilégiées ne doivent pas négocier, directement ou indirectement des titres Worldline durant une « fenêtre négative ». Une fenêtre négative s'entend des six semaines précédant la publication des résultats financiers annuels de Worldline, des 30 jours précédant la publication des résultats financiers semestriels et des quatre semaines précédant la publication des informations financières au titre du premier, du deuxième et du troisième trimestre.

### G.5.4.3 Couverture des stock-options et actions de performance

Il est interdit à tous les collaborateurs de mettre en place, au moyen d'instruments dérivés ou autrement, une couverture (droit d'acheter ou de vendre à un certain prix ou toute autre modalité) contre la variation du cours de Worldline de leur exposition à la valeur potentielle :

- des stock-options dont ils sont bénéficiaires jusqu'au début de leur période d'exercice ;
- des actions de performance dont ils sont attributaires pendant les périodes d'acquisition et de blocage.

Dans le sens des engagements pris à l'occasion de précédents plans d'attribution d'actions de performance, le Directeur Général, lors de l'attribution d'options de souscription le 3 septembre 2014 et le 1<sup>er</sup> septembre 2015 et lors de l'attribution d'actions de performance le 25 juillet 2016 et le 24 juillet 2017, a pris acte de l'interdiction qui lui était faite par la Société de conclure toute opération financière de couverture sur les actions faisant l'objet de l'attribution durant toute la durée de son mandat social.



## G.6 Evolution du capital et performance boursière

### G.6.1 Informations de base

#### G.6.1.1 Transactions des titres

Les actions Worldline SA sont cotées sur le marché Euronext Paris depuis le 27 juin 2014, sous le code ISIN FR0011981968 et ne font pas l'objet de cotation sur une autre place de marché.

<b>Nombre de titres</b>	<b>132 898 963</b> (au 31 décembre 2017)
Classification sectorielle	Technologie de l'information
Indice principal	CAC AllShares
Autres indices	SBF 120, CAC Industrials, CAC Sup. Services
Marché	Euronext Paris Compartiment A
Place de cotation	Euronext Paris (France)
Code	WLN (Euronext)
Code ISIN	FR0011981968
Eligibilité contrôle/SRD	oui/oui

Les principaux codes sont :

Source	Code	Source	Code
Euronext	WLN	Reuters	WLN.PA
AFP	WLN	Thomson	WLN-FR
Bloomberg	WLN:FP		

#### G.6.1.2 Capital social au cours des 3 derniers exercices et évolution du flottant

L'évolution du flottant des actions du Groupe exclut les participations détenues par les actionnaires de référence, à savoir Atos SE détenant 69,83 % du capital social. Aucun autre actionnaire de référence n'a annoncé sa volonté de maintenir un actionariat stratégique dans le capital du Groupe. Les participations détenues par les salariés et la Direction sont également exclues du flottant.

A la connaissance de la Société et sur la base des déclarations de franchissement de seuils reçues, aucun actionnaire autre qu'Atos SE ne possède plus de 5 % du capital social de la Société ou des droits de vote.

Au 31 décembre 2017	Nombre d'actions	% du capital	% des droits de vote
Atos SE	92 802 579	69,83%	82,23%
Conseil d'Administration	32 004	0,02%	0,02%
Employés	290 211	0,22%	0,13%
Flottant	39 774 169	29,93%	17,62%
<b>Total</b>	<b>132 898 963</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>



<b>Au 31 décembre 2016</b>	<b>Nombre d'actions</b>	<b>% du capital</b>	<b>% des droits de vote</b>
Atos SE	92 802 579	70,12 %	82,44 %
Conseil d'Administration	23 006	0,02 %	0,01 %
Employés	322 887	0,24 %	0,14 %
Flottant	39 198 524	29,62 %	17,41 %
<b>Total</b>	<b>132 346 996</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>

<b>Au 31 décembre 2015</b>	<b>Nombre d'actions</b>	<b>% du capital</b>	<b>% des droits de vote</b>
Atos SE	92 802 579	70,34 %	70,34 %
Conseil d'Administration	23 006	0,02 %	0,02 %
Employés	159 758	0,12 %	0,12 %
Flottant	38 941 245	29,52 %	29,52 %
<b>Total</b>	<b>131 926 588</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>

### G.6.1.3 Actionnariat au 28 février 2018

Le tableau suivant résume la répartition des actionnaires de la Société au 28 février.

A la connaissance de la Société, et selon les informations qu'elle a reçues, aucun actionnaire (à l'exception d'Atos SE) ne détient 5 % ou plus du capital de la Société ou de ses droits de vote à la date du dépôt du présent Document de Référence.

<b>Au 28 février 2018</b>	<b>Nombre d'actions</b>	<b>% du capital</b>	<b>% des droits de vote</b>
Atos SE	92 802 579	69,80 %	82,21 %
Conseil d'Administration	32 004	0,02 %	0,02 %
Employés	289 524	0,22 %	0,13 %
Flottant	39 823 586	29,95 %	17,64 %
<b>Total</b>	<b>132 947 693</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>

## G.6.2 Dividendes

Aucun dividende n'a été versé en 2015, en 2016, ni en 2017. Lors de sa réunion du 19 février 2018 et tenant compte de la priorité stratégique donnée en 2018 pour le développement de Worldline, le Conseil d'Administration a décidé de proposer lors de la prochaine Assemblée Générale des actionnaires de ne pas distribuer de dividende au titre des résultats de 2017.

La politique de versement de dividendes est présentée en Section B.4.6.

## G.6.3 Documentation

La Société met à la disposition de ses actionnaires, outre le Document de Référence, édité en français et en anglais :

- un rapport semestriel ;
- des annonces trimestrielles de chiffre d'affaires et une revue de l'activité ;
- des communiqués de presse ponctuels, l'information réglementée, ainsi que des informations générales sur le site internet de la Société à l'adresse Worldline.net.

## G.6.4 Calendrier financier

24 avril 2018	Chiffre d'affaires du premier trimestre 2018
24 mai 2018	Assemblée Générale Ordinaire
24 juillet 2018	Résultats du premier semestre 2018
22 octobre 2018	Chiffre d'affaires du troisième trimestre 2018

## G.6.5 Contact

Les investisseurs institutionnels, les analystes financiers et les actionnaires individuels peuvent obtenir des renseignements auprès de :

**David Pierre-Kahn**

Relations investisseurs

80, quai Voltaire, 95870 Bezons

T : +33 (0)1 3434 9066

M : +33 (0)6 2851 4596

david.pierre-kahn@worldline.com

Les demandes de renseignements peuvent également être envoyées par e-mail à [investor-relations@worldline.com](mailto:investor-relations@worldline.com)

## G.6.6 Capital

### G.6.6.1 Capital au 31 décembre 2017

Au 31 décembre 2017, le capital social de la Société s'élevait à 90 371 294,84 euros, divisé en 132 898 963 actions de 0,68 euro de nominal entièrement libérées.

Depuis le 31 décembre 2016, le capital social a été augmenté de 375 337,56 euros, correspondant à l'émission de 551 967 actions nouvelles résultant de l'exercice d'options de souscription d'actions.

### G.6.6.2 Evolution du capital depuis cinq ans

Le capital social de la Société a évolué au cours des cinq dernières années comme suit :

Augmentation de la valeur nominale des actions pour la porter à 6,80 euros, intervenue le 23 avril 2014, faisant passer le capital social de 78 804 599,61 euros à 79 028 274 euros, suivie le même jour d'une division par 10 de la valeur nominale des actions, réduite de 6,80 euros à 0,68 euro. Par conséquent, 104 596 245 nouvelles actions ont été créées ;

Dans le cadre de son introduction en bourse, une augmentation de capital a été approuvée par le Conseil d'Administration de Worldline en date du 26 juin 2014. 15 548 780 nouvelles actions ont été émises pour une valeur nominale de 0,68 euro ;

Le 29 décembre 2014, 159 758 actions ont été créées dans le cadre du Programme d'achat d'actions des collaborateurs « Boost » ;

Le 5 février 2016, 163 129 actions ont été créées dans le cadre du Programme d'achat d'actions des collaborateurs « Boost » ;

Durant l'exercice 2016, 257 279 actions ont été créées suite à l'exercice d'option de souscription d'action (stock-options) de la part de dirigeants et de salariés du Groupe.

Durant l'exercice 2017, le nombre d'actions a augmenté de 551 967 actions suite à l'exercice des stock-options par les salariés du Groupe Worldline.

Au 31 décembre 2017, le capital social de Worldline SA était ainsi composé de 132 898 963 actions ayant une valeur nominale unitaire de 0,68 euro.

### G.6.6.3 Autres titres donnant accès au capital

#### G.6.6.3.1 Plans d'options de souscription d'action

	2014	2015	2016	2017	Total
<b>Date du Conseil d'Administration</b>	03/09/14	27/07/15 <sup>1</sup>	22/02/16 <sup>2</sup>	25/07/16 <sup>3</sup>	
<b>Date de début de la période d'exercice</b>	15/05/16	15/05/17	25/05/18	25/05/18	
<b>Date de fin de la période d'exercice</b>	03/09/24	31/08/25	24/05/26	15/08/26	
<b>Nombre d'options consenties</b>	1 527 220	1 558 500	196 000	45 000	3 326 720
<b>Nombre d'options exercées</b>	563 396	245 850	0	0	809 246
<b>Nombre options annulées &amp; expirées</b>	90 300	154 500	2 500	0	247 300
<b>Situation au 31/12/2017</b>	873 524	1 158 150	193 500	45 000	2 270 174

<sup>1</sup> La date d'octroi fixée par le Conseil d'Administration est le 1er septembre 2015.

<sup>2</sup> La date d'octroi fixée par le Conseil d'Administration est le 25 mai 2016.

<sup>3</sup> La date d'octroi fixée par le Conseil d'Administration est le 16 août 2016.

Si toutes les stock-options avaient été exercées avant la fin de l'exercice, 2 270 174 nouvelles actions auraient été créées, entraînant une dilution à hauteur de 1,71 %.

#### G.6.6.3.2 Plans d'actions de performance

	Date d'Assemblée				Total
	26/05/2016 *	26/05/2016 *	02/01/2017 **	24/05/2017 *	
<b>Date du Conseil d'Administration</b>	25/07/2016	25/07/2016	12/12/2016	24/07/2017	
<b>Détails du Plan</b>	France	International	-	-	
<b>Nombre de bénéficiaires</b>	67	62	5	270	-
<b>Nombre d'actions consenties</b>	263 650	152 964	224 250	507 118	1 147 982
<b>Nombre d'actions annulées ou caduques</b>	15 813	1 725	-	-	17 538
<b>Situation au 31/12/2017</b>	247 837	151 239	224 250	507 118	1 130 444
<b>Date d'acquisition définitive</b>	25/07/2018	25/07/2019	01/04/2020	24/07/2020	
<b>Date de disponibilité</b>	25/07/2019	25/07/2019	01/04/2020	24/07/2020	

\* Le nombre d'actions tient compte de l'application d'un coefficient multiplicateur maximal de 115% (selon les modalités définies dans les conditions de performance)

\*\* Le plan du 12 décembre 2016 a été mis en place le 2 janvier 2017, il est décrit en Section 17.3.4 du Document de Référence 2016

Les 1 130 444 droits à actions de performance restants représentaient 0,85 % du capital social de Worldline au 31 décembre 2017. Les stipulations du plan d'attribution d'actions de performance décidé le 24 juillet 2017, dont le Directeur Général a été l'un des bénéficiaires sont décrits à la section G.3.2.4, Tableau 2.

#### G.6.6.4 Autorisations en cours portant sur des actions et autres valeurs mobilières

Les autorisations, en cours de validité au cours de l'exercice, d'intervenir sur le capital social et d'émettre des actions et autres valeurs mobilières sont les suivantes :

<b>Autorisation</b>	<b>Durée de l'autorisation</b>	<b>Montant maximum</b>	<b>Utilisation des autorisations (valeur nominale)</b>	<b>Solde non utilisé (valeur nominale)</b>
Assemblée Générale des actionnaires du 13 juin 2014 Programmes de stock-options	38 mois	2,5 % du capital de la Société <sup>3</sup>	3 079 420 attribution nettes de stock-options stock-options	224 138
Assemblée Générale des actionnaires du 24 mai 2017 (14 <sup>e</sup> résolution) Autorisation à l'effet d'acheter, de conserver ou de transférer des actions de la Société	18 mois	10 % du capital ajusté à tout moment	Section G.6.6.10	10 %
Assemblée Générale des actionnaires du 24 mai 2017 (16 <sup>e</sup> résolution) Augmentation du capital social par incorporation de primes, réserves, bénéfices ou autres	26 mois	500 millions d'euros	Non utilisée	500 millions d'euros
Assemblée Générale des actionnaires du 24 mai 2017 (17 <sup>e</sup> résolution) Augmentation de capital avec maintien du droit préférentiel de souscription	26 mois	50 % du capital pour les augmentations de capital <sup>1</sup> Montant maximum pour les titres de créance : 1 milliard d'euros	Non utilisée	50 % du capital pour les augmentations de capital <sup>1</sup> Montant maximum pour les titres de créance : 1 milliard d'euros
Assemblée Générale des actionnaires du 24 mai 2017 (18 <sup>e</sup> résolution) Augmentation de capital sans droit préférentiel de souscription par offre au public	26 mois	45 % du capital social pour les augmentations de capital <sup>1</sup> Montant maximum pour les titres de créance : 1 milliard d'euros	Non utilisée	45 % du capital social pour les augmentations de capital <sup>1</sup> Montant maximum pour les titres de créance : 1 milliard d'euros
Assemblée Générale des actionnaires du 24 mai 2017 (19 <sup>e</sup> résolution) Augmentation de capital sans droit préférentiel de souscription suite à une offre effectuée dans le cadre de l'article L. 411-2 du Code monétaire et financier français (placement privé auprès d'investisseurs qualifiés)	26 mois	30 % du capital pour les augmentations de capital <sup>1,2</sup> Montant maximum pour les titres de créance : 600 millions d'euros	Non utilisée	30 % du capital pour les augmentations de capital <sup>1,2</sup> Montant maximum pour les titres de créance : 600 millions d'euros
Assemblée Générale des actionnaires du 24 mai 2017 (20 <sup>e</sup> résolution) Augmentation de capital en rémunération d'apports en nature	26 mois	10 % du capital de la Société <sup>1,2</sup>	Non utilisée	10 % du capital de la Société <sup>1,2</sup>
Assemblée Générale des actionnaires du 24 mai 2017 (21 <sup>e</sup> résolution) Augmentation du nombre d'actions devant être émises avec ou sans droit préférentiel de souscription	26 mois	Limite prévue par la réglementation applicable au jour de l'émission (à ce jour, 15 % de l'émission initiale) <sup>1,2,4</sup>	Non utilisée	Limite prévue par la réglementation applicable au jour de l'émission (à ce jour, 15 % de l'émission initiale) <sup>1,2,4</sup>

Autorisation	Durée de l'autorisation	Montant maximum	Utilisation des autorisations (valeur nominale)	Solde non utilisé (valeur nominale)
Assemblée Générale des actionnaires du 24 mai 2017 (22 <sup>e</sup> résolution) Augmentation de capital réservée aux adhérents de plans d'épargne avec suppression du droit préférentiel de souscription des actionnaires au profit de ces derniers	26 mois	2,5 % du capital de la Société <sup>1</sup>	Non utilisée	2,5 % du capital de la Société <sup>1</sup>
Assemblée Générale des actionnaires du 24 mai 2017 (23 <sup>e</sup> résolution) Attribution gratuite d'actions aux salariés et mandataires sociaux	38 mois	0,5 % du capital de la Société	507 118 actions	157 376 actions
Assemblée Générale des actionnaires du 24 mai 2017 (15 <sup>e</sup> résolution) Réduction du capital social par annulation d'actions autodétenues	18 mois	Dans la limite de 10 % du capital social par période de 24 mois	Non utilisée	Dans la limite de 10 % du capital social par période de 24 mois

1 Le montant nominal maximum total des augmentations de capital qui peuvent être effectuées en vertu de cette autorisation doit être déduit de la limite globale d'une augmentation de capital immédiate ou différée, fixée à 80 % du capital social.

2 Le montant nominal maximum total des augmentations de capital qui peuvent être effectuées en vertu de cette autorisation doit être déduit de la limite globale d'une augmentation de capital immédiate ou différée, fixée à 40 millions d'euros.

3 Un sous-plafond fixé à 0,5 % s'applique aux allocations du Président, du Directeur Général et d'autres mandataires sociaux.

4 Le montant nominal des augmentations de capital qui peuvent être effectuées en vertu de cette autorisation s'imputera sur le montant du plafond stipulé dans la résolution en vertu de laquelle est décidée l'émission initiale.

#### G.6.6.5 Franchissements de seuil

En 2017, la Société n'a été informée d'aucun franchissement des seuils mentionnés à l'Article L. 233-7 alinéa I du Code de commerce.

#### G.6.6.6 Pacte d'actionnaires

Aucun pacte d'actionnaires n'a été notifié à la Société, à la connaissance de la Société, il n'existe aucune action de concert ni aucun accord similaire.

A la connaissance de la Société, il n'existe pas d'autre accord susceptible d'avoir une incidence significative en cas d'offre publique sur le capital social de la Société.

#### G.6.6.7 Droits de vote

Chaque action de la Société donne droit à son titulaire à une voix, sous réserve (i) de l'existence d'un droit de vote double attribué à toutes les actions nominatives entièrement libérées inscrites au nom d'un même titulaire depuis deux ans au moins et (ii) des actions auto-détenues qui sont privées de droit de vote.

#### G.6.6.8 Structure de contrôle

A la date du dépôt du présent Document de Référence, Atos SE possède le contrôle exclusif de la Société.

Cependant, des mesures ont été prises pour qu'Atos SE n'abuse pas de son statut d'actionnaire majoritaire de la Société. A cette fin, la Société a nommé trois administrateurs indépendants conformément

aux critères établis par le Code AFEP-MEDEF, représentant un tiers des administrateurs de la Société, conformément aux recommandations du Code AFEP-MEDEF. Par ailleurs, le Conseil d'administration est assisté notamment par les Comités des Comptes et le Comité des Nominations et de Rémunération composé majoritairement d'administrateurs indépendants.

#### G.6.6.9 Accords susceptibles d'entraîner un changement de contrôle

Néant.

#### G.6.6.10 Actions de trésorerie et contrat de liquidité

##### Actions propres

Au 31 décembre 2017 la Société ne détenait aucune de ses propres actions.

##### Contrat de liquidité

En vertu d'un contrat en date du 28 juillet 2014, Worldline SA a confié à Rothschild & Cie Bank, pour une période d'un an, renouvelable par tacite reconduction, la mise en œuvre d'un contrat de liquidité conforme à la Charte de déontologie de l'AMAFI. 5,0 millions d'euros ont été affectés à fin d'exécution de ce contrat.



Les opérations réalisées en 2017 en vertu du contrat de liquidité ont été les suivantes :

<b>Flux bruts cumulés au 31 décembre 2017</b>	<b>Achats cumulés</b>	<b>Ventes cumulées</b>
Nombre de titres	422 067	422 067
Prix d'achat/de vente moyen (En euros)	33,00	33,12
Montant total des achats/ventes (En euros)	13 929 278	13 980 055

## Le cadre juridique

La 14<sup>ème</sup> résolution votée par l'Assemblée Générale Mixte du 24 mai 2017, a renouvelé, au bénéfice du Conseil d'Administration, l'autorisation d'acheter des actions du Groupe dans le cadre de la mise en oeuvre d'un programme de rachat d'actions. Ces rachats ne peuvent porter sur plus de 10% des actions composant le capital de la Société, à quelque moment que ce soit (à l'exception de périodes d'offre publique visant les titres de la Société), ce pourcentage s'appliquant à un capital ajusté en fonction des opérations l'affectant postérieurement à l'Assemblée Générale, étant précisé que s'agissant du cas particulier des actions rachetées dans le cadre d'un contrat de liquidité, le nombre d'actions pris en compte pour le calcul de la limite de 10% correspond au nombre d'actions achetées, déduction faite du nombre d'actions revendues pendant la durée de l'autorisation.

Ces achats pourront être effectués en vertu de toute affectation permise par la loi, les finalités de ce programme de rachat d'actions étant :

- de les conserver et de les remettre ultérieurement en paiement ou en échange dans le cadre d'opérations éventuelles de croissance externe, étant précisé que le montant maximum d'actions acquises par la Société à cet effet ne peut excéder 5% du capital ;
- d'assurer la liquidité et animer le marché de l'action de la Société par l'intermédiaire d'un prestataire de services d'investissement agissant de manière indépendante dans le cadre d'un contrat de liquidité conforme à la charte de déontologie reconnue par l'AMF ;
- de les attribuer ou de les céder aux mandataires sociaux ou aux salariés de la Société et/ou des sociétés qui lui sont liées ou lui seront liées dans les conditions et selon les modalités prévues ou admises par les dispositions légales et réglementaires applicables notamment dans le cadre (i) de la participation aux fruits de l'expansion de l'entreprise, (ii) du régime des options d'achat d'actions prévu par les articles L. 225-177 et suivants du Code de commerce, (iii) d'attribution gratuite d'actions, notamment dans le cadre prévu par les

articles L. 225-197-1 et suivants du Code de commerce et (iv) de plans d'actionnariat de droit français ou étranger, notamment dans le cadre d'un plan d'épargne d'entreprise, ainsi que de réaliser toutes opérations de couverture afférentes à ces opérations, dans les conditions prévues par les autorités de marché et aux époques que le conseil d'administration ou la personne agissant sur la délégation du conseil d'administration appréciera ;

- de les remettre lors de l'exercice de droits attachés à des valeurs mobilières donnant droit, immédiatement ou à terme, par remboursement, conversion, échange, présentation d'un bon ou de toute autre manière à l'attribution d'actions de la Société, ainsi que de réaliser toutes opérations de couverture en relation avec l'émission de telles valeurs mobilières, dans les conditions prévues par les autorités de marché et aux époques que le conseil d'administration ou la personne agissant sur la délégation du conseil d'administration appréciera ; ou
- de les annuler totalement ou partiellement par voie de réduction du capital social en application de la quinzième résolution de l'Assemblée Générale du 24 mai 2017.

Le prix maximal d'achat ne devra pas excéder 43,50 euros (hors frais) par action.

Le Conseil d'Administration pourra toutefois ajuster le prix d'achat susmentionné en cas d'incorporation de primes, de réserves ou de bénéfices, donnant lieu, soit à l'élévation de la valeur nominale des actions, soit à la création et à l'attribution gratuite d'actions, ainsi qu'en cas de division de la valeur nominale de l'action ou de regroupement d'actions pour tenir compte de l'incidence de ces opérations sur la valeur de l'action.

Le montant maximum des fonds destinés au programme de rachat s'élève en conséquence à 575 millions d'euros, tel que calculé sur la base du capital social au 31 décembre 2016, ce montant maximum pouvant être ajusté pour tenir compte du montant du capital au jour de l'Assemblée Générale.

Cette autorisation a été octroyée pour une durée de 18 mois à compter du 24 mai 2017.

**Descriptif du programme de rachat soumis pour autorisation à l'Assemblée Générale du 24 mai 2018**

Dans le cadre du programme de rachat d'actions, il est proposé à l'Assemblée Générale du 24 mai 2018 de statuer sur l'autorisation de rachat d'actions pour une durée de 18 mois dans les décrites conditions ci-dessous.

En application du règlement général de l'AMF (articles 241-1 et suivants), le présent descriptif du programme a pour but de décrire les objectifs et les modalités du nouveau programme de rachat de la Société de ses propres actions qui sera soumis pour autorisation à l'Assemblée Générale Mixte des actionnaires du 24 mai 2018.

Les objectifs de ce programme sont :

- de les conserver et de les remettre ultérieurement en paiement ou en échange dans le cadre d'opérations éventuelles de croissance externe, étant précisé que le montant maximum d'actions acquises par la Société à cet effet ne peut excéder 5% du capital ;
- d'assurer la liquidité et animer le marché de l'action de la Société par l'intermédiaire d'un prestataire de services d'investissement agissant de manière indépendante dans le cadre d'un contrat de liquidité conforme à la charte de déontologie reconnue par l'AMF ;
- de les attribuer ou de les céder aux mandataires sociaux ou aux salariés de la Société et/ou des sociétés qui lui sont liées ou lui seront liées dans les conditions et selon les modalités prévues ou admises par les dispositions légales et réglementaires applicables notamment dans le cadre (i) de la participation aux fruits de l'expansion de l'entreprise, (ii) du régime des options d'achat d'actions prévu par les articles L. 225-177 et suivants du Code de commerce, (iii) d'attribution gratuite d'actions, notamment dans le cadre prévu par les articles L. 225-197-1 et suivants du Code de commerce et (iv) de plans d'actionnariat de droit français ou étranger, notamment dans le cadre d'un plan d'épargne d'entreprise, ainsi que de réaliser toutes opérations de couverture afférentes à ces opérations, dans les conditions prévues par les autorités de marché et aux époques que le conseil d'administration ou la personne agissant sur la délégation du conseil d'administration appréciera ;
- de les remettre lors de l'exercice de droits attachés à des valeurs mobilières donnant droit, immédiatement ou à terme, par remboursement, conversion, échange, présentation d'un bon ou de toute autre manière à l'attribution d'actions de la Société, ainsi que de réaliser

toutes opérations de couverture en relation avec l'émission de telles valeurs mobilières, dans les conditions prévues par les autorités de marché et aux époques que le conseil d'administration ou la personne agissant sur la délégation du conseil d'administration appréciera ; ou

- de les annuler totalement ou partiellement par voie de réduction du capital social.

La présente autorisation pourra être utilisée à tout moment, à l'exception de périodes d'offre publique visant les titres de la Société.

Les acquisitions, cessions, transferts ou échanges d'actions pourront être effectués par tous moyens, selon la réglementation en vigueur, en une ou plusieurs fois, sur un marché réglementé, sur un système multilatéral de négociation, auprès d'un internalisateur systématique ou de gré à gré, notamment par offre publique ou transactions de blocs d'actions (qui pourront atteindre la totalité du programme), et le cas échéant, par le recours à des instruments financiers dérivés (négociés sur un marché réglementé, sur un système multilatéral de négociation, auprès d'un internalisateur systématique ou de gré à gré), ou à des bons ou valeurs mobilières donnant droit à des actions de la Société, ou par la mise en place de stratégies optionnelles telles que les achats et ventes d'options d'achat ou de vente, ou par l'émission de valeurs mobilières donnant droit par conversion, échange, remboursement, exercice d'un bon ou de toute autre manière à des actions de la Société détenues par cette dernière, et ce aux époques que le Conseil d'Administration ou la personne agissant sur délégation du Conseil d'Administration, dans les conditions prévues par la loi, appréciera, le tout dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables.

Le prix maximum d'achat est fixé à 65,5 euros (hors frais) par action et le nombre d'actions pouvant être acquises est de 10 %, des actions composant le capital social de la Société, à quelque moment que ce soit, ce pourcentage s'appliquant à un capital ajusté en fonction des opérations l'affectant postérieurement à l'assemblée générale, soit théoriquement 13 289 896 actions tel que calculé sur la base du capital social au 31 décembre 2017. Le montant maximum des fonds destinés au programme de rachat s'élève en conséquence à 870 488 188 euros, tel que calculé sur la base du capital social au 31 décembre 2017. Ce montant maximum peut être ajusté pour tenir compte du montant du capital au jour de l'Assemblée Générale.

A compter de son autorisation par l'Assemblée Générale du 24 mai 2018, ce programme sera valable pour une durée maximum de 18 mois soit jusqu'au 24 novembre 2019.

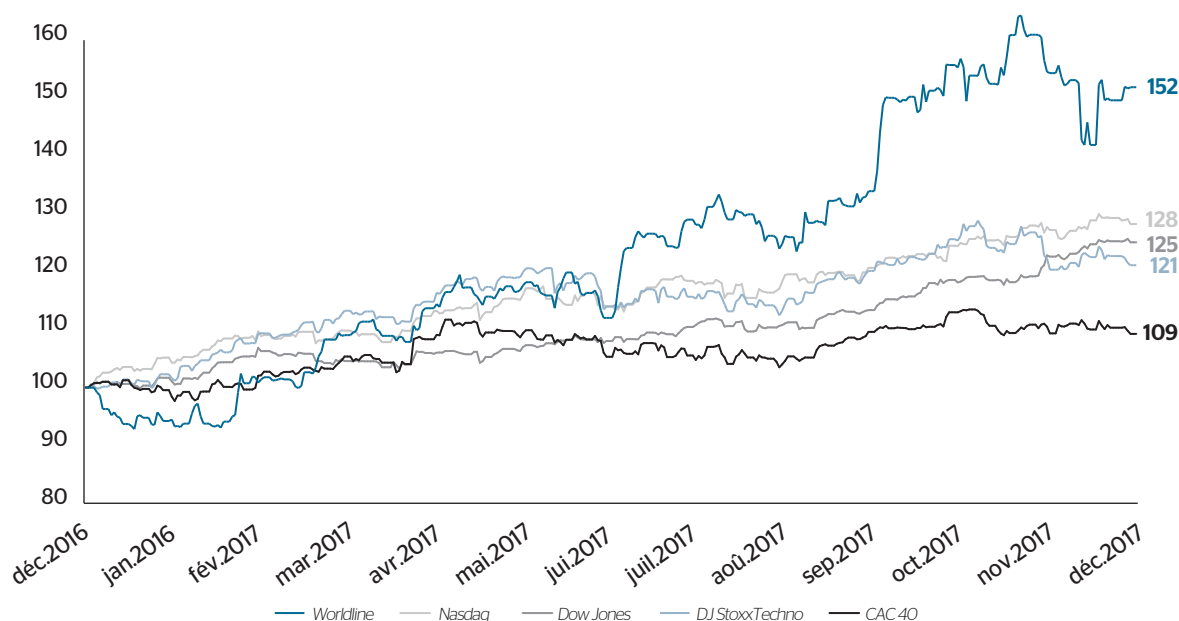
## G.6.7 Performance boursière

### G.6.7.1 Informations boursières

Le cours de l'action Worldline a terminé l'année à 40,67 euros, soit une progression de + 51,87 % sur un an.

La capitalisation boursière de Worldline a atteint 5 405 millions d'euros fin 2017.

#### PERFORMANCE DE L'ACTION WORLDLINE PAR RAPPORT AUX INDICES BOURSIERS (BASE 100 AU 31 DÉCEMBRE 2016)



### G.6.7.2 Chiffres clés

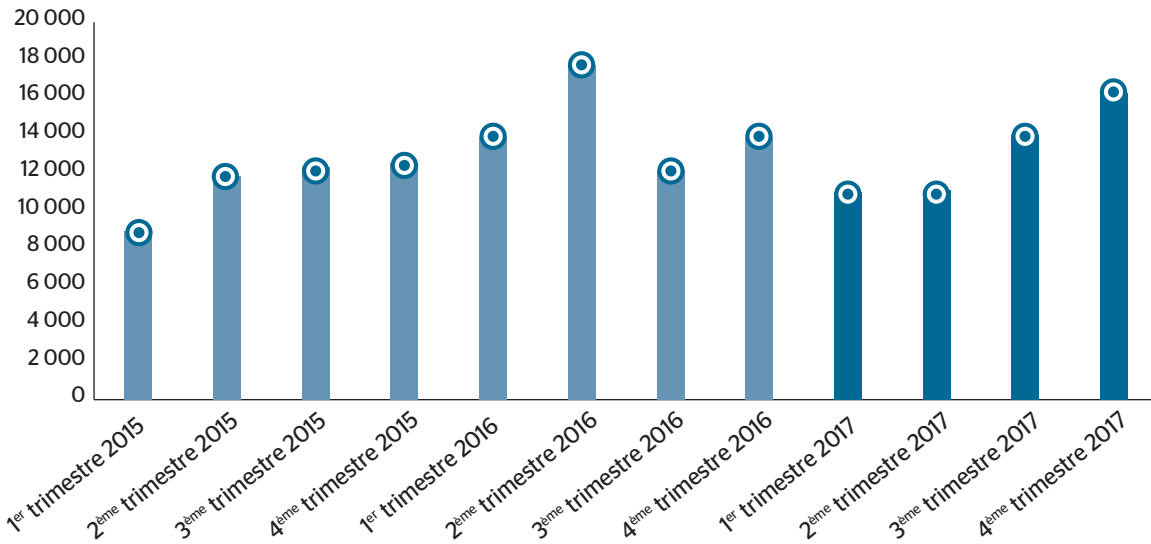
	2017	2016	2015	2014
Plus haut (En euros)	43,99	29,06	24,66	17,09
Plus bas (En euros)	24,86	18,99	15,70	15,14
Clôture le 31/12 (en euros)	40,67	26,78	23,87	16,00
Volume moyen journalier traité sur la plateforme Euronext	84 216	80 060	105 058	62 200
Flottant	29,93%	29,62%	29,52%	29,53%
Capitalisation boursière au 31/12 (En millions d'euros)	5 405	3 544	3 149	2 111
Valeur d'Entreprise (VE) au 31/12 * (En millions d'euros)	5 096	3 145	2 825	1 908
VE/chiffre d'affaires	3,2	2,4	2,3	1,7
VE/excédent brut opérationnel	15,2	12,2	12,0	8,9
PER (sur résultat net normalisé)	37,6	27,4	24,0	18,60

\* En supposant que (Valeur d'Entreprise) = (Dette nette) + (Capitalisation boursière).

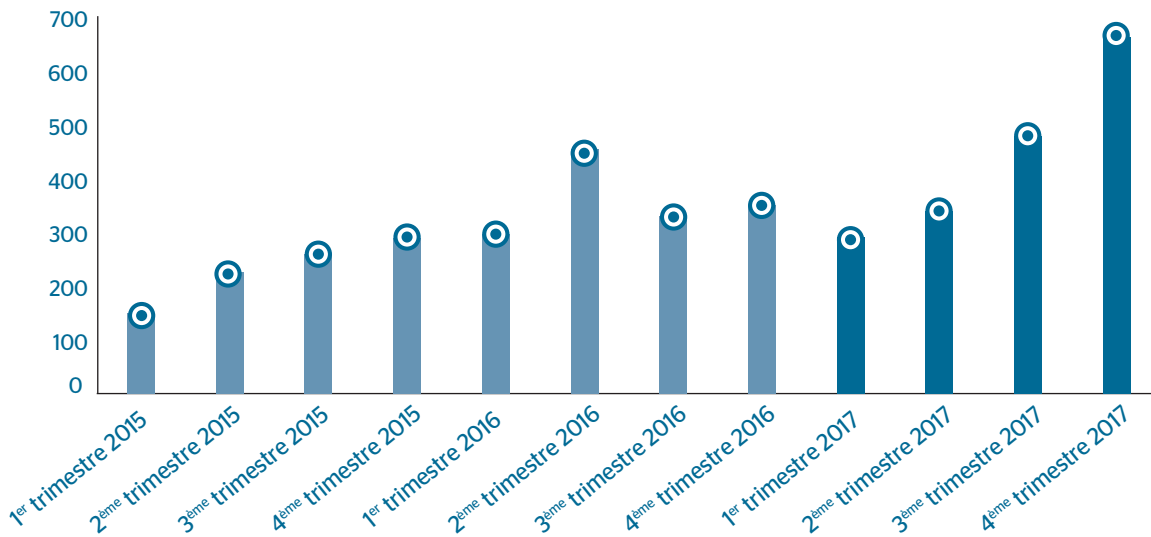
#### G.6.7.3 Volume de transaction

En 2017, le volume moyen journalier d'actions traitées a atteint 84 milliers sur la plateforme Euronext comparée à 86 milliers en 2016. Concernant les volumes de transactions sur les actions de Worldline SA, la plateforme Euronext représentait 40.5 % des volumes totaux en 2017 contre 38.5 % en 2016.

##### VOLUME TRIMESTRIEL ÉCHANGÉ (EN MILLIERS D'ACTION)



##### VOLUME TRIMESTRIEL ÉCHANGÉ (EN MILLIONS D'EUROS)



## G.6.7.4 Principaux événements boursiers de l'année 2017 et post-clôture

### 21 février 2017

#### Résultats annuels 2016

A périmètre et à taux de change constants, le chiffre d'affaires de Worldline s'est élevé à **1 309,2 millions d'euros** représentant une croissance organique de + 3,5 % par rapport à 2015. Les deux Lignes de Services Services Commerçants & Terminaux et Services Financiers ont contribué à la progression du chiffre d'affaires alors que la Ligne de Services Mobilité & Services Web Transactionnels a été impactée par la fin de deux contrats historiques. En excluant l'impact de la fin de ces contrats, la croissance du reste des activités a été de + 8,4 %.

L'**excédent brut opérationnel (EBO)** du Groupe s'est amélioré de **+ 90 points de base**, atteignant **258,7 millions d'euros** ou 19,8 % des ventes.

Le **résultat net** part du Groupe inclut le gain de cession de la participation du Groupe dans Visa Europe pour 51,2 millions d'euros et s'est établi à **144,2 millions d'euros**. Le **résultat net part du Groupe ajusté** pour les dépenses non-courantes a atteint **129,2 millions d'euros** comparés à 119,9 millions d'euros en 2015. Le **bénéfice ajusté par action diluée**<sup>1</sup> s'est élevé à **0,98 euro** en 2016 contre 0,91 euro en 2015 (+ 7,7 %).

Le **flux de trésorerie disponible** de 2016 a atteint **140,4 millions d'euros**, tout en haut de l'objectif fixé pour l'exercice de 135 millions d'euros à 140 millions d'euros, et a progressé de + 9,3 % par rapport à 2015.

La **trésorerie nette** s'est élevée à **398,9 millions d'euros**, en progression de **+ 75,6 millions d'euros** comparés à la trésorerie nette au 31 décembre 2015. Cette position de la trésorerie nette inclut le produit de la vente de l'investissement de Worldline dans Visa Europe pour 35,6 millions d'euros et le décaissement net de 111,0 millions d'euros lié à l'acquisition de Paysquare et de KB Smartpay.

### 24 avril 2017

#### Chiffre d'affaires du premier trimestre de 2017.

Le **chiffre d'affaires** s'est élevé à **374,3 millions d'euros**, en croissance organique de + 1,4 % à périmètre et taux de change constants par rapport au premier trimestre de 2016. Les Lignes de services Services aux Commerçants et Services Financiers ont contribué à la progression du chiffre d'affaires, alors que la Ligne de Services Mobilité & Services Web Transactionnels est restée impactée, comme lors du second semestre 2016, par la fin d'un contrat historique en France, qui a eu lieu en Juin 2016 et qui de ce fait affectera la croissance de Worldline pour la dernière fois lors du deuxième trimestre de cette année. En excluant l'impact de cette fin de contrat, la croissance du reste des activités a été de + 6,0 %.

### 24 mai 2017

#### Assemblée Générale Mixte des actionnaires de Worldline

La totalité des résolutions proposées par le Conseil d'Administration a été adoptée.

L'Assemblée Générale a notamment approuvé les comptes sociaux de l'exercice 2016 ainsi que les comptes consolidés pour la même période, qui reflètent une performance opérationnelle très robuste avec l'atteinte des objectifs 2016 dans le haut des prévisions, tant en termes de croissance du

chiffre d'affaires et d'amélioration du taux de profitabilité que de génération de trésorerie.

Au cours de l'Assemblée Générale, le représentant de l'actionnaire majoritaire Atos SE est intervenu pour préciser qu'une discussion au sujet du nombre minimum d'actions requises pour chaque administrateur a eu lieu. En ce sens, une Assemblée Générale Extraordinaire sera prochainement convoquée par les Commissaires aux comptes à l'effet de confirmer les mandats des administrateurs composant le Conseil d'Administration ; une résolution spécifique concernant une modification statutaire au sujet du nombre minimum d'actions requises pour chaque administrateur sera proposée à l'Assemblée Générale Extraordinaire.

### 17 juillet 2017

#### Acquisition de Digital River World Payments

Fondée en 1997 et basée à Stockholm en Suède, DRWP est une filiale de Digital River et emploie environ 120 personnes dans le monde. Avec une offre intégrée d'acceptance de paiements en ligne, de services de paiement dit « collecting » (permettant de centraliser les transactions mondiales d'un commerçant donné avec de nombreux acquéreurs) sous un même toit et ayant enregistré en 2016 un chiffre d'affaires brut d'environ 37 millions d'euros, DRWP offre une gamme complète de solutions d'acceptance et d'optimisation de paiements en ligne à des acteurs internationaux de premier plan, actifs dans des secteurs d'activité variés tels que le transport, la distribution, la vente directe ou les biens numériques. La plateforme globale de DRWP avec sa couverture géographique étendue, supporte les devises et les schémas de paiements internationaux dans 175 pays, avec un large éventail de marques et de méthodes de paiement locales et plus de 40 connexions avec des banques acquéreurs dans le monde. Avec sa portée globale, se positionnant comme un PSP et un « collecteur », DRWP présente une alliance parfaite avec l'offre intégrée de paiement internet existante et reconnue de Worldline.

### 24 juillet 2017

#### Assemblée Générale Mixte des actionnaires de Worldline

L'Assemblée Générale Mixte des actionnaires de Worldline, réunie le 24 juillet 2017, a permis de confirmer l'ensemble des mandats des administrateurs composant le Conseil d'Administration actuel pour la durée restant à courir de leur mandat respectif. Le Conseil d'Administration, réuni à l'issue de cette Assemblée Générale, a également confirmé les mandats du Président du Conseil d'Administration et du Directeur Général pour la durée de leur mandat respectif d'administrateur, et confirmé la composition des comités du Conseil visée.

#### Worldline, conjointement avec Total, s'associe avec la Fintech Africaine de paiement InTouch

Le 13 juillet 2017, Total et Worldline ont signé des accords commerciaux, de financement et de coopération technologique les engageant avec la Fintech africaine InTouch. Total et Worldline accompagneront le déploiement de la solution « Guichet Unique » dans les huit pays africains suivants : le Burkina Faso, le Cameroun, la Côte d'Ivoire, le Kenya, le Mali, le Maroc, la République de Guinée et le Sénégal.

<sup>1</sup> BPA incluant les impacts d'instruments potentiellement dilutifs, calculé sur le résultat net ajusté pour des éléments non-récurrents, net d'impôt

Cette solution permet aux commerçants d'agrèger les moyens de paiements (monnaie électronique, cartes privatives et cash) et d'offrir des prestations de services proposées par des tiers (abonnements multimédia, paiement de factures, transfert d'argent, rechargement de cartes, etc.) à travers une interface unique. Aux termes de l'accord, Worldline prendra, conjointement avec Total, une participation minoritaire dans InTouch et fournira, dans le premier volet d'un accord technologique plus large, une infrastructure d'hébergement industrielle sécurisée permettant le déploiement rapide de la solution « Guichet Unique ».

## 25 juillet 2017

### Résultats du premier semestre 2017

**Le chiffre d'affaires** s'est élevé à **778,1 millions d'euros** à fin juin 2017, en croissance organique de **+ 1,7 %** à périmètre et taux de change constants par rapport au premier semestre de 2016. Les divisions Services aux Commerçants et Services Financiers ont contribué à la progression du chiffre d'affaires, alors que la Ligne de Services Mobilité & Services Web Transactionnels est restée impactée, comme lors du second semestre 2016, par la fin d'un contrat historique en France (le contrat « RADAR »), qui a eu lieu en Juin 2016 et qui, de ce fait, a affecté la croissance de Worldline pour la dernière fois lors de ce premier semestre 2017. En excluant l'impact de cette fin de contrat, la croissance du reste des activités a été de plus de + 6 %.

L'**Excédent Brut Opérationnel (EBO)** du Groupe a atteint **153,5 millions d'euros** ou 19,7 % du chiffre d'affaires, soit une augmentation de **+ 170 points de base**, parfaitement en ligne avec l'objectif initialement défini pour l'ensemble de l'année d'atteindre un pourcentage d'EBO compris entre 20,0 % et 20,5 % du chiffre d'affaires ce qui correspondait à une ambition d'améliorer l'EBO entre + 150 et + 200 points de base.

**Le résultat net normalisé** <sup>1</sup> s'est établi à **71,9 millions d'euros** et a progressé de **+ 16 %**. Le **résultat net** part du Groupe s'est élevé à **50,8 millions d'euros**, en baisse de 41,3 millions d'euros par rapport à la même période l'année dernière, qui incluait le profit exceptionnel relatif à la cession de la participation du Groupe dans Visa Europe.

Le **flux de trésorerie disponible** du premier semestre s'est élevé à **88,0 millions d'euros**, en progression de **+ 25,7 %** par rapport au premier semestre de 2016.

La position de trésorerie nette a atteint **440,1 millions d'euros**, en progression de **+ 92,4 millions d'euros** par rapport à la position de trésorerie nette du 31 décembre 2016, qui a été ajustée de - 51,2 millions d'euros afin de tenir compte de la présentation des actifs et passifs liés à l'activité d'intermédiation.<sup>2</sup>

### Acquisition du leader du traitement des transactions de paiement dans les pays Baltes auprès de First Data Corporation

Worldline annonce aujourd'hui qu'un accord a été signé avec First Data Corporation (NYSE : FDC) concernant l'acquisition de 100 % du capital de ses filiales en Lituanie, Lettonie et Estonie (ensemble « First Data Baltics » ou « FDB ») pour environ 73 millions d'euros. La transaction sera financée par la trésorerie existante.

Ayant enregistré un chiffre d'affaires de l'ordre de 23 millions d'euros en 2016 et présentant un profil financier solide, avec une marge EBITDA matériellement supérieure à celle de Worldline,

FDB emploie environ 200 personnes et est leader, dans la région baltique, dans le traitement des transactions financières, fournissant aux principales banques baltes, ainsi qu'à certaines banques de la région nordique, une large gamme de services externalisés.

Par cette acquisition, Worldline obtient une position unique de leader dans les pays baltes en forte croissance, d'importantes perspectives de développement dans les pays baltes (n° 1 en Lettonie et Lituanie, n° 2 en Estonie) en raison de la croissance structurelle des paiements électroniques sur ces marchés. De multiples leviers de synergies avec le portefeuille de Worldline ont été identifiés, permettant ainsi d'accélérer la croissance du chiffre d'affaires et la profitabilité.

### Vente de Chèque Service

Worldline a cédé à sa Direction via un MBO et sous les garanties usuelles, avec effet au 1<sup>er</sup> juillet 2017, son activité chèque service en France, celle-ci ayant peu de synergies avec les autres activités de Worldline et étant dilutive pour la croissance et la profitabilité du Groupe. Chèque Service a enregistré un chiffre d'affaires de moins de 20 millions d'euros en 2016, avec une marge d'EBO dilutive par rapport à celle du Groupe.

## 3 octobre 2017

### Worldline organise une Journée Investisseurs et présente la prochaine d'étape de son ambition de leadership pan-européen

A cette occasion, Worldline annonce la révision à la hausse de ses objectifs pour la période 2017-2019, traduisant le développement positif du Groupe au cours des trois dernières années et la croissance de son activité suite aux acquisitions récentes de Digital River World Payments « DRWP » (annoncée en juillet 2017), First Data Baltics « FDB » (annoncée en juillet 2017) et dernièrement de MRL PosNet, annoncée ce jour.

En prenant en compte les acquisitions annoncées lors du troisième trimestre 2017 - First Data Baltics (acquisition finalisée le 27 septembre 2017), Digital River World Payments, et MRL PosNet - et leur impact positif anticipé sur le profil financier du Groupe en 2019, Worldline ambitionne désormais :

- **Croissance organique du chiffre d'affaires** : après 3,5 % à 4 % en 2017, 5 % à 7 % en 2018 et 6 % à 8 % en 2019
- **Excédent Brut Opérationnel (EBO)** : supérieur à 22,5 % en 2019, correspondant à une amélioration de plus de + 400 points de base par rapport à 2016 <sup>3</sup>
- **Flux de trésorerie disponible** : entre 230 et 245 millions d'euros en 2019

### Afin d'atteindre ces ambitions, le Groupe se concentrera sur les leviers suivants :

- Tirer profit de la dimension pan-européenne unique et du leadership incontesté de Worldline en Processing Financier ;
- Développer fortement la plateforme omni-commerce pan-européenne pour les *Services de Paiement aux Commerçants* ;
- Appliquer son expertise développée pour la gestion des transactions de paiement dans un contexte régulé aux nouveaux marchés de Mobilité & Services Web Transactionnels.

<sup>1</sup> Le résultat net normalisé exclut les éléments inhabituels et peu fréquents (net d'impôt)

<sup>2</sup> « Base de préparation et principes comptables » des comptes semestriels résumés

<sup>3</sup> Taux d'EBO de 18,5 %, comptes 2016 pro forma



## 23 octobre 2017

### Résultats du troisième trimestre 2017

Durant le troisième trimestre de 2017, le chiffre d'affaires de Worldline a été de 385,6 millions d'euros, en croissance de + 33,0 % à taux de change constants et de + 6,3 % à périmètre et taux de change constants, par rapport au troisième trimestre de 2016. La croissance du chiffre d'affaires s'est accélérée séquentiellement comme prévu par rapport au taux de croissance publié au premier semestre 2017 (qui était de + 1,7 %), car l'effet de comparaison négatif résultant de l'arrêt du contrat RADAR en Juin 2016 a pris fin en Juin 2017.

Sur les neuf premiers mois de l'année 2017, le chiffre d'affaires de Worldline a été de 1 163,7 millions d'euros, en hausse + 29,6 % à taux de change constants et de + 3,2 % organiquement.

## 20 février 2018

### Résultats annuels 2017

A périmètre et à taux de change constants, le chiffre d'affaires de Worldline s'est élevé à **1 593,9 millions d'euros** représentant une croissance organique de **+4,0%** par rapport à 2016. La croissance du chiffre d'affaires du second semestre (+6,3%) s'est accélérée séquentiellement comme prévu par rapport au taux de croissance publié au premier semestre 2017 (qui était de +1,7%), car l'effet de comparaison négatif résultant de l'arrêt du contrat RADAR en Juin 2016 a pris fin en juin 2017.

L'**Excédent Brut Opérationnel (EBO)** du Groupe s'est amélioré de **+240 points de base**, atteignant **335,4 millions d'euros** ou 21,0% des ventes, bien en ligne avec l'objectif révisé de juillet 2017 et excédant l'objectif fixé initialement pour l'exercice qui était entre 20,0% à 20,5%.

Le **résultat net part du Groupe normalisé<sup>(1)</sup>** s'est établi à **144,1 millions d'euros** et a progressé de **+13,1%**. Le **résultat net part du Groupe** s'est élevé à **105,5 millions d'euros**, en baisse de 38,6 millions d'euros par rapport à 2016, qui incluait le profit exceptionnel relatif à la cession de la participation du Groupe dans Visa Europe.

Le **résultat net par action dilué normalisé<sup>(2)</sup>** s'est élevé à **1,08€** en 2017 contre 0,96€ en 2016 (+12,5%).

Le **flux de trésorerie disponible** de 2017 a atteint **176,0 millions d'euros** et a progressé de **+28,9%** par rapport à 2016.

La **trésorerie nette** s'est élevée à **309,1 millions d'euros**, en baisse de **-38,6 millions d'euros** comparé à la trésorerie nette au 31 décembre 2016.

- La trésorerie nette a été ajustée de -51,2 millions d'euros afin de tenir compte de la présentation des actifs et passifs liés à l'activité d'intermédiation, comme précédemment indiqué dans les comptes consolidés à fin juin 2017
- Elle inclut également les décaissements relatifs principalement aux acquisitions de Digital River World Payments, First Data Baltics, MRL Posnet et Diamis pour € 220.1 million.

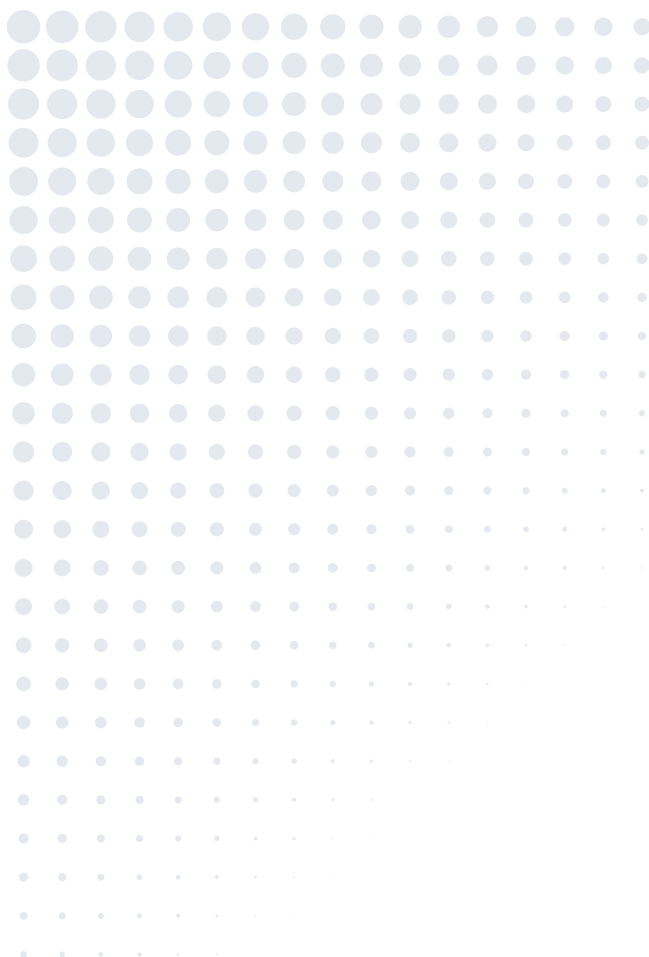
(1) Le résultat net part du Groupe normalisé exclut les éléments inhabituels et peu fréquents (part du Groupe), net d'impôt.

(2) BPA incluant les impacts d'instruments potentiellement dilutifs, calculé sur le résultat net part du Groupe ajusté pour des éléments non-récurrents (part du Groupe), net d'impôt.



# H

## Annexes



<b>H.1 Définitions</b>	<b>354</b>
Termes et indicateurs clés de performance : Finance	354
Termes et indicateurs clés de performance : activité	355
Termes relatifs au marché boursier	356
Termes relatifs à l'activité	357
<b>H.2 Tables de concordances</b>	<b>361</b>
Table de concordance du Document de Référence	361
Table de concordance du rapport financier annuel	364
Table de concordance avec le rapport de gestion	365
Table de concordance avec l'article R. 225-105-1 du Code de commerce	366
<b>H.3 Contacts et implantations</b>	<b>369</b>
Siège social	369
Organisation mondiale	369
Fonctions Groupe	369
<b>H.4 Implantation</b>	<b>370</b>

## H.1 Définitions

### Termes et indicateurs clés de performance : Finance

**Actifs et passifs courants et non courants** : une distinction est faite au bilan entre éléments d'actif et de passif courants et non courants. Les actifs et passifs courants sont ceux que le Groupe s'attend à réaliser, consommer ou régler durant le cycle d'exploitation normal, lequel peut s'étendre au-delà des 12 mois suivant la clôture de l'exercice. Tous les autres actifs et passifs sont non courants.

Les actifs et passifs courants, à l'exclusion de la part à court terme des emprunts, des créances financières et des provisions, constituent le besoin en fonds de roulement du Groupe.

**CAGR / TCAM** : le taux de croissance annuel composé reflète le taux de croissance annuel moyen sur une période déterminée de plus d'un an. Il se calcule en divisant la valeur à la fin de la période par sa valeur au début de cette période, à la puissance un sur la longueur de la période et en soustrayant 1 au résultat obtenu. Par exemple :

- CAGR du chiffre d'affaires Worldline 2016-2019 = (chiffre d'affaires 2019 estimé / chiffre d'affaires 2016) <sup>(1/3)</sup>-1

**Délai de recouvrement client** : le délai de recouvrement moyen représente la somme des créances clients (y compris les travaux en cours) exprimée en jours de chiffre d'affaires (sur la base du « dernier entré, premier sorti »). Le nombre de jours se base sur le calendrier civil.

**Endettement net** : l'endettement net est constitué du total des emprunts (obligations, contrats de location-financement, prêts bancaires à court et long termes, titrisation et autres passifs financiers), des actifs financiers à court terme et des passifs porteurs d'intérêt à échéance de moins d'un an, moins la trésorerie nette (disponibilités et dépôts bancaires à vue et SICAV monétaires).

**Marge opérationnelle** : la marge opérationnelle inclut le résultat opérationnel avant plus ou moins-values de cession d'actifs, coûts de réorganisation et de rationalisation, l'amortissement des plans de rémunérations en actions, pertes de valeur sur actifs à long terme, charge nette aux provisions pour litiges significatifs et reprise de provisions de bilan d'ouverture qui ne sont plus nécessaires.

**Marge opérationnelle avant amortissement et dépréciation (EBITDA ou EBO)** : terme anglo-saxon fréquemment utilisé en français (Earnings Before Interests, Tax, Depreciation and Amortisation correspond au résultat avant charge d'intérêts, impôts, dotation nette aux provisions et dotation aux amortissements). Pour Worldline, l'EBITDA (ou OMDA) se base sur la marge opérationnelle minorée des éléments sans impact sur les flux de trésorerie et se nomme EBO (Excédent Brut

Opérationnel) et correspond à la marge opérationnelle avant dotation aux amortissements et dotation nette aux provisions.

Il se calcule comme suit :

**Marge opérationnelle** :

- Moins dotation aux amortissements des immobilisations (tel que présenté en « Résultats financiers ») ;
- Moins dotation nette aux provisions (composée de la dotation nette aux provisions pour actif courant et de la dotation nette aux provisions d'exploitation, telles que présentées en « Résultats financiers ») ;
- Moins dotation nette aux provisions pour retraite (telle que présentée en « Résultats financiers ») ;
- Moins coût des options de souscription d'actions et du plan d'épargne entreprise.

**Ratio d'endettement net sur capitaux propres** : le ratio d'endettement net sur capitaux propres représente la part, exprimée en pourcentage, de l'endettement net sur le total des capitaux propres (part du Groupe et intérêts minoritaires).

**Ratio de couverture d'intérêt** : le ratio de couverture d'intérêt représente un multiple de la marge opérationnelle divisé par le coût net de l'endettement financier.

**Ratio de levier financier** : le ratio de levier financier représente l'endettement net divisé par la marge opérationnelle avant amortissement et dépréciation, ou EBO.

**Résultat opérationnel** : le résultat opérationnel comprend le résultat net avant charge d'impôt courant et impôt différé, résultat financier, quote-part du résultat net des entreprises associées et résultat des activités abandonnées.

**Résultat net normalisé** : résultat net (part du Groupe) avant éléments inhabituels et peu fréquents, net d'impôt.

**RNPA (Résultat net par action)** : le RNPA est le résultat net divisé par le nombre moyen pondéré d'actions ordinaires en circulation au cours de la période. Le RNPA dilué est le résultat net divisé par le nombre moyen dilué pondéré d'actions ordinaires sur la période (nombre d'actions en circulation + instruments dilutifs avec effet dilutif). Le RNPA normalisé est basé sur le résultat net normalisé.

**Flux de trésorerie disponible** : indicateur de génération de trésorerie sur lequel le Groupe communique en priorité et représente la variation de trésorerie nette ou d'endettement financier net corrigée des variations de capital, des dividendes versés aux actionnaires, des acquisitions et cessions de la période et des plans de rémunérations en actions.

## Termes et indicateurs clés de performance : activité

### Chiffre d'affaires

**Croissance organique** : la croissance organique représente le pourcentage de croissance d'un secteur d'activité à périmètre et taux de change constants.

**TCV (Total Contract Value ou valeur contractuelle totale)** : la TCV représente la valeur totale d'un contrat à la signature (prévue ou estimée) sur sa durée totale. Elle représente la commande ferme et la valeur contractuelle du contrat en dehors de toute clause activée du fait du client, telle que la

clause de résiliation anticipée, ou toute option sur des prestations complémentaires ou tout renouvellement.

**Propositions commerciales** : cet indicateur correspond à la valeur du chiffre d'affaires potentiel à tirer des propositions commerciales en cours faites à des clients. Les propositions commerciales qualifiées appliquent une probabilité estimée du succès de la proposition, sous forme d'un pourcentage.

### Ressources Humaines

**Effectif** : l'effectif représente le nombre total de salariés enregistrés dans les effectifs de Worldline à la clôture de la période. L'effectif inclut les salariés en longue maladie ou en longue indisponibilité, les étudiants en cours de qualification, les stagiaires, les congés maternité, mais ne comprend pas les sous-traitants et le personnel intérimaire.

**Equivalent temps plein (ETP)** : l'Equivalent Temps Plein représente le nombre total de salariés calculé en fonction des informations reprises des feuilles horaires sur la base du temps de travail effectif, divisé par le temps de travail contractuel standard par salarié. En général, une personne qui a un contrat de travail à temps plein est considérée comme un ETP, alors qu'une personne qui travaille à temps partiel sera considérée comme représentant moins qu'un ETP.

Les calculs sont effectués sur la base de la durée de travail fixée par la législation en vigueur (hors heures supplémentaires et congés sans solde), le temps de travail potentiel (en heures ou jours) étant égal au temps nominal + le solde d'heures supplémentaires - les congés sans solde. Pour les sous-traitants et le personnel intérimaire, les heures de travail potentielles sont fonction du nombre d'heures facturées par le fournisseur à Worldline.

**Sous-traitants** : les sous-traitants externes sont des fournisseurs tiers externes. Les activités externalisées (activités d'impression ou de centre d'appels, par exemple) et la sous-traitance sur la base d'un montant forfaitaire sont exclues de la comptabilisation des sous-traitants ou intérimaires.

**Personnel intérimaire** : il correspond au personnel d'une agence de travail temporaire. Il est habituellement fait recours aux intérimaires pour couvrir les pics d'activité saisonniers ou

dans des circonstances exigeant du personnel sur une courte période.

**Effectif direct** : l'effectif direct (appelés aussi productifs) inclut les effectifs permanents (en contrat à durée indéterminée) et les sous-traitants dont le travail peut être facturé à un tiers.

**Effectif indirect** : l'effectif indirect inclut les effectifs permanents (en contrat à durée indéterminée) et les sous-traitants dont le travail ne peut pas être facturé à un tiers. Les effectifs indirects ne sont pas directement impliqués dans la production des produits et/ou services vendus aux clients.

**Effectif permanent** : il s'agit des effectifs en contrat à durée indéterminée.

**Effectifs temporaires** : il s'agit des effectifs en contrat à durée déterminée.

**Taux de rotation du personnel et taux de départs volontaires** : le taux de rotation du personnel et le taux de départs volontaires mesurent la part de l'effectif légal ayant quitté la Société (de manière volontaire ou non) sur une période définie :

- Le taux de rotation du personnel mesure le pourcentage de l'effectif légal ayant quitté l'entreprise sur une période donnée ;
- Le taux de départs volontaires mesure le pourcentage d'effectifs permanents ayant volontairement quitté l'entreprise sur une période donnée. Le taux de départs volontaires est un rapport entre le total des départs volontaires sur une période annuelle divisé par les effectifs moyens en contrat à durée indéterminée sur cette période.

## Termes relatifs au marché boursier

**Capitalisation boursière** : elle représente le cours de l'action d'une société multiplié par le nombre d'actions émises.

**Dividendes** : les dividendes représentent la part des bénéfices d'une entreprise distribuée aux actionnaires sous la forme de liquidités ou d'actions.

**Flottant** : le flottant représente la proportion du capital social effectivement échangé sur le marché. Il exclut les actions des six catégories présentées ci-dessous (source Euronext) :

- Auto-détention : actions de la Société cotée détenues par des sociétés contrôlées au sens de l'article 233/3 du Code de commerce. Les actions auto-détenues (actions détenues en propre par la Société cotée) ne sont pas comprises dans le calcul ;
- Actions détenues par des fondateurs : actions détenues directement ou indirectement par les fondateurs (personnes physiques ou groupes familiaux), lesdits fondateurs exerçant une influence sur la gestion ou le contrôle de la Société (dirigeants, contrôle en droit de vote, influence notoire...);
- Participations détenues par l'Etat : il s'agit des participations directes mais aussi des participations *via* des collectivités publiques et des participations détenues par des sociétés elles-mêmes contrôlées par l'Etat ;
- Actions liées par un pacte d'actionnaires : actions comprises dans le champ d'un pacte d'actionnaires au sens de

l'article 233/10 et 11 du Code de commerce en dehors des actions détenues par les fondateurs ou l'Etat ;

- Bloc contrôlant : actions détenues par des personnes morales (hors fondateurs et Etat) qui exercent un contrôle au sens de l'article 233-3 du Code de commerce ;
- Participations analysées comme stables : participations supérieures à 5% et qui n'ont pas évolué de manière significative à la baisse (-1% hors dilution) depuis trois ans. Sont inclus des actionnaires qui, parallèlement ou conjointement au lien capitalistique, ont, avec la Société cotée, des accords industriels ou stratégiques sur une période récente.

**Instruments dilutifs** : les instruments dilutifs sont des instruments financiers (obligations, bons de souscription d'actions, options de souscription d'actions, actions gratuites) qui peuvent être convertis en actions et qui ont donc un impact dilutif potentiel sur le capital social.

**PER (Price Earnings Ratio ou rapport capitalisation boursière/bénéfices)** : il représente la capitalisation boursière d'une entreprise divisée par ses bénéfices après impôt sur une période suivie (ou à terme) de douze mois.

**Valeur d'entreprise (Enterprise Value ou EV)** : elle représente la capitalisation boursière d'une entreprise plus son endettement.



## Termes relatifs à l'activité

« 3-D Secure »	Mécanisme VISA permettant l'authentification par l'émetteur des cartes utilisées dans le contexte e-commerce. 3-D Secure est appelé à remplacer SET.
« 3G »	Norme de téléphonie mobile de troisième génération (3G) permettant une communication haut débit (jusqu'à 2 Mbit/s en débit symétrique théorique) sur la bande de fréquences 1,9 à 2,2 GHz.
« Accélérateur cryptographique »	Dispositif électronique destiné à accélérer les opérations d'encryption sur le terminal de paiement.
« Acquéreur » ( <i>Acquirer</i> ) / « Banque d'acquisition d'ordres de paiement » ( <i>Acquiring bank</i> )	Organisme financier ou assimilé ayant passé un accord avec un accepteur en vue de l'acquisition des données des transactions faites par carte, qui introduit ces données dans les systèmes d'échanges des émetteurs. Un même organisme financier peut être acquéreur et émetteur.
« Acquisition / Acquisition d'ordres de paiement » ( <i>Acquiring</i> )	Processus par lequel un acquéreur prend en charge les données des transactions de paiement effectuées chez un accepteur, en général un commerçant, dans le but d'honorer son contrat avec l'accepteur.
« Acquisition commerçants » ( <i>Commercial Acquiring</i> )	activité de l'acquéreur qui porte sur l'opération des paiements carte des clients d'un commerçant et inclue la réception des fonds des banques émettrices et le dépôt du produit, après déduction des « commissions de gestion commerçant » sur le compte du commerçant.
« API »	Interface de programmation applicative.
« Authentification »	Procédure permettant au prestataire de services de paiement de vérifier l'utilisation d'un instrument de paiement donné, y compris ses dispositifs de sécurité personnalisés.
« Autorisation »	Approbation ou garantie donnée par l'émetteur à l'acquéreur. L'autorisation sous-entend que l'émetteur honorera la transaction.
« Big Data »	Volume massif de données générées et collectées au fil du temps et difficile à analyser avec des outils classiques de gestion de base de données ou de gestion de l'information. Les types de données concernées comprennent notamment celles relatives aux transactions commerciales, les e-mails et messages texte, les données de localisation, les registres d'activité et les textes non structurés provenant des blogs et des médias sociaux, ainsi qu'une grande quantité de données qui peut être générée par une large variété d'objets. Les entreprises cherchent de plus en plus à analyser et à valoriser ces masses de données pour mieux comprendre le comportement des consommateurs et les tendances de marché ainsi que pour créer de nouveaux produits et nouveaux marchés.
« Bluetooth »	Spécification de l'industrie des télécommunications utilisant une technique radio courte distance destinée à simplifier les connexions entre les appareils électroniques
« Carte de paiement en circuit fermé »	Carte de paiement dont le traitement passe directement du terminal de paiement vers les systèmes de l'émetteur de cette carte sans avoir recours à un organisme tiers.
« Carte privative »	Carte émise par un commerçant, ou un organisme non financier permettant l'achat de bien et de services.
« Centre de données »	Site physique sur lequel se trouvent regroupés des équipements constituant le système d'information de l'entreprise (ordinateurs centraux, serveurs, baies de stockage, équipements réseaux et de télécommunications, etc.).
« Cloud »	Concept qui consiste à déporter sur des serveurs distants des stockages et des traitements informatiques traditionnellement localisés sur des serveurs locaux ou sur le poste de l'utilisateur.
« CMS » ( <i>Card Management System</i> )	Logiciel permettant de gérer un parc de périphériques cryptographiques tel que des cartes à puce.
« code-barre 2D »	Type de code-barres en deux dimensions (ou code matriciel <i>datamatrix</i> ) constitué de modules noirs disposés dans un carré à fond blanc. L'agencement de ces points définit l'information que contient le code.

« Collecting / agrégation de paiements »	Centralisation des transactions de paiements mondiales d'un commerçant donné avec de nombreux acquéreurs locaux.
« Commissions refacturées / Impayés » ( <i>Chargeback</i> )	Mouvements de compensation d'un type particulier dont l'objet est d'inverser le sens de l'écriture d'une opération initiale de paiement ou de retrait, au motif que l'opération en question n'est pas recevable suite au non-respect des règles sécuritaires par l'accepteur.
« Commission d'interchange »	La Commission d'interchange ou le frais d'interchange ( <i>Interchange fee</i> ) est le montant que la banque acquéreuse (celle qui contracte avec le commerçant) doit verser à la banque émettrice (celle qui a émis la carte au porteur) lors de chaque paiement par carte entre un commerçant et son client.
« Compensation »	La compensation ( <i>clearing</i> en anglais) est un mécanisme permettant à des banques et des institutions financières d'effectuer des transactions. Une transaction a toujours un débiteur et un créateur. La compensation est matérialisée par le jeu d'écriture comptable qui matérialise la transaction. On dit que le crédit sur le compte du créateur compense le débit sur le compte du débiteur.
« CRM » ( <i>Customer Relationship Management</i> )	Gestion de la relation client.
« CSM »	Mécanisme de compensation et de règlement de paiements
« Cryptographie »	Application de la théorie mathématique pour élaborer des techniques et algorithmes pouvant être exécutés sur des données pour en garantir, par exemple, la confidentialité, l'intégrité et/ou l'authentification.
« DAB »	Distributeur automatique de billets.
« Data mining »	Exploration de données ayant pour objet l'extraction d'un savoir ou d'une connaissance à partir de grandes quantités de données, au moyen d'un ensemble de méthodes et de techniques automatiques ou semi-automatiques.
« DCC » ( <i>Dynamic Currency Conversion</i> )	Service financier par lequel les porteurs de cartes de crédit voient le coût de la transaction convertie dans leur monnaie locale quand ils effectuent un paiement dans une devise étrangère.
« Directive sur les services de paiement »	Directive 2007/64/CE du 13 novembre 2007 concernant les services de paiement dans le marché intérieur.
« e-Commerce »	La vente ou l'achat de biens ou de services, effectués par une entreprise, un particulier, une administration ou toute autre entité publique ou privée, et réalisés au moyen d'un réseau électronique.
« e-Consommateur »	Consommateur qui effectue des transactions en utilisant des technologies numériques.
« e-Gouvernement »	L'utilisation de technologies numériques (souvent par Internet) pour fournir des services destinés au gouvernement.
« Emetteur » ( <i>Issuer</i> ) / « Banque émettrice » ( <i>Issuing bank</i> )	Organisme financier ou assimilé qui émet une carte au profit d'un porteur.
« Emission d'un moyen de paiement » ( <i>Issuing</i> )	Emission de moyens de paiement comme les cartes de crédit/de paiement/prépayées.
« EMV » (Groupement Europay MasterCard Visa)	Europay – MasterCard – Visa. Standard international régissant les cartes à microprocesseur ainsi que le comportement des terminaux de paiement. Les cartes EMV ainsi que les terminaux doivent être certifiés selon des procédures imposées par EMV Co, organisme de supervision de la norme EMV.
« Etablissement de paiement agréé »	Entité juridique autorisée, dans le cadre de la Directive sur les services de paiement, à fournir des services de paiement.
« HCE » ( <i>Host Card Emulation</i> )	Emulation d'une carte physique utilisant un système logiciel sur un téléphone mobile.
« HSM » ( <i>Hardware Security Module</i> )	Module de Sécurité. Matériel électronique offrant un service de sécurité qui consiste à générer, stocker et protéger des clés cryptographiques.
« Internet des objets IoT »	Connexion par réseau de personnes, de systèmes, et d'objets.
« ITSO » ( <i>Integrated Transport Smartcard Organisation</i> )	Organisation du Transport Smartcard Intégré.
« Kiosque »	Borne interactive.
« M2M » ( <i>Machine to Machine</i> )	Machine à Machine. Technologie permettant des communications entre machines, et ceci sans intervention humaine.

« Marque blanche »	Procédé par lequel une entreprise propose à ses clients, sous sa propre marque, un service assuré par un tiers sans que celui-ci apparaisse comme en étant le fournisseur.
« m-Commerce / Commerce mobile »	Utilisation de technologies sans fil, et plus particulièrement de la téléphonie mobile, afin de faire du commerce.
« Multi-canaux »	Adoption de nouveaux comportements par les clients, qui opèrent un changement de canal durant leur processus de décision alors même qu'ils étaient tenus auparavant de réaliser l'ensemble des étapes de ce processus (identification du besoin, recherche des informations, évaluation des alternatives de choix, choix, évaluation post-achat) auprès du seul canal disponible.
« Multi-commerce »	Se dit de solutions multi-canaux pour le commerce.
« NFC » ( <i>Near-Field Communication</i> )	Technologie de communication sans-fil à courte portée et haute fréquence, permettant l'échange d'informations entre des périphériques jusqu'à une distance d'environ 10 cm.
« OBeP » ( <i>Online Banking e-Payments</i> )	Type de réseau de paiement, développé par le secteur bancaire en coordination avec les fournisseurs de technologie, conçu spécialement pour répondre aux besoins uniques des paiements effectués sur Internet.
« Open payments »	Utilisation de cartes de paiement sans contact afin d'accéder à des services de mobilité et de les payer.
« Paiement à partir d'un mobile »	Transaction effectuée depuis un téléphone mobile et débité sur la carte bancaire, sur la facture opérateur ou sur un porte-monnaie électronique.
« Paiement électronique et mobile »	Paiement en ligne ou paiement sur mobile.
« Paiement électronique en ligne » ou « paiement à distance » ou « e-paiement »	Moyen permettant d'effectuer des transactions commerciales pour l'échange de biens ou de services sur Internet.
« <i>Payment services hub</i> »	Plateforme de paiement électronique permettant le traitement centralisé de paiements en lots et individuels sur une plateforme unique de bout en bout, indépendamment du type de moyen de paiement, du montant du paiement, du type de client, canal ou de transaction. Le <i>Payment services hub</i> supporte les interfaces standardisées et fournit une vue globale en temps réel ainsi qu'un partage d'informations à travers tous les paiements.
« PCI-DSS » ( <i>Payment Card Industry Data Security Standard</i> )	Norme en matière de sécurité des données élaborée par le <i>Payment Card Industry</i> (PCI).
« PCI » ( <i>Payment Card Industry</i> )	Association des principaux schémas de paiement : Visa, MasterCard, American Express, Discover et JCB.
« PEACH » ( <i>Pan-European Automated Clearing House</i> )	Chambre de compensation automatisée paneuropéenne.
« PIN » ( <i>Personal Identification Number</i> )	Numéro d'identification personnel. Un code secret requis pour confirmer l'identité de l'utilisateur.
« Po » ( <i>peta octet</i> )	Péta-octet, Po en abrégé, est un multiple de l'unité octet pour le stockage ou la transmission d'information numérique. Un péta-octet (Po) est différent d'un pétabit (Pbit) : un octet est une unité d'information qui est définie comme un multiple d'un bit (un octet correspond à huit bits).
« Point à Point » ( <i>Peer-to-Peer</i> )	Modèle de réseau informatique proche du modèle client-serveur mais où chaque client est aussi un serveur.
« Point de vente »	Lieu de l'activité commerciale. Un point de vente peut comporter plusieurs points d'acceptation (par exemple, un supermarché est un point de vente, alors que les caisses du supermarché constituent chacune un point d'acceptation). Sauf cas très particulier, un point de vente est juridiquement défini par son numéro SIRET.
« Portail de paiement »	Site Internet permettant d'accepter des paiements en ligne et accessible à partir de nombreux autres sites web.
« Porte-monnaie électronique » ( <i>e-wallet</i> )	Dispositif qui peut stocker de la monnaie sans avoir besoin d'un compte bancaire et d'effectuer directement des paiements en ligne sur des terminaux de paiement. Par extension, dispositif permettant un accès unique et ergonomique à plusieurs solutions de paiement (par exemple des cartes de crédit ou de débit).
« Règlement »	Paiement des fonds par l'acquéreur soit directement sur le compte bancaire du commerçant soit par le service de paiement.
« SaaS » ( <i>Software as a Service</i> )	Logiciel comme Service. Modèle d'exploitation commerciale des logiciels dans lequel ceux-ci sont installés sur des serveurs distants plutôt que sur la machine de l'utilisateur.

« Schéma de paiement »	Désigne communément un organisme chargé de définir et de veiller à l'application de règles spécifique à un moyen de paiement. Visa et MasterCard sont des schémas de paiement.
« SEPA » ( <i>Single Euro Payment Areas</i> )	L'Espace unique de paiement en euros (ou SEPA, <i>Single Euro Payments Area</i> ), est un projet initié en 2002 par les établissements bancaires pour rendre les paiements entre 34 pays européens aussi faciles et aussi sûrs que les paiements nationaux, grâce à la mise en place de trois moyens de paiement européens, à savoir virement, prélèvement et paiement par carte.
« Service de Billetterie Electronique » ( <i>e-Ticketing</i> )	Systèmes électroniques permettant l'émission, la vérification et le paiement des tickets, notamment dans le domaine du transport public.
« Services de banque en ligne » ( <i>eBanking</i> )	Fait référence aux banques sur Internet qui proposent à leur clients des services bancaires à distance, sans avoir de guichet ou d'agence physiques pour réaliser leurs opérations.
« Services de paiement »	Les services permettant de verser ou de retirer des espèces sur un compte de paiement ainsi que les opérations de gestion d'un tel compte ; l'exécution d'opérations de paiement ; la transmission de fonds ; l'émission d'instruments de paiement et/ou l'acquisition d'ordres de paiement ; les opérations de paiement exécutées notamment par des opérateurs télécom ou des fournisseurs d'accès à Internet dans le cadre desquelles l'opérateur agit uniquement comme intermédiaire dans la relation de paiement et que le consentement du payeur est donné via le dispositif de télécommunication, numérique ou informatique de cet opérateur.
«WL SIPS »	Services de Paiement Sécurisés sur Internet. Paiement en ligne sécurisé, solution cross-canal pour le traitement de paiements.
« SOA » ( <i>Service-oriented architecture</i> )	Architecture orientée services. Forme d'architecture de médiation qui est un modèle d'interaction applicative qui met en œuvre des services (composants logiciels) avec une forte cohérence interne et des couplages externes « lâches ».
« Terminal de paiement électronique » / « Terminal »	Equipement utilisé pour le paiement électronique. Terminal capable de la lecture électronique des cartes de paiement, de certains contrôles de validité et de la transmission automatique des transactions vers l'acquéreur. On dit également simplement Terminal.
« Terminal point de vente »	Terminal regroupant les fonctions d'un terminal de paiement électronique et incluant d'autres fonctions, liées à l'activité du commerçant et aux paiements autre que par carte (espèces, chèques).
« Token »	Jeton (identificateur numérique anonymisé) pouvant être transféré entre deux parties sur Internet.
« Traitement commerçants » ( <i>Commercial processing</i> ) / « Traitement de transactions » ( <i>Processing</i> )	Ensemble des opérations techniques destinées à opérer les transactions de paiement d'un commerçant.
« Traitement Acquéreurs » ( <i>Acquiring Processing</i> )	Ensemble des opérations techniques destinées à opérer l'activité d'un acquéreur, qui peuvent être sous-traitées à une société spécialisée.
« Traitement Emetteurs » ( <i>Issuing Processing</i> )	Ensemble des opérations techniques destinées à opérer l'activité d'un émetteur, qui peuvent être sous-traitées à une société spécialisée.
« VAS »	Value-added services (services à valeur ajoutée).

## H.2 Tables de concordances

### Table de concordance du Document de Référence

Le présent Document de Référence a été déposé auprès de l'Autorité des marchés financiers le 21 mars 2018, conformément à l'article 212-13 de son règlement général. Il pourra être utilisé à l'appui d'une opération financière s'il est complété par une note d'opération visée par l'AMF. Ce document a été établi par l'émetteur et il engage la responsabilité de ses signataires.

La présente table de concordance reprend les principales rubriques prévues par le Règlement (CE) numéro 809/2004 de la Commission européenne du 29 avril 2004 (le « Règlement ») et renvoie aux pages du présent document où sont mentionnées les informations relatives à chacune de ces rubriques.

N°	Rubriques figurant dans l'Annexe 1 du Règlement	Sections	Pages
<b>1.</b>	Personnes responsables		
<b>1.1.</b>	Indication des personnes responsables	A.4.1	7
<b>1.2.</b>	Déclaration des personnes responsables	A.4.2	7
<b>2.</b>	Contrôleurs légaux des comptes		
<b>2.1.</b>	Nom et adresse des contrôleurs légaux des comptes	A.4.3	7
<b>2.2.</b>	Information concernant les modifications apportées aux contrôleurs légaux des comptes au cours de la période	A.4.3	7
<b>3.</b>	Informations financières sélectionnées		
<b>3.1.</b>	Informations financières historiques	A.5.1 ; E.3	8 ; 187
<b>3.2.</b>	Informations financières intermédiaires	N/A	
<b>4.</b>	Facteurs de risques	F.	265
<b>5.</b>	Informations concernant l'émetteur		
<b>5.1.</b>	Histoire et évolution de la Société		
5.1.1	Raison sociale et nom commercial de l'émetteur	G.1.2	292
5.1.2	Lieu et numéro d'enregistrement de l'émetteur	G.1.2	292
5.1.3	Date de constitution et durée de vie de l'émetteur	G.1.2	292
5.1.4	Siège social et forme juridique de l'émetteur, législation régissant ses activités, son pays d'origine, adresse et numéro de téléphone de son siège	G.1.2	292
5.1.5	Evénements importants dans le développement des activités de l'émetteur	A.5.2 ; A.6.1	9 ; 14
<b>5.2.</b>	Investissements	C.6	67
<b>6.</b>	Aperçu des activités		
<b>6.1.</b>	Principales activités		
6.1.1	Nature des opérations effectuées par l'émetteur et ses principales activités	A.1 ; A.2 ; C	4 ; 5 ; 39
6.1.2	Nouveaux produits ou services développés	B.3 ; C	34 ; 39
<b>6.2.</b>	Principaux marchés	A.1 ; A.2 ; B.1 ;	4 ; 5 ; 22
<b>6.3.</b>	Evénements exceptionnels	N/A	
<b>6.4.</b>	Dépendance vis-à-vis des brevets, licences, contrats et procédés de fabrication		263 ; E.8.1.2 ; F.1 ; F.3 266 ; 276
<b>6.5.</b>	Eléments fondateurs des déclarations concernant la position concurrentielle	B.2	32
<b>7.</b>	Organigramme		
<b>7.1.</b>	Description sommaire du Groupe	A.6	14
<b>7.2.</b>	Liste des filiales importantes	A.6.3.1 ; E.4.7.3 -Note 29	17 ; 235
<b>8.</b>	Propriétés immobilières, usines et équipements		
8.1.	Immobilisations corporelles importantes	C.7 ; E.4.7.3 – Note 14	68 ; 222
<b>8.2.</b>	Questions environnementales pouvant influencer l'utilisation des immobilisations corporelles	D.5	144

<b>N°</b>	<b>Rubriques figurant dans l'Annexe 1 du Règlement</b>	<b>Sections</b>	<b>Pages</b>
<b>9.</b>	Examen de la situation financière et du résultat		
<b>9.1.</b>	Situation financière	E.1 ; E.3	177; 187
<b>9.2.</b>	Résultat d'exploitation		
9.2.1	Facteurs importants, influant sur le revenu d'exploitation de l'émetteur	E.Introduction	170
9.2.2	Explication des changements importants du chiffre d'affaires net ou des produits nets	E.1 ; E.3	177; 187
9.2.3	Stratégie ou facteur de nature gouvernementale, économique, budgétaire, monétaire ou politique ayant influé ou pouvant influencer sensiblement, de manière directe ou indirecte, sur les opérations de l'émetteur	E.1 ; E.3	177; 187
<b>10.</b>	Trésorerie et capitaux		
<b>10.1.</b>	Capitaux de l'émetteur	E.4.7.3 ; Note 20 ; G.6	225; 339
<b>10.2.</b>	Source et montant des flux de trésorerie	E.3.2	190
<b>10.3.</b>	Conditions d'emprunt et structure de financement	E.3.3	191
<b>10.4.</b>	Restrictions à l'utilisation des capitaux	N/A	
<b>10.5.</b>	Sources de financement nécessaires pour honorer les engagements	E.3.3	191
<b>11.</b>	Recherche et Développement, brevets et licences	C.8	68
<b>12.</b>	Information sur les tendances		
<b>12.1.</b>	Principales tendances ayant affecté la production, les ventes et les stocks, les coûts et les prix de vente depuis la fin du dernier exercice	B ; C ; E.1 ; E.2	21; 39; 177; 187
<b>12.2.</b>	Tendances connues, incertitudes ou demandes ou engagements ou événements raisonnablement susceptibles d'influer sensiblement sur les perspectives de l'émetteur	B ; C ; E.1	21; 39; 177
<b>13.</b>	Prévisions ou estimations du bénéfice	N/A	
<b>14.</b>	Organes d'administration, de Direction et de surveillance et Direction Générale		
<b>14.1.</b>	Composition – déclarations	A.6.4 ; G.2.2 ; G.3.2.3	18; 296; 325
<b>14.2.</b>	Conflits d'intérêts	G.2.3 ; G.2.4	297; 307
<b>15.</b>	Rémunération et avantages		
<b>15.1.</b>	Rémunérations et avantages en nature	G.3	318
<b>15.2.</b>	Retraites et autres avantages	D.3.5.7 ; G.3	120; 318
<b>16.</b>	Fonctionnement des organes d'administration et de Direction		
<b>16.1.</b>	Mandats des membres du Conseil d'Administration et de Direction	G.2.3	297
<b>16.2.</b>	Contrats de service liant les membres des organes d'administration et de Direction	G.2.3	297
<b>16.3.</b>	Informations sur le Comité d'Audit et le Comité des Rémunérations	G.2.6.1 ; G.2.6.2	311; 313
<b>16.4.</b>	Déclaration relative au gouvernement d'entreprise	G.2.1	296
<b>17.</b>	Salariés		
<b>17.1.</b>	Nombre de salariés	D.3 ; E.1.9	105; 186
<b>17.2.</b>	Participations dans le capital de l'émetteur et stock-options	G.6.1.2 ; G.6.6.3	339; 342
<b>17.3.</b>	Accord prévoyant une participation des salariés dans le capital de l'émetteur	D.3.5.6	120
<b>18.</b>	Principaux actionnaires		
<b>18.1.</b>	Identification des principaux actionnaires	G.6.1.2	338
<b>18.2.</b>	Existence de droits de vote différents	G.6.6.7	344
<b>18.3.</b>	Contrôle de l'émetteur	G.6.1.2 ; G.6.6.8	339; 344
<b>18.4.</b>	Accord dont la mise en œuvre pourrait entraîner un changement de contrôle	G.6.6.9	344
<b>19.</b>	Opérations avec des apparentés	E.4.7.3 – Note 27 ; E.8	232; 261
<b>20.</b>	Informations financières concernant le patrimoine, la situation financière et les résultats de l'émetteur		



N°	Rubriques figurant dans l'Annexe 1 du Règlement	Sections	Pages
<b>20.1.</b>	Informations financières historiques	A.5 ; E.1 ; E.3 ; E.4	8; 177; 187; 192
<b>20.2.</b>	Informations financières <i>pro forma</i>		N/A
<b>20.3.</b>	Etats financiers	E.4 ; E.5	192; 238
<b>20.4.</b>	Vérifications des informations financières historiques annuelles		
20.4.1	Déclaration attestant que les informations financières historiques ont été vérifiées	E.4.1 ; E.5.1	192; 238
20.4.2	Indication des autres informations vérifiées par les contrôleurs légaux		N/A
20.4.3	Indication de la source et de l'absence de vérification des informations financières figurant dans le document d'enregistrement qui ne sont pas tirées des états financiers vérifiés de l'émetteur		N/A
<b>20.5.</b>	Date des dernières informations financières	E1	177
<b>20.6.</b>	Informations financières intermédiaires et autres		N/A
<b>20.7.</b>	Politique de distribution des dividendes	B.4.6 ; G.4.6 ; G.6.2	38; 340
20.7.1	Montant des dividendes	G.6.2	340
<b>20.8.</b>	Procédures judiciaires et d'arbitrage	F.6	283
<b>20.9.</b>	Changement significatif de la situation financière ou commerciale	E.1 ; E.3	177; 187
<b>21.</b>	Informations complémentaires		
<b>21.1.</b>	Capital social		
21.1.1	Montant du capital souscrit	G.6.6	339
21.1.2	Actions non représentatives du capital		N/A
21.1.3	Actions détenues par l'émetteur lui-même	G.6.6.10	344
21.1.4	Valeurs mobilières convertibles, échangeables ou assorties de bons de Souscription	G.6.6.3	342
21.1.5	Informations sur les conditions régissant tout droit d'acquisition et/ou toute obligation attaché(e) au capital souscrit, mais non libéré, ou sur toute entreprise visant à augmenter le capital		N/A
21.1.6	Informations sur le capital de tout membre du Groupe faisant l'objet d'une option ou d'un accord conditionnel ou inconditionnel prévoyant de le placer sous option	A.6.1	14
21.1.7	Historique du capital social	G.6.6	339
<b>21.2.</b>	Acte constitutif et statuts		
21.2.1	Description de l'objet social de l'émetteur	G.1.2	292
21.2.2	Résumé de toute disposition contenue dans l'acte constitutif, les statuts, de l'émetteur concernant les membres de ses organes d'administration, de Direction et de surveillance	G.1.3	293
21.2.3	Description des droits, privilèges et restrictions attachés à chaque catégorie d'actions	G.1.3.2	294
21.2.4	Description des actions nécessaires pour modifier les droits des actionnaires	G.1.3.2	294
21.2.5	Description des conditions régissant la manière dont les Assemblées Générales Annuelles et Extraordinaires sont convoquées	G.1.3.2	294
21.2.6	Description de toute disposition qui pourrait avoir pour effet de retarder, de différer ou d'empêcher un changement de contrôle de l'émetteur	G.1.3.2	295
21.2.7	Indication de toute disposition fixant le seuil au-dessus duquel toute participation doit être divulguée	G.1.3.2	294
21.2.8	Description des conditions régissant les modifications du capital lorsque ces conditions sont plus strictes que la loi ne le prévoit		N/A
<b>22.</b>	Contrats importants	E.1.5 ; E.1.7 ; F.1 ; F.2	181; 184; 266; 275

N°	Rubriques figurant dans l'Annexe 1 du Règlement	Sections	Pages
23.	Informations provenant de tiers, déclarations d'experts et déclarations d'intérêts		
23.1.	Déclaration ou rapport attribué(e) à une personne intervenant en qualité d'expert	N/A	
23.2.	Informations provenant d'une tierce partie	Notes	2
24.	Documents accessibles au public	G.2.1 ; G.6.3	296; 340
25.	Informations sur les participations	A.6.3.3 ; E.4.7.3 – Note 29	18; 235

## Table de concordance du rapport financier annuel

Afin de faciliter la lecture du présent document, la table de concordance ci-après permet d'identifier, dans le présent Document de Référence, les informations qui constituent le rapport financier annuel devant être publié par les sociétés cotées conformément aux articles L. 451-1-2 du Code monétaire et financier et 222-3 du règlement général de l'Autorité des marchés financiers.

Informations	Sections	Pages
Comptes annuels de la Société	E.5	238
Comptes consolidés du Groupe	E.4	192
Rapport de gestion	voir la table de concordance ci-après	
Attestation du responsable du rapport financier annuel	A.4.2	7
Rapport des Commissaires aux comptes sur les comptes sociaux	E.5.1	238
Rapport des Commissaires aux comptes sur les comptes consolidés	E.4.1	192
Honoraires des Commissaires aux comptes	E.4.7.3 – Note 30	237
Rapport du Conseil d'Administration sur le gouvernement d'entreprise	G.2.8	317
Rapport des Commissaires aux comptes, établi en application de l'article L. 225-235 du Code de commerce	E.4.1	192

En application de l'Article 28 du règlement de la Commission européenne (CE) n° 809-2004 du 29 avril 2004 relatif aux documents émis par les émetteurs cotés sur les marchés des Etats membres de l'Union européenne (« Directive Prospectus »), les éléments suivants sont incorporés par référence :

- Les comptes consolidés pour l'exercice clos le 31 décembre 2015 établis selon les normes IFRS telles qu'adoptées dans l'Union européenne ;
- Le rapport des Commissaires aux comptes sur ces comptes consolidés ;
- Et le rapport de gestion du Groupe;

Présentés dans le Document de Référence 2015 n° R. 16-031 enregistré auprès de l'Autorité des marchés financiers (AMF) le 28 avril 2016 ;

- Les comptes consolidés pour l'exercice clos le 31 décembre 2016 établis selon les normes IFRS telles qu'adoptées dans l'Union européenne ;
- Le rapport des Commissaires aux comptes sur ces comptes consolidés ; et
- Le rapport de gestion du Groupe ;

Présentés dans le Document de Référence 2016 n° R.17-032 enregistré auprès de l'Autorité des marchés financiers (AMF) le 28 avril 2017.

## Table de concordance avec le rapport de gestion

La table de concordance ci-dessous permet d'identifier dans le présent Document de référence les informations qui constituent le rapport de gestion annuel devant être établi par le Conseil d'Administration de Worldline telles que définies par les articles L. 225-100 et suivants du Code de commerce.

	Paragraphes	Pages
1. Analyse de l'évolution des affaires	E.1	177
2. Analyse des résultats	E.3	187
3. Analyse de la situation financière	E.3	187
4. Description des principaux risques et incertitudes	F.1 ; F.2 ; F.3 ; F.4 ; F.6	28; 266; 275; 276; 278
5. Indications sur l'utilisation d'instruments financiers	E.4.7.3-Note 28	233
6. Exposition aux risques de prix, de crédit, de liquidité et de trésorerie	F.4	278
7. Renseignements concernant les rachats d'actions	G.6.6.10	344
8. Situation au cours de l'exercice 2017	E.1 ; E.3 ; E.4 ; E.5 ; E.6	177; 187; 192; 238; 258
9. Évolution prévisible de la situation	B1 ; B.3 ; B.4	22; 34; 36
10. Événements importants survenus depuis la fin de l'exercice 2017	E.4.7.3-Note 31 ; E.5.4.5-Note 20	237; 257
11. Activités en matière de recherche et développement	C.8.1	68
12. Succursales existantes	G.1.2	292
13. Activités et résultats de Worldline, société mère	C. ; E.5	39; 238
14. Activités des filiales de Worldline au cours de l'exercice 2017	A.6 ; C.	14; 39
15. Indicateurs clés de performance de nature financière et non financière	D. ; E.7	71; 259
16. Perspectives d'avenir	B.3 ; B.4 ; E.2	34; 36; 187
17. Tableau des résultats des 5 derniers exercices de Worldline	E.6	258
18. Participation des salariés au capital social au dernier jour de l'exercice	G.6.1.2	339
19. Informations sociales, sociétales et environnementales	D.	71
20. Prise de participation ou de contrôle significative dans des sociétés du Groupe ayant leur siège social en France	E.4.7.3-Note 29 ; E.5.4.2	235; 246
21. État récapitulatif des opérations réalisées par les dirigeants sur les titres de la Société	G.4.4	336
22. Informations sur les délais de paiement des fournisseurs	E.5.4.5-Note 11	253
23. Rapport du Conseil d'Administration sur le gouvernement d'entreprise	Voir table de concordance en G.2.8	
24. Montant des dividendes distribués au cours des trois derniers exercices	G.6.2	340
25. Répartition et évolution de l'actionnariat (notamment les actions d'autocontrôle)	G.6.1.2	339
26. Risques financiers liés aux effets du changement climatique et mesures prises pour les réduire en mettant en œuvre une stratégie bas-carbone	D.5.2.4	147
27. Principales caractéristiques des procédures de contrôle interne et de gestion des risques	F.5 ; F.7	280; 285
28. Plan de vigilance	D.4.2.2	137

## Table de concordance avec l'article R. 225-105-1 du Code de commerce

Rubriques de l'article R. 225-105-1 du Code de commerce	Document de référence	
	Paragraphes	Pages
<b>L'emploi</b>		
Effectif total et répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique	D.3.1	105
	D.3.2.1	106
	D.3.2.4.1	110
	D.3.7	124
Embauches et licenciements	D.3.2.1	106
	D.3.7	124
Rémunération et leur évolution	D.3.5.1	118
	D.3.5.2	118
	D.3.5.4	119
<b>Organisation du temps de travail</b>		
Organisation du temps de travail	D.3.6.4	123
	D.3.7	124
Absentéisme	D.3.6.3	121
	D.3.6.4	123
	D.3.7	124
<b>Relations sociales</b>		
Organisation du dialogue social et procédures d'information et de consultation du personnel et négociation avec celui-ci	D.3.6.5	123
	D.3.6.5.1	123
Bilan des accords collectifs	D.3.6.2	121
	D.3.7	124
<b>Santé et sécurité</b>		
Taux de fréquence/gravité des accidents du travail et des maladies professionnelles	D.3.6.3	121
	D.3.7	124
Conditions de santé et de sécurité au travail	D.3.6.3	121
Bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail	D.3.6.3.2	122
	D.3.6.2	121
Accidents du travail	D.3.5.3	119
	D.3.6.4	123
	D.3.7	124
<b>Formation</b>		
Politiques mises en œuvre en matière de formation	D.3.4.1	116
Nombre total d'heures de formation	D.3.7	124
<b>Égalité de traitement</b>		
Mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes	D.3.2.4	110
	D.3.2.4.1	110
Mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées	D.3.2.4	110
	D.3.2.4.2	112
Politique de lutte contre les discriminations	D.3.2.4	110
	D.3.6.1	121
	G.5.2	336
<b>Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail relatives</b>		
Respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective	D.3.6.1	121
	D.3.6.2	121
	D.3.6.5	123
Élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession	D.3.2.4	110
	D.3.6.1	121
	D.4.2.2	137
Élimination du travail forcé ou obligatoire	D.3.2.4	110
	D.3.6.1	121
	D.4.2.2	137
	D.4.2.2.4	138
Abolition effective du travail des enfants	D.3.2.4	110
	D.3.6.1	121
	D.4.2.2	137
	D.4.2.2.4	138

Rubriques de l'article R. 225-105-1 du Code de commerce	Document de référence	
	Paragraphes	Pages
<b>Informations relatives aux engagements sociétaux et en faveur du développement durable</b>		
Impact territorial, économique et social de l'activité de la Société en matière d'emploi et de développement régional, sur les populations riveraines ou locales	D.1.1.4	79
	D.4.2.4	141
	D.4.3	143
Relations entretenues avec les personnes et organisations intéressées par l'activité de la Société (associations d'insertion, établissements d'enseignement, association de défense de l'environnement...), conditions du dialogue avec ces personnes ou organisations et actions de partenariat et mécénat.	D.1.1.3	77
	D.1.2	92
	D.4.2.4	141
	D.5.3.7	154
Sous-traitance et fournisseurs : responsabilité sociale. Prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux. Importance de la sous-traitance. Prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale	D.4.2	136
	D.4.3	143
Loyauté des pratiques (actions pour la prévention de la corruption et mesures en faveur de la santé et sécurité des consommateurs) et autres actions engagées en faveur des droits de l'homme	D.3.6.1	121
	D.4.1	130
	D.4.3	143
<b>Politique générale en matière d'environnement</b>		
Montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement		
Organisation de la Société pour prendre en compte les questions environnementales. Le cas échéant démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement	D.5.1.2	145
	D.5.1.3	145
	D.5.2	146
	D.5.5	156
Actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement	D.5.3.7	154
Moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions	D.5.2.4	147
<b>Pollution</b>		
Mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant l'environnement	D.5.2.3	146
	D.5.3	148
Prise en compte des nuisances sonores		
<b>Économie circulaire</b>		
Prévention et gestion des déchets :		
● les mesures de prévention, de recyclage, de réutilisation, d'autres formes de valorisation et d'élimination des déchets	D.5.3.3.2	151
	D.5.3.4.2	152
	D.5.3.5.1	153
	D.5.3.5.2	153
	D.5.5	156
● les actions de lutte contre le gaspillage alimentaire	D.5.3.3.2	151
Utilisation durable des ressources :		
● consommation des ressources en eau et approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales	D.5.3.3.3	151
	D.5.3.4.3	152
● consommation de matières premières	D.5.3.5.1	153
	D.5.3.5.2	153
	D.5.5	136
● mesures prises pour améliorer l'efficacité dans l'utilisation des matières premières	D.5.3.4.1	152
	D.5.3.5.1	153
	D.5.3.5.2	153
● consommation d'énergie	D.5.3.2	150
	D.5.5	156
● mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	D.5.3.2	150
	D.5.3.3.1	151
	D.5.3.4.1	152
	D.5.3.6	154
	D.5.5	156
● Utilisation des sols		

<b>Rubriques de l'article R. 225-105-1 du Code de commerce</b>	<b>Document de référence</b>	
	<b>Paragraphes</b>	<b>Pages</b>
<b>Le changement climatique</b>		
Postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre générés du fait de l'activité de la Société, notamment par l'usage des biens et services qu'elle produit	D.5.3.1	148
	D.5.5	156
Adaptation aux conséquences du changement climatique	D.5.1.1	144
	D.5.1.2	145
	D.5.2.4	147
<b>Protection de la biodiversité</b>		
Mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité	D.5.3.3.4	151

**Informations non publiées car non pertinentes**
**Explications**

Montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement	Le montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement n'est pertinent que si ces risques sont une cause sérieuse de dommages pour l'entreprise: cette information n'est donc pas pertinente par rapport au secteur d'activité de Worldline.
Prise en compte des nuisances sonores	Le secteur d'activité de Worldline n'est pas concerné par des problèmes de nuisances sonores, cette information n'est donc pas pertinente pour l'entreprise.
Utilisation des sols	En tant qu'entreprise du secteur numérique, Worldline n'est pas concerné par une utilisation excessive des sols



## H.3 Contacts et implantations

---

### Siège social

River Ouest  
80 Quai Voltaire  
95870 Bezons - France  
+33 1 73 26 00 00

### Organisation mondiale

#### **EquensWorldline et Financial Services**

Michael Steinbach

#### **Merchant Services**

Vincent Roland

#### **Mobility & e-Transactional Services**

Olivier Stuckens

### Fonctions Groupe

#### **Directeur Général**

Gilles Grapinet

#### **Directeur Général Adjoint**

Marc-Henri Desportes

#### **Finance**

Eric Heurtaux

#### **Ressources Humaines**

Patrice Gry

#### **Technique et Opérations**

Christophe Duquenne

#### **Ventes & Marketing**

Pascal Mauzé

#### **Juridique, Compliance et Audit interne**

Charles-Henri de Taffin

#### **Relations Investisseurs**

David Pierre-Kahn

Tel : +33 (0)6 2851 4596

Mail : david.pierre-kahn@worldline.com

## H.4 Implantation

---

Afin d'accompagner ses clients, Worldline s'est implanté dans les principales villes européennes. Vous trouverez les adresses ainsi que les numéros de téléphone des principaux bureaux à la page implantations du site Internet [Worldline.com](http://Worldline.com). Les pages Emplois et Carrières contiennent un descriptif des postes à pourvoir. Une adresse *e-mail*, à laquelle vous pouvez adresser vos questions et commentaires d'ordre général figure en bas de page du site Internet Worldline.

### **Siège social**

#### **Worldline**

River Ouest

80 Quai Voltaire

95870 Bezons - France

+33 1 73 26 00 00

#### **Amériques**

Argentine

Brésil

Chili

Etats-Unis

#### **Asie-Pacifique**

Australie

Chine

Hong Kong

Indonésie

Malaisie

Singapour

Taiwan

### **Europe**

Allemagne

Autriche

Belgique

République tchèque

Espagne

Estonie

Finlande

France

Italie

Lettonie

Lituanie

Luxembourg

Pays-Bas

Pologne

Royaume-Uni

Slovaquie

Suède

### **Inde, Moyen-Orient & Afrique**

Inde





## Notes

### **Document de Référence 2017**

Le présent Document de Référence a été déposé auprès de l'Autorité des Marchés Financiers le 21 mars 2018, conformément à l'article 212-13 de son règlement général. Il pourra être utilisé à l'appui d'une opération financière s'il est complété par une note d'opération visée par l'AMF. Ce document a été établi par l'émetteur et engage la responsabilité de ses signataires.

Des exemplaires du présent Document de Référence sont disponibles sans frais auprès de Worldline, 80 quai Voltaire, Immeuble River Ouest, 95870 Bezons, ainsi que sur les sites Internet de Worldline ([www.worldline.com](http://www.worldline.com)) et de l'AMF ([www.amf-france.org](http://www.amf-france.org)).

Worldline  
80 quai Voltaire,  
Immeuble River Ouest  
95870 Bezons

**worldline.com**

